

Esta tesis es propiedad de la Escuela Graduada de Trabajo Social Beatriz Lasalle de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. No podrá ser duplicada en parte o en su totalidad sin el consentimiento por escrito de la Escuela y de sus autoras.

EJEMPLAR AUTORIZADO POR:

Dra. Isabel Montañez Concepción
Directora de Tesis

UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO
Recinto de Río Piedras
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela Graduada de Trabajo Social
Beatriz Lasalle

Experiencias en la práctica de los profesionales de Trabajo Social utilizando la tecnología en las intervenciones remotas, durante la pandemia del COVID-19.

Por:

Kimberly Vázquez Villalobos
Bachillerato en Trabajo Social
Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras
2019

Gyleam A. Vega Nieves
Bachillerato en Trabajo Social
Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras
2019

Elizabeth E. Tepale Gerena
Bachillerato en Trabajo Social
Universidad del Turabo
Campus de Gurabo
2018

**Tesis presentada a la Facultad de Escuela Graduada de Trabajo Social Beatriz Lasalle
de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río
Piedras, como requisito para obtener el grado de Maestría en Trabajo Social.**

(Mayo 2022)

Agradecimiento

Primeramente, las investigadoras Kimberly Vázquez, Gyleam Vega y Elizabeth Tepale damos gracias a Dios por permitirnos tener una buena y significativa experiencia en este proceso educativo e investigativo de tesis de la Escuela Graduada Beatriz Lassalle de Trabajo Social de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. En segundo lugar, agradecemos a familiares y amigos cercanos por tener paciencia, empatía y acompañarnos en el proceso educativo e integral investigativo. En tercer lugar, agradecemos a la profesora de tesis, la doctora Isabel Montañez Concepción, por su proceso de acompañamiento y enriquecer nuestros conocimientos en el ámbito académico y profesional. La doctora Montañez fue una pieza clave para el desarrollo de esta tesis y ampliar nuestros conocimientos de investigación social y crítica. Agradecemos enormemente a todos los participantes profesionales del trabajo social que voluntariamente accedieron a participar y poner su granito de arena en esta investigación cualitativa sobre las experiencias de los profesionales de trabajo social utilizando la tecnología en las intervenciones de manera remota durante la pandemia del COVID-19 en San Juan, Puerto Rico.

No fue fácil el camino, pero gracias a todos los que aportaron y nos apoyaron podemos decir que lo logramos. Esta tesis perdurará dentro de los conocimientos y desarrollo de los demás investigadores tanto profesional como académicamente. Finalmente, agradecemos a quien lee este apartado de nuestra tesis y expande los conocimientos metodológicos y cualitativos a raíz de esta investigación.

Dedicatoria

Agradecida con Dios, mi madre, familiares y amigos cercanos por su apoyo incondicional.

En este proceso de aprendizaje de enriquecimiento profesional y científico, dedico esta tesis a mi madre, mis familiares, amigos y pareja que estuvieron apoyándome en todo momento. En primer lugar, mi madre por ser mi soporte y mi motivación para finalizar esta etapa y nuevo escalón con éxito. También, le dedico esta tesis a mi hermano menor por que quiero seguir siendo un ejemplo y modelo para seguir que con perseverancia, sacrificio y dedicación puedes lograr todo lo que te propongas. Por otro lado, a mi pareja y familia extendida que fueron fundamentales en esta travesía y que permanecieron presente en mis momentos tristes, llenos de frustración e incluso cuando no tenía fuerzas para continuar este arduo camino, me dieron lo mejor de sí. Por último, no menos importante, reconozco el cariño de mis mascotas (perritas) Moa y Lily, que siempre me recibían en nuestro hogar con mucho amor y alegría dándome las recargas de motivación y felicidad para seguir esforzándome.

Quiero celebrar este logro con ustedes porque aportaron su granito de arena y amor para que esto fuera posible. Los amo y gracias por todo su compromiso hacia mí.

Con amor,

Kimberly Vázquez Villalobos

Dedicatoria

“A veces necesitamos a alguien que simplemente esté ahí. No para arreglar nada ni hacer nada en particular, sino solamente para hacernos sentir que estamos cuidados, apoyados y queridos.” Dedico esta investigación a mis redes de apoyo más cercanas y a quienes me brindaron su ayuda en este proceso. Primeramente, a Dios, quien no me ha soltado en ningún momento y me dio fuerzas e inspiración para alcanzar este gran logro. Gracias a él ha sido posible todo lo vivido. A mis padres, Ana Nieves y Jesús Vega, quienes han sido mi fiel apoyo en todo momento. Con su sacrificio, esfuerzo, amor y dedicación me han impulsado a desear y lograr grandes cosas. A mis abuelos, quienes me amaron con toda su alma y siempre creyeron en mí, me dieron fuerzas desde mi corazón.

Dedico esta tesis y agradezco a mi gran amigo, Juan Nevárez, quien, con su verdadera amistad, apoyo y fe en mi persona, me acompañó desde el día primero y me brindó herramientas para lograr culminar con éxito nuestra investigación. A mis queridas amigas (Ramonita, Deborah, Desireé y Deismary), compañeras de trabajo y a mi muy amada perrita, Naia, su amor por mí me revitaliza. La presencia física y mental de estos seres en todo este proceso fue fundamental. Agradezco a todos los que estuvieron presente de una forma u otra para mostrarme su apoyo, cariño y acompañamiento en el proceso.

El camino para llegar hasta aquí fue enriquecedor pero muy arduo. No obstante, Dios, la vida y el universo me dieron la oportunidad de crecer y alcanzar una meta más en mi vida.

Agradecida por lo eterno,

Gyleam A. Vega Nieves

DEDICATORIA

Durante el transcurso del proceso de investigación he tenido que experimentar cambios, retos y adaptaciones. Ante este arduo trabajo, quiero dedicar este espacio primeramente a mi perseverancia y esfuerzo que me ha permitido ser quien soy, reconociendo que tuve que mudarme y alejarme físicamente de mis seres queridos para lograr alcanzar mis metas. Sin embargo, no puedo dejar de estar tan agradecida con mi madre Zulma Gerena, mi hermana Zuleima Espinoza, mi actual pareja Bryan Ramos y seres queridos por su comprensión y entendimiento durante este proceso teniendo en cuenta la distancia, pero reconociendo que mantuvieron sus esperanzas, buenos deseos y sus plegarias para lograr completar este proceso. Además, quiero reconocer a mi padre Pedro Tepale Chocolatl y hermanos que siempre estuvieron en mis pensamientos con el afán de querer compartir prontamente junto a ustedes.

Siempre estaré agradecida con todas las personas que de una u otra forma han aportado su apoyo. Gracias a todos.

Con mucho cariño,

Elizabeth Esther Tepale Gerena

Tabla de contenido

	Páginas
AGRADECIMIENTOS	5
DEDICATORIAS	6-8
LISTA DE TABLAS	11
RESUMEN	12
CAPÍTULO I: CONTEXTO PERSONAL	13-15
Introducción.....	16-19
Planteamiento del problema	19-21
Justificación y Relevancia	21
Justificación de la investigación.....	21-25
Relevancia para el trabajo social.....	25-26
Relevancia de uso de la tecnología en las intervenciones profesionales.....	26-28
Objetivos de la Investigación.....	28
Preguntas de Investigación	29
Variables de Estudio.....	29-37
Revisión literaria.....	37-42
Marco teórico	42-46
Población	46-48
Metodología	48-50
Diseño metodológico	50
Tipo de Diseño.....	50
Proceso de Reclutamiento.....	51
Proceso de Entrevista.....	51-52
Análisis de Hallazgo.....	52-53

CAPÍTULO II: INTRODUCCIÓN	54
Resultados de la investigación.....	55-56
Análisis de los resultados de investigación: Significados y Relaciones.....	53-54
Perfil sociodemográfico de trabajadores sociales en Servicio Directo.....	57
Perfil sociodemográfico de trabajadores sociales en Supervisión.....	57
Verbalizaciones de Trabajadores Sociales en Servicio Directo.....	60-74
Verbalizaciones de Trabajadores Sociales en Supervisión.....	77-94
Análisis de los hallazgos y datos recopilados.....	94-108
CAPÍTULO III: RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES	109
Recomendaciones.....	109-113
Temas para Futuras Investigaciones.....	113
Limitaciones.....	114
Referencias.....	115-119
APÉNDICES	
APÉNDICE A: Plan de Control de Exposición de Covid 19.....	120
APÉNDICE B: Hoja de Información Sobre Control y Exposición del Covid 19 para investigaciones de campo.....	121
APÉNDICE C: Carta de Reclutamiento a los Participantes.....	122
APÉNDICE D: Carta de invitación a Participar de la Investigación a las Agencias.....	123
APÉNDICE E: Preguntas Guías para el proceso de Entrevistas a Trabajadores Sociales con Puestos de Supervisión.....	124
APÉNDICE F: Preguntas Guías para el proceso de Entrevista TS servicio directo.....	125
APÉNDICE G: Hoja de Consentimiento Informado.....	126
APÉNDICE H: Promoción.....	127

Lista de Tablas

Tabla 1 Categorías, definiciones y subcategorías que emergieron de las entrevistas a las trabajadoras sociales en servicio directo58-60

Tabla 2: Categorías, definiciones y subcategorías: experiencias de los trabajadores sociales en puesto de supervisión durante el COVID-19.....75-77

Resumen

Esta investigación es una exploratoria descriptiva con enfoque cualitativo y tiene el propósito de aportar a la academia, Colegio Profesional de Trabajo Social de Puerto Rico, agencias u organizaciones y el Gobierno de Puerto Rico en el proceso de introducir cambios y mejoras, desde el reconocimiento de la necesidad en las estrategias de intervención, utilizando la tecnología. Esta investigación tiene como objetivo principal conocer las experiencias de los profesionales de Trabajo Social en los diferentes escenarios ofreciendo los servicios e intervenciones a distintas poblaciones, utilizando la modalidad virtual. De manera que, las variables de estudio son: Los protocolos establecidos a raíz del COVID-19 en las entidades sociales; el impacto de la adaptación al uso de las herramientas tecnológicas y las redes de apoyo formales entre los supervisores/as y los/as trabajadores/as sociales. Las investigadoras analizarán el marco teórico, se procederá a entrevistar a ocho (8) profesionales, cuatro (4) serán Trabajadoras Sociales de Servicio Directo y cuatro (4) serán de puestos en Supervisión para dar respuesta a las cinco (5) preguntas de investigación con los hallazgos más sobresalientes luego de la recopilación de datos por medio de esas entrevistas.

Palabras claves: COVID-19, trabajadores sociales, uso de la tecnología, plataformas digitales, protocolos, entidades sociales, redes de apoyo, adaptación, supervisores, Puerto Rico

Capítulo I

Contexto personal

El tema para investigar en la tesis suele ser algo difícil y sobre todo una decisión crucial, ya que definirá las variables y el tipo de investigación que realizarán las investigadoras. Partiendo de la referencia de las tres investigadoras en el área de énfasis de administración en donde han tenido que implementar la tecnología para considerar las intervenciones de manera virtual, en armonía se seleccionó el tema investigativo: explorar las vivencias de los profesionales del trabajo social en su práctica durante la pandemia del COVID- 19, ante la necesidad de utilizar la tecnología para intervenciones remotas.

A nivel individual, grupal, familiar y comunitario ha sido un reto adaptarse al uso de la tecnología y realizar intervenciones y ponderaciones a distancia, todo lo contrario, a lo que se está acostumbrando como estudiante en formación para la práctica del trabajo social. Ha sido una experiencia muy gratificante en la formación profesional ya que brinda áreas de oportunidades para alcanzar a todas las poblaciones en la profesión de Trabajo Social, pues desde la academia nos enseñan que las intervenciones, con sus estrategias de entrevista y las observaciones que decodifican a comunicación verbal y no verbal de los participantes, se manifiesta de forma diferente en la modalidad remota. Como trabajadoras sociales ejerciendo la profesión observamos cómo la nueva realidad que trajo la pandemia dio una nueva mirada a la práctica de la profesión. En nuestra experiencia enfrentamos retos como: problemas para poder comunicarnos con los participantes, cambiar el ambiente de nuestro hogar a uno laboral, el horario laboral intermitente ya sea causado por distracción, pérdida del contacto personal por el uso de la tecnología, las nuevas reglamentaciones establecidas por órdenes ejecutivas durante el transcurso de la pandemia, el aumento de los casos recibidos por múltiples situaciones provocadas ante el contexto histórico, el no considerar a los profesionales en estos momentos de crisis, por falta de recursos para cumplir con las

estrategias de intervenciones, entre otros asuntos que la han impactado. El adaptarnos a esta nueva realidad ha sido un proceso complejo, aunque en gran parte enriquecedor, ya que a su vez hemos adoptado y aprendido otros métodos o herramientas para lograr las intervenciones con los participantes en la práctica de la profesión.

El trabajo social es una de las profesiones más importantes en el área de la conducta humana y su relación con el entorno, ya que trabaja con poblaciones vulnerables, como las víctimas del crimen, violencia doméstica e intrafamiliar, personas sin hogar, la pobreza y la exclusión que genera, entre otras situaciones. Sin embargo, tener que ofrecer sus servicios desde el espacio de su hogar sin poder relacionarse con ese participante directamente, además de ser novedoso, tenía implicaciones éticas y de ajuste a las prácticas aprendidas y probadas en el pasado. Durante la exploración del tema de tesis esperamos conocer si las entidades sociales crearon alguna medida o guía para las intervenciones ante los cambios en las estructuras organizacionales que influyen en los servicios que se brindan a las poblaciones vulnerables.

Esperamos que los hallazgos de la investigación aporten a la profesión de Trabajo Social la oportunidad de hacer análisis de las experiencias que tuvieron los profesionales desde distintas perspectivas, pudiendo así visualizar en los distintos escenarios de trabajo tomando en consideración algún protocolo establecido por las entidades sociales. Además, dará la oportunidad de comenzar a concebir cómo la tecnología ha influenciado en las estrategias de intervención a la profesión de trabajo social dada la pertinencia de este.

Como investigadoras deseamos conocer sobre la supervisión, administración y políticas públicas aprobadas durante el contexto de la pandemia. Como profesionales debemos reconocer que hay eventos que alteran la planificación y requieren adaptaciones de estrategias o ideas innovadoras que permitan la continuidad del servicio y mantenga la cohesión del programa.

El tema seleccionado nos permitirá profundizar en las siguientes variables: la educación previa de los trabajadores sociales en el uso de la tecnología como método de intervención, cómo la adaptación a las intervenciones remotas permite el cumplimiento con los protocolos existentes en las diferentes entidades sociales que dirigen la intervención de los servicios que se les ofrecen a los participantes; y la manifestación del apoyo y acompañamiento de las figuras de supervisión y dirección en cada entidad social.

A nivel grupal nos planteamos lo siguiente: ¿Cómo los profesionales de trabajo social continuarán ofreciendo los servicios enfrentando los retos con la tecnología, el efecto de la supervisión como red de apoyo y los nuevos protocolos establecidos para ofrecer los servicios?

A nuestro entender, es imperativo conocer las experiencias y vivencias que los profesionales de trabajo social experimentaron durante la pandemia del COVID-19 en cuanto a las intervenciones sociales realizadas debido a que son actores de primera fila. Seleccionamos a esta población como grupo de estudio, ya que formamos parte de la profesión y como trabajadoras sociales en adiestramiento a nivel graduado con área de énfasis en administración y supervisión, nos interesa hacer aportaciones a la práctica de la profesión desde el componente gerencial. Esto, debido a que las intervenciones sociales fueron matizadas por las experiencias personales que experimentaron los trabajadores sociales como cualquier ciudadano.

Esta investigación con enfoque cualitativo, puede aportar a la academia en el proceso de introducir cambios en el currículo formativo, desde el reconocimiento de la necesidad de cambios en el enfoque de las estrategias de intervención remota utilizando la tecnología.

Introducción

Esta investigación tiene como objetivo principal conocer las experiencias de los profesionales de trabajo social en los diferentes escenarios respecto al impacto en los servicios e intervenciones utilizando la modalidad virtual, los protocolos establecidos a raíz del COVID-19 en las entidades sociales; y las redes de apoyo formales entre los supervisores/as y los/as trabajadores/as sociales. La pandemia del COVID-19, llegó a Puerto Rico y con ella se estableció la Orden Ejecutiva firmada el 15 de marzo de 2020 por la gobernadora Wanda Vázquez Garced. Partiendo de que la orden da un marco legal y cada agencia es responsable de establecer las líneas de acción para garantizar la seguridad y los servicios que ofrece, la orden ejecutiva OE-2020-44 “impuso un cierre parcial de las agencias tanto públicas como privadas, por recomendaciones del “Task Force” médico, que determinó que las personas debían mantenerse en sus hogares para mitigar la exposición al virus de COVID-19 con el fin de disminuir los riesgos de altos niveles de contagio”. (UPR, 2020).

Luego, a más de un año del inicio de la pandemia se han implementado protocolos salubristas en las diferentes entidades sociales de acuerdo a las necesidades y a los servicios que se ofrecen. Algunas poblaciones con mayor necesidad incluyen: niños/as, adolescentes, mujeres, viejos/as, personas con diversidad funcional, personas sin hogar, sobrevivientes de violencia de género, personas con uso problemático de sustancias, personas con problemas de salud mental y física, comunidades empobrecidas, entre otros. Es importante anotar, por los cambios que impone a las entidades, que los protocolos salubristas han sido modificados en diversos momentos de acuerdo a la nueva información que le llega a los científicos y a la cantidad de personas positivas al virus.

Por otro lado, el COVID-19 ha planteado y dado origen a tres campos de acción: “el despliegue de modalidades de aprendizaje a distancia, mediante la utilización de una

diversidad de formatos y plataformas (con o sin uso de tecnología); el apoyo, la movilización del personal y las comunidades educativas, la atención a la salud y el bienestar integral”, (CEPAL, 2020). Infiriendo de la cita, el virus ha traído consigo cambios a nivel económico, salubrista, político, social, cultural y hasta cambios administrativos para velar por el bienestar de todo/as los puertorriqueños. Es por eso, que esta investigación cualitativa tiene variables objeto de estudio de administración sobre los componentes de apoyo, administración y educación, para conocer la experiencia y vivencia de los trabajadores sociales ofreciendo servicios en el contexto del COVID-19.

Según la declaración conjunta de expertos en Derechos Humanos de la ONU (2020),

Todos nosotros, sin excepción, tenemos derecho a intervenciones que nos salven la vida. Esta responsabilidad recae en el gobierno. La escasez de recursos o el uso de planes de seguros públicos o privados jamás deberían justificar la discriminación de determinados grupos de pacientes. Todos tenemos derecho a la salud, (p.1).

Partiendo del rol y los valores recogidos en el Código de Ética de los/as profesionales de trabajo social (2017) debemos garantizar y proteger los Derechos Humanos de aquellas poblaciones y comunidades, que no pueden ser escuchadas o que pueden ser discriminadas por el ente gubernamental y privado, y con ella sus políticas públicas. La responsabilidad ética y social de los profesionales de trabajo social por ofrecer los servicios e intervenciones a los/as participantes en medio de una pandemia implica que cada entidad social pública o privada, será la responsable de garantizar los recursos, adiestramientos, un proceso de apoyo y mentoría de parte de los/as supervisores/as y sobre todo la creación de protocolos para ofrecer los servicios eficientemente durante el COVID-19, en Puerto Rico. Es decir, hacer la gestión para la operacionalización de los protocolos y regulaciones contenidos en las Órdenes Ejecutivas.

Un estudio que realizó el Colegio de Profesionales de Trabajo Social de Puerto Rico, por sus siglas CPTSPR (2020), en el que participó una muestra de 1,355 personas,

El 74% de los/as profesionales indicaron que continuaron brindando servicios durante la emergencia por COVID-19. De los/as profesionales que continuaron ofreciendo servicios, 45% lo hace de manera presencial o semipresencial y solo el 53% indicó que la agencia u organización en la cual laboran les proveyó del equipo o materiales suficientes para la protección de su salud y de sus participantes, aspecto fundamental para su seguridad. Esto implica que se dejó desprovisto de equipo y materiales a un 47% de los y las profesionales. (p.4)

En síntesis, de los datos antes compartidos se puede interpretar que un 74% siguió trabajando de manera remota, mientras que un 45% ofrecía servicios asistiendo a la agencia y desde su casa (días alternos), para evitar el contacto físico y aglomeración de empleados. Un total de un 53% de los encuestados respondieron que las agencias u organizaciones le prestaron los recursos y materiales para poder laborar desde sus hogares de manera remota.

En relación con lo antes expuesto, por la pandemia del COVID 19 (SRAS-CoV-2), la profesión del trabajo social en Puerto Rico ha sido impactada de manera definitiva. Los cambios que la pandemia ha provocado han sido notables en el diario vivir de la población. Somos conscientes de las limitaciones que han surgido por la pandemia, de las cuales nos han movilizado a una era tecnológica que apenas se comienza a explorar. La adaptación tecnológica puede convertirse en un reto al contar con poco tiempo de aprendizaje, decisiones que tomen las administraciones y/o protocolos establecidos por la supervisión en las distintas entidades sociales. Durante el proceso de adaptación a los cambios sociales, se ha establecido en la profesión el uso de la tecnología como una herramienta que permite complementar el trabajo con el objetivo de obtener calidad y eficiencia. Esta herramienta provee accesibilidad en los servicios, aunque puede establecer barreras, esto dependerá de

cómo el profesional lo emplee.

En fin, que la comunidad de trabajadores sociales pueda conocer el impacto de la pandemia en la forma en que se realizaron las intervenciones, los ayudará a moverse hacia nuevas vertientes de la práctica profesional y a la reflexión del impacto de dicha práctica.

Planteamiento del problema

La pandemia ocasionada por el COVID- 19 (SARS-CoV-2) impactó de manera directa el ejercicio de la profesión del trabajo social en Puerto Rico. Teniendo presente las implicaciones de la pandemia, el uso de herramientas virtuales apoyó en los procesos de intervención de los trabajadores sociales dirigidas a cumplir las metas de las entidades sociales. En el P. del S. 1646 del 21 de junio del 2020 para crear la *Ley para Reconocer la Profesión del Trabajo Social como Servicio Esencial en Situaciones de Emergencia*, se expone que “Tenemos profesionales ofreciendo servicios, tanto presenciales como virtuales, en hospitales, 4 clínicas de salud física y mental, unidades de investigaciones especializadas (emergencias sociales) y comunidades, entre otros”. (P del S. 1646, 2020). Dado a que no había un descenso en las emergencias sociales, los trabajadores sociales tuvieron que adaptar sus servicios, por su cuenta, a la realidad social para atenderlos de una manera virtual garantizando la seguridad de todos. Es por lo que surge la siguiente interrogante para las investigadoras: ¿Cuáles han sido las experiencias de los profesionales del Trabajo Social con el uso de la tecnología en las intervenciones de manera remota, durante la pandemia del COVID 19?, siendo esta pregunta el punto de partida para esta investigación cualitativa.

Ha sido una situación que afectó a la población, por lo que todos los trabajadores sociales tuvieron implicaciones directas con sus intervenciones. El uso de la tecnología se consideró como una herramienta imperativa, ya que esta permite la conexión con los/las participantes a distancia. “Terminar las reuniones cara a cara y pasar a la interacción en línea fue esencial y demostró la estrategia del trabajo social de adaptarse rápidamente a los

desafíos. Se tuvo que hacer todo lo posible para evitar que los trabajadores sociales contraigan el virus y lo llevaran sin darse cuenta a las comunidades en las que trabajaba” (Truell, 2020). Con el paso de la pandemia se visibilizan problemáticas que estaban ocultas, por lo que los profesionales de trabajo social eran imprescindibles.

El Consejo General de Trabajo Social de España realizó un estudio el cual exploraba diferentes aspectos de la práctica del Trabajo Social durante la pandemia del COVID 19. En el mismo se entrevistaron 1,561 trabajadores sociales de diferentes partes de España. Entre las 27 preguntas auscultadas, se exploró acerca de las instrucciones recibidas para realizar el trabajo, lo que dio el siguiente resultado:

Tras la declaración del estado de alarma, casi la mitad (48,69%) de las respuestas han expresado que las instrucciones que recibieron estuvieron relacionadas con el teletrabajo, seguidas de instrucciones y protocolos de prevención de riesgos (17,7%) 37, destacar que el 10.84% ha indicado que no recibió ninguna instrucción, y sólo un 6.74% el cómo desarrollar el trabajo de manera presencial, (Grupo Estatal de Intervención en Emergencias Sociales [GEIES], 2020, p.37).

Los problemas sociales no dejan de existir en momentos de crisis, en muchas ocasiones se intensifican. “Desde marzo de 2020, desde la pandemia por el COVID-19, profesionales del trabajo social han estado laborando en la primera línea de atención a favor de las poblaciones más vulneradas.” (P del S. 1646, 2020). Con el propósito de atender las necesidades de los participantes, los trabajadores sociales se han reinventado y adaptado a la nueva realidad, lo que nos impulsa a querer conocer sobre cómo fueron esos procesos que enfrentaron al momento de brindar servicios de manera remota y qué implicaciones pudieron tener con el uso de la tecnología y el contexto ético de la práctica.

Por otra parte, pretendemos conocer las implicaciones éticas al momento de brindar servicios de manera virtual, ya que se establecieron protocolos de intervención social de

manera remota. Sin embargo, previamente a convertir la tecnología como una de las herramientas principales en la relación con el participante, el código de ética (2017) establece que la profesión debe cumplir con unos procesos ya sea informar a los participantes el uso de la tecnología y garantizar la confidencialidad tomando medidas de seguridad para el manejo de información. El código de Ética en el Canon V Artículo #1 letra F nos dice lo siguiente:

“Si en algún momento el servicio se prestará a través de plataformas digitales, el o la profesional del Trabajo Social deberá explicar los beneficios y los riesgos potenciales de esta práctica. Aquellos profesionales que la utilicen deben tener estudios apropiados, adiestramiento, consulta o supervisión, que los califiquen para ofrecer servicios profesionales en línea”. (Pág. 49).

Partiendo de la experiencia de los profesionales conoceremos cómo se llevó a cabo las intervenciones de manera remota, qué aportaciones, si alguna, ofrecen a la profesión y si las mismas fueron en el contexto del código de ética.

Justificación y Relevancia

Justificación de la Investigación

Se consideró investigar sobre el uso de la tecnología en las intervenciones de los trabajadores sociales durante la Pandemia del Covid-19, ya que tuvieron que adaptarse al uso de la misma siendo esta práctica no estudiada durante su formación y poco discutida en el código de ética o en el entorno laboral. Se reconoce que los trabajadores sociales buscaron alternativas para poder continuar ofreciendo sus servicios a las poblaciones y comunidades, demostrando su compromiso con el bienestar de las personas. En el siguiente artículo expone “Los trabajadores sociales estaban contactando a los clientes con llamadas telefónicas, entregando comidas y ofreciendo asesoramiento cara a cara a los más vulnerables” (Truell, 2020, en artículo), lo que no dejaba de exponerlos a contagiarse o contagiar a sus participantes con el virus. Es por lo que, surge la necesidad e iniciativa de muchas agencias

de establecer protocolos que les permitirían continuar ofreciendo sus servicios.

A nivel práctico, los trabajadores sociales de todo el mundo han innovado a un ritmo sin precedentes: establecieron nuevos sistemas para apoyar el acceso de las personas sin hogar al refugio, abrieron líneas de ayuda para abordar los signos de una mayor violencia doméstica, proporcionaron asesoramiento familiar en línea, aseguraron que los y las líderes de la comunidad comprendieran la higiene social ... la lista es interminable.” (Truell, 2020, en artículo).

Dado a que la pandemia por COVID-19 afectó al mundo, se identificó que diferentes países de Europa, Estados Unidos y de Latinoamérica han tenido que adaptar o crear protocolos para controlar la tasa de mortalidad.

En el caso de Estados Unidos, país con limitado acceso a aseguramiento en salud, ha dictado tímidas medidas para proteger la salud y ha apostado por cuidar su economía, convirtiéndose en el primer país afectado con el mayor número de casos del coronavirus, (Centro Latinoamericano de Trabajo Social [CELATS], 2021, en artículo).

Mientras, en algunos países (principalmente europeos) se han activado rápidamente los servicios de protección social que dan cobertura a todos los sectores vulnerables. Cada país optó por establecer protocolos de acuerdo con los riesgos de contagio y de cómo podían manejar la pandemia en base a sus recursos económicos. Partiendo de que las relaciones interpersonales y sociales fueron afectadas, ya que se impuso un distanciamiento físico y social por protección de todo/as se vieron afectados los servicios e intervenciones de los profesionales de Trabajo Social en Puerto Rico y en el mundo. A continuación, veremos el contexto de la profesión de Trabajo Social en Puerto Rico.

En el contexto de la relación política y económica de Puerto Rico con Estados Unidos, “el 27 de marzo de 2020, el Congreso federal aprobó y el presidente de Estados Unidos firmó

la legislación titulada como el Coronavirus Aid, Relief, and Economic Security Act, mejor conocido como el “CARES ACT”, (U.S. Congress Women Jennifer González Colon, s.f., en artículo). “Dicha legislación se convirtió en el alivio económico federal más grande de la historia de Estados Unidos asignando \$2.2 trillones de dólares en ayudas directas a individuos y negocios afectados por la pandemia del coronavirus”. (Servicios Legales de Puerto Rico [SLPR] 2020, en artículo). Su propósito principal es dar un “alivio” temporero económico para atender las necesidades básicas de cada ciudadano americano, los estímulos fueron repartidos por fechas estipuladas, aprobados por el Congreso de Estados Unidos y por elegibilidad de sueldo de cada contribuyente anual.

Dicha ley otorgó una moratoria de 3 meses para el pago de hipotecas y alquileres de vivienda y suspensión del pago de todos los servicios, como: pagos de hipotecas, préstamos, agua, luz, ayudas de desempleo, ayuda para pagar rentas atrasadas, ayudas económicas para los estudiantes universitarios tanto en privada como en sistema público UPR, por 90 días para personas y empresas afectadas por la pandemia.

“La Ley CARES de 2020 creó un programa federal temporero llamado Asistencia de Desempleo por Pandemia (“Pandemic Unemployment Assistance” o PUA) que proveía hasta un máximo de 39 semanas de beneficios por desempleo a individuos que no son elegibles para recibir compensación de desempleo regular o beneficios extendidos, incluyendo aquellos que han agotado todos sus derechos a dichos beneficios. Se han asignado estímulos federales para sufragar necesidades básicas y esenciales”, (s.f., en página web).

Esta ayuda fue una ley y programa federal para atender las necesidades de aquellas personas que no cualifican para el desempleo o que eran propietarios, y comerciantes independientes.

Conociendo el trasfondo económico y político de la pandemia es imperativo conocer

la importancia para esta investigación cualitativa del contexto social en Puerto Rico. “En otros casos latinoamericanos se ha apelado a una combinación de medidas donde destacan los programas de ayuda social o mecanismos compensatorios para aliviar la situación económica efecto de las medidas generales”, (CELATS, 2020, en artículo). Como profesionales de la conducta humana es parte de nuestro código de ética, exigir al Estado que garantice a las poblaciones un protocolo salubrista seguro y confiable, garantizando la calidad de servicios, estrategias de cuidado y mitigación ante la pandemia. El código de ética del trabajo social establece que:

“La acción profesional del Trabajo Social se enmarca en un compromiso ético-político que fomenta la defensa y exigibilidad de los derechos humanos; el fortalecimiento de la autonomía; la construcción de ciudadanía; la participación y crítica en procesos democráticos; el aprecio por la diversidad y la inclusión; el reclamo por la justicia social y económica; y el acceso a la justicia y a servicios sociales de calidad”, (CPTSPR, 2017, p.11).

Por tanto, el trabajo social tiene como finalidad la justicia social, integridad y el respeto a los Derechos Humanos sin importar las circunstancias. A través de esta investigación buscamos señalar las adaptaciones y el uso de las tecnologías en las intervenciones de manera remota de los profesionales de Trabajo Social en Puerto Rico. ¿Realmente los profesionales de Trabajo Social contaron con los recursos educativos, administrativos y redes de apoyo formales para ofrecer los servicios sociales de manera eficiente y efectiva durante la pandemia? Esa interrogante debe ser aclarada y sobre todo investigada en medio de esta pandemia del COVID -19. Es importante reconocer las dificultades y/o limitaciones, si alguna, que han tenido que pasar los profesionales de trabajo social a raíz del COVID -19.

Es imperativo que el Trabajo Social se adapte a las necesidades que surjan a través de

la historia. En nuestra actualidad es importante entender el contexto, limitaciones y riesgos que enfrentan los profesionales con el uso de la tecnología en las intervenciones de manera remota, ya que es un contexto totalmente contrario a lo que se está acostumbrado en la profesión. En fin, esta investigación cualitativa es importante para mejoras en el uso e implementación de la tecnología en los servicios de manera remota.

Relevancia para la Profesión de Trabajo Social

El Código de Ética de Trabajo Social en Puerto Rico (Colegio Profesionales del Trabajo Social, PR, 2017), haciendo referencia al canon Núm. #5 Artículo 5, 5.1, sobre el uso de las tecnológicas indica: “Informará a los y las participantes sobre los riesgos asociados al enviar información confidencial a través de correos electrónicos/emails, mensajerías de texto o aplicaciones, y las posibles consecuencias o efectos potenciales al realizarlo”, (p.48). Lo que se puede inferir es que los/as trabajadoras sociales utilizaron todos los equipos tecnológicos tales como: programas con licencias, computadoras, celulares, entre otros, para poder ofrecer los servicios e intervenciones colocando en riesgo la confidencialidad y la información sensitiva de cada participante por medio de equipos tecnológicos. También podemos concluir, que la intervención remota se realizó desde la ética y compromiso del trabajador social, pero sí una preparación y orientación previa al participante sobre los riesgos y confidencialidad que emergen del uso de la tecnología, tal como indica el Código. Es vital conocer la experiencia de los Trabajadores Sociales en sus ámbitos profesionales y cómo se adaptaron a los cambios tecnológicos y qué estrategias utilizaron en las intervenciones a distancia, de igual manera, conocer y considerar las destrezas de cada profesional del trabajo social para manejar la tecnología y la confidencialidad.

Por otro lado, es importante identificar las redes de apoyo y el adiestramiento de los supervisores a los/as profesionales de trabajo social durante la pandemia. El Código en el canon Número. 6 Artículo 1 expone lo siguiente sobre el supervisor:

Ofrecerá mentoría, consultoría y seguimiento directo a su equipo de trabajo.

Asesorará y facilitará la toma de decisiones mediante una supervisión educativa, administrativa y de apoyo. Estará atento/a las situaciones que puedan constituir riesgo de impericia o negligencia profesional de su equipo de trabajo, (p.57).

Dicho Código enmarca las responsabilidades y deberes de los/as supervisores y si en efecto pudieron lograr sus roles de apoyo con los profesionales de trabajo social. El rol de las redes de apoyo es vital para explorar la influencia que ha tenido en los servicios y en los/as participantes, desde los espacios personales (sus hogares), para desarrollar dichas redes de apoyo a pesar de la distancia. Identificar esas redes de apoyo formales de parte de los supervisores de las agencias sociales, por medio de entrevistas informales a los/as profesionales de trabajo social de los servicios ofrecidos en la pandemia es de suma importancia. Por tal razón, para obtener un análisis integral es ineludible investigar las redes de apoyo formales y la vinculación con el proceso de supervisión a raíz del COVID-19.

En fin, CELATS, (2020) explica la importancia del trabajo social como una herramienta para asegurar la dignidad, respetar la autodeterminación y los Derechos Humanos en tiempos de pandemia. El mismo establece que:

El trabajo social es una disciplina asentada en los principios de los derechos humanos. Tanto su trayectoria histórica, como la fundamentación ética y metodológica, le confieren un papel importante en la práctica de estos derechos. Una práctica que requiere modelos participativos que impliquen más a los protagonistas. (en artículo)

Relevancia del Uso de la Tecnología en las Intervenciones Profesionales

El tema de esta tesis cualitativa y una de sus variables de estudio, parte del uso de la tecnología y la adaptación a las mismas para las intervenciones remotas. Según Fernández (2018):

Las Tecnologías pueden ser instrumentos para la inclusión o también barreras que impidan a determinados usuarios y colectivos su plena participación en la vida comunitaria. Por ello, el Trabajo Social y los servicios sociales deben saber utilizarlos (desde la innovación continua) y deben saber qué efectos producen (desde la información permanente) en las personas y sus comunidades, como oportunidad de crecimiento o como límite en su desarrollo vital, (p. 9).

Esta cita refleja la línea delgada del uso de las tecnologías, las mismas pueden ser utilizadas como herramienta de trabajo y facilitar el proceso de recopilación de datos y análisis. Mientras, que en las intervenciones limitan la confidencialidad y la relación profesional, ya que es desde un equipo digital (celular, tableta, computadora, programa, correos electrónicos, y otros) y no a través de reuniones presenciales cara a cara. Es ahí en donde el profesional de Trabajo Social realmente puede partir de una indagación objetiva y sustancial por la observación del lenguaje verbal y no verbal de cada individuo, grupo y/o familia con la que se interviene. Por otro lado, puede ser un impedimento y una manera indirecta de discriminar contra un grupo oprimido a nivel socioeconómico, ya que utilizar las tecnologías en las intervenciones de manera remota puede limitarse por falta de recursos y/o límites económicos.

Cedeño et al. (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”, (p. 3). Tiene que identificar los límites en el uso de la tecnología, es decir, para qué etapa de la intervención o para qué tipo de actividad es la mejor herramienta. Habiéndose visto obligados a utilizarla indiscriminadamente ante el cierre y distanciamiento abruptamente impuesto, la experiencia debe servir de guía para la toma de decisiones en el futuro. La otra cara de la moneda con los profesionales del Trabajo Social es conocer si en realidad pudieron adaptarse y/o aprovechar

el uso de la tecnología en la manera en que se ofrecen los servicios y se rigen las intervenciones de cada agencia. Es vital conocer la opinión de los profesionales de Trabajo Social ante el uso obligatorio de equipos electrónicos y programas digitales, para poder cumplir con el rol a distancia. Si en efecto, pudieron lograr o no, el cometido de adaptarse a esta nueva realidad de realizar intervenciones con limitaciones y retos, ante el uso de la tecnología. “La intervención social debe encontrar su sitio en el mundo digital y usar sus instrumentos tecnológicos para dar a conocer su labor, sus proyectos, sus objetivos, sus demandas”, (Fernández, 2018, p.17). Por ende, la profesión de Trabajo Social debe estar a la vanguardia del uso de la tecnología y la implementación en las intervenciones sociales ya que la profesión fomenta la inclusión, participación, dignidad social y Derechos Humanos, atemperado a que se deben adaptar a las nuevas condiciones a raíz del COVID-19. También, asumir el reto de adiestrarse y educarse para la implantación del uso tecnológico en las intervenciones remotas. En fin, la incorporación de la tecnología al proceso de intervención social requerirá una lectura al código de ética, a las guías y protocolos de las entidades, conlleva la planificación de adiestramientos y otras acciones dirigidas a estandarizar, regular y unificar el movimiento a estilos de intervención diferentes y alternos.

Objetivos de la Investigación

1. Conocer cómo los/las profesionales de Trabajo Social utilizaron la tecnología para sus intervenciones como respuesta a las limitaciones impuestas por la pandemia del COVID-19.
2. Conocer si las entidades sociales establecieron algún protocolo dirigido a la prestación de servicios a distancia utilizando herramientas tecnológicas.
3. Conocer cómo las redes de apoyo de la supervisión al profesional de TS se manifestaron durante la pandemia del COVID-19

Preguntas de Investigación

1. ¿Cómo se adaptó la tecnología a la prestación de servicios durante la práctica profesional de los/as Trabajadores Sociales durante la pandemia del COVID-19?
2. ¿La intervención profesional utilizando la tecnología, fue cónsona con las mejores prácticas profesionales y la ética?
3. ¿Se percibió al trabajador social igual de efectivo en las intervenciones?
4. ¿Cuáles han sido las estrategias de los supervisores para brindar apoyo a los/las Trabajadores/as Sociales en la prestación de servicios durante la pandemia del COVID-19, considerando el uso de la tecnología?
5. ¿Cuáles han sido las estrategias de los supervisores para brindar apoyo a los/las Trabajadores/as Sociales en la prestación de servicios durante la pandemia del COVID-19, considerando el uso de la modalidad virtual para interactuar?

Variables de estudio

A) Redes de apoyo formal e informal

Las redes de apoyo formales parten de jugar un papel importante en las relaciones sociales, afectivas y de ayuda. Para propósitos de esta investigación cualitativa, se utilizará el concepto de las redes de apoyo formales e informales como variable de estudio ya que, el objetivo es conocer el manejo de los cambios al uso de la tecnología, sobre los retos, fortalezas, limitaciones, destrezas de ayuda, proceso de mentoría entre los supervisores/as a los profesionales de Trabajo Social. Es imperativo conocer la importancia, utilidad y roles de las redes de apoyo en su diario vivir y cómo incidieron en la práctica de Trabajo Social. También, se busca identificar la contribución de los supervisores a los trabajadores sociales respecto a las experiencias de apoyo formal y las dinámicas sociales durante el COVID-19 para realizar intervenciones remotas. La dimensión de estudio de redes de apoyo desea profundizar en la ejecución para tener miradas de las experiencias y realidades de la

población de profesionales de Trabajo Social.

Las investigadoras desean abundar sobre el manejo y cómo las redes de apoyo formales e informales han aportado o agudizado estas situaciones que atraviesan cómo profesionales de Trabajo Social durante la pandemia del COVID-19.

Las redes de apoyo según González y Restrepo en Aranda y Pando, 2013, se definen como “la ayuda que recibe el individuo de otros en situaciones adversas”; mientras que Hernández, Carrasco y Rosell en Aranda y Pando, 2013, definen el concepto redes de apoyo informal como “aquellas que impulsan y propician los contactos personales a través de los cuales el individuo mantiene su identidad social y recibe apoyo emocional, espiritual, ayuda material y servicios de información.” Un nuevo concepto aparece en cuanto a apoyo social y redes de apoyo sociales, se trata de aquellas relaciones en línea o a distancia que como dicen los autores “se mantienen con una base relativa de sinceridad y confianza”. Se trata de una red que “mantiene y potencializa las relaciones sociales de toda la vida”. Las redes de apoyo “online” pueden “significar un acercamiento renovado al mundo social”, partiendo de que son vínculos de comunicación entre personas cercanas al individuo o grupo. Todos los acercamientos al concepto tienen en común el contacto personal y la empatía hacia el otro en momentos determinados.

En base a que “la existencia de redes formales e informales es lo que protege socialmente a las personas, familias y grupos; evitando o disminuyendo los riesgos de exclusión social y el empeoramiento de su estado de salud”, (Aguilar, 2016 en artículo). Por lo que, el apoyo informal se convierte en guía, dirección y aliciente para continuar con una tarea que podría sentirse como difícil o incierta. Es decir, el apoyo transmite seguridad y confianza en la ejecutoria.

Como bien resalta en Código de Ética de profesionales de Trabajo Social (2017), el rol del supervisor es “la supervisión para que los y las profesionales del Trabajo Social y

personas bajo su dirección fortalezcan sus destrezas en la aplicación del conocimiento teórico en los procesos de acciones profesionales e investigación”, (Canon #6 artículo 1). El mismo expresa que el supervisor debe velar porque se cumplan las condiciones laborales adecuadas y sobre todo el adiestramiento necesario en cuanto al uso y manejo de la tecnología. La tecnología jugó un papel bien importante y el rol de supervisión, para el proceso de capacitación de los profesionales de Trabajo Social. El Artículo 6 de la ley #177 aprobado en 2003 y enmendado en el 2020, Ley Sobre el Bienestar y la Protección Integral de la Niñez indica:

Equipos y materiales para el desempeño profesional durante las emergencias, en primer lugar, que las agencias públicas u organismos del sector privado que empleen profesionales de Trabajo Social deberán proveerles a estos los equipos tecnológicos necesarios, entiéndase computadoras, teléfonos, internet, programas, aplicaciones y cualquier otro equipo tecnológico necesario para su quehacer profesional durante aquellas Emergencias que requieran trabajo a distancia. De igual manera, sería responsabilidad de las agencias y organismos del sector privado el mantenimiento y las actualizaciones que sean necesarias para el mejor funcionamiento del equipo, (2020, ley).

Como bien antes mencionado, el uso de la tecnología de manera remota para ofrecer los servicios fue esencial. Parte de la responsabilidad y compromiso de cada supervisor/a de cada agencia privada o pública, fue que el equipo de profesionales de trabajo social pudiera tener los recursos adecuados, demostrara eficiencia y productividad en los servicios y manejo correcto de sus casos. La mentoría del supervisor en los procesos laborales de la profesión y el compromiso ético político para con los participantes, eran el pilar en medio de esta emergencia salubrista.

La ley antes mencionada #177, del año 2003 y enmendada el 21 de junio de 2020 para la protección de los menores expone lo siguiente:

Durante los periodos de emergencias, algunas de las funciones que ejercen los profesionales son: intervenciones en crisis emocionales, familiares, comunitarias; entrevistas para explorar necesidades psicosociales de las personas afectadas e identificación de recursos necesarios; coordinación de servicios; identificación de ideaciones suicidas o efectos adversos a la salud mental ante el evento; investigaciones sociales de referidos de maltrato a personas menores de edad y personas adultas mayores; atención de situaciones de violencia de género, brindando acompañamiento y coordinando servicios a la sobrevivientes ; apoyo psicosocial a personas en clínicas de salud u hospitales; coordinaciones de servicios de salud mental y física, vivienda, educativos, ocupacionales, entre otros manejo de casos de personas o familias con necesidades; investigaciones sociales y censos comunitarios y apoyo en los procesos de organización de las comunidades; facilitación de grupos socioeducativos con niños, niñas, jóvenes, personas en adultez mayor; entre otras funciones afines.

Por las razones antes mencionadas la profesión del trabajo social no ha cesado y mucho menos interrumpido sus servicios por el bienestar social y emocional de cada participante en cada agencia. Al contrario, se han agudizado en medio del confinamiento que ha traído la pandemia, según la línea de Primera Ayuda Psicosocial mejor conocido por sus siglas como PAS, menciona en un artículo educativo lo siguiente:

Tras la llegada de la pandemia del novel virus en el 2020, la Línea PAS vio un alza en las llamadas y atendió unos 920,000 casos de llamadas de ciudadanos que se comunicaron para pedir sesiones de desahogo, consejería en crisis, apoyo emocional, cernimiento preliminar a nivel psicosocial, coordinación de evaluación psiquiátrica y

psicológica, tele enlaces o referidos de servicios de salud mental, (PAS, 2021 en artículo).

Cabe señalar que la profesión no descansó y los servicios de salud mental, coordinación de servicios y crisis se dispararon ante el confinamiento y el alza en casos que podía amenazar la vida y ocasionar un riesgo inminente en la salud de cada participante, familia, grupo y hasta comunidades en donde los trabajadores sociales ofrecían servicios con una nueva modalidad, con el fin de garantizar que haya un trato justo, justicia social y que se respeten los derechos humanos.

Mientras, que el concepto de redes de apoyo informales se define como: “Los lazos relacionales entre los actores vinculan transferencias de recursos, tanto materiales como no materiales, los modelos contemplan las estructuras de relaciones como entornos que bien proporcionan oportunidades o bien coaccionan la acción individual”, (Lozares, 2006, p.110). Los grupos informales tienen una estructura y razones sociales como: necesidades en común, intereses en común, metas en común, proximidad física, seguridad, estatus, autoestima y poder, (Rodríguez, s.f. en artículo). Por ende, las redes de apoyo informales pueden trabajar en lo que es la proximidad física de los miembros de las redes de apoyo, tales como: familiares, amigos, compañeros de trabajo y comunidades, en fin, todo individuo que incidió en el apoyo psicoemocional de cada Trabajador Social que ofreció los servicios de manera remota durante la pandemia. La duración de estas redes de apoyo en el proceso de ofrecer los servicios de trabajo social de forma remota y la estabilidad de las relaciones informales como miembros del grupo social de la profesión del trabajo social en cada escenario. Por otro lado, la frecuencia de los contactos informales entre los miembros y las relaciones sociales, que se van desarrollando entre sí en medio de la pandemia, como por ejemplo colegas y compañeros de profesión que estaban pasando por la misma situación de la modalidad virtual y el uso de la tecnología. También, las redes de apoyo informal buscan tener una satisfacción del apoyo

recibido, la percepción sobre la resolución de las necesidades y reclamos, que tienen como grupo en este caso de profesionales en cada agencia que ofrecen los servicios. Ya que, en las redes de apoyo informal ha surgido una confianza y solidaridad entre redes cercanas para dar el apoyo y sobre todo acompañamiento entre pares, es fundamental explorar e indagar las experiencias de los profesionales de Trabajo Social, en cuanto a las redes de apoyo tanto formales como informales.

B) Impacto de lo Digital en la Profesión de Trabajo Social

La Federación Internacional de Trabajadores Sociales (2020) describe que la profesión de Trabajo Social tuvo una lucha ante los nuevos retos durante el contexto histórico por el COVID-19. Se reconoce que la profesión aboga por las poblaciones promoviendo que los gobiernos prioricen a las personas vulnerables, servicios sociales de salud, educación y sustentabilidad. Sin embargo, la profesión a inicios de la pandemia tuvo un fuerte impacto en las medidas que se llevaron a cabo en las intervenciones provocando desafíos éticos por la insuficiencia de recursos en los sistemas de salud y bienestar. Se identifica que países latinoamericanos e internacionales tuvieron que reevaluar los métodos de servicio para adaptarse ante los desafíos. Muchos profesionales de Trabajo Social en países con red de internet y servicios telefónicos confiables establecieron líneas directas y contactos por diferentes plataformas digitales, aunque surgieron desafíos en los servicios, usualmente en el contacto inicial y en casos de Violencia Doméstica, ya que era difícil identificar si había una tercera persona en los espacios que influía en la privacidad. También,

En diversos países donde la tecnología era limitada, trabajadores sociales debieron involucrar a líderes comunitarios para reforzar el mensaje sobre el distanciamiento y miedo. Otros países como Corea del Sur y Rumania tuvieron que insertar a los Trabajadores Sociales a vivir en los centros de poblaciones vulnerables para evitar arriesgar a familiares, priorizando así el cuidado de la sociedad, (FITSW, 2020 en

artículo).

Como profesionales del Trabajo Social reconocemos que hay poblaciones con recursos limitados incluyendo la tecnología. A nivel práctico, se han generado innovaciones para establecer sistemas de apoyo y ayuda a poblaciones vulnerables. Al momento las poblaciones y las entidades sociales se encuentran en un proceso de reevaluación ante las decisiones tomadas al inicio de la pandemia. Ahora bien, dentro de las decisiones es necesario conocer qué alternativas o estrategias se tomaron en consideración para determinar cómo se estarían llevando a cabo los procesos de intervención. Esto nos lleva al análisis sobre las estrategias implementadas en Puerto Rico entre las entidades que requieren protección social a las poblaciones más vulnerables.

C) Impacto Administrativo

Si bien es cierto que el Trabajo Social y la Administración se han entendido como profesiones distantes hay que resaltar que ambas aportan elementos que en conjunto hacen una sola profesión. De la Portilla (s.f., en artículo), resaltaba que:

Algunos la Administración es una profesión que le aporta al Trabajo Social saberes y herramientas teóricas, técnicas y metodológicas para guiar su intervención, así como el Trabajo Social le aporta a la Administración elementos como: perspectiva crítica, reflexiva, propositiva y humanística; valoración y centralidad del ser; lectura multicausal de los fenómenos, y consideración del capital humano. Ambas se fusionan de tal manera que crean un balance que permite que se satisfagan las necesidades de los y las participantes.

Juntos fluyen para que los servicios sean de mayor calidad, satisfagan las necesidades de los participantes alcanzando los objetivos programáticos de las organizaciones. Archilla et al. (2010). El componente administrativo en trabajo social se manifiesta en la dirección de

agencias de servicios sociales y en la evaluación y proposición de políticas sociales.

La administración dentro del campo del trabajo social se ha definido de muchas maneras. Para Sheriff et al. (2015)

Es una pedagogía donde se aprende y se enseña a instrumentar las posiciones de acción de acuerdo a una intencionalidad definida, permite a las personas implicadas en el proceso una concientización y por lo tanto una liberación, gracias al diálogo, a la reflexión y a la crítica presentes en su metodología... (p.34)

La supervisión administrativa está directamente relacionada con una técnica de gestión. Esta supervisión se da siempre en el marco de una organización con el propósito prioritario de que se cumplan los objetivos de dicha organización.

Morena Guillen (2010) expuso que el trabajo social administrativo “exige contar con conocimientos, modelos y estrategias que permitan poner en práctica alternativas metodológicas efectivas para solucionar problemas organizativos en favor de una prestación de servicios sociales más acertada.”(p.9) Con la nueva modalidad que trajo la Pandemia del Covid-19, el trabajo social tuvo que moverse a la creación de alternativas metodológicas para enfrentar los cambios que se presentaron. Al ser un fenómeno que afectó no solo a los participantes, sino también a todo el personal, era importante considerar todos los componentes de la agencia. Aspectos tales como: Seguridad, Salud, Necesidad, Contabilidad, Recurso Humano, adiestramientos, entre otros, son algunos aspectos que se debían tomar en consideración. El Colegio de Profesionales del Trabajo Social en un Comunicado emitido el 1 de abril del 2020 expresó

Es imperante, que en momentos donde la salud de todo el pueblo, incluyendo a nosotros los y las profesionales del trabajo social, y la humanidad está aún más vulnerada, debemos seguir ejerciendo nuestras responsabilidades ético-políticas... Es indispensable que como profesión cooperemos desde nuestros conocimientos en la

prevención, manejo y recuperación de la crisis ocasionada por esta pandemia desde un enfoque social salubrista (p.4)

El componente administrativo ofreció una estructura para continuar con esta realidad social sin precedentes. Por lo que, es imperativo dentro de nuestra investigación analizar la efectividad que tuvo la creación de distintos protocolos que promovieron la continuidad de los servicios para que no se afectará a los participantes ni a los trabajadores sociales.

Revisión de literatura

Contexto Histórico del COVID-19 en Puerto Rico y la Relevancia para la Profesión de Trabajo Social

Partiendo de lo que establece el *Consejo General del Trabajo Social*, (2020) que es aumentar la coordinación sociosanitaria. Asimismo, en el abordaje sociosanitario es necesario integrar la valoración del impacto psicosocial que la situación de crisis tiene en las personas afectadas y los efectos colaterales de la misma. Apoyar, contener, facilitar y ser enlace entre Sistema Público de Salud y el Sistema Público de Servicios Sociales es también necesario, (p. 4). Es esencial en esta pandemia para los profesionales del trabajo social de Puerto Rico, Latinoamérica y a nivel mundial, tomar un rol de facilitador de los procesos para buscar alternativas y opciones ante los cambios en el sistema de salud y cómo los servicios se ofrecen a las poblaciones más vulnerables. Los trabajadores sociales son una figura principal y fundamental para estados de emergencias y situaciones como las que estamos pasando de una pandemia. Los participantes necesitan los servicios de trabajo social para garantizar el bienestar de su salud física, emocional, terapias familiares, ya que los trabajadores sociales ofrecen los servicios, información y conexión entre los participantes y familiares en los procesos terapéuticos. El reto que los trabajadores sociales y algunas limitaciones que han tenido que enfrentar en el rol profesional es el uso de la tecnología, ya que para muchos ha sido un cambio abrupto su participación en las intervenciones remotas.

La educación y formación juega también otro papel esencial: ambas no solo refieren al propio contenido de la práctica sino también a la comprensión correcta de la tecnología desde la práctica. Con el pasar de los años la profesión de trabajo social no se vincula y está totalmente alejada a los grados técnicos sobre la ingeniería y el uso de la tecnología. Para los profesionales de trabajo social el contacto inicial y presencial realiza una labor esencial e importante, para poder examinar y observar las relaciones y el comportamiento humano. Algunas intervenciones sociales se dedican sólo al tratamiento y observación para ver el crecimiento y evolución de ese participante en su entorno social, al llegar la pandemia fue un reto el poder manejar y utilizar las redes de la manera correcta. La mayoría de los profesionales de trabajo social utilizan la tecnología para la búsqueda de revisión de literatura, obtener datos y analizarlos para una investigación y/o estudio de necesidades como apoyo social.

Los trabajadores sociales han tenido que enfrentar el reto de la interacción con los participantes de manera virtual y por medio del uso de la tecnología de manera remota para poder realizar las intervenciones. Esto puede ser un factor clave a la hora de beneficiar o afectar, el servicio de calidad que se le está ofreciendo a ese participante, partiendo del punto de vista que no todos los profesionales tienen las destrezas de manejarlas, la adaptación a estas nuevas tecnologías y sobre todo si tienen los recursos económicos. En fin, el COVID-19 ha traído consigo cambios a la profesión de Trabajo Social en el contexto de Puerto Rico y el mundo, el uso obligatorio de las tecnologías en las intervenciones remotas.

Leyes y Órdenes Ejecutivas a raíz del COVID-19

El Glosario de Términos y de Conceptos Jurídicos o Relativos al Poder Judicial de Puerto Rico (2011), expone que se generan reglas y normas constantes ante situaciones. Precepto dictado por la suprema autoridad, en que se manda o se prohíbe una cosa. Norma establecida para llevar a efecto una actividad o evento particular.

Las leyes se hacen con el fin de establecer un orden, promueven y recogen posturas del estado para la promulgación de políticas públicas. En una ley se constituye el propósito de esta, las definiciones de conceptos, el proceso, a quienes les aplica, sanciones, entre otros aspectos importantes para hacerla cumplir. La expectativa del aparato salubrista y gubernamental era que la Pandemia iba a ser por un tiempo indefinido, pero no por un tiempo prolongado que amerita la creación de leyes u órdenes ejecutivas que regulará las medidas de seguridad, las intervenciones médicas y sociales de manera remota o cualquier otro aspecto relacionado al Covid-19. No obstante, se crearon leyes para ayudar económicamente a los ciudadanos, generadas y establecidas en Estados Unidos, que aplican a Puerto Rico. La Ley de ayuda, alivio y seguridad económica de coronavirus mejor conocida como la Ley Cares aprobada el 27 de marzo de 2020, contiene el paquete de Estímulo Federal. Esta ley tuvo el propósito de dar un dinero adicional a cada ciudadano para ayudarles a mitigar el impacto de la reducción o eliminación de ingresos.

La ley dará un solo cheque de \$1,200 a los adultos solteros que hayan reportado un ingreso bruto ajustado de \$75,000 o menos en su declaración de impuestos del 2019. Las parejas casadas que presentaron una declaración de impuestos conjunta recibirán \$2,400. Además, las familias recibirán \$500 adicionales por cada hijo menor de 17 años. (Ley Cares, 2020, en artículo).

Luego el 21 de diciembre de 2020, se firmó la Ley de Asistencia Continuada de 2020 con el propósito de asignar otro estímulo federal y ayudar económicamente a toda la población. Más adelante en marzo 11 del 2021 se publicó de manera oficial la Ley del Plan de Rescate Estadounidense. Esta ley promovía el que ciertos planes de empleadores múltiples (planes de pensiones) que tuvieran problemas financieros, solicitaran una asistencia financiera especial. Como se evidencia, el gobierno federal atendió las posibles situaciones provocadas por el aspecto económico, en aras de que las personas y aparato económico

pudiera seguir funcionando.

A su vez, Puerto Rico aprobó la Ley 37-2020 “Para enmendar el Artículo 6 de la Ley 180-1998, según enmendada, conocida como "Ley de Salario Mínimo, Vacaciones y Licencia por Enfermedad de Puerto Rico", con el propósito de establecer que, durante declaraciones de estado de emergencia decretado por el Gobernador de Puerto Rico o por el secretario del Departamento de Salud, el empleado que sufiere o hubiera sospecha de que sufiere la enfermedad o epidemia que provoque el estado de emergencia, una vez agotada todas las licencias a las que tiene derecho, podrá hacer uso de una licencia especial por emergencias de hasta cinco (5) días laborables con paga; y para otros fines relacionados." Al ser el Covid 19 un virus nuevo y tener poco conocimiento de cómo aliviar los síntomas, el gobierno realizó una enmienda para ayudar a personas que ya agotaron sus licencias.

De igual manera, se crearon proyectos del Senado con el objetivo de convertir en leyes, las órdenes ejecutivas y administrativas, ya que el proceso para cambiar las órdenes ejecutivas y órdenes administrativas es menos complejo que el de enmendar una Ley y puede cambiar constantemente.

Algunos proyectos del senado tales como el P del S 1646 para establecer la “Ley para Reconocer la Profesión del Trabajo Social como Servicio Esencial en Situaciones de Emergencia" solicitaba al Gobierno de Puerto Rico que se considerara a la profesión de Trabajo Social entre ellas, ya que en situaciones de emergencias se intensificaban las necesidades biopsicosociales de las personas. Este proyecto no tuvo respuesta de acogida, por lo que no fue aprobado, teniendo el efecto de que la profesión no puede ser considerada como una necesaria en situaciones de emergencia, dejándonos afuera de la categoría de necesarios ante la respuesta a emergencias. No contar con los profesionales necesarios puede dejar desprovistos de servicios de emergencia en situaciones especiales a las poblaciones más vulnerables. Ante el compromiso y la lucha social, la profesión no claudicó e ingenió

procesos adaptativos a nuestra realidad social para poder continuar ofreciendo servicios y atendiendo necesidades.

El Departamento de Estado de Puerto Rico, 2017 define una orden ejecutiva como “un instrumento del Gobernador derivado del ejercicio del poder ejecutivo por fuerza de ley, por medio del cual el Gobernador emite una orden a una entidad de la Rama Ejecutiva.” Este documento público expedido por el Gobernador tiene como propósitos la implantación de la política pública e iniciativas del Gobierno de Puerto Rico, por lo cual es imperante que todo ciudadano que esté implicado debe seguirla y de no cumplirse puede conllevar una sanción. Durante la pandemia por COVID-19, los gobiernos han generado múltiples órdenes ejecutivas con el propósito de “emitir una ayuda a cumplir con obligaciones con fuerza de ley” (*Share América*). Teniendo en cuenta que Puerto Rico tuvo dos gobernadores en el tiempo de la pandemia en el periodo de tiempo del 2020-2021 destacamos las siguientes:

1. OE-2020-019- Orden Ejecutiva emitida por la Hon. Wanda Vázquez Garced el 12 de marzo de 2020 para declarar un Estado de Emergencia ante el impacto del Coronavirus en la Isla.
2. OE-2020-023- Orden Ejecutiva emitida por la Hon. Wanda Vázquez Garced el 15 de marzo de 2020 para viabilizar los cierres necesarios gubernamentales y privados para combatir los efectos del Coronavirus y controlar el riesgo de contagio.
3. OE-2021-021- Orden Ejecutiva emitida por el Hon. Pedro R. Pierluisi el 2 de enero de 2021 para ordenar al secretario de Salud una campaña masiva para administrar pruebas de COVID 19.
4. OE-2021-014 Orden Ejecutiva emitida por el Hon. Pedro R. Pierluisi el 4 de febrero de 2021 para implementar medidas para enfrentar la emergencia causada por el Coronavirus y para ordenar medidas de estabilización económica.
5. OE-2021-062- Orden Ejecutiva emitida por el Hon. Pedro R. Pierluisi el 5 de agosto de

2021 para requerir la vacuna contra el COVID 19 a los contratistas de la Rama Ejecutiva y a sectores de la salud y las hospederías.

6. OE-2021-063 Orden Ejecutiva emitida por el Hon. Pedro R. Pierluisi el 11 de agosto de 2021 para la vacunación obligatoria y el cernimiento contra el COVID 19 en los sectores de los restaurantes, bares, teatros, cines, coliseos, centro de actividades, entre otros.

Dado a las órdenes ejecutivas, las entidades sociales y las poblaciones tenían una idea estructurada de cómo operar durante los tiempos de pandemia. Cada una de las órdenes ejecutivas les daba la oportunidad de modificar los procesos operacionales y organizacionales promoviendo un cambio en cada contexto.

Marco teórico

Para propósitos de esta investigación cualitativa se parte de teorías y modelos administrativos. El proceso de la inserción de la tecnología en las organizaciones que generan servicios sociales como un método de intervenir o facilitar el proceso del servicio, aporta a poder llegar a los participantes cuando la vinculación física es imposible o limitada. Es por lo que se identifica el Modelo de Gobernanza como uno que puede explicar el fenómeno de estudio. Este se define como “elemento clave e indispensable en la coordinación, integración y supervisión para alcanzar las prioridades nacionales y el interés público de la comunidad política”, (Santana, 2015, p. 149). Este modelo propone una participación ciudadana en los procesos políticos, valores democráticos como: libertad y solidaridad, valores públicos, mejoras en las condiciones humanas y participación colectiva para transformar la realidad. “La planificación estratégica y la administración, vinculadas a la gobernanza nos brindan una oportunidad para reconocer y potenciar la ampliación de derechos de las personas y las comunidades”, (Rivera y Zavala s.f, p. 84). Es esencial conocer e identificar los valores culturales sociales y de la comunidad para que vaya acorde y a la par con la calidad del servicio y las necesidades presentadas por los participantes. Por lo

cual, el modelo de gobernanza busca generar que los servicios sean dirigidos a la acción, rendición de cuentas y mayor acceso a la información para lograr garantizar que la prestación de servicios sea mejor por parte del Estado a través de su optimización, aumentando la participación a través de la intervención del ciudadano en los procesos y decisiones. Esto puede implicar mayor participación entre profesionales en la formación de los servicios de acuerdo a las experiencias, a los ciudadanos quienes son los expertos en sus situaciones, a los entes sociales como un ente destinado al servicio y el gobierno mediante la oportunidad de lograr las relaciones inter agenciales. Se busca promover la efectividad y calidad en la prestación de servicios por parte de las entidades sociales. Se debe considerar que el Estado es el centro ante su poder político, sin embargo, la gobernanza implica proveer una dirección a la sociedad.

El estado debe considerar que la sociedad se mantiene en un constante cambio social y la implementación del aspecto tecnológico, lo cual el gobierno ha tenido que insertar la tecnología en el servicio público, esto generalmente para ser más eficientes que permita la transparencia en la comunicación. Esto abre paso a poder desarrollar políticas públicas que fomenten la optimización de la prestación de servicios ya que sería una herramienta que se implementaría en las entidades sociales. De esta manera el modelo de gobernanza y el servicio electrónico se vinculan ya que favorecen que las interacciones agenciales sean de manera eficaz disponiendo que los servicios puedan proveerse en cualquier momento o lugar que disponga el acceso a la tecnología dirigido a los participantes.

Dado a la inserción, se espera que los profesionales de Trabajo Social puedan mantener una fluidez en el producto, información o servicios de desarrollo profesional en las entidades sociales. De acuerdo con esto, implica que las agencias proveen capacitación en el uso de la tecnología para el flujo de procesos, ante la incrementación de efectividad del profesional.

Una manera de mejorar la comunicación es garantizar 5 elementos fundamentales. Entre ellos está: 1. Coordinación metodológica para establecer un diálogo con la comunidad, de manera que se conozcan sus necesidades y las fortalezas, 2. Preparación para definir el modelo que se utilizaría en contra del problema de la comunidad, 3. Planificación y gestión; para dar respuestas a situaciones de crisis (económica, social, emocional y cultural), 4. Gestión asociada para la integración social de la comunidad (inserción). 5. Reformulación y ajuste; ya sea en el presupuesto entre otras, (Rivera y Zavala, 2011, pp. 1-28).

La teoría de *Relaciones Humanas* expone tres elementos fundamentales para hacer referencia a los cambios en las intervenciones de los profesionales de Trabajo Social. Entre ellas se encuentran; a. dan énfasis en las personas, b. los trabajadores tienen autonomía y c. existe confianza entre las personas, (Chiavenato, 2011, p. 18). En primer lugar, dan énfasis en las personas y no son vistos como máquinas de trabajo, sino como colectivos. Es esencial que los Trabajadores Sociales tengan redes de apoyo formal y una mentoría en el uso y manejo de la tecnología en las intervenciones. También, tener los recursos y herramientas necesarias para lograr la capacitación y aprendizaje del uso de la tecnología en tiempos virtuales y remotos, contrario a lo acostumbrado. En segundo lugar, el aspecto de que los trabajadores tienen autonomía, y deben ser respetados por igual. Todo administrador/a debe tener este elemento claro de que los profesionales de Trabajo Social tienen sus derechos, su autodeterminación y sobre todo una autonomía, que no puede ser violada en la organización en ninguna circunstancia ni fenómeno como la pandemia. Es esencial como administradores respetar y orientar a los profesionales de las nuevas herramientas, tendencia y adaptación del uso de la tecnología en las intervenciones. La teoría de relaciones humanas propone incentivar la red de relaciones humanas y de cohesión entre los empleados, de manera que el ambiente sea uno agradable para ellos. Con ello se pretende dar explicación al rendimiento, la productividad y el comportamiento de los empleados (Psicología y Mente, artículo web). Esta teoría nos ayudará a conocer si las relaciones humanas fueron consideradas al momento

de implementar protocolos relacionados al COVID 19 y la tecnología y al momento de intervenir durante este periodo de la historia. Sabemos que las condiciones laborales de este momento histórico para algunos colegas no fue la mejor y esto pudo afectar su rendimiento y productividad. Los profesionales del trabajo social también estaban impactados en su componente de persona privada, enfrentando los mismos miedos, carencias y explorando otras formas de relacionarse con los seres humanos de su inmediatez. Claramente las relaciones humanas fueron afectadas, ya que fueron limitadas y estamos conscientes de este aspecto, lo que se busca mediante esta investigación y a través de esta teoría es estudiar de qué manera afectó las relaciones humanas al momento de ejercer la práctica de trabajo social con la nueva modalidad tecnológica. Es por lo que, teniendo en cuenta estos aspectos que son la base de la Teoría de las Relaciones Humanas, es importante analizar y comprender desde este marco teórico la importancia de ella para lo que fue y continúa siendo un proceso complejo y adaptativo para nuestra profesión que mucho tiene que ver con el compartir humano.

Por otro lado, la Teoría Ecológica de los Sistemas de Urie Bronfenbrenner consiste en un enfoque ambiental sobre el desarrollo del individuo a través de los diferentes ambientes en los que se desenvuelve y que influyen en el cambio y en su desarrollo cognitivo, moral y relacional. Propicia comprender cómo los cambios ecológicos pueden impactar en los entornos sociales desde el aspecto micro a macro. Esto promueve que los trabajadores sociales comprendan la constante transformación.

Los modelos identificados otorgan un fundamento a poder trabajar con las poblaciones identificadas y de qué manera el mismo puede aportar a exponer cómo el contexto actual se ve afectado y poder explicar cómo las conductas, relaciones y las prácticas se dan durante el proceso que se está investigando.

Partiendo de los cambios a la cultura de la comunidad de la agencia y el fenómeno salubrista del COVID-19 el/la trabajador/a social debe promover una atmósfera amigable en la agencia, que se involucre en el desarrollo continuo de destrezas de aprendizaje y la adaptación a los cambios culturales. Es esencial que los profesionales no muestren resistencia para adaptarse a los cambios en el uso y manejo de la tecnología de manera remota.

Este marco teórico que hemos seleccionado nos servirá de guía para poder comprender a través de los resultados de nuestra investigación y desde distintos aspectos administrativos y sociales los cambios que pudo ocasionar, si algunos, el uso de la tecnología en la profesión del trabajo social.

Población

La población objeto de estudio son los profesionales del trabajo social que han ofrecido los servicios en diferentes agencias durante la pandemia del COVID-19. Según International Federation Social Work, “El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, el fortalecimiento y la liberación de las personas”, (2021, en artículo web). La profesión parte de varios valores principales dirigidos al compromiso ético político, dignidad humana, justicia social y derechos humanos en cualquier escenario profesional en el que se encuentren y sobre todo cualquiera que sea la población que recibe los servicios. Gómez (2021), establece que un

Trabajador Social es el profesional de acción social que se dedica a articular los recursos sociales disponibles para ayudar al bienestar de la persona y a la atención y prevención de cualquier carencia o dificultad que pueda presentarse en un determinado grupo social, persona o familia con la que vive, (2021, en artículo).

Por otro lado, según Natalio Kisnerman (2008), la supervisión en Trabajo Social es:

... un proceso y una relación que desarrolla una capacitación de todos aquellos implicados en una praxis social (no sólo aquellos que cumplen un requisito académico), y cuyo objetivo específico es crear el clima que facilite la unidad, el diálogo y la acción comprendida. Integrar a los participantes en un proceso de trabajo para que los sujetos se asuman como tales en una tarea conjunta. (2008, en artículo).

Los supervisores en el área de Trabajo Social tienen la responsabilidad de mentoría, adaptar los nuevos cambios y establecimientos de protocolos a las condiciones laborales de cada profesional del trabajo social. La supervisión y mentoría también coloca al supervisor ante la responsabilidad vicaria de las estrategias y determinaciones tomadas por su supervisado que inciden sobre la vida de los participantes. A raíz de la pandemia muchas agencias, ya sean públicas o privadas, han tenido que adaptarse a las nuevas necesidades y formas de ofrecer los servicios de manera remota, implementando el uso continuo de diferentes plataformas educativas y medios de comunicación para intervenir con cada participante.

La profesión lucha para provocar un cambio social que permita el bienestar y desarrollo humano. Es importante identificar que es un proceso práctico relacionado a los contextos sociales que aportan a comprender las desventajas que provocan necesidades sociales. Los cambios sociales se basan en situaciones actuales que afectan a la sociedad contribuyendo a la opresión y exclusión social. La profesión tiene el compromiso de mantener una lucha constante, reconocer los cambios en el contexto histórico, para luchar por el bienestar de la sociedad ya sea de manera individual o basado en políticas sociales. Los Trabajadores Sociales deben velar por los derechos humanos individuales o colectivos de acuerdo a las necesidades que se presenten.

La profesión tiene un papel fundamental en las intervenciones sociales, necesario que se identifiquen recursos para garantizar a toda persona acceso a recursos y apoyo para cubrir sus necesidades. Sin embargo, durante procesos de cambios sociales los profesionales deben considerar medidas de protección en los procesos de intervenciones.

Las aportaciones que el trabajo social ofrece a la sociedad evidencian su importante labor frente al reto de detectar las necesidades de cada época, resolver múltiples realidades y adaptar su intervención a los problemas coyunturales, incluido un entorno de emergencia o catástrofe. Es una mirada amplia que no sólo se centra en intervenir en situaciones problemáticas, sino que también lo desarrolla en circunstancias sobrevenidas, de mayor magnitud y gran impacto social, como es una pandemia universal. (Castro, 2020, en artículo web).

Cabe destacar que el participante es el término correcto utilizado en trabajo social y no la terminología de cliente, el Código de Ética de Trabajo Social (2017), define el participante como la población de individuos, familias, grupos, comunidad, estudiantes y organizaciones. El participante es un ente activo de los procesos sociales y culturales sobre los que interfieren en su entorno socio político. Participa de los servicios, intervenciones y se toma en consideración la autodeterminación del proceso en cada intervención que tiene con el profesional de Trabajo Social. Los participantes deben ser tratados con respeto, inclusividad y defendiendo los derechos humanos desde una mirada crítica del Trabajo Social.

Metodología

Para esta investigación se seleccionarán un total de ocho (8) participantes, de los cuales cuatro (4) serán trabajadores sociales de servicio directo, los requisitos para participar son: tener un bachillerato en Trabajo Social, tener tres años o más ejerciendo la profesión bajo la misma agencia y estar colegiados en CPTSPR. Por otro lado, los cuatro (4)

participantes relacionados con el rol de supervisión tienen los siguientes requisitos: que lleve ejerciendo la profesión en un puesto de supervisión por más de tres (3) años en el escenario profesional, estar colegiado en el Colegio de Profesionales del Trabajo Social de Puerto Rico. Los ocho (8) participantes deben haber ejercido sus funciones y ofrecido servicios durante el periodo de la pandemia. Este perfil responde al interés de conocer el impacto y limitaciones en esta población ofreciendo los servicios de manera remota. A través de este estudio se busca explorar las variables sobre: redes de apoyo formales, protocolos de COVID-19 y el uso de la tecnología en los servicios ofrecidos.

Las investigadoras partieron desde el paradigma constructivista para realizar esta investigación cualitativa ya que

las realidades son construidas tanto individual como socialmente (construccionismo social), haciendo posible la experiencia personal de cada cual esté matizada por particularidades muy especiales (construccionismo individual), la vida en los colectivos sociales sea posible los entendidos social y culturalmente construidos en un tiempo. Desde este paradigma la cualidad de intangibilidad adquiere dimensiones significativas en la medida en que, por ejemplo, las construcciones mentales no tienen existencia concreta propia o no existen en sí mismas, pero podemos referirnos a ellas por las manifestaciones exteriorizadas, (Lucca y Berrios, 2009 p. 20). Esta investigación cualitativa busca conocer las experiencias y realidades de cada trabajador social y/o supervisor en el uso de la tecnología ofreciendo los servicios durante la pandemia del COVID-19. También se espera conocer sus realidades y limitaciones como colectivo y entender su realidad social y cultural durante la pandemia del COVID-19.

Las investigadoras al utilizar este paradigma buscan que sea una investigación epistemológica subjetiva partiendo de las realidades y perspectivas de los participantes del

estudio para fines educativos y medulares de la profesión de trabajo social en Puerto Rico.

Diseño Metodológico

Tipo de Diseño

La investigación tiene un diseño metodológico exploratorio descriptivo con enfoque cualitativo. El objetivo principal de la investigación es presentar los datos de una manera precisa para responder las preguntas planteadas en la investigación partiendo de las tres variables del estudio antes mencionado. En este proceso las investigadoras desean organizar las observaciones y respuestas de los participantes en base a sus experiencias. Este ejercicio de recopilación de datos les permitió a las investigadoras relacionar la información al tema y las variables planteadas en este estudio.

Se realizó una entrevista semiestructurada compuesta por preguntas derivadas de cada variable del estudio, para conocer las experiencias de los profesionales de Trabajo Social utilizando la tecnología durante la pandemia del COVID-19. La entrevista como instrumento de medición dentro de la metodología cualitativa permite la recopilación de información detallada, porque la persona que informa comparte oralmente con el investigador lo concerniente a un tema específico o evento en su vida.

El participante deberá liberarse de lo que detiene el pensamiento racional y de la tendencia a responder de acuerdo con las expectativas sociales y deberá decir lo que realmente piensa y siente. Entre la información que se recoge y que es pertinente para conocer más a fondo a la persona que actúa como participante. En la entrevista están los sentimientos, las creencias, las opiniones y las actitudes: en fin, la manera de ver y de entender el mundo que le rodea. (Lucca y Berrios, 2009, p. 319-320).

Por medio del instrumento seleccionado del método de entrevistas, las investigadoras tendrán la oportunidad de conocer las experiencias de los profesionales con un fin educativo e investigativo.

Proceso de reclutamiento de los participantes

Durante el proceso de preparación para el reclutamiento de las participantes las investigadoras solicitaron apoyo para invitar a participar a profesionales del trabajo social de varias entidades sociales identificadas, que se ubican en el área metropolitana de Puerto Rico como: Departamento de la Familia, San Juan; Casa Protegida Julia de Burgos, Centros Sor Isolina Ferrer, Programa Vespertino, Create, Inc.; Égida el Paraíso y/o CAVIC. Se les entregó promoción descriptiva e informativa de la investigación en la que se indicó el propósito del estudio, los criterios de participación y elegibilidad para participar de manera voluntaria. Se seleccionaron ocho (8) trabajadores sociales, los cuales cuatro (4) fueron de servicio directo y cuatro (4) supervisores de trabajadores sociales que tengan tres (3) años de experiencia en el campo. Todas las participantes deben haber recibido las dosis requeridas de la vacuna para prevenir el Covid-19.

En todo momento se estableció que la entidad para la que trabajan no está involucrada en la investigación y no sabrá cuál de sus empleados/as aceptó participar, manteniendo la confidencialidad y protección de los datos divulgados en el proceso de entrevista. Luego de tener las respuestas en la afirmativa, contactamos a cada participante y coordinamos la fecha, hora y lugar de la entrevista. Las participantes de servicio directo y las de supervisión fueron de distintas entidades y no hubo correspondencia entre una y otras en cuanto a escenario laboral.

Proceso de entrevista

Atemperado a la situación extraordinaria provocada por la pandemia se cumplió con los protocolos del COVID-19, en cuanto al uso de la mascarilla y distanciamiento físico. Las entrevistas se llevaron a cabo en la biblioteca Monserrate Santana de Palés de la Escuela Graduada Beatriz Lassalle o en su lugar de preferencia. Al inicio del encuentro las investigadoras dialogaron sobre el propósito de la investigación y se procedió a la lectura de la Hoja de Consentimiento, para que sea discutida y firmada por cada participante. Es

importante resaltar que como parte del consentimiento los participantes fueron informados sobre la grabación de su participación en la entrevista. Luego de corroborar que han entendido el propósito y proceso de la investigación, se inició la entrevista semiestructurada compuesta por las preguntas guías derivadas de las variables de estudio. Cada entrevista tuvo un tiempo mínimo de una hora (1) aproximadamente.

Análisis de hallazgos

Cabe resaltar que las investigadoras, como la supervisora de tesis, doctora Isabel Montañez, están certificadas por el Comité Institucional para la Protección de los Seres Humanos en la Investigación (CIPSHI). Este es el comité Institucional de Revisión o Institutional Review Board, (IRB) de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. “La misión del CIPSHI es salvaguardar los derechos y el bienestar de los seres humanos que participen como sujetos en las investigaciones del Recinto”, (UPRRP, 2018). En primer lugar, para realizar el análisis del contenido de las grabaciones, iniciaremos transcribiendo cada entrevista. Luego las compararemos con las grabaciones para asegurarnos de que el contenido es idéntico a lo expresado por las participantes. Utilizaremos el programa N-vivo para la codificación de los textos de las entrevistas y luego hacer análisis de discurso de cada participante. En cuanto al aspecto de la confidencialidad se removió el nombre de cada uno de los participantes de cualquier documento utilizado y se le asignó una codificación en las grabaciones de audio y fue utilizada en cada uno de los documentos relacionados con la investigación. La información digital de los participantes estará guardada en un equipo electrónico con control de acceso al que solo tendrán acceso las investigadoras. El material impreso estará guardado en un archivo con llave, ubicado en la oficina de la directora de Tesis. El material impreso y digital será custodiado por las personas antes mencionadas y se guardará por un periodo de tiempo de seis (6) meses. Una vez sea utilizado el material impreso, será destruido en una máquina de trituración y destrucción de documentos ubicada

en la Escuela Graduada de Trabajo Social, Beatriz Lasalle.

Es importante resaltar que sólo las investigadoras tendrán acceso a las grabaciones para fines educativos e investigativos. También, las grabaciones fueron guardadas en el equipo con alta seguridad. Las grabaciones serán guardadas por seis (6) meses, luego serán destruidas. En adición, una parte de la información compartida en las grabaciones de audio fue utilizada y citada directamente en la investigación cualitativa.

Con el propósito de compartir los resultados de nuestra investigación y los hallazgos se divulgaron en la presentación de la Tesis y en el escrito que se hará parte del repositorio institucional.

Capítulo II

En este capítulo analizamos los hallazgos de la investigación con el propósito de dar contestación a las cinco preguntas planteadas y al asunto objeto de estudio. En la primera parte, se analiza la experiencia de los profesionales de trabajo social en intervención directa, ofreciendo los servicios de manera remota con el uso de tecnología. Mientras, que la segunda parte es sobre la experiencia de los profesionales de trabajo social en función de supervisores, apoyando a los trabajadores sociales ofreciendo los servicios e intervenciones de manera remota con el uso de tecnología.

Este análisis busca contestar las preguntas de la investigación:

- ¿Cómo se adaptó la tecnología a la prestación de servicios durante la práctica profesional de los/as Trabajadores Sociales durante la pandemia del COVID-19?
- ¿La intervención profesional utilizando la tecnología, fue cónsona con las mejores prácticas profesionales y la ética?
- ¿Se percibió al trabajador social igual de efectivo en las intervenciones?
- ¿Cuáles han sido las estrategias de los supervisores para brindar apoyo a los/las Trabajadores/as Sociales en la prestación de servicios durante la pandemia del COVID-19, considerando el uso de la tecnología?
- ¿Cuáles han sido las estrategias de los supervisores para brindar apoyo a los/las Trabajadores/as Sociales en la prestación de servicios durante la pandemia del COVID-19, considerando el uso de la modalidad virtual para interactuar?

Los hallazgos presentados y discutidos emergieron durante las entrevistas semiestructuradas realizadas a trabajadores sociales de servicio directo y a supervisores que estuvieron prestando servicios de manera virtual y/o remota durante la pandemia del COVID-19.

Resultados de la investigación

Análisis de los resultados de investigación: Significados y relaciones

Para el estudio de la situación planteada se realizaron ocho (8) entrevistas individuales: Cuatro (4) a trabajadoras sociales de servicio directo y cuatro (4) a supervisoras, ubicadas en diferentes agencias o entidades de servicio social. Para contactar a estos trabajadores sociales de servicio directo y de supervisión se repartieron las promociones para participar en la investigación en diferentes agencias o entidades de servicio social. Los trabajadores sociales de servicio directo y en cargos de supervisión contactaron a las investigadoras para participar de la investigación. Una vez realizado el contacto, se coordinó con las profesionales el día y la hora para realizar la entrevista. Cada entrevista se realizó en el espacio determinado mediante mutuo acuerdo con las investigadoras. Se utilizó una guía de 10 preguntas previamente preparadas para cada grupo dirigidas a trabajadoras sociales de servicio directo y a supervisoras. Antes de comenzar la entrevista, se discutió el Consentimiento Informado y las participantes expresaron estar de acuerdo en que se grabara la entrevista, para lo cual se utilizó una grabadora y el teléfono celular de una de las investigadoras.

Como nota aclaratoria, en el diseño metodológico habíamos planificado varios escenarios que visitaríamos en la búsqueda de participantes, no obstante, algunos fueron cambiados por no recibir respuesta a nuestra solicitud de visita. De igual forma, planificamos realizar las entrevistas en la biblioteca de la Escuela de forma presencial. Debido a que el contagio del virus se sostuvo en aumento, la Institución activó el protocolo para que las investigaciones se tomaran en consideración el mantener fuera del Recinto a personas que no tuvieran la obligación de visitarlo. Esto provocó que tuviéramos que someter un protocolo para la prevención del contagio del virus, por lo que las entrevistas se realizaron el lugar

escogido por las participantes y utilizando la plataforma Teams. Aun teniendo que asumir los cambios indicados, pudimos completar de manera exitosa la investigación sin identificar situación alguna que la afectara o sesgara.

Luego de concluidas las entrevistas, se transcribieron, dándoles lectura para corroborar que su texto fuera fiel y exacto al recogido en la grabación. Para proteger la identidad de las participantes y cumplir con el protocolo de confidencialidad se le otorgó a cada participante una codificación que inicia con la letra P seguida del número correspondiente a la secuencia de entrevista. Las transcripciones fueron trabajadas en el programado N-VIVO versión 20.4.0 para obtener coincidencias, diferencias y significados; luego fueron divididas en categorías y subcategorías para su análisis. De los datos obtenidos se identificaron cinco (5) categorías y 18 subcategorías respectivamente.

Las categorías identificadas fueron: (1) Gobierno y las subcategorías: órdenes ejecutivas y recursos tecnológicos; (2) Protocolos y las subcategorías: intervención y protocolos por entidad; (3) Retos enfrentados en las intervenciones con las subcategorías: confidencialidad, exposición al virus, interés de los participantes, limitaciones y retos de la profesión de trabajo social; (4) Sentimientos experimentados en el servicio durante la pandemia del COVID-19 con las subcategorías: negativos y positivos; (5) Supervisión con las subcategorías: administrativa, apoyo y educativa; finalmente, la Tecnología con las subcategorías: adaptación, beneficios de trabajo remoto y plataformas digitales. Estas categorías con sus subcategorías se describen en la Tabla 1 *Categorías, definiciones y subcategorías: experiencias de las trabajadoras sociales de servicio directo* y Tabla 2 *Categorías, definiciones y subcategorías: experiencias de las trabajadoras sociales de supervisión* que se encuentran más adelante.

Perfil Sociodemográfico de Trabajadoras Sociales en Servicio Directo

Las trabajadoras sociales entrevistadas se identifican del género femenino, sus edades fluctúan entre los 26 a 36 años. Las mismas residen en los siguientes municipios de Puerto Rico: Gurabo, Caguas, Trujillo Alto y San Juan. Prestan servicios a las siguientes poblaciones: adultos mayores, jóvenes abandonados por el sector educativo, personas sin hogar y víctimas de violencia de género. Se identifica que han ejercido la profesión en el rango de tiempo de 4 a 12 años aproximadamente. Mientras, que en cada agencia han ofrecido los servicios en el rango de 3 a 10 años promedio. Por último, todas las participantes de esta investigación están colegiadas en el Colegio de Profesionales del Trabajo Social de Puerto Rico.

Perfil Sociodemográfico de Trabajadoras Sociales en Supervisión

Las supervisoras entrevistadas se identifican del género femenino sus edades fluctúan entre los 40 a 60 años. Las mismas residen en los siguientes municipios de Puerto Rico: Carolina, Caguas, Yabucoa y Bayamón. Prestan servicios a las siguientes poblaciones: víctimas de violencia de género, jóvenes abandonados por el sector educativo y protección a menores. Se identifica que han ejercido la profesión en el rango de tiempo de 13 a 37 años aproximadamente. Mientras, que en cada agencia han ofrecido los servicios en el rango 16 años promedio. Por último, todas las participantes de esta investigación están colegiadas en el Colegio de Profesionales de Trabajo Social de Puerto Rico.

Tabla 1

Categorías, definiciones y subcategorías que emergieron de las entrevistas a las trabajadoras sociales en servicio directo

Categorías	Definición	Subcategorías	Definición
1-Gobierno	Toda expresión relacionada a las agencias gubernamentales y al mandatario del país, que daban respuesta respecto al manejo del COVID-19.	1.1 Órdenes Ejecutivas	Diretrizes que impartió el/la gobernador/a con el apoyo del Task Force, durante la pandemia del COVID-19, con el fin de establecer un protocolo sanitario y establecer medidas de seguridad.
2-Protocolos establecido por la entidad.	Guías a seguir por los empleados de la entidad con el propósito de continuar ofreciendo servicios durante la pandemia del Covid-19.	2.1 Intervención	Guías que establecían modificaciones a las estrategias utilizadas previo a la pandemia, para que los trabajadores sociales pudieran hacer sus intervenciones de manera remota.
		2.2 Entidad o agencia	Guías promulgadas por la entidad para implantar medidas de seguridad que posibilitan cumplir con las órdenes ejecutivas contra los riesgos derivados de la pandemia.
3-Retos	Aquellas situaciones difíciles que los trabajadores sociales tuvieron que enfrentar mientras ofrecían los servicios durante la pandemia.	3.1 Confidencialidad	Esfuerzo realizado por las trabajadoras sociales para proteger la información privilegiada ofrecida por los participantes durante las intervenciones.
		3.2 Limitaciones	Circunstancia que enfrentaron las profesionales del trabajo social debido a las modificaciones para intervención impuesta por la pandemia del COVID-19.

		3.3 Exposición al virus	Riesgo de un posible contagio con el virus de las profesionales del trabajo social, como consecuencia de su responsabilidad laboral.
4-Resultados de una intervención	Producto final del plan de intervención establecido para cada participante.	4.1 Interés de los participantes	Compromiso de los participantes para recibir el servicio necesario.
5-Sentimientos	Estado emocional y/o de ánimo que generaron las trabajadoras sociales al hacer las intervenciones y ofrecer los servicios de manera virtual durante la pandemia del COVID-19.	5.1 Negativos	Estado emocional desfavorable hacia situaciones profesionales enfrentadas por las trabajadoras sociales al realizar intervenciones durante la pandemia.
6-Supervisión	Fue el rol de dirigir a los trabajadores sociales en las intervenciones remotas a raíz de la pandemia del COVID-19.	6.1 Administración	Es el componente de supervisión administrativa en los roles y responsabilidades de los trabajadores sociales durante la pandemia del COVID-19.
		6.2 Apoyo	Es el componente de supervisión de apoyo y acompañamiento a los trabajadores sociales que ofrecieron servicios durante la pandemia del COVID-19.
		6.3 Educativo	Es el componente de supervisión educativo y mentoría a los trabajadores sociales que ofrecieron servicios durante la pandemia del COVID-19.
7-Tecnología	Conjunto de instrumentos que utilizamos mediante estrategias aprendidas ya sea de manera formal o por	7.1 Adaptación	Capacidad para hacer o asumir cambios transicionales o inesperados ante los eventos enfrentados por el personal de trabajo

	iniciativa propia.	social y los participantes durante el proceso de intervención remota que requirió el uso de la tecnología.
		7.2 Plataformas digitales disponibles para las trabajadoras sociales
		Espacio cibernético para establecer comunicación, colocar documentos, informes y realizar intervenciones, que las entidades pusieron a disposición de las trabajadoras sociales.
8. Recomendaciones para la profesión	Sugerencias que emergieron al enfrentar intervenciones no tradicionales durante la pandemia y que tienen el propósito de implementar medidas correctivas a futuro.	

A continuación, se presentan verbalizaciones de las trabajadoras sociales de servicio directo, que ilustran las categorías emergentes de las entrevistas.

Categoría Gobierno de Puerto Rico

P08: “Nosotros recibimos fondos federales y recibimos fondos estatales también, sí. Recibimos ayuda del municipio de San Juan y si recibimos del Gobierno, indirectamente recibimos del Gobierno estatal y también de las acciones que no tienen que ver, tal vez directamente con el Gobierno, que también nos hicieron donativos. A nivel gubernamental, dar ese espacio y ese reconocimiento a lo que hace ese profesional, pero no, no reconoce la profesión y lo que hace el profesional. De cómo se siente tan importante como eso o sea cómo es posible y luego entonces aquellos meollos que crean, pues el trabajador social lo tiene que solucionar. No solo eso, es atender lo que llaman las situaciones que ya surgen, sino cómo prevenirlas. Para también proteger a este profesional porque es una clase profesional, o sea no nos ven como una clase profesional tal vez por qué si el trabajo social fue nacido por una corriente filantrópica, pero somos una clase profesional”.

P07: “Pues entiendo que los fondos que en algún momento el Gobierno estaba dando por lo de la pandemia llevó un poquito después, si no me equivoco. No trabajo en ese sentido de conocer bajo qué fondos, pero inicialmente fue mi agencia como la que nos proveyó y después, pues ya cuando comenzamos a ver personas de manera presencial, fue con dinero. Incentivos del Gobierno. Para aquel entonces, al comienzo de la pandemia vi trabajadores sociales orientando dentro del set del municipio donde yo

residía cómo impacta el encierro de la pandemia a nuestro estado emocional, a nuestro estado físico. Eso sí, yo sí lo llegué a ver que eso me tomó por sorpresa, porque nunca vimos al gobernador hablar de nuestra profesión durante la pandemia, pero sí lo vi en acción. En las comunidades, los líderes comunitarios siempre hay algún trabajador social”.

Sub-categoría Órdenes Ejecutivas

P08: “Recibimos ayuda del municipio de San Juan, las órdenes nos aportaron a nosotros por medio de los protocolos, que si las nuevas instrucciones para los muchachos y entregársela. Y no solo en atender lo que llaman las situaciones que ya surgen, sino en cómo prevenirlas. Para también proteger a este profesional porque es una clase profesional”.

Categoría Protocolo establecido por la entidad

P03: “Esta nueva forma de crear un buen protocolo para poder hacer estas intervenciones y que haya mayor eficiencia ofreciéndoles los servicios a los participantes”.

P04: “Yo tuve que exponerme para salir al trabajo como si nada, fueron esas primeras semanas donde había un caos y donde era muy fuerte para uno como persona, verdad, vivir una situación como esta. El Departamento de la Familia, Departamento de Salud del Estado, todo el mundo está bien arraigado a esta población buscando una manera de que no se contagiaran y buscar diversas alternativas, alternativa radical, pudimos observar muchos hogares que tuvieron que cerrar porque no siguieron los protocolos. Nosotros seguimos los protocolos tal y cual fueron y a veces hasta más radicales. Yo creo que básicamente, aunque tenemos la capacidad para poder trabajar muchas cosas a nivel remoto, pero es cuando es algo más clerical”.

P06: “Nosotros estuvimos remoto todos los 6 meses, se dieron teléfonos, se facilitó computadora, sí hubo los recursos para que siguiéramos. Quizá el problema de los adiestramientos, el problema de lo que paso es adiestrarse en la acción”.

Sub-categoría Protocolos en intervención

P03: “Las intervenciones se hacían por llamada las intervenciones, pero dije, me tengo que inventar, hacer un protocolo para los estudiantes de práctica que eran los que también hacían intervenciones y yo dejarles saber cómo ellos tenían que hacer las intervenciones y esa confidencialidad, así que pues yo misma este hice un protocolo. Pues eso era parte del protocolo, hacer ese primer contacto por llamada con los papás, pedirle consentimiento ya luego comenzamos a venir de forma híbrida y a la misma vez pude tener acceso a los expedientes que yo estaba atendiendo participante y yo no sabía realmente qué era lo que estaba sucediendo. Lo que puedo esté así, con relación a las plataformas y todo, con un enfoque virtual, pues pudimos innovarnos más en el sentido de que si en algún momento necesitamos estar virtual y el documento de confidencialidad y hablando de la apertura, de cuando uno comienza a hacer esas intervenciones, cuando estábamos virtuales, se le se les hablaba del documento y si estábamos por videollamada, se le presentaba el documento, pero luego se le tenía que

enviar el documento por email para que lo pudiera firmar y eso es bien importante, entonces nunca recibíamos firmado, o sea, nunca le voy a mencionar en dos ocasiones y lo recibimos, pero la mayoría de las ocasiones o no tenían las aplicaciones, no sabían cómo firmarlo, al igual que con los papás no tenían ese acceso este de imprimir y luego escanearlo o tener alguna aplicación para firmar. Así que eso era bien, bien difícil, entonces de forma presencial pues es algo que en verdad nos beneficia bastante. Sí hubo una crisis, pero nunca nos enteramos porque era virtual. Los jóvenes casi no se conectaban a las clases. Yo no te puedo decir que no, me parece que funciona mucho. Para los talleres del área de Trabajo Social, para los talleres es algo que sí que puede funcionar en algún momento, ¿pero para hacer alguna intervención? Pues me parece que no es la forma más eficiente”.

P04: “Yo no tuve momentos de trabajar mediante el hogar para poder hacer diferentes intervenciones en plena pandemia. Tenemos pacientes que tienen Alzheimer, muchos tienen demencia, por más que tú les podías explicar la situación, no lo podían entender o simplemente por el mero hecho de ser una persona mayor de edad. Lo único que pudimos hacer fue la videollamada. Es utilizando tal vez la plataforma de whatsapp, que era la más accesible que todo el mundo podía tener. Tal vez facilita verdad, muchas cosas, pero el objetivo principal con esto, tal vez fue una ayuda a nivel de que estábamos pasando por una situación de pandemia. La población de mayor edad, era una prioridad, pues había muchas facilidades, mucha información, nos enviaban emails, muchas maneras de mantenernos al día con reuniones, pues sí, hubo una facilidad. No hemos llegado a la totalidad de que ellos sientan ese *support*, ese calor humano, eh, ahí es que entramos nosotras para ver a las trabajadoras sociales que aunque tal vez si necesita ese brazo, apoyo, ese calor humano y a pesar de que si lo miramos de la manera en que si no hubiese existido estas herramientas, yo creo que la situación va a esta ha sido peor, porque entonces no voy a haber tenido ningún tipo de contacto a nivel de trabajo, para mí el trabajo ha seguido como algo bien natural, porque he tenido, verdad, que estar al día a día con ellos. Este trabajo a las intervenciones trabaja ahí cualquier situación que se enfrente, pues he tenido que estar ahí. Trabajar desde mi casa no era viable porque no ejerzo muchos roles y una de ellas es la supervisión también. La postura en que estaba yo no podía trabajar desde el hogar, trabajar tal vez de manera remota este y ante la falta de personal, mucho menos, así que no había muchas alternativas, era trabajar o ir a trabajar, buscar la manera de que esas necesidades se cubran. El trabajo remoto se sintió totalmente diferente, totalmente diferente, porque tú sientes todo tan distante. Hacía que el proceso tardará más o tal vez no pudiéramos cumplir. Ayudar a estas personas que tal vez necesitan algo más allá a nivel remoto, tú no vas a dar a entender. Toda esta situación, en palabras, en un email. A veces tenemos que ir más allá. A veces tenemos que yo no sé cómo decir, si este atiéndete con una psicóloga de manera remota, jamás es lo mismo. Tus sentimientos no fluyen igual, las emociones no se no se dispersan de la misma manera y yo pienso que también nuestra profesión demanda el tener que ir al *field*, ver lo que está pasando, ver de qué manera se resuelven las situaciones, cómo resolvemos esa necesidad”.

P07: “Anteriormente a la pandemia, físicamente en la oficina, yo siempre esperaba por lo menos 15 minutos para esa persona. Llegará a la oficina la persona que estuviese situada en el caso durante la pandemia, pues siempre se les decía el día antes como tenemos que utilizar en nuestros teléfonos personales, era decisión de cada profesional utilizar llamar de manera privado, no, pues la población en que nosotros atendemos muchos de nuestros participantes no me cogen el teléfono privado. Por el

tipo de población que atendemos, pues había esa limitación de decirle, sabes que está citada a las 9:00am no más tardar ya las 9:05 am vas a recibir una llamada, puede no puede ser que sea de manera restringida se sepa que es tu trabajas tú trabajadoras, ser parte de la entrevista. Yo siempre finalizo la entrevista diciéndole eso mismo. Mira se recuerda que se te está llamando el teléfono personal de la trabajadora social. Si usted tuviese una emergencia para eso tenemos la línea de emergencia, tenemos los servicios de la policía y del 911, pero a veces sí me llamaban fuera de horas laborables y uno pues le contestaba porque pues pensaba de todo y volver a recalcar recuerda este es mi teléfono personal del trabajo de está ahora en esta hora, aunque estamos todos en nuestra casa”.

Sub-categoría Protocolos en la entidad

P03: “Se utilizará la tecnología en un futuro, creo que es la visión que están teniendo, al igual que tenemos ahora una aplicación que fue lo que le mencioné que ponchamos desde la desde el teléfono”.

P08: “Tomamos unas medidas estrictas para cuidar a la comunidad. Una persona que se contagie puede ser fácil, que se forme un brote porque viven diferentes en un complejo donde tenemos la capacidad de albergar 26 hombres. Entonces uno de los mayores retos fue restringir la salida de todos los muchachos, ellos no podían salir nosotros el equipo, éramos que salíamos a buscar sus recetas médicas. Para aquellos que tienen ingresos y compran en el supermercado, X días a la semana. Hicimos una restricción con relación a los muchachos, los teníamos aquí que no podían salir. Sí hubo, hay protocolos y aún tenemos medidas para salvaguardarnos, con relación al Covid. Se restringió obviamente con el compromiso y la autorización de los muchachos, la salida, cualquier residente que no estuviera de acuerdo podía irse con familiares y demás. Nosotros aumentamos la seguridad 24/7, teníamos un guardia de seguridad 24/7. Se les orientaba a los muchachos toda la semana con relación a las medidas de seguridad, se le proveyó artículos de protección, mascarilla sanitaria y tuvimos una empresa subcontratada. Donde vinieron a desinfectar toda la institución en diferentes momentos de desinfectar toda la institución. Se realizó coordinaciones de pruebas de COVID aquí en la institución ha venido el Departamento de Salud por diferentes ocasiones y también coordinaciones que se han hecho fuera, verdad para que los muchachos, para que una persona pudiera venir luego de que estaban remoto y pudieran presentarse a la institución tenía que tener su prueba de COVID, las medidas de seguridad.”

P04: “Uno tenía que seguir unos protocolos, tener que cancelar para el cuidado de ellos y la protección de ellos. Lo único que te puedo decir que ese trabajo a distancia fue más bien... En el momento que se canceló todas las visitas porque lo que eran los hogares de envejecientes, el Departamento de la Familia, Departamento de Salud del Estado, todo el mundo está bien arraigado a esta población buscando una manera de que no se contagiaran y buscar diversas, alternativa radical tal vez de una visita que se hacían de 3 o 4 días en semana por casi todo el día, limitarlos a media hora con una persona con mascarilla a distancia, muchas veces a través del cristal, hemos tenido que tener vacunas, el escenario del trabajo, por lo menos en hogares de envejecientes demanda tanto, falta de personal y la gente no quiere en este momento trabajar. Todo ha vuelto más o menos a la normalidad dentro de lo que son los procesos y protocolos de distanciamiento y de protección, y aún nosotros. A pesar de que, yo salgo y entro,

pero entonces tú los aislabas, pero necesito protección, entonces no había las protecciones adecuadas, por qué tal todo estaba ya saturado. Y había un momento que tenía que exponer ese viejito porque no había dentro y tenía que llevarlo al hospital. Entonces como todo se había podido resolver de otra manera, pero como todo estaba tan complicado, eh, Era bien difícil, frustrante para los familiares.”

P07: “Se utilizó los acrílicos para dividir participante y trabajador social, hand sanitizer, mascarillas para nosotros como profesionales, como para participantes, los niños, tomarnos la temperatura, aunque es un edificio de 15 pisos, cada piso tenía también para el tomarle la temperatura, que eso fue ya un poquito después.”

Categoría Retos

P03: “Mantener la confidencialidad en el sentido de que son menores de edad y pues hay muchos papás que quieren saber, porque está interviniendo con él cuál es el propósito, así que ese es uno de los mayores retos. Cómo manejar a los papás y mantener esa confidencialidad, siempre y cuando el joven sienta que está en un espacio seguro y que puede hablar y expresar, así que eso fue lo más, el mayor reto al momento de llamar, primero. Pues desde eso es lo más importante poder hacer ese click con los participantes, entonces de forma presencial pues tú lo puedes lograr más eficientemente en el sentido de que uno mismo se va incorporando las actividades. Ellos te van conociendo, tú te presentas, te vas participando de las actividades que ellos hacen, así que pues es más fácil en ese sentido y el documento de confidencialidad, ya que estoy hablando de la apertura, de cuando uno comienza a hacer esas intervenciones cuando estábamos virtuales, se le se les hablaba del documento y si estábamos por videollamada, se le presentaba el documento, pero luego se le tenía que enviar el documento por email para que lo pudiera firmar y eso es bien importante, entonces nunca recibimos firmado, o sea, nunca le voy a mencionar en dos ocasiones y lo recibimos, pero la mayoría de las ocasiones.”

P03: “Sí hubo una crisis, pero nunca nos enteramos porque era virtual. Los jóvenes casi no se conectaban a las clases. Te puedo decir que en una clase dos participantes se conectaban o 5 nada más que era decir que eso era mucho, o sea, no se conectaba. Estos tampoco querían prender la Cámara ni hablar con el micrófono. ¿En algún momento hubo una crisis? Nunca nos enteramos.”

P04: “Entiendo que el mayor reto que yo tuve en cuestión personal fue más bien la exposición. Yo no tuve momentos de trabajar mediante el hogar para poder hacer diferentes intervenciones en plena pandemia. A nivel de los participantes yo creo que el mayor reto fue las cancelaciones de visita, el que ellos pudieran entender las poblaciones que nosotros trabajábamos, que yo trabajo son personas de mayor edad, uno de los mayores retos para poderlo trabajar y cuidarlos a ellos. Mientras que otros se estaban cuidando y no salían de sus casas, nosotros teníamos que seguir saliendo y haciéndolo todo por ellos. El escenario del trabajo, por lo menos en hogares de envejecientes, demanda tanto. Falta de personal la gente no quiere en este momento trabajar. En fin, del trabajador social, lograr cómo estas personas puedan cubrir esas necesidades. Hubo un momento en que no se podían sacar citas, en donde tal vez tenías una situación en la que había una necesidad. Nosotros seguimos los protocolos tal y cual fueron y a veces hasta más radicales. Y esto, pues también nos trae un poquito de consecuencia con la familia, porque los familiares decían, pero y cuando

voy yo a abrazarlo cuando voy yo a tenerlos a través de este cristal y era desesperante, era bien desesperante porque era algo sin poderles dejar saber una fecha sin poder decirle, mira. La parte más difícil fue cuando tal vez ellos tenían una condición de salud que no era COVID, pero pues se enferma y entonces empieza uno desesperarse porque uno no sabe si lo que tiene es COVID o no, pero entonces no habían pruebas al momento, pero tú buscabas la manera y todo se complicaba y los laboratorios estaban llenos. Y había un momento que tenía que exponer ese viejito porque no había dentro y tenía que llevarlo al hospital. Entonces como todo pudiéndose tal vez, se había podido resolver de otra manera, pero como todo estaba tan complicado, eh? Era bien difícil, frustrante para los familiares. Fue desesperante porque la palabra yo creo que esa es la que se puede utilizar. Era desesperante esta sí que jamás y nunca es lo mismo.”

Sub-categoría confidencialidad

P03: “Mantener la confidencialidad es uno de los mayores retos. Cómo manejar a los papás y mantener esa confidencialidad, siempre y cuando el joven sienta que está en un espacio seguro.”

P07: “No verbal, entonces a nivel virtual, aunque sí se pude ver la persona, había factores como, pues los niños o las niñas estaban a los alrededores, tenía que estar pendiente de otros asuntos en el hogar que no se pueden concentrar bien. Para mí no fue lo mismo, no fue lo mismo nuevamente, pues si hay niños alrededor, la población con la que yo atiendo, yo no sé realmente ese nivel de peligrosidad en que estaba esa persona cuando le estoy dando esa entrevista y tratar de guiarle, hacerle preguntas sin mencionar x nombre de otra persona o que esa persona no mencione a esa otra persona se nos hacía difícil, son utilizados como código no porque si estaba el menor y era para hablar del Papa le decía no vamos a decir papá diga el nombre porque tal vez ese niño o niña no sabe el nombre de su papá en este momento y era más difícil ahora, pues si los tenemos de manera presencial y si los menores están, pues tenemos un espacio para que los niños estén afuera de la oficina, lo que entrevistó a mamá y papá no sostiene, sabía esas limitaciones.”

Sub-categoría Limitaciones

P08: “Hubo una limitación en cuanto a los residentes, que eso es lo que tenemos aquí viviendo, ¿verdad? Fue que nosotros no estábamos hasta las 4:00pm de la tarde o 5:00pm. Fue en el sentido de que no estaba la trabajadora social, la manejadora de caso hasta las cuatro, estábamos hasta las 12:00 del mediodía. Honestamente no, no se pudo trabajar igual porque estábamos en medio de una emergencia constante, sabes por un largo tiempo, pero sí hubo muchas cosas que se tuvieron que postergar planes de trabajo y metas de cada uno de los residentes que se tuvieron que postergar si se limitó porque que sea a la vez pocas personas y en un momento no había en las agencias gubernamentales y demás se retrasaron las cosas, se retrasan las cosas en efecto o sea, los fondos que recibimos y los servicios que se daban a los participantes en ese aspecto, sí se afectó. Porque hace falta más personas en el proceso, Y también hay cosas que no están dentro de nuestro control, no porque eso, por ejemplo, las instituciones necesitan más fondos en ese sentido para poder tener más personal en cuanto.”

P03: “Este el propósito de la intervención, hay muchas intervenciones que tenían que ver con los mismos papás, así que estaba bien tedioso y entonces este pedirle al Papá, verdad que ese joven necesita tener un espacio donde ellos no puedan estar para que sea un espacio seguro y poder hacer esa intervención, así que era bien complicado porque habían en algunas ocasiones que, pues si me decían los nenes que estaban solos, o sea que estaban en su cuarto, que estaban cómodos en el espacio donde estaban y yo escuchaba en el fondo un reguero, pues que los jóvenes, muchos de los jóvenes no tienen teléfono, tenían que usar el teléfono de los papás, entonces si uno ya cuando se hacían intervenciones de seguimiento no se encontraban con los jóvenes, ellos estaban trabajando o salieron a una cita y no estaban o si no, no se acordaban. En muchas de las ocasiones, cuando se llamaba esa hora, ellos estaban en el carro de camino a comer o iban a hacer otras cosas, en el supermercado, así que eso fue un reto porque no había un espacio donde se puede hacer una intervención y no se puede hacer la intervención en ese momento, así que se tenía que volver a coordinar alguna intervención. Y eso pasaba en muchas ocasiones. No, no, para nada. Está comenzando desde la relación profesional. ¿Verdad que eso es lo más importante? La apertura de que el participante pueda conocerte, saber quién tú eres, que pueda tener esa empatía, esa confianza contigo. Había una limitación en ese sentido, no es que ellos no estaban receptivos en recibir los servicios, pero pues no había eficiencia. Puedo decir que era por falta de tecnología, también hay muchos que no saben, o sea, podemos pensar que son bien tecnológicos porque siempre están con el teléfono y con los videojuegos, pero la realidad es que no cuando uno lo pone frente a una computadora nos dimos cuenta que eran muchas las limitaciones de cómo manejar este una computadora de cómo acceder al gmail, Google Meet, por más que se le enviará el link, no tenían ese conocimiento, esa fue una de las limitaciones y las otras, pues puedo decir que por falta de motivación. O sea, esta es una población que hay que estar constantemente motivando, pendientes a ellos porque son muchas las ausencias y entonces de forma virtual era más todavía, o sea, se ausentaba un montón. Incluso también se le dieron unos talleres a los padres, lamentablemente la participación era bien mínima. Se comenzaron a citar para que el asistente de tecnología los ayudará, les diera las computadoras para los que no tenían computadoras, entonces él empezó a planificar unos talleres de forma grupal, pero no vinieron, ya que, pues tenemos que establecer una relación profesional, tener esa empatía con el participante y pues de forma virtual hay muchas limitaciones eso lo han ido adaptando, como que se está innovando, ¿verdad?”

P04: “Tanto, los familiares como los residentes, hay familiares que también son mayores de edad, o sea, son personas mayores que tenían que buscar otras personas que pudieran ayudarlo, pero de ahí afuera yo no utilicé nada, las limitaciones que hubo trabajado con esto realmente yo digo que todo, los medios tecnológicos, el escenario del trabajo, por lo menos en hogares de envejeciente demanda tanto, falta de personal. La gente no quiere en este momento trabajar.”

P07: “Para mí el mayor reto es este enlace que uno puede tener con él. Participan toda la participante, no tenerla físicamente, sino tener que tratar de canalizar sus necesidades por su tono de voz, ya fue porque la entrevista se realizó por teléfono. Sí fue a través de vía virtual en saber que había factores que influenciaba el que tal vez no se sentía en la confianza de tal verbalizarlo, que me quería verbales. De la misma manera en que si estuviese en un espacio en mi oficina, para mí eso fue la gran limitación que a veces por teléfono, pues no sentía que podía tener ese engaged con la

persona por el tono de voz y no poder ver su lenguaje. Sabemos en ocasiones que podemos estar en plena intervención y se nos puede ir el servicio eléctrico que pasa mucho en este país y como todo en la computadora, si no le damos guardar, perdimos toda esa información, que eso también ha sido una limitación bien grande y nos ha pasado a todas aquí en la oficina, sí en ese sentido, tenía que estar constantemente pidiendo la autorización a la directora. Mira está pasando esto y la directora siempre bastante asertiva en que sabía que yo era la que estaba manejando y en mi celular puedo hacer llamadas y le va a parecer a la persona el teléfono de mi oficina sólo vine a conocer ahora y si algo me limito, eso era al utilizar mi teléfono personal para contactar a personas porque vuelvo es mi teléfono personal y entonces dónde queda la ética de que ese participante tiene mi teléfono personal. No, definitivamente como profesionales que somos, nos enseñan a leer el lenguaje no corporal. Son observaciones que tenemos que hacer en nuestras notas la manera de que se sienta en la manera en que me miran ciertas preguntas que sabes que van a comenzar, si acaso a llorar yo no estoy viendo esa persona para saber, pues ya va a comenzar ahora y pues yo tengo entonces anotar en mis notas pues ya yo sé que esto es un detonante, esto es algo que yo tengo que trabajar.”

Sub-categoría exposición al virus

P08: “Y nosotros más que un reto, la exposición que tuvimos que, en ese momento, por lo menos en mi carácter personal y profesional, no lo medimos, me expuse junto con mis compañeros y en ese momento no lo pensé. Fue un riesgo que asumimos porque no sabíamos a lo que nos estamos enfrentando, podíamos habernos contagiado del Covid y haber sido mortal. Nosotros sí tenemos que coordinar y ayudar a los muchachos que si recibieron los servicios de APS remoto por teléfono, todo ese tipo de coordinación la teníamos que hacer, pero nosotras persé no, no hicimos un seguimiento remoto como tal, siempre estuvimos aquí presente por lo menos nos íbamos más temprano, pero si aquí todo el tiempo presente con los muchachos. Aunque nos expusimos porque después mi compañera y yo nos vemos a la cara, pero de verdad que estamos media loquita. Uno de los retos también que cuando me preguntaste se me quedó y estuvimos tanto en hospitales de salud física y psiquiátricos, debido a situaciones físicas que hubo que atender de los residentes.”

Categoría Resultados de una intervención

P08: “Hay que atenderlas y sí se atendían, pero sí hubo muchas cosas que se tuvieron que postergar como planes de trabajo y metas de cada uno de los residentes que se tuvieron que postergar. Tal vez los servicios no estaban o el mismo tiempo que teníamos, teníamos poco tiempo acá del servicio directo, tal vez de alguna manera, perjudicó. Se limitó porque a la vez pocas personas y en un momento no había en las agencias gubernamentales y demás se retrasaron las cosas al retrasar, las cosas se afectaron.”

P03: “Siento que no había una efectividad en el proceso de intervención, para nada. Comenzando desde la relación profesional, que eso es lo más importante, la apertura de que el participante pueda conocerte, saber quién tú eres, que pueda tener esa empatía, esa confianza contigo y el documento de confidencialidad. Ya que estoy hablando de la apertura, de cuando uno comienza a hacer esas intervenciones cuando estábamos virtuales, se les hablaba del documento y si estábamos por videollamada,

se le presentaba el documento, pero luego se le tenía que enviar el documento por email para que lo pudiera firmar y eso es bien importante, entonces nunca lo recibimos firmado, o sea, nunca le voy a mencionar en dos ocasiones y lo recibimos, pero la mayoría de las ocasiones no tenían las aplicaciones, no sabían cómo firmarlo o al igual que con los papás no tenían ese acceso este de imprimir y luego escanearlo o tener alguna aplicación para firmar. Así que eso era bien, bien difícil, entonces de forma presencial pues es algo que en verdad nos beneficia bastante. No hubo resistencia, pero no era eficiente. Así que como la mayoría fueron por teléfono, los participantes estaban hablando con una persona que no sabía quiénes eran. Estamos hablando de que ellos están en una etapa de la adolescencia. Y no había esa confianza, tú le preguntabas ¿cómo está todo? y ellos, bien. Yo no te puedo decir que no, me parece que funciona mucho para los talleres del área de Trabajo Social, para los talleres es algo que sí que puede funcionar en algún momento, ¿pero para hacer alguna intervención? Pues me parece que no es la forma más eficiente. Ya que, pues tenemos que establecer una relación profesional, tener esa empatía con el participante y pues de forma virtual hay muchas limitaciones.”

P04: “Es bien raro lograr un objetivo completo porque se pierde la sensibilidad, se pierde el contacto, se pierde muchas emociones a través de una herramienta, pero no hemos llegado a la totalidad de que ellos sientan ese support, ese calor humano, eh, ahí es que entramos nosotras verdad las trabajadoras sociales que aunque poder tal vez abrazar a esa persona, que tal vez si necesita ese abrazo, apoyo, ese calor humano y a pesar de que si lo miramos de la manera en que si no hubiese existido estas herramientas, yo creo que la situación va a esta ha sido peor, porque entonces no voy a ser tenido ningún tipo de contacto. Y el trabajo es doble porque tenemos que estar entonces buscando la manera, soltar tal vez la libretita, los papeles, el bolígrafo y muchas veces meternos en el field. Hubo un momento en que no se podían sacar citas, en donde tal vez tenías una situación que había una necesidad. Yo digo que te ayudan a facilitar muchas cosas a la hora de no tener nada de no tener nada a eso, pues eso, las herramientas que ayudan a facilitar otras cosas, pero se pierde mucho el calor humano, se pierde mucho el tacto, se pierde mucho la sensibilidad. Esto no es lo mismo. Sintieron tranquilidad porque sabían que a pesar de que hacer si su hijo no estaba ahí, como ellos lo esperaban siempre estábamos nosotras.”

Sub-categoría interés de los participantes

P07: “Pues como el servicio que brindo, pues todavía a estas alturas no después de 2 años de la pandemia, hay ciertas personas que aún no se sienten cómodos en venir a oficinas y tratamos por más que decimos, mira ya las restricciones se han levantado muchísimo, ya nos están pidiendo x o y medida siéntate en la confianza. Recuerda que no es lo mismo el tenerte por teléfono que verte físicamente. como quiera, me dicen, mira por favor que sea por virtual porque pues el niño, la niña hoy no tiene clase y con agencia pues fíjate, no entiendo que ya todo se ha visto mucho mejor, eso si en algún momento anteriormente muchos de los compañeros almorzábamos juntos, todavía es la hora que cada cual almuerza en su propia oficina y poco a poco decirle a mi compañera, mira, puedes venir a mi oficina y comemos y después desinfecto, porque es un momento para nosotras”.

Categoría sentimientos durante el proceso de intervención durante la pandemia

P04: “No hemos llegado a la totalidad de que ellos sientan ese support, ese calor humano, eh, hay que entramos nosotras verla las trabajadoras sociales que, aunque mientras que otros se están cuidando y no salían de sus casas, nosotros teníamos que seguir saliendo y haciéndolo todo por ellos. Yo digo que te ayudan a facilitar muchas cosas a la hora de no tener nada de no tener nada a eso, pues eso, las herramientas que ayudan a facilitar otras cosas, pero se pierde mucho el calor humano, se pierde mucho el tacto, se pierde mucho la sensibilidad. Esto no es lo mismo. Fue desesperante porque la palabra yo creo que esa es la que se puede utilizar. Era desesperante esta sí que jamás y nunca es lo mismo. Ayudar a estas personas que tal vez necesitan algo más allá a nivel remoto, tú no vas a dar a entender toda esta situación en palabras, en un email. A veces tenemos que ir más allá. A veces tenemos que, yo no sé cómo decir, si este atiéndete con una psicóloga de manera remota, jamás es lo mismo. Tus sentimientos no fluyen igual, las emociones no se no se dispersan de la misma manera y yo pienso que también nuestra profesión demanda el tener que ir al field, ver lo que está pasando, ver de qué manera se resuelven las situaciones, cómo resolvemos esa necesidad”.

Categoría sentimientos negativos durante el proceso de intervención durante la pandemia

P07: “Pero de igual manera hay un momento en que tengo que darle un *shutdown* a mi área laboral para entonces dedicarme a mi hogar. Yo por lo menos a nivel personal me sentí apoyada que si en ocasiones me sentía un poquito aglomerada con que tenía que trabajar con mis servicios a mí participantes, en adición a trabajar con todo lo que estaba sucediendo con el sistema de expedientes y que mis compañeras me dijeran ver si no puedo acceder, digo, pero no puedo acceder el sistema no tengo internet, tú me puedes ayudar y decir es que estoy ahora mismo en una intervención. Eso sí, me causó un poquito en algún momento, ya cuando regresamos de manera presencial, se lo dije a la directora dije, ya regresamos, permítame yo ponerme al día en mi trabajo y lo del sistema”.

P04: “Yo creo que mi mayor reto en muchas ocasiones salí llorando de la casa. Sabiendo que uno estaba protegiendo a los suyos, pero uno sabía no si se estaba protegiéndose adecuadamente porque se estaba exponiendo, así que ese miedo de contagiarse, contagiar a los suyos, de qué tan grave es esto, que había tantas incertidumbre al contrario, no nos podíamos ausentar, la limitación de personal, hubo gente que dejaron de trabajar porque obviamente empezaron a tener miedo a COVID entonces era más lo que se necesitaba ese apoyo para poder estar ahí, para no dejarlos y buscar la manera de seguir expandiendo y que el servicio se siguiera dando un servicio 24 horas”.

P03: “Y a mí me movieron para aquí, para San Juan y ahí en verano, me dijeron, tú vas a empezar, si estabas dispuesta a estar en San Juan, pues ahí decidí. Así que pues fue bien complicado para mí, era bien difícil para mí, porque yo no conocía los participantes. No, no, para nada está comenzando desde la relación profesional. Verdad, que eso es lo más importante. La apertura de que el participante pueda conocerte, saber quién tú eres, que pueda tener esa empatía, esa confianza contigo.”

P08: “Estábamos asustados, todos, la sociedad completamente. Todo el mundo tenía miedo. Sí fue atropellado el proceso. Es súper complicado eso frustrante es triste

cuando uno tiene que ir a hospitalizar los participantes a nivel psiquiátrico todas las horas que uno tiene que durar en esos hospitales a nivel salud física también, terminas tú en el punto de que tú quieras ser recluida también o recogido también. Cómo se da el proceso que genera, ansiedad, que genera frustración de verdad bien, complejo. Ser atropellado igual que ahora mismo lo están siendo y desde que tengo experiencia ahí yendo a algunos hospitales han sido así es atropellador, es triste. Pues siempre nosotros estamos aquí pendientes uno del otro, eso sí, por ejemplo, si tengo una jornada larga en estos días y si me fui más temprano para mi casa o en la que me pidió la directora que lo hiciera porque tuve una experiencia en el hospital reciente”.

Categoría supervisión

P04: “Es bien raro lograr un objetivo completo porque se pierde la sensibilidad, se pierde el contacto, se pierde muchas emociones a través de una herramienta. Tienes esta supervisión donde te sientes mano a mano con ellos y a la vez te empoderan porque te sueltan y confían en tu trabajo y yo creo que esas cosas hacen que uno logra los objetivos. No hubo receso en ningún momento”.

Sub-categoría administrativo

P08: “Aquí se tomaron las mejores decisiones. La directora verdad como supervisora su enfoque fue ese, seguir nuestro propósito, no importa aquí, pero si protegiéndonos porque afortunadamente tuvimos las herramientas, verdad que, si los guantes y la mascarilla, distanciamiento, las medidas de seguridad y lo que pudiéramos llevar a cabo para mantenernos seguros nosotros, mantener seguro a la comunidad, o sea que yo creo que fue la mejor decisión y fue una decisión orientada”.

P03: “Nosotros continuamos haciendo este las reuniones de equipo a nivel de recursos humanos, a nivel de la escuela, los facilitadores pues eso se ha continuado haciendo de forma virtual. Creo que es la visión que están teniendo, al igual que tenemos ahora una aplicación que fue lo que le mencione que ponchamos desde la desde el teléfono”.

P04: “Cuando es algo más clerical, de algo más de documentación de esas cosas si las podemos ejecutar”.

P07: “Si nosotros tenemos nuestros expedientes, son totalmente electrónicos. Inicialmente al comienzo de la pandemia, la recomendación de la directora en ese momento era no sólo obtener nuestros expedientes físicos”.

Sub-categoría apoyo

P08: “Completamente abierta a que ese espacio se diera y que los participantes se sintieran cómodos y tuvieran sus servicios a la mano. La directora verdad como supervisora su enfoque fue ese, seguir nuestro propósito, no importa aquí, pero si protegiéndonos porque afortunadamente tuvimos las herramientas, verdad que si los guantes y la mascarilla, distanciamiento, las medidas de seguridad y lo que pudiéramos llevar a cabo para mantenernos seguros nosotros, mantener seguro a la comunidad, o sea que yo creo que fue la mejor decisión y fue una decisión orientada no fue algo impuesto, fue algo que, que ella los dialogó con nosotros y que nosotros

quisimos hacerlo y quisimos dar ese paso por nuestra población. Sí hubo el apoyo, ella estuvo todo el tiempo inmersa en el proceso, no estaba enajenada completamente aquí todos los días con nosotros. Nosotros tenemos en el equipo personas de edad avanzada. Sabemos que en principio las personas de avanzada eran las personas de alto riesgo o por decisiones propias y también por recomendación de la misma supervisión, la supervisora, directora mucho de ese personal, pues estuvo fuera para protegerlo y que aportarían y trabajarán de otra manera. Discutiendo las medidas. Apoyándonos desde lejos para protegerlos. Es una forma de proteger a uno porque uno se olvida de nuestro autocuidado y también a instituciones o empresas que se olvida de que uno es un ser humano y que uno necesita también respirar y descansar y sabe y unos servicios adicionales. Yo entiendo que sí brinda el apoyo, que sí brindó el apoyo, lo que sí”.

P03: “Así que pues fue bien complicado para mí porque tuve muchos supervisores en su momento ahí sí pues tuve supervisora, pero fue bien difícil la comunicación, bien difícil. Pues si necesitaba algo y llamaba, pues a lo mejor no la podía conseguir y me contestaba después, era bien difícil para mí porque yo no conocía los participantes. Este fue muy complejo y tenía muy poca comunicación. Yo pienso que capacitar porque hay muchos, yo puedo pensar que soy hábil en la tecnología, pero hay muchas cosas que también es verdad yo misma, pues no, conozco de la tecnología y se me hace difícil, está así que pues es lo más, yo pienso que eso es bien importante capacitar a los redes sociales”.

P04 “Todo continuó tan normal para nosotros, al contrario, no nos podíamos ausentar, la limitación de personal, hubo gente que dejaron de trabajar porque obviamente empezaron a tener miedo al COVID entonces era más lo que se necesitaba ese apoyo para poder estar ahí, para no dejarlos y buscar la manera de seguir expandiendo y que el servicio se siguiera dando un servicio 24 horas. La disposición de mi supervisor es que nos mantuviéramos con iniciativa. Tal vez si yo no podía ir un día, pues ok, si no puedes venir a este día, pues bien, este otro vamos a ver de qué manera nos complementamos. Trabajamos en equipo este y eso se vio mucho y al darse de eso, pues obviamente pude mantenerme pude seguir trabajando en la pandemia”.

P07: “En ese sentido, tenía que estar constantemente pidiendo la autorización a la directora. “Mira está pasando esto” y la directora siempre bastante asertiva en que sabía que yo era la que estaba manejando, eso me decía, “mira a ver si la colega puede entonces hacer lo pertinente de enviar el correo electrónico a las personas que tú entiendas” y con eso fue bastante flexible. Bueno, sí algo así recuerdo, como bien mencione en aquellas ocasiones donde la directora nos hacía las reuniones de manera virtual, pues si nos daba ese espacio, de que puede que habláramos nuevamente nos proveía los servicios que si teníamos que hablar con algún profesional de salud, pues que siempre iba a estar disponible de manera confidencial, porque era dentro de la agencia, sí, porque somos todos compañeros y en ese sentido y como agencia que somos, también tenemos lugares donde nos pueden referir también como empleados a buscar X o Y el servicio”.

Sub-categoría educativo

P03: “Remota no, no. Yo me encargaba de eso, y sí yo tenía conocimiento de la plataforma y yo pues misma tuve que ir innovándome en ese sentido. Constantemente nos hacen reuniones de tecnología, yo pienso que capacitar porque hay muchos, yo puedo pensar que soy hábil en la tecnología, pero hay muchas cosas que también es verdad yo misma, pues no conozco de la tecnología y se me hace difícil, está así que, pues es lo más, yo pienso que eso es bien importante capacitar a los redes sociales”.

Categoría Tecnología

P08: “Nosotros acá facilitamos a los muchachos, en el salón los multiusos, los ayudamos a acomodarlos y eso mientras estaban en los talleres por zoom y esa fue básicamente la experiencia que tuvieron ellos y que tuvimos nosotros, ¿verdad? En relación a lo remoto. Pero yo entiendo que debe ser por video visual o sea que se vean las personas, pero mientras tanto los ensayos fueron por zoom”.

P03: “Porque no teníamos las herramientas a los jóvenes, no tenían computadoras, teléfono, hacerlo pues por Google Meet, que puedan hacer una videollamada, email, por videollamada, pues el Google Meet, que esta era la plataforma que se utilizaba. Yo usaba mi teléfono personal si mi teléfono personal, ahí todos los papás tienen mi allá, ya no es privado mi teléfono. Yo utilicé mi computadora, después de un año fue que el Departamento de Educación donó unas computadoras y pues, también me dijeron que si yo necesitaba una computadora, me podían prestar una de esas computadoras, pero yo decidí usar mi computadora personal, así que pues en ese momento cuando sucedió la pandemia, pues yo tenía que utilizar mi computadora, mi teléfono, eso sí, verdad me preguntaron, me lo preguntaron, me preguntaron a mí, este estás de acuerdo? Y pues realmente, pues dije que sí fue que no había más alternativa, no había ninguna otra forma de hacer una intervención. Entonces éstos comenzaron a buscar diferentes plataformas para que puedan funcionar mejor eficientemente, como lo que fue el Teams, siempre nos comunicamos por el gmail, Google Meets, para incorporar Teams. Nosotros continuamos haciendo estas reuniones de equipo a nivel de recursos humanos, a nivel de la escuela, los facilitadores pues eso se ha continuado haciendo de forma virtual. Hace mucho, casi siempre son los viernes. Vamos a utilizar Microsoft Outlook. Creo que es la visión que están teniendo, al igual que tenemos ahora una aplicación que fue lo que le mencione que ponchamos desde la desde el teléfono. Eso lo han ido adaptando, como que se está innovando, ¿verdad?”.

P04: “Lo único que pudimos hacer fue la videollamada. Es utilizando tal vez la plataforma de whatsapp, que era la más accesible que todo el mundo podía tener sí email, eso sí, se enviaba muchos emails, llamadas telefónicas y videollamada. Estuvimos bien escasos este de eso simplemente Pudimos realizar por zoom, reuniones con tal vez doctores, email y el whatsapp para poder hacer videollamadas, de allá en afuera no hubo otro medio, porque es que todos lo hacíamos completamente, nosotros nos estamos ahí cien por ciento con ellos. Tal vez facilita verdad, muchas cosas, pero el objetivo principal con esto, tal vez fue una ayuda a nivel de que estábamos pasando por una situación de pandemia. Tal vez si necesita ese abrazo, apoyo, ese calor humano y a pesar de que, si lo miramos de la manera en que, si no hubiese existido estas herramientas, yo creo que la situación va a estar peor, porque entonces no voy a tener ningún tipo de contacto. Trabajar desde mi casa no era

viable porque no ejerzo muchos roles y una de ellas es la supervisión también. Yo digo que te ayudan a facilitar muchas cosas yo creo que básicamente, aunque tenemos la capacidad para poder trabajar muchas cosas a nivel remota, pero es cuando es algo más clerical”.

P07: “Luego entonces, cuando se fue abriendo un poco más, el quitando ciertas limitaciones nos proveyeron computador para portátiles nos dieron cámaras webcam para la computadora. Como tarde en la oficina nos dieron auriculares. Nos dieron hasta bultitos y todo para nosotros movilizarnos. Entonces en esa computadora portátil estaba instalado un programa que es para conectarnos simplemente al sistema de expedientes de nuestra agencia. Entonces, al comienzo de la pandemia, nosotros estamos haciendo la transición de un sistema de expedientes a otro. Entonces esta servidora estuvo en el proceso de dar las recomendaciones de cómo hacer la transición y por tanto, tenía yo el reto de que muchos de mis compañeros y compañeras me llamaban porque no sabían todavía el nuevo sistema en plena pandemia de cómo era x o y en el sistema, y entonces tenía que entonces limitarme mi trabajo, conectarme con esa compañera, ya fuera por el teléfono o de manera Face Time puedes ir y decirle, “mira, vamos a compartir la pantalla ve haciendo esto y lo otro” y me restaba mi tiempo como servicio directo para entonces trabajar con mi compañero. Tengo mi pro o contra, pero así reconozco la accesibilidad a mi manera digital ha ido mejorando para mí muchísimo. Eso sí, las limitaciones que digamos que tengamos algún participante que necesite su expediente impreso por razones médicas o por razones legales, pues ahí se nos limita un poco. No tenían mensaje de voz, pues escíbeme por whatsapp y no me gusta utilizar whatsapp porque para mí eso es una red social y es privado, porque de igual manera yo elijo a quien yo quiera tener por esa aplicación le dije, yo te voy a llamar. Pues nuevamente la oficina creó un chat en whatsapp y ahora que nos comunicamos todos los compañeros, si no mal recuerdo al inicio de la pandemia, la directora nos creaba reuniones a través de las plataformas, ya sea de tipo de zoom, para entonces también poder vernos unos a los otros para hablar de cómo estábamos y alguna teníamos alguna necesidad y entonces ahí era que traíamos, pues nuestras quejas, pues del sistema que si las quejas de usar nuestros teléfonos personales cositas así y en ese sentido, pues sí, ahí nos sentimos un poquito apoyados, por qué si llego a ocurrir en la pandemia en donde si nos reunimos todos a través de esas plataformas”.

Sub-categoría adaptaciones de tecnología

P07: “Entonces, al comienzo de la pandemia, nosotros estamos haciendo la transición de un sistema de expedientes a otro. Entonces esta servidora estuvo en el proceso de dar las recomendaciones de cómo hacer la transición y, por tanto, tenía yo el reto de que muchos de mis compañeros y compañeras me llamaban porque no sabían todavía el nuevo sistema en plena pandemia de cómo era x o y en el sistema, y entonces tenía que entonces limitarme mi trabajo, conectarme con esa compañera, ya fuera por el teléfono o de manera FaceTime puedes ir y decirle, mira, vamos a compartir la pantalla ve haciendo esto y lo otro y me restaba mi tiempo como servicio directo para entonces trabajar con mi compañero. Tengo mi pro o contra, pero así reconozco la accesibilidad a mi manera digital ha ido mejorando para mí muchísimo. Eso sí, las limitaciones que digamos que tengamos alguna participante que necesite su expediente impreso por razones médicas o por razones legales, pues ahí se nos limita un poco”.

Sub-categoría Plataformas Digitales

P08: “Nosotros acá facilitamos a los muchachos, en el salón los multiusos, los ayudamos a acomodarlos y eso mientras estaban en los talleres por zoom y esa fue básicamente la experiencia que tuvieron ellos y que tuvimos nosotros, ¿verdad? En relación a los remotos. Pero yo entiendo que debe ser por video visual o sea que se vean las personas, pero mientras tanto los ensayos fueron por zoom”.

P07: “No tenían mensaje de voz, pues escíbeme por whatsapp y no me gusta utilizar whatsapp porque para mí eso es una red social y es privado, porque de igual manera yo elijo a quien yo quiera tener por esa aplicación le dije, yo te voy a llamar. Pues nuevamente la oficina creó un chat en whatsapp y ahora que nos comunicamos todos los compañeros, si no mal recuerdo al inicio de la pandemia, la directora nos creaba reuniones a través de las plataformas, ya sea de tipo de zoom, para entonces también poder vernos unos a los otros para hablar de cómo estábamos y alguna teníamos alguna necesidad y entonces ahí era que traíamos, pues nuestras quejas, pues del sistema que si las quejas de usar nuestros teléfonos personales cositas así y en ese sentido, pues sí, ahí nos sentimos un poquito apoyado, Por qué si llego a ocurrir en la pandemia en donde si nos reunimos todos a través de esas plataformas”.

Categoría de las recomendaciones para la profesión de Trabajo Social

P.08: “Pero yo entiendo que debe ser por video visual o sea que se vean las personas. Tú sabes, que, si se va a dar un servicio remoto que yo como en calidad de trabajadora social, podría dar que por vídeo, un tiempo considerable para auscultar cómo está ese participante de forma integral. Hace falta más gente, más personal y pasa mucho en las instituciones. Que los profesionales están sobrecargados, porque hace falta más personas en el proceso, y también hay cosas que no están dentro de nuestro control, no porque eso, por ejemplo, las instituciones necesitarían más fondos en ese sentido para poder tener más personal en cual, reconocer el trabajo que se hace y tomarlo en cuenta en medio de la pandemia, cuando comenzó esto. Yo sentía que el trabajo que pudieran estar haciendo los trabajadores sociales es diferente. Escenarios estaban invisibilizados y tal vez la clase profesional en ese sentido, también tenía que apoderarse en ese proceso no sé qué, pero también entiendo que se debe tomar en cuenta el trabajo que se hace, porque nosotros atendemos”.

P. 07: “Pues entonces yo trato, pero sí les dejó saber vamos a tratar de que no sea algo constante, no tienes transportación, vamos a hacer la coordinación, vamos a sacarte la tarjetita del tren, vamos a sacarte la tarjetita de la AMA busca la manera de tener esas personas físicamente. Luego de la pandemia, eso mismo seguirá haciendo más contacto digital, virtuales, no es darles más promociones a las páginas de Internet que hay para ayudar de acuerdo a la población, vamos a crear más aplicaciones de servicio que no todo tiene que ser haciendo una llamada nuevamente por la pandemia. Casi todas las agencias de Gobierno pueden coordinar una cita vía Internet, vamos a ofrecerle eso y orientar a la población, porque igual cómo puedo tener una persona de edad avanzada que nunca ha utilizado una aplicación. Vamos a orientar, le vamos a decirle, pues mira, vamos a tomar una clasecita, sería para mí una recomendación, el continuar influyendo. De qué manera virtual esto va a seguir con o sin pandemia. Siempre va a haber una buena alternativa para impactar”.

Tabla 2

Categorías, definiciones y subcategorías: experiencias de los trabajadores sociales en puesto de supervisión durante el COVID-19.

Categorías	Definición	Subcategorías	Definición
1. Gobierno	Toda aseveración correspondiente a las agencias y mandatario del país que daban respuesta en relación al COVID 19.	1.1 Ordenes Ejecutivas	Directrices que el gobernador/a con el apoyo del Task Force, impartió durante la pandemia del COVID-19 para un protocolo sanitario y establecer medidas de seguridad.
		1.2 Recursos Tecnológicos	Herramientas tecnológicas (computadoras, internet, auriculares, tabletas electrónicas, celulares, etc.) brindadas por el gobierno de Puerto Rico.
2. Protocolo de Intervención	Son aquellos protocolos que se crearon para que los supervisores pudieran evaluar cómo se llevaron a cabo las intervenciones.	2.1 Protocolo de Entidad	Son aquellos protocolos que creó la entidad para llevar a cabo las medidas de seguridad contra el COVID 19 y cumplir con las órdenes ejecutivas.
3. Resultados de una intervención	Todos los resultados en las intervenciones que tuvieron los trabajadores sociales supervisados.		
4. Retos	Son aquellas situaciones difíciles que los supervisores tuvieron que enfrentar durante la pandemia y observaciones por los supervisores	4.1 Confidencialidad	Es aquella información privilegiada ofrecida por los participantes y trabajadores sociales de servicio directo a los supervisores.
		4.2 Exposición al virus	Es la acción del posible contagio de los supervisores.

	durante la prestación de servicios de trabajadores sociales.	4.3 Interés de los participantes	Evaluar el compromiso de los participantes al recibir el servicio de las Trabajadoras Sociales.
		4.4 Limitaciones	Restricciones observadas por los supervisores durante la prestación de servicios de trabajadores sociales.
		4.5 Estrategias para mejorar las limitaciones	Coordinación del supervisor/a para enfrentar las limitaciones surgidas por la pandemia del COVID 19.
		4.4 Retos de la profesión	Identificar o conocer cuáles fueron las desventajas causadas ante la pandemia que dificultaron llevar a cabo las supervisiones.
5. Sentimientos	Todo estado emocional y/o estado de ánimo que mostraron los supervisores.	5.1 Negativos	Son aquellas emociones negativas de los supervisores sobre los servicios ofrecidos durante la pandemia.
6. Supervisión	Función de dirigir a las trabajadoras sociales en las intervenciones remotas a raíz de la pandemia del COVID-19 y que emana de la autoridad y capacidad reconocida por la agencia o entidad.	6.1 Administración	Componente gerencial que tiene la responsabilidad de supervisar la ejecutoria de las trabajadoras sociales antes y durante la pandemia del COVID-19.
		6.2 Apoyo	Acciones del supervisor que favorecen y sostienen el desarrollo de la profesional del trabajo social al ejecutar sus funciones en el contexto de la pandemia por el Covid-19.
		6.3 Educativo	Información ofrecida por la supervisora que promueve la adquisición de nuevo conocimiento o estrategias que tiene el efecto de utilizar experiencias vividas para transformarlas en

			conocimiento.
7. Tecnología	Identificar qué servicios tecnológicos fueron utilizados durante el proceso de supervisión.	7.1 Adaptación de supervisores	Conocer cómo los supervisores de las entidades sociales reaccionaron durante el proceso de intervención remota.
		7.2 Beneficios de trabajo remoto	Identificar expresiones de los supervisores positivas al utilizar las tecnologías o plataformas digitales desarrolladas a partir de la pandemia.
		7.3 Plataformas Digitales	Identificar qué plataformas digitales se desarrollaron o se utilizaron durante la pandemia para llevar a cabo intervenciones individuales, grupales o comunitarias.
8. Recomendaciones para la profesión	Ideas o sugerencias durante las experiencias de los supervisores en su rol ofreciendo los servicios durante la pandemia.		

A continuación, verbalizaciones de las supervisoras, que ilustran las categorías emergentes de las entrevistas.

Categoría Gobierno por Supervisoras

P01: “La profesión no se tomó en consideración. Es que yo entiendo que estaba lo que era la salud contra lo que era la necesidad. Como el Gobierno también iba a tirar a unos trabajadores sociales a dar unos servicios cuando había una pandemia que estaba lamentablemente, yo no sé si ustedes lo recuerden, pero al principio estaban los hospitales llenos, la gente muriendo, los médicos muriendo, las enfermeras muriendo para poder dar unos servicios. Nada de recursos inicialmente no tenían mascarilla no había, nada a nosotros inicialmente no pues para la casa porque no había nada inicialmente, ese material no lo había. No lo había porque era tanta gente y entonces qué lo que estaban dándole la prioridad a los primeros respondedores de la salud como la policía, a los hospitales...”.

P02: “El gobierno es ineficiente, yo no vi que ninguno de los grupos de trabajos incluyó trabajadores sociales y otros profesionales de la conducta. Fue súper poca en ese sentido. Tú sabes, tener una participación activa de los trabajadores sociales. Sí hubo unos que se organizaron como el Task force social, otras iniciativas que fueron iniciativas. Desde acá de profesionales del campo de profesionales de la conducta que emitían recomendaciones, pero ni siquiera necesariamente eran incluidas o estaban incluidas en los grupos de trabajo”.

P06: “El Gobierno de Puerto Rico no tomó en consideración la profesión de trabajo social para ofrecerle recursos para que continuaran ofreciendo de manera remota ni siquiera nos contempló en el Comité de en el Task Force, no se nos contempló y estamos invisibles”.

Sub-categoría Órdenes Ejecutivas por supervisoras

P01: “El Tribunal siguió recibiendo mujeres porque ahora los agresores estaban encerrados en la casa con ellas, con los niños. Eso hizo que cayera un boom y sin haber el servicio para atender ese “boom”. Como el Gobierno también iba a tirar a unos trabajadores sociales a dar unos servicios cuando había una pandemia que estaba. Lamentablemente, yo no sé si ustedes lo recuerden, pero al principio estaban los hospitales llenos, la gente muriendo, los médicos muriendo, las enfermeras muriendo para poder dar unos servicios.

Nada de recursos inicialmente no tenían mascarilla no había, nada a nosotros inicialmente no pues para la casa porque no había nada...”

P02: “Yo creo que pudimos cumplir con las disposiciones de manera inmediata, se adaptó lo que según habían los cambios y se flexibilizó la organización, pudo adaptarse y quizá ese reajuste se hizo de manera inmediata. Todavía la orden ejecutiva no permitía el servicio presencial y todo hicimos en la terminación de ley. Los protocolos sanitarios porque cuando llegamos a este servicio en las tardes que trabajamos con los niños era un servicio terapéutico, así que eso sí estaba permitido, Estaba en los grupos, mínimo de 2, 3 o 4 niños máximo con la persona que estaba trabajando en uno de los aspectos académicos. Así que yo creo que sí pudimos adaptarnos. Con resistencia no, pero eso soy yo en lo personal. ¿Cuáles son las prioridades del país? y las escuelas cerradas y evidentemente el daño colateral de haber cerrado. Así que en ese sentido, nosotros si tuvimos todo el tiempo cumpliendo con las disposiciones, igual también con todos los requerimientos de salud, se adaptó, eh, tú sabes que en ese sentido yo puedo decir que la que la organización tuvo esa capacidad de adaptarse pero desde las incongruencias de la misma orden.”

P05: “Hay diferentes órdenes ejecutivas, la agencia las adaptó básicamente al personal. Estaba funcionando bien desde el uso de la mascarilla, distanciamiento de 6 pies y todos los demás estén agencia, básicamente aplicado en todo momento, lo que él hace saber por las ordenanzas, este es el motivo, era aplicarla. Nosotros tenemos una página que le llega a todos los empleados a través de nuestro email, los protocolos hacían básicamente los comunicados, salieron las órdenes ejecutivas. De forma inicial mismo desconocimiento también del Gobierno, porque para el Gobierno también era algo nuevo, igual que para nosotros, para el Departamento de Estado, pues también era algo nuevo y la información iba a haber llegado a contar gota a gota en ese

sentido, yo pienso que el Gobierno hizo básicamente lo que más pudo, pero siempre creo que también la responsabilidad es una individual.”

P06: “En términos del manejo del público la orden ejecutiva siempre estaba puesta institucional de siempre, o sea nunca por debajo, pero todas las posibilidades por encima y aquí fueron bien restrictivas. El proceso de integrar, no, está proveyendo todos los materiales de limpieza, mascarillas a los empleados. Sí, una asignación de enfermero con los fondos que hubo, como la solicitud de las dosis con la solicitud de la vacuna para que se integrarían.”

Verbalizaciones de la sub-categoría Recursos Tecnológicos

P02: “Como políticas, si tenemos que trabajar un poco más afinado, al principio nada. A los facilitadores, porque no tenían se les proveía una computadora, por lo menos para que entonces pudieran comunicarse con los participantes y poder tener el equipo en su casa, pero oye, no fue un equipo súper sofisticado, la computadora y por lo menos las laptops.”

Verbalizaciones de la Categoría Protocolos en intervención por supervisoras:

P05: “Es que tuvimos que salir, porque esta situación que hubo momentos en que podemos establecer prioridades según el tipo de caso, que tuviésemos que investigar. Había casos y situaciones que, en efecto, teníamos que salir, teníamos que ir a llamar que estaba su seguridad antes, pues teníamos que hacer. Pues gracias a Dios, no esos procesos remociones de menores, si procesos donde tuvimos que llevar los menores a evaluaciones médicas, que obviamente tendríamos que trasladar entonces a los menores en el vehículo oficial para trasladarlos a diferentes hospitales y eso en un momento dado, sin revelar aún un reto. Todos los casos que tenemos para evaluación médica a nivel de los 11 pueblos que tenemos que cubrirnos ahora son 10 de los pueblos que cubrimos en nuestra región, pues todos veníamos a eso, hospital tenemos ese contacto ya todos los propiamente las tasas de 24 horas. entonces evaluados en esa área específica el uso de las precisamente de la tecnología que, gracias a Dios, pues teníamos un equipo recientemente recibido, era una laptop y también teléfono celular. La agencia en ese sentido, pues estuvimos trabajando remotamente y lo hacíamos entonces intercalados con los que iban, por ejemplo, esta semana, la próxima y de esa forma, verdad, estábamos haciendo el proceso la seguridad de los participantes para poder realizarlos, llevar a cabo los procesos de intervención, luego con el pasar del tiempo, pues ya entonces, como cuando se comenzó a salir”.

P02: “En los protocolos quizás la Trabajara desde la terapia virtual, como organización, como política, mientras puedan ser presencial, no se van a dar virtuales. Por qué parte de la política de nosotros es que mientras el servicio podamos ser presencial lo vamos a hacer así”.

P06: “Nunca tuvo que pausar precisamente por poseer una plataforma virtual en el que estaban los trabajos y las destrezas para los participantes. El reto en términos de la profesión, de las intervenciones fue un poquito mayor, porque fue un poco rehacer la intervención, como que replantearnos. ¿Cómo íbamos a hacerlo? La intervención fue con talleres”.

P01: “Fue remoto, venimos a recoger los equipos, se utilizó el asterisco *67. Pues mira yo en el momento, ustedes saben que utilice el *67, en otros momentos no lo utilizaba. Ahora le dejaba saber que era mi teléfono personal que solamente en una emergencia, si yo entendía que el caso ameritaba que solamente es una emergencia, yo le autorizaba que me llamará fuera de horas de oficina o en horas de oficina porque en mis horas de oficina pues ya iba a tener a tener una planificación igualita que la que hacemos en la oficina para hacer una llamada. Nosotros visitamos, acompañamos a las participantes que tienen procesos en el Tribunal y esas personas, pues yo le dejé le digo, mira, este es mi teléfono en cualquier situación que ocurra porque en el Tribunal, pues a veces llaman cambian, hacen. Bueno, pero es que estabas remoto entonces y eso no afectaba en nada el servicio al estar remoto. Ofrece el servicio mientras tú entiendas que puedes ofrecerlo si tú entiendes que te sientes físicamente mal, pues no lo vas a ofrecer definitivamente, pero posteriormente después vamos a volver a reintegrarse con esta participante. Otros participantes que se quedaron en algún tiempo sin haber tenido una entrevista con uno”.

Verbalizaciones de la sub-categoría Protocolos en la entidad por supervisoras:

P05: “Los protocolos que se van a estar estableciendo en la entidad tenía que estar en conjunto con lo que el Gobierno estableciera y obviamente el temor por la seguridad de los empleados. Obviamente, siempre estuvimos trabajando básicamente dentro de los protocolos, los planes de trabajo, no asistiendo todo el personal a la oficina solamente. Entonces, en un momento dado comenzaron a asistir 5 personas, luego se redujo a 3. De esa forma había un proceso de desinfección, como parte del protocolo, también semanalmente en cada oficina. Toda la información para acabarla cada una de los protocolos establecidos por la agencia que en ese sentido la agencia no tenía ningún problema. También estaba la otra alternativa que se ofreció, se generó un documento donde se llamaba la hora de la entrevista realizada”.

P02: “Tenemos que seguir trabajando con los protocolos, como políticas, si tenemos que trabajar un poco más afinados. Si la organización o la agencia va a modernizar los procesos, pues no. Estaba en grupos, mínimo de 2, 3 o 4 niños máximo con la persona que estaba trabajando en uno de los aspectos académicos. Los protocolos facilitaron a nivel administrativo poder implementar y ejecutar los protocolos en todos los procedimientos requeridos para la prestación del servicio”.

P06: “Jamás paró el servicio, se hizo un proceso administrativo, se trabajó con el personal para los que pudieran trabajar remoto y se empezaron a establecer un montón de protocolos del trabajo remoto, como mantener la Cámara prendida. Se dieron teléfonos, se facilitó computadora, sí hubo los recursos para que siguiéramos. Nosotros tenemos una cosa que se llama *La nueva escuela* donde hubo adiestramiento. Quizá el problema de los adiestramientos, el problema de lo que paso es adiestrarse en la acción. Hubo mucho adiestramiento, pero eso no significa que había tiempo para la implementación de lo que estabas aprendiendo. La orden ejecutiva siempre tenía potestad institucional. Siempre, o sea nunca por debajo, pero todas las posibilidades por encima y aquí aquí fueron bien restrictivas. Estuvimos 6 meses, cuando ya se podía presencial, se empezó a alternar, pero cuando hubo un tiempo empezamos a venir todo y todavía no venían los participantes y luego entonces fue escalonado. La institución tiene un programa de ayuda al empleado, lo ha tenido siempre lo que pasa, es que lo empezamos a usar lo digo porque incluso yo lo tuve

que utilizar. Tiene esos servicios de ayuda al empleado que incluyen psicólogos, trabajadores sociales, asistencia legal. También la institución hizo como uno espacios semanales. Primero, después se fue acortando este de unos espacios así, de ventilación y de manejo”.

P01: “Venimos a recoger los equipos. No había que aplicar nada de eso porque era remoto. No teníamos contacto con estas mujeres para nada, simplemente era a través del teléfono. Protocolo escrito como tal no se estableció, pero si se los dieron unas instrucciones, como te dije nos citaron aquí para entregarnos los equipos y nos dieron las instrucciones de lo que íbamos a hacer y leí, en caso de tener alguna, dificultad inicialmente era remotamente a través también de un técnico de la torre. El técnico de la torre municipal, lo hacía remoto y hacía los arreglos y las cosas, y tampoco no teníamos que venir inicialmente cuando estaban estos bien comprometidos, bien fuerte, pero un protocolo escrito como tal nunca lo hubo. Pues no, los protocolos eran los de todo el mundo, los distanciamientos, las mascarillas, todo el tiempo... Si hubo unas cosas con que no estuvieron escritas y se hicieron, por ejemplo, antes de la pandemia había un área donde se almorzaba, esa área se eliminó, se quitaron las mesas, se quitaron la silla y entonces cada uno tenía que almorzar en su área. Cuando regresamos a la oficina en nuestra área se suponía que no tenía ningún compañero con nosotros, pero eso bien difícil y a veces pues no ocurría para que no hubiera aglomeración en el calentar los alimentos. Los alimentos, pues se empezó a asignar horarios por persona de 11:30, 12:00, 12:30 y 1:00pm de la tarde y así para que almorzaran y pudiera fluir todo sin aglomeración de nosotros para poder cumplir con el distanciamiento y todo esto protegernos que era el fin primordial de todo esto, proteger a los empleados que no nos enfermáramos. Aun así hubo empleados que se enfermaron. No había manera de que pudiera afectar a nadie, así que te ibas para tu casita, ya no te querían, aquí te quedabas en tu casita y ya trajeron la prueba negativa, pues no te permitimos de nuevo reintegrarse en la oficina. Pues que puedo decir que sí, pero sin ofrecer muchas alternativas, porque realmente estábamos todo el mundo bastante limitado. Y lamentablemente, aquí en la torre, esto es un lugar que alberga cientos, sino miles de empleados. El piso tal tiene COVID, estos tienen COVID entonces uno venía y no van a venir tales días que vamos a desinfectar toda la torre, vamos a desinfectar todas las áreas que sea, pero que van a seguir saliendo y a cada rato nos sacaban, no vienen tal día, hay que desinfectar la torre”.

Verbalizaciones de la categoría Resultados de una intervención por supervisoras:

P02: “te puedo decir que quizás la efectividad se afectó, pero fue como cambiar la estrategia, bajar las expectativas, reformular el plan y continuar estando presentes en ese sentido, pues quizás si la efectividad se afectó el poder llevar un plan de tratamiento o intervención que fuera más responsivo”.

Verbalizaciones de la categoría Retos por supervisoras:

P05: “Precisamente supervisar que, en efecto, todas se completen y que cada empleado pueda cumplir con lo establecido. Cada vez es más difícil porque tú sabes que nosotros entendemos mucho abrazarla, besarla, somos bastante cariñosos y demás. Cuando todo está corriendo con mayor normalidad, pero realmente hubo una una baja, yo te diría que un 50%, sino un poquito más de lo que fue la productividad. También de la agencia en ese sentido, porque realmente no se investigaba todo”.

P06: “Hace unos meses, se implementó una plataforma virtual de destrezas académicas y el reto principal, el uso de la misma. El reto principal fue el uso de la tecnología, hay mucha dificultad en los recursos e incluso en participantes. No es igual dominar la tecnología en términos de subir un documento, guardar un documento en algún tipo de plataforma, buscar una información adecuada e instalar cosas, ¿no? Definitivamente el dominio tecnológico fue un reto. Si mi oficina no estuviera en condiciones, pues yo no estaría como en la confianza de que ustedes la pudiesen ver, poderse expresar con libertad, era limitado. Se desarrolló una baja participación. Hubo mucho adiestramiento, pero eso no significa que había tiempo para la implementación de lo que estabas aprendiendo”.

P01: “El reto más grande fue el no tener presencialmente a las mujeres. El no ver su rostro al no conocerlas, el no poder tener esa empatía del tú a tú y estar por un teléfono tan impersonal hablando. Las situaciones como la violencia doméstica que toca tanto emocionalmente a las mujeres, eso fue lo más terrible. Todo era a través del teléfono personal y el teléfono de la casa al que tuviera el teléfono en la casa. Así que si hubieron muchas mujeres que se atendieron. Pero no se desarrolló esa relación tuya y mía para poder llegar a un proceso de ayuda. Mucho más allá sería el proceso de ayuda como generalmente ocurre cuando es one to one este estando de frente. Esas mujeres empezaron a tener que enfrentar los procesos en el Tribunal solas y ese es el momento más aterrador que ellas pasan, no conocen, no saben, no entienden el lenguaje que se habla en el Tribunal. Por lo tanto, ellas no preguntan y se quedan con 25,000 dudas. Así que eso fue terrible, terrible para ella, porque de verdad todavía cuando tienen que ir ahora y siempre la experiencia es nueva, totalmente nueva para ella y una experiencia que ha sido, mi mayor reto fue internet y peleaba con Liberty a cada rato a cada rato. Sí porque se quedaron en la casa. Sí tuvieron algunos percances de salud con relación a la pandemia, puesto que se quedaron en su casa, obviamente el que tiene familia con su familia, las que están solas, pues tuvieron que buscar la forma en cómo trabajar para obtener una cosa sin tener que salir de la casa... Pues que puedo decir que sí, pero sin ofrecerle muchas alternativas, porque realmente estábamos todo el mundo bastante limitado y lamentablemente, aquí en la torre, esto es un lugar que alberga cientos, sino miles de empleados...”.

Verbalizaciones de la sub-categoría Confidencialidad por supervisoras:

P01: “Pues lo mismo, o sea, ni yo la veo ni ella me ve, no es lo mismo cuando tu sabes con quién tú estás hablando, porque cuando hay una entrevista no solamente es lo que se dice, sino cómo se dice ese lenguaje que podemos entender, lo que hay más allá, que muchas veces le digo, me estás diciendo eso, pero...¿Noto que te pasa algo más? Quieres hablar de eso y en ese momento eso se perdió. Eso no estaba, no existía. Obviamente teníamos los papeles, pero entonces tenía que decir les damos, break, porque se cayó el sistema, no tengo manera de escribir nada, tengo que ir a llenar los papeles para posteriormente, entonces poderlo pasar y poder recuperar esa, continuar para poner la información en el expediente”.

P06: “El otro reto con el tema tecnológico fue la invasión a la privacidad. Ese fue otro reto verdad que el que invadimos el espacio privado probablemente no adecuado o incómodo de los participantes. Principalmente el manejo de la confidencialidad”.

P02: “No solo la cuestión de que el espacio sea propicio de la persona donde esté, claro, cada cual firma el consentimiento de los dispositivos de eliminar todo en ese sentido, igual que el envío sea de manera responsable y proteger la confidencialidad.”

Verbalizaciones de la sub-categoría exposición al virus por supervisoras:

P05: “Reto enfrentado por la entidad, fue el temor. Posiblemente de cómo los empleados y nosotros velarán por su bienestar. Todos los empleados tenían que estar en el trabajo, básicamente el proceso de lo que era la documentación de sus intervenciones en ese momento, la agencia tenía, bastante de cómo vamos a estar saliendo al final cuando nosotros somos un programa que trabajamos 24/7. En esos procesos de investigación y el tema que puedas hacerlo para los empleados también. De igual forma al momento de tener que trabajar con una familia que posiblemente estuviese atravesado por la enfermedad de COVID cómo podemos recordar en ese lapso de tiempo. Porque las vacunas todavía no existían estábamos todos encerrados, desconocemos totalmente, sobre esta enfermedad estábamos escuchando que había muchas muertes además tenemos ese temor, la incertidumbre, lo que dificulta mucho más que la entidad pudiese llevar era el temor, el temor a la verdad, contagiarse con enfermarse. Hace como tal y sobre todo a llevar el virus, a su casa, a su familia, donde obviamente su esposo, su madre, sus hijos, verdad. Yo te diría que será el mayor reto esa inseguridad, Obviamente seguros en los procesos de llevando en el field. Yo creo que el mayor o dificultad fue la cantidad de empleados que estuvieron dando positivo y entonces ahí, pues cómo trabajar en verdad la situación, porque por ejemplo había muchas pruebas que tenían positivo, también pendiente cuando regresaba a tener que estar en cuarentena.”

P02: “Yo creo que era como de la poca gente que estaba recibiendo personas en ese momento y no por nosotros, más bien Si no, pues por los niños.No estoy evaluando a nadie para afectar, en términos de ejecutoria, pero sí y no. Hay una respuesta natural. Es de la persona protegerse y es normal porque era algo desconocido para todos y todas.”

Verbalizaciones de la sub-categoría interés de los participantes por supervisoras:

P02: “De acuerdo a la necesidad de la clientela y de la disponibilidad de tiempo que tuviese, pues es súper complicado, porque si no están las dos personas y si no están, por ejemplo si es que se dio el servicio para padres separados. Que tiene que conectarse por individual, pues esos retos desde la sintonía de la gente. Depende del rendimiento de las personas que la persona esté menos intensidad o menos compromisos, sino que no necesariamente la población con ese cliente particular a situaciones. Bien individuales de cada persona, pues no, quizás no se logró la meta sí te puedo decir que algunos tomaban su terapia en una videollamada y o sea, Cliente que tenía un interés bien particular y así lo hacía. Pero igual hay otros que 50 y pico de años que mira " Misi estoy tratando, he intentado todo, no tengo, no es forma de que yo pueda trabajar con la aplicación.”

P01: “Los procesos de violencia doméstica son unos procesos que son largos y que conlleva muchas ausencias en los trabajos, así que eso es un factor determinante en la mujer en abandonar unos para quedarse con otros o abandonarlos todos y decidir no

continuar con nada de esto y continuar en lo que termina su orden de protección, pero nada más fuera de eso nada. Se desarrolló la plataforma que estamos usando, con lo que pudimos comenzar en septiembre. Nosotros estábamos en unos trámites que estábamos cambiando, una plataforma que nosotros la identificamos como la plataforma vieja, una plataforma nueva. Así que una de las cosas que mayormente comenzamos bien fue convertir la información de la plataforma vieja a la plataforma nueva de las participantes que entendíamos que estaban todavía activas o podían estar activas, eso fue un trabajo terrible.”

Verbalizaciones de la sub-categoría Limitaciones por supervisoras:

P01: “Yo no soy muy tecnológica, no permanente, temporal, porque no es lo mismo, jamás y nunca es lo mismo el tener una mujer de frente y tu poder hablar.”

P06: “La conexión, me conecto el teléfono de mi mamá, me conecto en la sala que es donde se puede, tenemos hermanos y no están en las mismas clases, en las mismas divisiones. Porque están compartiendo un mismo internet y que no puede estar muy lejos.”

P02: “No teníamos la plataforma igual del poder mantener el que fuera uniforme, uno de los grandes retos porque al principio tampoco tenemos la capacidad de proveer el equipo no contaba necesariamente con el equipo disponible para proveer a las personas o solo la cuestión de que el espacio sea propicio de la persona donde esté. El foco de atención son los estímulos, no todo el mundo tiene el mismo acceso, la brecha digital. No estábamos listos, no digo nadie estaba listo, pero nosotros menos que nadie. Se pierden muchas cosas el mismo miedo a la enfermedad lo desconocido de contagio a otros aspectos. Quizás se limitó un poco. Sí, se afectó el poder llevar un plan de tratamiento o intervención que fuera más responsivo. Puede ser la falta de equipos tecnológicos sin lugar a duda un teléfono para todo el mundo satisfacer las necesidades de poder comunicarse para mantener un proceso educativo oye no era real. Si te puedo decir que algunos tomaban su terapia ahí en una videollamada y ese cliente que tenía un interés bien particular y así lo hacía. Pero igual hay otros que tienen 50 y pico de años. Que mira " Misi estoy tratando, he intentado todo, no tengo, no es forma de que yo pueda trabajar con la aplicación. Que la persona no tuviera un equipo o la destreza. Hemos enfrentado y que la gente tenga la información no necesariamente del equipo, saber usarlo, maximizar, quizá el uso de internet para otros servicios adicionales que puedan requerir.”

P05: “Cuando todo está corriendo con mayor normalidad, pero realmente hubo una baja, yo te diría que un 50%, sino un poquito más de lo que fue la productividad. También de la agencia en ese sentido, porque realmente no se investigaba todo.”

Verbalizaciones de la sub-categoría estrategias para mejorar las limitaciones por supervisoras:

P05: “Pues gracias a Dios, no esos procesos remociones de menores, si procesos donde tuvimos que llevar los menores a evaluaciones médicas, que obviamente tendríamos que trasladar entonces a los menores en el vehículo oficial para trasladarlos a diferentes hospitales y eso en un momento dado, sin revelar aún un

reto... O sea que hasta las 8:00 h en la casa también está la guagua de verdad que transportarlo, obviamente ahora todo el mundo tenía que tener su mascarilla. Pues eso fue otro, otro reto también. Luego entonces podemos establecer una coordinación con los hospitales. Especificó que en el área metro todos los casos que tenemos para evaluación médica a nivel de los 11 pueblos que tenemos que cubrirnos ahora son 10 de los pueblos que cubrimos en nuestra región, pues todos veníamos a eso, hospital tenemos ese contacto ya todos los propiamente las tasas de 24 horas. entonces evaluados en esa área específica. También estaba la otra alternativa que se ofreció, se generó un documento donde se llamaba la hora de la entrevista realizada.”

P02: “Ha dado paso, verdad que establezcamos otros mecanismos, pero nos falta. Y como resultado, pues también tenemos proyectos nuevos, programas nuevos que surgieron del proceso y se quedaron después y se van a quedar que, en ese sentido, pues la organización te dirá que hasta fue muy creativa. También a dar otros servicios, todos como fines educativo terapéutico, entonces tuvimos campamento. No un campamento sino un verano creativo artístico, se hacían actividades. Entonces, si cambiamos la estrategia, tuvimos la oportunidad de establecer un centro. Digo no algo muy grande, pero, sabes la oportunidad de que la gente pudiese venir y tener equipo disponible. Utilizamos un espacio, lo habilitamos que, si alguien tiene que venir a coger una clase, un servicio pudiera venir y no sólo en recibes, quizás el cómo usarlo, sino tener el equipo disponible con un servicio de internet y poder hacerlo utilizarlo. Así que eso fue una de las cosas que pudimos estar e inclusive en algún momento, pues pudimos establecer un centro de apoyo al alumno. Que los chicos venían aquí y cogían en las clases virtuales porque no tenían el equipo o al menos sus papás no tenían las destrezas para apoyarlos, así que venían aquí, tomaban su clase y después se iban. Así que venía aquí tomando sus clases o si necesitaban algún servicio la gente de la comunidad tenían unas horas de uso del equipo internet y un personal asistido para entonces pasar el proceso.”

P06: “Casualmente el viernes estaba dando un adiestramiento sobre la plataforma. En un inicio, pues básicamente la intervención fue dirigida a ayudar a los jóvenes a poderse conectar, así como con un enlace, un apoyo al manejo de la situación básicamente pues por teléfono no diría tecnológica de videollamada. La intervención fue con talleres, mucho taller del tema.”

Verbalizaciones de la sub-categoría retos de la profesión de Trabajo Social por

supervisoras:

P02: “Pues muchos de los servicios más terapéuticos se convierten en psicoeducativos, porque no necesariamente se puede llevar el de la cuestión terapéutica. No hay quizás esta continuidad del servicio que fuera más terapéutico. Trabajar con las expectativas personales, profesionales y personales, eso fue. Yo creo que de los grandes retos. Diría, pues, una planificación no estática tiene que ser todo el tiempo dinámica porque mira, pues si no funcionó bien esto pues vamos a esto y si no. Retomamos en ese sentido, sí es como una constante planificación el reto mayor es el debate del proceso de planificación, es ese que planificar al día la semana, pues poco a poco viendo cómo van transcurriendo los días como las respuestas funcionó, no funcionó, vamos a cambiar la estrategia. En la continuidad con de la prestación de servicio por las mismas expectativas, yo creo que el reto más un bien personal mío,

verdadera, es como también de construir unas expectativas. El proceso terapéutico no fue igual. Tengo que ser honesta. Te puedo decir que quizás si la efectividad, pero otro fue como cambiar la estrategia, bajar las expectativas, reformular el plan y continuar estando presentes en ese sentido, pues quizás si la efectividad. Así que en este sentido, yo te puedo decir que no. No una inclusión. Cada cual tenía su computadora personal y su teléfono, y era un acto también de desprendimiento del personal. No podían tener acceso a internet, ni a la computadora algunos particularmente. Sobre todo, otro tipo de servicio.”

P06: “El reto en términos de la profesión, verdad de las intervenciones fue un poquito mayor, porque fue un poco rehacer la intervención, como que replantearnos. ¿Cómo íbamos hacerlo? Como supervisora, pudo observar esa adaptación, si hubo algún de los trabajadores sociales el contacto, el contacto en la intervención es vital, lo visual es vital y no siempre se podía haber complicado. Después se sistematizó y se aprovechó y se hizo, mucho grupo, mucho taller del tema, eso es como un no, ni siquiera nos contempló en el Comité del Task Force, no se nos contempló y estamos invisibles. Que todo profesional debe dominar la tecnología, tumbar resistencia y adiestrar, debe haber los equipos necesarios y los apoyos necesarios para ese proceso tecnológico. Por los trabajos sociales complicados hay muchas carencias laborales, documental no actual, pero si es la documentación entonces importante que tengan las cosas al día igual... nos dimos cuenta que para los muchachos la llamada tuvo un valor distintos, la mirada así por Zoom es un valor distinto pero en cuanto a lo que es la expectativa de un trabajo social, por lo menos de las que estaban aquí, fue frustrante ellas no sentían que estaban pudiendo dar lo que ellas quisieran y puede ser tan cierto como tan falso, pero es la estructura mental. Si yo pienso que, si no lo hago así, no... si todos tuvimos un proceso de adaptación, pero han sido dos años, era como porque eso también es otra cosa, que siempre estabas, como esto se va a acabar.”

P01: “A las participantes que tengan procesos en el Tribunal y esas personas, pues yo le dejé le digo, mira, este es mi teléfono en cualquier situación que ocurra porque en el Tribunal, pues a veces llaman cambian, hacen...pero hemos seguido trabajando. La otra que nombraron hace poco como yo, que era trabajador/a social. Las dos tenemos prácticamente la misma carga de servicio directo y entonces lo de la supervisión.”

Verbalizaciones de la categoría sentimientos durante el proceso de intervención durante la pandemia, según Supervisoras:

P06: “Siempre había un espacio para la emoción personal desde mis realidades y mis dificultades en la pandemia, para todos fue muy fuerte, pues poder, sobre todo, proveer el espacio personal de que el profesional se sintiera ya que es profesional, pero también es persona y esto nos está afectando a todos. Esto no tenía ni clase social, ni profesión, ni edad. Esto es como una resistencia, aunque no fuera expresada como con una pesadez que de cierta manera para mí yo la traduzco a una resistencia porque nos cambiaron todo sin aviso.”

Verbalizaciones de la categoría sentimientos negativos durante el proceso de intervención durante la pandemia, según Supervisoras:

P05: “El lidiar es obviamente con las situaciones de los compañeros. Yo también estaba preocupada, la misma situación porque, aunque yo no salía en ese momento al field obviamente, pues ellos entraban y salían de la oficina. también y la preocupación de mantenerlos a ellos. Velar que estén seguros y a su vez que el personal que se quedaba administrativo en la oficina que nos pudiésemos mantener también seguros.”

P02: “Con mucho miedo, lo hicimos con miedo, a lo mejor alguno no tuvo el valor, tuvo miedo por la falta de experiencia en trabajos de campo el mismo miedo a la enfermedad lo desconocido de contagio. A otros aspectos quizás limitó un poco.”

P06: “Yo hasta que esto no vuelva esta presencia, no voy a trabajar. No voy a no voy a asistir, entonces el personal, si hubo resistencia y hubo dificultades, pero si la agencia proveyó la posibilidad de seguir la expectativa de un trabajo social, por lo menos de las que estaban aquí, fue frustrante ellas no sentían que estaban pudiendo dar lo que ellas quisieran.”

P01: “Nosotros tenemos como parte de nuestro equipo, tenemos dos psicólogas y en mi caso yo las llamaba y les decía “ay amiguita este encierro me tiene loca, si esto no se acaba, no sé, pero de verdad hay que cuidarse...”

Verbalizaciones de la categoría supervisión

P06: “Lo que es el aspecto grupal del servicio del área social se dio buena, se dio buena este inclusive se pudo dar interdisciplinar. Nosotros tenemos 3 centros, Ponce, Guayama y San Juan y lo bueno era que en el Zoom permitía que los pudiéramos contar con los tres centros y eso entraba un enriquecimiento del personal social que he supervisado dominaba la tecnología si todos tuvimos un proceso de adaptación, pero han sido dos años, era como porque eso también es otra cosa, que siempre estabas, como esto se va a acabar.”

Verbalizaciones de la sub-categoría administrativo según supervisoras:

P05: “Cuando todo está corriendo con mayor normalidad, pero realmente hubo una baja, yo te diría que un 50%, sino un poquito más de lo que fue la productividad. También de la agencia en ese sentido, porque realmente no se investigaba todo.”

P02: “Podía constatar que el servicio se dio pues si se afectó debo decir desde la supervisión, pues hay que cambiar el plan digo en el sentido de verdad, más bien es ese proceso colaborativo con el TS de Servicio directo, cada cual firma el consentimiento de los dispositivos de eliminar todo en ese sentido. El rol siempre es el mismo guía, dirección no estoy evaluando a nadie para afectar, en términos de ejecutoria, pero sí y no. Hay una respuesta natural también verdad es de la persona protegerse y es normal porque esto era algo desconocido para todos y todas.”

P06: “Jamás paró el servicio, se dieron teléfonos, se facilitó computadora, tú sabes que sí hubo los recursos para que siguiéramos. Yo pienso que desde seguimiento,

apoyo, asistencia, cuando digo asistencia, si esto no sale como debería hacerlo. Pues vamos a conseguir que nos adiestren.”

P01: “Cuando nos integramos este tuvimos que hacer este todo un proyecto no sé cuántas horas de todas esos meses y semanas que no habíamos estado en la oficina y no habíamos ponchado. Nos pidieron, nos requirieron que teníamos que hacer todas esas hojas. Pues tú te vas a reír, pero soy supervisora. En aquel momento solamente había una persona para supervisar una trabajadora social. Ahora tenemos dos supervisoras desde el año pasado en el mes de julio. Cómo íbamos a hacer el primer expediente electrónico del trabajo social en todo el municipio porque no existe ninguno. Yo creo que es el único expediente electrónico del trabajo social que existe en todo el municipio de nosotros. Así que fueron múltiples reuniones con relación a necesidades que nosotros entendíamos que la plataforma vieja tenía. Y qué otra información adicional nosotros queríamos que estuviese en esa plataforma. La información de los expedientes viejos, vamos a empezar a cambiar el servicio, así que fueron las dos cosas pasando, información de los expedientes. A las participantes porque entonces empezamos a llamarla fulana. Hemos sabido que la pandemia ha limitado los servicios. Queríamos saber con relación a... ¿Cómo estás? ¿Cómo ha pasado? Sí tuvimos alguna que se quedó alguna vista que sucedió con la vista volver a retomar entonces estamos bregando con los viejos. Mira, tenemos un expediente nuevo y hay mucha información que no existe de la vieja. Así que vamos a empezar para que me pueda ofrecer esta información y poder completar este expediente.”

Verbalizaciones de la sub-categoría apoyo según supervisoras:

P05: “Eso fue un gran reto. Aparte de trabajar más allá de lo que era la supervisión, el proceso administrativo trabaja con ese aspecto humano, verdad. Ser empático con ese compañero, al fin trabajar con sus emociones también, en ocasiones con su con situaciones de crisis que también tuvimos. El trabajo pudiese salir pese a lo que tú esté ocurriendo ella, darles el coaching, a ellos apoyarlos también básicamente. Precisamente supervisar que, en efecto, todas se completan, cada empleado pueda cumplir con lo establecido. Cada vez es más difícil porque tú sabes que nosotros entendemos mucho abrazarla, besarla, somos bastante cariñosos y demás. El apoyo, el ser empático con los supervisados, en todo momento y el supervisor está para ayudar, para ayudar, para velar, no para poner piedras en el camino. Estamos para ayudar, estamos para servir este para aprender todos los días del año para que todos los días aprendemos algo nuevo, así que tengo unos empleados excelentes que de verdad que se dejan ayudar también y me enseña y se dejan ayudar cuando necesitan la ayuda, pues también la solicitan y estamos aquí dispuesto para ofrecerle el apoyo y la ayuda.”

P02: “Yo te puedo dar estrategias y decir, mira para intentarlo por acá, pero yo creo que en términos de la supervisión sigue siendo el mismo rol, guía dirección o acompañamiento en ese proceso de mentoría, yo creo que no, no cambia mucho en ese sentido tenemos el personal de apoyo, tenemos otro personal que puede apoyar a este término de atender esa crisis, por ejemplo, pues tenemos las colaboraciones con la doctora que está por la psicóloga. Tenemos otro personal de apoyo que está disponible. Claro que si se quema una, el otro está y si alguno presenta una situación emocional, pues puedes recibir de apoyo no solo aquí, igual tenemos colaboración externa con los profesionales de la salud mental que entonces hacemos lo propio para la coordinación y el recibo de lo que necesita la persona.”

P06: “En cuanto al rol de supervisor a medio de esta pandemia pues el apoyo. Que no se quitaran todos estamos pasando por una dificultad, verdad que se entendía cualquier dificultad, pero debemos construir juntos. Vamos a intentar esto y si no funciona, vamos a buscar otra cosa, porque realmente pues yo digo al apoyo. El apoyo y la asistencia en términos del poder, inventarse cosas nuevas, si no funcionó esta vez como lo hacemos de otra manera, era un poquito de manejar impaciencia, apoyar a la frustración. Nivel personal, o sea, tú tienes que manejarte tú. Manejar las emociones, los miedos, la inseguridad de tus hijos sin clase, el esposo votado, la esposa, estas circunstancias tuyas y encima pues estar así, aprendiendo por una vida que probablemente. No dominas, mi parte en el rol que tengo de Coaching, pues lo que todos tenemos que aprender, lo que va a levantarse, vestirse como si fueras para el trabajo, concentrarte en tu sala, donde era la oficina porque eso tenía las implicaciones de no quedarte en la cama. Yo hasta que esto no vuelva esta presencia, no voy a trabajar. No voy a no voy a asistir, entonces el personal, si hubo resistencia y hubo dificultades, pero si la agencia proveyó la posibilidad de seguir. Para mí era muy necesario los espacios de ahí como decir. ¿Ventilación? de poder expresar cómo estamos estaba ahí con mucha intensidad para que las cosas salieran porque pues era complicado. Pues había que estar ahí con esa dualidad de orientar, apoyar, a coger. La institución tiene un programa de ayuda al empleado, lo ha tenido siempre lo que pasa, es que lo empezamos a usar. Lo digo porque incluso yo lo tuve que utilizar tiene esos servicios de ayuda al empleado que incluye psicólogos, psiquiatras, no psiquiatras, ni psicólogos, trabajadores sociales, asistencia legal.”

Verbalizaciones de la sub-categoría educativo según supervisoras:

P02: “También a dar otros servicios, todos como fines educativo terapéutico.”

P06: “El viernes estaba dando un adiestramiento sobre la plataforma. Un poco para convencer al personal que se utilizaba, sí, nosotros tenemos una cosa que se llama. La nueva escuela hubo adiestramiento, pero eso no significa que había tiempo para la implementación de lo que estabas aprendiendo. Pues vamos a conseguir que nos adiestren.”

Verbalizaciones de la categoría Tecnología según supervisoras:

P05: “Uso las precisamente de la tecnología gracias a Dios, pues teníamos un equipo recientemente recibido, era una laptop y también teléfono celular. La agencia en ese sentido, pues estuvimos trabajando remotamente y lo hacíamos entonces intercalados con los que iban, por ejemplo, esta semana, la próxima y de esa forma, verdad, estábamos haciendo el proceso en mi caso yo tenía el equipo cuando van a esperar el personal administrativo, los asistentes de servicio, que son los que las monitorear, el recibo de de los referidos y demás, pues ellos no tenían. Se empezaron a utilizar esta plataforma de la que estamos hablando durante el día de hoy, como Microsoft y sobre todo Microsoft, que era como un poquito un poquito más amigable y friendly... Para poder comunicarnos, se habla de la duda, pero realmente no recibimos un adiestramiento sobre el uso de la aplicación. En este lapso incluso después me han enseñado las diferentes cositas con lo puedes hacer a través de las diferentes plataformas, porque ya habían estado más expuestos que yo, porque como le había mencionado, yo solamente trabajaba con otro sistema, que ya era una aplicación que

ya está mecanizada y ya se la revela que estaba trabajando en ese momento, pero al ellos hacer uso de esta plataforma, entonces básicamente yo aprendí mucho.”

P02: “No teníamos la plataforma igual del poder. Mantener el que fuera uniforme, se usaron todas las aplicaciones, habidas y por haber. Algunas pudieron ser no necesariamente videollamada sino telefónica, pues los facilitadores le contestaban utilizando el correo o por videollamada. La manera de poder seguir proveyendo el material, igual hasta por Whatsapp lo que tuviesen la persona disponible. No necesariamente tenemos una plataforma identificada, eventualmente digo terapia virtual, pero servicios que se den a través de medios digitales. Cuando estemos porque eso hay para tener los expedientes digitales, hace falta conocer más y son bastante costosos. Todo lo que se hace en los expedientes se hace de manera digital. Yo creo que hicieron la transición bien fácil adaptarse a las plataformas ellos mismos, buscarle alternativas a la clientela, si es teams otros zoom, lo que sea verdad. Que la capacidad de adaptarse fue super rápida, super. Fue responsivo, a la generación tenían las destrezas en términos tecnológicos, así que para aplicar y se enfrentaron de manera súper a través de los métodos digital e igual parte de los servicios como emergente del proceso fueron muchos talleres con las escuelas. En términos generales pudieron manejar la plataforma y los servicios disponibles. Fue una transición rápida y pudieron adaptarse a lo que había disponible así que yo creo que sí pudimos adaptarnos. Con resistencia no, pero eso soy yo en lo personal.”

P06: “Había adquirido hacía unos meses, digamos unos meses, una plataforma virtual de destrezas académica iba a ser la salvación en términos de lo que implicaba el servicio académico, que nunca tuvo que pausar precisamente por poseer una plataforma virtual en el que estaban los trabajos y las destrezas para los participantes. Hay mucha dificultad en los recursos e incluso en participantes. Nosotros descubrimos en este proceso que los participantes son jugadores de video o seguidores de media entiéndase dominan plataforma de sociales de Facebook e Instagram. Que todas sus plataformas, pero, eso no es igual a dominar la tecnología en términos de subir un documento, grabar un documento en algún tipo de plataforma, buscar una información adecuada e instalar cosas. Definitivamente el dominio tecnológico fue un reto. Nosotros tenemos 3 centros, Ponce, Guayama y San Juan. Lo bueno era que en el Zoom permitía que los pudiéramos contar con los tres centros y eso entraba un enriquecimiento el personal social que he supervisado dominaba la tecnología. Eso es un gran mito, pensar que hay un dominio perfecto en la tecnología. Se desarrolló una baja de participación, este increíble, este, no quieren, no quieren punto. Yo hasta que esto no vuelva esta presencia, no voy a trabajar. No voy a asistir, entonces el personal, si hubo resistencia y hubo dificultades, pero si la agencia proveyó la posibilidad de seguir ese adiestramiento y entonces facilitaba porque no es como que el adiestramiento sea el viernes, entonces todo lo que San Juan y Guayama tienen que llegar, es por Zoom”

Verbalizaciones de la sub-categoría adaptaciones de tecnología a la según supervisoras:

P05: “Se empezaron a utilizar esta plataforma de la que estamos hablando durante el día de hoy, como Microsoft y sobre todo Microsoft, que era como un poquito un poquito más amigable y friendly para poder comunicarnos, pero se habla de la duda, pero realmente no recibimos un adiestramiento sobre el uso de la aplicación.”

P02: “Yo creo que hicieron la transición bien fácil adaptarse a las plataformas ellos mismos, buscarle alternativas a la clientela, si es teams, otros zooms, lo que sea verdad que la capacidad de adaptarse fue super rápida, súper. Fue responsivo. La generación tenía las destrezas en términos tecnológicos, así que para aplicar y se enfrentaron de manera súper, a través de los métodos digitales e igual parte de los servicios como emergente del proceso fueron muchos talleres con las escuelas. En términos generales pudieron manejar la plataforma y los servicios disponibles fue una transición rápida y pudieron adaptarse a lo que había disponible así que yo creo que sí pudimos adaptarnos con resistencia no, pero eso soy yo en lo personal.”

P06: “Hay mucha dificultad en los recursos e incluso en participantes. Nosotros descubrimos en este proceso que los participantes son jugadores de video o seguidores de media entiéndase dominan plataforma de sociales de Facebook e Instagram que todas sus plataformas, ¿verdad? Pero, eso no es igual a dominar la tecnología en términos de subir un documento, grabar un documento en algún tipo de plataforma, buscar una información adecuada e instalar cosas, ¿no? Definitivamente el dominio tecnológico fue un reto.”

P01: “No hubo contacto con nadie en lo que preparaban, compraban los equipos porque no estábamos preparados para eso. Empezamos en septiembre a dar el servicio. En mi caso hubo mucho problema con el internet y todo era a través de internet. Nuestro sistema era a través de internet, así que si se caía el sistema... Obviamente teníamos los papeles, pero entonces tenía que decir les damos, break, porque se cayó el sistema, no tengo manera de escribir nada, tengo que ir a llenar los papeles para posteriormente, entonces poderlo pasar y poder recuperar esa, continuar para poner la información en el expediente. Cómo íbamos a hacer el primer expediente electrónico del trabajo social en todo el municipio porque no existe ninguno. Yo creo que el único expediente electrónico del trabajo social que existe en todo el municipio es el de nosotros. Así que fueron múltiples reuniones con relación a necesidades que nosotros entendíamos que la plataforma vieja tenía y qué otra información adicional nosotros queríamos que estuviese en esa plataforma volver a retomar entonces estamos bregando con los viejos. Mira, tenemos un expediente nuevo y hay mucha información que no existe de la vieja. Así que vamos a empezar para que me pueda ofrecer esta información y poder completar este expediente. Estábamos empezando con una plataforma totalmente nueva electrónicamente, cuando estábamos acostumbrados a hacer en papel y pues hubo resistencia y pues claro que hay resistencia porque los documentos como quedaron, quizás no me encantaron, pero entonces ya eso es con lo que van a trabajar porque no tenemos tiempo para hacer nada más y todas esas cosas, así que hubo sí, resistencia en comenzar con esta plataforma nueva que ya hoy en día, la dominamos.”

Verbalizaciones de la sub-categoría beneficios de trabajo remoto según supervisoras:

P02: “Eventualmente digo terapia virtual, pero servicios que se den a través de medios digitales.”

P06: “Nosotros tenemos 3 centros, Ponce, Guayama y San Juan y lo bueno era que en el Zoom permitía que los pudiéramos contar con los tres centros y eso entraba un enriquecimiento, ese adiestramiento y entonces facilitaba porque no es como que el

adiestramiento sea el viernes, entonces todo lo que San Juan y Guayama tienen que llegar, ¿no? es por Zoom estamos todos y eso facilita la conexión entre las escuelas.”

P01: “Se me hacía más cómodo y seguro.”

Verbalizaciones de la sub-categoría Plataformas Digitales según supervisoras:

P05: “El uso de las precisamente de la tecnología que gracias a Dios, pues teníamos un equipo recientemente recibido, era una laptop y también teléfono celular. La agencia en ese sentido, pues estuvimos trabajando remotamente y lo hacíamos entonces intercalados con los que iban, por ejemplo, esta semana, la próxima y de esa forma, verdad, estábamos haciendo el proceso. Se empezaron a utilizar esta plataforma de la que estamos hablando durante el día de hoy, como Microsoft y sobre todo Microsoft, que era como un poquito un poquito más amigable y friendly para poder comunicarnos, pero se habla de la duda, pero realmente no recibimos un adiestramiento sobre el uso de la aplicación. En este lapso incluso después me han enseñado las diferentes cositas con lo puedes hacer a través de las diferentes plataformas, porque ya habían estado más expuestos que yo, porque como le había mencionado, yo solamente trabajaba con otro sistema, que ya era una una aplicación que ya está mecanizada y ya se la revela que estaba trabajando en ese momento, pero al ellos hacer uso de esta plataforma, entonces básicamente yo aprendí mucho.”

P02: “No teníamos la plataforma e igual del poder mantener el que fuera uniforme. Se usaron todas las aplicaciones, habidas y por haber. Algunas pudieron ser no necesariamente videollamadas sino telefónicas, pues los facilitadores le contestaban utilizando el correo o por videollamada. La manera de poder seguir proveyendo el material, igual hasta por Whatsapp lo que tuviesen la persona disponible. No necesariamente tenemos una plataforma identificada. Eventualmente digo terapia virtual, pero servicios que se den a través de medios digitales cuando estemos porque eso hay para tener los expedientes digitales, hace falta conocerlos más y son bastante costosos. Todo lo que se hace en los expedientes se hace de manera digital. Yo creo que hicieron la transición bien fácil adaptarse a las plataformas ellos mismos, buscarle alternativas a la clientela, si es teams otros zoom, lo que sea verdad.”

P06: “Había adquirido hacía unos meses, digamos unos meses, una plataforma virtual de destrezas académicas. Iba a ser la salvación en términos de lo que implicaba el servicio una plataforma virtual en el que estaban los trabajos y las destrezas para los participantes. Zoom”

P01: “Podríamos utilizar zoom si queríamos, yo no soy muy tecnológica, así que esto era todo a través del teléfono, se me hacía más cómodo y seguro. Se desarrolló la plataforma que estamos usando, con lo que pudimos comenzar en septiembre. Nosotros estábamos en unos trámites que estábamos cambiando, una plataforma que nosotros la identificamos como la plataforma vieja, una plataforma nueva. Así que una de las cosas que mayormente comenzamos bien fue a convertir la información de la plataforma vieja a la plataforma nueva de las participantes, que entendíamos que estaban todavía activas o podrían estar activas. Fue un trabajo terrible, terrible. Cómo íbamos a hacer el primer expediente electrónico del trabajo social en todo el municipio porque no existe ninguno. Yo creo que es el único expediente electrónico del trabajo social que existe en todo el municipio de nosotros.

Así que fueron múltiples reuniones con relación a necesidades que nosotros entendíamos que la plataforma vieja tenía y qué otra información nosotros queríamos que estuviese en esa plataforma la información de los expedientes viejos, vamos a empezar a cambiar el servicio, así que fue las dos cosas pasando, información de los expedientes.”

Recomendaciones para la profesión de Trabajo Social según las supervisoras:

P05: “Todos los días del año para que todos los días aprendemos algo algo nuevo, así que tengo unos empleados excelentes que de verdad que se dejan ayudar también y me enseña y se dejan ayudar cuando necesitan la ayuda, pues también la solicitan y estamos aquí dispuesto para ofrecerle el apoyo y la ayuda. Lo que es nuestra profesión es obviamente muchas personas con las que puede dialogar y cuando están en contacto directo con lo que nuestro trabajo, verdad, como los licenciados. La división legal y demás y los otros días, precisamente el martes tuve una vista y el licenciado me dice hasta que llegué aquí, yo no sabía todo lo que has trabajado eso es algo que obviamente lo que se ve en la prensa es muy limitado y normalmente no es nada bueno aparte de los trabajadores que trabajan en comunidad, que yo entiendo también que el trabajo social, quizás usted nos hemos quedado un tanto rezagados que debemos ser más proactivos, desde el escenario que estemos. Una trabajadora social como que para que te diera un documento tiene que estar en tensión y nos quedamos meramente en eso y nosotros somos mucho más ágil, es mucho más inteligente que eso no se lo podemos hacer un trabajo. De excelencia y calidad y nosotros mismos no podemos menospreciar lo que es nuestra profesión, nuestra profesión tenemos que ser más proactivos. Empezando por exigir nuestro derecho a nuestro salario porque para todos los que nosotros hacemos nos damos tiempo para nada y tenemos que ser más proactivos en las cosas que hacemos en el escenario que estemos, no importa si estamos hablando de un residencial en una escuela, departamento de la familia esté donde estemos en un hospital. Nosotros somos importantes, pero nosotros nos tenemos que creer, primero que nada. Para poder, según lo hacen dilo con otras mitades, lo que las demás personas van a recibir. Y no importaba la población con la que nosotros trabajemos, verdad tenemos que servir hasta el máximo de posiblemente una llamada que recibas para tratar de dar el máximo. Por ayudar a esa persona pueda resolverlo realmente es una situación porque estamos en un país que no se comunica.

P06: Recomendaciones concretas, cualquier profesional debe dominar la tecnología. Yo creo que ya la tecnología, es algo que nosotros no podemos irnos en contra de ella o decir que no la vamos a utilizar, no es este tumbar resistencia y adiestrar, debe haber los equipos necesarios y los apoyos necesarios para ese proceso tecnológico. Hay cosas que todos nosotros, no hay control, así que hay un llamado de cierta manera mantenernos al día este, porque por ejemplo nos mandaron para la casa, no nos break de buscar expediente de poner al día alguna cosa, aún notas de progresos, tenían una montaña de cosas por actualizar, los expedientes abiertos, unas cosas que no deben ser, pero sabemos qué pasa entonces un poquito, esto nos alerta a uno. Tu deber es ir de tu día laboral con todo, como concluido. Es importante tanto dominar la tecnología y es bien importante ciertos temas que ya sabemos que son medulares, en los duelos, manejo de ansiedad, manejo de depresión, la pandemia trajo consigo un sin número de temas que deben ser yo diría al nivel de certificaciones, en vez de tallercito de educación continua, o sea, ya sabemos que debiéramos tener ciertos talleres y esta certificación corta en manejo de emergencia, en manejo de llamadas este de

emergencias. Hay ciertos adiestramientos que deben ser medulares y en la preparación constante de un trabajador social, y entonces lo otro es situar de la profesión. El que los consejeros, los psicólogos rapidito, hicieron las gestiones tuvieran. Nosotros todavía estamos en litigios y vamos a ser considerados para la tele, para la tele terapia. Eso sería otro tema de entrevista que pudiéramos hablar, de lo que es un poco lo que yo le llamo criollamente autoestima de la profesión y en la medida que la profesión no manejes objetivamos, no va a exigir los derechos, no es que vamos para exigir, pero no, no va a haber en la fuerza para exigir como algo que definitivamente yo entiendo.”

Análisis de los Hallazgos y Datos Recopilados

La profesión de trabajo social enfrentó un cambio significativo en su desempeño y prestación de servicios a raíz de la pandemia del COVID 19. Todo servicio que se ofrecía en las diversas entidades sociales estaba dirigido a una intervención directa y presencial. Dado a la magnitud del problema que representaba mantenerse alejados y confinados en los hogares, los profesionales y entidades sociales tuvieron que innovar en las estrategias para la prestación de servicios, al reconocer que toda población que atendía previo a la pandemia experimentaba una necesidad. Recurrir al uso de las tecnologías fue la opción para lograr cumplir con los planes de intervención, ya que permitía el contacto a la distancia. Tanto los profesionales de trabajo social como los supervisores identificaron que una de las limitaciones mayores fue el uso de la tecnología porque debían modificar o replantear el proceso de intervención durante la pandemia del COVID-19. Si bien es cierto, que los profesionales del Trabajo Social desde hace varios años utilizan la tecnología como las computadoras, impresoras, teléfonos, fax, entre otros, cabe destacar que la pandemia intensificó el uso de estas. Más allá del conocimiento en el manejo de los equipos tecnológicos, era importante dominar sus funciones y adaptarse a las plataformas digitales para poder ofrecer un servicio en el contexto de la ética, modelos de intervención y reglamentación de las agencias o entidades. También incidió el hecho de que no todas las entidades que las habían incorporado en su cotidianidad estaban en el mismo nivel de dominio y alcance. Los profesionales tuvieron que desarrollar y pulir las destrezas necesarias

para poder continuar brindando los servicios, ya sea por iniciativa propia o consultando a superiores o compañeros. De los datos obtenidos en las entrevistas surge que las trabajadoras sociales, hicieron la transición al uso de la tecnología de manera rápida y eficaz, aunque no podemos relacionarlo con el logro de los objetivos del plan de servicio.

Por otra parte, en muchos de los escenarios, se comenzó con la implantación de nuevas plataformas digitales para ofrecer los servicios de manera remota. Otras entrevistadas tuvieron que actualizar las plataformas ya existentes en la entidad para continuar ofreciendo los servicios y tuvieron que hacer adaptaciones de inmediato con el conocimiento que tenían al momento. No necesariamente las profesionales recibieron adiestramientos para el manejo de las plataformas lo que creó un factor de estrés adicional que incidía en el éxito de su intervención. Para poder ofrecer los servicios que necesitaban los participantes, los trabajadores sociales se las ingeniaron e hicieron todo lo que estaba en sus manos con los recursos disponibles al momento. Estos utilizaron diferentes aplicaciones, redes sociales y plataformas digitales para proveer el servicio a la población que atendían. Los trabajadores sociales se adaptaron a las circunstancias del momento, porque los problemas no conocen pausas. Sin embargo, muchas de las entidades no contaban con herramientas tecnológicas necesarias para proveerles a todos los empleados. Algunas de las profesionales identificaron que tuvieron que utilizar sus equipos personales como teléfonos, computadoras e internet para canalizar los servicios que ocasionan otro reto para lograr realizar las intervenciones. A esta realidad se añade, que también tuvieron que auxiliar a sus participantes en el uso de la tecnología y la adaptación al proceso de ayuda a distancia que resulta un tanto despersonalizado y carente de intimidad.

La adaptación que tuvieron las trabajadoras sociales al uso de la tecnología en cuanto a las intervenciones de manera remota fue una retante, con limitaciones y de cierta manera el proceso fue coercitivo. La orden ejecutiva de mantenerse en los hogares colocó a las

trabajadoras sociales entrevistadas en una posición completamente diferente para la prestación de servicios. Esta nueva modalidad provocó un retraso en el tiempo proyectado del servicio por lo que desarrollaron frustración por los siguientes factores: falta de interés de los participantes, comunicación inestable con ellos y/o entidades colaborativas, los servicios incompletos, el retraso del cumplimiento de las metas y objetivos en los planes de intervención, la desconexión del internet, el estrés por lo desconocido, la incertidumbre de la pandemia y la exposición al virus. La relación de las trabajadoras sociales con sus participantes se construye en el contexto de lo que ambas partes aportarán al proceso de cambio para lo que utilizan sus fortalezas, conocimiento y recursos disponibles. La obligación de prestar servicios a la distancia, realidad para todas las entidades sociales, limitó el acceso a servicios comunitarios y gubernamentales que las trabajadoras sociales utilizan mediante el referido para apoyar su plan de servicio con sus participantes. Las trabajadoras sociales tuvieron que lidiar con los nuevos protocolos establecidos tanto a nivel gubernamental como a nivel de la entidad y a la adaptación a la tecnología como herramienta que afectó la intervención del participante.

La experiencia de prestar servicios o supervisar a la distancia no fue la más agradable o conveniente para poder dar los servicios o satisfacer las necesidades de los participantes y lograr el cumplimiento con la normativa institucional. La teoría ecológica de Urie Bronfenbrenner (1979):

expone que los individuos se desarrollan a través de los diferentes ambientes en los que se desenvuelven, por lo que podemos decir que los trabajadores sociales tuvieron una transformación y desarrollo a partir de este evento ambiental externo y fuera de su control. El ambiente y la persona interactúan continuamente en busca de alcanzar la complementación que permite su coexistencia. Cuando un elemento se presenta de

forma inesperada hará más vulnerable a una de las partes obligándola a buscar balance ya sea haciendo uso de sus fortalezas o reformándose, (pp.45-57)

A nivel micro, observamos que tuvieron que manejar sus emociones y su núcleo familiar para poder continuar ofreciendo servicios. Muchas de las trabajadoras sociales sintieron miedo a ser contagiadas e infectar a sus seres queridos por exposición al virus. Como seres humanos tienen diversos roles que, al ponerlos en acción, tienen demandas que podrían ser contrarias entre sí y que comprometen su juicio y emociones. Por otra parte, a nivel meso tuvieron que responder al llamado de su empleador y continuar ofreciendo servicios de manera remota y presencial en ocasiones partiendo de los protocolos establecidos en las entidades. Adaptarse a la comunicación virtual con los diferentes ambientes provocó un cambio total en la forma en que construyen las relaciones que podían tener con los sistemas y la prestación del servicio. A nivel macro, tuvieron que adaptarse a políticas públicas, órdenes ejecutivas, entre otras directrices que el gobierno y las diferentes instituciones establecieron, sin ser tomados en cuenta como una profesión necesaria para aportar en el manejo de la situación de salud pública provocada por el COVID-19 y que impacta los elementos y componentes sociales. Es sabido que los trabajadores sociales, como clase profesional, lucharon con la falta de inclusión de la profesión para ser considerados a nivel gubernamental en la elaboración de protocolos y replantear estrategias para ofrecer el servicio y propiciar calidad de vida. En fin, a pesar del impacto que causó la Pandemia del COVID-19 en los diferentes ambientes en los que desarrollan su quehacer los profesionales del trabajo social, estos acogieron una nueva modalidad para brindar los servicios de acuerdo con sus escenarios, teniendo en cuenta las necesidades por las cuales estaban pasando sus participantes.

Las expresiones recogidas en las entrevistas permitieron a las investigadoras desarrollar un análisis basado en los diversos escenarios en los que realizan la práctica

profesional. Emerge que las intervenciones profesionales utilizando las tecnologías se vinculan al Código de Ética de la Profesión de Trabajo Social de Puerto Rico (CPTSPR, 2017). Las trabajadoras sociales de servicio directo mencionan que realmente la intervención profesional tanto de servicio directo como la de supervisoras fue menos productiva y en ocasiones no se cumplió con el Código de Ética. Basado en los elementos de la confidencialidad como bien mencionan las entrevistadas, era difícil o casi imposible salvaguardar la seguridad de lo que conversaban con los participantes en cada intervención. Muchos de ellos presentaban limitaciones al uso del Internet por lo cual compartían el espacio con otros miembros de la familia y/o conocidos. También, se vio afectada la confidencialidad a la hora de discutir o enviar información sensible y confidencial del participante por plataformas digitales que en muchas ocasiones no eran vías seguras como: llamadas telefónicas, vía Whatsapp, entre otras. De igual manera el Código de Ética establece que utilizando la tecnología en las intervenciones en servicio directo los trabajadores sociales deben explicar a cada participante los riesgos y beneficios de realizar las intervenciones de manera remota y cómo se trabaja el elemento de la confidencialidad de acuerdo con cada caso o en cada situación. Por ejemplo, el Código de Ética en el Canon #5 en el inciso F indica lo siguiente:

Si en algún momento el servicio se prestará a través de plataformas digitales, el o la profesional del Trabajo Social deberá explicar los beneficios y los riesgos potenciales de esta práctica. Aquellos profesionales que la utilicen deben tener estudios apropiados, adiestramiento, consulta o supervisión, que los califiquen para ofrecer servicios profesionales en línea, (CPTSPR,2017, p.49).

Reconociendo que la pandemia provocó el encierro de las personas y la prestación de servicios no estaba concebida partiendo del uso de la tecnología, no es difícil concluir que a los participantes no les ofrecieron las consultas, adiestramiento, orientaciones sobre los

riesgos y beneficios de esa modalidad. De igual manera, los trabajadores sociales tampoco recibieron la capacitación necesaria para realizar intervenciones en la modalidad virtual con los participantes durante la pandemia del COVID-19. Expresiones de las supervisoras apuntan a que se limitaron a ofrecer las herramientas tecnológicas o solicitar a las supervisadas que utilizaran las propias, y las estrategias necesarias para garantizar una supervisión exitosa en el servicio remoto. El Código de Ética profesional establece que los supervisores deben brindar un proceso de mentoría y coaching sobre el uso correcto, riesgos, beneficios e incluso la protección de la confidencialidad en la interacción de manera virtual utilizando la tecnología.

En efecto, las entrevistadas reconocieron que sí existe un riesgo y limitación como profesionales al ofrecer los servicios de manera remota utilizando la tecnología. Se identificó que hubo un reto ante el manejo de la información confidencial que podría suministrarse del participante al trabajador social e incluso del trabajador social al supervisor por medio del uso de la tecnología. Al explorar, señalaron que durante las intervenciones no hubo un proceso empático y confidencial al utilizar la tecnología en la prestación de servicios a causa del distanciamiento que se generó a raíz del COVID-19. A su vez, el uso de la tecnología no permitía completar una intervención segura y efectiva al no lograr conectar emocionalmente con los participantes, ya que no se promovía un espacio confidencial para ventilar o realizar un proceso de introspección, mientras cohabitaban con sus perpetradores durante la intervención por la profesional. De acuerdo con las entrevistadas el uso de la tecnología no promovió un servicio de excelencia y calidad al tener múltiples factores que influenciaron en la prestación de servicios.

Ante la carencia de los recursos necesarios, como los equipos electrónicos, se afectó la productividad de las supervisadas para realizar las intervenciones de manera efectiva, segura, confidencial y sobre todo atado a lo que establece el código de ética profesional.

Entendemos que los profesionales del trabajo social tuvieron que ajustarse a las circunstancias del momento y a los recursos que tenían para realizar las intervenciones de manera remota por lo que las intervenciones mediante la tecnología representaron una dificultad en la prestación de servicios y garantía de la confidencialidad de manera que, se vio afectada las prácticas éticas.

Medir la efectividad de los servicios ofrecidos por las profesionales de trabajo social requiere realizar una evaluación de servicios y que el resultado refleje haber alcanzado o completado los objetivos ante las necesidades identificadas. Soberal (2006) afirma que “La efectividad mide los cambios ocurridos en la clientela intervenida. Estos cambios pueden observarse en tres dominios: conocimiento, destrezas y actitudes para enfrentar su necesidad o problema”, (p.132). Sin embargo, las profesionales entrevistadas reconocen que afloraron diversas necesidades a raíz de la pandemia del COVID-19, provocando que las profesionales tuvieran que ofrecer un servicio remediativo que no cumplía con los estándares de calidad establecidos previamente y que propiciara trabajar la raíz de las situaciones de los participantes. El plan de servicio que se había diseñado y discutido con el participante, en algunas situaciones, hubo que ponerlo en pausa mientras se atendían situaciones relacionadas con la salud pública.

Se identificó que los factores principales que influyeron en la prestación de servicios fueron los siguientes: la falta de recursos profesionales ya que, en varios escenarios de trabajo consideran que a raíz de la pandemia por COVID-19 se experimentó una reducción de personal ante el temor a la exposición de la enfermedad. En el escenario de personas sin hogar, la entrevistada detalló que tuvieron que replantear la manera en que se ofrecían los servicios debido a que, era de las pocas entidades que continuaron operando de manera presencial en cuanto a la alimentación diaria u ofrecer albergue a la población que atendía.

Esto provocó que la entidad tomará en consideración un aumento en horarios y días de servicios ante la cantidad de participantes que requerían el servicio.

La situación mencionada contrasta con el aumento en la solicitud de los servicios, ya que requería de más personal en un momento en que disminuía. A su vez, el escenario de maltrato a menores también experimentó un alza en la cantidad de situaciones que surgieron a partir del confinamiento provocando que las profesionales tuvieran un aumento en cantidad de casos que requerían ser intervenidos de manera inmediata. Sin embargo, la entrevistada identifica que en dicho escenario no cuenta con recursos profesionales suficientes para intervenir la gran cantidad de casos recibidos en la agencia.

La falta de recursos profesionales fue una de las necesidades experimentadas durante la pandemia del COVID-19 provocando que las profesionales de trabajo social no pudieran atender a todas las personas que reclamaban tener una necesidad. En ocasiones, aunque llegaron al solicitante, el servicio que les pudieron dar no cumplía del todo con sus expectativas.

El segundo factor identificado fue la falta de compromiso de los participantes en los servicios primordiales en las entidades educativas. Las escuelas experimentaron un incremento en las ausencias al aula virtual a consecuencia de que había un alto porcentaje de estudiantes que carecían de artefactos electrónicos o desconocimiento del manejo de las plataformas.

Aunque las entidades escolares al identificar las necesidades experimentadas por el uso tecnológico determinaron que debían desarrollar adiestramientos o planificar para atender las carencias de las herramientas tecnológicas, los profesionales escolares replantearon los objetivos relacionados con la educación. Las supervisoras identificaron que tuvieron que realizar cambios y adaptaciones a sus planes de trabajo para seguir coordinando y prestando los servicios a sus participantes. En el área de supervisión, en el escenario escolar, los

estudiantes y personas responsables no garantizaban mantener una frecuencia en la participación de los servicios ofrecidos por las trabajadoras sociales. Se identificó a las ausencias escolares como uno de los retos profesionales debido a que los trabajadores sociales no mantuvieron un contacto directo o presencial con los estudiantes y/o familiares que les permitiera conocer situaciones o incidentes que surgieron dentro del núcleo familiar. Una función vital del trabajador social escolar es contactar al estudiante que se ausenta de forma continua sin motivo justificado y los padres no notifican a la escuela. Estando a la distancia y dependiendo de medios electrónicos para contactar al estudiante y sus tutores, no permitía establecer qué tipo de situación impedía al estudiante participar de la experiencia escolar.

Una de las trabajadoras sociales entrevistadas indicó que lo dispuesto para lograr el distanciamiento físico no promovió mantener una comunicación efectiva con los participantes. De haber requerido alguna intervención urgente ante alguna situación de crisis como pensamientos suicidas, depresión, ansiedad, entre otras, no se podía intervenir por desconocimiento de la situación. En las situaciones en que se pudo contactar al estudiante para dar seguimiento al plan de servicio iniciado, la carencia de equipo tecnológico o acceso a la internet no permitía determinar que durante las intervenciones de forma remota se garantizara que el servicio fuera uno efectivo. Por consiguiente, a pesar de que las supervisoras adaptaron sus planes de trabajo para seguir ofreciendo los servicios, esto no garantiza una participación frecuente por parte de los estudiantes ni cubrir sus necesidades, lo cual no se observó por parte de los participantes un cambio en las destrezas o actitudes durante las intervenciones de manera remota.

Reconocer las necesidades de los participantes propicia la afirmación de los derechos y de la calidad de los servicios que les asisten. Esto promueve la participación ciudadana. El Modelo de Gobernanza propone una participación ciudadana en los procesos políticos,

valores democráticos, mejoras en las condiciones humanas y participación colectiva para transformar la realidad. “La planificación estratégica y la administración, vinculadas a la gobernanza nos brindan una oportunidad para reconocer y potenciar la ampliación de derechos de las personas y las comunidades”, (Rivera y Zavala, 2011, p. 84). La decisión tomada por el gobierno de Puerto Rico no tomó en consideración factores sociales presentes y emergentes que colocaban en desventajas a los profesionales de trabajo social y la población puertorriqueña, en cuanto a la relación profesional, al decretar el encierro de toda la población y cese de servicios públicos y privados por un periodo prolongado. Los profesionales de Trabajo Social no tuvieron la oportunidad de participar en el análisis de los factores que podían propiciar surgimiento, deterioro o acrecentamiento de los problemas existentes. Tampoco pudieron educarlos respecto a la continuidad que requieren algunos servicios. Es sabido que las crisis pueden ser anticipables o inesperadas y la pandemia con todas sus vertientes requería ampliar el espectro de variables a considerar. Al no ser partícipe en las determinaciones, surgieron los retos que influenciaron los servicios de intervención por los profesionales de trabajo social. El modelo de gobernanza busca generar que los servicios sean dirigidos a la acción para lograr garantizar que los servicios sean óptimos y que los ciudadanos puedan tener una democracia y participación de las decisiones del país. Las entidades sociales y los profesionales experimentaron una falta de efectividad y eficacia en los servicios ofrecidos ya que las poblaciones no recibieron el servicio adecuado, no pudieron atender las necesidades que habían surgido antes de la pandemia, teniendo que enfocar sus objetivos de acuerdo con las necesidades surgidas durante la pandemia del COVID-19.

Las entidades se enfocaron en la búsqueda de recursos para las intervenciones ya que la sociedad se mantiene en un constante cambio social y la implementación de la tecnología influenciará en crear nuevas necesidades, que debían ser atendidas para continuar ofreciendo unos servicios. Se tuvo que designar fondos monetarios y desarrollar programas de

subvenciones para cubrir la carencia de equipos tecnológicos en la sociedad puertorriqueña. Sin embargo, no se logró que los servicios fueran más ágiles y eficaces, ya que al momento las entidades sociales no habían desarrollado estrategias suficientes para modernizar los procesos de manera sistematizada ante la carencia de servicios electrónicos o conocimiento en el aspecto tecnológico.

A raíz de la situación del COVID-19, el gobierno de Puerto Rico estableció órdenes ejecutivas que requirieron que las entidades sociales desarrollaran estrategias para la presentación de servicios. Durante las entrevistas realizadas se identificó que múltiples profesionales tuvieron que optar por el uso de la tecnología como una de las alternativas primordiales. Dado a que los profesionales de servicio directo tuvieron que decidir utilizar sus equipos personales entre teléfonos, computadoras, internet u otros para garantizar el servicio ya que las entidades sociales de manera inicial a la pandemia no contaban con recursos tecnológicos.

Sin embargo, las entrevistadas identificaron que múltiples colegas presentaban dificultades en el uso y manejo de las plataformas digitales de comunicación que se utilizaron en las intervenciones o reuniones administrativas. Se identifica que hubo agencias que optaron por plataformas de comunicación y habían desarrollado sistemas operacionales para trabajar expedientes electrónicos al momento del cierre. Estaban siendo trabajados como una idea piloto, debido a las circunstancias requirieron implementarlo de manera inmediata. Dado a estas estrategias de intervención y al identificar que múltiples profesionales carecen del conocimiento ante la tecnología se exploró con las entrevistadas, de qué manera los y las supervisoras de las múltiples entidades sociales apoyaron la prestación de servicio considerando el uso de la tecnología.

Al no recibir un proceso de capacitación ante el uso de la tecnología las profesionales identificaron que una de las limitaciones presentadas durante la presentación de servicios fue

el uso de la tecnología. Al comparar las limitaciones y la acción de supervisores en el proceso educativo, podemos entender que gran parte de los profesionales que debían ofrecer un servicio podían presentar la misma inquietud que los participantes desde sus hogares. Varios profesionales optaron por el uso de llamadas telefónicas para gestionar las intervenciones y poder alcanzar a impactar a los participantes porque es una de las herramientas más fáciles y accesibles para el profesional y los participantes. Sin embargo, múltiples profesionales se ayudaron entre ellos ante la necesidad de realizar las intervenciones por artefactos electrónicos. Cabe destacar, que se podía llevar a cabo un proceso de apoyo entre compañeros, pero al intervenir requería que mantuvieran sus tareas administrativas e intervenciones detenidas. Esto generó una disminución en la productividad de los servicios. Se entiende que las supervisoras tuvieron que buscar las herramientas, coordinar adiestramiento y capacitaciones para el uso correcto de la modalidad virtual y brindar el apoyo necesario para agotar los recursos y brindar servicios de calidad. Las investigadoras coinciden en que los supervisores deben retarse y buscar estrategias como: certificaciones, cursos, capacitaciones entre otras para el uso y manejo correcto de las intervenciones virtuales de los supervisados (trabajadores sociales de servicio directo) a los participantes.

Por otro lado, en este análisis se discute la teoría de Relaciones Humanas que fue seleccionada y reseñada en el Capítulo I, para analizar el apoyo de parte de las supervisoras a las trabajadoras sociales en el teletrabajo. En primer lugar, las supervisoras desarrollaron diferentes estrategias para atender la necesidad de cada participante. También, las supervisoras en agencias utilizaron plataformas digitales creadas por la entidad para mejorar la efectividad y eficiencia en los servicios ofrecidos. Se puede interpretar que coincidían con la estrategia e iniciativa de dar un apoyo más emocional y de acompañamiento ofreciendo un espacio para el diálogo y ventilación en cuanto a la modalidad virtual. No obstante, según los

datos recopilados y evidenciados las supervisoras limitaron el adiestramiento, capacitación e incluso el apoyo a nivel del uso de las herramientas tecnológicas para la modalidad virtual.

Las profesionales de Trabajo Social expresaron que el proceso de apoyo por parte de las supervisoras en el escenario de trabajo fue más dirigido en la prestación de servicios, ya que una alta cantidad de entrevistadas identificaron que la acción fue dirigida a crear plataformas de expedientes. Incluso como fue evidenciado con anterioridad a actualizar los datos de los participantes en plataformas nuevas, sin tener los adiestramientos y capacitación adecuada para la modalidad virtual. Por ende, las supervisoras se enfocaron en la continuidad de los servicios y que se gestionaran los esfuerzos pertinentes de parte de las trabajadoras sociales.

Sin embargo, en el aspecto emocional se identificó que las supervisoras promovieron la empatía, un espacio de ventilación durante el proceso y coordinación de servicios profesionales externos a las entidades sociales. También, que se dio el apoyo emocional, pero no se les brindó las herramientas necesarias para manejar una situación de crisis personal. La única alternativa que algunas entrevistadas mencionaron fue la coordinación de servicios con profesionales multidisciplinarios externos a las entidades sociales. Es importante destacar que hubo entrevistadas que señalaron que no identificaron un apoyo emocional por parte de supervisoras ya que no promovieron la comunicación, se enfocaron más en los servicios ofrecidos ante las situaciones administrativas que surgieron a raíz de la pandemia. Por lo que influyó de manera negativa en las intervenciones remotas que se ofrecían a los participantes ya que, estaban acoplándose y adaptándose a una nueva realidad del teletrabajo a distancia con poca o ninguna supervisión. En adición, las trabajadoras sociales contaban con muchos estresores en su sistema, como adaptarse al nuevo uso de la tecnología, el interés de los participantes para seguir recibiendo los servicios a distancia, la exposición del virus y el reto a aprender y capacitarse con nuevos recursos como: las plataformas digitales.

Un gran número de los supervisores indicaron que en el proceso de brindar apoyo les recomendaron a los trabajadores sociales de servicio directo, que debían esforzarse un poco más y ser más creativos a la hora de ofrecer esas intervenciones e interacciones de manera virtual para garantizar que ese participante voluntariamente se conectará y realizar una intervención efectiva. Queda claro, que la motivación y desempeño de las trabajadoras sociales se vio afectada significativamente e incluso se puede inferir que hubo un poco de resistencia para adaptar sus agendas y planes de trabajo a las nuevas condiciones de trabajo. También, las supervisoras entrevistadas expresaron que tenían sus situaciones personales, familiares y factores estresores debido a un posible contagio, por lo que limitó el apoyo a sus supervisados.

La teoría de Relaciones Humanas tiene tres elementos fundamentales para hacer referencia a los cambios en las intervenciones de los profesionales de trabajo social. “Entre ellas se encuentran: dar énfasis en las personas, los trabajadores tienen autonomía y existe confianza entre las personas” (Chiavenato, I. 2011, p.18). Partiendo de la teoría antes mencionada se pudo observar que las supervisoras no validaron los sentimientos de las trabajadoras sociales para conocer el proceso de transición a la adaptación de trabajar desde sus hogares ya que se estaba invadiendo el espacio para sus relaciones familiares. En segundo lugar, como plantea la teoría, la autonomía de las trabajadoras sociales se vio afectada por que tuvieron que cambiar su organización y ritmo de trabajo, manejo del tiempo y ser autodidactas para la adaptación en el uso de la tecnología. En tercer lugar, las trabajadoras sociales identificaron que el trabajo a distancia fue una tarea ardua para establecer una comunicación efectiva, una relación profesional y de confianza con sus supervisoras para proyectar sus inquietudes en el proceso.

En el aspecto emocional según los datos evidenciados, las supervisoras respetaron la autodeterminación y adaptación a la modalidad remota de cada supervisado ya que se les

brindó el espacio para acoplarse a las nuevas realidades que trajo consigo la pandemia del COVID-19. Se puede inferir luego de los datos encontrados que las supervisoras se limitaron en la coordinación de servicios como: psicólogos, terapeutas, grupos de apoyo, talleres educativos como manejo de ansiedad y estrés. El enfoque de las supervisoras era que las Trabajadoras Sociales cumplieran con los casos asignados y que se diera continuidad a los servicios sin el apoyo adecuado. Las trabajadoras sociales se sentían incómodas y limitadas en cuanto a los recursos y el espacio en que estaban ofreciendo las intervenciones a distancia debido a que tuvieron que utilizar sus equipos personales como: computadoras, tabletas, celulares, audífonos e internet. Además, tuvieron que ofrecer los servicios desde sus hogares por lo que es considerado un espacio personal para disfrutar tiempo en calidad libre de trabajo, sin embargo, se consideró como un nuevo reto ya que debían continuar su rol personal y profesional en un mismo entorno. Las supervisoras se enfocaron en brindar el apoyo mediante un acompañamiento para cumplir con los casos asignados y los servicios a los participantes, aunque la mayoría de las entrevistadas mencionaron que el apoyo ofrecido fue un espacio de ventilación y reflexión sobre las necesidades e incomodidades de los trabajadores sociales de servicio directo ofreciendo sus intervenciones. Sin embargo, se concluye por las experiencias que las supervisoras no adaptaron sus estrategias para brindar apoyo en cuanto a la modalidad virtual y remota. Se espera que el proceso de apoyo por parte de los y las supervisores/as debe garantizar una comunicación asertiva, estrategias de intervenciones y comprensión de situaciones personales. Se espera que, a partir de esta observación, los supervisores tomen en consideración que el aspecto de apoyo es fundamental para que el/la trabajador/a social se sienta valorado para que pueda brindar un servicio efectivo y de calidad a los participantes.

Capítulo III

Recomendaciones y Limitaciones

Recomendaciones

Luego de haber realizado el proceso de investigación, recopilación, análisis de datos y conclusiones, las investigadoras desean compartir varias recomendaciones basadas en todo lo recopilado del tema de investigación. Las mismas están dirigidas a la profesión de Trabajo Social, al Colegio de Profesionales de Trabajo Social de Puerto Rico, agencias u organizaciones, academia y al Gobierno de Puerto Rico, con el propósito de enriquecer y proveerles conocimiento sobre las experiencias de los trabajadores sociales de servicio directo y los supervisores que estuvieron ofreciendo los servicios de manera remota durante la pandemia del COVID-19.

A la profesión de Trabajo Social. El Código de Ética, de los profesionales del trabajo social establece en el canon #5 “El o la profesional del Trabajo Social y las tecnologías para la información y comunicación”, en el artículo F expone lo siguiente:

Si en algún momento el servicio se prestará a través de plataformas digitales, el o la profesional del Trabajo Social deberá explicar los beneficios y los riesgos potenciales de esta práctica. Aquellos profesionales que la utilicen deben tener estudios apropiados, adiestramiento, consulta o supervisión, que los califiquen para ofrecer servicios profesionales en línea. (CPTSPR, 2017, p.49)

Partiendo de las experiencias de los profesionales del trabajo social, verbalizan que no se les ofreció ningún tipo de adiestramiento en las plataformas digitales ni facilitaron la consulta necesaria para realizar exitosamente las intervenciones con los participantes de manera remota. Por otro lado, el Código de Ética establece que se debe orientar a los participantes sobre los riesgos y beneficios de ofrecer los servicios virtuales como lo es la protección de la confidencialidad en cada intervención, entre otros factores. Es por eso, que

luego de analizar los datos suministrados por las trabajadoras sociales de servicio directo y las supervisoras hacemos las siguientes recomendaciones:

1. Que se establezcan protocolos uniformes para informar a los participantes de los riesgos y beneficios de ofrecer los servicios de manera remota en cada intervención y/o situación que lo amerite.
2. Que se impartan adiestramientos y certificaciones a los trabajadores sociales en torno al uso de la tecnología, el uso de plataformas digitales para ofrecer servicios de manera remota, contextualizados en el código de ética y los derechos del participante.
3. Que se mantenga a la vanguardia en el uso de las plataformas digitales y recursos tecnológicos, para ofrecer servicios en la modalidad a distancia.
4. Se recomienda que la profesión de Trabajo Social sea partícipe de un “task force social” convocado por el Ejecutivo en donde se identifiquen los elementos que inciden sobre los ciudadanos acrecentando los efectos de la pandemia y establezcan las acciones dirigidas a atenuar el impacto emocional y social durante el desarrollo y concluido el evento.

Al Colegio de Profesionales del Trabajo Social de Puerto Rico. Durante el proceso de entrevista varios participantes coincidieron que la profesión de trabajo social en la actualidad no está siendo reconocida como una que impacta diversos grupos poblacionales en desventaja social y económica, que requiere un compromiso ético y político en la prestación de los servicios, sobre todo los que atienden asuntos confidenciales. En los foros públicos oficiales se identificó que la profesión tiene responsabilidad, poder y fuerza, sin embargo, no se incluyó en los grupos de trabajo que analizaron el impacto del COVID-19 en la salud social y emocional y que dictaron pautas a ser incluidas en la convivencia diaria. Muchos de los profesionales de trabajo social que participaron en la investigación reconocen que se tuvo que realizar un ajuste, reconsiderar y replantear las estrategias de intervención para garantizar

que la población pudiera ser impactada y servida. Considerando que la profesión de trabajo social cuenta con un gremio, que vela por los intereses de sus colegiados y a su vez por los derechos de los usuarios, y a partir de las experiencias de los profesionales, recomendamos que:

1. Se debe comenzar a estudiar en el contexto de las intervenciones remotas cómo la profesión puede integrar esta nueva herramienta como estrategia de intervención con los y las participantes en servicio directo, grupal y comunitario.
2. Que se mantenga luchando para hacer visible a la profesión ante la esfera gubernamental y la sociedad.
3. Que se establezca como requisito para la colegiación anual la toma de adiestramientos dirigidos al buen manejo del uso de las tecnologías y plataformas digitales en las prácticas de intervención virtual.

Agencias u Organizaciones. Al finalizar el proceso de recopilación de datos y análisis de hallazgos, se identificó que las entrevistadas coinciden en una necesidad sobre cambio abrupto surgido que trajo consigo la manera de ofrecer los servicios en el escenario laboral lo cual las investigadoras consideran importante recomendar a las agencias u organizaciones lo siguiente:

1. Las investigadoras identificaron que los profesionales deben capacitarse, adiestrarse u ofrecer talleres educativos referente al uso adecuado de las tecnologías y plataformas digitales, para ser parte del componente que responde a las emergencias nacionales considerando que Puerto Rico es un país que presenta una alta probabilidad de ser impactado por situaciones atmosféricas.

Academia. La academia es un proceso educativo fundamental para el estudiante en formación de la profesión de trabajo social porque es el medio para impartir el conocimiento

y las destrezas para lograr una efectividad en las intervenciones que ofrecen a los participantes. Es por lo que se recomienda lo mencionado a continuación:

1. Se considera que se revisen los prontuarios que imparten los cursos sobre intervenciones evaluando que se incorporen estrategias para el manejo adecuado de la tecnología en los servicios de Trabajo Social.

Al Gobierno de Puerto Rico. La llegada del COVID 19 a nuestro país, no significó un alto al ejercicio de la práctica del trabajo social. Con las entrevistadas confirmamos que los profesionales del trabajo social no detuvieron sus labores y que tuvieron que continuar ofreciendo los servicios regulares y otros surgidos, dado a las problemáticas sociales existentes y que surgieron de esta situación. El Código de Ética los obliga a continuar ofreciendo los servicios, con la excepción de que sean discontinuados por el participante, por lo que crearon estrategias inusuales para poder continuar atendiendo situaciones de salud mental y emocional que no podían postergarse. La pandemia dio paso a visibilizar las problemáticas como el maltrato a los niños, adultos mayores, mujeres, entre otras y también se aumentaron los casos en que debían hacer intervenciones. Es por lo que, se ofrecen la siguiente recomendación al Gobierno de Puerto Rico:

1. Considerar la profesión de trabajadores sociales y profesionales de la conducta humana en los grupos de primeros respondedores ante emergencias de salud pública y fenómenos atmosféricos, ya que el componente mental y emocional del ser humano afecta de igual modo a su salud integral.
2. Que se establezca como requisito para la renovación de la licencia provisional para ejercer la profesión de trabajo social la toma de adiestramientos dirigidos al buen manejo del uso de las tecnologías y plataformas digitales en las prácticas de intervención virtual. De igual manera, al sacar la licencia permanente mostrar

evidencia de la toma de adiestramientos dirigidos al buen manejo y uso de las tecnologías y plataformas digitales en las intervenciones virtuales.

Temas para Futuras Investigaciones

Durante el proceso de entrevistas con múltiples profesionales de Trabajo Social ejerciendo en varias entidades sociales, se identificó que a raíz de la pandemia del COVID-19 surgió mucha incertidumbre por las que poblaciones en desventaja social, pudieron atravesar. Por consiguiente, en base a circunstancia, limitaciones o retos que enfrentaron los profesionales de Trabajo Social entrevistados y de acuerdo con el análisis realizado se identificaron los siguientes temas:

1. Experiencias y/o vivencias de las mujeres víctimas de violencia doméstica durante el confinamiento físico a raíz del COVID-19.
2. Experiencias de los profesionales del Trabajo Social ofreciendo servicios de manera virtual en el área metropolitana en comparativa con otras regiones en Puerto Rico, durante la pandemia del COVID-19.
3. Consideración de la profesión de Trabajo Social por el Gobierno de Puerto Rico en cuanto a los eventos atmosféricos y/o crisis sociales en el país.
4. Repercusiones de la negligencia educativa de padres y madres durante el periodo de la pandemia del COVID-19.
5. Brechas generacionales entre los trabajadores sociales de servicio directo y el uso de la tecnología en sus intervenciones.
6. El impacto del aislamiento físico y social en el estado emocional en jóvenes de 12 a 18 años durante la pandemia del COVID-19.

Limitaciones

Las limitaciones del estudio son aquellos factores externos que pueden dificultar la investigación. Las mismas pueden afectar directamente la interpretación de los datos. A continuación, se presentan las limitaciones que las investigadoras identificaron en esta investigación cualitativa:

- Información poco precisa y limitada sobre el COVID-19: La falta de información sobre la pandemia del COVID-19 e investigaciones referentes a este tema, provoca que los factores asociados a ese fenómeno no los pueda tomar en cuenta para su análisis y construcción del problema a estudiar.
- El proceso de reclutamiento fue un poco difícil para las investigadoras: Establecer el criterio de elegibilidad que los trabajadores sociales entrevistados fueran del pueblo de San Juan complicó encontrar participantes que cumplieran con todos los criterios de elegibilidad.
- El protocolo de seguridad por el COVID-19 impuesto por la Institución: El proceso burocrático retrasó el tiempo de respuesta de quienes lo evaluaron, provocando que el periodo para las actividades de reclutamiento fuera muy corto, limitando la espera por los interesados en participar. La participación en la investigación exclusivamente de féminas no permitió conocer la perspectiva masculina respecto al fenómeno de estudio.

Referencias

- Aguilar, M. (octubre, 2016). *La importancia de las REDES de apoyo*. Wordpress.
<https://mariajoseaguilaridanez.wordpress.com/2016/10/11/la-importancia-de-las-redes-de-apoyo/>
- Aranda, C. y Pando, M. (2013). Conceptualización del apoyo social y las redes de apoyo social. *Revista de investigación en psicología*, 16 (1) pp. 233-240.
- Castro, C.(2020). *El papel del profesional en trabajo social durante el COVID-19*. [Comentario en foro en línea]. <https://www.unir.net/ciencias-sociales/revista/trabajo-social-coronavirus/>
- Cedeno, Y., Loor, L. y Vélez, A. (2019). El trabajador social y el Uso de la Tecnología como una Herramienta Útil para el Ejercicio Profesional. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, (3).
- Centro Latinoamericano de Trabajo Social. (2021). *Coronavirus: ¿Que le toca hacer al Trabajo Social para enfrentar la pandemia del siglo XXI?*. Celats.
<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>
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la Teoría General de la Administración: Séptima edición*. Editorial México: McGraw Hill.
- Colegio de Profesionales de Trabajo Social de Puerto Rico. (1ero de julio de 2020). *Boletín Especial: Trabajo Social y COVID-19*. CPTSPR. <http://cptspr.org/covid-19/>
- Colegio de Trabajo Social de Puerto Rico. (2017). *Código de Ética de Profesionales*

de Trabajo Social. CPTSPR. [Archivo PDF].

<https://cptspr.org/wp-content/uploads/2017/03/Co%CC%81digo-de-E%CC%81tica-2-017-REV050317web.pdf>

De la Fuentes Y. y Martín, M. (2017). Las nuevas formas de intervención social. *Revista de Trabajo Social*. 7(1), 80-90.

De la Portilla, M. (s.f.). *Conversaciones de la Administración*. Vlex.

<https://vlex.com.co/vid/conversaciones-administracion-trabajo-social-870051194>

Departamento del Trabajo de Recursos Humanos Gobierno de Puerto Rico. (s.f.)

Preguntas Frecuentes sobre asistencia de desempleo pandémico (PUA). DTPR.

<https://www.trabajo.pr.gov/puafaqs.asp>

Díaz, A. (2015). *Evolución de las nuevas tecnologías en el Trabajo Social*. [Tesis de maestría de la Universidad Valladolid, España].

Federación Internacional de Trabajadores Sociales. (27 de mayo de 2020).

COVID-19: La lucha, el éxito y la expansión del Trabajo Social. IFSW.

<https://www.ifsw.org/covid-19-la-lucha-el-exito-y-la-expansion-del-trabajo-social-rory-truell-reflexiona-sobre-la-respuesta-global-de-la-profesion-al-cabo-de-cinco-meses/>

Federación Internacional de Trabajadores Sociales. (1 de julio de 2020). *La respuesta del*

Trabajo Social al COVID-19: Seis Meses después: Promoviendo los cambios en los servicios y preparándose para las consecuencias a largo plazo. IFSW.

<https://www.ifsw.org/the-social-work-response-to-covid-19-six-months-on-championing-changes-in-services-and-preparing-for-long-term-consequences/>

- Fernández, S. (2018). Nuevas Tecnologías para la Intervención social: Investigación Integración y Difusión Digital. *Revista de Política Social y Servicios Sociales*. 2 (1), 1-23. [Archivo PDF]. <https://socialmurcia.files.wordpress.com/2018/06/accic3b3n-social-2-1.pdf>
- Grupo Estatal de Intervención en Emergencias Sociales. (2020). *Actuaciones del Trabajo Social ante el COVID-19*. [Investigaciones e informes del Consejo General del Trabajo Social]
- Gómez, J. (2021). *¿Qué es un trabajador social o trabajadora social?*. Campus Training. <https://www.campustraining.es/noticias/que-es-trabajador-social/>
- Kisnerman, N. (2008). *La supervisión en el trabajo social. Reflexiones para quienes ejercen supervisión de campo*. Monografías. <https://www.monografias.com/trabajos63/supervision-trabajo-social/supervision-trabajo-social2.shtml>
- Ley Núm. 177 de 2003. Ley para el Bienestar y la Protección Integral de la Niñez. de agosto de 2003.
- Lozares, C. (2006). *La Teoría de Redes Sociales*. Universidad Autónoma de Barcelona. <https://papers.uab.cat/article/view/v48-lozares>
- Lucca, N. y Berrios, R. (2009). *Investigación cualitativa: fundamentos, diseños y estrategias*. Ediciones SM: Cataño, PR. <https://www.worldcat.org/title/investigacion-cualitativa-fundamentos-disenos-y-estrategias/oclc/316873845>
- Morena, N. (2010). *La gerencia social: Herramienta indispensable para la conducción de servicios sociales en el umbral del siglo XXI*. [Archivo PDF]. <https://revista.trabajosocial.or.cr/index.php/revista/article/download/148/161>
- Naciones Unidas Derechos Humanos. (26 de marzo de 2020). *Sin Excepciones con la*

COVID 19 “Todas las personas tienen derecho a intervenciones para salvar sus vidas”, indican expertos de las Naciones Unidas. [Comentario en foro en línea]. <https://www.ohchr.org/es/2020/03/no-exceptions-covid-19-everyone-has-right-life-saving-interventions-un-experts-say>

Pérez, M., Sarasola, J. y Balboa Carmona, M. (2011). *Trabajo Social y nuevas tecnologías*. Portularia. XII, 57-60.

Puig, C. (2015). *La Supervisión en la Acción Social: Una oportunidad para el bienestar de los profesionales*. Publicacions URV. [Archivo PDF]. <http://llibres.urv.cat/index.php/purv/catalog/download/211/247/485-1?inline=1>

Rivera, H y Zavala, E. (2011). Gobernanza y planificación estratégica: ¿Hay un espacio para la participación ciudadana? *Revista de la Administración pública*. 42, 67-93. <https://revistas.upr.edu/images/rap/2017/v48/a3.pdf>

Rodriguez, V. (s.f.). *Grupos formales, informales y equipos de trabajo*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/grupos-formales-informales-y-equipos-de-trabajo-ensayo/>

Rosa Soberal, R. (2006). *Planificación y evaluación de programas*. Isla negra Editores. 132.

Rothery, M. & Tutty, L. (2001). Client-Centered Theory. In Lehman, P. & Coady, N. Eds. *Theoretical Perspectives for Direct Social Work Practice: A Generalist-Eclectic Approach*. Springer Publishing Company. Chapter 12, 223-239. [Archivo PDF]. <https://silo.tips/download/theoretical-perspectives-for-direct-social-work-practice>

Vera, H. (2015). *A reformar la administración pública: de la burocracia a la gobernanza*.

Revista de Administración Pública 46, 133-138.

<https://revistas.upr.edu/index.php/ap/article/view/14132>

Servicios Legales de Puerto Rico. (6 de abril de 2020). *Coronavirus Aid Relief, Act Economic Security Act (Cares Act): Plan de Rescate Económico para individuos y negocios*. SLPR.

<https://www.servicioslegales.org/coronavirus-aid-relief-and-economic-security-act-cares-act-plan-de-rescate-economico-para-individuos-y-negocios/>

Torrico, E., Santin, C., Andrés, M., Menéndez, S. y López, M.J. (2002). *El modelo ecológico de Bronfenbrenner como marco teórico de la Psicooncología* *Anales de Psicología*, pp. 45-59. [Archivo PDF] <https://www.redalyc.org/pdf/167/16718103.pdf>

Truell. (27 de mayo de 2020). “*COVID-19: La lucha, el éxito y la expansión del Trabajo Social*”. IFSW.

<https://www.ifsw.org/covid-19-la-lucha-el-exito-y-la-expansion-del-trabajo-social-ror-y-truell-reflexiona-sobre-la-respuesta-global-de-la-profesion-al-cabo-de-cinco-mes>

Universidad de Puerto Rico Recinto de Río Piedras. (2018). “*El proceso de solicitud de autorización del Comité institucional para la protección de los seres humanos en la investigación (CIPSHI) para una investigación*”. UPRRP.

<https://preh.uprrp.edu/cipshi-2/>

U.S. Congress Women Jennifer González Colón. (s.f.). *Legislación COVID-19: American Rescue Plan Act of 2021 - Ley Pública 117-2*. [Comentario en foro en línea].

<https://gonzalez-colon.house.gov/issues/legislacion-covid-19>

APÉNDICE A: Plan de control de exposición a COVID-19 para investigaciones de campo

ANEJO

Plan de control de exposición a COVID-19 para investigaciones de campo *Experiencias en la práctica de los profesionales de Trabajo Social utilizando la tecnología en las intervenciones remotas, durante la pandemia del COVID-19.*

(23/02/2022)

El Plan de control de exposición a COVID-19 tiene el propósito de establecer las estrategias y medidas para prevenir la exposición al SARS-CoV-2, el Coronavirus que produce el COVID-19, durante su participación en esta investigación.

Agradecemos su interés en participar de esta investigación, especialmente en estos momentos. Por favor, lea cuidadosamente este plan que discutiremos antes de que usted decida si participa o no en la investigación.

1. Cernimiento y poblaciones vulnerables

Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) han identificado los siguientes grupos como los de mayor riesgo a enfermarse gravemente:

- Adultos mayores
- Personas con otras afecciones o condiciones de salud

Además, los CDC enlistan los siguientes síntomas y signos asociados al COVID-19, aunque estas listas no incluyen todos los posibles:

Síntomas:

- Fiebre o escalofríos
- Tos
- Dificultad para respirar (sentir que le falta el aire)
- Fatiga
- Dolores musculares y corporales
- Dolor de cabeza
- Pérdida reciente del olfato o el gusto
- Dolor de garganta
- Congestión o moqueo
- Náuseas o vómitos
- Diarrea

Signos:

- Dificultad para respirar
- Dolor o presión persistente en el pecho
- Confusión
- Incapacidad de despertarse o permanecer despierto
- Coloración azulada en los labios o el rostro

No podrá participar en estos momentos en la investigación si usted presenta estos síntomas o signos. Le recomendamos que monitoree su salud y busque

atención médica cuando sea necesario. Si presenta alguno de estos **signos**, necesita atención médica de emergencia.

2. Lugar de la investigación:

- El lugar de investigación se llevará a cabo en la Biblioteca con disponibilidad en la Universidad de Puerto Rico recinto de Río Piedras o algún lugar con espacio seguro que sea recomendado a favor del investigado.
- De ser en la Universidad de Puerto Rico se procederá a solicitar una cita en <https://www.upr.edu/biblioteca-rrp/citas/>
- Llevando a cabo el Plan de Acción establecido por la Universidad de Puerto Rico, provee medidas para la prevención y minimizar el riesgo de contagio ante el COVID-19.
- Para acceder al Recinto de Río Piedras, las investigadoras le tomarán la temperatura en la entrada al recinto de la universidad.
- Se estará escoltando a los/las participantes de la investigación desde la entrada al recinto de Río Piedras hasta la biblioteca en disponibilidad, según establecida y será un espacio cerrado con aire acondicionado.
- Según el portal de Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico todo visitante debe:
 - a. Utilizar mascarilla ya que es obligatorio en todo momento.
 - b. Contamos con “hand sanitizer” en las entradas principales de todos los edificios
 - c. No podrá entrar al Recinto de Río Piedras si tiene temperatura corporal por encima de 100.3 grados Fahrenheit (38 grados Celsius)
 - d. Si tiene síntomas similares al resfriado, como: estornudos, tos, fiebre, dificultad para respirar recientemente desarrollada, si ha viajado a un área fuera de Puerto Rico, ha estado en contacto con alguien que viajó o que presenta síntomas de COVID-19, si ha estado en actividades públicas donde posteriormente se confirmó un caso de COVID-19 (cine, concierto, convención, boda, funeral, asamblea, reunión etc). **NO PODRÁ ENTRAR AL RECINTO DE RÍO PIEDRAS.**
 - e. Deberá mantener una distancia de más de 6 pies entre personas.
 - f. Está prohibido tertulias o reuniones con otras personas que no sea la persona que lo citó o en el espacio que reservó.

3. Cantidad de personas con las que interactuará durante la investigación

- Durante la investigación estaremos presentes las tres investigadoras y usted, lo cual será un total de 4 personas.
- Lo cual no se permitirá acompañantes durante el proceso de entrevista. Sin embargo, de acudir algún acompañante deberá hacer espera en el área de Plaza de los Vientos o en su vehículo a lo que finaliza el proceso de entrevista.

4. Tiempo de exposición o de contacto social durante la investigación

- El tiempo que estaremos interactuando será de aproximadamente una hora y el proceso de entrevista será llevado a cabo en una sola sección.
- Del entrevistado necesitar una pausa será por un periodo de 5 minutos.

5. Distanciamiento físico

- Mantendremos una distancia mínima de 6 pies. Sin embargo, cuando se vaya a entregar y recoger el consentimiento informado y los documentos relacionados a la investigación nos acercaremos a usted. A su vez, se reducirá la distancia al momento de proveer los materiales necesarios para mantener las medidas de seguridad.

6. Uso de mascarillas o buconasales

- Utilizaremos mascarillas quirúrgicas en todo momento.
- La mascarilla debe estar bien ajustada y cubrir la boca y la nariz estar colocada por debajo del mentón.
- Usted podrá retirar la mascarilla y establecer una distancia razonable, si le afecta el recuento que describa en la entrevista, de manera que comience a llorar y necesite limpiarse la cara.
- No utilizaremos mascarillas con válvulas o de tela. Este tipo de mascarilla puede proteger a la persona que la utiliza pero no a la otra persona.
- Le proveeré una mascarilla quirúrgica con el propósito de mantener las medidas de seguridad establecidas.

7. Otro equipo de protección personal (EPP)

- No se utilizará otro equipo de protección personal adicional al que ya se ha mencionado por lo que se proveerá guantes latex a discreción de cada participante.

8. Lavado de manos y productos de higiene personal

- Se proveerá desinfectante de manos (hand sanitizer o alcohol) como alternativa para la desinfección de manos que contiene al menos 70% de alcohol.

9. Desinfección de los materiales, equipo o superficies

Se llevarán los siguientes materiales para los participantes:

1. Guantes de látex

2. Mascarillas quirúrgicas
3. Hand Sanitizer de manos
4. Alcohol 70%
5. Lysol para matar las bacterias en las superficies
6. Un rollo de papel toalla
7. Cinta métrica
8. Termómetro digital para tomar la temperatura

Las investigadoras limpiarán el área antes de la entrevista y al finalizar la entrevista con cada participante. Se le proveerá los materiales de protección y limpieza para minimizar los riesgos de contagio del COVID-19.

10. Otras medidas

- Se le exigirá como parte de las medidas de protección evidencia de vacunación o prueba negativa realizada en las últimas 48 horas previo a la entrevista.

11. Luego de la investigación y rastreo de contactos:

El [rastreo de contactos](#) es clave para que una sociedad controle la propagación del COVID-19. Es nuestra responsabilidad ciudadana comunicar nuestros contactos en caso de exposición al COVID-19.

- Si usted ha tenido contacto cercano con una persona infectada por COVID-19 o presenta síntomas asociados al COVID-19 en los subsiguientes 14 días luego de participar en esta investigación, le agradecería me lo comunique. Además, ofrezca mi información de contacto si representantes del Departamento de Salud o de los sistemas de rastreo municipales se comunican con usted.
- Igualmente, de ser esa mi situación, comunicaré a las personas con las que tuve contacto, incluyéndolo a usted, a representantes del Departamento de Salud o de los sistemas de rastreo municipales así como al Comité COVID-19 del Recinto de Río Piedras.
- La información de las personas para el rastreo de contactos es **confidencial**.

12. Preguntas o dudas:

- Por favor, aclare sus dudas e inquietudes con las investigadoras antes de aceptar participar en esta investigación.

13. Información de contacto de las investigadoras:

- Kimberly Vázquez Villalobos, 787-698-9910, y el correo electrónico: kimberly.vazquez6@upr.edu.
- Gyleam Vega, 787-370-5970 y el correo electrónico: Gyleam.vega@urp.edu
- Elizabeth Tepale Gerena, 787-634-9116 y el correo electrónico: Elizabeth.tepale@upr.edu

14. Información adicional:

- Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) :
<https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/index.html>
- Departamento de Salud de Puerto Rico:
<http://www.salud.gov.pr/Pages/coronavirus.aspx>
- Universidad de Puerto Rico: <https://www.upr.edu/covid19/>
- Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras:
<http://www.uprrp.edu/coronavirus/>

*APÉNDICE B: Hoja de información sobre control y exposición del COVID-19 para
investigaciones de Campo*

UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO
RECINTO DE RÍO PIEDRAS
DECANATO DE ADMINISTRACIÓN
OFICINA DE PROTECCIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD OCUPACIONAL
(OPASO)
DECANATO DE ESTUDIOS GRADUADOS E INVESTIGACIÓN (DEGI)

Plan de control de exposición a COVID-19 para investigaciones de campo¹

A. INFORMACIÓN GENERAL

1. Título de la investigación:

(El campo se extiende para acomodar el texto)

Experiencias en la práctica de los profesionales de Trabajo Social utilizando la tecnología en las intervenciones remotas, durante la pandemia del COVID-19.

2. Investigador principal:

Nombre: Kimberly Vázquez Villalobos

Facultad/Escuela: Ciencias Sociales Departamento: Trabajo Social

Teléfono: 787-698-9910

E-mail: Kimberly.vazquez6@upr.edu

Estatus en la UPR-RP:

Personal docente
 Personal no docente

Estudiante: Núm. estudiante: 801-15-9208

Subgraduado

Doctoral

Maestría

Otro, especifique: _____

No pertenece a la UPR-RP, especifique: _____

Nombre: Elizabeth Tepale Gerena

Facultad/Escuela: Ciencias Sociales Departamento: Trabajo Social

Teléfono: 787-634-9116

E-mail: Elizabeth.tepale@upr.edu

¹ El Plan de control de exposición a COVID-19 (**Plan Control Exposición COVID-19**) para las investigaciones de campo tiene el propósito de establecer las estrategias y medidas para prevenir la exposición al SARS-CoV-2 durante las actividades presenciales con interacción con otras personas.

Estatus en la UPR-RP:

<input type="checkbox"/>	Personal docente		
<input type="checkbox"/>	Personal no docente		
<input checked="" type="checkbox"/>	Estudiante:	Núm. estudiante:	<u>501-19-9816</u>
	<input type="checkbox"/> Subgraduado	<input type="checkbox"/> Doctoral	
	<input checked="" type="checkbox"/> Maestría	<input type="checkbox"/> Otro, especifique:	_____
<input type="checkbox"/>	No pertenece a la UPR-RP, especifique: _____		

Nombre: Gyleam Vega Nieves

Facultad/Escuela: Ciencias Sociales Departamento: Trabajo Social

Teléfono: 787-370-5970 E-mail: gyleam.vega@upr.edu

Estatus en la UPR-RP:

<input type="checkbox"/>	Personal docente		
<input type="checkbox"/>	Personal no docente		
<input checked="" type="checkbox"/>	Estudiante:	Núm. estudiante:	<u>801-14-8460</u>
	<input type="checkbox"/> Subgraduado	<input type="checkbox"/> Doctoral	
	<input checked="" type="checkbox"/> Maestría	<input type="checkbox"/> Otro, especifique:	_____
<input type="checkbox"/>	No pertenece a la UPR-RP, especifique: _____		

3. Director de tesis o disertación o supervisor de la investigación:

Requerido para las investigaciones de estudiantes.

Nombre: Isabel Montañez

Facultad/Escuela: Ciencias Sociales Departamento: Trabajo Social

Teléfono: 787-717-1372 E-mail: isabel.montanez@upr.edu

4. Tipo de investigación:

Marque todas la que apliquen.

<input type="checkbox"/>	Investigación con seres humanos como sujetos de estudio dentro del Recinto
--------------------------	---

<input checked="" type="checkbox"/>	Investigación con seres humanos como sujetos de estudio fuera del Recinto
<input type="checkbox"/>	Otro tipo de investigación de campo dentro del Recinto
<input type="checkbox"/>	Otro tipo de investigación de campo fuera del Recinto

5. Naturaleza de la investigación:

<input type="checkbox"/>	Tesina o proyecto a nivel subgraduado
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis o proyecto de maestría conducente a grado académico
<input type="checkbox"/>	Disertación o proyecto doctoral conducente a grado académico
<input type="checkbox"/>	Proyecto Post-doctoral
<input type="checkbox"/>	Proyecto con fondos institucionales
<input type="checkbox"/>	Proyecto con fondos externos
<input type="checkbox"/>	Otro, especifique:

6. Personal adscrito a la investigación

Indique los nombres de todas las personas que participan en la ejecución de la investigación como otros investigadores, asistentes de investigación, etc. En esta lista no debe incluir a los sujetos o participantes del estudio.

Nombre	Rol en la investigación
Kimberly Vázquez Villalobos	Investigadora
Elizabeth Tepales Gerena	Investigadora
Gyleam Vega Nieves	Investigadora
Isabel Montañez Concepción	Supervisora de Investigación

B. DESCRIPCIÓN DEL ESCENARIO DE LA INVESTIGACIÓN

1. Lugar donde se llevará a cabo la investigación

Especifique y describa el lugar donde se realizará la fase de campo de la investigación o donde se reunirá con los sujetos de estudio.

La investigación se llevará a cabo en la Biblioteca con disponibilidad en la Universidad de Puerto Rico recinto de Río Piedras o algún lugar con espacio seguro que sea recomendado a favor del investigado.

2. Número de personas en el lugar

Indique el número de personas con el que estará interactuando en las tareas o procedimientos que estará realizando en el lugar. Establezca si las personas estarán a la vez o serán citados a distintas horas, etc.

En el lugar estarán las tres investigadoras y el/la participante, lo cual será un total de 4 personas. Lo cual no se permitirá acompañantes durante el proceso de entrevista.

3. Investigaciones con seres humanos como sujetos de estudio

Si su investigación es con seres humanos como sujetos de estudio, describa las características de la población (criterios de elegibilidad). Indique “No aplica” si su investigación no es con sujetos o participantes.

Como criterio de elegibilidad el participante debe ser un trabajador social que ejerció la profesión durante el periodo de la Pandemia del COVID 19, debe estar colegiado y haber ejercido como profesional con licencia en los últimos 3 años, que estén vacunados contra el COVID-19 o presenten una prueba negativa al virus de no menos de 48 horas.

4. Tareas o procedimientos específicos que se llevarán a cabo en el lugar de trabajo de campo/investigación presencial

Especifique las tareas o procedimientos presenciales que estará realizando en el trabajo de campo o con los sujetos de estudio. Sea específico; el propósito principal de este apartado es poder determinar el nivel de riesgo al que se expone tanto el personal de la investigación como los sujetos de estudio.

La tarea que se llevará a cabo será una entrevista de manera presencial con cada participante y las investigadoras, para conocer sus experiencias ofreciendo los servicios de manera remota. El tiempo que estaremos interactuando será de aproximadamente una hora y el proceso de entrevista será llevado a cabo en una sola sección. Del entrevistado necesitar una pausa será por un periodo de 5 minutos.

C. PLAN PARA EL CONTROL DE RIESGO DE EXPOSICIÓN²

1. Control de riesgo de exposición

Indique todas las medidas que tomará para minimizar la exposición al virus de COVID-19. Considere que cada medida debe corresponder con la tarea o procedimiento específico. Incluya cuáles serán las medidas de control para el distanciamiento físico. Especifique las medidas que tomará cuando el distanciamiento físico no sea posible en todo momento.

Mantendremos una distancia mínima de 6 pies. Sin embargo, cuando se vaya a entregar y recoger el consentimiento informado y los documentos relacionados a la investigación nos acercaremos a usted. A su vez, se reducirá la distancia al momento de proveer los materiales necesarios para mantener las medidas de seguridad. Para garantizar la distancia mínima de 6 pies se medirá con cinta métrica y se establecerá un punto indicativo de la misma. En caso de que por alguna razón se disminuya la distancia mínima de 6 pies se mantendrán vigentes las otras medidas de seguridad tales como: El uso de mascarilla quirúrgica y el desinfectante de manos. Además se le recordará la importancia de mantener la distancia mínima de los 6 pies.

2. Métodos de higiene

² Utilice este plan para preparar el anejo con la información dirigida a las personas con las que interactuará de forma presencial y con los participantes o sujetos del estudio. También, utilice el **modelo del anejo** como referencia para la información que debe incluir.

Indique los métodos de higiene que se utilizarán tanto por el personal de la investigación, como, de aplicar, los sujetos de investigación u otras personas. Recuerde que el lavado de manos y el uso de desinfectante de manos son fundamentales.

Se proveerá desinfectante de manos (hand sanitizer o alcohol) como alternativa para la desinfección de manos que contiene al menos 70% de alcohol. De igual manera se le proveerá los equipos de protección en contra del COVID-19.

3. Equipo de protección personal

Especifique el equipo de protección personal que utilizarán según sean las necesidades específicas de las condiciones de la investigación. Recuerde que la utilización de protectores nasobucales es un requisito con el que hay que cumplir.

Se llevarán los siguientes materiales para los participantes:

1. Guantes de látex
2. Mascarillas quirúrgicas
3. Hand Sanitizer de manos
4. Alcohol 70%
5. Lysol para matar las bacterias en las superficies
6. Un rollo de papel toalla
7. Cinta métrica
8. Termómetro digital para tomar la temperatura

Las investigadoras limpiarán el área antes de la entrevista y al finalizar la entrevista con cada participante. Se le proveerá los materiales de protección y limpieza para minimizar los riesgos de contagio del COVID-19.

4. Otra medida adicional

Informe si en su investigación requiere tomar alguna otra medida que debe estar incluida en el plan. Por ejemplo, especifique otras medidas necesarias para el personal o participantes con diversidad funcional. Indique “No aplica” si este apartado no es pertinente para su investigación.

Se le exigirá como parte de las medidas de protección evidencia de vacunación o prueba negativa realizada en las últimas 48 horas previo a la entrevista.

D. CERTIFICACIÓN

Plan de control de exposición a COVID-19 para investigaciones de campo

(Incluya el título de la investigación)

En carácter de investigador principal de la investigación que se indica en este Plan certifico que durante la investigación de campo que realizó se implementarán las medidas de control de exposición para COVID-19 que se señalan en este documento para mi protección como investigador y la protección de otro personal de la investigación o de apoyo, la de sujetos que participen en la investigación y de las personas que estén cerca del lugar de la investigación.

**Nombre del Investigador
Principal**

Firma

Fecha

Certifico que revisé este plan y que supervisaré para que se lleve a cabo según planificado. Además, informaré a las autoridades universitarias correspondientes cualquier incidente que ocurra durante la realización de la investigación.

_____ Nombre del supervisor o mentor de la investigación³	_____ Firma	_____ Fecha
--	----------------	----------------

Para uso institucional

Aprobado por:

_____ Nombre	_____ Firma
-----------------	----------------

_____ Puesto	_____ Fecha
-----------------	----------------

APÉNDICE C: Carta de reclutamiento a los participantes

Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela Graduada de Trabajo Social Beatriz Lassalle

26 de enero de 2022

A quien corresponda:

Reciba un cordial saludo y mis deseos de éxito en sus funciones. Le escribimos como estudiantes del curso de investigación TSOC 6132 de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, el que tiene como requisito, completar una investigación recogida en una Tesis. Este requisito es uno académico y nos permitirá obtener el grado de Maestría en Trabajo Social. El curso es impartido este semestre por la profesora Dra. Isabel Montañez, quien supervisará todo el proceso de investigación. El tema de la investigación es el siguiente: “Experiencias de práctica de los profesionales de Trabajo Social utilizando la tecnología en las intervenciones de manera remota durante la pandemia del COVID-19”

Como parte de la investigación, queremos traer a profesionales del Trabajo Social incluyendo a supervisores de diferentes escenarios, a participar de una entrevista presencial. El propósito de la investigación es conocer sus experiencias ofreciendo los servicios de manera remota durante la pandemia, para que nos ilustren sobre su experiencia en la aplicación de la tecnología directa de la supervisión y roles en el Trabajo Social en los escenarios de trabajo. A estos efectos, nos gustaría contar con su participación para este estudio cualitativo y coordinar dicha entrevista que tiene un periodo de una hora. Acomodaremos nuestra agenda de trabajo a su disponibilidad y preferencia en cuanto a fecha y horario.

Es muy importante para nosotras poder saber si accede a participar para poder organizar el encuentro. Solicitamos respetuosamente, nos haga saber si está disponible a más tardar marzo de 2022. En caso de que pueda participar, le estaremos enviando un correo electrónico con las preguntas guía de la entrevista y la evidencia del consentimiento informado el cual será discutido el día de la entrevista.

Le solicitamos que nos confirme su asistencia con el recibo de este correo electrónico y si acepta la invitación a participar de la investigación. De tener alguna pregunta no dude en contactarnos a través de los correos electrónicos:

Elizabeth.tepale@upr.edu, Gyleam.vega@upr.edu o Kimberly.vazquez6@upr.edu

Quedamos a la mejor disposición para cualquier consulta.

Cordialmente,

Kimberly Vázquez, Gyleam Vega y Elizabeth Tepale.
Estudiantes del Programa de Maestría en Trabajo Social
Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras

APÉNDICE D: Carta de invitación a participar de la investigación a las agencias

Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela Graduada de Trabajo Social Beatriz Lassalle

1 de febrero de 2022

Estimado/a director(a):

Reciba un cordial saludo y nuestros deseos de éxito en sus funciones. Le escribimos como estudiantes del curso de investigación TSOC 6132 de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, el que tiene como requisito, completar una investigación recogida en una Tesis. El curso es impartido este semestre por la Dra. Isabel Montañez como profesora de tesis, nuestro tema de investigación es el siguiente: “Experiencias de práctica de los profesionales de Trabajo Social utilizando la tecnología en las intervenciones de manera remota durante la pandemia del COVID-19”.

Como parte del curso, queremos traer a diferentes profesionales del Trabajo Social incluyendo a supervisores de diferentes escenarios a participar de una entrevista presencial. Con el propósito de conocer las experiencias de los profesionales ofreciendo los servicios de manera remota en medio de la pandemia, para explicar sobre las experiencias en la aplicación de la tecnología directa de la supervisión y roles en el Trabajo Social en los escenarios de trabajo. A estos efectos, nos gustaría recibir cuatro trabajadores sociales y cuatro supervisores activos para un total de 8 participantes de los cuales deben contar con tres años de experiencia en el puesto en referencia.

Solicitamos nos permitan repartir entre los profesionales del trabajo social de su agencia, la promoción e invitación a participar. Si alguno decide participar, haremos los arreglos y lo entrevistaremos fuera de esta oficina/agencia, de manera de no entorpecer su jornada de trabajo.

De algún personal estar interesado en participar de la investigación tendrá hasta marzo de 2022 para notificarlo a los siguientes correos electrónicos:

Elizabeth.tepale@upr.edu, Gyleam.vega@upr.edu o Kimberly.vazquez6@upr.edu

Quedamos a la mejor disposición para cualquier consulta.

Cordialmente,

Kimberly Vazquez, Gyleam Vega y Elizabeth Tepale.
Estudiantes del Programa de Maestría en Trabajo Social
Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras

*APÉNDICE E: Preguntas guías para el proceso de entrevista a Trabajadores Sociales con
puesto en Supervisión*

Título de la investigación: *Experiencias en la práctica de los profesionales de Trabajo Social utilizando la tecnología en las intervenciones remotas, durante la pandemia del COVID-19.*

**Preguntas guías para el proceso de entrevista a
Trabajadores Sociales con puesto en Supervisión**

1. ¿Durante el proceso de continuar prestando los servicios durante la pandemia del COVID-19, cuál fue el mayor reto enfrentado por la entidad?
2. ¿Durante el proceso de continuar prestando los servicios en la pandemia del COVID-19, cuál fue el mayor reto enfrentado por los trabajadores sociales supervisados?
3. ¿Durante el proceso de continuar ejerciendo sus funciones como supervisor, cuál fue su mayor reto?
4. Indique si la entidad social estableció algún protocolo dirigido a fortalecer la prestación de servicios a distancia, considerando que los trabajadores sociales supervisados, se movieron al uso de la tecnología como estrategia principal para las intervenciones. Por favor explique.
5. Describa el proceso de adaptación de la agencia a los protocolos establecidos por el gobierno y el departamento de salud, a ser aplicados en el componente administrativo.
6. Desde su percepción, cómo entiende que se adaptaron los trabajadores sociales a ofrecer los servicios de manera remota.
7. ¿Cuáles han sido las estrategias de los supervisores para brindar apoyo a los trabajadores sociales en la prestación de servicios durante la pandemia del COVID-19, considerando el uso de la modalidad virtual?
8. ¿Qué herramientas, si alguna, se les proveyó a los trabajadores sociales en el caso de que estos enfrentan una crisis o situación inusual ante la pandemia?
9. ¿Se percibió al trabajador social igual de efectivo en las intervenciones a distancia?
10. ¿Cree usted que el gobierno de Puerto Rico tomó en consideración la profesión de trabajo social, proveyendo los recursos necesarios para que se continuará ofreciendo los servicios?

APÉNDICE F: Preguntas guías para el proceso de entrevista a Trabajadores Sociales de Servicio Directo

Título de la investigación: *Experiencias en la práctica de los profesionales de Trabajo Social utilizando la tecnología en las intervenciones remotas, durante la pandemia del COVID-19.*

**Preguntas guías para el proceso de entrevista a
Trabajadores Sociales de servicio directo**

1. ¿Durante el proceso de intervención en tiempo de pandemia del COVID-19, cuál fue su mayor reto? Abunde sobre la interacción con los participantes y la atención remota.
2. La entidad social para la que trabaja estableció algún protocolo dirigido a la prestación de servicios a distancia utilizando herramientas tecnológicas.
3. ¿Qué herramientas tecnológicas, tales como computadoras y plataforma digital le proveyó la entidad?
4. Describa cómo utilizó la tecnología para realizar sus intervenciones ante las limitaciones impuestas por la pandemia del COVID-19 y posibles limitaciones de los participantes.
5. ¿Cuál diría usted que fue el rol primordial llevado a cabo por su supervisor durante la pandemia para facilitarle la continuidad del servicio?
6. ¿Cuáles han sido las estrategias de los supervisores para brindar apoyo en la prestación de servicios durante la pandemia del COVID-19, considerando el uso de la modalidad virtual para interactuar?
7. ¿En el tiempo que lleva ejerciendo la profesión en la agencia u organización, identifica que haya habido algún cambio en el entorno laboral? Por favor explique.
8. ¿Considera que las intervenciones de manera remota fueron igual de efectivas que las realizadas de manera presencial? Explique por favor.
9. ¿Considera que la modalidad virtual para ofrecer servicios directos es responsiva a las necesidades de los participantes? Abunde respecto a intervenciones en crisis, seguimiento a planes de transformación y calidad del servicio.
10. ¿Está preparada la profesión de Trabajo Social para incluir en su repertorio de estrategias de intervención el servicio directo en modalidad remota? Explique por favor.

APÉNDICE G: Hoja de consentimiento informado

Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela Graduada de Trabajo Social Beatriz Lassalle

Hojas de Consentimiento Informado

Título de Tesis: Experiencias en la práctica de los profesionales de Trabajo Social utilizando la tecnología en las intervenciones remotas, durante la pandemia del COVID-19.

Descripción

Se les invita a participar en una entrevista individual dirigida a ocho (8) participantes entre ellos/ellas cuatro (4) serán de servicio directo y los otros cuatro (4) participantes serán supervisores donde proveerán información en torno a las experiencias en la práctica de los profesionales de Trabajo Social, utilizando la tecnología en las intervenciones remotas, durante la pandemia del COVID-19. Esta investigación es realizada por estudiantes de trabajo social entre ellas: Kimberly Vázquez, Gyleam Vega, Elizabeth Tepale y supervisadas por la profesora Dra. Isabel Montañez Concepción. La misma tiene el propósito de recopilar información en torno a:

1. Conocer cómo los/las profesionales de Trabajo Social utilizaron la tecnología para sus intervenciones como respuesta a las limitaciones impuestas por la pandemia del COVID-19.
2. Identificar si las entidades sociales establecieron algún protocolo dirigido a la prestación de servicios a distancia utilizando herramientas tecnológicas.
3. Auscultar cómo las redes de apoyo de la supervisión al profesional de TS se manifestaron durante la pandemia del COVID-19

La información que se recopile aportará al conocimiento académico y a la profesión en torno al tema. Además, el estudio será útil para reflexionar sobre la pertinencia en la formación de los futuros trabajadores sociales de conocer estrategias de intervención utilizando medios electrónicos. Si acepta participar en esta investigación, se coordinará una fecha para llevar a cabo una entrevista de manera presencial. Este proceso le tomará alrededor de una hora para completar el proceso.

Criterios de inclusión

Como criterio de inclusión el participante debe ser un/una trabajador(a) social que ejerce la profesión durante el periodo de la Pandemia del COVID 19 por tres años consecutivos en la misma agencia, debe estar colegiado con el CPTSPR, mostrar que estén vacunados contra el COVID-19 o presenten una prueba negativa al virus lo cual las investigadoras no conservaran documentos personales de los investigados.

Riesgos y beneficios

La investigación conlleva riesgos mínimos para los participantes tales como: cansancio o agotamiento por el tiempo invertido, así como incomodidad con alguno de los temas o preguntas a trabajarse en la entrevista. Debe disponer de una hora aproximadamente para completar el proceso de entrevista presencial. En el mismo se utilizará un dispositivo para

grabar la conversación y documentos para la recopilación de información sociodemográfica. La información que usted provea nos ayudará a alcanzar con éxito los propósitos que nos hemos propuesto para nuestra investigación y al mismo tiempo aportará al desarrollo académico y profesional de los estudiantes de Trabajo Social.

Estoy anejando las medidas de control de exposición a COVID-19. Discutiré este plan con usted antes de que acepte participar en el estudio.

El proceso de participación en esta investigación no conlleva beneficios directos a los/las participantes.

Confidencialidad

Toda información que pueda identificar al participante y a la institución para la cual laboran será manejada de manera confidencial. Para esto se tomarán las siguientes medidas de seguridad: orientar a los entrevistadores sobre el principio de la confidencialidad y solicitar no escribir el nombre de los participantes en el cuestionario. Solamente los investigadores y la Profesora Isabel Montañez tendrán acceso a los datos crudos o información que puedan identificar directa o indirectamente a un participante, incluyendo esta hoja de consentimiento.

No se proveerá información verbal a terceras personas e información escrita sobre el nombre de las personas y las instituciones que participen en la entrevista. La hoja de consentimiento informado firmada por los participantes y los datos del estudio serán almacenados, en orden del código asignado a cada instrumento en un archivo personal de las investigadoras en un periodo de 3 años una vez concluya este estudio. Finalizado el periodo de 3 años, se destruirán las grabaciones, transcripciones, hojas de consentimientos firmadas por los participantes, respuestas de la guía de preguntas y toda la información sensible de los participantes.

Oficiales del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico o de agencias federales responsables de velar por la integridad de la investigación podrían requerirse a las investigadoras crudos obtenidos en este estudio, incluyendo este documento.

Derechos

Si ha leído este documento y ha decidido participar, por favor entienda que su participación es completamente voluntaria y que usted tiene derecho a abstenerse de participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalidad. También tiene derecho a una copia de la hoja de consentimiento informada. El investigador le solicitará al participante explicar en sus propias palabras sobre de qué trata el estudio, su papel en el mismo, sus derechos y otros asuntos pertinentes a los contenidos en la hoja de consentimiento. Es importante asegurar que usted comprende todo lo relacionado a su consentimiento. También tienen derecho a no contestar alguna pregunta en particular.

De tener alguna pregunta sobre la investigación podrá comunicarse:

Kimberly Vazquez 787-698-9910 o al correo electrónico: Kimberly.vazquez6@upr.edu

Elizabeth Tepale 787-634-9116 o al correo electrónico: Elizabeth.tepale@upr.edu

Gyleam Vega 787-370-5970 o al correo electrónico: Gyleam.vega@upr.edu

Información Adicional

De tener alguna pregunta sobre sus derechos como participante o reclamación o queja relacionada con su participación en este estudio puede comunicarse con la oficial de cumplimiento del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico, al teléfono: (787) 764-0000, extensión 86773 o a su correo electrónico cipshi.degi@upr.edu.

Nombre del participante	Firma	Fecha
-------------------------	-------	-------

*Le he explicado el contenido de esta hoja de consentimiento con el arriba firmante, así como los riesgos y beneficios del estudio.

Nombre del investigador o persona designada	Firma	Fecha
---	-------	-------

Nombre del investigador o persona designada	Firma	Fecha
---	-------	-------

Nombre del investigador o persona designada	Firma	Fecha
---	-------	-------

APÉNDICE H: Promoción



Investigación Afiliada a la Universidad de Puerto Rico,
recinto de Rio Piedras. Departamento de Trabajo Social



**¿Te interesa el tema de
la tecnología, y la
intervención en la
pandemia?**

Te invitamos a ser parte de la investigación:

Experiencias en la práctica de los
profesionales de Trabajo Social
utilizando la tecnología en las
intervenciones remotas, durante la
pandemia del COVID 19.

Para mas información puede comunicarse
con las estudiantes:
Elizabeth Tepales, Kimberly Vázquez y
Gyleam Vega. Vía correo electrónico

elizabeth.tepales@upr.edu
kimberly.vazquez6@upr.edu
gyleam.vega@upr.edu

Requisitos:

- Ser Trabajador Social o estar en un puesto de Supervisión de Trabajo Social.
- Llevar ejerciendo la profesión 3 años o más en ese escenario.
- Mostrar evidencia de vacuna o prueba negativa de Covid 19.