

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POST GRADO  
MAESTRÍA EN POLÍTICAS, PROMOCIÓN E INTERVENCIÓN  
FAMILIAR  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL  
CON FAMILIAS, EN SITUACIONES DE EMERGENCIAS O  
DESASTRES.**

REINELDA VÁSQUEZ DE LEÓN  
Céd: 9-101-133

TESIS PRESENTADA COMO UNO DE LOS REQUISITOS PARA  
OBTENER EL TÍTULO DE MAGISTRA EN POLÍTICAS,  
PROMOCIÓN E INTERVENCIÓN FAMILIAR

PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ

**2013**

57

03 OCT 2013

## DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a mis hijas y nietos, como un estímulo de superación profesional, personal y muestra de que las metas propuestas se logran con esfuerzo y sacrificio.

A Luis Palacios, mi esposo, compañero y amigo, quien en todo momento de mi vida ha estado a mi lado, con su voz de aliento y apoyo, que han significado para mí el poder llegar a cumplir con otra de mis metas.

A mi madre, quien me ha ayudado siempre a salir adelante, a mi hermana Damaris y mi cuñado Carlos, por todo el apoyo que me han brindado

*Obregón*

22664

## **AGRADECIMIENTO**

Le doy gracias infinitas a Dios, por permitirme llegar a otra de mis metas.

A la Magter Malvina Díaz de Ceballos, mi sincero y eterno agradecimiento por su interés y orientación en la elaboración de este trabajo, y que de esta forma, terminara este grado académico.

Al personal de Trabajo Social de las diferentes instituciones que en todo momento estuvieron anuentes en apoyar el trabajo con su colaboración, interés y empeño en lograr mejorar cada día como personas y profesionales.

A la Dra Nivia Campos, gracias por su orientación y apoyo en la parte técnica de este trabajo

Agradezco a todas las personas que de una manera u otra han contribuido a la realización de este trabajo.

# ÍNDICE GENERAL

Pág

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Tabla de Contenido	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Esquemas	vi
Índice de Gráficas	vii
Resumen Ejecutivo	1
Summary	3
Introducción	5

## CAPÍTULO I.

### GENERALIDADES DEL PROBLEMA

1 Planteamiento del Problema	10
1.1 Contextualización	14
1.2. Justificación	16
1.3 Preguntas de Investigación	18
1.4. Objetivos	21
1.4.1 General	22
1.4.2 Específicos	23

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 Fundamentos Filosóficos de la Intervención de Trabajo Social	25
2.1.1. Epistemológicos	25
a. El Constructivismo	26
b. El Positivismo	27
c. La Fenomenología	28
2.1.2. Ontológicos	30
2.1.3. Metodológicos	31
2.1.4. Éticos	34
2.2 Aspectos Generales sobre Emergencias o Desastres	36
2.2.1. Conceptualización	36
2.2.2. Clasificación de los Desastres según su origen	38
2.2.3. Momentos o Fases de un Desastre	42
a. Fase Pre-impacto	47
b. Fase de Impacto	49
c. Fase de Post-impacto	50

2.2.4. Características de los Desastres .. .. .	53
2.3. Principales Riesgos de emergencias o desastres a los que está expuesto Panamá . . . . .	55
2.4. Políticas de Gestión Integral dentro del marco normativo en la República de Panamá.....	57
2.5. El Trabajo Social con Familias.....	68
2.5.1. Las Familias.....	69
a. Concepto de Familia . . . . .	69
b. Estructura de la Familia.....	73
c. Funciones de la Familia.....	77
d. Ciclo de Vida de la Familia.....	80
2.5.2. Familia como un Sistema.....	89
2.6. Niveles de Intervención de Trabajo Social en Situaciones de emergencias o Desastres.. . . . .	92
2.6.1. Nivel Macro.....	93
2.6.2. Nivel Medio.....	93
2.6.3. Nivel Micro.....	94
2.7. Abordaje para la Intervención Social.....	96
2.7.1. Atención Familiar a grupos de riesgos de alta vulnerabilidad ...	101
2.7.2. Fortalecimiento de la conducta de la familia damnificada.....	105
a. Pérdida y duelo.....	106
b. Enfrentamiento y adaptación.....	108
c. Sistema de apoyo social.....	110
2.8. Aportes a las Competencias Profesionales del/la Trabajador/a Social para intervenir en situaciones de emergencias o desastres	113

### **CAPÍTULO III**

#### **DISEÑO METODOLÓGICO**

3.1. Diseño de investigación . . . . .	118
3.2. Nivel de Conocimiento . . . . .	119
3.3. Tipo de estudio. . . . .	119
3.4. Población de Estudio... . . . .	120
3.5. Descripción de los sujetos de estudio . . . . .	122
3.6. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.... . . . .	123
3.6.1. Entrevista no estructurada.....	123
3.6.2. Grupos de Discusión.....	124
3.6.3. Instrumentos a utilizar.....	127
3.7. Procedimientos que guían el proceso de análisis de la información... . . . .	127
3.7.1. Organización de los datos.... . . . .	128
3.7.2. Análisis e interpretación de los datos . . . . .	129

### **CAPÍTULO IV**

## **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.**

4.1 Situación actual de los/las Trabajadores/as Sociales en la Intervención con familias, en situaciones de emergencias o desastres.....	133
4.1 1 Generalidades de las Trabajadoras Sociales participantes.....	133
4.1 1 1 Edad y Sexo.....	133
4.1.1.2 Procedencia institucional .....	135
4 1.2 Experiencias de intervención de las Trabajadoras Sociales en situaciones de emergencias o desastres.....	138
4.1.2.1. Situaciones de emergencias o desastres en las que ha intervenido el/la profesional de Trabajo Social .	138
4.1.2.2. Acciones desarrolladas por el/la profesional de Trabajo Social en Panamá, en situaciones de emergencias o desastres.....	140
4.1.2.3. Formas de intervención con las familias en la fase de reconstrucción de una emergencia o desastre..	143
4.1.2.4. Capacitación recibida por las Trabajadoras Sociales para intervenir en situaciones de emergencias o desastres....	145
4.1 2 5. Percepción de sus sentimientos como Trabajadora Social al intervenir en situaciones de emergencias o desastres....	146
4.1.3 Competencias que debe poseer el/la profesional de Trabajo Social para la atención de emergencias o desastres	149
4 1.4 Acciones que debe desempeñar Trabajo Social con familias afectadas por situaciones de emergencias o desastres... ..	152
4.1.5. Sugerencias de las Trabajadoras Sociales para proyectar la disciplina de Trabajo Social.....	154
4.1.6 Opinión de Expertos..	155
4 1.7 Triangulación de las fuentes de información... ..	161

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL CON FAMILIAS, AFECTADAS POR SITUACIONES DE EMERGENCIAS O DESASTRES EN PANAMÁ.**

5.1. Justificación.....	171
5.2. Objetivos.....	175
5.2.1. Objetivo General.....	175
5.2.2. Objetivos Específicos.....	176
5.3. Marco Legal.....	176
5.4. Roles y competencias del profesional de Trabajo Social .....	178

5.5. Proceso de Intervención. ..	184
5.5 1 Instrumentos ..	193
Bibliografía ..	204
Anexos.....	211

# ÍNDICE DE TABLAS

N°		Pág
1	Concurrencia de desastres ocurridos en la República de Panamá.....	11
2	Instituciones gubernamentales y no gubernamentales con Políticas de Gestión de Riesgo de Desastre.....	60
3	Organismos adscritos al SINAPROC y sus funciones.....	63
4	Clasificación de funciones y acciones de intervención profesional para la atención en situaciones de emergencias o desastres.....	115
5	Acciones desarrolladas por el/la profesional de Trabajo Social en Panamá en situaciones de emergencias o desastres	141
6	Percepción de sus sentimientos como Trabajadora Social al intervenir en situaciones de emergencias o desastres.....	146
7	Competencias que debe poseer el/la profesional de Trabajo Social para la atención de emergencias o desastres .....	150
8	Acciones de intervención que debe desempeñar Trabajo Social con familias afectadas por emergencias o desastres.....	152
9	Opinión o Juicios de Expertos .....	156
10	Categorización y triangulación como proceso de validación Del conocimiento en investigación cualitativa.....	163
11	Clasificación de competencias y acciones de intervención profesional, para la atención en situaciones de emergencias o desastres.....	180
12	Funciones de los/las Trabajadores/as Sociales.....	187

# INDICE DE ESQUEMAS

N°		Pág.
1	Clasificación de los desastres según su origen . . . . .	40
2	Clasificación de los desastres por daños potenciales.....	41
3	Fases de un desastre y acciones a seguir..... . . . .	44
4	Trabajo Social con Familia..... . . . .	69
5	Situaciones de emergencias o desastres en los que han Intervenido las Trabajadoras Sociales . . . . .	139
6	La Triangulación de las fuentes de información..... .	162
7	Propuesta . . . . .	191
8	Flujograma de Atención. . . . .	192

# ÍNDICE DE GRÁFICAS

N°		Pág.
1	Grupo de edades.....	135
2	Instituciones donde laboran las Trabajadoras Sociales.....	136
3	Capacitación recibida por las Trabajadoras Sociales en situaciones de emergencias o desastres... ..	145
4	Fases y Momentos del Proceso de Intervención .....	185

# ÍNDICE DE INSTRUMENTOS

N°		Pág.
1	Contrato de Intervención en Trabajo Social.....	194
2	Evaluación de Trabajo Social a familias en Situación de emergencia o desastre. Ficha de Identificación... . . . . .	196
3	Informe Social.....	197
4	Informe de Visita Domiciliaria.....	198

## **RESUMEN EJECUTIVO.**

En este proyecto de investigación, se utiliza un enfoque cualitativo, haciendo uso del método fenomenológico, para fundamentar y formular una propuesta de un modelo de intervención, con lineamientos profesionales definidos, para la atención de las familias, en sus comunidades, afectadas por situaciones de emergencias o desastres, mediante una participación más dinámica en las labores institucionales; resaltando la labor de Trabajo Social dentro de las organizaciones e instituciones encargadas de formular políticas, estrategias, planes, programas tendientes a prevenir, anular o disminuir los efectos que la acción de la naturaleza o la antropogénica, pueden provocar sobre la vida y bienes del conglomerado social.

La investigación se desarrolló en dos fases o momentos principales. el diagnóstico de la intervención realizada por los/las Trabajadores/as Sociales, luego de un proceso de reflexión y análisis sobre la intervención desarrollada en momentos de emergencia o desastre, por parte de las diferentes entidades donde laboran; a fin, de sistematizar estas experiencias y poder así, establecer mejores y más prácticos lineamientos profesionales a seguir.

De igual manera se contempla la necesidad concreta de capacitación y preparación del personal para responder, de una forma más efectiva y oportuna, a las demandas institucionales y de las familias afectadas.

Con base a lo antes expuesto, se desarrolla una propuestas de intervención con el objetivo de mejorar la forma de abordaje que los y las profesionales de Trabajo Social realizan con las familias afectadas por una emergencia o un desastre.

## **EXECUTIVE SUMMARY.**

In the project, research was an observation approach, using the phenomenological method, to support and develop a proposal for an intervention model with defined professional guidelines for the care of families, in their communities, affected by situations emergencies or disasters through more active participation in institutional work, highlighting the work of social work within organizations and intitutions responsible for implementing policies, strategies, plans, programs, rules and orders aimed at preventing, eliminating or mitigating the effects of acts of nature or anthropogenic , can have on the lives and property of the social population

The research was conducted in two phases or moments: the diagnosis of the intervention so far by Social Workers and design a proposal for timely and effective intervention to the family. This played an important role availability and participation of professionals, who manage to provide valuable information to build a product, after a process of reflection and analysis of the intervention developed in times of emergency or disaster, by the different existence where working, in order to systematize these experiences and thus establish better and more practical to follow professional guidelines. Similarly contemplates the specific need of training and preparation of personnel to respond in a more effective and timely manner, and institutional demands of affected families.

Based on the foregoing, it develops a proposal of interventions in order to improve the approaches that social workers do with families affected by a disaster.

## INTRODUCCIÓN

Las diferentes situaciones de emergencias o desastres son vivencias de peligro, daño, pérdida y/o amenaza para los afectados directos, sus familiares y allegados, para una colectividad, incluso los intervinientes, las que, a mediano y largo plazo, causan deterioro psico-físico, familiar y social en la población afectada. Esta problemática de no ser atendida oportunamente, provocan múltiples escenarios, que son necesarios evaluar luego del impacto; para poder brindar un apoyo organizado, que les permita enfrentar sus problemas, promover el trabajo en grupo, e iniciar la reconstrucción, dado a que sus vidas han sido modificadas en forma permanente.

En ese sentido, las actuales líneas de intervención, deben ser abordadas desde equipos bio-psico-sociales integrados por profesionales de Trabajo Social, psicólogos y de la medicina, de diferentes instituciones, cuyo trabajo interdisciplinario permita responder a la amplia gama de problemas y necesidades sobrevenidos, que requieren de intervenciones profesionales y aportes diversos que van mucho más allá de la urgencia

Es necesario plantear que aún siendo el/la Trabajador (a) Social un profesional cualificado para enfrentar muchos de estos contextos, encuentra una serie de dificultades para poder desempeñar su labor adecuadamente. Su intervención

se ve muchas veces empañada y obstaculizada por la falta de delimitación y difusión de sus funciones, así como por el desconocimiento existente de su actuación e idiosincrasia por parte de otros profesionales. Por esto se hace necesario tener claro cuáles son las funciones que se pueden desempeñar dentro del rol profesional, las situaciones en las que podemos intervenir y el proceso de intervención con todos sus componentes.

Ante esta realidad, se considera conveniente el estudio, para obtener que a través de las experiencias de los/las Trabajadores (as) Sociales de las diferentes instituciones estatales y no gubernamentales, que han estado involucradas, de una u otra forma, en la atención de emergencias o desastre, se plantee dentro de una propuesta de intervención, las necesidades concretas de capacitación y organización de intervención profesional, con la finalidad de responder, en una forma más efectiva, a las demandas institucionales y de las comunidades.

Para superar las dificultades inmersas en el desempeño de la labor del/la profesional de Trabajo Social, el estudio fundamenta y elabora una propuesta de intervención, que en su quehacer responda a lineamientos profesionales definidos, para que su ejecutoria sea más oportuna, eficiente y eficaz en la atención que se le ofrece a las familias, en sus comunidades durante un evento catastrófico y posterior a él, con una reconstrucción que les permita continuar una vida saludable y normal.

Para iniciar este proceso de investigación se revisó la bibliografía existente, los documentos que recorren Internet y materiales a los que logramos acceder; sólo encontramos algunos aportes puntuales efectuados por Trabajadores Sociales de Argentina, España, Colombia, Costa Rica y Chile, quienes han logrado dar esos primeros pasos en esta materia.

El estudio se ha dividido en cinco capítulos para su mayor especificidad, los cuales son: El primer capítulo se refiere al planteamiento del problema, el contexto del sujeto de estudio, la justificación propia de esta investigación, los objetivos que conducen a la misma.

El capítulo segundo, contiene la fundamentación teórica que sustenta la revisión bibliográfica específica que enmarca el estudio.

El tercer capítulo trata de la metodología utilizada durante el proceso de la investigación, con los planteamientos epistemológicos utilizados, el sujeto preciso de estudio, la muestra, las técnicas e instrumentos utilizados y el proceso metodológico a utilizarse en el análisis e interpretación de las informaciones recogidas.

El análisis e interpretación de los datos se presenta en el cuarto capítulo, donde se presentan por temas los hallazgos y sus interpretaciones, para cumplir con los objetivos propuestos.

El quinto capítulo presenta una propuesta de intervención de Trabajo Social con familias afectadas por situaciones de emergencias o desastres en Panamá.

La temática estudiada requirió de una constante revisión de la información obtenida, para poder plasmar en un orden lógico de pensamiento, la vasta información que sobre desastre existe, pero no así de la intervención profesional de los/las Trabajadores/as Sociales, por lo que se espera, que este trabajo se nutra a todos y todas aquellos/as colegas interesados/as en los saberes profesionales y especificidad del Trabajo Social (emergencias o desastres) y se constituya en un primer aporte en Panamá sobre la misma y de la oportunidad a continuar una mayor incursión en profundizar sobre la temática y su relación con la intervención de Trabajo Social en situaciones de emergencias o desastres.

# **CAPÍTULO I**

## **GENERALIDADES DEL PROBLEMA**

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la República de Panamá, la frecuencia de los desastres es relativamente menor en comparación con el resto de los países Centroamericanos; sin embargo, esto no quiere decir que está exento de ellos y, debido al ritmo acelerado de desarrollo e intervención que se evidencia sobre el territorio nacional, se tiende a aumentar la exposición física y de vulnerabilidad de las comunidades al impacto de amenazas naturales y tecnológicas asociadas

Panamá es un país que se caracteriza por precipitaciones intensas y de larga duración, tormentas, fuertes descargas eléctricas, inundaciones, incendios forestales, trombas marinas, entre otros episodios; los que producen cambios climáticos severos, tales como incremento de la temperatura, sequías, precipitaciones más intensas, tormentas más frecuentes y elevación del nivel del mar.

Esta realidad mantiene latente la posibilidad de que ocurran eventos naturales inesperados o provocados por la mano del hombre; que afectan significativamente a la vida, al sustento o a la industria y pueden desencadenar frecuentes cambios en las comunidades, en el medio ambiente y en el ecosistema.

Las emergencias o desastres requieren de intervenciones profesionales y de aportes diversos, que van mucho más allá de la urgencia, en donde la participación que cada persona tiene frente a estas situaciones es diferente. Por tanto, no existen acciones preconcebidas, planificadas, asimiladas e interiorizadas por la población, que tiendan a proteger a las personas afectadas por dichos eventos.

Según las estadísticas del Sistema Nacional de Protección Civil, las inundaciones se ubican dentro del grupo de desastres que más afecta a nuestras comunidades, las que han dejado un sinnúmero de damnificados, quienes han quedado con viviendas afectadas y otras destruidas, tal como se aprecia en la tabla N°1

**Tabla N°.1**

**Concurrencia de desastres ocurridos en la República de Panamá. 2008-2009**

Eventos	Cantidad de Eventos		Afectados		Damnificados		Viviendas Afectadas		Viviendas Destruidas	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
<b>Inundaciones</b>	139	73	66,072	26,508	1,458	1,348	13,227	5,889	232	146
<b>Deslizamientos</b>	17	14	125	86	2		24	18	6	1
<b>Vendavales</b>	9	12	148	211	17	73	27	47	2	16
<b>Incendios Atendidos</b>	24	38	80	71	1,011	545	19	18	251	109

<b>Estructura</b>	16	14	226	166	14	12	66	54	5	8
<b>Totales</b>	<b>205</b>	<b>151</b>	<b>66,651</b>	<b>27,042</b>	<b>2,502</b>	<b>1,978</b>	<b>13,363</b>	<b>6,026</b>	<b>496</b>	<b>280</b>

Fuente: Sistema Nacional de Protección Civil. 2012

El número de eventos ocurridos en el País, corrobora lo expresado en párrafos anteriores, donde se explica que la ocurrencia de desastres en nuestro medio es relativamente baja en comparación con otros países. No obstante, lo preocupante de esta situación es el número de personas afectadas y damnificadas, igual que las viviendas afectadas y destruidas; lo que nos lleva a establecer que los niveles de afectación que se producen en las comunidades, causan impactos negativos en la vida de cada una de las familias que en ellas residen

Esta problemática indica que la población no ha tomado conciencia sobre los peligros que pueden enfrentar, al establecer sus viviendas en localidades vulnerables, como lo son las riveras de los ríos, quebradas, laderas de montañas y las orillas del mar.

[Molina, (1992)], plantea que en la mayoría de los casos el comportamiento de las comunidades afectadas evidencia falta de preparación y organización de la población y de los grupos organizados, para actuar en forma adecuada antes, durante y después del evento. Es una realidad que las familias viven en los cordones periféricos de las ciudades, sin preocuparse por los peligros y amenazas del entorno a sus propias vidas y de sus familias, en especial las que

viven en condiciones de pobreza y vulnerabilidad, quienes no se encuentran preparadas para responder a un desastre, ya que escasamente cuentan con los medios materiales para subsistir cotidianamente.

Al darse un desastre, este panorama se torna más sombrío, por la ausencia, insuficiencia o ayuda tardía que reciben, agravando la situación de pobreza en que viven y los conflictos psicosociales que se derivan de ello, atentando contra las posibilidades de un desarrollo integral en cada familia.

Es por ello, que las familias requieren ser debidamente informadas sobre los peligros de los desastres a los que se encuentran expuestas, en especial aquellas que viven en condiciones de vulnerabilidad, y sus viviendas se encuentran en permanente riesgo.

La recuperación de las comunidades afectadas por un desastre depende, en gran medida, de todo el esfuerzo que sus miembros realicen, pero requieren de trabajos en conjunto con profesionales que cuenten con las herramientas básicas para la obtención de mejores condiciones socio-comunitarias; entre ellos el/la Trabajador/a Social. Tal como afirma [Coloma, (2009)], el/la Trabajador/a Social es un/a profesional polifacético/a, que está presente en muchas áreas sociales de intervención, donde su labor no sólo es pertinente; sino, necesaria y esencial.

El/la Trabajador/a Social, profesional de las Ciencias Sociales, orienta su conocimiento en el contexto de la problemática socio-económica, medio

ambiental, política y cultural de una situación de riesgo, para dirigir su intervención hacia el factor humano; considerado éste como elemento fundamental, que previene y/o agrava el desastre, toda vez que la minimización del mismo, depende en gran medida, de su acción organizada.

### **1.1. CONTEXTUALIZACIÓN**

Las emergencias o desastres son actos y situaciones que se presentan de forma inesperada, de manera fortuita, sin saber en el instante, por qué suceden; ocasionando ansiedad, estrés, tristeza, desesperación, temor, impotencia para enfrentarlos.

Según, [Coloma, (Ibid , Pág., 246)], nos encontramos en un momento en que las catástrofes naturales y aquellas provocadas por la acción del hombre están en aumento en todo el planeta. Distintos factores, tales como el calentamiento global y el crecimiento demográfico, las guerras y el terrorismo, han elevado el número de muertos en desastres durante las últimas décadas y el Trabajo Social debe estar atento a los cambios y ser conocedor del contexto en el que debe desenvolverse.

Es por ello que debe estar al corriente de que dichas situaciones son inesperadas y que provocan tanto daño; para enfrentarlas y minimizar su

impacto, es necesario movilizar recursos y estar preparados técnicamente para el momento en que se suscite tal circunstancia.

El Trabajador Social según [Arito y Jacquet, (2005)], puede y debe intervenir activamente, y no sólo frente al hecho catastrófico, sino en todas las instancias de prevención, educación, generación de políticas y estrategias tendientes a prevenir y mitigar situaciones de desastre.

La organización y la coordinación entre los distintos servicios, profesionales y voluntarios, es esencial a la hora de intervenir, requiriendo de preparación para garantizar acciones inmediatas, que permitan minimizar el impacto material, psicológico, físico, económico y social que se produce luego de ocurrido un evento de desastre

Sin duda alguna, se debe actuar de forma inmediata para salvar vidas, auxiliar heridos, rescatar personas, pero además, la intervención no sólo está dirigida a la persona víctima del desastre, sino que también es necesario auxiliar y prestar atención psicosocial a sus familiares, quienes, sin verse envueltos directamente, pueden llegar a situaciones traumatizantes y protagonizar episodios de pánico, ansiedad, ira, entre otros. De igual forma, se hace necesario considerar a la población cercana al lugar donde ocurrió el hecho, pues de igual manera el evento causa situaciones traumáticas en su entorno.

La atención de las familias afectadas por eventos naturales o provocados por el hombre, merecen recibir intervenciones multidisciplinarias de profesionales como bomberos, policías, personal de salud, psicólogos, trabajadores sociales, entre otros.

Este es un campo donde la intervención de Trabajo Social en Panamá, se ha dado desde los orígenes de la profesión, con carácter asistencialista y benefactor, respondiendo a la ayuda humanitaria requerida. En la actualidad el proceso de intervención ha variado muy poco, debido a la ausencia de una adecuada organización y planificación, que permita al profesional de Trabajo Social un accionar más científico, aplicando las metodologías del proceso de intervención, cónsono con la realidad de las familias afectadas, como parte de los equipos multidisciplinarios.

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

Las necesidades de la población frente a las emergencias o desastres no son homogéneas, tienen múltiples rostros y las vías para atenderlas son variadas, por lo que, es necesario contar con profesionales entrenados y preparados para actuar ante tales situaciones.

Los/las Trabajadores (as) Sociales intervienen a diario en situaciones que afectan a personas o familias, incluyendo las particulares de una emergencia, las cuales rebasan la capacidad de respuesta a las personas afectadas, quienes requieren de movilización de recursos para garantizar la cobertura de sus necesidades más urgentes, y un acompañamiento profesional como ayuda, para desenvolverse en una situación crítica en sus vidas.

El profesional de Trabajo Social debe intervenir activamente, no sólo frente al hecho adverso, sino en todas las instancias de prevención, educación y de estrategias, para aminorar situaciones que son también una emergencia en la vida de ese ser humano y de su familia.

Asimismo, el Trabajo Social es una disciplina que requiere de profesionales con amplia gama de conocimientos teóricos, conceptuales y metodológicos, conocedor de normas y prácticas establecidas, para poder identificar y reproducir secuencias de procesos indispensables en la realización de su trabajo, para dar respuesta a las diversas situaciones que puedan presentarse, y alteran la vida cotidiana de las familias. Esta proyección profesional no se debe ver empañada y obstaculizada por la falta de delimitación, planificación o difusión de las funciones de su competencia

Se puede decir que el Trabajo Social ha estado presente en la atención de las personas afectadas por emergencias o desastres naturales o provocados por el

hombre; por lo que se debe redefinir sus acciones, buscando el cumplimiento de algunos objetivos, como la conceptualización de la situación de desastre que se presente.

Desde esta perspectiva, los/las profesionales de Trabajo Social, deben involucrarse en los procesos de intervención, para atender las situaciones sociales generadas a raíz de las emergencias o desastres que afectan a la población, cuyas consecuencias deterioran la convivencia familiar y el desarrollo de las comunidades.

En otro orden de ideas, la problemática planteada, no ha sido abordada particularmente en Panamá y será de utilidad para mejorar el nivel de preparación y actualización de los/las Trabajadores/as Sociales, a fin de lograr una intervención profesional más efectiva, eficaz y que sea beneficiosa para las familias afectadas por situaciones de emergencias o desastres. Además, el estudio es conveniente e importante para delinear el espacio institucional correspondiente al Trabajo Social en la intervención profesional según la naturaleza de la situación por la que atraviesan las familias que sufren las secuelas de un desastre y que le permita el despliegue adecuado de su accionar evitando así la duplicidad de funciones interinstitucionales, garantizando una intervención de calidad y el fortalecimiento de la condición bio-psico-social de las personas, familias y comunidad.

Sobre el particular, la [Organización Mundial de la Salud (1948)], plantea que la salud individual y comunitaria de la población debe ser considerada como el estado completo de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

### **1.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

En los últimos años se ha observado un incremento en la frecuencia y severidad de los desastres y catástrofes en todo el mundo, como resultado de la mezcla de una serie de elementos relacionados con los cambios climáticos, que día a día afectan a los seres humanos, con incidencia en las condiciones socioeconómicas y el comportamiento humano dentro de la sociedad. Estos fenómenos se acrecientan por la falta de una cultura de prevención, poco acceso a una información clara de riesgos y vulnerabilidades a las que se exponen los seres humanos y a la falta de educación, ante este tipo de situaciones.

América Latina y El Caribe no son ajenos a este fenómeno; según planteamiento de la [Federación Internacional de la Cruz Roja (2011)], al señalar que en la región existe una tendencia creciente en la ocurrencia de fenómenos de distinta magnitud e intensidad, con sus correspondientes efectos sociales, económicos y ambientales.

Los desastres y las crisis constituyen una perturbación para el funcionamiento de una comunidad, porque traen consigo pérdidas y trastornos generalizados, excediendo su capacidad para enfrentarlos por sus propios medios, debido a la interrupción del ritmo de vida cotidiano en ella, por su carácter inesperado y por las dimensiones del daño material y emocional que ocasionan, colocando en riesgo las condiciones de existencia de quienes sobreviven

Más allá de las primeras e ineludibles acciones de respuesta a la urgencia del momento, las acciones solidarias de las distintas autoridades, poderes públicos y entidades de servicios, es necesario darle una debida conducción a las respuestas que se demandan, procurando el seguimiento a las mismas.

Es importante resaltar que las acciones ejecutadas, si no tienen una respuesta positiva, pueden ocasionar incertidumbre, cambios en la dinámica familiar y en su estructura; porque estos fenómenos están estrechamente relacionados con los niveles de desarrollo e inclusión social de los grupos humanos en la sociedad. La figura del y la Trabajador/a Social, aún cuando su presencia como parte del equipo psicosocial es fundamental, no es considerada como tal, porque no está lo suficientemente valorada en el país, puesto que su incorporación, en este nuevo campo de intervención, ha sido sólo a través de las instituciones de interés social en las que laboran.

De allí se desprende la necesidad de conocer las experiencias, impresiones, opiniones y alternativas que puedan brindar las profesionales participantes de este estudio, sobre lo que se ha hecho y cómo se debe hacer la intervención en la atención de las familias afectadas por eventos emergentes o de desastres, para, de una u otra forma, proyectar la disciplina de Trabajo Social en su campo de acción, con eficiencia, eficacia y calidad.

Unido a lo anterior, surgen las interrogantes que permiten plantear el problema de investigación y que constituye la fuente de este estudio:

#### **INTERROGANTE PRINCIPAL**

¿Cómo ha sido la intervención de Trabajo Social con familias afectadas, en situaciones de emergencias o desastres en Panamá?

#### **INTERROGANTES SECUNDARIAS**

- ¿En qué situaciones de emergencias o desastres ha intervenido el/la profesional de Trabajo Social en Panamá?
- ¿Qué acciones ha desarrollado el/la profesional de Trabajo Social en Panamá en situaciones de Emergencias o Desastres?
- ¿Qué preparación y capacitación ha recibido el/la profesional de Trabajo Social para su intervención en Emergencias o Desastres?

- ¿Cuál es la percepción de sus sentimientos como Trabajador/a Social al intervenir en situaciones de emergencias o desastres?
- ¿Cuáles son las formas de intervención del/la Trabajador/a Social con las familias afectadas en la fase de reconstrucción de una emergencia o desastre?
- Qué competencias debe poseer el/la Trabajador/a Social para la intervención en situaciones de emergencias o desastres, en el nivel cognitivo, técnico y personal?
- ¿Qué acciones de intervención debe desempeñar Trabajo Social en la atención de las familias en situaciones de emergencias o desastres?

#### **1.4. OBJETIVOS**

##### **1.4.1. GENERALES**

- Analizar la Intervención de Trabajo Social con las familias afectadas, en situaciones de emergencias o desastres en Panamá.
- Elaborar una propuesta de intervención de Trabajo Social con familias afectadas por situaciones de emergencias o desastres en Panamá.

### **1.4.2. ESPECÍFICOS**

1. Describir situaciones de Emergencias o Desastres en que ha intervenido el/la profesional de Trabajo Social en Panamá.
2. Analizar las acciones de intervención de los/las Trabajadores/as Sociales en las diferentes situaciones de emergencias o desastres ocurridas en el país.
3. Identificar si el/la profesional de Trabajo social ha recibido preparación y capacitación para intervenir en Emergencias o desastres.
4. Conocer percepción de sentimientos como Trabajador/a Social al intervenir en situaciones de emergencias o desastres.
5. Conocer la intervención del/la Trabajador/a Social con familias afectadas en la fase de reconstrucción por situaciones de emergencias o desastres.
6. Enunciar las competencias que debe poseer el/la profesional de Trabajo Social para la intervención en situaciones de emergencias o desastres en el nivel cognitivo, técnico y personal.
7. Construir una propuesta de intervención de Trabajo Social con familias, en situaciones de Emergencias o Desastres.

**CAPÍTULO II**  
**FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

## **2.1. FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS DE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL.**

Considerando que el estudio trata de dar a conocer de forma general las bases epistemológica, ontológica, metodológica y ética de la intervención profesional, se plantea de manera sucinta en este capítulo distintas perspectivas de estos enfoques, lo que contribuirá a una mayor comprensión de la compleja acción del Trabajo Social como profesión.

### **2.1.1 EPISTEMOLÓGICOS.**

La epistemología es la parte de la filosofía que estudia la forma como se relacionan el sujeto y el objeto científico, para la producción del conocimiento, implícito en la intervención profesional de Trabajo Social.

La profesión de Trabajo social se hace partícipe de acuerdo a, [Gordillo, (2007)], de la realidad a través del conocimiento de la misma, en que se construyen más preguntas que respuestas, que hacen parte de nuevas visiones y perspectivas acerca de la relación sujeto-objeto. La epistemología como dimensión para la comprensión de la metodología y método implica la búsqueda de sustentos para la profesión.

Lo enunciado permite interpretar que el/la profesional de Trabajo Social cada vez que se plantee interrogantes sobre características de hechos que analiza de una realidad, está realizando una reflexión epistemológica dado que la epistemología pretende describir introspectivamente lo que ocurre cuando conocemos o se está conscientes de algo

Sin embargo, como el conocimiento no es estático, porque es un proceso dinámico y siempre se puede progresar en él, con un cambio de actitud, para dar camino a la reflexión y actividad autoconsciente, que permita producir una respuesta a un problema emitiendo un juicio. Este proceso de conocimiento debe seguir avanzando, para llegar al reconocimiento de que ciertas producciones de la mente humana están ahí y pueden trascender más allá de quien las produce, para adquirir la independencia y autonomía

La epistemología esclarece estas posiciones a través de tres perspectivas:

#### **a. EL CONSTRUCTIVISMO.**

La orientación fundamental de esta corriente según [Barrantes, (2010)], partió de Kant, Immanuel, para quien todo conocimiento era una construcción del sujeto, a partir de la síntesis del entendimiento en su relación con la experiencia sensible. Se le reconocen las capacidades propias que le permiten construir los objetivos del conocimiento.

El constructivismo defiende que no hay unos valores y unas verdades sociales únicas e inalterables. Por lo que el Trabajo Social se construye a través de diversidad de conocimientos, que le permita generar prácticas sociales-educativas tendientes a reorientar la participación, promoción, organización de nuestra propia intervención y sistematización.

#### **b. EL POSITIVISMO.**

El positivismo es un sistema filosófico basado en la experiencia y el conocimiento empírico de los fenómenos naturales, consiste en no admitir como válidos científicamente otros conocimientos, sino que proceden de la experiencia, rechazando por tanto toda noción a priori (juicio racional) y todo concepto universal y absoluto [Rexik, (2000)]

Se trata de una definición empirista en la cual se sustenta el positivismo, ya que todo conocimiento valedero es el que proviene y es justificado en la experiencia, es decir, es posterior al hecho y se debe sustentar y ser capaz de probarse por sí mismo. El positivismo es cuantitativo, busca describir el hecho tal cual es. Para [Durkheim, en Quecedo, (2003)], "el científico social debe de considerar los hechos o los fenómenos sociales como cosas que ejercen una influencia externa sobre las personas".

El positivismo fue utilizado por los/las pioneros/as del Trabajo Social para tratar de explorar o dar fundamentación científica a las acciones que se realizaban para ayudar a los pobres.

### **c. LA FENOMENOLOGÍA.**

Puede decirse que es la ciencia que tiene como tarea describir lo que aparece y busca comprender los fenómenos sociales desde la propia perspectiva del actor. [Quecedo, (Ibid, Pág. 7)].

Este es un movimiento filosófico del siglo XX que describe las estructuras de la experiencia tal y como se presenta en la conciencia. Se establece que para entender la fenomenología se debe primeramente entender el concepto de conciencia que es lo más importante dentro de esta corriente. Hegel y Husserl fueron los creadores de esta corriente de pensamiento. Para ellos, la conciencia (cualidad que pertenece a todos los individuos) es principio de la acción del sujeto en el conocimiento y su relación con otras ciencias. [Quecedo, (Ibid., Pág., 26)].

La conciencia es capaz de proyectar la intencionalidad, es algo específico, se puede dirigir la atención hacia algo, a eso se le da un significado, proyectando ideas, conceptos hacia las cosas para poder entenderlas y darles existencia.

Se pueden resumir sus principios en que.

- El sujeto de conocimiento es la conciencia
- El sujeto es consciente de sus experiencias
- El conocimiento es un continuo proceso de descubrimiento por parte de la conciencia.
- El ser humano solo conoce fenómenos (lo que aparece en los sentidos).
- La realidad no se conoce de manera pura, la conciencia la deforma para hacerla accesible al conocimiento
- La conciencia elabora lo que percibe como significaciones.
- La verdad reside en la existencia humana como descubrimiento de las cosas del mundo o la realidad.
- El conocimiento es un proceso
- La verdad y la realidad, entendidas como relativas e históricas, marcan una estrecha relación entre éstas y el conocimiento, pues nuestro conocimiento y nuestras acciones están mediatizadas por la postura que asumimos frente a la realidad [Quecedo (Ibid., Pág , 26)]

Lo planteado indica que no hay una única realidad comprensible, sino una red compleja de significados, que definen una forma de entenderla

Trabajo Social al tratar de buscar nuevas alternativas para dar respuesta a las situaciones sociales, utiliza las orientaciones fenomenológicas como otra forma de acercamiento a la realidad.

### **2.1.2. ONTOLÓGICOS.**

La ontología se entiende de acuerdo a [Cárdenas, (2009)] como la Metafísica general que trata del concepto del ser, sus modos o reflexiones, sus principios, sus propiedades, divisiones y causas. Por lo que se debe reconocer que desde Parménides, filósofo de la antigüedad, se viene hablando de la ontología como el estudio del ser o el estudio del fundamento de toda realidad que llamamos ser.

Es la firme razón que permite señalar el por qué la investigación y la producción de conocimientos son puntos fundamentales en el amplio proceso de formación profesional. Estas son áreas para que la actuación profesional se desarrolle de una manera crítica y ofrezca las condiciones para un ejercicio profesional más comprometido con la reconstrucción de la dinámica concreta de una realidad social.

Para esto, es “fundamental que tanto el trabajo profesional y todos los conocimientos que se puedan producir adopten una perspectiva ontológica; es decir, una perspectiva comprometida con la reproducción más compleja y próxima de la realidad – aunque jamás sea exacta – empeñada permanentemente con una perspectiva de totalidad que reconstruye todas las mediaciones posibles y necesarias para explicar el movimiento de lo real de un procedimiento de investigación que mira la vida concreta de seres reales y concretos (que poseen una historia y viven en determinada historicidad), y que

debe subsidiar cambios más profundos en esta propia realidad alimentando la praxis social". [Siqueira Da Silva, (2004)]

Los y las Trabajadores (as) Sociales deben estar, según este planteamiento, preparados profesionalmente para ser capaces de actuar en diferentes espacios socio-ocupacionales. Es decir, trabajar con diferentes realidades y tener la capacidad teórico-práctica y la sensibilidad de desencadenar una relación con la realidad particular en que se está inserto. No hay, en ese sentido, recetas teórico-prácticas listas para una correcta aplicación, pero, sí debe existir una formación comprometida con la perspectiva de la totalidad y con la valoración del Trabajador Social como un profesional que participa de todo proceso de construcción social

En Panamá a través de la Asociación de Trabajadores Sociales y el Concejo Técnico, se busca establecer los mecanismos, que permitan mejores condiciones salariales; pero a la vez, garantizar el mejoramiento continuo de los profesionales, para el mejor desempeño de su quehacer profesional, a través de la Ley No.16 de 12 de febrero de 2009.

### **2.1.3. METODOLÓGICOS.**

Los conocimientos metodológicos implican procesos sistémicos de principios y estrategias orientadas al conocimiento, acción y transformación de una realidad.

Si bien es cierto que el “método científico” sugiere camino, sistematicidad, orden, rutinas operacionales y formas de procedimiento, para no generar confusiones, es importante distinguirlo de lo que es la “metodología”. Por ello, hay que indicar que aquí la metodología será entendida. “como procedimientos y técnicas de operación, y el método como movimiento del pensamiento que en su vaivén constante y rico escudriña la realidad y por tanto da cuenta de ella...[ambos] pueden facilitarnos un mejor abordaje de la realidad y por tanto un enriquecimiento de la misma” [Cinfuentes, (2003)].

Una cosa que es muy importante anotar y matizar, es que “La metodología se caracteriza por ser normativa (valorar), pero también es descriptiva cuando (expone) o comparativa cuando (analiza). La metodología también estudia el proceder del investigador y las técnicas que emplea. De ahí que ésta auspicie la variedad de procedimientos, criterios, recursos, técnicas y normas prácticas que el docente investigador puede aplicar según las necesidades. Con esta lógica y hablando de investigación, en la metodología el investigador descifra de manera descriptiva, por demás detallada, cómo piensa realizar el trabajo de investigación, teniendo en cuenta cada elemento ” [Ossa, (2005)].

Lo anterior deja claramente establecido que si toda “metodología” implica una selección de técnicas de investigación, con ella también se realiza una selección de estrategias, ya que del diseño de éstas depende el éxito y la validez de sus resultados.

A partir de los años setenta se inició el movimiento de reconceptualización, que puso de manifiesto las contradicciones sociales y de dependencia estratégica que mantenía el Trabajo Social cuando al enfrentar un problema en cualquiera de los tres niveles (individuo, grupo y comunidad) no se establecían diferencias, que no correspondieran al ámbito de aplicación, más que al objeto de estudio.

El movimiento impulsó a que se abogara por la búsqueda de nuevos recorridos epistemológicos, que dotaran de nuevos contenidos ideológicos y técnicos a esa intervención, que se consideraba inadecuada en la atención de los problemas reales de la población

Esto llevó a la necesidad de crear nuevos instrumentos para abordar la realidad social, surgiendo así el Método Básico, conocido también como Único e Integrado, en el cual se distinguen las cinco etapas del proceso de Trabajo Social, a saber: investigación, diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación, a fin de lograr estudios de la realidad social más estructurales y/o sociales y menos individualistas

[Moran, (2004)], señala “La configuración de todas las estrategias en Trabajo Social, han venido a definir diversas modalidades de intervención que pueden calificarse en modelos operativos, de forma que cada uno de los tres métodos tradicionales ha permitido una articulación de modelos de intervención que han hecho operativa su aplicación práctica.”

En los años noventa se iniciaron cambios sustantivos para una resignificación de Trabajo Social en sus distintas dimensiones, no sólo a las condiciones e interpretaciones del contexto social, sino a formas de comprensión del Trabajo Social, que se han vuelto claramente insuficientes y que mantienen repercusiones metodológicas hoy día, por lo constante de los cambios sociales, situación que requiere de investigaciones y planteamientos nuevos para su aplicación práctica.

El proceso de modernización actual no mira a la pobreza como un obstáculo al desarrollo, sino que, es vista como una dimensión más de ese proceso, con cambios sociales, en cuanto a nuevas fragmentaciones y tipos de marginación que se están viviendo; situación que se presenta como un desafío para ajustes metodológicos del Trabajo Social, involucrando la necesidad de nuevas miradas y formas de concebir las relaciones existentes entre Trabajo Social y Sociedad.

#### **2.1.4. ÉTICOS.**

Desde un punto de vista ético, los profesionales de Trabajo Social han de enfrentar el desafío de trabajar en conjunto, para ofrecer en el hacer, una intervención más integral en cualquier situación social que así lo requiera, a fin de, no sólo de lograr sus objetivos específicos, sino también de respetar la igualdad y la libertad de todos los que estén involucrados en la toma de decisión, reconociendo al otro como persona con una identidad y una historia.

El planteamiento está relacionado indiscutiblemente con la tarea que se realiza en el quehacer profesional diario, donde se debe asumir las consecuencias del comportamiento desempeñado y aprender de los errores que se puedan cometer en un momento dado por las decisiones tomadas. Se trata entonces de hacerse responsables de reparar, revisar y modificar supuestos y valores, para mantener la fiabilidad del accionar profesional.

En Panamá el fundamento profesional ético está planteado en el Código Deontológico de Trabajo Social, aprobado con la Resolución No. 01-2011, de 12 de febrero de 2011, que delimita como marco normativo la actuación profesional del Trabajador y la Trabajadora Social, con fundamento en principios éticos y criterios profesionales, permitiéndole lograr la independencia, autorregulación, credibilidad, honestidad, respeto, equidad y eficacia en sus intervenciones, de acuerdo a las características y necesidades de los usuarios.

La práctica de principios y valores se desarrolla en espacios, en los que el componente comunicativo es imprescindible donde el/la profesional, comparte su ser, su saber, acepta, propone y apoya consensos en la búsqueda de mejores condiciones de vida para los seres humanos.

Uno de los desafíos que se tiene Trabajo Social hoy, es seguir trabajando de forma conjunta, para construir el deber ser de la intervención ante la problemática de los desastres, que cada día afecta a más personas y familias.

## **2.2. ASPECTOS GENERALES SOBRE EMERGENCIAS O DESASTRES.**

### **2.2.1 CONCEPTUALIZACIÓN**

A lo largo de la historia, para hacer referencia a acontecimientos destructivos, se han utilizado indistintamente los términos de emergencia o desastre, los cuales hacen referencia a sucesos más o menos imprevisibles, que ponen en peligro inmediato los bienes, así como la vida e integridad física de las personas; constituyen una fuente de destrucción, provocan daños humanos y materiales requiriendo de acciones inmediatas en el tiempo.

Etimológicamente, emergencia presupone “emerger”, “salir”, es decir, transitar desde un estado a otro [Arito y Jacquet, (Op.cit , Pág 32)]

El [Diccionario de la Lengua Española (2001)], define emergencia como “suceso o accidente que sobreviene o también “situación de peligro que requiere una acción inmediata”

Conforme a lo anterior podemos indicar que se hace referencia a una transformación radical de condiciones de vida, que puede tener su origen en fenómenos naturales como los terremotos, inundaciones, o en actos provocados por la acción del hombre como incendios, deforestación, contaminación ambiental.

Etimológicamente la palabra desastre proviene del latín des (negativo, desafortunado) y astre (astro, estrella): desgracia derivada de los astros o dioses, más allá del control humano. [Arito S. y Jacquet. (Op.cit.,Pág. 32)].

Tal como indica el [Diccionario de la Lengua Española (Op.cit., Pág. 247)], el desastre es un evento que excede las condiciones normales de existencia de una comunidad y causa un nivel de sufrimiento, por ello excede la capacidad del ajuste de la comunidad afectada.

Para la Organización Panamericana de la Salud, un desastre consiste en un “acto de la naturaleza cuya magnitud da origen a una situación catastrófica. En ella se alteran los patrones cotidianos de la vida y la gente se ve hundida en el desamparo y en el sufrimiento” [Revista médica de Costa Rica y Centroamérica, ( 2009, Pág 1)].

Por otra parte, para la [Cruz Roja Internacional (2011)], el término “desastre” implica un incidente de gran magnitud, por ejemplo un huracán, tornado, tormenta, marea, marejada, sismo, ventisca, peste, hambruna, explosión, el derrumbe de un edificio, el hundimiento de un medio de transporte o cualquier otra situación que provoque sufrimiento humano, o genere necesidades que las víctimas no puedan cubrir sin auxilio.

En base a las definiciones expuestas, se puede indicar que un desastre es un acontecimiento que altera el comportamiento normal de las personas, ocasiona muertes, desamparo, traslados forzosos, dolor y alteraciones físicas y emocionales al grupo humano afectado por el evento.

Las emergencias y los desastres se relacionan con el fracaso de las estructuras, la afectación familiar-social y comunitaria que trasciende la presencia de riesgos más allá de los propios que surgen de la vida diaria. Se caracterizan estos eventos como traumáticos porque irrumpen en cualquier momento y siempre requieren de acción inmediata, ya que amenazan y ponen en riesgo la supervivencia natural de personas, grupos o comunidades.

### **2.2.2. CLASIFICACIÓN DE LOS DESASTRES SEGÚN SU ORIGEN.**

Según su origen, los desastres se han clasificado tradicionalmente como naturales y antropogénicos es decir, provocados por el hombre.

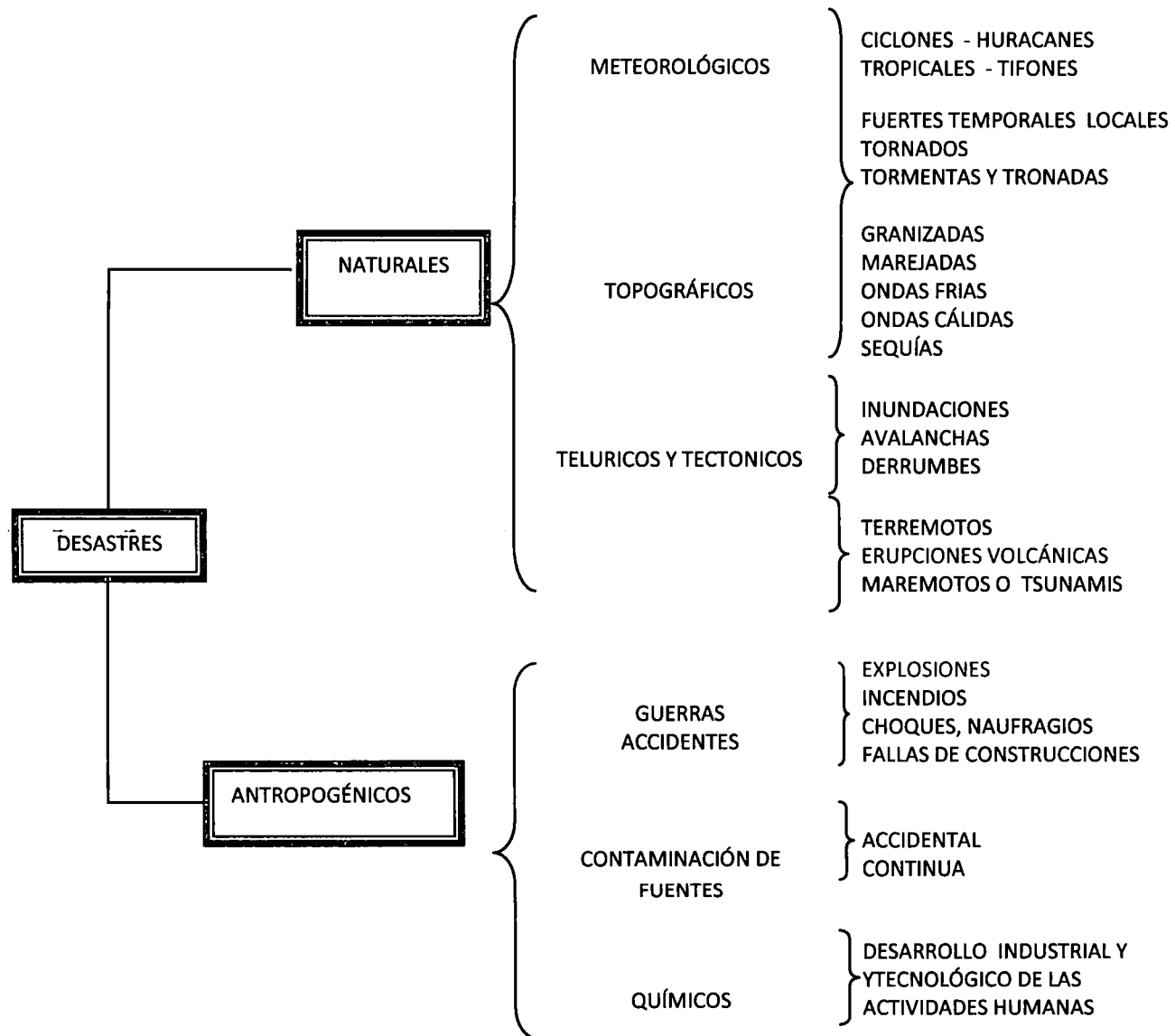
Los desastres de origen natural son aquellos producidos por la fuerza de naturaleza, los cuales ocurren de manera súbita y sorpresiva, como sismos, huracanes, terremotos y otros; eventos que al suscitarse desorganizan la vida cotidiana de una población, hundiendo a la gente en el desamparo y desolación.

Los desastres provocados por el hombre, son los que se presentan como una consecuencia de las acciones del mismo hombre en el desarrollo de una sociedad, pero que son previsibles

[Biocenosis, (1984)], en el desarrollo de un programa educativo para emergencias en la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) de Costa Rica; efectúa una clasificación de los desastres según su origen, el cual se plasma en el esquema que se presenta a continuación.

### Esquema N° 1

## CLASIFICACIÓN DE LOS DESASTRES SEGÚN SU ORIGEN

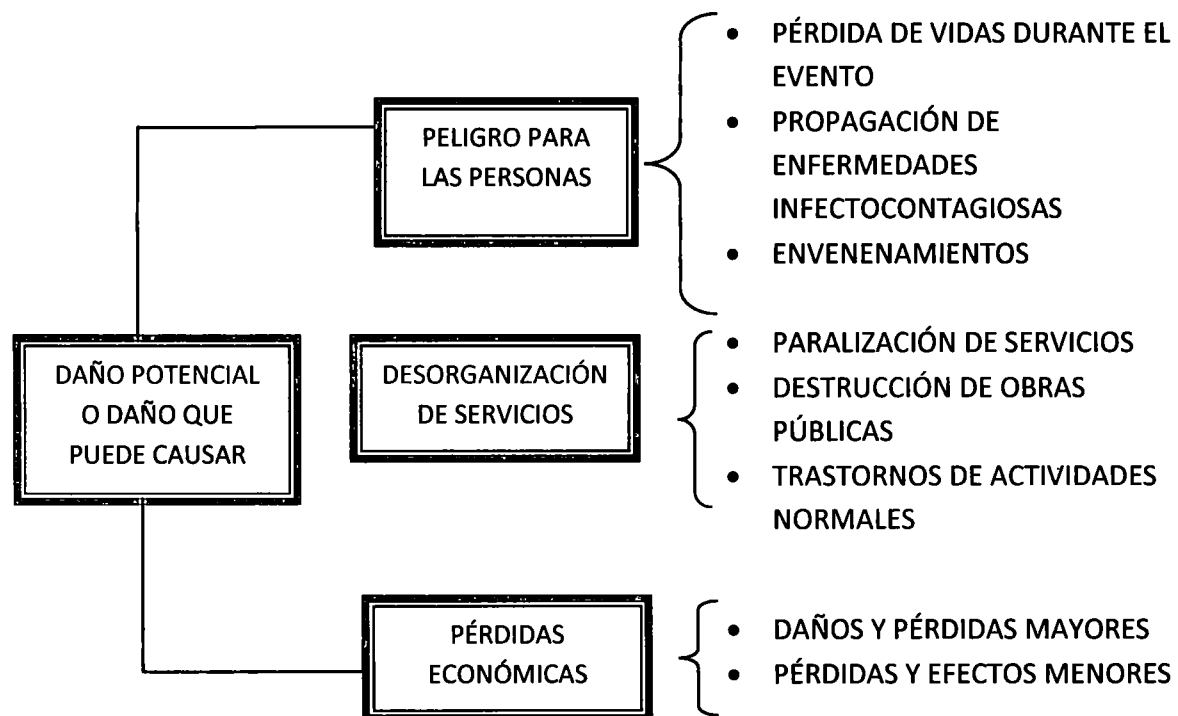


Fuente. [Biocenosis, (1984)]

El mismo autor, presenta un esquema en donde clasifica los Desastres por daños potenciales; el cual es del tenor siguiente:

Esquema N° 2

**CLASIFICACIÓN DE LOS DESASTRES POR DAÑOS POTENCIALES.**



Fuente: [Biocenosis, (1984)]

Este esquema sirve de base para informar, educar y organizar acciones instituidas para afrontar los desastres en un momento dado. Además, es necesario que la población comprenda que éstos, no hacen distinciones ni reconocen fronteras y la educación es muy importante para lograr alcanzar condiciones de seguridad. Por tanto, el papel de las instituciones es fundamental

en esta tarea de mantener un programa permanente y sostenido de prevención de los desastres.

### **2.2.3. MOMENTOS O FASES DE UN DESASTRE.**

Cualquier desastre social o natural significa dificultad para la población cuando no se está preparado para enfrentarlo. En ese sentido, se deben conocer cuáles son los momentos o fases que se dan cuando ocurre un desastre.

La ocurrencia de estos hechos traumáticos han sido clasificadas según el [Dr Belfort, En: Arito, (2003)], en tres fases, en cada una de las cuales se presentan reacciones humanas específicas; a saber: Pre-impacto, Impacto y Post-impacto, las cuales deben ser consideradas por el profesional de Trabajo Social, dado que su intervención es en estas situaciones, fundamentalmente psicosocial.

Las acciones que se adelantan en un primer momento son diferentes a las que se desarrollan a mediano y largo plazo como parte del proceso de recuperación

En cada fase se hace énfasis en la dinámica psicosocial que se despliega, tratándose de sintetizar en el esquema siguiente el cual nos presenta las acciones a seguir desde la perspectiva psicosocial.

## Esquema N° 3

### Fases de un desastre y Acciones a seguir

<b>Fase pre-crítica (horas o días previos)</b>	<b>Fase de crisis (evento y 72 horas posteriores).</b>	<b>Fase post-crítica (30 días</b>	<b>Fase de recuperación (posterior al primer mes)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Información y orientación actualizada y precisa a la población.</li><li>• Evaluación del grado de preparación y organización.</li><li>• Identificación de amenazas y</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acciones de socorro y salvamento.</li><li>• Satisfacción de necesidades básicas y garantizar la seguridad física.</li><li>• Información y orientación sobre - Qué está ocurriendo.- Qué</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Continúan y se consolidan las medidas de la fase anterior</li><li>• Establecimiento del plan de acción en salud mental.</li><li>• Equipos móviles de atención</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Medidas económicas y sociales en diferentes escalas para asegurar una definitiva y total recuperación.</li><li>• Se consolida y proyecta la coordinación interinstitucional y la</li></ul>

<p>vulnerabilidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar grupos de riesgo psicosocial.</li> <li>• Protección preventiva, se impone autoritariamente, en casos necesarios.</li> <li>• Localizar personal competente.</li> <li>• Capacitación emergente.</li> <li>• Controlar focos de desorganización social.</li> <li>• Estimular espíritu solidario y favorecer la participación</li> </ul>	<p>se está haciendo.- Qué deben hacer las personas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmitir organización, seguridad, autoridad, moral, sosiego, apoyo y ánimo.</li> <li>• Recuperar la iniciativa y elevar la autoestima.</li> <li>• El tiempo de llegada de la ayuda externa es decisivo</li> <li>• Controlar desorganización social.</li> <li>• Evaluación rápida de</li> </ul>	<p>especializada en salud mental.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación interinstitucional.</li> <li>• Creación de redes de trabajo.</li> <li>• Organización de la propia comunidad, reforzando su autorresponsabilidad y se transmite confianza en la recuperación</li> <li>• Controlar los actos violentos y la desorganización social, para evitar su</li> </ul>	<p>organización comunitaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de proyectos ocupacionales y productivos</li> <li>• Mantener un adecuado nivel de información a la población.</li> <li>• Educación para la salud y capacitación.</li> <li>• Atención a casos con trastornos psíquicos.</li> <li>• Atención a albergues que continúen y a grupos especiales y</li> </ul>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>las necesidades emocionales de la población (triage)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primera ayuda psicológica por personal no especializado</li> </ul>	<p>propagación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación para la salud y capacitación</li> <li>• Atención psicosocial a los albergues.</li> <li>• Atención a grupos especiales y vulnerables.</li> <li>• Atención a casos con trastornos psíquicos.</li> <li>• Intervención en crisis.</li> </ul>	<p>vulnerables.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuestas e instrumentación de las estrategias de sostenibilidad y continuidad de los proyectos de emergencia.</li> </ul>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: O.P.S. Manuales y Guías sobre Desastres, N° 1.

Es importante señalar que en cada una de estas fases se presentan reacciones que debemos considerar al momento de la intervención profesional, detalladas de la siguiente manera:

**a. Fase pre-impacto.**

En la fase de amenaza de un evento, se produce miedo y una tensión emocional generalizada en la población; por lo que, hay que prepararse para el enfrentamiento. Las reacciones de las personas dependen de variados factores; entre los que podríamos mencionar a la experiencia previa, actitudes de negación del peligro, en donde la persona continúa con sus actividades diarias y no toma las precauciones necesarias. En otros casos, pueden surgir actitudes desafiantes, desorganización, o comportamientos pasivos o agitados que desfavorecen la preparación adecuada y evitar grandes repercusiones de daños materiales y pérdidas humanas innecesariamente.

Es en esta fase en donde la educación es fundamental, pues el pánico es alto factor de riesgo y la población debe participar de este proceso para una preparación previa.

En lo que respecta a los desastres ocasionados por el hombre, como lo son los accidentes e incendios, este momento o etapa es inexistente; por lo que, se hace necesario tener los conocimientos básicos para hacerles frente.

La intervención profesional necesaria en esta fase es la actividad grupal o comunitaria y la definición clara de líneas de autoridad.

Se dan las advertencias o alertas cuando se hace referencia a la situación de un desastre inminente, puede ser vaga y general, como una alerta de inundación, o específica, como una orden de evacuación inmediata. Puede durar de minutos a horas; o pueden ser inexistentes como en el caso de los sismos.

Esta fase permite a los/las Trabajadores/as Sociales la realización de un reconocimiento, valoración social de las condiciones materiales y humanas de la población expuesta a la probable ocurrencia de un desastre, así como para la organización y preparación de dicha población, para enfrentar el impacto del evento.

Se requiere de la planificación de acciones, delimitación de qué es lo prioritario, cómo hacer más eficiente y eficaz la atención de los afectados, qué insumos

materiales deben ser resguardados, cuáles son los lugares posibles de evacuación, y cómo se procederá en caso de efectuarse la misma, entre otras acciones. Esto dependerá del tiempo con el que cuente la comunidad antes de la fase de impacto.

**b. Fase de impacto.**

El impacto provoca una perturbación generalizada, desesperación que suele traducirse en hacer, acercarse, mover e intentar aun arriesgando la vida, aportar algo para atenuar el sufrimiento humano. Puede haber dificultad para pensar, tomar decisiones y se dan reacciones emocionales muy intensas, porque la persona siente interrumpido su vivir cotidiano y presenta reacciones muy variadas que van desde el miedo al dolor extremo

En la intervención del profesional de Trabajo Social, se perfilan dos líneas de ayuda, una material, como lo es proporcionar alimento y refugio, otra de apoyo psicosocial, para mantener a la familia unida, organizar actividades en las que los afectados exterioricen, alivien sus tensiones y temores.

En esta fase se realiza un período de evaluación de daños, el cual se caracteriza, a nivel emocional, por la presencia de sensación de impotencia,

sorpresa, perplejidad, ansiedad, desorientación, falta de rumbo y apatía. Es una fase heroica, porque se caracteriza por la actitud que asumen los damnificados para salvarse a sí mismos y salvar a otros, conducta altruista que se acompaña de solidaridad y optimismo.

Los recursos más importantes en este período son los grupos familiares, vecinos, amigos, compañeros y equipos de emergencia.

### **c. Fase de Post-impacto**

Esta fase se inicia inmediatamente después de ocurrido un desastre, en la cual se trata de restablecer y mejorar las condiciones que tenía la comunidad antes del evento, en donde las personas afectadas deben enfrentarse diariamente a las consecuencias del hecho trágico; que origina cambios radicales en el ambiente; lo que les produce una sensación de desarraigo, debido a la pérdida parcial o total de su familia, su comunidad, sus recuerdos personales.

Se produce en algunas personas reacciones de terrores nocturnos, así como sentimientos de ansiedad, acompañados de recuerdos de la experiencia vivida; en otras, se dan respuestas de evitación de los recuerdos. Estas reacciones

usualmente desaparecen después de las primeras semanas, pero si se mantienen en altos niveles, evolucionan hacia un trastorno de estrés post-traumático.

Se continúan las actividades de ayuda, así como la evaluación de los tipos de problemas que suelen experimentar las personas luego del evento.

Según [Arito, (Ibíd., Pág.12.)] A los elementos de esta fase, se les ha llamado de “remedio y recuperación” siendo divididos en dos períodos:

- a. La “luna de miel”, ocurre pocas semanas después del desastre y puede durar hasta seis meses. Se brinda apoyo organizado a los damnificados, se les ayuda a enfrentar sus problemas y se promueve el trabajo en grupo. La reacción emocional característica, es la solidaridad y el ansia de reconstrucción, y la necesidad de ventilar sentimientos y compartir experiencias con otros.
- b. La “desilusión”, tiene una duración de dos meses a dos años y surge cuando se interrumpe el apoyo organizado; los damnificados enfrentan dificultades considerables en la resolución de sus problemas y, es evidente que sus vidas se han modificado en forma permanente.

En esta fase se experimentan sentimientos de frustración, fracaso, soledad, rabia, amargura e impotencia, frente a la pérdida de la cotidianidad y, en ocasiones, reacciones hostiles por la invasión del espacio vital y reducción de la autonomía. Se producen conductas, como el retraimiento, negativismo, irritabilidad, oposicionismo, impulsividad y violencia, así como, alteraciones serias de la salud mental, por abuso en el consumo de alcohol y drogas.

Es una fase en la que se debe efectuar la evaluación de los daños materiales, de los problemas que enfrentan los individuos y de los recursos existentes, es decir, un diagnóstico de las consecuencias del impacto; para la formulación de programas, proyectos y de intervención ante la situación, ya sea a corto, mediano y largo plazo.

Corresponde al profesional de Trabajo Social los aspectos sociales de la investigación, planificación y evaluación de la intervención social, así como contribuir en la ejecución de lo programado, con miras a favorecer el proceso de rehabilitación de las personas afectadas, mediante la recuperación inmediata de los servicios básicos, así como el inicio y ejecución del proceso de reparación de los daños físicos, sociales, económicos y ambientales de la comunidad afectada,

para que se concrete su reconstrucción a un nivel de desarrollo igual o superior al que existía antes de la emergencia o desastre.

Las diferentes fases de pre-impacto, impacto y post-impacto del desastre muestran la presencia de variables sociales, económicas, psicológicas, culturales y políticas que ponen en evidencia la gran complejidad de estas.

#### **2.2.4. CARACTERÍSTICAS DE LOS DESASTRES**

Los desastres poseen características propias, que juegan un papel muy importante en la adaptación psicológica posterior de la persona afectada.

Según [Villalobos, (2009)], las principales características de los desastres son:

- El tipo de inicio: lento o rápido (con advertencia, o sin ella)
- El área afectada: extensa o limitada (poblada o poco poblada).
- La duración: segundos, minutos u horas, días y años.
- El grado de daño: físico o sufrimiento humano.

Las consecuencias de un desastre varían dependiendo de las características propias de los elementos expuestos y de la naturaleza del evento mismo.

Los daños pueden clasificarse en pérdidas directas e indirectas. Las pérdidas directas están relacionadas con el daño físico, expresado en víctimas, en daños a la infraestructura de servicios públicos, daños en las edificaciones, el espacio urbano, la industria, el comercio y el deterioro del medio ambiente, es decir, la alteración física del hábitat.

Las pérdidas indirectas generalmente pueden subdividirse en efectos sociales, tales como la interrupción del transporte, de los servicios públicos, de los medios de información y la desfavorable imagen que puede tomar una región con respecto a otras; y en efectos económicos, que representan la alteración del comercio y la industria, como consecuencia de la baja en la producción, la desmotivación de la inversión y la generación de gastos de rehabilitación y reconstrucción.

Las medidas de prevención contra los efectos de los desastres, deben considerarse como parte fundamental de los procesos de desarrollo integral a nivel regional y urbano, a fin de reducir el nivel de riesgo existente en las comunidades expuestas. Por lo que, se hace necesario ejecutar medidas preventivas, versus la recuperación posterior a los desastres, e incorporar los análisis de riesgo a los aspectos sociales y económicos de cada región o país.

### **2.3. PRINCIPALES RIESGOS DE EMERGENCIAS O DESASTRES A LOS QUE ESTÁ EXPUESTO PANAMÁ.**

El perfil de país, que se ha establecido según la [Política Nacional de Gestión Integral de Riesgo de Desastres en Panamá, (2010)], indica que, a pesar de que las estadísticas y las bases de datos sobre concurrencia de desastres muestran a la República de Panamá como un país con una afluencia y un nivel de impactos de desastres relativamente menores; en comparación con el resto de Centroamérica; el país no está exento de ellos, toda vez que el ritmo acelerado de desarrollo e intervención sobre el territorio evidencia a Panamá como un país en crecimiento, lo que tiende a aumentar la exposición física y la vulnerabilidad de las comunidades a posibles impacto de amenazas naturales y tecnológicas, situaciones que ya se están viviendo y que van en aumento.

Como se indica en el planteamiento del problema, Panamá está caracterizado por precipitaciones intensas y de larga duración, con tormentas fuertes, descargas eléctricas, inundaciones, incendios de masas vegetales, trombas marinas, terremotos, tsunamis y episodios ENSO (según su sigla en inglés) para referirse a los fenómenos atmosféricos El Niño-La Niña y derrame de sustancias peligrosas. Además, está sujeto a cambios climáticos severos, tales como incremento de la temperatura, sequías, precipitaciones más intensas, tormentas más frecuentes, y elevación del nivel del mar.

Según lo establecido en el Decreto Ejecutivo No 1101 de 30 de diciembre de 2010, el país forma parte del bloque Microplaca, que es un área sísmica activa, y las fallas geológicas más importantes son las de Tonosí, Zona de Fractura de Panamá, Falla de Gatún y el cinturón deformado del norte de Panamá. Por tanto pueden ocurrir terremotos, como han sucedido desde 1913, en diferentes áreas de la República. En los últimos años se han venido produciendo fenómenos como los movimientos sísmicos en Chiriquí, Colón y las trombas marinas en la Bahía de Panamá en el año 2002

De conformidad con el Decreto señalado en el párrafo anterior existe una población de aproximadamente 36.8% en condición de pobreza, incluyendo la pobreza urbana, existen concentraciones poblacionales en áreas altamente vulnerables. Estas zonas se asocian a patrones de desarrollo urbano espontáneo, que no contemplan las normas de construcción y con un impacto muchas veces negativo sobre el ambiente (acumulación de residuos en fuentes de agua y basureros informales).

De acuerdo a un informe de Panamá al programa de las [Naciones Unidas para el medio ambiente (2010)], la manifestación más concreta de riesgo ambiental que amenaza a la población la constituye la vulnerabilidad a desastres. En la década actual, la incidencia de desastres naturales (inundaciones y deslizamientos) con consecuencias significativas sobre la población ha aumentado. En todos estos eventos se ha evidenciado claramente, la carencia

de una gestión de riesgos en la conformación de asentamientos humanos formales e informales, los cuales predominantemente buscan sus cercanías con cuerpos fluviales, que sirvan doblemente, ya sea como fuente de consumo o como canal de conducción de aguas residuales y residuos de dichas poblaciones. Esto se debe al inadecuado ordenamiento territorial, que fomenta la saturación de asentamientos humanos en planicies de inundaciones, los meandros y deltas de ríos de caudales importantes y en áreas de suelos inestables para la construcción

Los eventos que se han presentado durante estos últimos años evidencian la exposición y la vulnerabilidad de las comunidades panameñas al impacto de amenazas naturales.

#### **2.4. POLÍTICAS DE GESTIÓN INTEGRAL DENTRO DEL MARCO NORMATIVO EN LA REPÚBLICA DE PANAMÁ.**

El Estado panameño es consciente que el crecimiento económico del país puede aumentar su vulnerabilidad y sus riesgos, de modo que debe acompañar sus políticas de desarrollo económico, social o territorial con estrategias y acciones para la reducción de riesgos de desastres.

En el país, la principal referencia en lo que respecta el marco normativo nacional sobre esta temática se encuentra en la Constitución Política de la República de 1972, la que en el Título III Capítulo I°, Artículo 17 indica: “Las autoridades de la República están instituidas para proteger en su vida, honra y bienes a los nacionales donde quiera se encuentren y a los extranjeros que estén bajo su jurisdicción; asegurar la efectividad de los derechos y deberes individuales y sociales, y cumplir y hacer cumplir la Constitución y la ley”. De la misma manera, en el Capítulo 6° del referido Título, en el artículo 109, la Constitución establece: “Es función esencial del Estado velar por la salud de la población de la República. El individuo, como parte de la comunidad, tiene derecho a la promoción, protección, conservación, restitución y rehabilitación de la salud y la obligación de conservarla, entendida ésta como el completo bienestar físico, mental y social ” [Constitución Política de la República de Panamá, (1972)]

Históricamente en el país se han emitido diversas normativas tendientes a regular los aspectos relacionados con la protección de la ciudadanía; pero es a partir de la promulgación de la Ley N° 22 de 15 de noviembre de 1982, por la cual se crea el Sistema Nacional de Protección Civil para casos de Desastres que se eleva a la categoría de Ley. Esta norma sirvió como antecedente legal inmediato para la aprobación de la Ley N° 7 de 11 de febrero de 2005, vigente en la actualidad, por medio de la cual se reorganiza el Sistema Nacional de Protección Civil, al cual se le denomina (SINAPROC)

El marco normativo institucional más específico, lo constituye la creación del Sistema Nacional de Protección Civil (SINAPROC) institución encargada de ejecutar medidas, disposiciones y órdenes destinadas a evitar, anular o disminuir los efectos que la acción de la naturaleza o la antropogénica puedan provocar sobre la vida y bienes del conglomerado social. Le corresponde particularmente a esta entidad la planificación, investigación, dirección, supervisión y organización de las políticas y acciones destinadas a prevenir los riesgos materiales y psicosociales, y a calibrar la peligrosidad que pueden originar los desastres de origen natural y antropogénico.

La Ley No. 7 de 11 de febrero de 2005 hace referencia al fomento, redacción, mantenimiento y actualización del Plan Nacional para la reducción de desastres; con ella se pretende la ampliación del Plan Básico Nacional de Emergencias y la Organización de Protección Civil Institucional, de manera que se logre la mayor participación de las instituciones como parte del Sistema Nacional de Protección Civil, en las áreas de competencia de cada una de ellas. La Coordinación Institucional está integrada por: Ministerios, Instituciones, Clubes Cívicos, Organismos no gubernamentales y Universidades. Estas instituciones deben aportar y contribuir en la elaboración de planes y programas que sirvan de asesoramiento a la Dirección General del Sistema Nacional de Protección Civil, siempre con miras a dar respuesta inmediata a los desastres.

Con fundamento a lo establecido en la ley que reorganiza el Sistema Nacional de Protección Civil, son varias las instituciones públicas y privadas que, para cumplir con el mandato, deben incorporar en sus estructuras de planificación la gestión integral del riesgo para el desarrollo de una cultura de seguridad y resiliencia. En la tabla que se presenta a continuación, indica las políticas de las diversas entidades públicas y privadas en promover el derecho que tienen las personas (nacionales o extranjeras) y comunidades vulnerables, a que los procesos, planes y programas de desarrollo se realicen considerando sus condiciones actuales de riesgo y evitando la creación de nuevas amenazas y vulnerabilidades, a través de la gestión integral del riesgo.

**Tabla N° 2**

**Instituciones Gubernamentales y no Gubernamentales con Políticas de Gestión de Riesgo de Desastres.**

<b>Instituciones</b>	<b>Políticas de Gestión de Riesgos de Desastres.</b>
Ministerio de Economía y Finanzas	Establecerá las orientaciones que garanticen una inversión pública segura en infraestructuras productivas y de servicios, a través del Sistema Nacional de Inversiones Públicas (SINIP), de la

	Dirección de Programación de Inversiones (DPI).
Ministerio de Educación	Establecerá acciones de sostenibilidad y promoción de procesos de formación y fomento de una cultura de prevención de riesgos, identificando mecanismos propios de internalización en las estructuras educativas, y en los diferentes campos de investigación, docencia, proyección social, producción y divulgación.
Ministerio de Salud	Promoverán en todo el territorio del país los objetivos y las herramientas del Programa Hospitales Seguros Mantiene el Sistema Institucional de Emergencias y Desastres (SISED)
Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MIVIOT).	Promoverá el enfoque de gestión integral del riesgo de desastres en sus políticas y estrategias de asentamientos humanos y ordenamiento y desarrollo territorial en conjunto con la Autoridad nacional del Ambiente (ANAM), con enfoque de Gestión de Riesgo y Cambio Climático.

Ministerio de Desarrollo Social	Mantiene una Dirección de Servicios de Protección Social (DISPROS).
Cruz Roja Panameña	En estos momentos no existe una política o programa establecido para la atención de desastres en Panamá.  Se mantiene el cuerpo de voluntarios y de socorristas Ayuda Humanitaria.
Caja de Seguro Social	Con la Ley 51 de 27 de diciembre de 2005, se establece la incorporación de la política de Institucionalización de la gestión de riesgos
Policía Nacional	Su política es la de ofrecer la Seguridad Pública a toda la población.
Despacho de la Primera Dama	Su política es la de ayuda humanitaria.

Fuente: [Elaboración propia. (2013) ].

La información plasmada se obtuvo del contenido de la normativa legal que crea cada una de las entidades presentadas en la tabla anterior. Es importante resaltar que la norma indica que cada institución debe incorporar planes y programas; sin embargo, durante el proceso de recopilación de información, nos percatamos que este mandato no se cumple en forma adecuada, sólo algunas de ellas, como por ejemplo el Ministerio de Educación, mantienen dentro de sus políticas institucionales, planes específicos para atender, dentro del ámbito de su competencia, la reducción del riesgo de su propia actividad social o productiva y evitar la creación de nuevos riesgos.

Otro aspecto a considerar dentro de este tema es lo que regula en su capítulo V la Ley No 7 relacionado a los organismos adscritos al SINAPROC, y que según el artículo 21, son los que se presentan en el siguiente cuadro:

**Tabla N°3**

**Organismos Adscritos al SINAPROC y sus Funciones**

<b>Organismos</b>	<b>Funciones</b>
Centro de Operaciones de Emergencias (COE)	Responsable de promover, planear y mantener la coordinación y operación conjunta entre los diferentes niveles y jurisdicciones, así como de las funciones

	de las instituciones estatales y privadas involucradas en la respuesta a emergencias y desastres.
La Academia de Protección Civil	Es un organismo de carácter nacional y regional, que desarrolla actividades de capacitación técnica y especializada en reducción de riesgos y atención de desastres. Promueve una cultura de prevención y mitigación de riesgos con la formación de recurso humano especializado en distintas disciplinas en el campo de la protección civil.
Cuerpo Nacional de Voluntarios	Grupo de hombres y mujeres que ofrecen servicios ad honórem de apoyo al SINAPROC en la ejecución de los planes de prevención y de atención a los desastres.

Fuente: [Elaboración propia. (2013)]

Según el contenido de este cuadro, se puede afirmar que para que SINAPROC cumpla de manera efectiva sus funciones, requiere contar con el apoyo de otras

organizaciones que coadyuven en el trabajo que realiza, en beneficio de la población en general.

Mediante Decreto Ejecutivo N° 402 del 12 de noviembre de 2002, se conformó la Comisión Nacional del Centro de Coordinación para la Prevención de Desastres Naturales en América Central (CEPREDENAC-PANAMÁ) establecida oficialmente el 16 de diciembre de 2005 como la Plataforma Nacional para la Reducción del Riesgo de Desastres. Se acordó realizar acciones nacionales en materia de riesgos, de desastres encaminadas al cumplimiento del Marco de Acción de Hyogo que establece la reducción del riesgo de desastres. Esta Comisión Nacional está integrada por el Sistema Nacional de Protección Civil (SINAPROC), los Ministerios de Relaciones Exteriores, Economía y Finanzas, Educación, Obras Públicas, Salud, Vivienda, Desarrollo Agropecuario, Desarrollo Social, Autoridad Nacional del Ambiente, Caja de Seguro Social, Facultad de Ingeniería Civil de la Universidad Tecnológica de Panamá, Instituto de Geociencias de la Universidad de Panamá, Empresa de Transmisión Eléctrica S A., Autoridad del Canal de Panamá.

En octubre de 2010 esta Plataforma fue relanzada en forma oficial, como muestra de los compromisos internacionales adquiridos por nuestro país, a nivel mundial, como los establecidos en el Marco de acción de Hyogo (MAH) y a nivel

regional los establecidos en el Sistema de Integración Centroamericana (SICA), en el Centro de Coordinación para la prevención de los Desastres Naturales en América Central (CEPREDENAC), adoptados por Panamá y así, avanzar en la agenda de reducción del riesgo de desastres a través de una Plataforma Nacional más dinámica y participativa, tomando en consideración agrupaciones de la sociedad civil e instituciones que no están contempladas en el Decreto Ejecutivo N°.402 del 12 de noviembre de 2002.

Esta Plataforma ha tenido un rol protagónico en la formulación de la Política de Gestión Integral del Riesgo de Desastres.

Las anteriores normativas han permitido implementar políticas y estrategias tendientes a fortalecer las capacidades de instituciones y comunidades, que se orienten a reducir el impacto de los desastres y a evitar o limitar los efectos adversos, derivados de la pérdida de vidas humanas e importantes pérdidas materiales, económicas y ambientales.

A través del Ministerio de Relaciones Exteriores se ha elaborado un Manual de Procedimientos en casos de Desastres, instrumento dirigido a promover un marco de acciones concretas para la coordinación de la asistencia humanitaria y la cooperación a lo interno de nuestro país, con nuestras autoridades e

instituciones; con otros países y organismos internacionales en Convenios y Acuerdos en materia de desastres naturales, que Panamá ha ratificado mediante leyes de aplicación generalizada.

Entre algunos de los Convenios y Acuerdos internacionales ratificados por Panamá, que han permitido ampliar el compromiso que como país adquirimos en materia de prevención y atención en situaciones de desastres, podemos señalar los siguientes:

- Convención Interamericana para facilitar la Asistencia de Casos de Desastre Entró en vigencia para Panamá el 16 de octubre de 1996.
- Acuerdo entre los Estados Miembros Asociados de la Asociación de Estados del Caribe para la Cooperación Regional en Materia de Desastres Naturales. Ratificado el 30 de junio de 2004.
- Nuevo Convenio Constitutivo del Centro de Coordinación para la Prevención de los Desastres Naturales en América Central (CEPREDENAC). Entró en vigencia el 12 de julio de 2007.
- El Marco de Acción de Hyogo para la Reducción del Riesgo de Desastres, Conferencia Mundial sobre Reducción de los Desastres, Kobe-Hyogo, Japón 22 de enero de 2005
- Acuerdo Marco de Cooperación Coordinada para la Respuesta ante Desastres, OFDA-SICA-CEPREDENAC, 2006.

Panamá se ha incorporado a la política Centroamericana de Gestión Integral de Riesgo (PCGIR), con el compromiso de orientar las políticas nacionales a reducir y prevenir el riesgo de desastres y contribuir a un desarrollo integral y seguro en Centroamérica

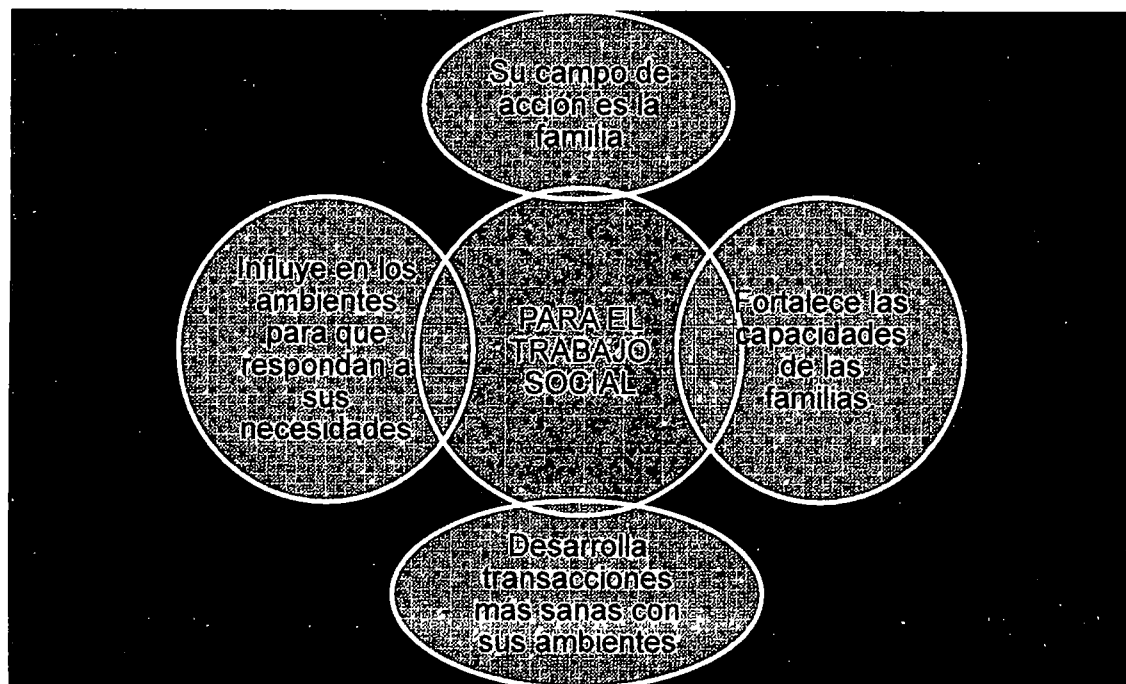
## **2.5. EL TRABAJO SOCIAL CON FAMILIAS**

El contexto familiar siempre ha sido considerado por Trabajo Social, que como profesión se ha centrado consistentemente en los problemas cotidianos de la vida familiar guardando una estrecha relación.

La siguiente gráfica muestra claramente esa relación entre el Trabajo Social y La Familia como su campo de acción, fortaleciendo sus capacidades, desarrollando acciones sanas para ellas e influyendo en los ambientes para que respondan a sus necesidades

## Esquema No.4

### Trabajo Social con Familia



Fuente: [Elaboración Propia (2013)]

#### 2.5.1. LAS FAMILIAS

##### a. CONCEPTO DE FAMILIA

La familia es un grupo social que varía según la sociedad en la cual se encuentra, y es una institución reproductora de los valores fundamentales de una sociedad determinada.

La familia es conocida como la más antigua de las instituciones humanas y se mantiene hoy, como un elemento básico para la comprensión del funcionamiento de la sociedad. A través de ella, la comunidad no sólo se provee de sus miembros, sino que se encarga de prepararlos para que cumplan de manera satisfactoria el papel que les corresponde en la convivencia social.

La familia es un núcleo compuesto por personas unidas por parentesco o relaciones de afecto. En cada sociedad existe uno o más tipos de organización familiar; pero es conveniente resaltar, que las personas que conforman este grupo, deben conservar dichas relaciones para mantener la unidad familiar.

Además, en este grupo familiar se transmite un conjunto de normas que guían y dirigen el comportamiento de las personas en la vida social y tiende a adaptarse al contexto que impone la sociedad, transmitiendo los valores que se requieren para su convivencia; por lo tanto, es considerada como la reproductora del sistema social hegemónico de una época y de una sociedad determinada.

Se puede definir a la familia, según la [Declaración Universal de los Derechos Humanos (2010)], como el elemento natural y fundamental de la sociedad con derecho a la protección de la sociedad y del Estado.

La familia y los derechos humanos son dos instituciones íntimamente relacionadas, porque ambos surgen de la propia naturaleza humana, una como institución natural en la que se recibe la formación humana integral y la segunda, se encarga de recoger las aspiraciones naturales que se dan en la humanidad y son plasmadas en normas jurídicas para alcanzar mejores condiciones de convivencia social.

El [Instituto Interamericano del Niño (2012)], define la familia como: Un conjunto de personas que conviven bajo el mismo techo, organizadas en roles fijos (padre, madre, hermanos, etc.) con vínculos consanguíneos o no, con un modo de existencia económica y social comunes, con sentimientos afectivos que los unen y aglutinan.

[Quintero, (2010)], define la familia como el grupo de convivencia basado en el parentesco, la filiación y la alianza, sus miembros están ligados por sangre o por afinidad, lo cual crea una serie de relaciones, obligaciones y emociones. Es el espacio para la socialización del individuo, el desarrollo del afecto y la satisfacción de necesidades sexuales, sociales, emocionales y económicas, y el primer agente transmisor de normas, valores, símbolos, ideología e identidad, donde se focalizan las acciones de las demás instituciones.

Por otro lado, [López y otro, (2003)], plantean la siguiente propuesta de definición: Una familia es como un sistema en el que sus miembros establecen relaciones de intimidad, reciprocidad, dependencia, afecto y poder condicionados por vínculos sanguíneos, legales o de compromiso tácito de larga duración, que incluye, al menos, una generación con una residencia común la mayor parte del tiempo. Se trata de un sistema semiabierto, que busca metas y trata de autorregularse, modelado por sus características estructurales (tamaño, composición, estudio evolutivo), las características psicobiológicas de sus miembros y su posición sociocultural e histórica en el ambiente.

Las definiciones enunciadas permiten identificar, elementos comunes, tales como la existencia de los miembros del grupo familiar que cuidan a uno o más niños, los vínculos entre sus miembros, y que la familia mantiene funciones que debe cumplir. Se destaca entonces, que para construir o elaborar acciones dirigidas a tan importante organización social, es necesario mirarla como un todo, (un sistema), donde se debe organizar y regular la convivencia e interacción entre sus miembros y de éstos con los integrantes externos de la comunidad.

La convivencia en la familia es muy importante para el equilibrio y la salud de cada uno de sus miembros. Es por ello que partir de normas para convivir en

familia, se puede contribuir positivamente, a la convivencia familiar, como por ejemplo: desarrollar y estimular la comunicación familiar.

La familia es un sistema complejo, donde sus miembros desempeñan diferentes roles y se interrelacionan para llevar a cabo funciones importantes para cada individuo y para la familia en su totalidad. Es una fuente irremplazable de satisfacción emocional, donde se entrega mucha comprensión, afecto, solidaridad, tradiciones y compañía.

#### **b. ESTRUCTURA DE LA FAMILIA**

La estructura familiar es el soporte de todos los rasgos que caracterizan a una familia, le da identidad y distingue a una de otra. Esta identidad debe tener solidez y flexibilidad de límites, para que pueda perdurar en el tiempo. Conocer esta estructura ayuda a tener una idea de los tipos de familia existentes, en el sentido de cómo se conforma una familia y cuáles son sus principales características.

La estructura de la familia desde una visión evolucionista, señala a la familia pasando por diferentes etapas en la historia humana, a través de sus

estructuras. el Clan, la familia Extensa y la familia Nuclear. Las dos últimas siguen siendo los tipos de familia más reconocidos.

Es en la familia donde se enseña como sus miembros deben funcionar; por lo que, se mantiene en constante movimiento, para enfrentar sus demandas habituales, estableciendo pautas para cuando las condiciones internas o externas exijan su restructuración.

Las nuevas formas de estructura familiar, son distintas a la familia tradicional, sufriendo importantes cambios en la calidad de la relación familiar, por la influencia del medio externo en una sociedad moderna, que ha causado un deterioro en la relación entre sus miembros. Sus implicaciones pueden sentirse en el área de la educación y desarrollo de los hijos

Una de las condiciones que toda estructura familiar sana debería proporcionar a sus miembros, es la de crecer en un ámbito seguro y que sus necesidades sean satisfechas.

[Eroles, (1998)], plantea que en nuestra realidad actual se reconocen los siguientes tipos de familia:

- **Familia con vínculo jurídico y/o religioso** Por razones formales o por firmes convicciones religiosas la pareja solemniza su unión matrimonial.
- **Familia consensual o de hecho.** Vínculo estable, con características casi idénticas al de la familia con formalización jurídica matrimonial
- **Familia nuclear.** Se entiende a la familia conformada por los padres e hijos. Es una categorización distinta a las anteriores y puede coexistir con alguna de ellas.
- **Familia ampliada o extensa.** Familia donde hay convivencia de tres generaciones y/o la presencia de otros familiares convivientes.
- **Familia ampliada modificada.** En esta categoría si bien no hay convivencia, las relaciones entre los miembros de la familia tienden a un comportamiento clánico (por ejemplo de gitanos).
- **Familia monoparental** La conformada por los hijos y solamente el padre o la madre como cabeza de familia Ha crecido notablemente en las últimas décadas, y a su respecto ha ido cambiando la conceptualización.
- **Familia reconstituida o ensamblada con o sin convivencia de hijos de distintas uniones.** Es el grupo conformado por una pareja que ha tenido (uno a ambos) experiencias matrimoniales anteriores. La convivencia permanente o por algunos días en la semana de hijos de distintas uniones le otorga un sesgo particular y difícil a las relaciones familiares.
- **Familia separada.** Llamamos así a los padres separados que siguen siendo familia en la perspectiva del o de los hijos. Este vínculo supérstite

puede ser aceptado y armónico o no aceptado (expresa o implícitamente) y conflictivo.

- **Grupos familiares de crianza.** Bajo esta denominación incluimos situaciones particulares como la adopción, el prohijamiento (práctica solidaria consistente en proteger los huérfanos o abandonados dentro de la propia comunidad), los nietos a cargo de abuelos y otros.
- **Familiarización de amigos.** Es una realidad crecientemente extendida por la que se reconoce una relación familiar muy estrecha a los que son entrañablemente amigos. Hay así abuelos o tíos o hermanos “familiarizados.
- **Uniones libres carentes de estabilidad y formalidad.** A nuestro juicio no deben ser consideradas relaciones vinculares familiares. La familia requiere la decisión de compartir un proyecto de vida al que se le asigna permanencia, más allá de la posibilidad de que la relación fracase.

Hoy, nos encontramos con la existencia de varias formas de organización familiar; sin embargo se continúan desarrollando en un mismo medio social. Esto quiere decir, que los cambios familiares son más rápidos que la legislación y las políticas sociales continúan enfocando más a los individuos que a los familiares; a pesar de ello, los miembros más débiles como los adultos mayores y niños se mantienen desprotegidos con indiferencia social.

### c. FUNCIONES DE LA FAMILIA

La familia, en la sociedad, mantiene una importante tarea, la cual posee una relación directa con la preservación de la vida humana, su desarrollo y bienestar.

Según el [Diccionario especializado en familia y género (2007)], las funciones de la familia son roles o papeles que han sido determinados por la sociedad y el entorno cultural en el que se encuentra.

El autor [Eroles, (2001)], señala que estas funciones se detallan de la siguiente manera:

- **Función biológica**, para cumplir con la existencia de la especie a través de la procreación, basada en relaciones afectivas, de apoyo y amor, el cual se prolonga y proyecta en los hijos e hijas.
- **Función educativa o social**, que se basa en la inserción de los hijos e hijas en la comunidad, la familia en las actividades diarias enseña a sus miembros los comportamientos que necesitan para vivir, junto a los demás. Se socializa a los niños y niñas en cuanto a hábitos, sentimientos, valores, conductas, modelo de roles sexuales, enseñanza de la responsabilidad grupal y otros.

- **Función económica**, es la orientada a proveer los alimentos, el abrigo y todos aquellos elementos necesarios para la subsistencia; esto es, la capacidad para resolver las necesidades básicas de sus miembros, responsabilidad que compete a los padres;
- **Función solidaria y psicológica**, establece el apoyo de los padres en el ámbito emocional y afectivo. Este debe ser un apoyo positivo para determinar un camino eficaz hacia la identidad y aceptación de lo que cada uno es, en donde cada miembro de la familia debe definirse como un ser individual; con el desarrollo de sus talentos en un marco de respeto y tolerancia;
- **Función espiritual**, los padres que ponen a Dios en primer lugar en su familia, con el respeto que se merece, logran en sus hijos e hijas un buen desarrollo espiritual,
- **Función protectora**, da seguridad y cuidado a los niños y niñas, personas con discapacidad y adultos mayores.

Garantizar el cumplimiento de estas funciones depende de cada familia, pero, si es necesario que asegure la supervivencia de sus miembros, transmita y favorezca el desarrollo de las destrezas necesarias para que sea posible la autonomía de quienes la integran y estimular el desarrollo de sus capacidades que va a depender de la transmisión cultural.

[Eroles, (Op. cit., Pág.36)], plantea que estos componentes gobiernan los procesos fundamentales del desarrollo psíquico, la organización de las emociones, y en un marco más amplio, transmiten estructuras de conducta y de representaciones cuyo desempeño desborda los límites de la conciencia.

Lo anterior nos lleva a plantear que en una sociedad en proceso de constante cambio y afectada por situaciones críticas, la familia recibe fuertes impactos, que la afectan en su estabilidad y en su seguridad y determinan también una adaptación a nuevos escenarios socio-culturales.

Uno de estos escenarios ha sido el periodo de industrialización desde mediados del siglo XX, que ha causado cambios, sobre las formas de organización familiar existentes y ha generado que la familia dejara de ser una unidad de producción artesanal para depender del salario para la subsistencia, ocasionando el desplazamiento de la mujer al área laboral, perdiéndose las costumbres de la familia, siendo necesario que el Estado asuma funciones que eran de su competencia y que alteran la dinámica de cada etapa del ciclo de vida familiar.

Se han suscitado transformaciones en la organización familiar, en cuanto a la reducción del tamaño de la familia, la creciente inestabilidad familiar, el aumento

de hogares donde ambos cónyuges trabajan y el de los hogares con jefatura femenina.

Estos cambios han sido motivo de cuestionamientos y críticas a la familia; sin embargo, sigue siendo la unidad básica de la organización social en la mayor parte de las sociedades industrializadas, demostrando su capacidad de transformación y permanencia, adaptándose a los modos de organización y constitución, sin alterar su función de coordinación e interrelación entre el individuo y la sociedad y su función de crianza y socialización de sus miembros.

La familia continúa siendo el lugar común de habitación, consumo y producción de recursos. Por excelencia es el espacio para la relación íntima de la pareja y afectividad familiar. Es el lugar de protección y cuidado de todos sus miembros.

#### **d. CICLO DE VIDA DE LA FAMILIA.**

El ciclo vital se considera como el proceso de desarrollo de la familia, subdividido en etapas que suceden una a una. El desarrollo y evolución de la unidad familiar a lo largo del ciclo vital familiar están íntimamente ligados a las fases de

evolución y desarrollo de sus miembros. A medida que crecen los miembros de la familia, crece también ésta en su conjunto.

Muchos autores identifican y señalan estas etapas, pero lo importante es conocer que las familias pasan por estas etapas de diferentes maneras, dependiendo del tipo, de su estructura, de los recursos internos y ambientales que tengan y utilicen.

Las etapas del ciclo vital de la familia, inicia desde la formación de la pareja, continuando con la llegada de los hijos, las etapas de desarrollo humano de cada uno de los miembros de la familia, hasta la disolución, con la muerte de los cónyuges. En cada una de las etapas, la familia debe cumplir metas, objetivos, principios, tareas específicas, abordar y superar momentos críticos.

Para ubicar a las familias en las diferentes etapas del ciclo vital, [Quintero (Op.,Cit.Pág 120)], señala los siguientes criterios

- Subsistemas que conforman el sistema familiar
- Presencia o ausencia de descendientes
- Adquisición, adaptación y cambio de roles
- Funciones y tareas (escolaridad-trabajo)

Las etapas del ciclo familiar según [Quintero (Op , Cit. Pág 121)], son:

**-Formación de la pareja. Etapa prefilial.**

**Noviazgo-cortejo-galanteo-compromiso.**

Es el punto de partida de la formación de un nuevo sistema familiar, cuando dos personas (generalmente de diferentes sexos) provenientes de núcleos familiares diferentes, establecen una relación afectiva sólida con perspectivas reales y conscientes de consolidarse y crecer hacia el futuro. No todos los intercambios sentimentales pueden catalogarse como antesala a la conformación de nuevos sistemas familiares.

**Matrimonio o formación de la pareja.**

Los dos sistemas individuales se unen, aportando cada uno sus experiencias y antecedentes de sus familias de origen, no importando el tipo de vínculo, ceremonia civil, religiosa, unión libre u otros ritos. Presupone el interés en construir la familia con los parámetros universales de pareja con hijos.

Es el momento donde la díada define su relación y estructura un nuevo sistema familiar, con las dificultades propias de dos personas que representan valores, normas, creencias diferentes. Está asociado, sobre todo en las primeras uniones, con los cambios naturales en la independencia del adulto joven, hacia los 20-35 años, el despegue de la familia de origen y la inserción en el mercado laboral o la definición vocacional.

### **Nacimiento y llegada de los hijos. Etapa Filial.**

Cubre desde el primogénito hasta el menor, aun con las diferencias generacionales tan frecuentes en las familias simultáneas, y finaliza al ingresar éste al sistema educativo formal. La pareja o díada se convierte en tríada que, de acuerdo con las influencias culturales, puede general interacciones particulares.

Las mayores dificultades tocan con crear espacios erótico-afectivos de intimidad y desarrollo de la pareja, pero al mismo tiempo recibir al nuevo hijo, a la vez que no se descuidan las otras áreas: laboral, filial, social, personal, doméstica

Se resalta que los hijos llegan a una pareja por diversos caminos: biológicamente, adopción y procreación asistida (laboratorio, inseminación

artificial), independientemente del tipo de vínculo conyugal. Desatancándose además otras figuras existentes en el contexto latinoamericano, como los hijos de crianza o de leche, que responden a formas de solidaridad frecuentes todavía en el campo y barrios marginados de las grandes ciudades.

### **Ingreso de la familia a la escuela.**

Coincide con todo el proceso de socialización secundaria. Implica cambios en las relaciones familiares en tanto las normas y reglas ya no provienen sólo del sistema familiar; hay que buscar una cierta autonomía en la que se equilibren las relaciones intrafamiliares con las nuevas de otros grupos de pares (vecinos, condiscípulos, deportes, recreación), aprendiendo a reconocer las diferencias con los sistemas externos

Compromete no sólo al hijo que inicia su salida parcial de la familia, sino a ésta en su totalidad, y confronta el proceso de socialización primaria llevado hasta el momento. Coincide con replanteamientos en la vida de la pareja, acerca de la necesidad de compartir el tiempo que dejan libre los hijos que ya empiezan a independizarse y a redefinir los intereses recíprocos.

### **Familias con hijos adolescentes. Intermedio de la vida marital.**

Periodo de máxima confrontación en las relaciones parentofiliales, en tanto se requiere que dejen de ser complementarias, para constituirse en simétricas, donde la autoridad paterna evite el choque generacional tan frecuente y acceda a la autonomía y naciente genitalidad del hijo adolescente. Siendo también básico el grupo de pares, sea el fraterno, el escolar o el social, al igual que para las relaciones heterosexuales.

Es frecuente el replanteamiento de la pareja como tal, y de cada uno de sus miembros, en la recuperación de su espacio psico afectivo y en asumir los cambios de la edad madura.

Este momento evolutivo es reseñado como uno de los más críticos, dados los cambios en el ejercicio de la autoridad por parte de los padres y la asunción de la autonomía en los hijos. Hay que propender a que la familia permita un desarrollo progresivo de la independencia de todos sus miembros: la pareja debe propiciar un reencuentro como tal, libre de las funciones de crianza y atención permanente y directa a los niños; fomentando el compañerismo y revitalizando la relación.

El subsistema fraterno está en la capacidad de asumir funciones y responsabilidades específicas, a través del proceso de separación-individualización, negociándose las diferencias en el subsistema parental, pues ya los progenitores empiezan a perder su investidura paterna y son confrontados como adultos.

### **Familia plataforma de lanzamiento. Egreso de los hijos**

Señalada como etapa donde se presentan más rupturas conyugales, en razón de que la pareja que todavía subsiste, tiende a descuidar sus funciones maritales para atender los compromisos parento-filiales de las etapas precedentes, coincidiendo también con una confrontación en lo laboral, lo individual, lo ocupacional. Las relaciones deben convertirse en **adulto-adulto**, renegociando las funciones de cada subsistema.

Los hijos abandonan el hogar, se independizan afectiva y/o económicamente y propugnan por la creación de nuevos sistemas familiares. Dicha partida debe ser facilitada por los padres, redefiniendo sus funciones: si hay una relación sólida entre ellos, la crisis normal se supera; si no, aparece la separación o divorcio, como lo más frecuente.

### **Familia que envejece o en edad media. Nido vacío. Retiro**

El sistema se abre a otros miembros, nueras, yernos, nietos, sobrinos, cuñados, lo que amplía la red relacional, pero al tiempo conlleva dificultades que pueden obstaculizar el desarrollo natural de todos los subsistemas. Se destaca como lo frecuente la interferencia en la nueva familia del hijo(a) y la no asunción de los cambios propios de la jubilación o retiro laboral.

La pareja busca alternativas de convivencia, donde existan otras ocupaciones extrafamiliares e intereses para compartir en el uso del tiempo libre

Aunque todavía algunos de los hijos vivan con o uno o ambos padres, en caso de muerte o rompimiento, manejan una relativa autonomía y se proyectan fundamentalmente a los sistemas externos. En este sentido es una etapa postparental.

### **Familia anciana. Período terminal de la familia.**

La proyección multigeneracional cumple su ciclo: los padres, creadores de la familia, se vuelven dependientes, y generalmente un miembro de la pareja ya ha muerto, y en este sentido, cambia la estructura familiar con dificultades para la totalidad. **En las crisis de desvalimiento** o incapacidad del progenitor anciano,

los reajustes funcionales van desde atender las demandas físicas y emocionales, hasta los crecientes gastos

Las contradicciones y conflictos no resueltos emergen por resistencia de los hijos, nietos, yernos para asumir la dependencia paterna; asociado todo con la negación del progenitor anciano para aceptar sus renunciaciones vitales.

En resumen, se puede plantear que el Ciclo Vital es el desarrollo de la familia de dos generaciones, padres e hijos, hacia tres o más generaciones, creando y sosteniendo los patrones circulares de funcionamiento familiar.

En su devenir, la familia se entrecruza con los ciclos individuales de cada uno de sus miembros y con el ciclo de la pareja que originó el sistema. La circularidad de su dinámica asume **el crecimiento individual, familiar y social.**

La familia no muere: se transmite y transforma multigeneracionalmente

El ciclo de vida familiar es un aspecto importante a considerar en el momento en que se presente una situación de emergencia o desastre, ya que determina las

necesidades, el nivel de impacto y la capacidad de la familia para enfrentar dicho evento, situación a considerar para su intervención profesional el /la Trabajador/a Social, de manera tal que pueda ofrecer una atención oportuna y efectiva de acuerdo a las necesidades particulares de cada familia.

### **2.5.2. FAMILIA COMO UN SISTEMA**

La familia, con la aportación de la teoría general de los sistemas, ha sido entendida, desde la década de los sesenta, como una unidad sistémica, inserta y relacionada con otros sistemas humanos de mayor y menor complejidad

Un sistema, plantea [López (Op.cit., Pág.6)] es un conjunto de objetos y de relaciones entre esos objetos y sus atributos. Los objetos son los componentes o partes del sistema. Los atributos son las propiedades de los objetos. Las relaciones mantienen unido al sistema.

Desde la óptica sistémica, la familia puede ser concebida entonces, como un sistema abierto organizacionalmente, separado del exterior por sus fronteras y estructuralmente compuesto por subsistemas determinados por límites con

diferentes grados de permeabilidad y con diversas formas de jerarquización interna entre ellos.

El sistema familiar trata, según [López, (Ibid., Pág 8)] de mantener las relaciones sociales y espaciales dentro de la familia y entre la familia y el contexto. Dentro de la familia se deben controlar las relaciones espaciales y sociales entre las díadas, para que los individuos puedan protegerse de las demandas de los otros, pero, para que también estén unidos unos a otros. Las relaciones entre la familia y su contexto están formadas por transacciones que unen a la familia con los sistemas externos, al tiempo que se mantienen los límites del sistema familiar.

Según la misma autora, el sistema familiar está formado a su vez por otros subsistemas que conforman la estructura y dan organización a los patrones de relación, así.

- a. El subsistema conyugal (matrimonio),** se constituye cuando dos adultos de sexo diferente se unen con la intención de constituir una familia. Entre los que debe funcionar la complementariedad y el desarrollo de pautas para organizar las bases de la convivencia y mantener una actitud de reciprocidad interna y en relación con otros sistemas.

- b. El subsistema parental (padres),** se constituye al nacer el primer hijo. Para que desarrolle un funcionamiento eficaz requiere que los padres y los hijos acepten el hecho de que el uso diferenciado de autoridad constituye un ingrediente necesario para la formación social, donde es necesario negociar en algunos momentos, sin renunciar a las funciones del subsistema conyugal
- c. El subsistema Fraternal (hermanos),** la relación con los padres y entre hermanos ayuda al aprendizaje de la negociación, cooperación, competición y relación con figuras de autoridad entre iguales.

Para poder diferenciar cada subsistema, deben generarse límites al interior, los cuales están constituidos por reglas que definen las funciones y actividades de la vida familiar en general. De acuerdo con lo anterior, se definen jerarquías y se define una autoridad. La no existencia de estos límites da lugar a un mal funcionamiento del grupo familiar.

No puede dejar de señalarse que en este sistema familiar también existe el suprasistema, que recoge los sistemas con los que la familia mantiene contacto para dar y recibir información, apoyo y satisfacción de necesidades.

Podemos indicar entonces que la familia como sistema presenta las siguientes características ineludibles:

- Es un sistema formado por seres vivos.
- Es más que la suma de ellos como individuos.
- Tiene un proceso de desarrollo que permite su crecimiento y cumplimiento de su organización
- Diferentes influencias pueden producir efectos bastantes similares.
- El vivir en familia es una experiencia multigeneracional.
- Cualquier evento o situación que afecte a uno de sus miembros afecta todo el sistema.

## **2.6. NIVELES DE INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN SITUACIONES DE EMERGENCIAS O DESASTRES.**

Dependiendo de la fase del evento y de la magnitud del impacto del mismo, la intervención para su abordaje, según Colegio de Trabajadores de Costa Rica, puede ser A nivel Nacional, Regional o Local. Por consiguiente, el/la Trabajador/a Social puede ser ubicado/a en los niveles macro, medio y micro, a saber:

### **2.6.1. NIVEL MACRO:**

Comprende la formulación de la Política Social y la planificación de las acciones que deben asumir las instituciones involucradas a nivel nacional. En este aspecto los/las Trabajadores/as Sociales pueden contribuir

- Aportando el conocimiento de la realidad obtenida en el ejercicio de la práctica directa en desastres en particular y en general, de su trabajo cotidiano, tales como diagnóstico de las comunidades en riesgo o afectadas.
- Participando en la formulación de la Política Social, a fin de promover la incorporación en ésta, de directrices relativas al mejoramiento de la calidad de vida de los grupos vulnerables por condiciones socio económicas y por exposición al riesgo de desastre
- Contribuyendo en la formulación de la planificación nacional, como miembro de organismos especializados en desastres o instituciones que coadyuvan a la atención de los mismos, teniendo presente el compromiso del Trabajador Social de mediar para el logro de condiciones de bienestar y justicia social de los afectados.

### **2.6.2. NIVEL MEDIO.**

Consiste en la planificación y administración de las prestaciones sociales de las instituciones gubernamentales y no gubernamentales, en los niveles regionales y

locales. La intervención de Trabajo Social a este nivel debe influir en la planificación y administración de las prestaciones sociales a través de algunas funciones tales como:

- Informar y concienciar a la institución respecto al conocimiento de la problemática social de la población.
- A partir del contexto operativo y legal de la institución, participar en la formulación de programas, proyectos y servicios sociales, adecuados a las necesidades de las personas en situación de desastre.
- Promover la eficiencia y suficiencia de los recursos formales y naturales para la satisfacción de las necesidades y el logro de las aspiraciones de los damnificados
- Administrar programas, proyectos y servicios sociales para los afectados por desastres

### **2.6.3. NIVEL MICRO.**

El sujeto de intervención de Trabajo Social en este nivel es el individuo, la familia, el grupo y la comunidad con problemas sociales derivados de las situaciones de emergencias o desastres no resueltos, entre los cuales pueden señalarse:

- ❖ La condición de estrés emocional que provoca en los damnificados el conocimiento de una amenaza o el evento mismo.

- ❖ Factores condicionantes relacionados con problemas de vida cotidiana: falta de abrigo (vivienda-vestido), falta o insuficiencia de ingresos económicos, necesidad de atención médica urgente, familiares desaparecidos, desconocimiento sobre la realización de trámites para obtener servicios y recursos, según situaciones particulares.

Para abordar el problema de los individuos, familias, grupos pequeños y comunidades, se distinguen dos propósitos:

- Que los sujetos de intervención desarrollen conocimientos, habilidades y destrezas que los capaciten para participar en la promoción del bienestar social, la prevención y resolución de problemas de vida cotidiana antes, durante y después de una situación de desastre
- La asistencia de personas que por una condición situacional o permanente no tienen capacidad, ni recursos para resolver sus problemas producto de la situación de desastre o agravados por ésta.

Para el logro de estos propósitos le corresponde al Trabajo Social promover:

- El desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas de las personas que forman el sistema cliente, para que éstos puedan participar en la

prevención de la aparición del desastre o en la prevención para disminuir los efectos del evento.

- El desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas del sistema cliente a fin de que estos participen en la resolución del problema y en la rehabilitación de las secuelas
- La participación de los afectados en la administración de los recursos asignados para la prevención y atención de las consecuencias del desastre.
- El conocimiento y uso eficiente de los recursos apropiados para la satisfacción de las necesidades y el logro de aspiraciones y expectativas

En la intervención en desastres el/la Trabajador/a Social participa, fundamentalmente, con una modalidad metodológica que asume la situación como una unidad, aplicando los componentes básicos del proceso de investigación y el conocimiento de la problemática

## **2.7. ABORDAJE PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL.**

La intervención social está encaminada a minimizar o desaparecer los riesgos y procesos sociales problemáticos para una persona y su grupo social, ya sea éste

la familia, la comunidad, o el grupo de trabajo, a través de actividades de carácter preventivo o terapéutico, que buscan mejorar la calidad de vida y el bienestar, tanto individual como colectivo

Para iniciar el proceso de intervención como ayuda social a las personas o familias que experimenten un hecho traumático, es necesario explorar las dimensiones del problema, las soluciones posibles, ayudar a que se tomen acciones concretas y establecer un proceso de seguimiento. La intervención debe ir encaminada a que las consecuencias poco saludables o de desorganización sean menos y exista una mayor probabilidad de crecimiento individual y familiar que les permita restablecer el equilibrio emocional, tratar de que el incidente sea integrado a la estructura de la vida y se aprendan nuevas formas de enfrentar los problemas y superarlos

La intervención en este tipo de situaciones, se puede definir como especializada y diferenciada, pero se rige por los mismos principios y objetivos que la intervención social general, pero cuenta con características propias. Los pasos fundamentales que se deben seguir cuando se interviene en estas circunstancias, según [Muguruza, (2012)] son los siguientes:

- Ayudar a tener conciencia de lo sucedido
- Ayudar a identificar y expresar sentimientos. Los más habituales son la pena, rabia, culpa, angustia y miedo.

- Ayudar a resolver los problemas cotidianos desde la nueva situación.
- Facilitar la recolección emocional de lo sucedido
- Facilitar el tiempo para el duelo
- Evitar los formulismos.
- Interpretar las conductas como “normales” en una situación anormal.
- Ofrecer apoyo continuo respetando las necesidades individuales. Mostrar disponibilidad y accesibilidad según demandas.
- Permitir las diferencias individuales.
- Examinar las defensas y los estilos de afrontamiento para evitar complicaciones.
- Identificar las posibles patologías para derivarlas a especialistas

[Ander, (1982)], señala que el Trabajo Social se apoya en conocimientos que proporcionan las diferentes ciencias sociales y se vale igualmente de técnicas de investigación, programación, intervención y evaluación comunes a otras disciplinas.

Lo original de esta disciplina radica en la capacidad y creatividad para lograr la integración de todos estos elementos desde la propia perspectiva operativa, que permite atender los diversos problemas que puedan generar las emergencias o desastres; a nivel individual, familiar, comunitario y de la sociedad.

La intervención del/la Trabajador/a Social en el grupo familiar tiene como objetivo lograr la integración y restablecimiento de las condiciones sociales que afectan a sus miembros. Para alcanzarlo, sin duda, se requiere la movilización de elementos personales y relacionales, como sentimientos, actitudes, comportamientos, movilización y utilización de elementos externos.

[Quintero, (2007)], define la Intervención Familiar como proceso de interacción entre el profesional y la familia para el abordaje de una situación familiar que requiere una acción experta, la cual puede ser de asesoría, sostén, control, tutela, mediación, o terapia, por medio de la creación conjunta de contextos que expandan las acciones, las cogniciones, los territorios afectivos y nuevas condiciones relacionales, dentro de las cuales las familias generen sus propios recursos y así invertir la dirección disfuncional por la que atraviesan. Se requiere establecer la naturaleza de la situación y la necesidad de profundizar el tratamiento, o atender la disfunción en algunas sesiones de orientación.

Según lo antes señalado, precisa que el/la Trabajador/a Social debe abordar y atender los diferentes estados emocionales del grupo familiar; como la ansiedad, angustia, agresividad, pasividad de los miembros que integran la familia y al mismo tiempo tendrá que estimular aspectos más constructivos en los mismos. En definitiva, tendrá que movilizar recursos personales y sociales para que la familia, en un plazo más o menos corto, pueda recuperar o adquirir capacidades que les permitan vivir y actuar de una forma más satisfactoria y autónoma.

Así pues, la eficacia de la intervención se podría valorar más con el aumento de la capacidad del grupo familiar para hacerse cargo y superar nuevas dificultades, que con la resolución concreta y específica de la demanda que le ha llevado a acudir al Trabajador Social.

La intervención del/la Trabajador/a Social debe ser globalizadora, dirigida a encauzar todos los aspectos que están distorsionados y evitar atender solamente alguno de ellos, parcializándolos. Del mismo modo la intervención debe dirigirse no sólo a solucionar el problema del momento, sino en su conjunto, por que las pérdidas generan disminución en la calidad de vida de las personas.

La aplicación del proceso metodológico de intervención profesional debe:

- Establecer objetivos que previsiblemente se puedan lograr basados en la movilización de recursos de la propia situación, de recursos sociales y de los que el propio servicio puede ofrecer.
- Determinar de qué manera se llevará a cabo el tratamiento y qué medios y recursos técnicos probablemente se tendrán que emplear.
- Decidir cuáles son los aspectos prioritarios y cuáles los que se han de atender en segundo lugar, dada su menor urgencia.

La atención a la familia empieza cuando el/la Trabajador/a Social establece la primera relación con ésta y con la situación con la que deberá trabajar.

Este proceso de intervención se inicia en la familia, involucrándola en la identificación de sus dificultades y de sus propios recursos.

El/la Trabajador/a Social debe identificar las necesidades familiares, las cuales varían, si son definidas desde fuera (por el técnico), o si están definidas desde la propia persona que las vive y las padece. Conscientes de que las necesidades no son estáticas en los grupos sociales, es necesario que el/la profesional de Trabajo Social adecúe su punto de vista y sus mecanismos de intervención a los diferentes momentos y a los diversos aspectos que una necesidad presenta.

A las necesidades propias de las funciones familiares en las distintas etapas del ciclo vital, hay que añadir la influencia de factores internos (personales, convivenciales) o externos (sociales, culturales) que pueden ayudar o dificultar el proceso familiar.

#### **2.7.1. ATENCIÓN FAMILIAR A GRUPOS DE RIESGOS DE ALTA VULNERABILIDAD:**

En situaciones de emergencia o desastre, no todas las familias tienen o desarrollan problemas psicosociales, dando prueba de resistencia y la capacidad

de enfrentar y salir de la adversidad. En este sentido hay determinadas familias que corren mayores riesgos de experimentar problemas sociales y/o psicológicos. Estas reacciones de acuerdo a la [Guía práctica de Salud Mental en Situaciones de Desastre (2002)], en mayor o menor magnitud dependen de:

- Si han experimentado vivencias traumáticas previas.
- Si están en riesgo a causa de enfermedades recientes de alguno de sus miembros
- Si experimentan estrés y pérdidas graves.
- Si pierden su sistema de apoyo social y psicológico
- Si carecen de habilidades para la resolución de problemas

Entre las familias afectadas por un desastre y sus consecuencias, se conforman determinados grupos de riesgo, según particularidades de edad, género, clase social y otras. Cada una de estas particularidades amerita atención específica. Entre ellas se encuentran.

- **FAMILIAS CON ADULTOS MAYORES.** Los adultos mayores, con frecuencia viven en situaciones de privación y desesperanza. Suelen tener dificultades para enfrentar las implicaciones de un desastre. Sus principales síntomas después del evento son la depresión y la sensación

de impotencia. En algunos casos se manifiesta una ausencia de motivación para la reconstrucción de vida.

- **FAMILIAS CON NIÑOS Y NIÑAS:** Los niños y niñas, aún no han construido las defensas suficientes para enfrentar las adversidades y dependen de la ayuda y el apoyo externo. Se les dificulta más comprender lo ocurrido por el desastre. Tienden a manifestar dificultades emocionales, problemas de conducta en el hogar o la escuela, fobias, trastornos del sueño, pérdida del interés en la escuela, conductas negativas; situaciones a que la familia debe enfrentarse y que les causa mayores riesgos e inestabilidad
- **FAMILIAS CON PERSONAS ENFERMAS MENTALES:** Se dan frecuentes recaídas como resultado del estrés adicional o de las dificultades en la obtención de medicamentos
- **FAMILIAS QUE EXPERIMENTAN CRISIS VITALES EN EL MOMENTO DEL DESASTRE:** Divorcio, desempleo, adolescencia, entre otras.

Otros factores a considerar en situaciones de emergencias o desastres es a:

- **MUJERES Y HOMBRES:** Por su condición de género, los hombres y las mujeres no tienen las mismas necesidades prácticas ni estratégicas ni enfrentan de la misma manera las situaciones de desastre. Esto los instituye en grupos de riesgo con características diferentes.

Las mujeres en situación de crisis asumen mayor responsabilidad en el cuidado y mantenimiento de la estabilidad familiar.

- **CLASE SOCIAL:** Los sectores más desprotegidos y de menor recursos son los más afectados en lo inmediato y a futuro por el desastre. Los recursos para mitigar y reconstruir no son iguales para las comunidades más pobres.

Dada la complejidad psicosocial de los fenómenos, debemos considerar siempre que es elemental acercar los servicios a la población afectada y no la población la que deba ajustarse a ellos. Hay que tener en cuenta que las modalidades de intervención en situaciones de emergencias o desastres son diferentes a las llevadas a cabo habitualmente.

En este sentido, [Arito, (Op. cit. Pág 50)], señala sobre este tema lo siguiente, visualizando dos corrientes:

- a. La que sostiene: Cuidemos los cuerpos y después vemos qué pasa con las mentes". En este enfoque no se contemplan los aspectos psicosociales de la situación y se tiende a fragmentar aún más lo ya fragmentado, estallado. Ejemplo: la ubicación de los afectados en albergues sin ninguna forma de organización, separando a las familias, no facilitando la elaboración colectiva de lo que ha sucedido.
- b. La que incorpora actividades y reconoce la importancia de comenzar a atender inmediatamente las cuestiones que, de manera integrada,

incluyen en la atención la salud, la referida salud mental de la población afectada.”

### **2.7.2. FORTALECIMIENTO DE LA CONDUCTA DE LA FAMILIA DAMNIFICADA.**

La familia damnificada requiere de ayuda para resolver la crisis por la que atraviesa, después de un desastre, garantizando la atención humanitaria y la satisfacción de las necesidades básicas de los afectados. En donde hacer una entrevista familiar siempre resultará útil para completar y aclarar información sobre su condición y buscar cooperación de la familia en el manejo

La “reconstrucción” después del desastre puede durar toda la vida. La reconstrucción física y material de las pérdidas, puede ser relativamente rápida en comparación con la recuperación psicosocial, por la existencia de problemas como la apatía, la depresión, la ansiedad crónica y el llamado “Síndrome del Desastre”, en el cual los afectados continúan esperando ayudas externas y, por su calidad de damnificados, se niegan a asumir la responsabilidad de sus propias vidas, para que puedan trabajar en su propia reconstrucción.

Las emergencias o desastres generan consecuencias físicas, sociales y psicológicas, una de ellas es el estrés, que se manifiesta en diversos grados en las personas, las familias, las comunidades y las culturas. Sobrevienen muchas

reacciones en las personas afectadas; por lo que es necesario, identificar con criterios bien claros los que requieren de atención prioritaria, siempre y cuando no interfiera con los primeros auxilios médicos que deba recibir.

#### **a. PÉRDIDA Y DUELO**

Por lo general, la pena es un proceso que se inicia con tristeza, temor, angustia e ira; se continúa con dolor y desesperación, usualmente termina con confianza y esperanzas renovadas. Estas fases expresan la necesidad de recuperar el vínculo con la persona o el objeto perdido, incluye desorganización personal, desequilibrios emocionales y concluyen con la reorganización y adaptación.

Cuando se pierde a una persona con la que se tenía un vínculo íntimo, la naturaleza, gravedad y resultado del proceso de pena dependen de muchos factores. Entre éstos se incluyen la relación que había con la persona perdida, la personalidad, el estado de salud, la edad del doliente, su situación social y económica al momento de ocurrir la pérdida.

Como se señaló, el duelo y la pena pueden relacionarse con otras pérdidas, además de las derivadas del fallecimiento de una persona. La pérdida repentina

por desintegración o reubicación de familias también origina un proceso de pena y angustia intensa

Es lógico suponer que todos los damnificados experimentan pérdidas en grado variable. Por supuesto, las más graves consisten en la pérdida de seres amados. El duelo y la pena por esta pérdida se complican con el efecto caótico del desastre, que puede incluir las pérdidas adicionales por destrucción de bienes materiales, reubicación en otra zona y desempleo.

Muchos desastres no originan muertes numerosas, pero si privan a las familias damnificadas de sus hogares, recuerdos, barrio y fuente de ingresos. En tales casos, cabe esperar que las personas experimenten una sensación profunda de pérdida, que origina el proceso de duelo y pena. Esto se agrava con el saqueo y el vandalismo que suelen seguir al desastre.

Respecto a la intervención profesional en procesos de pérdida o duelo, los y las Trabajadores/as Sociales se mantienen en el nivel de Asesoramiento o Consejería de duelo, facilitando información adecuada entorno a este proceso e incrementando la realidad de la pérdida, tratando de evitar o superar la negación.

## **b. ENFRENTAMIENTO Y ADAPTACIÓN**

Las familias que han sobrevivido a una inundación, huracán, terremoto o tornado experimentan el estrés que se deriva de la catástrofe misma y de sus consecuencias especiales es decir, la muerte, pérdida de bienes materiales y reubicación. Estas tensiones pueden originar crisis en el damnificado, con consecuencias positivas o negativas en su conducta. La resolución de una crisis personal causada por un desastre depende en gran medida del grado de pérdida que sufra el individuo y de que disponga o no de apoyo social y emocional.

El primer paso para comenzar es entender cómo impacta una tragedia, es comprender, que toda pérdida implica dolor. Este sentimiento es íntimo, personal, pero también es compartido para con quienes son afectados por un desastre. Es importante saber que cada persona enfrenta y supera las dificultades de modo diferente, algunas con mayor facilidad que otras. Para apoyar a los demás y a nosotros mismos, se debe aprender a ser pacientes y aceptar estas diferencias en la forma que las personas procesan las experiencias difíciles y reconstruyen sus vidas.

Luego de la emergencia, tanto adultos como niños y niñas reaccionan con miedo y angustia, lo cual se manifiesta en llanto, pesadillas, dificultad de concentración, cansancio, temor ante la lluvia o a los ruidos fuertes, molestias físicas (dolores

de cabeza, mareos) sin causa aparente. Es importante saber que éstas son, por lo general, reacciones normales y pasajeras ante la situación anormal impuesta por el desastre y no significan que las personas estén enfermas.

Luego de transcurrido el desastre, los/las afectados/as deben buscar la satisfacción de sus necesidades básicas y la oportunidad de reconstruir una nueva forma de vida. Para ello, se requiere que la gente retome la iniciativa y se esfuercen en la búsqueda de un futuro más próspero. Aunque a veces es normal estar tristes por lo que se ha perdido, la vida continúa y es tiempo de iniciar la reconstrucción.

Para poder avanzar, las familias deben concentrarse en su presente realidad, reconocer y celebrar lo que se tiene y lo que se ha aprendido, así como utilizar sus capacidades y recursos para buscar soluciones concretas a los problemas, con el fin de reconstruir sus vidas. La reconstrucción consiste de acuerdo a [Cohen, (2001)] en:

- Volver a sentirse bien con ellos mismos
- Actuar en la comunidad para mejorar sus condiciones de vida y construir un futuro mejor.
- Ejercer y exigir derechos pero, también cumplir con los deberes ciudadanos.

- Reconocer las fortalezas para enfrentar las dificultades, las cuales permitirán desarrollar la capacidad de organización y gestión colectiva, establecer redes de apoyo familiares y comunitarias.

Es de vital importancia que él y la Trabajador/a Social apoyen a las familias en la profundización de fortalezas que le permitan encontrar, la forma de enfrentar y superar la crisis por la que atraviesa, aceptando las condiciones de las nuevas circunstancias, dentro de los límites que puedan tolerarse.

### **c. SISTEMA DE APOYO SOCIAL**

Los seres humanos somos interdependientes porque necesitamos de los demás para vivir y para generar bienestar. Esto significa hacer esfuerzos por reducir la violencia en la familia, en la comunidad y alcanzar la justicia social. Se requiere contar con los sistemas de apoyo social, que de acuerdo a la OPS, ayuden a las víctimas de un desastre, entre los cuales podemos señalar:

- **Red social/sistema de apoyo:** Se trata de un grupo de individuos que ejercen influencia mutua en sus propias vidas para satisfacer necesidades humanas específicas. Para el individuo, la red social a menudo es fuente de respeto, aprobación y definición de sí mismo. Los vínculos en una red de apoyo social dependen del tipo y calidad de la comunicación entre sus miembros.

- **Los Recursos Emocionales:** Hace referencia a las capacidades para resolver la tensión que origina un problema, basadas en la experiencia para solucionarlos. Los recursos emocionales le permiten a una persona soportar las presiones, angustias y sentimientos depresivos, además de tener confianza en sí mismos para fijar metas y emprender acciones eficaces. Cuando estos recursos no bastan para soportar la tensión, el individuo puede sucumbir al estrés y manifestar conductas no adaptativas.
- **Recursos sociales:** Constituyen la suma de las relaciones de un individuo, que forma una red de vínculos sociales con individuos y grupos para definir y obtener apoyo emocional.

La red de apoyo emocional y social de una persona influye de manera considerable en el resultado de pasar por la experiencia de un desastre. Por tal razón, los/las profesionales de apoyo en el desastre deben ser muy conscientes de los tipos de recursos sociales y emocionales de que disponen los/las damnificados/as

Este conocimiento permite al profesional de Trabajo Social ayudar a vincular al damnificado/a con la realidad social, y aumentar la capacidad de ésta para resolver el estrés causado por el desastre. Los/las profesionales que prestan atención a las víctimas deben estar al tanto de la existencia y uso de los sistemas que proporcionan apoyo social y emocional a los damnificados/as.

Según estudios realizados, el/la damnificado/a puede lograr resolver la crisis muchas veces en relación directa con el uso de los sistemas de apoyo con familiares, amigos cercanos, y menos con los vecinos y las organizaciones formales o benéficas. Incluso años después, los vínculos de estos/as damnificados/as con sus sistemas de apoyo social son más íntimos que antes de la catástrofe.

Es evidente que la calidad de la red social de una persona y el contexto sociocultural en que actúa, son factores determinantes y primordiales de la conducta de resolución de crisis. La red social puede ser una fuerza importante en la conservación de ciertas formas de conducta o en la determinación del grado y dirección de los cambios. Sean cuales fueren los cambios, dicha red de relaciones en el entorno del desastre puede apoyarlos o no y facilitar o no los esfuerzos de adaptación, según los valores sociales y culturales aplicables a la situación.

En períodos de estrés, los individuos pueden emplear sistemas de apoyo formales e informales como ayuda para enfrentar sus problemas. La afiliación de grupo como forma de desarrollar la red de apoyo social de la persona es necesaria cuando ésta se ve desplazada o reinstalada, así como en caso de quedar completamente aislada. Esta red proporciona a la persona información, asesoramiento, protección y refuerzo de la individualidad y valía personal.

## **2.8. APORTES A LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL/LA TRABAJADOR/A SOCIAL PARA INTERVENIR EN SITUACIONES DE EMERGENCIAS O DESASTRES.**

Las amenazas a la seguridad que enfrentamos hoy día, traspasan muchas veces las fronteras nacionales y se convierten en amenazas internacionales, donde se hace necesario procedimientos de actuación con profesionales entrenados y preparados para actuar ante estas situaciones, uno de ellos es el/la profesional de Trabajo Social, quien debe reunir competencias básicas para que su accionar sea efectivo, eficaz y logre el bienestar de quienes así lo requieran.

El [Colegio de Trabajadores Sociales de Costa Rica, (2001)], enuncia algunas competencias que debe poseer el/la profesional de Trabajo Social para la intervención en situaciones de desastres, a saber:

- Poseer conocimientos sobre desastres.
- Tener conocimientos sobre la conducta de la población en general y en particular sobre el comportamiento de los damnificados.
- Saber qué ocurrió a las personas, familias y grupos afectados para evaluar las condiciones psicosociales de los mismos.
- Conocer y aplica modalidades metodológicas y técnicas de intervención para afrontar las consecuencias del evento.

- Aplicar modalidades metodológicas y técnicas de intervención para realizar labores preventivas, a través de los procesos educativos.
- Demostrar conocimientos y manejo de redes de apoyo que operan antes, durante y después del evento.
- Conocer y promover los recursos disponibles de provisión de servicios y recursos materiales, para ayuda de los damnificados.

Para el complemento de este conocimiento, se requiere del desarrollo de habilidades y destrezas propias de cada profesional, para lograr el trabajo en equipo, tomar decisiones, manejar técnicas e instrumentos de planeación, ejecución y evaluación, el mantenimiento de relaciones interpersonales y buena comunicación.

Estas herramientas le permitirán desplegar funciones específicas que Trabajo Social debe desarrollar en situaciones de emergencias o desastres, donde la intervención profesional se caracteriza por dar respuesta inmediata a situaciones provocadas por fenómenos naturales o por error humano y debido a que son eventos imprevistos, si es posible precisar acciones del/de la profesional de Trabajo Social para una atención especializada a las personas afectadas, familias y comunidades.

[Sánchez, (2004)], por su parte, detalla cuatro (4) funciones con las acciones que deben desempeñar UN/A Trabajador/a Social:

**Tabla No. 4**

**Clasificación de funciones y acciones de intervención profesional, para la atención en situaciones de emergencias o desastres.**

<b>Funciones</b>	<b>Acciones</b>
<b>Investigación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudios sociales para valorar a los damnificados.</li><li>• Detección de necesidades y requerimientos de los damnificados.</li><li>• Acciones de localización de personas extraviadas y desaparecidas.</li><li>• Sistematización sobre experiencias y situaciones de desastre hacia la formulación de medidas y estrategias.</li></ul>
<b>Gestión social</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organización de albergues</li><li>• Coordinación de recursos institucionales.</li><li>• Diseño de estrategias de atención integral a damnificados.</li><li>• Gestión de infraestructura material, técnica y de atención especializada.</li><li>• Acopio y distribución de apoyos locales, nacionales e internacionales.</li><li>• Implementación de mecanismos de control administrativo de recursos materiales y humanos.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes sistemáticos y continuos sobre la situación de desastre tanto a nivel de autoridades como a los medios masivos de comunicación, así como la sociedad civil.</li> </ul>
<b>Orientación y organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización y coordinación de iniciativas ciudadanas.</li> <li>• Orientación y adiestramiento del personal institucional y voluntario.</li> <li>• Orientación de medidas preventivas en torno a situaciones de riesgo o desastre.</li> </ul>
<b>Asistencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canalización y seguimiento de casos específicos.</li> <li>• Acciones de localización de personas extraviadas o desaparecidas</li> <li>• Guarda y custodia de bienes</li> <li>• Apoyo a trámites legales.</li> </ul>

Con lo expuesto en el presente capítulo, se ha pretendido dar un somero bosquejo sobre aspectos de relevancia en cuanto a emergencias o desastres, dentro del marco normativo y las políticas nacionales e internacionales a las que el Estado se ha comprometido en atender, para disminuir los riesgos a los que la población se ve sometida, por eventos de la naturaleza y los provocados por el hombre.-

**CAPÍTULO III**  
**DISEÑO METODOLÓGICO**

Se puede decir que una investigación está determinada por la confiabilidad de los resultados obtenidos o de los nuevos conocimientos que de ella se desprenden. Esto se logra con la selección de una metodología o procedimiento ordenado que establezca significativamente los hechos o fenómenos fundamentales.

### **3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de la investigación de acuerdo con [Sabino (2003)], tiene como objeto “proporcionar un modelo de verificación que permita constar hecho con teoría, y su forma es la de una estrategia o plan que determina las operaciones necesarias para hacerlo” (p. 88). La presente investigación es de tipo cualitativa con enfoque fenomenológico que según [Barrantes, (Op ,cit Pág.,20)], busca conocer los significados que los individuos dan a sus experiencias Intenta ver las cosas desde el punto de vista de otras personas, describiendo, comprendiendo e interpretando. El Trabajo Social en la búsqueda de nuevas alternativas para responder a situaciones sociales, se ajusta a la orientación fenomenológica para acercarse a las realidades de los sujetos.

Asimismo, la presente investigación busca desde este enfoque un permanente significado e interpretación a las vivencias expresadas por el sujeto de estudio para generar transformaciones en las situaciones abordadas, partiendo de su comprensión, conocimiento y compromiso para la acción de los inmersos en ella,

pero siguiendo un procedimiento metodológico sistemático, insertado en una estrategia de acción definida y con un enfoque investigativo donde los sujetos de la investigación producen conocimientos dirigidos a transformar su realidad social y laboral

Ésta se realiza con las vivencias de profesionales de Trabajo Social que han intervenido en la atención de personas y familias que han sufrido situaciones de emergencias o desastres en nuestro país.

### **3.2. NIVEL DE CONOCIMIENTO**

El nivel de conocimiento está determinado por la profundidad que se desea alcanzar en el estudio y está relacionado con los objetivos que se pretenden lograr y el enfoque epistemológico establecido. Es así, que la investigación intenta un nivel analítico e interpretativo de los fenómenos que se encuentren en el desarrollo de la investigación.

### **3.3. TIPO DE ESTUDIO**

El estudio es exploratorio, porque aborda un tema no tratado de forma extensa en el Trabajo Social panameño y se considera descriptiva en la medida en que paralelo a la exploración de la información, también se busca la descripción de

los eventos y situaciones ocurridas en la intervención de los/las Trabajadores/as Sociales producto de un desastre inesperados. Lleva como objetivo, documentar la realidad que se analiza para que permita planificar el encuadre más adecuado en esta investigación.

Los resultados llevan a un acercamiento de las distintas líneas de acción, formación, competencias y retos que se deben considerar para la intervención, desde el Trabajo Social, cuando se presentan estos eventos inesperados.

### **3.4. POBLACIÓN DE ESTUDIO**

La población representa el total de cosas, personas, hechos, que están afectadas directamente para cumplir su función Principal, es decir, en donde se obtienen los datos primarios. El universo corresponde a 110 Trabajadores y Trabajadoras Sociales que laboran en las instituciones descritas anteriormente, que no están asignadas exclusivamente a intervenir en la atención de las personas y familias en situaciones de emergencias o desastres; y que son asignadas de acuerdo a la magnitud de los eventos que han ocurrido en su momento

Para este estudio se elige a un grupo de treinta (30) Trabajadoras Sociales de instituciones públicas y no gubernamentales. La selección corresponde al tipo

deliberada e intencional, es decir no fue al azar, por lo que se utilizaron algunos criterios de selección. Entre estos:

1. por contar con la disposición y accesibilidad para participar en el desarrollo de la investigación,
2. por sus experiencias de trabajo en eventos inesperados de emergencias o desastres y,
3. por el interés sobre el tema de intervención con familias afectadas por estos eventos en el país.

De esta población de estudio, se seleccionó un total de cinco (5) Trabajadoras Sociales para la realización de la entrevista no estructurada, quienes luego de ser abordadas manifestaron su accesibilidad para la aplicación de dicha entrevista

Las seleccionadas laboran en las siguientes dependencias: Ministerio de Salud, Caja de Seguro Social, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial, Policía Nacional, Despacho de la Primera Dama, Cruz Roja Panameña y el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Panamá.

Los Grupos de discusión, fueron realizados en dos momentos, con dos poblaciones diferentes, cada uno con objetivos distintos con las respectivas guías de preguntas: el primero contó, con la participación de quince (15) Trabajadoras Sociales, cuyo objetivo era el de sistematizar las experiencias

alcanzadas por las profesionales con su intervención en situaciones de emergencias o desastres.

El segundo grupo de discusión, se desarrolló con la participación de diez (10) Trabajadoras Sociales, con el objeto de obtener información en relación a los Roles que debe ejecutar él y la profesional de Trabajo Social, en situaciones de emergencias o desastres.

Los criterios señalados para la selección de la población muestra de este estudio, permitió, efectuar un análisis de la intervención profesional que ha venido desarrollando en las distintas instituciones, con la atención de las familias que sufren los impactos de emergencias o desastres por parte de los/las Trabajadores/as Sociales de forma específica, para que las familias afectadas logren la recuperación de su diario vivir.

### **3.5. DESCRIPCIÓN DE LOS SUJETOS DE ESTUDIO.**

Este estudio focaliza su atención, en los/las Trabajadores/as Sociales que laboran en diferentes entidades estatales y no gubernamentales con más de tres (3) años de experiencia profesional. En cada institución desarrollan su intervención profesional de acuerdo a las políticas y planes que en cada una de ellas se desarrollan

### **3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

Tomando en cuenta el marco teórico referido a las técnicas e instrumentos de la investigación cualitativa y realizando una exhaustiva revisión y análisis de dicho material, se consideró conveniente aplicar las siguientes técnicas: La entrevista no estructurada, y grupos de discusión

#### **3.6.1. ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA.**

La técnica de la entrevista no estructurada, se aplicó para explorar sobre la temática y obtener respuestas a las preguntas elaboradas en la guía de entrevista, a las Trabajadoras Sociales seleccionadas con anterioridad en sus áreas de trabajo

Para el empleo de la misma, se elaboraron los instrumentos-guías con los temas que conducen a obtener datos e información pertinentes a los objetivos específicos de la investigación. Este instrumento contiene siete (7) preguntas sobre el tema en investigación.

Las entrevistas dirigidas a las Trabajadoras Sociales, se efectuaron en sus áreas de trabajo, con una visita y un promedio de 1 hora. Manteniendo un criterio de flexibilidad considerando el interés despertado en el tema.

Guía de entrevista (ver anexo)

Guía de entrevista a expertos (ver anexo)

Los mecanismos de registro utilizado para las entrevistas no estructuradas, fueron el cuaderno de notas y grabadora, permitiendo un registro de información más cómoda y fluida en la interacción con las informantes. El último instrumento fue utilizado con el consentimiento de las participantes.

### **3.6.2. GRUPOS DE DISCUSIÓN**

La técnica de grupos de discusión se aplicó en la recopilación de la información sobre el tema en estudio, con un número mayor de personas, quienes dialogaron acerca de sus conocimientos y experiencias sobre la temática específica de la investigación. En la aplicación de esta técnica, el grupo participante, tuvo la libertad de expresar las opiniones sobre el sentido de sus acciones, analizar, reflexionar y consensuar ante la realidad circundante, apropiándose de la misma al ir reconstruyendo su realidad.

En este estudio se realizaron dos (2) grupos de discusión, ambos contemplaron dos momentos: el primero, con la explicación de esta modalidad a los participantes, de tal manera de romper el hielo y la presentación de la temática expositiva, para lograr la motivación de las asistentes con sus opiniones respecto al tema; y el segundo momento, referido explícitamente a la discusión de los ejes temáticos, sobre los que se discutirá, se expresen las ideas, sentimientos, acciones.

La invitación a ser parte de este estudio, en las sesiones de los grupos de discusión fue selectiva, ubicando a las Trabajadoras Sociales en sus lugares de trabajo y que les interesara participar voluntariamente en la aplicación de esta modalidad, para lograr el sus aportes de información a la investigación.

El desarrollo de esta técnica se realizó en el salón de reuniones del Hospital de Especialidades Pediátricas, de la Caja de Seguro Social, el 3 de agosto del 2012, de 8:00am a 3:00pm

Para la realización del primer grupo de discusión, se desarrolló el siguiente plan:

- Bienvenida
- Presentación de la moderadora y Trabajadoras Sociales participantes.
- Explicación de los objetivos del grupo de discusión y temática
- Participación de las Trabajadoras Sociales en el tema
- Palabras de cierre

El segundo grupo de discusión, se realizó en el mes de febrero de 2013 de 8:00am a 3:00pm en el Salón de Educación Continua de la Facultad de Administración Pública, de la Universidad de Panamá, con las Trabajadoras Sociales de las diferentes instituciones participantes en el estudio, para valorar las opiniones de la información obtenida en el desarrollo de la primera sesión grupal, a fin de mejorar el deber ser de la actuación profesional, para que sea más eficiente y eficaz en la atención de las familias afectadas por situaciones de emergencias o desastres en el país.

El plan para este grupo de discusión se desarrolló de la siguiente manera:

- Breve introducción
- Exposición de objetivos del grupo de discusión y temática
- Participación de las Trabajadoras Sociales en la discusión
- Agradecimiento.

Las áreas de interés de la investigación con los grupos de discusión se ajustan a los objetivos planteados en el estudio, que les permita, expresar lo que piensan, profundizar en las expectativas, conocimiento, opiniones sobre la realidad de lo que se investiga.

### **3.6.3. INSTRUMENTOS A UTILIZAR.**

En la entrevista no estructurada se utilizó una guía temática con preguntas que no se apartan de las planteadas en el estudio, las cuales son abiertas y con la facilidad de grabadora para que esta reunión se desarrolle con más flexibilidad y obtener información clara y precisa, para luego con su compilación dar la respuesta de cada una

En los grupos de discusión se elaboró una guía temática, con los temas que sirvieron de conducción a la discusión grupal; la grabadora para facilitar la interacción más directa con las participantes, pero a la vez, obtener todos los datos de sus respuestas; la filmadora, para plasmar las evidencias de lo sucedido en la aplicación de la técnica y el cuaderno de notas donde se registraban reflexiones de interés ante el desarrollo y cuyas informaciones fueron transcritas, clasificadas y descritas sin perder detalle de las informaciones proporcionadas por las Trabajadoras Sociales.

### **3.7. PROCEDIMIENTOS QUE GUÍAN EL PROCESO DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.**

El siguiente plan de análisis contiene el proceso de planificación utilizado en el presente estudio cualitativo que permitió la objetividad en el análisis e interpretación de la información obtenida.

### **3.7.1. ORGANIZACIÓN DE LOS DATOS.**

La organización de los documentos teóricos facilitó el ordenamiento y utilización de las posiciones teóricas que sustentan el tema de estudio, permitiendo generar ideas, explicaciones u orientaciones en los contenidos de la descripción del problema, evitando tener mucha información y no darle la utilidad debida.

- Revisión del material recopilado para organizarlo de acuerdo a los objetivos del estudio (notas escritas, grabaciones en audio y documentos del tema de investigación.
- Por cada interrogante de las guías se realiza un archivo, que separa la información recabada en las entrevistas, trabajo de los grupos de discusión asegurando que el material esté completo y posea la calidad necesaria para su análisis
- Se organizan cronológicamente los datos, de acuerdo al orden en que fueron recolectados, y en relación a los objetivos formulados, se transcriben en la computadora.
- De la misma manera se organizan los datos de las grabaciones, videos que se transcriben tal como sucedieron.

### **3.7.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

El estudio busca plantear una descripción y análisis de los datos, a medida que se recoge la información, porque lo que se inquiera es “conocer” lo real, más que lo abstracto, lo global y concreto, más que lo disgregado y cuantificado.

El análisis, se inicia con la reducción de datos, para facilitar su tratamiento, a la vez, da comprensión de los mismos. Su aportación principal es una mejor conducción de los resultados.

La reducción de datos en la investigación, permitirá expresarlos descriptiva y gráficamente. Para ello se desarrolló un proceso de selección y simplificación de los datos registrados. Dicho proceso se llevó a cabo desde la primera recogida de la información de campo, lo que permitió realizar ajustes a las guías con la finalidad de profundizar en otros datos de interés al estudio.

La transcripción fue realizada a medida que se aplicaban las guías en las entrevistas y grupos de discusión para garantizar la información pertinente y profundizar en los elementos construidos por las participantes.

El análisis se realiza por categoría de cada interrogante, tal como se establecieron las guías, facilitando el ordenamiento y comprensión de los

resultados, conjugando los referentes teóricos que sustentan los hechos expuestos, el problema de investigación y los objetivos del estudio

Posterior a la categorización de los datos, expresados en las unidades de análisis del estudio, se codifican los datos proporcionándoles significados a las expresiones o proposiciones de las Trabajadoras Sociales. [Taylor y Bodgan (2002)], señalan que la codificación es un modo sistemático de desarrollar y refinar las interpretaciones de los datos. El proceso de codificación incluye la reunión, análisis de todos los datos que se refieren a temas, ideas, conceptos, interpretaciones y proposiciones

Para [Pérez, (2001)], la interpretación es el momento más arriesgado del proceso, dado que interpretar supone integrar, relacionar, establecer conexiones entre las diferentes categorías, así como posibles comparaciones. La interpretación exige una reflexión crítica de todo el proceso de la investigación, con el fin de contrastarlo, por un lado, con la teoría y por el otro, con los resultados prácticos.

A manera de síntesis se plantean los pasos dentro del proceso de análisis e interpretación de la información, basados en el modelo propuesto por [Miles y Hubermann, (1984), En: Pérez, (Ibid., Pág. 32)]:

- Se colocan códigos a los apuntes de las entrevistas

- En cada entrevista y en las transcripciones realizadas se anotan reflexiones u otros comentarios en los márgenes de cada una, que se considere importante recordar
- Se elabora una triangulación de datos e informaciones que se interrelacionan para la validez del estudio.
- Se separa la información que mantiene inconsistencia que hayan dejado dudas o lagunas.
- A medida que se tabulan los datos, se trabaja la representación de éstos, siendo una fase importante en el análisis cualitativo. La misma consiste en elaborar un montaje descriptivo y gráfico de la información, ya previamente elaborada y sintetizada, pero ceñida a los datos obtenidos
- Posterior a esta fase se procede a presentar los resultados finales de la información claramente codificada y analizada. Para esta labor, se utiliza el programa procesador de texto de Microsoft Word y Excell.

**CAPÍTULO IV**

**PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS**

**RESULTADOS.**

#### **4.1. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS/LAS TRABAJADORES/AS SOCIALES EN LA INTERVENCIÓN CON FAMILIAS, EN SITUACIONES DE EMERGENCIAS O DESASTRES.**

Tal como se ha expuesto en capítulos anteriores, se realizó una investigación con 30 Trabajadoras Sociales que laboran en el Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Salud, Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial, Caja de Seguro Social, Policía Nacional, Cruz Roja Panameña y el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Panamá, que la Ley establece como entidades que deben participar en acciones para la atención de los individuos, familia y comunidad en situaciones de emergencias o desastres y cuyos resultados consideramos importantes compartir, antes de entrar a esbozar nuestra propuesta.

##### **4.1.1. GENERALIDADES DE LAS TRABAJADORAS SOCIALES PARTICIPANTES.**

El estudio considera importante presentar algunas características demográficas de la población objeto de estudio y que se detalla de la siguiente manera.

###### **4.1.1.1. EDAD Y SEXO**

La edad y sexo de las personas son variables que nos permiten comprender en su totalidad algunos fenómenos sociales. Así tenemos que el inicio de cualquier

estudio exploratorio de la realidad deba iniciarse con la definición del grupo social que lo protagoniza

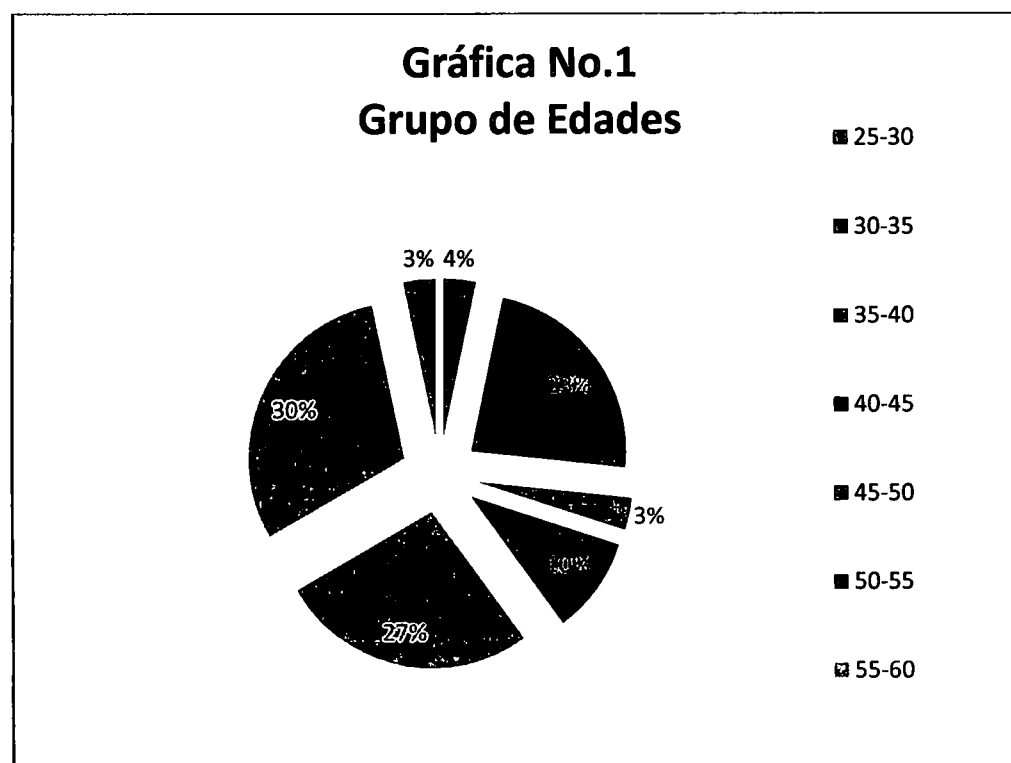
En el caso de nuestra investigación todas las informantes eran del sexo femenino. Esta característica no es de extrañar en nuestra sociedad, cuando existe un imaginario social, que señala la tendencia de que esta carrera, es sólo para mujeres dado su contenido eminentemente social, lo que responde al hecho de que culturalmente estos roles están definidos para el sexo femenino. Por otra parte, los resultados de la investigación reflejan la realidad panameña, incluyendo la Universidad de Panamá, donde la matrícula masculina en la Escuela de Trabajo Social no llega al 15% .

Las profesionales que participaron de este estudio están comprendidas dentro de una escala de edades que oscilan entre 25 y 60 años. (Grafica 2). La mayor parte se encuentra entre 40 y 55 años de edad, representando un 59 % del total de Trabajadoras Sociales

Tal concentración de profesionales en estas edades, nos indican el nivel de experiencia, grado de madurez y permanencia en el empleo que caracteriza a los y las Trabajadores/as Sociales de nuestro país.

En este orden de ideas, tenemos entonces que la intervención social en este nuevo campo de acción, se está desarrollando con un grupo de profesionales

que son de una edad bastante madura donde sus experiencias, sus habilidades deben ser compartidas con grupos etarios más jóvenes.

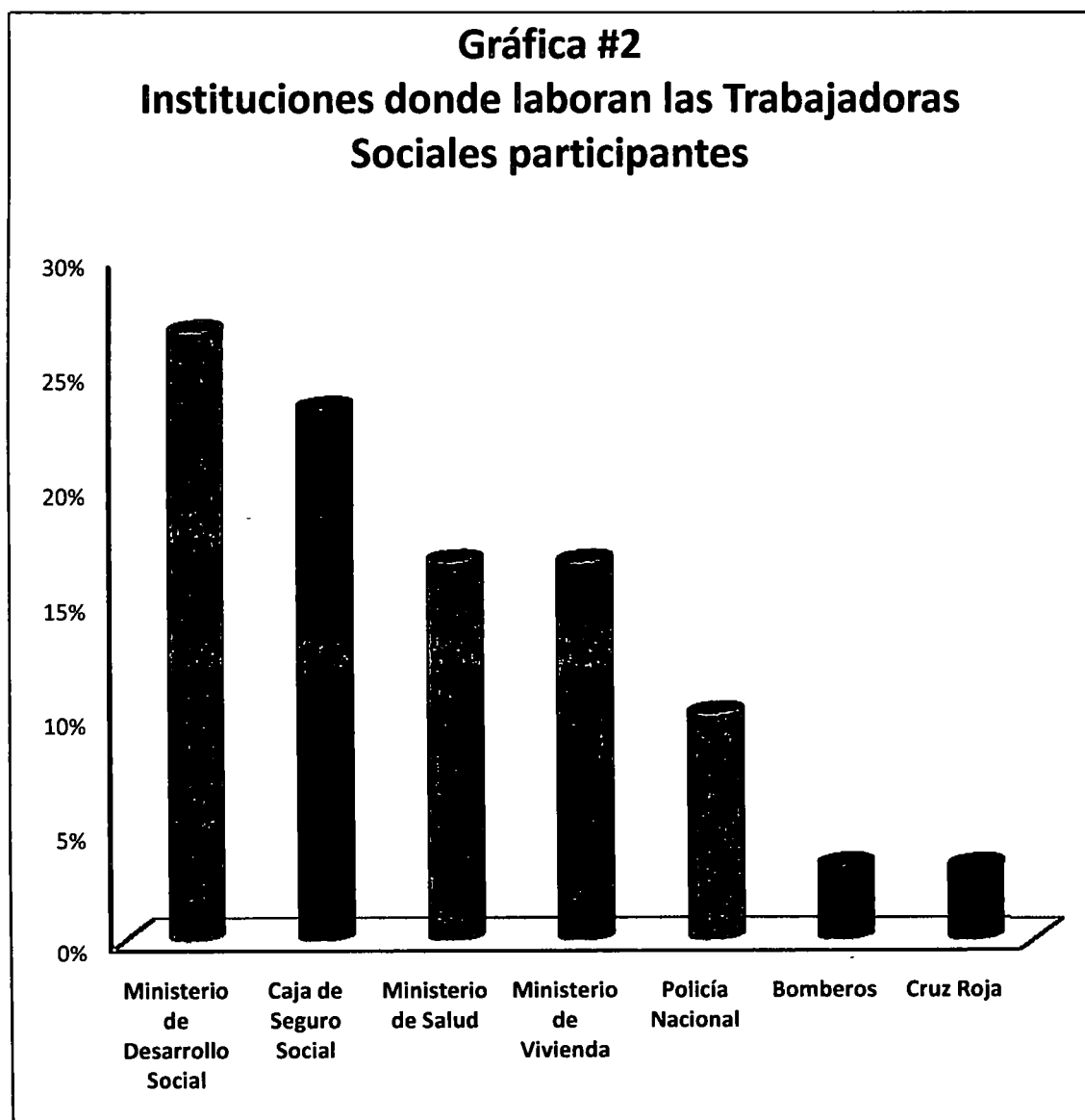


Fuente: [Elaboración Propia, (2012)]

#### 4.1.1.2. PROCEDENCIA INSTITUCIONAL.

Aquí se consideró el lugar de trabajo del/la profesional de Trabajo Social que formó parte del estudio. Tal como se muestra en la gráfica siguiente, el mayor porcentaje procedía del Ministerio de Desarrollo Social (28%), y el menor porcentaje se ubica en el Cuerpo de Bomberos, y la Cruz Roja Panameña. Esto

es representativo de la estructura de personal que tiene cada una de las instituciones convocadas



Fuente: [Elaboración propia, (2012)].

La Ley N° 7 de 11 de febrero de 2005, señala claramente, la necesidad de participación de instituciones públicas, privadas e instituciones no gubernamentales en la atención de emergencias y desastres que ocurran en nuestro país; sin embargo para la realización de este trabajo de investigación se encontró, primeramente que, no todas cuentan con el recurso humano profesional de Trabajo Social, muy específicamente el Sistema Nacional de Protección Civil (SINAPROC), que como ente regulador de este servicio, debe mantener un equipo interdisciplinario completo, para la intervención psicosocial de los individuos, las familias, la comunidad y del propio recurso humano que labora en actividades de socorro de la institución.

La presencia del/la profesional de Trabajo Social es fundamental y se hace necesario, que la autoridad institucional conozca la importancia de esta profesión e incorpore este recurso claramente definido dentro de la organización de los operativos que se realizan para la atención de las víctimas de emergencias o desastres.

En este sentido, son muchos los/las profesionales y voluntarios/as que requieren, de capacitación y preparación por equipos interdisciplinarios especializados, para ayudar a mantener y elevar el nivel de resolución de los problemas psicosociales, que los eventos puedan generar en su salud mental. Es preciso, decir que los entrenamientos que los equipos de respuesta reciben, para atender estas situaciones, no elimina la posibilidad de que una persona que

trabaja con víctimas y cantidades importantes de lesionados, cadáveres, sea afectada, debido a que enfrentan situaciones específicas, como la vivencia del sufrimiento humano, los cuerpos mutilados o quemados, situaciones amenazantes para su propia integridad física, la pérdida de compañeros de equipo y otros.

#### **4.1.2. EXPERIENCIAS INDIVIDUALES DE INTERVENCIÓN DE LAS TRABAJADORAS SOCIALES EN SITUACIONES DE EMERGENCIAS O DESASTRES.**

##### **4.1.2.1. Situaciones de emergencias o desastres en las que ha intervenido el/la profesional de Trabajo Social en Panamá.**

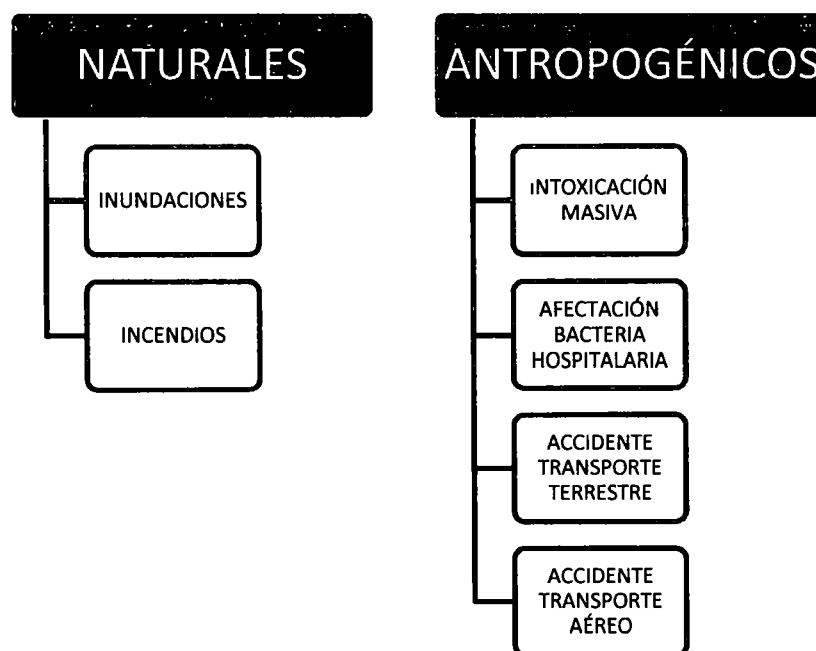
En el marco teórico de este trabajo, quedó establecida la clasificación de los desastres tanto naturales, como antropogénicos. En este sentido tenemos que las situaciones atendidas por estas profesionales fueron: Incendios, inundaciones, accidentes de transporte masivo, accidente aéreo, intoxicación masiva y afectación por bacteria hospitalaria.

La presentación gráfica de las situaciones de emergencia en donde las participantes han intervenido, no refleja gran ocurrencia de intervención en situaciones provocadas por la naturaleza, en donde prevalece la falta de recurso humano dentro de las instituciones involucradas directamente con la atención de

eventos traumáticos a las personas , familias y comunidades. Llama la atención que existe más intervención por las Trabajadoras Sociales en la atención de las familias afectadas en el área emocional, por eventos antropogénicos, los cuales son prevenibles, no así los producidos por la fuerza de la naturaleza, que se caracterizan por ser súbitos e inesperados

### Esquema No. 5

**Situaciones de Emergencias o Desastres en las que han intervenido las Trabajadoras Sociales.**



Fuente: [Elaboración propia, (2013)].

#### **4.1.2.2. Acciones desarrolladas por el/la profesional de Trabajo Social en Panamá en situaciones de emergencias o desastres.**

El análisis de la variable de acciones desarrolladas por el/la profesional de Trabajo Social es fundamental en el desarrollo de esta investigación. Dicho análisis lo realizamos desde dos perspectivas las directas y las indirectas considerando que:

Las acciones directas, incluyen una serie de actividades profesionales del/la Trabajador/a Social que, para el logro de sus objetivos, precisan de un contacto personal entre profesional y la persona, familia o grupo de implicados, de tal forma que la relación que se establece entre el trabajador social y el sistema cliente (individuos, familia, grupo pequeño) es un elemento significativo en el cambio de situación.

Las acciones indirectas, incluye aquellas actividades del trabajador social de estudio, análisis, sistematización, planificación, evaluación, coordinación y supervisión. La intervención indirecta es de suma importancia en el trabajo social.

**Tabla No.5**

**Acciones desarrolladas por el/la profesional de Trabajo Social en Panamá  
en situaciones de emergencias o desastres**

<b>Acciones Directas</b>	<b>Acciones Indirectas</b>
<p>1. Actividades utilizadas como apoyo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Orientación a familiares de fallecidos.</li><li>▪ Soporte emocional a familiares de fallecidos y heridos.</li><li>▪ Intervención en crisis</li><li>▪ Evaluación de necesidades de los afectados</li><li>▪ Confección de evaluaciones sociales.</li><li>▪ Reubicación de las familias.</li><li>▪ Acompañamiento familiar.</li><li>▪ Realización de trámites para recuperación de documentos personales.</li></ul>	<p>1. Colaboración con otros/atras Trabajadores/as Sociales</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Comunicación con Trabajadores Sociales de otras instituciones.</li><li>▪ Coordinación interinstitucional para la ayuda primaria (alimentos, vestuarios y otros)</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Terapia de Relajación en los Albergues.</li><li>▪ Distribución de bolsas de alimento.</li></ul> <p>2. Actividades informativas y de educación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Comunicación con Trabajadores Sociales de otras instituciones.</li><li>▪ Recopilación de información con heridos en cuarto de urgencia</li><li>▪ Coordinación de albergues</li><li>▪ Visitas a los Albergues.</li><li>▪ Levantamiento de censo para identificar familias afectadas.</li><li>▪ Coordinación de logísticas</li></ul>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Fuente: [Elaboración propia, (2012)].

#### **4.1.2.3. Formas de intervención con las familias en la fase de reconstrucción de una emergencia o desastre.**

En el fundamento teórico de nuestro trabajo, quedó sentado que las familias damnificadas requieren de ayuda para resolver la crisis por la que atraviesa después de un desastre, así mismo esbozamos la intervención que realizara el/la profesional de Trabajo Social.

Sólo tres (3) profesionales indican que han intervenido con las familias en la fase de reconstrucción, en lo que respecta a la:

- 1.- Atención individual para buscar la solución habitacional de las familias afectadas
- 2 Atención grupal para la reubicación en los albergues temporales
3. Levantamiento de censo
4. Apoyo emocional a los afectados
- 5 Brindar acompañamiento a las familias
6. Identificación de líderes
7. Coordinación con redes de apoyo
8. Elaboración de informes sociales

Veintitrés (27) Profesionales indican que **NO** han intervenido, Porqué:

- Se carece de acciones específicas de cada institución y profesión.

- Duplicidad de funciones
- Políticas inmersas en las acciones
- Celos profesionales
- Se prioriza solo ayuda material y no emocional a los afectados.

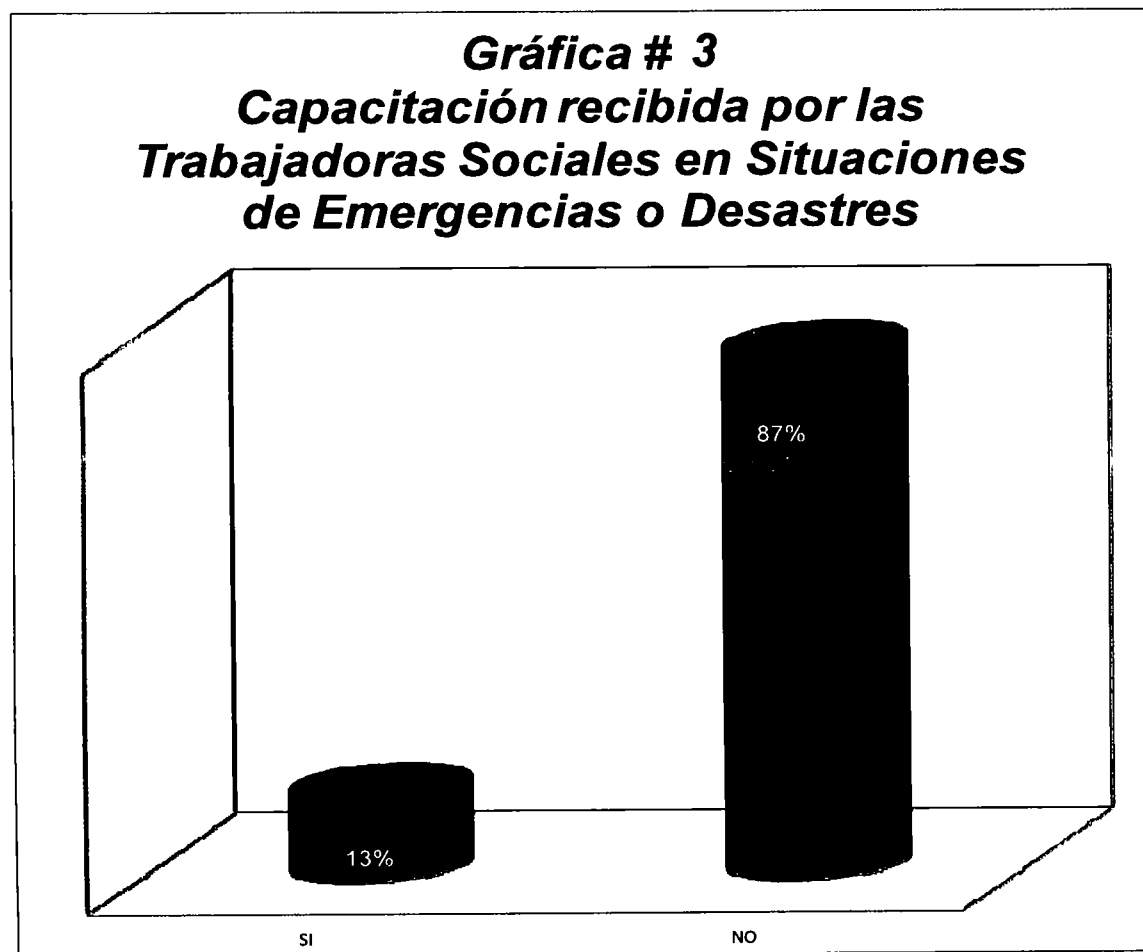
Los resultados obtenidos nos llevan a concluir este apartado en tres direcciones:

- Que la intervención de las Trabajadoras Sociales que intervienen con familias en la fase de reconstrucción es baja, indicando esto, que no se da el debido seguimiento a la atención de las familias afectadas por las consecuencias negativas que estos eventos producen dentro de la dinámica familiar.
- El enfoque individualista que ha caracterizado nuestra profesión, desde sus inicios, es un paradigma que ha sido difícil de cambiar en el tiempo

La limitada preparación académica en situaciones de emergencias o desastres que poseen las profesionales para la intervención con familias y más aún cuando estas se encuentran en situación de desastre, llama poderosamente la atención. Situación nos lleva a considerar la urgente necesidad que la academia amplíe las ofertas académicas, para que se intensifique el mejoramiento profesional con diplomados, post-gradados y maestrías para alcanzar una atención precisa y efectiva en la atención de las familias que presentan alteración en su dinámica familiar

**4.1.2.4. Capacitación recibida por las Trabajadoras Sociales para intervenir en situaciones de emergencias o desastres.**

Según las informantes sólo dos (2) han recibido capacitación para intervenir en eventos de emergencias o desastres.



Fuente: [Elaboración Propia, (2012)].

La práctica profesional nos muestra la necesidad de buscar un cambio en las estructuras actuales con lo económico, social y político, lo cual demanda una educación continua que busca cubrir las deficiencias de formación profesional, así como actualizar y capacitar de manera continua al profesional en los módulos emergentes de su ejercicio, de acuerdo a los avances técnicos que se dan en cada momento histórico, donde se desarrollan las habilidades y destrezas necesarias para su desempeño profesional.

Sobre el tema de capacitación para la intervención de Trabajo Social en situaciones de desastre, cabe resaltar que un gran porcentaje (87%) no ha recibido capacitación al respecto, lo que las coloca en desventaja para realizar una intervención más eficiente, provocando tal vez frustración, desgaste e incertidumbre en su accionar y por otro lado, desde el punto de vista institucional hay poca racionalización de recursos, lo que dificulta el trabajo coordinado que se debe dar entre los diferentes entes que participan en la atención de situaciones de desastre.

**4.1.2.5. Percepción de sus sentimientos como Trabajadora Social al intervenir en situaciones de emergencias o desastres:**

**Tabla No.6**

**Percepción de sus sentimientos como Trabajadora Social al intervenir en situaciones de emergencias o desastres.**

A nivel Personal	A nivel Profesional
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nerviosa</li> <li>▪ Con mucha responsabilidad al tener otros trabajadores sociales que esperan mi guía.</li> <li>▪ Desorientada por no saber en el momento cuál sería mi intervención.</li> <li>▪ Impactada e impotente por no dar respuesta.</li> <li>▪ Complacida porque son retos que como profesionales tenemos que asumir en los cuales se pone a prueba la vocación por la profesión que escogimos.</li> <li>▪ Me sentí bien, pero considero que se podían hacer muchas cosas más coordinadamente.</li> <li>▪ Me sentí bien y es muy importante que estemos en las comisiones de desastre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sin guía para este tipo de eventos inesperados.</li> <li>▪ Incomoda por la falta de coordinación interinstitucional</li> <li>▪ Incomoda por el celo profesional de otros grupos de instituciones.</li> <li>▪ No contar con planes de emergencia nacional unificados que definan las funciones de cada quien</li> <li>▪ Actuando de forma improvisada.</li> <li>▪ Decepcionada por los celos profesionales de otras colegas.</li> <li>▪ Duplicación de funciones</li> <li>▪ Poco interés y molestia de los coordinadores por el servicio que podíamos brindar.</li> <li>▪ Mucha política involucrada.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Con indecisión en cuanto a las acciones a seguir para apoyar a las familias</li> <li>▪ Muy indecisa y solo siguiendo instrucciones de los jefes de las instituciones</li> <li>▪ No me sentí preparada para estas intervenciones</li> <li>▪ Con muchas expectativas.</li> <li>▪ A pesar de las limitaciones me sentí bien, el hecho de ayudar y ser útil es importante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Me sentí no preparada para actuar.</li> <li>▪ Muy inquieta por la falta de coordinación de las instituciones.</li> <li>▪ Preocupada por la demora para que lleguen alimentos a la población.</li> <li>▪ Preocupada por los tipos de respuesta en vivienda</li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: [Elaboración Propia, (2012)]

Las voces de las Trabajadoras Sociales incluidas en el estudio, sobre sus sentimientos al intervenir en situaciones de emergencias o desastres, nos llevan a concluir la estrecha relación que existe entre la capacitación recibida y los

sentimientos negativos sobre su intervención profesional, lo cual implica un alto riesgo de estrés y del denominado Burnout o desgaste profesional.

#### **4.1.3. COMPETENCIAS QUE DEBE POSEER EL/LA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS O DESASTRES.**

El grupo de discusión que participó de este estudio, exterioriza que los/as Trabajadores/as Sociales que intervienen en situaciones de emergencias o desastres, deben poseer conocimientos, capacidades, habilidades y cualidades personales que permitan una adecuada interacción en su entorno profesional, condición ineludibles para ejecutar las tareas y, hacer frente a situaciones diversas de forma eficaz dentro del contexto profesional. Estos conocimientos se aplican a situaciones concretas, utilizando procedimientos adecuados, solucionando problemas de forma autónoma y trasladando las experiencias adquiridas a nuevas situaciones.

**Tabla No.7**

**Competencias que debe poseer el/la profesional de Trabajo Social para la atención de emergencias o desastres.**

COGNITIVA	TÉCNICA	PERSONAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el comportamiento humano.</li> <li>• Manejo de emociones y derechos humanos.</li> <li>• Ser proactivo, conocimiento de la realidad.</li> <li>• Empatía</li> <li>• Conocimiento de mediación y resolución de conflictos.</li> <li>• Conocer las funciones específicas de la intervención</li> <li>• Comunicación.</li> <li>• Conocimiento de la realidad concreta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saber aplicar modelos de intervención</li> <li>• Modelos de autoevaluación de gestión estratégica por procesos</li> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Habilidad gerencial para trabajar en los niveles antes, durante y después en emergencias o desastres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad emocional.</li> <li>• Compromiso y vocación.</li> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Proactividad y empatía.</li> <li>• Humanización</li> <li>• Comunicativo/a y dinámico/a.</li> <li>• Organización.</li> <li>• Creatividad.</li> <li>• Sensibilidad.</li> <li>• Manejo y control de estrés.</li> <li>• Inteligencia emocional.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuación en conocimiento especializado.</li> <li>• Saber Ser y Hacer los aspectos metodológicos de la profesión.</li> <li>• Saber aplicar los conocimientos a situaciones concretas utilizando procedimientos adecuados en respuestas inmediatas a mediano y largo plazo</li> <li>• Conocimiento de la política institucional en relación a desastre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad tecnológica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad crítica y autocrítica.</li> <li>• Capacidad para trabajar en equipo: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Multidisciplinario</li> <li>-Interdisciplinario</li> <li>-transdisciplinario</li> </ul> </li> </ul>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: [Elaboración Propia, (2012)]

**4.1.4. ACCIONES DE INTERVENCIÓN QUE DEBE DESEMPEÑAR TRABAJO SOCIAL CON FAMILIAS ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE EMERGENCIAS O DESASTRES.**

Para comprender mejor las acciones que, según nuestra población de estudio, deben desempeñar los/las Trabajadores/as Sociales, se dividió en función del momento temporal antes, durante y después de ocurrir la emergencia o el desastre.

Al analizar las respuestas, se encuentra una gran similitud con los referentes teóricos, pero es importante que primero seamos capaces de integrar en nuestro conocimiento científico y profesional estos aspectos para posteriormente defender la presencia profesional en situaciones de emergencias o desastres

**Tabla No.8**

**Acciones de intervención que debe desempeñar Trabajo Social con familias antes, durante y después de emergencias o desastres.**

<b>ANTES</b>	<b>DURANTE</b>	<b>DESPUES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de las posibles</li> </ul>	Funciones Administrativas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Levantar, sistematizar el</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de un plan de</li> </ul>

<p>áreas de riesgo y característica s de la población y comunidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución de acciones de prevención a través de campañas de orientación y educación</li> <li>• Organización de la población en riesgo para que se auxilien.</li> <li>• Identificación de posibles recursos.</li> </ul>	<p>censo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener actualizado la base de datos.</li> <li>• Organizar y mantener coordinación con las redes de apoyo (Entidades estatales y ONG.)</li> </ul> <p>Funciones Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar informes/evaluaciones sociales</li> <li>• Brindar atención especializada a las familias según prioridades y necesidades sentidas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización y reorganización familiar</li> <li>- Intervención en</li> </ul> </li> </ul>	<p>seguimiento institucional para las familias (sinergias).</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener coordinación y comunicación permanente con las redes institucionales</li> </ul>	<p style="text-align: center;">crisis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo Psicosocial</li> <li>- Referencia a otras instancias</li> </ul>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Fuente: [Elaboración Propia, (2012)]

#### **4.1.5. SUGERENCIAS PARA PROYECTAR LA DISCIPLINA DE TRABAJO SOCIAL:**

- Contar con un equipo de Trabajadores Sociales para emergencias o desastres.
- Capacitación en apoyo psicosocial en emergencias o desastres
- Dar a conocer los nuevos escenarios de intervención profesional.
- Participar en la implementación y elaboración del Plan de Contingencia nacional
- Unificar documento único de intervención.
- Formular proyectos de acuerdo a las experiencias profesionales, que permita incorporar la disciplina dentro del engranaje gubernamental.
- Guías o normas de intervención de Trabajo Social en eventos adversos naturales o antrópicos

- Participación de Trabajo Social en seminarios, docencias, talleres, simulacros.

Estas sugerencias servirán de base para la propuesta, que como aporte de esta investigación se presenta en el último capítulo de este estudio.

#### **4.1.6. OPINIÓN O JUICIO DE EXPERTOS.**

Para el estudio se realizaron tres (3) entrevistas a profesionales que poseen conocimientos y experiencias en la atención de desastres en Panamá, ayudando en la construcción de acciones como medidas para ayudar a disminuir los riesgos a los que se somete la población, especialmente en áreas vulnerables

Para la preparación de las entrevistas fue necesario considerar dos aspectos fundamentales:

- La elaboración de las guías de preguntas y,
- La selección del grupo de expertos de diferentes disciplinas para escuchar sus opiniones o juicios de otros profesionales.

En la siguiente tabla se resaltan opiniones de mayor relevancia.

**Tabla No. 9**

**Opiniones o Juicios de Expertos**

<b>Guía de preguntas</b>	<b>Experto No.1</b>	<b>Experto No. 2</b>	<b>Experto No.3</b>
<p>1. Conocimiento de las intervenciones que realiza el Trabajo Social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta especificidad en el actuar profesional.</li> <li>• La labor debe llevarnos a reorganizar a las familias.</li> <li>• Ser asesores en la organización de los recursos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindan apoyo emocional</li> <li>• Educan a la población.</li> <li>• Son motivadores para que las personas enfrenten los problemas y salgan adelante.</li> <li>• Son expertos en</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindan mucho apoyo a las personas, familias que en un momento dado presentan dificultades que no pueden ellos solos solucionar.</li> <li>• Deben dar apoyo en situaciones de emergencias o desastres a quienes les necesitan</li> <li>• Considero son parte de</li> </ul>

		organización y atención de necesidades	un equipo interdisciplinario muy importante.
2. Requiere el profesional de Trabajo Social preparación y capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estar preparados con la capacitación y entrenamiento adecuado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es necesario la preparación de este recurso humano, para que logre más especialidad para que su actuar se ajuste a realidades concretas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si es necesario que se capaciten en la atención de damnificados, no es igual a cuando manejan sus casos de forma individual.</li> <li>• Como todo ser humano preparado para atender personas, se requiere que obtengan buena preparación que les permita una actuación que se ajuste de</li> </ul>

			manera real y objetiva en la atención de cada situación.
3. Sentimientos que se expresan al intervenir en situaciones de emergencias o desastres.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Son momentos que uno como profesional siente mucho dolor, angustia, tristeza, impotencia porque las respuestas no son muchas veces las esperadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se conjugan muchos sentimientos como de tristeza, impotencia, debido a que en muchas ocasiones la ayuda no llega de manera adecuada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se expresan sentimientos de dolor, desolación e impotencia, dadas las situaciones que se atienden y la forma como se manejan las mismas , muchas veces por la magnitud de los hechos o porque no llega el apoyo oportuno y se dejan a las familias en el olvido sin los</li> </ul>

			a adecuados seguimientos.
4. Compete a Trabajo Social responsabilidad institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El/la profesional de Trabajo Social debe ser participativo en la educación de la población sobre los riesgos de desastres.</li> <li>• Trabajar de acuerdo a su área de trabajo en la detección de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la institución para el cual labora el/la Trabajador/a Social mantiene planes y programas establecidos en donde participen como profesionales, estos deben estar claros y específicos en</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe mantener una responsabilidad institucional, siempre y cuando en ella estén establecidos programas y directrices enfocadas hacia las familias que se encuentran afectadas.</li> <li>• Los y las Trabajadores Sociales deben ser más activas en su quehacer y que su trabajo se visibilice.</li> </ul>

	<b>vulnerabilidades</b>	<b>cuanto hasta donde llega su nivel de responsabilidad.</b>	
--	-------------------------	--------------------------------------------------------------------------	--

Fuente: [Elaboración propia. (2013)]

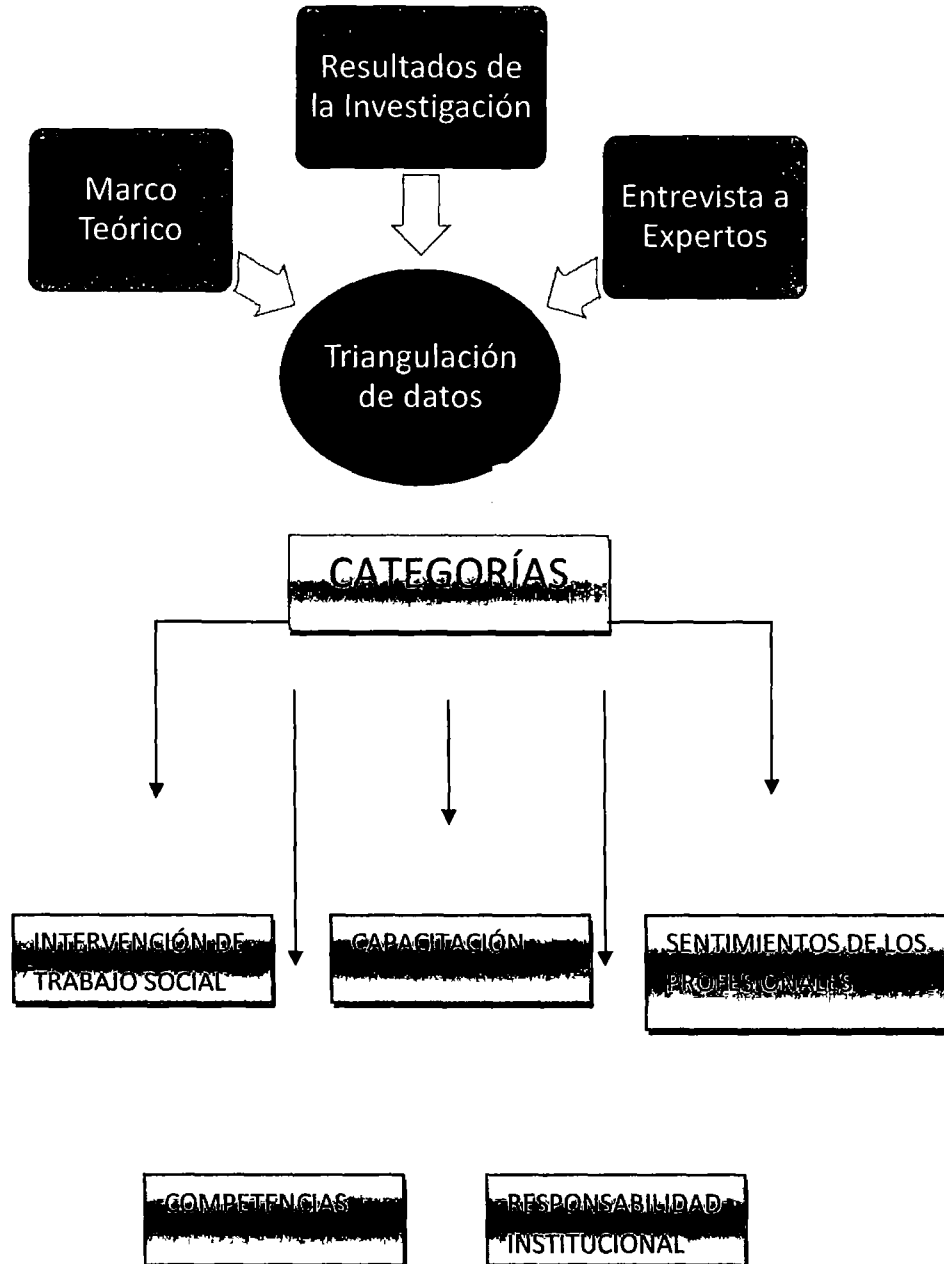
Los juicios emitidos por estos y estas profesionales indican que el Trabajo Social cuenta con los elementos metodológicos básicos para intervenir como profesionales en la atención de individuos, grupos y comunidades. Sin embargo se requiere de un mejoramiento profesional continuo para que juegue un papel más trascendental en la prevención y atención de las consecuencias que trae consigo un evento de desastre natural o antropogénico que afecte a las familias dentro de una comunidad.

#### **4.1.7. TRIANGULACIÓN DE LAS FUENTES DE INFORMACIÓN.**

La triangulación de datos se refiere a la confrontación de diferentes fuentes de datos y puede existir concordancia o discrepancia entre estas. Se triangula para analizar, vincular, comparar y contrastar para dar seguridad a la solidez de las pruebas, así como garantizar rigor y credibilidad en la investigación. En el esquema que presentamos a continuación, se muestran las fuentes que triangulamos, y las categorías establecidas:

### Esquema No.6

#### La Triangulación de las Fuentes de Información



Fuente: [Elaboración Propia, (2013)]

**Tabla No.10**

**Categorización y triangulación como proceso de validación del conocimiento en investigación cualitativa.**

<b>CATEGORIAS</b>	<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>ENTREVISTAS A EXPERTOS</b>
Intervención de Trabajo Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La educación a la población es fundamental.</li> <li>• El Trabajo a nivel grupal y comunitario.</li> <li>• Definir líneas de autoridad.</li> <li>• Reconocimiento y valoración social de las condiciones humanas y materiales de la población.</li> <li>• Líneas de ayuda material y de apoyo psicosocial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte emocional</li> <li>• Intervención en crisis.</li> <li>• Evaluación de necesidades de los afectados.</li> <li>• Reubicación de las familias.</li> <li>• Distribución de bolsas de alimento.</li> <li>• Acompañamiento familiar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificidad en el quehacer.</li> <li>• Apoyo emocional.</li> <li>• Dar seguimiento y capacitación a las familias afectadas.</li> <li>• Motivar y sensibilizar a la población sobre desastres.</li> <li>• Apoyar en la reorganización de las</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de daños, de problemas que enfrentan las personas y los recursos existentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de albergues.</li> <li>• levantamiento de censo para identificar familias afectadas.</li> </ul>	<p>familias en sus comunidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesorar en la organización de los recursos.</li> </ul>
Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Sistema Nacional de Protección Civil le compete destinar acciones educativas destinadas a prevenir riesgos de desastres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere de capacitación para los y las profesionales de Trabajo Social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere de preparación, capacitación y entrenamiento como herramienta apropiada para enfrentar y ayudar a las personas, familias para que enfrenten una situación de emergencia.</li> </ul>

<p>Sentimientos de los profesionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pánico</li> <li>• Tensión emocional</li> <li>• Perturbación generalizada</li> <li>• Desesperación</li> <li>• Terrores nocturnos</li> <li>• Sentimientos de ansiedad</li> <li>• Recuerdos de la experiencia vivida.</li> <li>• Frustración.</li> <li>• Fracaso</li> <li>• Soledad</li> <li>• Rabia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nerviosa, desorientada, impactada e impotente por no dar respuesta.</li> <li>• Con indecisión en las acciones a seguir.</li> <li>• Sin preparación para actuar.</li> <li>• Muchas expectativas.</li> <li>• Sin guía para atender este tipo de eventos.</li> <li>• Actuando en forma improvisada.</li> <li>• Decepcionada por celos profesionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se conjugan sentimientos de miedos personales y colectivos, incertidumbre, desconfianza.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amargura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duplicidad de funciones.</li> <li>• Política involucrada.</li> <li>• Inquieta por la falta de coordinación.</li> </ul>	
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos de desastres.</li> <li>• Evaluar las condiciones psicosociales de las familias afectadas</li> <li>• Aplicar modalidades metodológicas y técnicas de intervención.</li> <li>• Demostrar conocimientos y manejo de redes de apoyo.</li> <li>• Conocer y promover</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejar emociones.</li> <li>• Conocimiento del comportamiento humano.</li> <li>• Conocimiento de la política institucional.</li> <li>• Comunicativo/a y dinámico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implica conocimientos, habilidades, actitudes y conductas integrados entre sí.</li> </ul>

	provisión de servicios.		
Responsabilidad Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Estado debe acompañar sus políticas de desarrollo económico, social o territorial con estrategias y acciones para la reducción de riesgos de desastres.</li> <li>• Mantener programas de forma permanente y sostenido de prevención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En algunas instituciones se desconocen las políticas establecidas.</li> <li>• Las políticas de salud son nacionales</li> <li>• Los niveles se adecuan a los programas que la institución realiza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en la identificación de riesgos y vulnerabilidades de los desastres.</li> <li>• Informar y educar a la población sobre los riesgos y vulnerabilidades.</li> <li>• participar en la habilitación de las condiciones apropiadas para los damnificados, en las actividades para la obtención de</li> </ul>

			<p>recursos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informar a la población sobre la situación de los familiares.</li><li>• Participar en la localización de las personas.</li></ul>
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

La integración de la información obtenida a través de la fundamentación teórica, la utilización de instrumentos, como la entrevista y grupos de discusión, ha permitido reflejar la construcción de un contenido teórico coherente, que valida el objeto de la investigación y lleva a confirmar la urgente necesidad de capacitación, establecimiento de roles específicos de intervención, con estrategias de planificación acorde con la realidad institucional y nacional dentro de las cuales se encuentran inmersos los y las profesionales de Trabajo Social. A fin de que sea visibilizada la ejecutoria profesional y reconocida como tal.

**CAPÍTULO V**

**PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DE**

**TRABAJO SOCIAL CON FAMILIAS, EN**

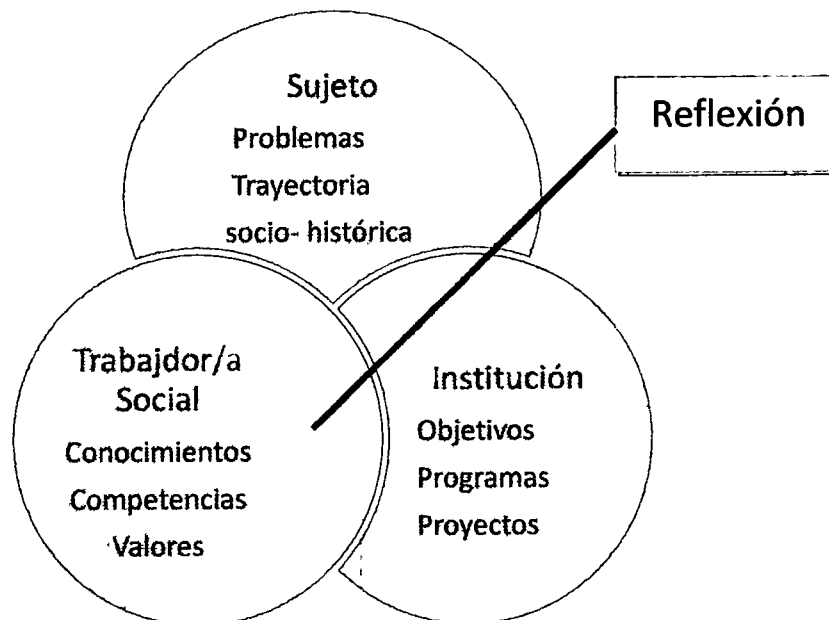
**SITUACIONES DE EMERGENCIA O**

**DESASTRE.**

## 5.1. JUSTIFICACIÓN

La intervención de Trabajo Social es un proceso de construcción social frente a situaciones problemáticas que presentan sujetos en contextos específicos. Proceso en el que se hacen presentes la interacción simultánea entre un marco de profesionales, sujetos, situaciones y las instituciones, así como otro marco en el que interactúan teoría y práctica, los cuales están mediados por un componente reflexivo que debe estar presente en todo el proceso, en el que emergen la dimensión ética y emocional de los sujetos que interactúan. Estos marcos son afectados por la trayectoria socio-histórica de los sujetos inmersos en dicho proceso, el cual le da una impronta a la especificidad del Trabajo Social.

Resumiendo este concepto, producto de las reflexiones realizadas por nuestra experiencia profesional, la revisión de la bibliografía y comentarios y voces de los y las Trabajadores Sociales incluidos en el estudio; la presentamos en forma gráfica, donde se resalta la importancia de realizar una reflexión sobre los tres elementos presentes en la intervención profesional.



Los resultados de la investigación sobre la intervención profesional de Trabajo Social, en la atención de situaciones de emergencias o desastres que se ha desarrollado hasta hoy en Panamá, han permitido evidenciar la necesidad de formular algunas estrategias que permitan fortalecer la profesión en su especificidad.

Partiendo de la experiencia de las Trabajadoras Sociales de distintas instancias gubernamentales y de la sociedad civil, sobre saber y el quehacer práctico en la intervención se ha sistematizado que:

1. El profesional de Trabajo Social, no se encuentra insertado en las principales instituciones responsables de la atención y manejo de situaciones de emergencia o desastre.

2. El profesional no está debidamente capacitado para enfrentarse al manejo de situaciones que presentan las familias, grupos y las estrategias que pudiera utilizar para minimizar el impacto que causan los eventos.
3. Existe dualidad de acciones durante la intervención entre profesionales de las diferentes instituciones que acuden como apoyo.
4. No existen planes debidamente estructurados y homogéneos para los profesionales de cada institución gubernamental y no gubernamental.
5. El seguimiento a las familias luego de transcurrido un evento, para su reconstrucción, no es adecuado.
6. Se carecen de funciones específicas en cada institución y profesión.
7. No se da una adecuada priorización de ayuda a las familias afectadas y las necesidades con la situación de vida, no quedan resueltas, como vivienda, falta o insuficiencia de ingresos, poco desarrollo de sus potencialidades, conocimientos, habilidades y destrezas que les permitan su recuperación

La investigación ha permitido  **sintetizar el por qué**, debe estar presente el profesional de Trabajo Social en situaciones de emergencia o desastre y definir el papel a desempeñar dentro del concepto psicosocial; que es entendido, como la indisociable relación mutua entre la persona con lo que piensa, siente y actúa en su entorno social con la familia, amigos, vecinos compañeros y las condiciones de vida que constituye un modelo de entender y de hacer de la actividad humana, que no escapa a las situaciones de amenazas, destrucción y pérdida.

En las situaciones de emergencia o desastre, en cualquiera de sus fases, es difícil que intervenga un profesional de una sola disciplina. Por lo tanto, con el objetivo de una atención integral a los afectados, hay una necesidad de trabajo en equipo, debidamente organizado, coordinado y protocolizado, sobre las mismas situaciones que generan problemas y necesidades diversas y específicas, que requieren soluciones también específicas.

Este planteamiento precisa, además, de una colaboración continua entre las diferentes disciplinas de forma que la labor de cada profesional apoye y complemente la realizada por el otro, esto conlleva a evitar las dualidades de funciones, una inadecuada utilización de los recursos, y un avance menos efectivo en la reconstrucción de sus vidas

De ahí, la necesidad de dar los primeros pasos en ese quehacer de los Trabajadores Sociales y que luego, puedan seguir complementándose con otras investigaciones a fin de definir la actuación profesional en su intervención, de acuerdo a los procedimientos metodológicos que la disciplina plantea como corriente científica y que la intervención sea encausada desde bases más sólidas, con un accionar más comprometido desde cualquier nivel.

La tarea de intervención busca ayudar a la/s personas, familias afectada/s en el afrontamiento y resolución de la situación crítica, por un lado; y en el proceso de solución de problemas, por el otro.

En este sentido, las actuales líneas de intervención en emergencias, requieren de un abordaje desde equipos psicosociales, donde deben estar integrados los/las Trabajadores/as Sociales procedentes de varias instituciones; cuyo trabajo multidisciplinar permita responder a la amplia gama de problemas y necesidades que surjan.

Para esto, se hace necesario establecer e implementar un modelo de intervención que delimite las líneas de acción específicas para aplicar y desarrollar en la intervención profesional.

## **5.2. OBJETIVOS**

### **5.2.1. OBJETIVO GENERAL**

- Orientar la práctica profesional en la atención de las familias en situaciones de emergencias o desastres con la finalidad de garantizar la eficacia de la intervención.

### **5.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Elaborar un marco de referencia con funciones y líneas de acción específicas de Trabajo Social para su intervención en los niveles nacional, regional y local, en las diversas fases de una situación de emergencia o desastre.
- Aportar los elementos básicos para la construcción de intervenciones profesionales pertinentes y relevantes; a fin de evitar, la dualidad de funciones entre las distintas instituciones involucradas en la atención de las personas, familias y comunidad en general.

### **5.3. MARCO LEGAL**

Una emergencia o desastre ya sea de origen natural o provocado por el hombre, es materia a considerar siempre por los Estados y Panamá, desde su constitución como república ha establecido dentro de su marco normativo constitucional, que es deber de las autoridades de la república proteger a proteger la vida, honra y bienes de los nacionales y extranjeros que permanezcan en el territorio nacional. Así, lo establece la Constitución vigente de 1972.

Sin embargo dado el aumento paulatino de la vulnerabilidad y riesgos a los que está sometido las población a nivel mundial, algunos organismos internacionales como la

ONU han logrado que cada país se organizara de manera específica en la elaboración de planes para la reducción de riesgos.

Es así como Panamá constituye la Ley N° 7 de 11 de febrero de 2005 para reorganizar el Sistema Nacional de protección Civil (SINAPROC), donde se establece la incorporación de organizaciones estatales y de la sociedad civil a que participen en todos los niveles.

Luego mediante Decreto Ejecutivo N° 402 del 12 de noviembre de 2002 se crea la Comisión Nacional del Centro de Coordinación para la Prevención de Desastres Naturales en América Central, reconocida en el 2005, como la Plataforma Nacional para la Reducción del Riesgo de Desastre.

Con el Decreto Ejecutivo N° 1101 de 30 de noviembre de 2010, se aprueba la Política Nacional de Gestión Integral de Riesgo de Desastre.

La incursión de la Disciplina de Trabajo Social en situaciones de emergencia o desastre es poco conocida, a pesar de que la ayuda e intervención con personas damnificadas data desde casi el inicio de la profesión; y surge de allí una gran

interrogante ¿Cuál es el papel que desempeña el profesional de Trabajo Social y como se fundamenta la intervención con afectados directos, familias y la colectividad?

Para el Trabajo Social, el desarrollo de los seres humanos y la familia son las áreas principales de actuación profesional, pero fundamentado en principios éticos y criterios profesionales, para lo cual existe nuestro marco normativo, El Código Deontológico, mediante Resolución N° 01-2011 de 12 de febrero de 2011

#### **5.4. ROLES Y COMPETENCIAS DEL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**

Es importante que el/la Trabajador/a Social, tenga bien definidas sus funciones específicas dentro de un equipo interdisciplinario y estar bien capacitado/a para desarrollar su acción en forma óptima en las diferentes fases o momentos de un desastre o emergencia

El /la Trabajador/a Social, como profesional de las ciencias sociales orienta su conocimiento hacia el contexto de la problemática socio – económica, medio ambiental, política y cultural de la situación de riesgo, y dirige su intervención hacia

el factor humano, considerando este el elemento fundamental que previene y/o agrava el desastre. Dentro de la intervención se consideran los aspectos teóricos, metodológicos, funcionales y también filosóficos, de una determinada forma de llevar a cabo la práctica profesional.

Los roles y competencias del profesional de Trabajo Social que presentamos, son acordes con los señalados en la fundamentación teórica de este estudio, y presentamos en la tabla siguiente:

**Tabla No. 11**

**Clasificación de competencias, funciones y acciones de intervención profesional, para la atención en situaciones de emergencias o desastres.**

Competencias	Funciones	Acciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación de fenómenos sociales.</li> <li>• Elaboración de diagnóstico social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios sociales para valorar a los damnificados.</li> <li>• Detección de necesidades y requerimientos de los damnificados.</li> <li>• Acciones de localización de personas extraviadas y desaparecidas.</li> <li>• Sistematización sobre experiencias y situaciones de desastre hacia la formulación de medidas y estrategias.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poseer</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización de albergues</li> </ul>

<p>conocimientos sobre desastres.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener conocimientos sobre la conducta de la población en general y en particular sobre el comportamiento de los damnificados.</li> <li>• Saber qué ocurrió a las personas, familias y grupos afectados para evaluar las condiciones psicosociales de los mismos.</li> <li>• Conocer y aplicar modalidades metodológicas y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de recursos institucionales.</li> <li>• Diseño de estrategias de atención integral a damnificados.</li> <li>• Gestión de infraestructura material, técnica y de atención especializada.</li> <li>• Acopio y distribución de apoyos locales, nacionales e internacionales</li> <li>• Implementación de mecanismos de control administrativo de recursos materiales y humanos.</li> <li>• Reportes sistemáticos y continuos sobre la situación de desastre</li> </ul>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>técnicas de intervención para afrontar las consecuencias del evento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar modalidades metodológicas y técnicas de intervención para realizar labores preventivas, a través de los procesos educativos.</li> <li>• Demostrar conocimientos y manejo de redes de apoyo que operan antes, durante y después del</li> </ul>		<p>tanto a nivel de autoridades como a los medios masivos de comunicación, así como la sociedad civil.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>evento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer y promover los recursos disponibles de provisión de servicios y recursos materiales, para ayuda de los damnificados.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poseer conocimientos sobre organización comunitaria.</li> <li>• Manejar técnicas didácticas.</li> <li>• Tener liderazgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación y organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización y coordinación de iniciativas ciudadanas.</li> <li>• Orientación y adiestramiento del personal institucional y voluntario.</li> <li>• Orientación de medidas preventivas en torno a situaciones de riesgo o</li> </ul>

		desastre.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso ético</li> <li>• Capacidad para manejar diversos modelos de intervención profesional.</li> <li>• Manejo de las técnicas de investigación social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canalización y seguimiento de casos específicos.</li> <li>• Acciones de localización de personas extraviadas o desaparecidas.</li> <li>• Guarda y custodia de bienes</li> <li>• Apoyo a trámites legales.</li> </ul>

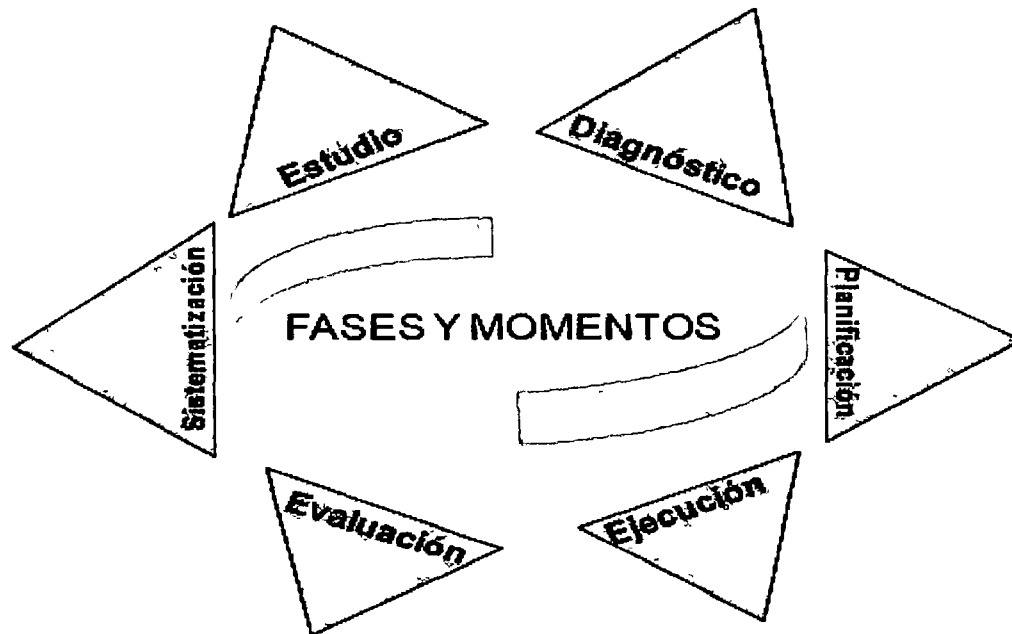
## 5.5. PROCESO DE INTERVENCIÓN.

Al plantear la propuesta de intervención de Trabajo Social con familias en situación de emergencias o desastre, encontramos dentro de la literatura consultada, una gama de planteamientos, que nos permitieron escoger la metodología que consideramos más adecuada para determinar el proceso de intervención.

Para Trabajo Social las fases o momentos del proceso de intervención, están plenamente identificadas, con la gráfica que presentamos a continuación se señalan las mismas.

**Gráfica No.4**

**Fases y Momentos del Proceso de Intervención**



Fuente: [Elaboración propia, (2013)]

Estas fases o momentos, se explican de la siguiente manera:

- **El estudio y/o diagnóstico:**
  - Informa sobre los problemas y necesidades existentes

- Responde al por qué de esos problemas
- Identifica recursos y medios para actuar
- Determina prioridades y estrategias de intervención.
- **La planificación se refiere a:**
  - Pensar antes de actuar
  - Se establecen:
    - Objetivos
    - Nivel de intervención
    - Técnicas
    - Actividades
    - Cronograma
- **La ejecución:**
  - Realización del plan de acuerdo a las metas y objetivos
  - Monitoreo
  - Ajustes
- **Evaluación:**
  - Comprobación de resultados
  - Análisis de los progresos y dificultades
  - Análisis de la experiencia
  - Modificación o ajuste oportuno
  - Valoración crítica de lo realizado.

- **Sistematización:**
  - Lecciones aprendidas
  - Interpretación crítica de lo actuado
  - Explicita la lógica del proceso vivido y los factores que han intervenido en el proceso
  - Adquirir conocimientos a partir de la práctica
  - Favorecer el intercambio de experiencias.

En la intervención de Trabajo Social con familias en situación de desastre es importante destacar las acciones que se realizan en las etapas de desarrollo de un fenómeno, ya sea natural o androgénico, a saber: antes del desastre, durante el desastre y después del desastre. Pasamos a especificar las funciones de los/as Trabajadores/as Sociales en cada una de ellas:

**Tabla No.12**

**Funciones de los /as Trabajadores/as Sociales**

Momentos	Funciones
	❖ Inventario de recursos, orientado a la identificación y evaluación de las características socio – económicas,

<p><b>Antes del desastre</b></p> <p><b>Prevención primaria</b></p>	<p>políticas y culturales de la población en riesgo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Participar en la elaboración del plan institucional de contingencias.</li> <li>❖ Elaborar un diagnóstico aproximado de las necesidades potenciales de la población susceptible de sufrir mayores riesgos.</li> <li>❖ Planificar, programar y protocolizar la intervención social ante determinados riesgos.</li> <li>❖ Formación y entrenamiento continuado del personal interviniente.</li> </ul>
<p><b>Durante el desastre o emergencia</b></p> <p><b>Prevención secundaria</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Participación de la ciudadanía, diseminación de la alerta.</li> <li>❖ Remisión a albergues y campamentos.</li> <li>❖ Reubicación física, institucional y familiar.</li> <li>❖ Identificación social y familiar de los damnificados para la recuperación del espacio cotidiano.</li> <li>❖ Acompañamiento a afectados.</li> <li>❖ Ofrecer información y asesoramiento.</li> <li>❖ Cobertura de necesidades básicas.</li> </ul>

<p><b>Post desastre</b></p> <p><b>Prevención terciaria</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Promover la participación de los afectados/as en la reorganización de su cotidianeidad, de su vivienda, trabajo, interpretativas de su nueva situación social.</li> <li>❖ Promoción y ejecución de acciones a fin de lograr mejorar la calidad de vida.</li> <li>❖ Asegurar el seguimiento de las respuestas psicosociales en las fases previas.</li> <li>❖ Derivación de los afectados a programas, servicios o recursos específicos.</li> <li>❖ Evaluación de la intervención general y de la intervención social en particular.</li> <li>❖ Información y asesoramiento.</li> </ul>
----------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

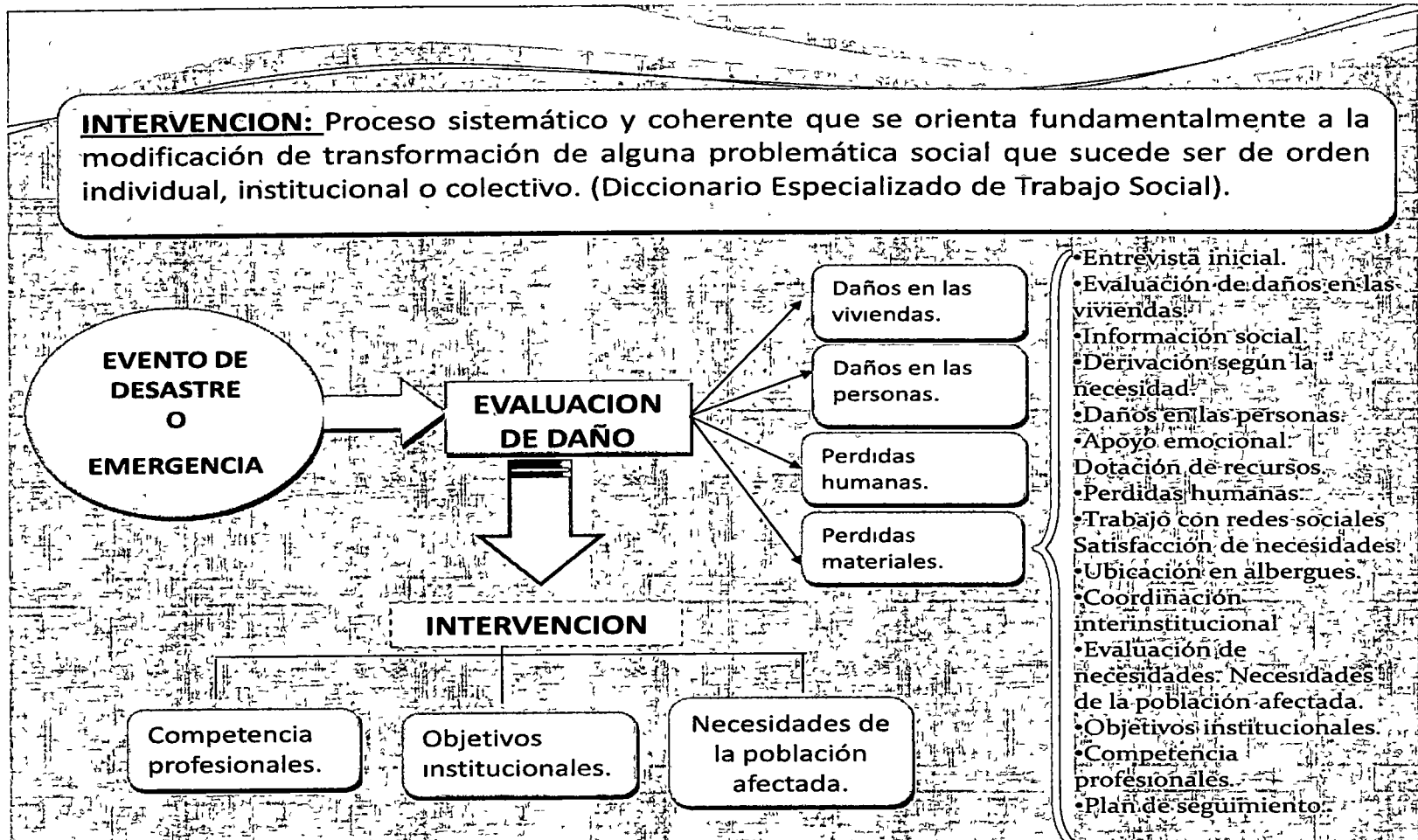
Fuente. [Elaborado por Colegio de Trabajadores Sociales. Costa Rica]

El esquema que se presenta a continuación ilustra el proceso de intervención que debe desarrollar el/la profesional de Trabajo Social en la atención de las familias afectadas por eventos de emergencias o desastres, de tal forma que su aplicación ubique la intervención de acuerdo a los fines de cada una de las instituciones donde

laboren y evite la duplicidad de funciones para alcanzar una atención con eficacia, eficiencia y calidad.

## Esquema No. 7

### Propuesta

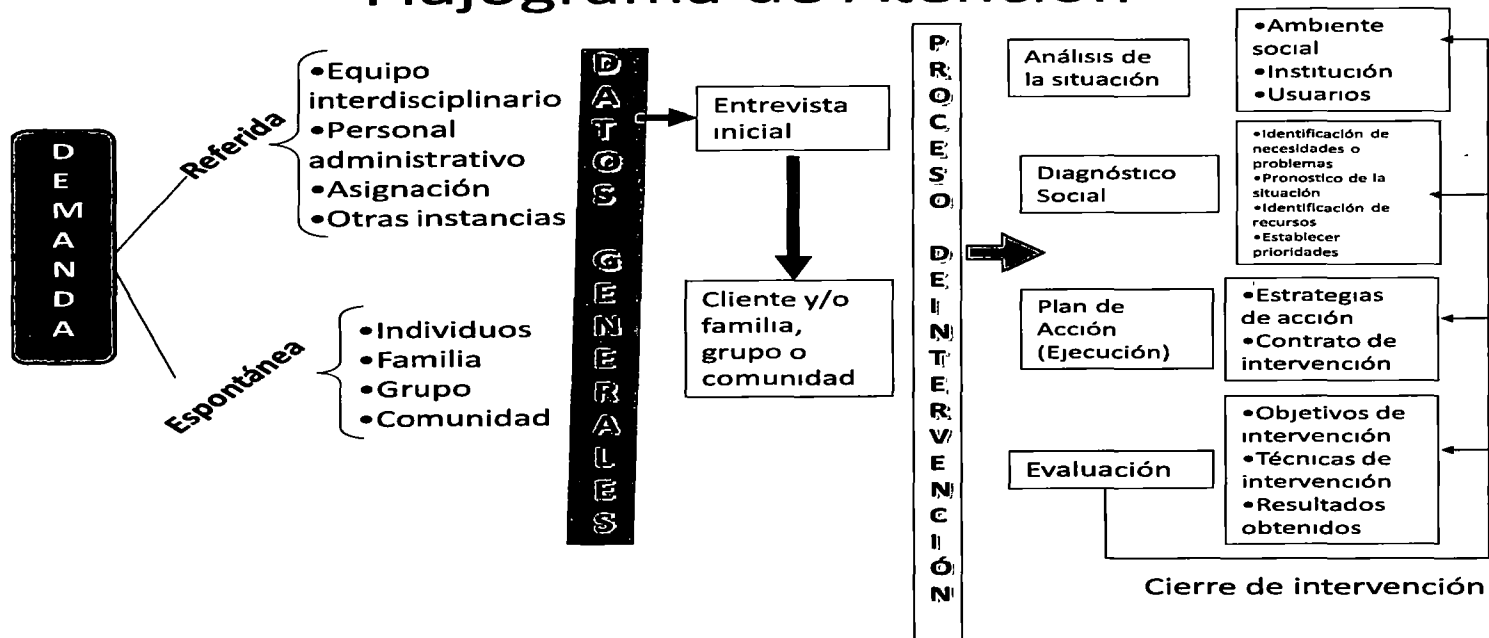


Fuente: [Elaboración propia (2013)].

Para desarrollar estas fases o momentos consideramos el flujograma de atención siguiente:

Esquema No. 8

## Flujograma de Atención



Fuente: [Díaz].

Este proceso de atención permitirá una intervención profesional clara, precisa y específica, en la búsqueda de una atención integral para el sujeto social.

### **5.5.1. INSTRUMENTOS**

Se ha considera de suma importancia plasmar en este estudio los instrumentos que permitirán una recolección de información completa para una intervención profesional de calidad y eficiente.

Se adjuntan los mismos:

## Instrumento No. 1

### CONTRATO DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL

Los abajo firmantes, por una parte, \_\_\_\_\_, con cédula de identidad personal No. \_\_\_\_\_, quien en adelante se denominará EL USUARIO (A); y por la otra, \_\_\_\_\_, con cédula de identidad personal No. \_\_\_\_\_, quien en adelante se denominará TRABAJADOR (A) SOCIAL, firmamos el presente CONTRATO DE INTERVENCIÓN con el objeto de regular la intervención del Trabajo Social con los usuarios, bajo las siguientes cláusulas.

**PRIMERA:** EL USUARIO acepta de la intervención DEL O LA TRABAJADORA SOCIAL para atender la situación que presente en este momento o en el futuro, y se compromete a realizar las siguientes actividades a fin de lograr el cumplimiento de las metas:

- Acudir a las citas acordadas
- Ofrecer la información solicitada en forma veraz
- Participar en la elaboración del plan de acción
- Cumplir con los acuerdos establecidos
- Informar los cambios que se realicen durante el proceso
- Exigir y ofrecer respeto en la atención con él o la Trabajadora Social
- Solicitar información sobre el estado actual de la situación.

**SEGUNDA:** EL O LA TRABAJADORA SOCIAL acepta atender a EL USUARIO/A y se compromete a realizar las siguientes actividades:

- Ofrecer atención con calidad y calidez
- Elaborar en conjunto con el usuario/a el plan de acción
- Establecer y cumplir las metas para la intervención
- Respetar los principios y postulados de la profesión
- Manejar la información recibida en forma confidencial, salvo en los casos que involucre procedimientos legales
- Atender con eficiencia y eficacia la situación presentada por el Usuario/a
- Informar al usuario/a sobre el uso de la información solicitada
- Realizar en forma oportuna la movilización de los recursos que sean necesarios en el proceso de atención

\_\_\_\_\_

FIRMA DE USUARIO/A

C.I.P.

\_\_\_\_\_

FIRMA DEL TRABAJADOR SOCIAL

C I.P.

FECHA: \_\_\_\_\_

## Instrumento No. 2

### EVALUACIÓN DE TRABAJO SOCIAL, A FAMILIAS EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA O DESASTRE

#### FICHA DE IDENTIFICACIÓN

<b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b>				
NOMBRE DEL/LA DAMNIFICADO/A				
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres		
CÉDULA:		LUGAR DE TRABAJO.		
Sexo	Edad	Fecha de nacimiento		Estado Civil
M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>		día	mes	año
DOMICILIO:				
corregimiento	sector	nº o nombre de calle	nº de casa	Telf
<b>REDES DE APOYO</b>				
Albergues	familiares	amigos	otros	
<b>BREVE DESCRIPCIÓN DE LA CONDICIÓN FAMILIAR</b>				

\_\_\_\_\_  
FIRMA  
ESPECIALIDAD  
IDONEIDAD

FECHA \_\_\_\_\_

**Instrumento No.3**  
**INFORME SOCIAL**

<b>OBJETIVO:</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>
<b>METODOLOGÍA:</b>
<b>ANTECEDENTES FAMILIARES</b>
<b>SITUACIÓN ACTUAL</b>
<b>CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO FAMILIAR</b>
<b>ASPECTOS LABORALES:</b>
<b>SITUACIÓN ECONÓMICA</b>
<b>CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL ENTORNO SOCIAL</b>
<b>INTERPRETACIÓN Y VALORACIÓN DE LA SITUACIÓN</b>

\_\_\_\_\_

FIRMA

FECHA \_\_\_\_\_

IDONEIDAD

**Instrumento No.4**

**INFORME DE VISITA DOMICILIARIA**

FECHA: \_\_\_\_\_

Datos de identificación:

Nombre: \_\_\_\_\_ C.I.P. \_\_\_\_\_

Dirección. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Objetivos de la visita: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Persona(s) entrevistada(s): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Registro de datos: (Vivienda, clima emocional, dinámica familiar, entorno social)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

**Evaluación:**

---

---

---

---

---

---

---

---

**TRABAJADOR(A) SOCIAL**

**Idoneidad**

## INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LOS FORMATOS

### FICHA DE IDENTIFICACIÓN:

Es el inicio de la intervención, la evaluación debe ser llenada por el/la Trabajador/a Social, ya que esta recoge la información relacionada a la situación y su entorno, lo cual serviría de base para el resto de los profesionales que acuden a intervenir.

1. **DATOS DE IDENTIFICACIÓN:** En los espacios siguientes, llene cada uno con la información respectiva, en primera instancia los datos de la familia damnificada.
2. **BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:** Es una primera aproximación a delimitar el problema. Corresponde a la situación del momento. Esto reemplaza la impresión diagnóstica.

### INFORME SOCIAL:

El informe social consta de dos partes bien diferenciadas: el estudio social, en el que se recopila toda la información relevante al caso, y la interpretación diagnóstica, que contiene la valoración técnica de la anterior información y finaliza con unas conclusiones precisas y concretas sobre el objeto del informe. Su contenido y énfasis dependerá del objetivo del mismo.

1. **OBJETIVO:** Motivo por el cual se hace el informe social.

2. **FUENTES DE INFORMACIÓN:** Personas, documentos, u otros, entrevistados o utilizados para recabar los datos.
3. **METODOLOGÍA:** Procedimientos o técnicas utilizadas para la elaboración del informe. Normalmente se recurre a la entrevista, la visita domiciliaria y la observación.
4. **ANTECEDENTES FAMILIARES:** Se refiere a la historia de la familia. Secuencia cronológica de los sucesos relevantes en la evolución de la familia, incluyendo las relaciones familiares.
5. **SITUACIÓN ACTUAL:** en este rubro se detalla en forma sucinta, las condiciones en las que ha quedado la familia
6. **CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO FAMILIAR:** Como está compuesta la familia actualmente, se destaca nombre, parentesco, edad, nivel de instrucción, profesión, ocupación, de cada una de las personas que integran el grupo familiar. Destacar las relaciones familiares.
7. **ASPECTOS LABORALES:** Lugar de trabajo, ocupación u oficio que desempeñan.
8. **SITUACIÓN ECONÓMICA:** Incluye los ingresos y sus fuentes, el detalle de los egresos.
9. **CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL ENTORNO SOCIAL:** Se refiere a las características de la vivienda (tenencia, tipo, condiciones), al ambiente del lugar donde está ubicada la vivienda, de ser necesario, se contempla las relaciones vecinales y sociales.

10. INTERPRETACIÓN Y VALORACIÓN DE LA SITUACIÓN: Síntesis de los datos más significativos y análisis de la influencia de éstos sobre la situación estudiada. Se trata del dictamen profesional, opinión o juicio sobre la situación.

11. Firma, Fecha, Idoneidad: Es importante firmar el informe, indicar la fecha de confección y el número de idoneidad, el cual le faculta para realizar el informe.

#### INFORME DE VISITA DOMICILIARIA

La visita domiciliaria es un método utilizado por trabajo Social, con el objeto de complementar su intervención profesional. Toda visita domiciliaria debe seguir la siguiente metodología.

- Planeamiento
- Ejecución
- Registro de datos
- Evaluación.

1. Fecha: de realización de la visita.
2. Datos de identificación: de la persona a la que se realizará la visita, es decir al caso en estudio.
3. Objetivos de la visita: ¿Para qué se llevará a cabo la visita?

4. Persona(s) entrevistada(s): Colocar el nombre de las personas a las que entrevistó en la vivienda.
5. Registro de datos: (Vivienda, clima emocional, dinámica familiar, entorno social): Es la parte nuclear de la visita. Aquí se colocan los principales hallazgos de la visita y la observación del entorno
6. Evaluación: Concluya con un resumen de la situación encontrada y su valoración profesional, considerando el objetivo de la visita.

## BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

### A. LIBROS.

1. Ander-Egg, Ezequiel. 2003. **Métodos y Técnicas de Investigación Social IV**. Grupo Editorial Lumen/Hvmanitas. Buenos Aires. Argentina.
2. Arito, Sandra y otro. 2005. **El trabajo Social en Situaciones de Emergencia o Desastre**. Editorial Espacio Buenos Aires. Argentina
3. Biocenosis, Claudio. 1984. **Programa Educativo para emergencias en la Universidad Nacional de educación a Distancia (UNED)**. Costa Rica.
4. Cinfuentes, Gil Rosa María 1999 **La Sistematización de la Práctica del Trabajo Social**. Editorial Lunnen/Hvmanitas.
5. Echavarría, Barrante, Rodrigo. 2010 **Investigación**. Un camino al Conocimiento: Un enfoque cuantitativo y cualitativo. Editorial. San José, Costa Rica: EUNED.
6. Eroles, Carlos. 1998. **Familia y Trabajo Social**. Editorial Espacio. Buenos Aires, Argentina.
7. Eroles, Carlos. 2001. **Glosario de temas fundamentales en Trabajo Social**. Editorial Espacio. Buenos Aires, Argentina.

8. Guinot, Cinta. 2008. **Métodos, técnicas y documentos utilizados en Trabajo Social**. Publicaciones de la Universidad de Deusto. España.
9. Golcher, Ileana. 2003. **Metodología para la Investigación**. Escriba y Sustente su tesis. 6ta edición. Editorial Letras Panameñas.
- 10 Molina, Emilia. 2001. **Proyecto de trabajo comunal Universitario: Organización y preparación en la prevención y atención de desastres naturales**. Escuela de Trabajo Social. San José, Costa Rica. Editorial de la Universidad de Costa Rica.
11. López L., Silvia y otra. 2003. **Familia, Evaluación e Intervención** España. Editorial CCS.
12. Ossa, Melva. 2005. **Compiladora. Epistemología y Ontología en Trabajo Social**. Maestría en Trabajo social e Investigación Cualitativa UNADP. Panamá.
13. Payne, Malcom. 1991. **Teorías Contemporáneas del Trabajo Social** Ediciones Paidós. Barcelona España.
14. Pérez, Gloria. 2001 **Modelos de investigación cualitativa en Educación Social y animación socio-cultural**. Aplicaciones Prácticas, Segunda Edición Narcia S.A. España.

15. Quintero, V. M. Ángela. 2000. **Intervención Social con Familias: Nuevos Escenarios**. Curso de Educación a Distancia. Celats. Programa de Formación Profesional.
16. Quintero, V.M Ángela. 1997. **Trabajo Social y procesos familiares**. Lumen/Hvmanitas. Argentina.
17. Sabino, Carlos 2004. **El proceso de la Investigación**. Editorial Panapos. Caracas, Venezuela.
18. Sampieri, Collado y Luccio. 2006. **Metodología de la Investigación**. Cuarta edición. Impreso en Talleres de Infagon Web. S.A de C V. México D.F.
19. Tonon, Graciela 2005. **Las Técnicas de actuación profesional del trabajo social** Editorial Espacio. Buenos Aires. Argentina
20. Taylor y Bodgan. 2002. **Introducción a los métodos cualitativos de investigación**. Editorial Paidós, Buenos Aires Argentina.

## **B. DOCUMENTOS LEGALES.**

1. Constitución Política de la República de Panamá (1972).
2. Código Deontológico de Trabajo Social. De 12 de febrero de 2011. República de Panamá.
3. Decreto Ejecutivo N° 1101 de 30 de diciembre de 2010. Política Nacional de Gestión Integral de Riesgo de Desastres. Gobierno Nacional, República de Panamá.

- 4 Ley No 16 de 12 de febrero de 2009. Que establece el Escalafón y Nomenclatura de cargos de los Trabajadores y Trabajadoras Sociales y dicta otras disposiciones.
5. Ley N° 7 De 11 de febrero de 2005. Con actos reformativos que reorganiza el Sistema Nacional de Protección Civil.
6. Declaración Universal de los Derechos Humanos (2010)

#### **C. MANUAL.**

1. Guía Práctica de Salud Mental en Situaciones de Desastres. O.P.S. (2000).
2. Manual O.M.S. Autoridad directiva y coordinadora de la acción sanitaria en el sistema de las Naciones Unidas. (1948)
- 3 Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Ginebra, (2011).
4. Colegio de Trabajadores sociales de Costa Rica (2001). La Intervención del Trabajo social en situaciones de Desastre. San José Costa Rica.

#### **D. DICCIONARIO.**

1. Ander Egg, Ezequiel (1982).
- 2 Diccionario de la lengua Española (2001), Editorial Océano de México S.A.

3. Quintero V. Ángela M. (2007. Diccionario Especializado en Familia y Género. 1era. Edición. Grupo Editorial Lumen. Argentina.

#### **E. RECURSOS QUE PROVIENEN DE FUENTES VIRTUALES**

1. Arito, Sandra. 2003. **Trabajo Social: Situaciones de emergencia o desastre**. <http://www.ts.ucr.ac.cr>.
2. Cárdenas, Diana y otra. 2009. **Fundamentación de la intervención de Trabajo Social: Sistema conceptual y avances**. Universidad La Salle. Programa de Trabajo Social Construcción Disciplinar. Bogotá. <http://www.ts.ucr.cr>
3. Cohen, Raquel. 2001. **Salud Mental para Víctimas de Desastre**. <http://www.helid.digecollection.org>
4. Coloma, Peñate Africa. 2009. **Una aproximación a la intervención del Trabajo Social comunitario en situaciones de Catástrofes y Desastres**. Universidad Complutense de Madrid. España <http://www.trabajadoressociales duct.cl>
5. González G. Juan. 2007. **La familia como Sistema**. Revista Papeña de medicina familiar.
6. Gordillo, Naty. 2007. **Metodología, método y propuestas metodológicas en Trabajo Social**. <http://www.revistas.lasalle.edu.co>

7. Instituto Interamericano del Niño. (2011). **Concepto de Familia**.  
<http://www.rincondelvago.com/familia>
8. Martínez L., Manuel. 2004. **Estrategias Metodológicas y Técnicas para la investigación social**. México. <http://www.geiuma-oax.net>
9. Moran, Carrillo, José y otro. 2004. **Fundamentos del Trabajo Social: Trabajo Social y Epistemología**. [Http://www.ts.ucr.cr](http://www.ts.ucr.cr)
10. Muguruza, H Itziar. 2012. **El papel de los Trabajadores Sociales en situaciones de crisis y catástrofes**.  
<http://www.psicosocialyemergencias.com>
11. Quecedo, Rosario y Castaño Carlos, G. 2003 **Introducción a la metodología de investigación cualitativa** Universidad del País Vasco. España. <http://www.Trabajadoressociales.duct.cl>.
12. Rexik, Jorge. 2000. **Positivismo y Fenomenología**. Chile.  
<http://www.rincondelvago.com>.
13. Sanchez Rosado, Manuel. 2004 **Compilador. Manual de Trabajo Social**. Escuela Nacional de Trabajo Social. UNAM y Plaza Valdés. México. <http://www.ts.ucr.cr>
14. Siquiera Da Silva, Fernando José. 2004. **Servicio Social Trabajo Profesional y Producción de Conocimientos**. <http://www.ts.ucr.cr>

15. Villalobos, Alejandra C. 2009 **Intervención en Crisis en Situaciones de Desastre.** Revista Médica de Costa Rica y Centroamérica.

**ANEXOS**

## Anexo No. 1

### Guía de Entrevista no Estructurada

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

Entrevistadora \_\_\_\_\_

Entrevistada \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Lugar de Trabajo \_\_\_\_\_

#### **Introducción.**

Se explica en forma general del propósito del estudio, quienes son los participantes elegidos y el motivo por el cual se les seleccionó y para qué serán utilizados los datos que se obtengan de la misma.

#### **Características de la entrevista.**

La información que se obtenga se manejará lo más objetiva posible y guardará el nivel de confidencialidad que requiera, el promedio de tiempo estipulado será de una (1) hora como máximo.

#### **Preguntas**

- En qué situaciones de emergencias o desastres ha intervenido?
- Qué acciones ha desarrollado en su intervención como profesional?
- Qué preparación y capacitación ha recibido para realizar su intervención?

- Cómo se sintió al intervenir en situaciones de emergencias o desastres?
- Debe el/la Trabajador/a Social poseer competencias para intervenir con familias en situaciones de emergencias o desastres?

**Observaciones:**

Extender el agradecimiento e invitarlas a participaciones futuras.

**Anexo No. 2**  
**Guía de Entrevista a Expertos**

Fecha : \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

Entrevistadora \_\_\_\_\_

Entrevistada \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Lugar de Trabajo \_\_\_\_\_

**Introducción.**

Se explica en forma general del propósito del estudio, motivo por el cual se les seleccionó y para qué serán utilizados los datos que se obtengan de la misma.

**Características de la entrevista.**

La información que se obtenga se manejará lo más objetiva posible y guardará el nivel de confidencialidad que requiera, el promedio de tiempo estipulado será de una (1) hora como máximo.

**Preguntas**

- Conoce las intervenciones que realiza Trabajo Social en la atención de familias afectadas por situaciones de emergencias o desastres?
- Requiere el/la profesional de Trabajo Social de preparación y capacitación ha para realizar su intervención en emergencias o desastres?

- Qué sentimientos se expresan al intervenir en situaciones de emergencias o desastres?
- El/la Trabajador/a Social debe poseer competencias que le permitan una intervención más efectiva, las familias afectadas por situaciones emergentes o de desastre?
- Le compete al Trabajador/a Social responsabilidad institucional en la atención familias afectadas por emergencias o desastres.?

**Observaciones:**

Extender el agradecimiento e invitarlas a participaciones futuras.

**GRUPOS DE DISCUSIÓN**

En la aplicación de esta técnica, los grupos participantes tienen la oportunidad de analizar, reflexionar y consensuar ante la realidad circundante, apropiándose de la misma

En la conducción del grupo es importante un animador y un relator. El moderado debe iniciar, promover y dar direccionalidad a la discusión. El relator es el responsable del registro de la entrevista grupal, sin embargo se recomienda grabarla para evitar el sesgo que puede introducir el relator al momento de hacer su selección de qué registrar y al interpretar lo expresado por las diferentes personas al realizar el resumen de la entrevista grupal.

El moderador debe llevar una guía sobre los aspectos a tratar, sin embargo, debe tener libertad para conducir el diálogo, pudiendo sondear al grupo, profundizar en ciertos aspectos, plantear nuevas preguntas. El animador debe manejar la técnica de grupo focal, para no sugerir respuestas y facilitar la participación de todo el grupo y focalizar el tema.

Para el desarrollo de los grupos de discusión se debe tener claridad en los objetivos del estudio, que permita al grupo de discusión, expresar lo que piensan, profundizar en las expectativas, conocimiento, opiniones e ideologías sobre la realidad de lo que se está investigando.

La escogencia de los y las participantes para los grupos de discusión fue selectiva, en el sentido de elegir profesionales que laboren en instituciones que atiendan situaciones de emergencias o desastres, con cierto nivel de experiencias en esta intervención, que tengan interés en esta temática y considere importante la necesidad de especificar las acciones de los y las profesionales de Trabajo Social.

El desarrollo de cada grupo focal se realiza con el siguiente plan general:

- Bienvenida
- Presentación de las moderadoras y participantes
- Explicación de los objetivos del grupo de discusión y temáticas
- Participación en el intercambio de opiniones con respecto a los ejes temáticos por los y las participantes.
- Palabras de cierre

Los Instrumentos a utilizar en la aplicación de la técnica serán:

- Guía temática con los temas que sirven de conducción a la discusión grupal.
- Grabadora para facilitar la recogida de las opiniones sin perder detalles de las informaciones manifestadas.
- Video filmadora y cámara fotográfica para plasmar las evidencias de lo sucedido en la aplicación de la técnica; y
- Cuaderno de notas donde se registraban las reflexiones puntuales de interés ante lo desarrollado

Estos instrumentos y mecanismos sirven como apoyo al registro de la información y contribuyen a mantener una conversación más cómoda y fluida en la interacción con los y las informantes.

## GRUPO DE DISCUSIÓN N° 1

### GUÍA PARA EL GRUPO DE DISCUSIÓN

Lugar. \_\_\_\_\_ Tipo de participantes: (frecuencia de edades, género) \_\_\_\_\_

N° de participantes: \_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Objetivo: Obtener información en relación a las acciones ejecutadas por él y la profesional de Trabajo Social, en situaciones de emergencias o desastres

Metodología complementaria empleada:

Cámara fotográfica \_\_\_\_\_

Cuaderno de notas \_\_\_\_\_

Grabaciones con video filmadora \_\_\_\_\_

### GUÍA DE PREGUNTAS

1. ¿En qué situaciones de emergencia o desastre ha intervenido como profesional de Trabajo Social?

2. ¿Qué preparación y capacitación ha recibido para intervenir en situaciones de emergencia o desastre?

3. ¿Como Trabajador/a Social, que sentimientos fueron percibidos al intervenir en situaciones de emergencia o desastre?

4. ¿Ha intervenido con la familia en la fase de reconstrucción?

Si\_\_\_\_\_ ¿Cuáles han sido?

No\_\_\_\_\_ Por qué\_\_\_\_\_

5. ¿Qué competencias debe poseer el/la Trabajador/a Social para intervenir en emergencias o desastres?

a. Cognitivo

b. Técnico

c. Personal

6. Enunciar sugerencias para proyectar la disciplina de Trabajo Social

## GRUPO DE DISCUSIÓN N° 2

### GUÍA PARA EL GRUPO DE DISCUSIÓN

Lugar: \_\_\_\_\_ Tipo de participantes: (frecuencia de edades, género) \_\_\_\_\_

N° de participantes: \_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Objetivo: Obtener información en relación a las acciones ejecutadas por él y la profesional de Trabajo Social, en situaciones de emergencias o desastres

Metodología complementaria empleada:

Cámara fotográfica \_\_\_\_\_

Cuaderno de notas \_\_\_\_\_

Grabaciones con video filmadora \_\_\_\_\_

### GUÍA DE PREGUNTAS

1. ¿Qué acciones debe desempeñar trabajo Social con las familias antes, durante y después de un evento de emergencia o desastre?

2. ¿Cuáles serían las competencias que debe tener el/la Trabajador/a Social para atender las familias en situaciones de emergencias o desastres?
  
3. De acuerdo al cuadro adjunto establezca la responsabilidad institucional en materia de desastre o emergencia, así como el rol del/la profesional de Trabajo Social.

**MAPEO DE INSTITUCIONES QUE ATIENDEN SITUACIONES DE  
EMERGENCIAS O DESASTRES**

INSTITUCIÓN	POLÍTICAS ESTABLECIDAS EN SITUACIONES DE DESASTRE	NIVEL DE RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL	ROL DEL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL