



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales  
Escuela de Trabajo Social

**“AUTOVALORACIÓN DE LAS EXPERIENCIAS E  
INTERVENCIONES DE LOS TRABAJADORES  
SOCIALES EN DESASTRES Y EMERGENCIAS A  
NIVEL LOCAL”**

INFORME FINAL DE SEMINARIO DE TITULO PARA OPTAR AL GRADO  
ACADEMICO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y EL TITULO  
PROFESIONAL DE ASISTENTE SOCIAL

**ALUMNA: ANDREA CONCHA ARAYA**

**PROFESORA GUIA: VIOLETA FLORES FLORES**

**2012**



REF.: Informa evaluación y calificación Seminario  
de Título de alumna que indica.

VALPARAISO, 30 de Julio de 2012.-

**SEÑOR DECANO:**

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesora Guía, cumplo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario denominado: **"AUTOVALORACIÓN DE LAS EXPERIENCIAS E INTERVENCIONES DE LOS TRABAJADORES SOCIALES EN DESASTRES Y EMERGENCIAS A NIVEL LOCAL"**, cursado durante el II semestre 2011 y I semestre 2012 por la alumna de la Escuela de Trabajo Social – Campus Santiago, Srta. **ANDREA CONCHA ARAYA**, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **5,5**(cinco coma cinco).



**VIOLETA FLORES FLORES**  
**PROFESORA GUÍA**

AL SEÑOR  
**ALBERTO BALBONTÍN RETAMALES**  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE  
VFF/fpu.-

REF.: Informa evaluación y calificación Seminario  
de Título de la alumna que indica.

VALPARAISO, 27 de Julio de 2012.-

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Informante, cumplo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario denominado: **“AUTOVALORACIÓN DE LAS EXPERIENCIAS E INTERVENCIONES DE LOS TRABAJADORES SOCIALES EN DESASTRES Y EMERGENCIAS A NIVEL LOCAL”**, cursado durante el II semestre 2011 y I semestre 2012 por la alumna de la Escuela de Trabajo Social – Campus Santiago, Srta. **ANDREA DEL PILAR CONCHA ARAYA**, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Este trabajo nos presenta un tema escasamente estudiado por la profesión de manera sistemática, no obstante el enorme despliegue profesional desde el marco de las instituciones con ocasión de los continuos desastres naturales que afectan a la población chilena. El levantamiento de información desde la base profesional a la luz de criterios que iluminan a la orden nos lleva a concluir que el documento merece ser publicado por su autora, al menos en una síntesis apropiada en alguna de las Revistas de Trabajo Social.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **7,0 (siete coma cero)**.



**PATRICIO GARCÍA LETELIER**  
**PROFESOR INFORMANTE**

AL SEÑOR  
**ALBERTO BALBONTÍN RETAMALES**  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE  
PGL/fpu.-

*Dedicado a todas las personas que estuvieron presentes durante el desarrollo de éste camino para convertirme en profesional, pero por sobretodo a mis padres, por inculcarme desde niña la importancia de llegar a ser una mujer autovalente e independiente por medio de una profesión a la que amara profundamente.*

## TABLA DE CONTENIDOS

TABLA DE CONTENIDOS	3
INTRODUCCIÓN	4
CAPITULO I: MARCO INSTITUCIONAL	7
CAPITULO II: INVESTIGACION DIAGNOSTICA	18
1. PRESENTACION DEL PROBLEMA	18
1.2. OBJETIVOS DEL SEMINARIO DE TÍTULO	19
1.3. FUNDAMENTACIÓN DEL SEMINARIO DE TÍTULO	20
2. MARCO TEORICO	21
2.1. AUTOVALORACION	21
2.2. CONCEPTO DE EXPERIENCIA	26
2.3. APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL	27
2.4. APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE TRABAJO SOCIAL	34
2.5. APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE DESASTRES Y EMERGENCIAS	40
2.6. MARCO LEGAL Y NORMATIVO SOBRE DESASTRES Y EMERGENCIAS EN CHILE	44
CAPÍTULO III: PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL	51
1. METODOLOGÍA UTILIZADA EN LA INVESTIGACIÓN	51
1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	51
1.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	54
1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	54
1.4. FASES DE LA INVESTIGACIÓN	55
1.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	56
1.6. CRITERIOS DE INCLUSIÓN	56
1.7. INSTRUMENTO UTILIZADO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	57
2. ANÁLISIS DE LA INTESVIGACIÓN	61
2.1. METODOLOGÍA DE ANÁLISIS	61
2.2. EXPOSICIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	63
CONCLUSIONES	101
BIBLIOGRAFÍA	106

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo a los acontecimientos producidos a raíz del terremoto del año 2010 que afectó a la zona centro sur de nuestro país, el tema de Desastres y Emergencias se ha puesto en la palestra de nuestra sociedad.

Si bien, los Trabajadores Sociales siempre han sido actores presentes en estos temas, a lo largo de los años y frente a la visión pública nuestra profesión es mas bien invisible comparada con otras profesiones del área social a la hora de intervenir frente a un Desastre y/o Emergencia.

Es así que en virtud de la discusión generada en el gremio de los Trabajadores Sociales y por interés del Colegio de Asistentes Sociales, surge la necesidad de realizar una investigación para validar al Trabajo Social en el área de Desastres y Emergencias.

A raíz de lo anterior surge la idea de generar a partir de la investigación, un lineamiento de intervención que permita establecer relevancia con respecto a las otras profesiones a la hora de actuar en una situación de Desastres y Emergencias a nivel local, a través del discurso de los mismos Trabajadores Sociales.

La investigación de éste estudio se realiza a través de un proceso de entrevistas a Trabajadores Sociales que se desempeñan laboralmente en municipios de la Región Metropolitana y que alguna vez a lo largo de su vida como profesional hayan intervenido en situaciones de Desastres y Emergencias. A través de sus discursos se ha pretendido plasmar sus vivencias y apreciaciones de la intervención profesional en el área, llevándolos a sugerir los aspectos mas determinantes de la profesión misma en la intervención en Desastres y Emergencias.

La finalidad del presente estudio, radica entonces en conocer la autovaloración del profesional desde sus experiencias a la hora de intervenir para sentar bases que permitan presentar un lineamiento de intervención propio de la profesión para actuar en situaciones de Desastres y Emergencias a nivel local.

La estructura de la presente investigación en su primera parte define las características de la institución patrocinante de este estudio, en este caso del Colegio de Asistentes Sociales.

El segundo capítulo corresponde a la Investigación Diagnóstica, que define los conceptos y referencias teóricas pertinentes al estudio.

El tercer capítulo hace mención a la Metodología que se empleará en el presente estudio, definiendo así el diseño de la investigación, para finalmente terminar con el análisis concluyente y la propuesta de lineamientos de intervención.

# Capítulo I

## Marco Institucional

## **CAPITULO I: MARCO INSTITUCIONAL**

### **1. ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN PATROCINANTE**

#### **1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

**Nombre:** Colegio de Asistentes Sociales de Chile

La institución patrocinante actúa a nivel Nacional, regional y provincial, según la siguiente estructura:



#### **Profesionales que representan a la institución a nivel nacional**

**Don. Omar Ruz Aguilera**

Asistente Social

Representante Legar y Presidente del Colegio de Asistentes Sociales

**Sra. Malvina Ponce de León**

Asistente Social

Secretaria General del Colegio de Asistentes Sociales

#### **Datos de contacto de la institución**

Dirección: Calle Dieciocho #45. 4º piso

Teléfono de Contacto: 698 59 38

Mail de contacto: [consejonacional@tsochile.cl](mailto:consejonacional@tsochile.cl)

## 1.2. ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA INSTITUCIÓN

El 11 de octubre de 1955 se publica en el Diario Oficial la Ley N° 11.934 que crea el Colegio de Asistentes Sociales de Chile.

Su iniciación, hasta llegar a ser una realidad, fue obra de la Federación Nacional de Agrupaciones de Visitadoras Sociales y Asistentes Sociales de Chile.

En Atención a que dicha Ley Orgánica no señaló la forma de operar para iniciar sus acciones, el Gobierno, a través de un decreto, designó un Comité para poner en ejecución las disposiciones de la Ley Orgánica N° 11.934.

Este Comité estuvo formado por los decanos de las facultades de la Universidad de Chile y Pontificia Universidad Católica de Chile, Darío Benavente Gorroño y Pedro Lira Urquieta; por la Presidenta de la Federación Nacional de Agrupaciones de Visitadoras Sociales y Asistentes Sociales de Chile, Marina Ramírez Guerra; por la Presidenta de la Asociación de Escuelas de Servicio Social de Chile, Anna Mac Auliffe González; por las asistentes sociales Carmen Salinero Carreño, Anna Botarelli Olmos y Mercedes Ezquerra Brizuelas.

Se señaló en mencionado decreto que la primera elección del Consejo General debería efectuarse antes del 31 de diciembre de 1956. La elección se realizó los días 27 y 28 de diciembre de ese mismo año. La nómina de votantes fue de 1.120 asistentes sociales y ocuparon las primeras 1.120 colegiaturas.

Con fecha 2 de enero de 1957 se constituyó el primer Consejo General integrado por Anna Mac Auliffe González, presidenta; Elena Henríquez García, vicepresidenta; Mercedes Ezquerra Brizuelas, secretaria general y Elena Varas Lagos, tesorera. Como consejeras, fueron elegidas Alejandra Benbow Blanco, Amalia Chaigneau Soto, Olga Freddy Alcayaga, María Jiménez Pantoja, Marina Ramírez Guerra, María Santelices Escobar y Luz Tocornal. El reglamento fue dictado en el 21 de septiembre de 1961

La Ley Orgánica que creó el Colegio de Asistentes Sociales de Chile en 1955 fue modificada en agosto de 1972 y el Reglamento, en febrero de 1973.

El Consejo General publica en el Diario Oficial del 7 de mayo de 1981, el extracto del Estatuto aprobado el 29 de abril de 1981 dando cumplimiento al Decreto Ley del Ministerio de Justicia y a su inscripción en el Registro de Asociaciones Gremiales del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, convirtiéndose así en una Asociación Gremial.

### 1.3. OBJETIVOS DE LA INSTITUCION

En sus estatutos se señala que Colegio tiene por objeto principal, velar y promover la racionalización, desarrollo, protección, progreso, prestigio y prerrogativas de la profesión de Asistente Social, por su regular y correcto ejercicio y por el bienestar económico-social y gremial de sus miembros.

El Colegio de Asistentes Sociales de Chile, fundamenta su acción en los principios y valores que configuran el Servicio Social Profesional, en consecuencia:

- 1.- Reconoce el valor del ser humano en cuanto persona respetando sus diferencias sociales, económicas, ideológicas, culturales, étnicas y sexuales
- 2.- Promueve las relaciones y conducción democrática de la organización y sus miembros.
- 3.- Promueve el mejoramiento de la calidad de vida y la igualdad de oportunidades-
- 4.- Vela por la formación profesional del asistente social
- 5.- Defiende los derechos y libertades humanas.

Para lograr su objeto el Colegio deberá preferentemente:

- a) Velar por la buena conducta profesional de sus colegiados, manteniendo la disciplina y la ética profesional entre ellos, formulando las recomendaciones que estime necesarias.
- b) Prestar protección a sus colegiados
- c) Dictar para sus colegiados normas relacionadas con la ética profesional.
- d) Crear instancias de bienestar para los colegiados.
- e) Mantener permanentemente contacto con Universidades nacionales y extranjeras, con el objeto de conocer los programas y métodos de estudio para el otorgamiento del título de Asistente Social, a fin de relacionar los conocimientos allí impartidos con un óptimo desempeño de la profesión. Promover las transformaciones de la profesión de acuerdo a las necesidades del país y a los avances de las Ciencias Sociales.

- f) Fomentar el perfeccionamiento profesional y la especialización de los Asistentes Sociales a través, de cursos de post-grado y capacitación, la distribución de literatura, obtención de becas y otros medios semejantes que el Consejo Nacional estime adecuado. Al efecto podrá crear Institutos y realizar cursos, congresos, seminarios, estudios e informes para perfeccionar los conocimientos profesionales, como también el ejercicio de la profesión de Asistente Social.
- g) Fomentar la cooperación y difundir los conocimientos profesionales por medio de debates, foros, conferencias, publicaciones técnicas y otros medios de difusión y, requerir y prestar asistencia a Institutos, Universidades, Academias, Colegios Profesionales y autoridades públicas y privadas en todo lo que conduzca a las finalidades propias del Colegio.
- h) Crear bibliotecas y centros de documentación de carácter técnico-profesional, como también editar obras y revistas que tiendan al perfeccionamiento de los Asistentes Sociales.
- i) Mantener informados a los colegiados acerca de los adelantos científicos y técnicos que ocurran en el área profesional.
- j) Tener presencia técnica en Congresos de la profesión, a nivel nacional e internacional.
- k) Coordinar su acción con instituciones similares del país o del extranjero, a fin de lograr íntegramente el cumplimiento de los fines del Colegio.
- l) Crear Bolsas de Trabajo permanentes para sus asociados.
- m) Dictar normas o recomendaciones técnicas relativas al ejercicio profesional del Asistente Social.
- n) Proponer a las autoridades que corresponda, proyectos de modificaciones legales o reglamentarias atinentes a la profesión
- ñ) Denunciar o deducir querrela ante la justicia ordinaria por todo acto que llegue a conocimiento del Colegio, y que sea constitutivo del ejercicio ilegal de la profesión de Asistente Social.

El Colegio de Asistentes Sociales tiene la siguiente declaración de principios:

Compromiso con la libre expresión de ideas y creencias, el pluralismo y la convergencia de posiciones ideológicas diferentes. Fomento de la reciprocidad, el trabajo colaborativo y la iniciativa personal. Rechazo a todas las formas de degradación a la que sea expuesto una persona en razón de su desempeño profesional

A partir de su declaración de principios se plantean los siguientes objetivos:

- Incentivar un diálogo constante con otras instancias gremiales de las distintas áreas del quehacer profesional en torno a las condiciones laborales y desarrollo profesional.
- Incentivar un diálogo constante con Escuelas de Trabajo Social ubicadas en la Provincia, así como con Centros de Estudiantes en torno a temas de formación, desempeño profesional y políticas sociales.
- Fortalecer la representación de los colegiados en los diversos espacios de desempeño laboral y apoyar sus demandas gremiales.
- Reforzar el rol del Trabajador/a social como actor social y con ello ampliar la participación gremial en el Consejo Provincial Santiago, con el consiguiente aumento en la recaudación de las colegiaturas.

Objetivos Específicos:

- Ofrecer espacios para que los colegiados se agrupen en torno a temas de interés o áreas laborales.
- Organizar instancias de reflexión y de intercambio de los Trabajadores Sociales del Provincial mediante Seminarios, Foros, Encuentros, Conversatorios, entre otras modalidades.
- Fomentar la reflexión y debate a través de artículos, ensayos o cartas publicables en la Página Web y Boletín mensual del Consejo.
- Promover la generación de comisiones de trabajo específicas y de temas propios al quehacer profesional, como ámbitos auto-gestionados de participación de los colegiados.
- Difundir planteamientos, ideas y propuestas del quehacer profesional, ante la ciudadanía y actores sociales

- Promover la realización de consultas y encuestas en torno a iniciativas de políticas públicas y sociales mediante el uso *on line* de las tecnologías.
- Promover la formación de una Comisión de Bienestar.
- Participar con el Consejo Nacional, en la puesta en marcha de la Biblioteca Centro de Información del Colegio de Trabajadores Sociales de Chile.
- Ampliar a todas las estrategias disponibles para la recaudación de las colegiaturas, que permitan a los colegiados comodidad y confianza en el pago de sus cuotas

#### 1.4. CALIDAD JURIDICA

El Colegio de Asistentes Sociales de Chile A.G., es una asociación gremial, constituida en virtud del Art. 1° del Decreto Ley N°3.621, como sucesora legal del Colegio de Asistentes Sociales de Chile, creado por Ley N°11.934 del año 1955, y modificada por la Ley N°17.695 del año 1972.

#### 1.5. CALIDAD DE COLEGIADO

La colegiatura, es un acto voluntario e individual, al cual pueden optar todos los Titulados y licenciados de Asistente Social o Trabajador Social, el título debe provenir de alguna Universidad chilena, reconocida por el Estado, o Tener el título de Asistente Social otorgado por algún Instituto Profesional y Licenciatura en Trabajo Social ( a partir de la Ley 20.054) entregada y reconocida por el Estado; será facultad del Consejo Nacional aceptar dicho título como habilitante, para ingresar al Colegio de la Orden, o Tener el título de Asistente Social o Trabajador Social otorgado por alguna Universidad extranjera, cuya carrera contemple un currículum de estudios equivalente al de las universidades o institutos profesionales chilenos, debiendo dicho título estar reconocido o revalidado ante una Universidad chilena, o acogido a un convenio bilateral vigente. Obtener la aprobación de su ingreso por los dos tercios de los miembros del Consejo Nacional, previa calificación del Consejo Provincial respectivo.

Además de los colegiados, existirán los socios honorarios. Tendrán la calidad de Socios Honorarios, aquellas personas que por su actuación destacada al servicio de los intereses del Colegio, hayan obtenido esa distinción por acuerdo unánime del Consejo Nacional, los que serán propuestos a través de los Consejos Provinciales o directamente al Consejo Nacional.

#### Derechos y deberes del asociado

Según el Artículo Sexto del Estatuto, serán obligaciones y beneficios del asociado (a) o colegiados, las siguientes:

Cumplir con la función propia de la profesión de Asistente Social, con estricto apego a las normas éticas, morales y legales propias de la profesión. Conocer y cumplir los estatutos, reglamentos y código de ética del Colegio, como también cumplir las disposiciones que de conformidad a los estatutos y reglamentos dictaren las autoridades del Colegio. Acatar los fallos del Tribunal de Ética. Asistir a las reuniones y asambleas que se convoquen de conformidad a los estatutos y reglamentos y cooperar al mejor éxito de la labor del Colegio, desempeñando las funciones y comisiones que les encomienden las autoridades de éste, salvo excusa legítima. Pagar la cuota de incorporación, la cuota ordinaria y las cuotas extraordinarias que se hubieren fijado, de conformidad con estos estatutos. Firmar el Registro de Colegiados y comunicar al Colegio el cambio de domicilio u otra variación de sus datos personales.

El Artículo Séptimo, señala que serán derechos de los colegiados:

Elegir las autoridades del Colegio y ser elegidos como tales, de conformidad con estos estatutos y reglamentos. Participar con derecho a voz y voto en la Asamblea Nacional y Asambleas Provinciales, en su caso, en la oportunidad y forma que señalan estos estatutos y reglamentos. Presentar proyectos o proposiciones sobre materias de interés profesional o institucional, al estudio del Consejo Nacional y de los Consejos Provinciales, en su caso. Gozar de todos los beneficios que de acuerdo con estos estatutos, sean establecidos en los reglamentos.

### Procedimiento para colegiarse

Acercarse al Consejo Provincial más cercano, según listado que aparece en esta misma página. Llenar formulario de ingreso, según formato entregado por el mismo Consejo Provincial. Adjuntar documentos de inscripción (certificado de título y licenciatura de la Universidad correspondiente en original o debidamente legalizado ante notario, fotocopia del carnet de identidad por ambos lados, 2 fotos tamaño carnet a color con nombre y Rut.) Pagar el monto de inscripción de ingreso y el valor de la credencial si la desea. Una vez realizada la inscripción el Consejo Provincial que la recibe, debe enviarla a más tardar en el plazo de 30 días al Consejo para su aprobación. Una vez obtenida la respuesta de aprobación u observaciones del Consejo General (Plazo 60 días, en ambos casos) este enviará la información al respectivo Consejo Provincial, el que a su vez informará al postulante de la respuesta de aprobación, rechazo o pendiente por observaciones.

### Beneficios del asociado (a)

En conformidad al Art. Séptimo del Estatuto del Colegio, serán derechos de los colegiados:

- a) Elegir las autoridades del Colegio y ser elegidos como tales, de conformidad con estos estatutos y reglamentos.
  - b) Participar con derecho a voz y voto en la Asamblea Nacional y Asambleas Provinciales, en su caso, en la oportunidad y forma que señalan estos estatutos y reglamentos.
  - c) Presentar proyectos o proposiciones sobre materias de interés profesional o institucional, al estudio del Consejo Nacional y de los Consejos Provinciales, en su caso.
- a) Gozar de todos los beneficios que de acuerdo con estos estatutos, sean establecidos en los reglamentos.

Dichos derechos se hacen efectivos a través de las acciones y actividades que emprenden tanto los Consejo Nacional y Consejo Provinciales y de los mismos asociados, para ello hay una estructura (ver Quienes Somos), que permite descentralizar el quehacer de la organización en todo el país.

Durante el año 2008-9 se han realizado a través del Consejo Nacional: organización de la participación de los Colegiados en el Congreso Internacional de la IFSW en Salvador de Bahía en el mes de Agosto del 2008; y la reunión internacional de dicha organización, en la cual se eligieron las directivas para los diferentes continentes y comisiones de trabajo. Y se

prepara el Congreso del Mercosur, a realizarse entre el 24 y 27 de Septiembre de 2009, en Santiago de Chile en el cual podrán participar trabajadores sociales de Latinoamérica y Chile.

#### 1.6. VINCULACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PATROCINANTE CON LA TEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN

Enmarcado en las actividades que fomentan la interacción entre los profesionales y el desarrollo de conocimientos el Colegio de Asistentes Sociales de Chile en conjunto con otras instituciones desarrolla el seminario "Experiencias, saberes y aprendizajes sociales de las emergencias y desastres naturales desde el Trabajo Social", este seminario se desarrollo desde el año 2010 en distintas versiones a nivel nacional, en las ciudades de Santiago, Arica, La Serena y Concepción. La temática sirve de inspiración al desarrollo del estudio, ya que este seminario hace notar la importancia de la intervención social y como pueden ser aprovechados los aprendizajes empíricos a través de las vivencias profesionales al actuar los Trabajadores Sociales en situaciones de desastres y emergencias. Del rescate de experiencias, saberes y aprendizajes conjugados nace la inquietud de conocer cuál es el nivel de valoración que los propios trabajadores sociales dar a su intervención y experiencia profesional a nivel local.

# Capítulo II

## Investigación Diagnóstica

## **CAPITULO II: INVESTIGACION DIAGNOSTICA**

### **1. PRESENTACION DEL PROBLEMA**

El problema central del estudio es “La falta de sistematización de las experiencias e intervenciones de los Trabajadores Sociales para lograr un análisis autovalorativo de su labor en el área de Desastres y Emergencias a nivel local”

La investigación tiene por fin lograr una autovaloración por parte de los Trabajadores Sociales, centrada en su experiencia e intervenciones en el área de Desastres y Emergencias a nivel local.

Para lo anterior es necesario un acercamiento a la realidad profesional del Trabajador Social, respecto de su labor en situaciones de Desastres y Emergencias, procurando conocer cuáles son las limitantes y los facilitadores de su labor, cómo se ha logrado adaptar el perfil del profesional a esta temática y cómo apoya la preparación de pregrado a los profesionales para enfrentar situaciones de contingencia.

#### **1.1. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

- a) ¿Cuál es la autovaloración que tienen los Trabajadores Sociales de sus Experiencias en Desastres y Emergencias a nivel local?
- b) ¿Cuál es la autovaloración que tienen los Trabajadores Sociales de sus intervenciones en el área de Desastres y Emergencias a nivel local?
- c) ¿Tienen los Trabajadores Sociales un lineamiento de intervención en el área de Desastres y Emergencia a nivel local?
- d) ¿Qué valoración entregan los Trabajadores Sociales a su intervención y experiencias profesionales en Desastres y Emergencias desde su formación profesional?

## **1.2. OBJETIVOS DEL SEMINARIO DE TÍTULO**

### **OBJETIVO GENERAL**

Conocer la valoración que tienen los Trabajadores Sociales de sus experiencias e intervenciones en el área de Desastres y Emergencias a nivel local.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Identificar las experiencias de los Trabajadores Sociales en el área de Desastres y Emergencias a nivel local.
- b) Identificar las intervenciones de los Trabajadores Sociales en el área de Desastres y Emergencias a nivel local.
- c) Generar un análisis de la autovaloración que entregan los Trabajadores Sociales respecto de la profesión.
- d) Construir un lineamiento de intervención desde el Trabajo Social para el área de Desastres y Emergencias a nivel local.

### **1.3. FUNDAMENTACIÓN DEL SEMINARIO DE TÍTULO**

El estudio en curso busca validar, sustentar y fomentar el quehacer profesional del Trabajador Social en situaciones de Desastres y Emergencias en Chile a través de su acción en la administración local, lo cuál nos presenta como foco de análisis la labor de los Trabajadores Sociales de Municipios y su relación con el área de Desastres y Emergencias.

Éste estudio avala la importancia de su temática en las necesidades propias de un país que tiene un sinnúmero de factores de riesgo en términos geográficos que pueden desencadenar desastres de tipo natural y por otra parte nos encontramos con acontecimientos imprevistos provocados por mano del hombre, tales como incendios forestales que provocados por acción del descuido humano cobran innumerables recursos naturales y ponen el peligro el habitat natural de distintas especies, afectando finalmente a los pobladores locales en términos materiales, de salud y calidad de vida, afectando incluso su fuente laboral.

Éste cúmulo de situaciones es lo que impulsa a este Seminario de Título a buscar respuestas y estructurar un análisis de las condiciones actuales y en base a las experiencias recogidas, generar un lineamiento de intervención que apoye la labor de los Trabajadores Sociales que se desempeñan en el área de Desastres y Emergencias.

Se elige como institución patrocinante al Colegio de Asistentes Sociales de Chile, institución de prestigio dentro del gremio, quienes han tratado esta temática desde el año 2010, a través de la investigación y ejecución de seminarios con ponencias internacionales dirigidos a los trabajadores sociales de distintas regiones del país.

## 2. MARCO TEORICO

### 2.1. AUTOVALORACION

De acuerdo al Diccionario de la Real Academia de la Lengua, Valorar corresponde a *reconocer, estimar o apreciar el valor o mérito de alguien o algo*. Por lo tanto y de acuerdo a nuestro estudio, Autovalorar corresponde a apreciar el valor o merito propio, en éste caso en las experiencias e intervenciones de los Trabajadores Sociales.

Es posible definir la autovaloración como un *subsistema de la personalidad que incluye un conjunto de necesidades y motivos, junto con sus diversas formas de manifestación consciente. La forma esencial en que se expresan los elementos integrantes de la autovaloración, es un concepto preciso y generalizado del sujeto sobre sí mismo, que integran un conjunto de cualidades, capacidades, intereses, que participan activamente en la gratificación de los motivos integrantes de la tendencia orientadora de la personalidad, o sea, que están comprometidos en la realización de las aspiraciones más significativas de las personas. En este sentido el contenido de la autovaloración está emocionalmente comprometido con las principales necesidades y motivos de la personalidad y constituye una expresión de los mismos*<sup>1</sup>.

La autovaloración se constituye de ideas, opiniones, creencias, percepciones y el procesamiento de la información exterior, se basa en experiencias pasadas, creencias y conocimiento sobre nuestra persona, por otra parte, la autovaloración se compone de una parte emocional y afectiva que está dada por el juicio de valor que tenemos sobre nuestras cualidades personales e implica la vivencia de lo agradable o desagradable que vemos en nosotros y por último, el componente conductual que nos posibilita llevar a la práctica un comportamiento consecuente con el concepto que tenemos de nuestra persona.

---

<sup>1</sup> González Rey L F. Motivación moral en adolescentes y jóvenes. La Habana: Editorial Científico Técnica; 1983.

*La autovaloración es un sistema regulador constante de la actividad del sujeto mediante el cuál no se analiza solamente la correspondencia entre conducta expresada y las cualidades integrantes de la autovaloración, sino que se relacionan las cualidades y elementos que se integran tanto con la vida futura, como las distintas exigencias del medio hacia el sujeto<sup>2</sup>. Por lo tanto es posible señalar que la autovaloración no se puede ver como un producto terminado, se debe ver como un proceso en marcha y renovación, en ella pueden incluirse también aspectos que el profesional desee poseer.*

Factores que determinan la autovaloración:

- La actitud o motivación: es la tendencia a reaccionar frente a una situación, tras evaluarla como positiva o negativa. Es la causa que impulsa a actuar, por tanto, será importante plantearse los por qué de nuestras acciones para no dejarnos llevar simplemente por la inercia o la ansiedad.
- El esquema corporal: supone la idea que tenemos de nuestro cuerpo a partir de las sensaciones y estímulos. Esta imagen está muy relacionada e influida por las relaciones sociales, las modas, complejos o sentimientos hacia nosotros mismos.
- Las aptitudes: son las capacidades que posee una persona para realizar algo adecuadamente (inteligencia, razonamiento, habilidades, etcétera).
- La valoración externa: es la consideración o apreciación que hacen las demás personas sobre nosotros. Son los refuerzos sociales, halagos, contacto físico, expresiones gestuales, reconocimiento social, etcétera.

La autovaloración puede ser adecuada, es decir reflejar fielmente las capacidades que se poseen o inadecuada a causa de una sobrevaloración o subvaloración. Cuando existe una autovaloración inadecuada, la autorregulación de la conducta se ve seriamente afectada y con ella, el rendimiento profesional.

---

<sup>2</sup> González Rey L F. Motivación moral en adolescentes y jóvenes. La Habana: Editorial Científico Técnica; 1983.

Sobre la autovaloración como formación de la personalidad, es posible categorizarla en autovaloración adecuada e inadecuada, en primer término *la autovaloración es adecuada cuando existe un conocimiento profundo de sí mismo... los contenidos se expresan con vínculo afectivo, elaboración personal, flexibilidad o capacidad de asumir elementos disonantes con la propia identidad personal o también la capacidad de asimilar elementos contradictorios o resultados no acordes al nivel de aspiración sin que se desarticule la autovaloración, conservándose la estabilidad*<sup>3</sup>.

Por otra parte, en el caso de la autovaloración no adecuada *existe pobreza en el autoconocimiento de manera que el sujeto se conoce insuficientemente o distorsionadamente. Existe una tendencia a describir comportamientos más que a reflexionar coherentemente acerca de sí mismo. La flexibilidad en la expresión de la autovaloración tiende a estar ausente y más bien se encuentra una rigidez e intolerancia a entrar en contacto con elementos disonantes con la imagen que de sí mismo se tiene. Esto es muy típico de la inadecuación por sobrevaloración. Mientras que en la inadecuación por subvaloración es más frecuente la carencia de integridad, es decir, la pobreza autovalorativa, de tal forma que ante elementos disonantes con la autoimagen lo que aparece es la desarticulación de la propia personalidad, su desestabilización*<sup>4</sup>.

El papel que juegan los iguales, en este caso otros Trabajadores Sociales, es muy importante, no sólo porque favorecen el aprendizaje de destrezas sociales, sino porque ofrecen un contexto rico en interacciones, en donde el sujeto recibe gran cantidad de información procedente de sus compañeros que le servirá de referencia para desarrollar, mantener o modificar su autovaloración, tanto en su dimensión profesional como social.

La autovaloración se compone de diferentes funciones:

- Función Valorativa: el profesional evalúa las cualidades que cree poseer, tanto en lo relativo a su realización en la conducta, como con sus motivaciones presentes y aspiraciones futuras, efectúa una comparación entre las cualidades que cree poseer para el desempeño de su

---

<sup>3</sup> Fernández Ruiz L. Psicología General. La personalidad. Algunas propuestas para su comprensión. La Habana: Editorial Félix Varela; 2002.

<sup>4</sup> Fernández Ruiz L. Psicología General. La personalidad. Algunas propuestas para su comprensión. La Habana: Editorial Félix Varela; 2002.

comportamiento, así como para satisfacer las exigencias de la vida y sus aspiraciones para el futuro. Se trata de la valoración de los conceptos que tiene de sí mismo a partir de sus principales exigencias, motivos y de las demandas sociales.

- Función Reguladora: el profesional tiende a dirigir su comportamiento en función de la valoración que realiza de su persona, regula las conductas en las cuales se siente comprometido de modo muy personal, a partir de su estrecha relación con el nivel de aspiración, el cual desempeña un papel muy significativo en la expresión y realización de las necesidades y motivos principales de la personalidad. Asimismo, a través de la autovaloración se regula la expresión de los diversos rasgos de la personalidad y sus tendencias motivacionales de modo más o menos exitoso. A través de ésta función reguladora se expresa el grado de correspondencia entre el contenido y el comportamiento, así como entre el contenido, las exigencias del medio y las aspiraciones futuras.

- Función Autoeducativa: en este nivel la autovaloración se convierte en un punto de partida para un proceso de autoperfeccionamiento, en el mantenimiento de un equilibrio coherente entre su contenido autovalorativo y la conducta exterior. Orientando el comportamiento, el profesional puede proponerse tareas, acciones e ir a un perfeccionamiento y crecimiento personal.

La psicología del desarrollo, señala como punto crucial el desarrollo de la motivación profesional, el cual influye favorablemente en el éxito aunque no constituye el único factor que lo favorece ya que pueden existir otros motivos, no directamente orientados hacia el contenido de la profesión, que regulan de forma efectiva el comportamiento del profesional en su actividad laboral.

De acuerdo a lo anterior, el progreso de la motivación profesional contribuye al desarrollo de la autovaloración y a la elaboración de una proyección futura adecuadamente fundamentada, por lo tanto no puede lograrse un exitoso desempeño profesional sin una autovaloración que refleje objetivamente las potencialidades de la personalidad.

## 2.2. CONCEPTO DE EXPERIENCIA

Las experiencias resultan fundamentales para la investigación que se lleva a cabo, la búsqueda y recolección de información, tiene un centro medular, en el rescate de las experiencias y percepciones de los Trabajadores Sociales, respecto de la intervención en Desastres y Emergencias desde el quehacer profesional.

Experiencia, proviene del latín *experientia*, que es el hecho de haber presenciado, sentido o conocido algo. La experiencia es la forma de conocimiento que se produce a partir de estas vivencias u observaciones.

Otro acercamiento al término nos habla de la habilidad que se adquiere para desarrollar una actividad en base a un acontecimiento vivido y conocimientos general adquirido en situaciones vividas tanto por el individuo como lo observado de las vivencias de otros.

Generalmente, el concepto de experiencia hace referencia a un conocimiento mas práctico que teórico es decir, pero aun así se configura como una forma de conocimiento que se va adquiriendo a lo largo de la vida.

La Experiencia se manifiesta frente a los desafíos de cualquier tipo, ya sea técnico, laboral, científico, político e incluso profesional, de una forma solvente y generalmente basada en resultados empíricos, es por lo anterior que las condiciones para ampliar la base de experiencias de un profesional, nacen de una disposición conciente para aprender, para lo cuál es fundamentalmente la sumatoria de las acciones, en este caso profesionales, basadas en el conocimiento científico y tecnológico sobre un problema o situación.

### 2.3. APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL

El Trabajo Social es una profesión que tiene como principal eje de acción la intervención, área por excelencia de praxis directa, ésta intervención se realiza en lo social, entendido como aquella luz intensa, pero también como aquél foco difuso, que deriva de la práctica, ciencia y ontología de las relaciones del hombre con su medio y naturaleza

*La profesión de Trabajo Social promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas, el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno<sup>5</sup>.*

Etimológicamente, el término intervención hace referencia a la *acción y efecto de intervenir<sup>6</sup>*, mientras que la palabra intervenir *significa tomar parte en un asunto, interceder o mediar por alguien<sup>7</sup>*.

La intervención en el Trabajo Social es entendida como la acción organizada, desarrollada por los Trabajadores Sociales con las personas, grupos y comunidades, sus objetivos están orientados a superar los obstáculos que impiden avanzar en el desarrollo humano y en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

La intervención profesional se basa en los fundamentos éticos, epistemológicos y metodológicos del Trabajo Social, desde un enfoque global, plural y de calidad, un paradigma de cambio social, que busca dar solución a situaciones de malestar social, generando como resultado bienestar social.

Por lo tanto, intervenir requiere de un proceso de preparación, de conocimientos, habilidades y estrategias, es orientada por objetivos manifiestos destinados a movilizar a otros seres humanos, ya sea una

---

<sup>5</sup> Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) Montreal, Canadá Julio de 2000.

<sup>6</sup> Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española.

<sup>7</sup> Diccionario de la Rea

l Academia de la Lengua Española.

persona, grupos, comunidades y organizaciones con la finalidad de producir cambios o que las personas logren ciertos niveles de bienestar.

### **Niveles de Intervención en Trabajo Social**

Es posible mencionar tres niveles de intervención, de acuerdo al sujeto sobre el cual se ejercerá la acción, partiendo desde el caso individual o de familia, pasando por los grupos y en el último nivel la comunidad.

**a) Trabajo Social de Caso:** es el primer nivel de intervención que se sistematiza dentro del Trabajo Social profesional, surge el texto “Diagnóstico Social” de Mary Richmond, recoge las múltiples experiencias realizadas en beneficio de la población indigente, en Estados Unidos, a fines de 1800 y principios de 1900.

Este texto senta las bases para la formación profesional del Trabajador Social, en el señala que el individuo presenta algunas probabilidades individuales cuyas causas se atribuyen también a factores individuales de modo que la persona es sujeto y objeto de la intervención profesional siendo el objeto final de la intervención, readaptar a la persona a la sociedad.

El método de caso basa su acción en la persona, aunque en algunos casos la aplicación metodológica también incluye a la familia, por la importancia trascendental en la formación de sus integrantes.

**b) Trabajo Social de Grupo:** Su inicio se vincula mas a un movimiento que a un modelo de atención, surge con la Organización de la Caridad de Londres, donde se potenciaban las cualidades de las personas, por medio de la experiencia grupal.

La importancia de este nivel de intervención radica en que el hombre no es un ser que vive aislado, sino que es un ser activo y recreativo de los grupos sociales y que a través de su experiencia concreta se alcanzarán los objetivos de su crecimiento individual a través del logro de objetivos grupales, el Trabajador Social asume un rol de líder frente al resto del grupo.

A partir de 1930 se comienza a hablar de “Trabajo Social en Grupo”, diferenciándolo de “Trabajo Social de Caso”.

**c) Trabajo Social de Comunidad:** puede ser definido como *la forma de ayudar a un grupo de personas a reconocer sus necesidades comunes y a resolverlas*<sup>8</sup>. Por lo tanto para considerar comunidad a un grupo de individuos, cada uno de los integrantes tiene que reconocerse como miembro de ella, debiendo cumplir con sus deberes y obligaciones.

La intervención al interior de una comunidad debe ser una actividad estructurada con anticipación y sin improvisación, debe realizarse tomando como punto de partida un diagnóstico previo que permita no solo conocer la problemática, sino también la complejidad de la realidad a la que se enfrentará, así mismo es muy importante tener en cuenta la idiosincrasia de la comunidad, esto permitirá no entrar en conflicto posterior con los integrantes de la misma.

El Trabajador Social, como agente externo debe adaptarse al ambiente y establecer líneas de comunicación fluidas con quienes conforman la comunidad, para de esta manera generar excelentes espacios de autoconocimiento. El objetivo de la intervención comunitaria, tiene que ver con el cambio social a partir de la autonomía del individuo y de la comunidad a la que pertenece, procurando el mejoramiento de su calidad de vida y el desarrollo óptimo de su entorno.

---

<sup>8</sup> Conferencia Nacional de Trabajo Social, 1925.

## **Tipos de Intervención en Trabajo Social**

De acuerdo al trabajo con el usuario, podemos distinguir cuatro tipos de intervención.

**a) Intervención Asistencial:** orientada tanto hacia la satisfacción de necesidades básicas como a la prestación de servicios sociales directos, están dirigidos a personas o colectivos sociales que requieren respuestas inmediatas para enfrentar el advenimiento de una crisis ó situación especial.

Este tipo de intervención tiene lugar, generalmente, cuando se presentan circunstancias que carecen de carácter permanente, que exigen atención directa planificada, acceso ó movilización de bienes y recursos para superarla y/o la derivación a las instancias o entidades administrativas encargadas de atenderlas.

**b) Intervención Promocional:** se caracteriza por el énfasis en el desarrollo social y humano, considerando al individuo como constructor de la realidad y sujeto activo de su propio bienestar. Está orientada a potenciar las capacidades individuales y los recursos colectivos para mejorar o satisfacer las necesidades humanas y sociales, colocando especial énfasis en la capacidad de respuesta que las personas, grupos y comunidades, afectadas por determinadas situaciones, despliegan para asumir los cambios y superar las dificultades.

El Trabajo Social promocional se basa en la motivación, la participación activa, la autogestión y la autonomía como principios reguladores de la acción social y orienta la actuación profesional hacia la organización y promoción de los individuos, grupos y comunidades.

**c) Intervención Preventiva:** opera en el terreno de la actuación precoz o anticipada sobre las causas generadoras de determinados problemas tratando de evitar su aparición. Hace énfasis en el acondicionamiento de los recursos humanos, sociales e institucionales y en la estimulación de actitudes

proactivas que le permitan a las personas grupos y comunidades, prepararse para disminuir o contrarrestar su vulnerabilidad social frente a ciertos eventos.

**d) Intervención Educativa:** este tipo de intervención se sitúa en el acompañamiento de procesos individuales y colectivos que permitan cambiar lo establecido, propiciando la construcción ética y política de los sujetos sociales y el afianzamiento de valores para la convivencia.

Este tipo de intervención centra su foco en la importancia que lo cotidiano y lo cultural y como esos factores contribuyen en la construcción social de la realidad.

**e) Intervención en Crisis:** Cuando un evento interfiere algunas funciones esenciales de la vida cotidiana provocando un estado temporal de desorganización y cuando las estrategias usuales utilizadas por el individuo en la solución de problemas resultan ineficaces, cabe una *práctica terapéutica usada para ayudar al usuario en crisis mediante la promoción de un ajuste efectivo que lleve a un crecimiento y cambio positivo por medio del conocimiento del problema, reconocimiento del impacto y aprendizaje de nuevas y más afectivas conductas*<sup>9</sup>.

En resumen el desastre se constituye en un factor precipitante de la condición de la crisis, que lleva a aplicar una modalidad metodológica de intervención en crisis, cuyo objetivo es que los afectados logren una condición de bienestar y desarrollen mecanismos para la resolución de problemas en situaciones temporales que no pueden manejar con los recursos usuales.

La intervención en crisis es una modalidad de intervención a partir del cual cada disciplina aporta sus particularidades en la aplicación.

*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*<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> Diccionario de Trabajo Social

<sup>10</sup> Ander Egg (1982)

Lo original del Trabajo Social radica en la capacidad y creatividad, para lograr la integración de todos estos elementos desde la propia perspectiva operativa.

Esto es que la aplicación del modelo debe enmarcarse y complementarse en el contexto de la profesión, la intervención en crisis enfatiza la necesidad de ir más allá de una evaluación del individuo en crisis y de la familia como una unidad interaccional, se propone que se considere como tal al individuo, la familia y la comunidad.

### **Formas de intervención**

Por otra parte y de acuerdo a la forma de intervenir con el usuario nos encontramos con dos tipos de intervención, de forma directa e indirecta.

**a) Intervención Directa:** es aquella intervención dirigida a la persona asistida cara a cara. Se pueden distinguir seis tipos de intervenciones directas.

- Apoyo: comprender y permitir a la persona que analice los aspectos de su situación, este tipo de intervención busca restaurar autoestima de la persona.
- Educar: aportarle al usuario datos para que pueda elegir, hacer valer sus derechos y saber actuar. Además, aportarle en caso de necesitarlo asistencia monetaria y educación.
- Persuadir: dar consejos, confrontar al usuario con las consecuencias de sus actos, convencerlo para unirse a las propuestas del trabajador social.
- Ejercer autoridad: hacer un trabajo de seguimiento, imponerle al usuario límites, disuadirlo de acciones mediante controles para que se adhiera a la norma social.
- Crear nuevas oportunidades: facilitar que el usuario se relacione con gente, mediante la motivación, ampliar el horizonte relacional del usuario y lograr que participe de él. Facilitarle el acceso a nuevas experiencias.
- Estructurar una relación de trabajo con el asistido: se trata de estructurar el tiempo, buscar el lugar de las entrevistas y centrar los objetivos de trabajo delimitando los fines.

**b) Intervención Indirecta:** es aquella que el trabajador social realiza fuera de la relación cara a cara con el asistido, pero con su permiso. Hay cinco tipos de intervenciones indirectas:

- Organización y documentación: son aquellas acciones que van dirigidas a estructurar y organizar el tiempo y el espacio así como documentación necesaria para una mejor atención al usuario.
- Programación y planificación de intervenciones indirectas: tales como la constitución de un grupo, organización de actividades de grupo puntuales, elección de actividades de apoyo.
- Intervenciones en el entorno del asistido: tienen como objetivo el poder modificar la situación exterior del asistido para poder ampliar su inserción social.
- Colaboraciones con otros trabajadores sociales: intercambiar información sobre el usuario, la concertación de diferentes planes de actuación sobre el usuario, el trabajo en equipo de todos los profesionales implicados para hacer un plan de intervención común.
- Intervenciones a nivel de otros organismos sociales.

## 2.4. APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE TRABAJO SOCIAL

Las formas de ayuda y de acción social, generalmente se han fundamentado en concepciones que han configurado dos tipos de establecimiento y organizaciones de asistencia; las de esencia religiosa y las de carácter laico entre las que destacan la caridad, la beneficencia, la filantropía, y las llamadas formas de acción social tecnificadas, la asistencia, el servicio y el trabajo. Se diferencian fundamentalmente en su orientación filosófica, sus objetivos, su finalidad, y el alcance que se proponen cubrir. Repasaremos algunos de estos conceptos con el fin de descubrir como derivan en la concepción del trabajo social como tal.

*Caridad:* El amor y amparo al prójimo son los fundamentos de las doctrinas católicas. Se ve con virtuosismo el prestar ayuda y protección al desamparado, al pobre o enfermo. Presencia neta del concepto de caridad desde la teología concebido como “amor al próximo”

*Beneficencia:* El termino beneficencia proviene del latín *beneficencia* que significa virtud de hacer el bien. El concepto tiene dos connotaciones, por una parte la beneficencia puede ser comprendida como una forma de ayuda social, y por otro lado puede definirse como una institución civil estatal e incluso religiosa de ayuda social.

La beneficencia ubicada como una ayuda social, se define como la acción de prestar asistencia o ayuda a los necesitados, protección a los grupos vulnerables, a los que no pueden valerse por sí mismos, a los individuos en situación de miseria o en calidad de desvalidos.

*Filantropía:* El término designa al espíritu de buena voluntad y dedicación activa dirigido a promover y alcanzar el bienestar de acuerdo a la idea y sentimiento de fraternidad humana. Se suele ligar la filantropía con el perfil del altruista.

*Asistencia Social:* Es una forma de acción social que supera en alcance y organización a las formas de ayuda social basadas en las premisas cristianas de “amor a dios y al hombre”. Sin embargo este es un concepto que se llena de influencias mas sociales que religiosas en la revolución industrial.

*Servicio Social:* Es una forma de acción social que rebasa en alcances y fundamentos teórico - metodológicos y operativos a las prácticas de asistencia social. Administra y organiza mediante diferentes métodos de intervención la ayuda y la asistencia a las comunidades, grupos o individuos en necesidad.

### **Hechos relevantes para la Profesión**

A partir del último tercio del siglo XX y ante los crecientes cambios políticos y económicos en el mundo que desencadenan complejos escenarios sociales, surge la necesidad de enfrentar los desafíos profesionales con una consistencia metodológica con mayor grado de intervención y menor grado de asistencialismo, a nivel mundial se producen jornadas reflexivas y reestructuraciones en el perfil profesional, para conocer más el proceso evolutivo de la profesión , en el próximo título contextualizaremos el desarrollo de esta en Chile.

#### **2.4.1. TRABAJO SOCIAL EN CHILE**

En 1925 nace la historia del trabajo social como profesión en latinoamericana, la primera escuela se funda en Santiago de Chile, a treinta años de la creación de la primera escuela de Trabajo Social en el mundo. La evolución del trabajo social en Chile ha respondido a los cambios sociales y políticos que han marcado cada época.

El 4 de Mayo de 1925 se crea en Chile la primera Escuela de Servicio social, llamada Dr. Alejandro del Rio, nombre del médico que impulso su creación. En esta época era una actividad profesional ligada netamente al quehacer médico como un apoyo a esta área por lo cual la escuela mencionada pertenecía al a Junta Nacional de Beneficencia (actual Ministerio de Salud). Se define esta profesión en su etapa inicial como, destinada al género femenino, enfocada en la labor paramédica y de apoyo jurídico.

Se enfocaba la labor en la ayuda y se omite el diagnostico y comprensión de problemas como parte del quehacer de las profesionales.

El plan de estudios inicial entregaba formación en derecho; economía política; profilaxis e higiene; protección a la infancia; alimentación y dietética; atención de enfermos y heridos; práctica de secretaría; y una práctica profesional de corta duración.

Se incorpora la influencia Estadounidense en la creación de la escuela Elvira Matte de Cruchaga, dependiente de la Universidad Católica de Chile.

A fines de los años veinte las profesionales del área eran llamadas visitadoras sociales, en Chile proliferan las organizaciones sociales y benéficas donde asumen además cargos directivos. Es un periodo marcado por una crisis económica mundial donde el asistencialismo se ve como la respuesta inmediata a los problemas de los individuos mas vulnerados por la crisis.

En este periodo además se dictan las primeras leyes sociales, con lo cual se amplía el campo de acción de la profesión, en el sector industrial, sobre todo en las empresas estatales.

En cuanto a la formación profesional en sí, se va generando cambios aspectos en la formación curricular y duración de la misma, con ello se crean más escuelas de Trabajo Social en el país.

Posteriormente se incorpora como requisito de ingreso el rendir el Bachillerato (formato de selección universitaria símil a la PAA y actual PSU). Los requisitos propios de la profesión son de orden moral, de salud y vocación acorde a la profesión.

Los primeros indicios de cambio en el perfil profesional los observamos con la incorporación al plan de estudios la metodología de grupos y el aumento de las horas de práctica profesional.

En 1958 se realiza la Jornada de Estudio de Servicio Social en Concepción, motivada por la ONU en post de la necesidad de ajustar los programas de estudio a las necesidades de cada país.

En esta época el quehacer profesional influenciado en su génesis por las tradiciones europeas y aportes estadounidenses, que basan la profesión en principios filosóficos y cristianos con un carácter puramente asistencialista. El trabajo es individual caso a caso, dejando para futuros desafíos lo colectivo en grupos sociales.

En respuesta a los desafíos que se comienzan a abrir en la década de los cincuenta, en 1963 se realiza una reforma curricular, incorporando el área de las ciencias sociales y disminuyen los módulos del área salud. Otro hito importante es que se incorpora a la categoría de escuela Universitaria, dejando de ser escuelas anexas.

En este periodo tanto Chile como Latinoamérica en general se ven remecidos por la efervescencia social y política. Por su parte los referentes profesionales buscan volcar su energía y quehacer hacia los movimientos políticos y sociales de la época, en búsqueda de cambios profundos.

En este periodo se traduce esa efervescencia y búsqueda en un cuestionamiento autocrítica profesional, cuestionando el rol asistencialista de la profesión desde su metodología hasta el nivel de intervención, con ello surge una re conceptualización donde son convocadas todas las escuelas de Trabajo Social de Latinoamérica, enmarcado en un clima de de reformas sociales y políticas. Se suma a esto que en 1966 se vive un profundo cambio en la educación chilena, una reforma que cambia el ingreso a las universidades a través de la PAA (Prueba de Aptitud Académica), aumenta la flexibilidad curricular y da participación a todos los estamentos, en la conducción administrativa, política y académica de las Universidades.

La profesión sufre sucesivos cambios se incorporan nuevas asignaturas encaminadas al quehacer social, como técnicas de comunicación social, trabajo de grupos, cooperativismo, trabajo comunitario, se suman áreas de las ciencias sociales propiamente e investigación social. Este proceso de cambios elimina del plan de estudios el área de la salud y la jurídica, heredados de la influencia europea con que se crean las escuelas de Trabajo Social en Chile.

El desarrollo profesional comienza a volcarse en municipios, área sindical, donde el asistencialismo incorpora también la promoción social. La intervención profesional se ve en la coordinación de programas de desarrollo social que se impulsan a nivel estatal en esa época, en los cambios, habitacional, educación y agrario principalmente. Aquí comienzan a incorporarse en lo laboral las prácticas de organización y desarrollo comunitario, que se sumaron al programa curricular en la última etapa.

Desde 1973 Chile vive un profundo cambio político administrativo, el cual repercute en todas las áreas del quehacer nacional, una de las que sufre marcados cambios hasta hoy reconocidos es la educación.

Las universidades pasan de nacionales con sedes regionales a una división regional independiente, se reestructuran mallas curriculares y califica las carreras exclusivamente universitarias de las que no lo son y pueden ser dictadas por otras instituciones, en este último caso se clasificara trabajo social desde la creación de la LOCE (Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza). Derogada recientemente dando pase a la LEG.

En cuanto a Trabajo Social en sí, se cierran algunas escuelas, se disminuye la matrícula en otras, se da un carácter tecnológico a la formación de los estudiantes, resaltando la neutralidad en los procesos de intervención, se reincorporan las asignaturas de derecho, manteniendo las de ciencias sociales, pero con reformulaciones. En el quehacer profesional, se asigna énfasis al rol implementador de políticas sociales, retomando el rol asistencial priorizando la atención individual, sobre la colectiva como en los inicios de la profesión.

Corre 1990 y Chile vive un profundo cambio político con un desafío social inmenso, este cambio denominado transición política que se extiende hasta el fin del milenio. Lo fundamental en esta etapa es que los Trabajadores Sociales incorporaran toda su experiencia histórica en construir nuevos aprendizajes y dar un nuevo enfoque a su profesión, generando nuevos aprendizajes y metodologías de intervención. En una primera etapa el quehacer profesional se centra en la superación de la pobreza y el desarrollo social, desde la justicia social, temas que impulsan los gobiernos democráticos ante una época de cambios y reivindicación social.

La reflexión del gremio va hacia las nuevas problemáticas sociales y los desafíos que en este periodo emergen. Esta búsqueda de nuevos caminos lleva a un aumento en las matrículas y nuevas escuelas de Trabajo social, es un periodo en que no se logra una convergencia total, por lo cual se genera una diversidad en las mallas curriculares y planes de estudio, tanto en la duración como contenidos y perfil profesional. El único eje de articulación curricular en este periodo es el fortalecimiento de las organizaciones sociales y educación en derecho ciudadano, se incluyen además la superación de la

pobreza, crecimiento económico sustentable, equidad y participación social, temas que marcan la agenda de gobierno del periodo.

Con la llegada del nuevo milenio se incorpora en educación el concepto de Calidad, se comienzan a desarrollar procesos de evaluación y autoevaluación, conducentes a la acreditación de carreras y de instituciones. Según el Estado Chileno el desafío está en la búsqueda de una cultura de evaluación ya autoevaluación, en búsqueda de coherencia y coexistencia de programas.

En cuanto a las escuelas de Trabajo Social, inician una nueva revisión de sus planes de estudio en base a los desafíos del nuevo milenio, temas como la globalización, cambios legislativos, los desafíos en educación los procesos de autoevaluación derivados de la nueva política educacional.

En esta etapa juega un importante rol la organización profesional como gremio, impulsando su demanda de restituir al Trabajo Social su calidad de carrera exclusivamente Universitaria, calidad que perdió con la LOCE ( Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza). Se logra esta restitución de su rango universitario, en el año 2005, la carrera universitaria conduce al título profesional y el grado académico de licenciado en Trabajo Social, la carrera no conducente a título universitario es la de Asistente Social.

En lo laboral, se mantiene la marcada empleabilidad en servicios públicos en área salud, vivienda, en Municipios y especialmente en seguridad social, que es uno de los más importantes ejes de gasto fiscal en Chile. Sin embargo se comienza a dar un nuevo escenario laboral para los Trabajadores Sociales en el sector privado, a través de la consultoría y la ejecución de planes sociales que son licitados y ejecutados por empresas privadas, se marcada un camino hacia el trabajo independiente en consultoría.

## 2.5. APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE DESASTRES Y EMERGENCIAS

El término Emergencia, tiene como concepción etimológica, salir o emerger, lo cual se puede leer como un traslado de un estado a otro distinto y se puede entender también como una modificación súbita. Emergencia tiene el factor sorpresa o inesperado sin tener por ello un carácter negativo, sin embargo sumado las consecuencias propias de un cambio abrupto de estado, con modificaciones significativas e impacto de estas es lo que denominamos emergencia en términos sociales. Emergencia social, transformación radical de condiciones de vida en individuos y grupos humanos, pueden tener su origen en fenómenos naturales o por causas socio-económicas y políticas.

Desastre palabra compuesta que proviene del Latín *des*, que significa negativo o desafortunado y hace alusión a los astros y las estrellas. La conjugación de ambos términos nos describe una desgracia que va más allá del control humano. En términos de intervención social, hablamos de desastre cuando estamos frente a un evento con dos dimensiones: el impacto del evento y la comunidad que se ve impactada.

### **Definiciones internacionales**

La Organización Mundial de la Salud, OMS, considera al desastre como *una situación que implica amenazas imprevistas graves e inmediatas para la Salud Pública.*

La Organización Panamericana de la Salud, OPS, lo define como *una situación que sobrepasa la capacidad de respuesta del sector salud.*

El nivel de impacto de un desastre se ve ligado a distintas variables en juego. Algunas variables que prevalecen en el ámbito social que podemos mencionar: Nivel socioeconómico de la población, nivel educacional y experiencias previas.

A mayor índice de estas variables, menor será el impacto del desastre, por ejemplo, una comunidad con experiencias previas en el mismo tipo de fenómeno ocurrido, tendrá la capacidad de prever la ocurrencia de esta y de

reaccionar de forma más certera, evitando errores cometidos antes, previendo situaciones que aumenten el riesgo y manejando de mejor forma las emociones asociadas al descontrol, estrés e incertidumbre.

Las consecuencias de un desastre están directamente relacionadas con el tipo, magnitud y carácter repentino del mismo. A menor grado de desarrollo de una comunidad, mayores serán las consecuencias de éste.

El nivel de educación, capacitación y entrenamiento en resoluciones de crisis y afrontamiento de desastres, así como las experiencias previas, aumentan la capacidad de promover la unión, el trabajo en equipo y la pronta resolución de los problemas.

Una premisa elemental es acercar los servicios a la población afectada, no es la población la que debe acomodarse al dispositivo asistencial sino que éste es el que debe modificarse en función de la situación.

### 2.5.1. Fases de los Desastres y Emergencias

En los desastres pueden distinguirse tres fases, antes, durante y después de la ocurrencia del evento, cada fase presenta característica:

- La fase de preimpacto o antes: Se refiere a la fase que precede del desastre. Para el trabajador social corresponde a un momento de conocimiento y valoración social de las condiciones materiales y humanas de la población expuesta a la posible ocurrencia de un desastre y a la organización y preparación de esta para afrontar el impacto del evento.

- La fase durante o de impacto: Es el momento en que la población se ve afectada por un desastre y requiere prestación de ayuda de emergencia, una situación de necesidades urgentes que requieren de una acción pronta. Dentro de estas necesidades están, la evaluación y alojamiento de damnificados, la provisión de recursos, la atención de la salud física y mental, entre otros. Por la urgencia de las necesidades la mayoría de las acciones para su cobertura es de tipo transdisciplinario. También es una fase de inventario de daños para fundamentar la ayuda. En la intervención del trabajador social se perfilan dos líneas de ayuda, una material, como proporcionar alimento y refugio y otra psicosocial dirigida a restablecer la funcionalidad social del sistema cliente.

- La fase de pos impacto o después: *Esta fase comienza muchas semanas después de ocurrido el desastre, puede continuar durante toda la vida de los damnificados.* Es una fase de evaluación de los daños materiales, de los problemas que enfrentan los individuos y de los recursos existentes o sea del diagnóstico pos impacto, de la formulación de programas y proyectos y de la intervención de la situación a corto, mediano y largo plazo. Corresponde al trabajador social los aspectos sociales de la investigación y planificación y evaluación de la intervención social, así como ejecutar lo programado.

Las diferentes fases del desastre muestran la presencia de variables sociales, económicas, psicológicas, culturales y políticas que ponen en evidencia la gran complejidad de estas. Por lo tanto su atención se requiere de la participación de diferentes profesionales, técnicos, voluntarios y afectados en una labor de equipo, que según las circunstancias debe aplicar los modelos multi, inter o transdisciplinario.

## 2.6. MARCO LEGAL Y NORMATIVO SOBRE DESASTRES Y EMERGENCIAS EN CHILE

La normativa vigente en relación a desastres y emergencias menciona aspectos en lo que respecta a la superación del daño y la prevención de desastres naturales. En este sentido, según publicación de la ONEMI - 2005 las normativas más relevantes que rigen su funcionamiento a nivel nacional son:

### Cuadro: Normas y Leyes Nacionales

Normativa	Descripción
<b>La Constitución Política de la República de Chile</b>	El Art. 1°, Inciso 5°, establece que es deber del Estado dar protección a la población. El Art. 32°, N° 7°, previene que es atribución especial del Presidente de la República declarar los estados de excepción constitucional. Los Art. 39° y siguientes, otorgan facultades para declarar El Estado de Excepción Constitucional denominado " <b>Estado de Catástrofe</b> ", en el caso de calamidad pública.
<b>Ley N° 18.415</b>	Orgánica Constitucional sobre Estados de Catástrofes, Complementa la regulación sobre el "Estado de Catástrofe".
<b>DFL. N° 7.912, de 1927</b>	Del Ministerio el Interior, Ley Orgánica de Ministerios. Conforme a su Art. N°3, Letra a), corresponde al Ministerio del Interior todo lo relativo al mantenimiento de la seguridad, tranquilidad y orden público.
<b>Ley N° 16.282</b>	Título I, Disposiciones Permanentes para casos de Sismos o Catástrofes. Texto refundido, fijado por DS. N° 104, de 1977, de Interior, con modificaciones posteriores: Leyes N°s 18.522 y 19.905. Autoriza para declarar "Zona afectada por Catástrofe". En casos de

	sismos o catástrofes que provoquen daños de consideración en las personas o bienes.
<b>DL. N° 369, de 1974</b>	Ley Orgánica de la Oficina Nacional de Emergencia. Servicio Público dependiente del Ministerio del Interior, encargado de Planificar, Coordinar y Ejecutar las actividades destinadas a prevenir o solucionar los problemas derivados de sismos o catástrofes.
<b>DS. N° 509, de 1983</b>	Del Ministerio del Interior. Reglamento para la aplicación del DS. N° 369. Sus Artículos. 27,28 y 29 regulan la constitución de los Comités de Emergencia Regionales, Provinciales y Comunales, y de los Centros de Operaciones de Emergencia, (COE).
<b>DECRETO N° 156</b>	Aprueba Plan Nacional de Protección Civil, 12 marzo 2002; y deroga decreto supremo de interior N° 155, de 1977, que aprobó el Plan Nacional de Emergencia.  Políticas Públicas para enfrentar los Desastres Naturales en Chile 40

Fuente: Elaboración Propia

Es importante tener en consideración las normativas sectoriales (En relación a ministerios), que involucran al sistema de protección civil, se presenta en forma breve en el siguiente cuadro:

**Cuadro: Normas y Leyes Sectoriales**

<b>Normativa</b>	<b>Descripción</b>
<b>CODIGO SANITARIO</b>	Contiene normas para casos de amenazas o peligro de epidemias, epidemias declaradas y emergencias que signifiquen grave riesgo para la salud o la vida de los habitantes.
<b>CODIGO DE AGUAS</b>	Confiere facultades para prevenir inundaciones y otros riesgos y para declarar zonas de escasez en épocas de extraordinaria sequía.
<b>LEY N° 19.061</b>	Establece normas sobre Fomento a Obras de Riego en Zonas Afectadas por Sismos o Catástrofes. Modificada por ley N° 19.316.
<b>DS. N° 294, DE 1984, DEL MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS</b>	Contiene el texto refundido de la Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas. El art. 86 le otorga facultades especiales para la contratación de obras en casos de emergencia calificados por decreto supremo.
<b>DS. N° 119, DE 1984, DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES</b>	Reglamento del Servicio de Aficionados a las Radiocomunicaciones. Su Título X, arts. 70 y sgtes., contienen normas sobre Redes de Emergencia.
<b>DS. N° 298, DE 1994, DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES</b>	Contiene el Reglamento del Transporte de Cargas Peligrosas por Calles y Caminos.
<b>DS. N° 733, DE 1982, DEL MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	Reglamento sobre Prevención y Combate de Incendios Forestales.
<b>DS. N° 26, DE 1966, DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b>	Designa al Instituto Hidrográfico de la Armada (denominado actualmente Servicio Hidrográfico y Oceanográfico de la Armada de Chile -SHOA-

	según lo dispuso la ley N° 19.002) ante el Sistema Internacional de Alarma Tsunami del Pacífico y Crea un Sistema Nacional de Alarma de Maremotos.
<b>DS. N° 708, DE 1989, DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b>	Reorganiza el Servicio de Búsqueda y Salvamento Aéreo (SAR) que tiene por misión efectuar la búsqueda de aeronaves y salvamento de sus ocupantes, que se hallen en peligro o perdidos dentro de su área jurisdiccional. Además, en la medida que su función primaria y medios lo permitan, prestará ayuda en la búsqueda y salvamento de personas en otro tipo de emergencias.
<b>DS. N° 753, DE 1975 DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b>	Actualiza Normas y Métodos recomendados por la Organización de Aviación Civil Internacional (O.A.C.I.) sobre Búsqueda y Salvamento.  Políticas Públicas para enfrentar los Desastres y emergencias en Chile

Fuente: Elaboración Propia

### **AMBITO REGIONAL Y LOCAL**

Un entorno local a menudo puede constituir un medio más delimitado o focalizado que permite concentrarse en problemas esenciales, quizá más difíciles de enfrentar dentro de la mayor variedad o múltiples amenazas que se evidencian a escala nacional.

En este sentido los planes de ordenamiento territorial y uso del suelo, son las instancias reguladoras para disminuir la vulnerabilidad de la población ante desastres y emergencias en nuestro país.

El ordenamiento territorial, comprende los elementos de desarrollo urbano de un determinado territorio. Las ciudades generan productividad, en los distintos sectores económicos. La eficiencia productiva y la convivencia positiva de todos los elementos que se mueven en un espacio común se logran a través

del ordenamiento territorial. Recordemos que un factor de aumento de eficiencia en las empresas se da mientras son menos las externalidades negativas y más las positivas. El desarrollo social y familiar de los individuos, tiene esta misma relación de variables.

Los asentamientos humanos deben tener un buen nivel de control y para ello una buena planificación acorde con el crecimiento de los núcleos urbanos, esta planificación debe contemplar medidas en torno a desastres y emergencias.

### **Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades (N° 18.695), con respecto a Desastres y Emergencias**

Debe ejecutar la aplicación de las disposiciones de la ley General de Urbanismo y Construcciones, en sus acciones administrativas relacionadas con la planificación urbana, la urbanización y la construcción en todo el territorio de la comuna. En su Artículo 4° dice: “Las municipalidades, en el ámbito de su territorio, podrán desarrollar, directamente o con otros órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas con la prevención de riesgos y la prestación de auxilio en situaciones de emergencia o desastres

Según la legislación antes expuesta se puede apreciar que la estructura de uso de los suelos en un territorio, depende de la institucionalidad y contenido de la normativa vigente.

En nuestro país las autoridades que intervienen en la implementación de la normativa urbanística, corresponden al nivel central, a través del Ministerio de Vivienda y Urbanismo y el respectivo nexo entre la autoridad central y la autoridad local.

En general, la autoridad local debe tener poder de decisión en la aplicación de políticas urbanas que mantengan un crecimiento acorde con las políticas nacionales de planificación urbana y que aseguren la protección de la población, en cuanto a la localización en áreas de riesgos.

En Chile se entregó ese rol a las autoridades municipales, pero en ocasiones esto no se cumple debido a intervenciones denominadas “extraordinarias” de

las autoridades regionales y nacionales, las que pueden cambiar las decisiones del ámbito local<sup>11</sup>.

Así por ejemplo, en Chile se permite la realización de proyectos inmobiliarios para vivienda social, la cual puede ser solamente aprobada por las Secretarías Regionales Ministeriales de Vivienda y Urbanismo y de Agricultura, sin tener aplicación los planes reguladores comunales, ya que la ley para viviendas sociales está por sobre esta instancia normativa<sup>12</sup>.

Además, la política habitacional no contempla dar solución al problema de la evacuación de aguas lluvias y establece expresamente que para las viviendas sociales, el escurrimiento de las aguas se haga en forma natural por calles y pasajes. En casos debidamente justificados, en que sea necesaria la instalación de sumideros, para el dimensionamiento de las redes, los servicios competentes deberán revisar los estándares de cálculo hidrológico existentes, de modo de rebajar el dimensionamiento de estas instalaciones a los límites mínimos aceptables<sup>13</sup>.

---

<sup>11</sup> Cortés, 2005

<sup>12</sup> Así lo muestra el Artículo 6.2.5.de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones: Los proyectos de loteo con construcción simultánea de viviendas, que se emplacen en terrenos de una superficie igual o superior a 1 hectárea, podrán alterar las normas del Instrumento de Planificación Territorial respectivo (Plan Regulador), con excepción de aquéllas consignadas en el inciso primero del artículo 6.1.8.de esta Ordenanza (Viviendas de más de cuatro pisos), siempre que cumplan los requisitos que señala el inciso segundo del mismo artículo.

<sup>13</sup> Ordenanza General de Urbanismo y Construcción, art. 6.3.1 número 3.

# Capítulo III

## Propuesta de Intervención Profesional

### **CAPÍTULO III: PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL**

#### **1. METODOLOGÍA UTILIZADA EN LA INVESTIGACIÓN**

##### **a) TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Para el presente estudio se realizó una Investigación No Experimental, Cualitativa, de carácter Transeccional de tipo Descriptivo.

La investigación No Experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es el tipo de investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en ella es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

En este sentido, no hay condiciones ni estímulos planeados que se administren a los sujetos del estudio. No se construye ninguna situación, sino que se observan las ya existentes, no provocadas intencionalmente por quienes investigan.

Sin embargo, para conocer la autovaloración de los Trabajadores Sociales en un momento particular, se requiere utilizar la investigación Transeccional, la cual recolecta datos en un periodo de tiempo único, a fin de describir las variables y analizar su incidencia en un momento dado.

Ésta investigación será realizada por medio del método Cualitativo, *mediante símbolos verbales, utilizada en estudios cuyo objetivo es examinar la naturaleza general de los fenómenos ya que proporcionan una gran cantidad de información valiosa, contribuyendo a identificar los factores importantes que deben ser medidos*<sup>14</sup>, con el fin de no dejar pasar antecedentes y percepciones que puedan ser un aporte valioso que no esté contemplado en las variables cuantitativas que serán más adelante descritas.

Se utilizará un estudio Transaccional de tipo Descriptivo, que consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. *Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la*

---

<sup>14</sup> Deobold B. Van Dalen y William J. Meyer. "Manual de técnica de la investigación educacional"

*información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento<sup>15</sup>.*

.El proceso investigativo estará acotado al trabajo local directo de los Trabajadores Sociales ligados al quehacer municipal, que según se entiende en el orden político administrativo de Chile, es la instancia administrativa territorial, que tiene una llegada más directa y concreta en lo cotidiano con los habitantes del país.

---

<sup>15</sup> Deobold B. Van Dalen y William J. Meyer. "Manual de técnica de la investigación educacional"

### 1.1. CRITERIOS DE RIGOR INVESTIGATIVO

La realidad social es única y dependiente del contexto, por lo tanto, irrepetible, se hace necesario entonces que toda información recolectada se interprete sólo en el marco contextual de la situación social estudiada. Por lo tanto, en la investigación la credibilidad se manifiesta en:

- Transferibilidad: la información recolectada no es generalizable, pero es la suficiente para obtener datos descriptivos.
- Dependencia: Los datos recolectados, se relacionan entre sí manteniendo una estabilidad en éstos.
- Confirmabilidad: Se certifica la existencia de los datos para cada interpretación, en este estudio se utilizara como medio probatorio de evidencias, las copias de entrevistas, envíos de información con respaldo de correo electrónico (medio que ha sido validado socialmente como fiable), apuntes, transcripciones de entrevistas.

Respecto de la confiabilidad y validez en la investigación, se utilizan criterios de credibilidad, que tienen relación con la recopilación de datos verificados a través de las triangulaciones de fuente y método, que comprende fuentes de las mismas características, es decir Trabajadores Sociales para la recolección de la información con el fin de obtener diversas visiones para el propósito de la validación.

## **1.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación es realizada en dos frentes

a) Recolección de información genérica del tema, experiencias a nivel local e internacional, para generar un marco de acción general en los siguientes pasos de la investigación.

b) Observación de la realidad en Chile en términos de Desastres y Emergencia desde la administración local, a través de entrevista semiestructurada a Trabajadores Sociales de Municipios de la Región Metropolitana.

## **1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Para delimitar la investigación consideraremos los siguientes elementos:

- Territorio nacional Chile
- Trabajo Social como profesión
- Administración local (trabajo desde municipios).
- Desastres y Emergencias en Chile.

#### 1.4. FASES DE LA INVESTIGACIÓN

**a) Primera Fase:** Recolección de Datos

- Catastro Municipios de la Región Metropolitana
- Bibliografía asociada a la temática investigada.

**b) Segunda Fase:** Aplicación de instrumentos

- Se aplica instrumento, entrevista semiestructurada, con el fin de obtener información para análisis cualitativo de la investigación.

**Estrategia de Ejecución de la Muestra:** Se realizó catastro de municipios incluidos en el universo de estudio, con la finalidad de captar la atención de los Trabajadores Sociales, para efectos del estudio.

Posteriormente se realizó llamado telefónico o visita presencial para solicitar la cooperación, en ese momento se entrega carta resumen presentando el objetivo del estudio o se envía vía correo electrónico adjuntando la entrevista.

Entrevista presencial, telefónica o vía web, en día y hora estipulada por el Trabajador Social a entrevistar.

Se cierra el proceso con cada entrevistado, agradeciendo la buena disposición.

**c) Tercera Fase:** Procesamiento de datos con métodos asociados a lo cualitativo.

**d) Cuarta Fase:** Análisis de datos cualitativos.

- e) **Quinta Fase:** Entrelazar la información obtenida desde los distintos frentes investigativos, con el fin sacar conclusiones relevantes que sustenten las conclusiones del estudio.

### 1.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para efectos de este estudio se tomará como universo de estudio a Trabajadores Sociales, que estén vinculados laboralmente a Municipios de la Región Metropolitana y cuyas labores profesionales se relacionen con departamentos u oficinas que tienen manejo en situaciones de Desastre y Emergencia.

### 1.6. CRITERIOS DE INCLUSIÓN

Respecto de la muestra, los criterios de inclusión para la investigación son:

a) Genérico: Trabajadores Sociales de Municipios de la Región Metropolitana.

b) Filtro:

- Ser Trabajador Social, que cumpla servicios actualmente en Municipios.

-Trabajar vinculado al área de Desastres y Emergencias o haber tenido vinculación a este tema en algún momento de su desarrollo profesional.

Puesto que se delimitaron los criterios de inclusión, para los efectos de exclusión se entiende a aquellos que no cumplan con el criterio genérico y filtro.



## 1.7. INSTRUMENTO UTILIZADO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

A continuación se presenta la estructura de la entrevista y los objetivos de investigación en cada tema tratado.

### Parte I. Identificación general área profesional

a) Nombre
b) Municipio
c) Departamento
d) Cargo
e) Funciones y actividades relevantes que desempeña
f) Años en ese cargo
g) Tipos de Desastre y Emergencia en la que se ha desenvuelto:

Preguntas **A;B;C;D** son parte de la información de archivo, para estructurar y ordenar la investigación, pero no se utilizan entrelazadas, manteniendo la confidencialidad de los informantes.

Preguntas **E;F;G** se evalúan cuantitativamente a modo de contextualizar la investigación.

### Parte II. Cuestionario

*A. ¿Cuál es su relación con el área de desastres emergencias del municipio en que usted trabaja?*

Objetivo: Poner en contexto al sujeto entrevistado dentro de la estructura de reacción ante desastres y emergencias del municipio.

*B. De existir una Oficina de desastres y emergencias, donde está situada esta en el organigrama del municipio, (que tipo de dependencia administrativa tiene).*

Objetivo: Conocer la estructura administrativa en que se posiciona el área de emergencias.

*C. ¿Cómo cree usted los vecinos de la comuna, evalúan su trabajo en el área de desastre y emergencia?*

Objetivo: Tener una percepción de la comunidad local respecto de la labor de los Trabajadores Sociales en Desastres y Emergencias.

*D. ¿En qué tipo de emergencias le ha tocado trabajar?*

Objetivo: Acercar el estudio a la ejemplificación de casos, en base a experiencias locales.

*E. En su desarrollo como profesional, recuerde y mencione alguna situación que le allá afectado especialmente ¿Cómo logro manejarla en relación a su formación profesional?*

Objetivo: Lograr información de casos desde la experiencia del Trabajador Social in situ.

*F. ¿Qué tipo de intervención emplea comúnmente en situaciones de desastres y emergencias?, a su juicio ¿En qué se diferencia de intervenciones en otras áreas del trabajo social?*

Objetivo: Conocer la intervención local en situaciones no programadas (emergencias) y diferenciarla de las que corresponden a un programa estructurado.

*G. ¿Cómo argumentaría la necesidad del Trabajo Social en los departamentos o áreas de desastres y emergencias presentes en los municipios?*

Objetivo: Otorgar un nivel de autovalorización profesional al Trabajador Social en temas de Desastre y Emergencias.

*H. ¿Cuáles son los contenidos básicos que a su juicio debiera tener un protocolo de intervención en el área de desastres y emergencias desde la perspectiva del Trabajo Social?*

Objetivo: Incorporar antecedentes desde la experiencia del profesional inmerso en el área.

*I. Mencione según su experiencia en 5 pasos las acciones a seguir desde su labor ante una emergencia:*

Objetivo: Dibujar una estructura de intervención inmediata según la experiencia de los profesionales.

*J. ¿Qué herramientas técnicas, materiales y administrativas cree fundamentales para reaccionar frente a una situación de desastre y emergencia?*

Objetivo: identificar elementos y herramientas de apoyo básico en la acción del profesional en situaciones de Desastres y Emergencias.

*K. ¿El Municipio cuenta con algún tipo de protocolo a la hora de intervenir en un procedimiento, relacionado con desastres y emergencias?*

Objetivo: Conocer las de herramientas de planificación con que cuentan los municipios.

*L. Plantee 3 cualidades que debe tener un TS para intervenir en situaciones de desastres y emergencias*

Objetivo: Identificar desde el autoanálisis profesional las cualidades de la profesión en torno al trabajo en Desastres y Emergencias.

*M. ¿Existe un equipo de trabajo conformado para actuar ante desastres y emergencias?*

Objetivo: Como se estructura la intervención en desastres y emergencias, saber si hay un equipo que oficie en forma permanente

*N. (Anexo, pregunta anterior) De ser respuesta SI responder, ¿Cuántas personas lo constituyen?*

Objetivo: Cuantificar el personal estable en torno a desastres y emergencias en municipios.

*O. ¿Qué profesiones o especialidades tienen las personas que constituyen el equipo de desastres y emergencias?*

Objetivo: Caracterizar en términos profesionales a los equipos de acción en desastres y emergencias en municipios.

*P. ¿Cree Ud. los trabajadores sociales necesitan en su formación profesional mas contenidos o ramos enfocados en Desastres y Emergencias?*

Objetivo: Conocer desde la experiencia del profesional si existen debilidades en su formación en torno a la temática específica de desastres y emergencias.

*Q. ¿Existe en su comuna algún tipo de red social u organizacional preparada para enfrentar Desastres y Emergencias?*

Objetivo: Identificar grado de organización social de las comunidades en relación a su auto-resguardo ante desastres y emergencias.

## **2. ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1. METODOLOGÍA DE ANÁLISIS**

#### **INFORMANTES**

Los informantes son ocho profesionales del Trabajo Social que se desempeñan laboralmente en Municipios de la Región Metropolitana.

#### **ORDENAMIENTO LÓGICO Y TRANSFORMACIÓN DE DATOS**

La información entregada por los entrevistados, fue sintetizada en un cuadro de síntesis, donde se registraron las palabras y frases clave, atinentes a cada pregunta.

Lo anterior con el fin de sistematizar la información, clasificando y categorizando los datos.

#### **OBTENCIÓN DE RESULTADOS**

Para obtener conclusiones de un proceso de recolección de información, es importante tener un producto de análisis, por lo cual los temas tocados en la entrevista serán categorizados y las respuestas ya sistematizadas serán expuestas en cuadros comparativos. Con el correspondiente análisis por tema.

## **CATEGORIAS DE ANALISIS**

De acuerdo a los objetivos de la investigación, las categorías de análisis corresponden a:

### **a) EXPERIENCIAS DEL TRABAJADOR SOCIAL**

Como la experiencia es un aporte a la intervención profesional y fundamenta las acciones futuras. Se busca conocer:

Experiencias profesionales relevantes en Desastres y Emergencias.

Como se enfrentan los desastres y emergencias desde la profesión

Que herramientas y saberes propios de la profesión se utilizan para intervenir en Desastres y Emergencias.

### **b) INTERVENCIÓN PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL**

Tipo de intervención que ha realizado el Trabajador Social en Desastres y Emergencias y la relevancia de la intervención que puede realizar el Trabajador Social gracias a su formación y las herramientas profesionales que posee.

### **c) VALORACIÓN DE LA PROFESIÓN DESDE EL PROPIO TRABAJADOR SOCIAL**

Acá se busca unir dos puntos relevantes de la investigación, primeramente a través del recorrido y análisis de las experiencias e intervenciones que realiza el Trabajador Social; conocer el tipo de intervención y argumentar la importancia que tiene para enfrentar desde los Municipios las situaciones de contingencia como Emergencias y Desastres.

En segundo lugar a través de las argumentaciones y la visión del propio Trabajador Social de su papel en lo municipal en términos de intervención y del aporte de sus experiencias, se busca generar una valoración de la profesión y validar un concepto que es central en el estudio la *"Autovaloración Profesional"*

**d) PROTOCOLOS E INSTRUMENTOS DE INTERVENCIÓN EN  
DESASTRES Y EMERGENCIAS, EN LA BUSQUEDA DE UNA  
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DESDE EL TRABAJO SOCIAL**

Primeramente se consulta sobre la existencia o ausencia de protocolo para enfrentar Desastres y Emergencias en los Municipios, para tener una idea general del uso real de este tipo de instrumentos de gestión.

Por otro lado se quiere rescatar la visión de los Trabajadores Sociales desde sus experiencias e Intervenciones realizadas en Desastres y Emergencias, para que a través de sus relatos y aportes se fundamente una propuesta de lineamientos de intervención en dicho ámbito, el último objetivo del presente estudio.

**2.2. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

## **CARACTERIZACIÓN DE LOS ENTREVISTADOS Y SU RELACIÓN CON DESASTRES Y EMERGENCIAS DESDE LA MIRADA MUNICIPAL**

El primer cuadro muestra la identificación de los casos, para mantener la confidencialidad de los datos de los entrevistados, se reservará la identificación personal de los sujetos por lo cual serán denominados "Sujeto N".

Para contextualizar la información, recordaremos que según el criterio de selección utilizado, los entrevistados tienen como característica común, ser Trabajadores Sociales, que actualmente trabajen en Municipios y dentro de su quehacer profesional en el mismo han participado en procedimientos relacionados con Desastres y Emergencias.

Se entrega como antecedente el género, el Departamento o Unidad a la que pertenece y el tipo de relación que tiene esta Unidad con Desastres y Emergencias dentro de la Organización administrativa del Municipio.

**Cuadro N° 1: Caracterización de los Entrevistados**

	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
<b>Genero</b>	Hombre	Mujer	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Mujer
<b>Departamento o Unidad a la que pertenece</b>	Coordinador plan de reconstrucción sicosocial.	DIDECO	DIDECO	SECPLAN	Protección Social	Proyectos ciudadanos	Unidad de intervención familiar	DIDECO
<b>Relación de su área de trabajo con Desastres y Emergencias.</b>	Trabaja en otra área que se relaciona con Desastres y Emergencias	Trabaja en otra área que se relaciona con Desastres y Emergencias	Trabaja en otra área que se relaciona con Desastres y Emergencias	Trabaja en otra área que se relaciona con Desastres y Emergencias	Trabaja en otra área que se relaciona con Desastres y Emergencias	Trabaja en otra área que se relaciona con Desastres y Emergencias	Trabaja en otra área que se relaciona con Desastres y Emergencias	Trabaja en otra área que se relaciona con Desastres y Emergencias
<b>Tipo de Desastres y emergencias en que se ha desenvuelto profesionalmente</b>	Terremoto	Inviernos, coordinación de albergues.	Incendios y rodados(descenso de tierras en pendientes). Problemas de inundación de inmuebles por lluvias	Inundaciones, Terremoto 2010	Inundaciones, terremoto, Incendios.	Problemas habitacionales post terremoto	Terremoto	Emergencias de invierno, terremoto

## EXPERIENCIA E INTERVENCIONES PROFESIONALES EN SITUACIONES DE DESASTRE Y EMERGENCIA

**CUADRO DE ANÁLISIS N° 2:** Tipo de Desastres y Emergencias en que se ha desenvuelto profesionalmente el Trabajador Social

Este cuadro busca situar al Trabajador Social en distintas situaciones de Desastres y Emergencias en las que ha trabajado y por ello ha capturado experiencias.

	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
Tipo de Desastres y emergencias en que se ha desenvuelto profesionalmente	Terremoto	Inviernos, coordinación de albergues.	Incendios y rodados (descenso de tierras en pendientes), Problemas de inundación de inmuebles por lluvias	Inundaciones, Terremoto 2010	Inundaciones, terremoto, Incendios.	Problemas habitacionales post terremoto	Terremoto	Emergencias de invierno, terremoto

**Observaciones:** Todos los trabajadores Sociales entrevistados, tienen en su recuerdo inmediato, al menos un evento que puede clasificarse como Desastre o Emergencia en el cual han intervenido profesionalmente.

Un elemento que se repite notoriamente es el *Terremoto*, teniendo en cuenta la magnitud del Terremoto del 27 de Febrero de 2010 ocurrido en Chile y sus consecuencias no es de extrañar lo significativo que fue en términos de experiencia para los Trabajadores Sociales de muchas regiones del país. También sabemos que la Región metropolitana fue azotada fuertemente por este suceso. Un segundo elemento que se repite es el de inundaciones o emergencias de invierno.

### EXPERIENCIA LABORAL EN DESASTRES Y EMERGENCIAS CON IMPACTO EN LO PERSONAL Y PROFESIONAL

**CUADRO DE ANÁLISIS N° 3:** Se consulta a los entrevistados sobre una experiencia que les haya marcado por su implicancia tanto personal como profesional, con eso se busca conocer experiencias específicas que quedan en la retina del profesional.

	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
Experiencia laboral en Desastres y Emergencias que genero impacto en lo personal y profesional del Trabajador Social	Ninguna específicamente	Ninguna en especial	Familias y personas afectadas por desgracias, principalmente las mujeres y niños	NR	Alud	Persona extranjera en situación de calle, producto del terremoto	Aplicar fichas post terremoto en casa de adobe y con replicas constantes.	Adultos mayores afectados en el terremoto

**Observaciones:** Se observa que mas allá de situaciones o circunstancias específicas, los profesionales guardan en su memoria casos de personas afectadas. Al analizar el cuadro podemos ver que para el Trabajador Social a diferencia de otro tipo de profesional tiene mayor significancia profesional y en la memoria la persona, grupo de personas o comunidad que se ve afectada por una situación de riesgo, o vulnerabilidad.

**TÉCNICAS Y HABILIDADES PROFESIONALES QUE SE UTILIZAN EN DESASTRES Y EMERGENCIAS**

**CUADRO DE ANÁLISIS Nº 4:** En base a la información entregada en el cuadro anterior, se solicita al entrevistado indique cuales son las herramientas técnicas y las habilidades propias de la profesión que ha debido aplicar en situaciones de Desastre y Emergencias.

Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
Contención	Contención	Autocontrol	NR	Contención	Contención	No personalizar	Contención
Autocontrol	Empatía	Manejo de emociones		Empatía	Transmitir confianza	Utilizar herramientas de la profesión	apoyo emocional
		Transmitir calma		Tolerancia	Comprensión	Autocontrol	Autocontrol
				Liderazgo	Concreta ayuda material		
				Diagnostico	Derivación profesional (salud y legal)		
				Ordenamiento de necesidades			

Técnicas y habilidades profesionales que se utilizan para trabajar en situaciones de Desastres y Emergencias.

**Observaciones:** El elemento más significativo mencionado es la Contención Emocional hacia los afectados, se rescatan otros elementos como empatía, tolerancia, apoyo emocional, comprensión, transmitir calma, manejo de emociones, los cuales podríamos definir como parte de la propia técnica de contención emocional.

Una técnica importante mencionada en más de una oportunidad por los entrevistados es el autocontrol. Según la Real Academia Española, "Autocontrol es el control de los propios impulsos y emociones", entendiéndose que es aquí donde se pone a prueba realmente el profesionalismo. La capacidad para mantener las emociones al margen del trabajo que se está desarrollando, lo cual es una tarea muy compleja en intervención en crisis, pues muchas veces los estragos propios de la situación que se ha generado causan un gran impacto, así como los relatos de los afectados.

Por otro lado y en otra arista del trabajo del profesional en terreno se mencionan algunas acciones o tareas propias de la intervención como son el Diagnóstico y ordenamiento de necesidades, que rescataremos para otro eje del análisis, en relación a la labor propia del Trabajador Social.

### **AUTOVALORACIÓN DE LA PROFESIÓN EN INTERVENCIÓN LOCAL EN DESASTRES Y EMERGENCIAS**

Se solicita a los entrevistados argumentar la importancia de contar con Trabajadores Sociales en área de Desastres y Emergencias. Para efectos de sistematizar la información y generar un análisis más específico, de la respuesta de los entrevistados se rescatan dos temas, por un lado la valoración a través del nivel de importancia que se le asigna a la profesión y por otro lado la argumentación planteando el aporte profesional.

### **CUADRO DE ANALISIS N° 5: Valoración de la profesión en la intervención en Desastres y Emergencias**

Se pide a los entrevistados argumenten la necesidad de contar con Trabajadores Sociales en el área de desastres y emergencias del Municipio. Para términos del análisis de la respuesta abierta y espontánea de los entrevistados se rescatan dos temas para el análisis.

**CUADRO ANALISIS N° 5 A**

Para sintetizar la información entregada, como técnica se rescata una palabra del contexto de la respuesta del entrevistado, se da una valoración a la importancia que el propio Trabajador Social le asigna a su profesión en el trabajo que se realiza en términos locales en Desastres y Emergencias.

	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
<b>VALORACION O NIVEL DE IMPORTANCIA DE LA PROFESION</b>	Importancia de definir rol	Importante	Totalmente importante	Importante	Necesaria	Fundamental	No indispensable	Importante

Según las entrevistas podemos ver que en general la autovaloración de la profesión en cuanto a su papel en el manejo de Desastres y Emergencias, es alta, sólo un entrevistado manifiesta una opinión fuera de la tendencia “no indispensable”. Los aportes específicos que avalan la valoración profesional serán explicados en el cuadro siguiente.

**CUADRO ANALISIS N° 5 B**

Respecto a la valoración y con ello importancia que el propio Trabajo Social le da a su presencia y aporte profesional en la Intervención en Desastres y Emergencias a nivel local, se le solicita mencionar cual es el tipo de aporte que realiza. Frente a las respuestas entregadas se rescatan frases claves para análisis.

Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
Conocimiento de la comunidad local	Realizar catastros de afectados y necesidades	Interacción con los afectados	Cercanía a las personas	Complemento intervención técnica y humana	Conocimientos	NR	Apoyo
Conocer a los actores sociales y organizaciones de base.	coordinar acopio de ayuda	Contención	Forma de relacionarse con la comunidad	Conocimiento de la comunidad	Herramientas		contención emocional
Facilitadores de la coordinación		Entrega de recursos de emergencia		Coordinar recursos	Habilidades para manejar situaciones complejas		Derivación a especialistas
Ética				Tomar decisiones	Entrega contención a afectados		Seguimiento de casos
Desarrollar competencias en las comunidades				Validez en la comunidad	Generador de soluciones sociales		

**APORTE DE LA PROFESION**

**Observaciones:** Se rescataron grupalmente algunos elementos que sustentarian según la opinión de los propios Trabajadores Sociales el aporte de la profesión en el trabajo que se realiza a nivel local en Desastres y Emergencias.

- 1) *Conocer a la comunidad y las dinámicas propias del entorno local*, lo cual es fundamental para realizar un certero diagnóstico y detección de necesidades.
- 2) *Coordinación de las entidades que se involucran en el proceso de apoyo*, como a la propia comunidad, facilitando la entrega de ayuda a los afectados.
- 3) *Cercanía con la comunidad*, a través de la contención emocional, el apoyo a los afectados y la prevalecencia de los valores éticos de la profesión el Trabajador Social genera una suerte de empatía con las personas lo que le permite intervenir y trabajar de una forma más fluida con los afectados y la comunidad en general.

**CUADRO DE ANALISIS N° 6:** Acciones utilizadas en la intervención profesional en Desastres y Emergencias

Acciones utilizadas en intervención profesional en Desastres y Emergencias.	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
	No existe intervención definida	Ser sistemático	Intervención en crisis	Evaluar áreas críticas	Intervención en crisis	Intervención en crisis	Contención	Momento crítico, rapidez y cautela
		anotar todo	Visita en desarrollo de la emergencia	Determinar áreas críticas	Concretar ayuda en tiempo breve	Intervención en redes (capacidad para coordinar y conseguir ayuda)	Apoyo	Autocontrol
		Tranquilizar	Visita con emergencia controlada Controlar Tranquilizar				Gestión de recursos	Rapidez

**Observaciones:** Tomando los elementos principales planteados por los entrevistados se enumeraran una serie de acciones que están presentes en la intervención profesional:

- 1) Intervención en crisis: Actuar con rapidez y cautela.
- 2) Entregar contención emocional, tranquilidad y apoyo
- 3) Determinar necesidades y puntos críticos de la emergencia
- 4) Gestionar recursos y coordinar ayuda
- 5) Concretar ayuda y visitas posteriores.

**CUADRO DE ANALISIS N° 7: Pasos a seguir para la intervención profesional en Emergencias.**

Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
NR	Catastro de los damnificados	Identificación de autoridades	Identificación de los lugares afectados	Evaluación_ presencia en terreno	Conocimiento del desastre o emergencia	presencia oportuna	Pedir información del lugar y las circunstancias de lo ocurrido para saber con que equipo acudir y alertar a mas personal
NR	Consulta de fichas	Identificar a los afectados	Levantamiento de información en terreno	Atención de afectados	Recepción de información.	Verificar acción de equipos de emergencia	Constatar magnitud de los hechos en terreno
NR	Visita domiciliaria	Presentación del profesional con los afectados	Evaluación	Coordinación con otras áreas del municipio, entrega de información	Visita a terreno	contener y apoyar	entrevistar a afectados y entregar apoyo y contención
NR	Se destinan los recursos	Contención y tranquilizar	Determinación de áreas prioritarias	Asignación de recursos a afectados	Planificación de medidas a tomar	sondear necesidades	Solicitar y distribuir ayuda para lo inmediato
NR	Seguimiento de los casos	Ver las principales necesidades urgentes	Entrega de ayuda	Coordinación de entrega de ayuda	Ejecución de la planificación.	Gestionar recursos de primera necesidad	Diagnostico de daños, para emitir informes y tomar medidas posteriores.

5 pasos de acción ante una emergencia.

**Observaciones:** Se rescata de este cuadro que con más o menos detalle, se repiten elementos que han sido mencionados ya en otros apartados de la entrevista y que hacen sentido a una correlación de acciones que se manifiestan como imprescindibles, se identificaron tres puntos o hitos que marcan el proceso de intervención, en una emergencia, por lo cual estamos hablando de lo que se conoce como intervención en crisis, es decir el momentos inmediato a los hechos.

- Verificación de los hechos en terreno
- Nomina, catastro u otra forma de identificar y registrar a los afectados y los daños.
- Gestión y entrega de ayuda

## **PRESENCIA DE PROTOCOLOS DE INTERVENCIÓN EN DESASTRES Y EMERGENCIAS A NIVEL COMUNAL**

Para efectos del análisis primeramente se corrobora en la entrevista la existencia o ausencia de protocolos de intervención en los municipios, sin embargo, por el tipo de estudio desarrollado no podemos hacer una proyección estadística, solo trabajaremos en base a una tendencia, de los ocho casos consultados solo 2 indican que en el municipio en el cual trabajan, no existe un protocolo de acción para Desastres y Emergencias.

### **CUADRO DE ANÁLISIS N° 8: Elementos que debiese contemplar un Protocolo de Intervención Local en Desastres y Emergencias**

Se busca conocer desde la mirada del profesional que elementos debiese contemplar un instrumento de coordinación general de acciones también conocido como protocolo, si bien muchos municipios cuentan con instrumentos propios, estos en ocasiones no contemplan todos los elementos necesarios o dejan de tener aplicabilidad por falta de actualización. Con este cuadro se busca determinar elementos que consideraran fundamentales los trabajadores Sociales para contar con un buen instrumento de planificación y acción ante Desastres y Emergencias.

AUTOEVALUACIÓN DE LAS EXPERIENCIAS E INTERVENCIONES DE LOS TRABAJADORES SOCIALES EN DESASTRES Y EMERGENCIAS A NIVEL LOCAL

Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
Protocolos que se actualicen periódicamente.	Claridad en objetivos	Contactar servicios de emergencia (bomberos, carabineros), para conocer la identidad de los afectados	NR	Evaluación de daños	Planificación socioeconómica de los lugares a intervenir	Establecer acciones	Responsabilidad interna y coordinación con otros entes
Políticas públicas que aborden el tema en específico.	Tiempo destinado a la intervención.	Contener, tranquilizar	NR	Determinación de daños	Tener plan de emergencia que sea conocido por todos los involucrados	Gestión de recursos	Evaluación de necesidades
Conocimientos generales respecto de las respuestas ante desastres	Delegar responsabilidades	Aplicar EFU (Encuesta Única de Emergencia)	NR	Asignación de recursos	Actualización de planes de emergencia.	establecer roles	
Conocimientos particulares respecto de grupos etareos vulnerables	Seguimiento	Ver las necesidades urgentes	NR	Contención	Conocimiento de las herramientas y cualidades del T.S.		
Posible articulación entre políticas públicas que aborden distintos grupos		Responder rápidamente a las necesidades.	NR	Atención de afectados	Identificar las herramientas más efectivas para cada situación.		
Particularidad de zonas geográficas, étnicas, rango etareo.			NR	Registro de información	Generar redes de apoyo que acudan rápidamente y en forma efectiva		
			NR		Prevenir y enfrentar situaciones críticas		

Aportes desde la profesión a los elementos que debe contemplar un protocolo de intervención ante Desastres y Emergencias a nivel Local.

**Observaciones:** Al analizar el cuadro podemos encontrar similitud en algunos tópicos mencionados y estableceremos en base a ellos un listado de los elementos que fueron enfatizados en este cuadro.

- Actualización del instrumentos de gestión
- Establecer roles y responsabilidades
- Que todos los involucrados conozcan los planes de emergencia
- Información de grupos vulnerables, particularidades geográficas, étnicas y etarias.
- Generar redes de apoyo
- Evaluación de daños y necesidades
- Registro de información

**CUADRO DE ANÁLISIS N° 9: Herramientas de apoyo a la gestión**

Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
NR	Fichas de identificación de las personas	Tipo de alerta(verde, amarilla, roja)	Encuestas	Profesionales	Conocimientos del lugar en que esta trabajando	Comunicación y coordinación con las entidades que deben actuar.	Técnicas propias de la profesión
NR	Conocimiento de la ficha de protección social(validar con lo que dicen las personas)	Amplitud de la alerta		Técnicos preparados y coordinados	Claridad de pro y contra	hacer menos agresiva la situación de las víctimas	Materiales. Medios de contacto, de transporte, sistema de georeferenciación, disponibles 24 hrs.
NR	Visitas domiciliarias	Procedimientos para establecer la alerta		Protocolo previo	Identificar cualidades o habilidades personales para enfrentar situaciones límite		Administrativas: buena coordinación, tareas claras y asignadas
NR		Coordinación Municipios - instituciones.		Decretos	Accesos rápido a planificaciones de emergencia		
NR		Capacitación frente a emergencias y desastres		Instrumentos facilitadores de gestión de emergencias	Saber a quien y como acudir en apoyo		
NR		Que las autoridades sean de la localidad, para que acudan a las emergencias		Equipamiento básico para ayuda.			
NR		Recursos materiales para que la oficina de emergencia actúe rápidamente (vehículos, sirenas, linternas, palas, etc.)					
NR		Que la ayuda a las necesidades inmediatas sea entregada con rapidez.					

Herramientas de apoyo a la gestión en Desastres y Emergencias

**Observaciones:** Esta pregunta fue interpretada de diversas formas por los entrevistados, por lo cual se tomaran todos los aportes en forma particular, para efectos del análisis general concluyente.

**CUADRO DE ANÁLISIS N° 10: Redes de apoyo**

El cuadro siguiente busca dar un marco general sobre el tipo de redes y nivel de interacción con otras entidades u organizaciones para el manejo de Desastres y Emergencias locales.

Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
¿Existe en la comuna algún tipo de red social u organizacional para enfrentar desastres y emergencias?							
Si	No	Si	Si	No	No	Si	No
¿Cree necesario crear redes de ayuda, social e institucional en su comuna para enfrentar Desastres y Emergencias de forma mas eficiente y eficaz?							
Si	Si	Si	Si	Si	Si	No responde	Si
<b>Frecuencia de articulación y comunicación con redes formales para realizar intervenciones exitosas</b>							
Medianamente frecuente	Frecuente	Medianamente frecuente	Poco frecuente	Frecuente	Medianamente frecuente	Medianamente frecuente	Frecuente

**Observaciones:** No en todos los casos consultados existen redes activas, sin embargo se manifiesta la necesidad e importancia de que se genere este tipo de nexo de coordinación y cooperación.

Respecto de la articulación con redes formales, se evalúa una mediana a alta frecuencia de contacto en general.

**CUADRO DE ANÁLISIS N° 11:** Relación con la entidad patrocinante.

	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
Participa de alguna Organización Profesional	No	Colegiado	No	No	No	No	Colegiada	No

**Observaciones:** Se consulta sobre el rol que debiese tener el Colegio de Asistentes Sociales, respecto de la intervención del Trabajador Social en desastres y Emergencias, en general las respuesta las podemos definir en los siguientes puntos:

- Tomar Un rol mas protagónico
- Dar mas importancia a la profesión
- Apoyar a los profesionales con difusión de información, charlas, seminarios, etc.
- Tomar las experiencias de los profesionales que se desenvuelven en esta área, para crear un manual de procedimientos respecto de Desastres y Emergencias.

## **LINEAMIENTOS DE INTERVENCIÓN EN DESASTRES Y EMERGENCIAS DESDE EL TRABAJO SOCIAL**

El último objetivo de este estudio es entregar lineamientos generales de intervención, ello apoyado en la necesidad de los propios Trabajadores Sociales de contar con un instrumento de este tipo, lo cual queda de manifiesto en las entrevistas.

Del análisis de las entrevistas podemos rescatar la necesidad de contar con una carta de navegación general, que recoja las experiencias personales y profesionales, que estipule compromiso y participación de la comunidad en la prevención y acción ante Desastres y Emergencias.

Los lineamientos de la propuesta tienen tres principios transversales, información, organización y participación.

### **a) Información**

**Diagnóstico Local:** Contar con información clara y actualizada permitirá tener una visión real y objetiva de la comuna y su entorno.

Dará a conocer factores de riesgo, índices de vulnerabilidad y ayudará a actuar con mayor precisión frente a la contingencia.

**Información Transversal:** Mantener canales de información fluida en lo interno y con los organismos públicos, privados, voluntariados y organizaciones comunitarias, para hacer más rápida la coordinación en momentos de emergencia.

**Entregar Información a Víctimas y Afectados:** Las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad en una Emergencia, necesitan contar con información oportuna, fluida y constante, eso les ayudará a tener un grado de certeza en medio del caos, ayudará a generar un vínculo y mayor grado de confianza con los profesionales que le apoyarán y acompañarán en el proceso, lo cual será beneficioso tanto para el afectado como para facilitar la labor del Trabajador Social.

En la etapa post desastre se generan las acciones de reconstrucción con la finalidad de establecer estados de normalidad para los afectados, se aplican

planes de rehabilitación, reconstrucción de infraestructura, asesoría legal entre otros.

En este sentido, es importante mantener un nexo de comunicación con las personas afectadas que se encuentran involucradas en este proceso, que entiendan las acciones y medidas y las asuman de forma positiva y participativa.

## **b) Organización**

**Organización Interna:** Dentro del Municipio es importante que se establezca un espacio administrativo donde todos tengan roles bien definidos que tengan una implicancia real al hora de intervenir en Desastres y Emergencias.

**Redes Organizadas:** Las redes de trabajo y apoyo deben estar organizadas para evitar que se dupliquen acciones o roles o se entregue información distorsionada que entorpezca el flujo de acción.

El objetivo es lograr una red donde participen organismos públicos, organizaciones privadas, sociales, de auxilio, salud, rescate y organizaciones comunitarias, en un trabajo conjunto con la fluidez necesaria para que todos aporten desde un rol definido previamente.

## **c) Participación**

**Participación Interna:** El Trabajo Social en lo cotidiano es un área importante dentro del quehacer municipal, sin embargo los Desastres y Emergencias, no son parte de lo cotidiano, no son planificados, por lo que no se justifica un equipo gigantesco a la espera de algún evento de estas características, por ello es importante reforzar dentro del Municipio la participación y colaboración de todos los funcionarios, en las acciones tendientes a enfrentar una Emergencia que afecte a gran parte de la población.

**Participación de la Comunidad Afectada:** Un punto importante de la intervención del Trabajador Social, es apoyar a los afectados no solo desde

la entrega de recursos materiales, económicos, derivación de salud o legal. Lo más importante está en trabajar la aceptación de un nuevo escenario y la necesidad de poner las capacidades propias en construir esta nueva realidad, hacer ver que la crisis o momento de caos, como lo ve el afectado, no es el fin de algo, si no la oportunidad de reorganizar la vida y el entorno.

Es aquí donde entra con fuerza el Trabajo Comunitario, los proyectos participativos, escuchar las opiniones, las ideas y las ansias de superación de crisis que afloran de las personas que se vieron afectadas.

### **LINEAMIENTOS DE INTERVENCIÓN**

Los lineamientos de intervención desde el Trabajo Social para enfrentar Desastres y Emergencias, se trabajarán en tres ejes, situados de acuerdo a los momentos clave en que se debe focalizar la Intervención.

El primer lineamiento se focaliza en el estado de normalidad o Pre Evento, es decir todo lo previo a que se genere una Emergencia, el trabajo está enfocado en la recolección de información principalmente a través de un diagnóstico comunal, que estipule las debilidades de la localidad, además de acciones preventivas frente a Desastres y/o Emergencias.

El segundo lineamiento corresponde a lo que en Trabajo Social llamamos Intervención en Crisis, desde el momento en que se da la alerta de una Emergencia o se desencadena un Desastre. En este momento se debe actuar con precisión y rapidez para prestar ayuda y aminorar los daños del evento.

Por último el tercer eje se enfoca en la Intervención Post Evento, parte con la evaluación de los daños y las necesidades de los afectados, se planifican las acciones de reparación y rehabilitación, se ponen en marcha los programas enfocados en este sentido y se realiza seguimiento a las acciones tomadas, lo fundamental en esta etapa es el acompañamiento a los afectados en el proceso de reconstruir y asumir su realidad cotidiana.

## Etapa A Planificación previa

Se considerara etapa A a todo momento de calma o normalidad, lo cotidiano o el día a día. Este periodo es el que debe ser aprovechado para prepararse frente a futuras emergencias que pueden desencadenar desastres.

Es importante considerar que éste no es un periodo único, es cíclico al igual que cada etapa de este lineamiento.

La importancia de ésta etapa radica en la recolección de información y aplicación de medidas preventivas, ambas deben entenderse como procesos de constante actualización y verificación para que no pierdan validez y aplicabilidad real.

<b>A 1 - DIAGNOSTICO LOCAL</b>
<p>Conocer las características del lugar en que el Trabajador Social se desenvuelve profesionalmente, es necesario intervenir tanto en lo cotidiano como ante una situación de Emergencia ya que es de vital importancia para considerar la magnitud de las situaciones a resolver.</p> <p>El diagnóstico puede ser dividido o segmentado según sectores de la comuna, lo que ayudará a tener información más fácil de manejar.</p> <p>Conocer el paisaje en un estado normal, será la mejor forma de medir cambios o daños frente a un Desastre o Emergencia.</p>
<i>Elementos a considerar en diagnóstico local</i>
<p>Considerar las características demográficas, socioculturales, geográficas, la disponibilidad de servicios de emergencia, nivel de organización local y herramientas del propio municipio.</p>

### **Catastro Demográfico**

Conocer no sólo la densidad poblacional de la comuna, sino también entrelazar datos para lograr un perfil sociocultural de la misma y sus habitantes.

Dividir por sectores ayudará a tener una fotografía más precisa antes de actuar.

### **Catastro de Servicios de Emergencia de la Comuna**

Desarrollar nomina de todos los servicios de emergencia, públicos y privados de la comuna caracterizar según ubicación.

Se deben considerar también los servicios de emergencias de las comunas aledañas en caso de requerir apoyo extraordinario.

Generar contacto y convenios de cooperación que faciliten el traslado de pacientes en caso de ser requerido.

### **Catastro de Colegios e Instituciones Educativas**

Ésta información será de suma utilidad en caso de que se presente la necesidad de habilitar los colegios como albergues.

En caso de que ocurran Emergencias en horario de clases, es de vital importancia conocer y saber cuántos niños albergan los establecimientos educacionales para actuar ante posibles evacuaciones o alertas.

### **Catastro de Organizaciones Comunitarias**

Conocer la existencia y alcance de Juntas de Vecinos, Clubes Deportivos y otras organizaciones vecinales es importante en el sentido de generar redes de apoyo en programas de prevención y de apoyo a afectados por Desastres y Emergencias.

### **Crear Matriz de Ingreso de Información**

Crear una base de datos sistematizada, que permita actualizar periódicamente la información general de la comuna.

Además ingresar datos en situaciones de Desastres y Emergencia y que posterior a los mismos sean rápidamente sintetizados con la finalidad de obtener una fotografía del momento de crisis en cuanto a nivel de daños y población afectada, que permita tomar medidas de apoyo.

<p style="text-align: center;"><b>Nomina de actividades de Explotación, Fabricación o Comercialización que impliquen algún riesgo de Emergencia</b></p>
<p>Es muy común que la existencia de focos comerciales en sectores cercanos a lugares poblados, pueda provocar por accidente u omisión de algún procedimiento algún tipo de Emergencias, ya sean sanitarias o de otro tipo.</p> <p>Es importante conocer esta información para prevenir y dar rápido alcance al contacto con los encargados de las empresas en caso de que se genere alguna Emergencia.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Equipo Comunal de Emergencia</b></p>
<p>Es importante que cada Municipio cuente con un equipo asignado y coordinado que tenga clara su misión.</p> <p>La base para cumplirla es conocer los recursos que tiene a su disposición, por lo cual se deben inventariar todos los recursos materiales, económicos y humanos, con la finalidad de conocer con claridad las responsabilidades de cada persona que es parte del equipo y agendar turnos, teniendo en consideración que las Emergencias se pueden dar en cualquier fecha y horario.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Análisis de Vulnerabilidad</b></p>
<p>Para realizar un análisis de vulnerabilidad debemos contar con información demográfica, sociocultural, geográfica, de explotación de recursos, actividades productivas, servicios de ayuda y auxilio.</p> <p>Considerar la presencia y característica de estos factores nos ayudará a realizar un análisis de vulnerabilidad de la población local ante Desastres y Emergencias.</p>

<b>A 2 - PREVENCIÓN LOCAL</b>
<p>Contar con información que otorgue una fotografía del lugar a intervenir es fundamental para planificar acciones de prevención. Más información se convierte en mayores y mejores posibilidades de planificar y prevenir.</p> <p>Para esta etapa es necesario tener en cuenta que prevenir no implica evitar o disminuir a cero el riesgo de ocurrencia de eventos, significa planificar y poner a disposición en forma eficiente las herramientas que ayuden a evitar la ocurrencia de acciones de riesgo provocadas por el hombre y actuar de forma eficiente disminuyendo los daños en aquellos eventos de origen natural que no pueden ser controlados por el hombre.</p>
<b>Elementos a Considerar en la Etapa de Prevención</b>
<p>¿ Quiénes componen la localidad? datos demográficos, cual es la estructura geográfica, los antecedentes históricos respecto de desastres en la zona. Existencia de redes y organizaciones comunitarias para organizar y educar a la población.</p>
<b>Identificación de Riesgos</b>
<p>A priori, es posible pensar en un sinnúmero de factores de riesgo para el bienestar de las personas en lo particular y comunitario, por eso al conocer las características de la comuna se podrá identificar los principales riesgos a los que nos podemos enfrentar y la magnitud histórica de estos, en caso de existir antecedentes previos.</p>
<b>Ejemplo: Una población costera = riesgos tsunami</b>

### **Educar a la población**

Un riesgo al materializarse, se convierte en una Emergencia que puede desencadenar un Desastre.

Saber controlar Emergencias es fundamental para disminuir las consecuencias adversas de la situación, por ello educar a la población, sobre cómo reaccionar ante determinados eventos, disminuirá el riesgo de que las consecuencias iniciales de una Emergencia se multipliquen por falta de acciones de control.

***Ejemplo: Un incendio que parte tímidamente en un inmueble. Si se toman las medidas equivocadas por desesperación se puede propagar con mayor rapidez el fuego.***

### **Capacitar a Actores Clave**

Más allá de educar a la población en temas básicos de prevención y reacción ante Emergencias, sería de suma importancia captar actores clave dentro de cada espacio comunitario que sean capacitados en prevención y reacción.

Lo anterior con dos finalidades, por un lado lograr que sean difusores de lo aprendido y lo transmitan en sus espacios vecinales, colegios, etc.

Por otro lado, que se conviertan en actores activos al momento de enfrentar una emergencia y gracias al proceso de capacitación tendrán mayor capacidad para manejar los acontecimientos, calmarse, contener a los que tienen cerca y convertirse en líderes naturales en los momentos clave.

**Ejemplo: Un docente capacitado, ante un incendio en su colegio, podrá además de seguir el protocolo básico de evacuación del establecimiento, tomar un rol protagónico y de iniciativa ante sus colegas y alumnos proponiendo acciones de cohesión de grupo y actividades para calmar y contener a los alumnos, disminuyendo la sensación de pánico en la comunidad escolar.**

## **Etapas**

### **Etapa B**

#### **Intervención en Crisis**

Ésta etapa está centrada durante la ocurrencia de la Emergencia o Desastre o a escasos minutos luego de acontecido el evento. En este momento es donde se emplea lo que se conoce en la profesión como Intervención en Crisis.

Ante un Desastre o Emergencia se debe actuar con diligencia y rapidez, para lograr una Intervención de acuerdo a lo anterior, debemos tener claras las acciones a seguir, pero sobre todo la forma en que llegaremos a los afectados, es aquí donde cobra una importancia única la labor del Trabajador Social, pues debe aplicar todos sus saberes y experiencias en el proceso de intervención.

<b>Exploración para conocer la Magnitud de los Hechos</b>
Apoyarse en relatos de Carabineros, Bomberos, Paramédicos y otros actores de rescate y auxilio, además del relato de los propios afectados.
<b>Corroborar Acción de los Servicios de Emergencia</b>
Identificar el tipo de Emergencia y magnitud de la misma, luego verificar que todos los servicios de Emergencia, Asistencia y Auxilio están alerta y actuando.
<b>Contacto con Afectados y Víctimas</b>
Utilizar técnicas de apoyo y contención ante situaciones de crisis. Lo fundamental es que las personas logren un estado de calma y claridad, que no sobrestimen ni subestimen lo sucedido, no se puede bajar el perfil a la situación, se debe intervenir ante la magnitud de los hechos.

### **Recolección de Datos in Situ**

A través de instrumentos de recolección de datos, obtener identificación de los afectados y los daños sufridos por los mismos o sus bienes.

En muchos casos no será posible tomar los datos directamente de las víctimas, por lo cual es fundamental el apoyo de los Rescatistas, Paramédicos, Carabineros u otros en la entrega de la primera información.

### **Sistematizar Información**

Ingresar los datos a una matriz que permita obtener con rapidez datos generales y presentaciones porcentuales. Para dar informes generales y tomar las medidas para la entrega de ayuda primaria.

### **Coordinar y Concretar Ayuda Primaria**

Se debe coordinar con rapidez y eficiencia la ayuda para cubrir las primeras necesidades producidas por la Emergencia, poniendo gran atención a las necesidades reales de los afectados en relación a la situación que viven.

El aporte del Trabajador Social es fundamental, ya que se debe asegurar la entrega de ayuda concreta y concerniente a las necesidades de las personas.

Su forma de abordar a los afectados será vital para que sea bien recibido este aporte, generando sensación de confianza, empatía y seguridad.

*Ejemplo: No se puede dar por efectuada una ayuda de Emergencia con repartir a todos los afectados una sopa caliente y una frazada. Quizá una de esas personas si logró sacar de su casa una frazada, sin embargo, no logró rescatar un medicamento que toma a diario y necesita adquirirlo en las próximas horas*

### Activar Redes de Apoyo

Las redes, principio fundamental de la globalización y los sistemas de comunicación actuales, activar redes de apoyo, es fundamental para dar un soporte a la ayuda que se quiere entregar. En temas como la recepción aportes de personas, empresas y que se coordinen voluntariados.

***Ejemplo: Contactar empresas que den donaciones. Juntas de vecinos, que apoyen en la obtención de información y colaboración solidaria de vecinos. Instituciones que presten apoyo a necesidades específicas.***

### Apoyo Permanente en Crisis

Aplicar técnicas de contención, trabajar con los afectados la tolerancia a la frustración ya que verán pasar muchas cosas frente a sus ojos, que no podrán asimilar del todo en el momento, ni intervenir en su desenlace.

La forma de intervención, se desarrollará según la magnitud del hecho y las condiciones del caso, de acuerdo a lo anterior:

**En el nivel de Caso o familia:** Se abordará a los afectados en forma individual y familia según las características de lo ocurrido.

**Nivel de Grupo:** Cuando por ejemplo los pobladores de una calle se ven afectados por un incendio, en lo inmediato se les abordará por un lado a los adultos para presentarse y dar apoyo general, haciendo un sondeo de los casos específicos que requieren más contención y por otro lado se trabajará con los niños en un tipo de contención apropiada.

**Nivel de Comunidad:** Cuando un evento provoca un Desastre de gran magnitud, no es un individuo o una familia la afectada sino que comunidades enteras se ven afectadas, sufren daños ya sean materiales, físicos y/o emocionales. En éste caso surgen formas de relación distintas a las habituales con la comunidad y es necesario trabajar desde un comienzo el sentido de realidad conjunta, donde todos reciban información, apoyo y el

aliento para organizarse y enfrentar las primeras horas post evento.

### **Acciones Básicas para Lograr Comunicación con los Afectados**

Se deben aplicar técnicas de Intervención Social enfocadas a lograr una buena comunicación con las personas afectadas.

Una buena comunicación será la base para que todo el trabajo que se haga hacia adelante sea fructífero, si no se logra generar empatía y con ello ganar la confianza de las personas, nada de lo que se diga o haga tendrá el efecto deseado.

Algunas acciones para lograr un nexo con los afectados:

- Acercarse a las personas con amabilidad, disposición y entregar contención.
- Dar espacio a consultas y expresión de los afectados
- Entregar información clara y constante

### **Evaluar Daños Materiales**

Los Desastres y las Emergencias dejan estragos, que muchas veces se manifiestan más gráficamente en la pérdida o destrucción de infraestructura.

Se deben evaluar los daños materiales en general, para luego determinar lo que es de dominio público y privado.

**Catastro de Afectados y Tipo de Apoyo que Requieren**

Mas allá de los daños materiales que a primera vista suele ser lo mas impresionante, están los daños personales, las personas afectadas deben ser catastradas y sus datos corroborados con las bases de información municipal, para definir posteriormente el tipo de apoyo que requieren.

**Programar Derivaciones a Especialistas y Apoyo Técnico**

Una vez evaluada la situación de las personas, se debe gestionar la derivación de casos a especialistas de atención psicológica, tratamientos médicos, rehabilitación, etc. También se pueden dar casos que requieran asesoría legal, reubicación en colegios, entre otros.

### **Programar ayuda material**

Por lo general la ayuda que mas queda en la retina de las personas y que se suele relacionar a la acción del Trabajador Social es la entrega de ayuda material, sabemos que está lejos de ser la misión mas importante de la profesión, sin embargo los estragos materiales y económicos de los Desastres y Emergencias suelen ser muy altos por lo que las personas afectadas suelen sufrir angustia y desesperación por las consecuencias materiales.

Por lo anterior es importante implementar un buen plan de ayuda material donde se gestione la mayor cantidad de recurso posibles tanto dentro del presupuesto municipal para apoyo a víctimas de Desastres y Emergencias, como a través de las donaciones que se puedan gestionar a través de las redes de apoyo, lo más importante es hacer una distribución con criterios lógicos que incluyan el nivel de vulnerabilidad socioeconómica de las víctimas, como las necesidades materiales reales.

### **Recuperación de lo Cotidiano**

Superada la Emergencia se debe apoyar a los afectados no solo en términos materiales y de derivación a especialistas (médicos, sicólogos, abogados, etc.), también hay un proceso lento pero más profundo que es la recuperación de lo cotidiano, restableciendo la capacidad de relacionarse o sociabilizar, la expresión de los afectos, la integración en nuevos espacios y la convivencia.

### **Participación Activa de Afectados en Proceso de Reconstrucción**

Cuando un Desastre o Emergencia desencadenan situaciones que afectan significativamente en términos materiales y emocionales a las personas, recuperar el sentido de realidad es difícil, por ello muchas personas caen en la desesperación y auto victimización, entregar una ayuda asistencialista, no los sacará de ese estado, por ello es importante hacer partícipe a las personas afectadas de los procesos de recuperación y construcción, aportando y

trabajando para reconstruir su propia realidad y la de su entorno.

Cuando los daños afectan a una gran cantidad de personas surge con fuerza el trabajo comunitario donde es de suma importancia que el Trabajador Social apoye los procesos de organización y cooperación comunitaria.

### **Realizar Seguimientos Caso a Caso**

Con apoyo de fichas de protección social y documentación, se deben realizar visitas domiciliarias con la finalidad de hacer seguimiento de caso, las cuales deben complementar lo técnico y administrativo, con lo humano para finalmente ir evaluando el progreso de las acciones realizadas.

En algunos casos el seguimiento a grupos o comunidades completas también será una técnica válida, dependiendo del tipo de intervención que se realizó.

Este contacto post evento cerrará el ciclo de ayuda y acompañamiento para los afectados.

# CONCLUSIONES

## **CONCLUSIONES**

### **Conclusiones en base a los Objetivos del Estudio**

**“Conocer la autovaloración que tienen los Trabajadores Sociales de sus experiencias e intervenciones en el área de Desastres y Emergencias a nivel local”.**

A través del proceso de entrevistas mas allá de las respuestas plasmadas en ellas, la investigación lleva por si sola a descubrir que la temática de Desastres y Emergencias no es ajena a nadie y que quienes trabajan en los procesos que implican apoyo, contención y coordinación de ayuda deben estar profesionalmente preparadas, tanto en as herramientas técnicas que entrega la profesión como en aquellas habilidades relacionadas a la personalidad y la capacidad de reacción oportuna y autocontrol en situaciones complejas.

El principal objetivo se ve superado, ya que a través de las experiencias y recuerdos de los propios trabajadores sociales, se le lleva al entrevistado lentamente a hacer un sutil autoanálisis profesional, del cual se desprenden los análisis finales que responden a cada objetivo específico y dan respuesta las preguntas de investigación de este estudio.

### **Objetivos Específicos**

- a) Identificar las experiencias de los Trabajadores Sociales en el área de Desastres y Emergencias a nivel local.

Los trabajadores sociales vinculados a municipios, tienen mas de una experiencia en cuanto a situaciones de contingencias enmarcadas en emergencias y desastres.

Para los trabajadores sociales es parte del día a día estar preparados.

- b) Identificar las intervenciones de los Trabajadores Sociales en el área de Desastres y Emergencias a nivel local.

Los Trabajadores Sociales participan en situaciones de desastres y emergencias en municipios a través de distintos marcos de acción, dependientes primeramente, del rol dentro de la administración municipal que desempeña el profesional, que puede ser desde una intervención

inmediata en terreno, hasta gestión de recursos para subsanar las consecuencias de la emergencia.

- Generar un análisis de la autovaloración que entregan los Trabajadores Sociales respecto de la profesión.

El trabajador Social, asume con gran compromiso su rol en el contexto de asumir acciones ante desastres y emergencias y en su relato hace notar su compromiso en relación al ámbito de la intervención social de su profesión.

- Construir un lineamiento de intervención desde el Trabajo Social para el área de Desastres y Emergencias a nivel local

En el apartado anterior se plasma la propuesta de lineamientos de intervención que se fundamenta en tres principios rescatados como puntos de apoyo o ejes transversales, y tres eje programáticos divididos por periodos que marcan el proceso de intervención según lo recogido en la investigación

### **Conclusiones en relación a la Institución Patrocinante**

La institución patrocinante es el ente aglutinador de los profesionales del área del Trabajo Social, tanto de la profesión universitaria como las carreras técnicas que complementan la profesión.

Es una institución de despliega a nivel nacional, tiene presencia a nivel regional y provincial. Dentro de sus objetivos busca apoyar el perfeccionamiento profesional, la difusión de conocimientos, informar sobre adelantos científicos y técnicos, con ello fomentar la cooperación profesional.

En todo ello radica su importante papel en ir a la vanguardia en las temáticas que son importantes para el Trabajo Social, en ese contexto propone el tema aquí tratado y que se concluye tiene gran asidero ente los profesionales del área quienes e interesaron en tratar el tema.

### **Conclusiones Generales**

Se da fin a un proceso de investigación, análisis y elaboración de propuesta profesional, que enmarca en esos tres pasos el largo recorrido del aprendizaje profesional.

Investigar, leer, buscar y aprender, que marca el inicio de la formación profesional, poco a poco se desarrolla el espíritu crítico capaz de observar y analizar, para con el tiempo y una mayor seguridad dada por las experiencias y saberes concretar un proyecto propio.

## BIBLIOGRAFÍA

### TEXTOS CONSULTADOS

- ACEVEDO, P. (1985) "Volcán Villarrica: La Microsismicidad como un parámetro importante en la prevención de desastres volcánicos. Universidad de La Frontera, Temuco.
- ADRC (2001) Earthquake and tsunami: Hanshin-Kobe. Asian Disaster Reduction Centre, Kobe, Japón, pp 3-9.
- ANEAS, S (2000) "Riesgos y peligros: una visión desde la geografía". Scripta Nova 60: 1-15.
- AYALA-CARCEDO, F (1993) "Estrategias para la reducción de desastres naturales". Investigación y Ciencia 200: 6-13.
- AYALA-CARCEDO F, OLCINA J (2002) "Riesgos naturales". Ariel Ciencia, Barcelona, España, pp 41-68.
- BANCO MUNDIAL (2001) Informe sobre el Desarrollo Mundial. Banco Mundial, 2000.
- BARRENECHEA, J. GENTILE, E. GONZÁLEZ, S. E. NATENZON, C. RÍOS, D: Revisión del concepto de vulnerabilidad social. Taller sobre vulnerabilidad - Buenos Aires, 26 y 27 de Noviembre de 2002.
- BID (2002) "Sistemas Nacionales para la Gestión Integral del Riesgo de Desastres. Estrategias Financieras para la Reconstrucción en Caso de Desastres Naturales".
- BID (2000) "El Desafío de los Desastres Naturales en América Latina y el Caribe". Departamento de Desarrollo Sostenible.
- CALVO F (2001) Sociedades y territorios en riesgo. Ediciones del Serbal, Barcelona, España, pp 37-63.
- CÁMARA NACIONAL DE COMERCIO – CNC (2006), Seminario: Ordenamiento Territorial y Desarrollo Sustentable
- CARDONA, O (2001) Estimación holística del riesgo sísmico utilizando sistemas dinámicos complejos. Universidad Politécnica de Cataluña.

- CEPAL-PNUD (2000) Los efectos socioeconómicos de las inundaciones y deslizamientos en Venezuela en 1999. CEPAL, Sede Sub-regional en México, pp 54-58.
- CONFERENCIA INTERAMERICANA SOBRE REDUCCIÓN DEL RIESGO DE LOS DESASTRES. Reflexiones y propuestas para mejorar la efectividad de la gestión. Noviembre 17, 18 y 19, Manizales, Colombia.
- CORTÉS, A (2005) "Regulación del crecimiento urbano y control de incidencias urbano ambientales en el régimen de uso de suelos."
- CNUAH (2001) Desarrollo Urbano: Conciencia Pública sobre la Estrategia Internacional para la Reducción de los Desastres. Unidad de Gestión del Riesgo y los Desastres, CNUAH, pp 14-22.
- EIRD (2004) Vivir con Riesgo: Informe Mundial sobre iniciativas para la Reducción de Desastres.
- FERNÁNDEZ, M, JURANDIR, X Y OTROS (1996) Ciudades en Riesgo: Degradación ambiental, riesgos urbanos y desastres. La Red.
- KEIPI, K Y TYSON, J (2002) Planificación y protección financiera para sobrevivir los desastres. BID.
- LARRAÍN P, SIMPSON-HOUSLEY P (1994) Percepción y prevención de catástrofes naturales en Chile. Ed. U. Católica de Chile, pp 13-25.
- LERDA, J.C., ACQUATELLA, J Y GÓMEZ, J.J (2003), "Integración, coherencia y coordinación de políticas públicas sectoriales (reflexiones para el caso de las políticas fiscal y ambiental)", Serie Medio Ambiente y Desarrollo, N° 76, Santiago de Chile, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- MANCILLA E (2000) Riesgo y Ciudad. Universidad Nacional Autónoma de México, División de Estudios de Postgrado, Facultad de Arquitectura.

- MARDONES M, VIDAL C (2001) La zonificación y evaluación de los riesgos naturales de tipo geomorfológicos: un instrumento para la planificación urbana en la ciudad de Concepción. Revista EURE 27 81.
- MASKREY A (1993) Los desastres no son naturales. Editado por la Red de Estudios Sociales en Prevención de Desastres en América Latina.
- MIDEPLAN Gasto Público Social Regional
- NACIONES UNIDAS (2002) Report of the World Summit on Sustainable Development: Johannesburg, South Africa, 26 August- 4 September 2002. United Nations publication, New York.
- NACIONES UNIDAS (2004) Conferencia Mundial sobre la Reducción de Desastres, Kobe-Hyogo, Japón 2005, Primer Anuncio. Naciones Unidas, pp 2- 9.
- NACIONES UNIDAS - BID (2005) El Impacto de los desastres naturales en el desarrollo: Documento metodológico básico para estudios nacionales de caso.
- NACIONES UNIDAS - BID (2005) Programa de información para la gestión de desastres: estudio de caso Chile.
- ONEMI (2005) Balance de Gestión Integral.
- ONU-CEPAL (2000) Un tema del desarrollo: la reducción de la vulnerabilidad frente a los desastres. Naciones Unidas - Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- ORDENANZA GENERAL DE URBANISMO Y CONSTRUCCIONES (2004).265-275.
- URRUTIA DE HAZBÚN, ROSA (1993) Catástrofes en Chile: 1541-1992. Santiago: La Noria, 440 p.
- UNCHS/Habitat (1998) The Istanbul Declaration and the Habitat Agenda, HS/441/97E, Nairobi, Kenia.

- VARGAS, JORGE (2002) Políticas Públicas para la reducción de la vulnerabilidad frente a los desastres naturales y socio naturales. CEPAL, División de Medio Ambiente y Asentamientos Humanos, pp.1-84.

## SITIOS WEB CONSULTADOS

- ONEMI Plan Nacional de protección Civil. <http://www.onemi.cl>
- LA RED - Red de Estudios Sociales en Prevención de Desastres en América Latina - <http://www.desenredando.org>.
- DIRECCIÓN METEOROLÓGICA DE CHILE (2006)  
<http://www.meteochile.cl>
- EIRD (2006) Estrategia Internacional para la reducción de de desastres. [www.eird.org](http://www.eird.org)

# Anexos

## Entrevista

### Trabajadores Sociales que se desempeñan en áreas de Desastres y Emergencias.

La siguiente entrevista busca conocer el marco de acción laboral de los Trabajadores Sociales de Municipios, en situación de desastres y emergencias. Se agradece tomar unos minutos responder desde las experiencias vividas como profesional del área.

#### Parte I. Identificación General Área Profesional

Nombre: <b>SUJETO 1</b>
Cargo: <b>Coordinador Regional del plan de Reconstrucción Psicosocial</b>
Funciones y actividades relevantes que desempeña: <b>- Coordinador Regional del plan de Reconstrucción Psicosocial en la Sexta Región.</b> <b>- Investigación respecto al tema de Desastres socionaturales en vejez</b>
Años en ese cargo: <b>2 años y medio vinculado al tema</b>
Tipos de Desastre y Emergencia en la que se ha desenvuelto: <b>Terremoto año 2012</b>

#### Parte II. Cuestionario

- ¿Cuál es su relación con el área de desastres emergencias del municipio en que usted trabaja?
  - a) Trabaja directamente en el área y oficina de Desastres y Emergencias
  - b) Trabaja en otra área que se relaciona con Desastres y emergencias
  - c) No existe la oficina de Desastres y emergencias y cuando se constituye es llamado a colaborar
  - d) Otro \_\_\_\_\_

e) **N/R**

- De existir una Oficina de desastres y emergencias, donde está situada esta en el organigrama del municipio, (que tipo de dependencia administrativa tiene).

**N/R**

- ¿Cómo cree usted los vecinos de la comuna, evalúan su trabajo en el área de desastre y emergencia?

- a) Positiva
- b) Negativa
- c) **No se manifiestan al respecto**

- ¿En qué tipo de emergencias le ha tocado trabajar?

- a) **Desastres naturales**
- b) Emergencias (ejemplificar categorías)
- c) Siniestros (incendios)
- d) Otros \_\_\_\_\_

- En su desarrollo como profesional, recuerde y mencione alguna situación que le allá afectado especialmente ¿Cómo logro manejarla en relación a su formación profesional?

**N/R**

- ¿Qué tipo de intervención emplea comúnmente en situaciones de desastres y emergencias?, a su juicio en que se diferencia de intervenciones en otras áreas del trabajo social?

***Los desastres no son comunes, por lo tanto difícilmente se pudiera tener un tipo de intervención definidos para ellos. Tampoco existe una política pública que las aborde, y en general los protocolos existentes se refieren a espacios de evacuación como primera respuesta al desastre, y protocolos para el abordaje de emergencias en la misma área.***

- ¿Cómo argumentaría la necesidad del Trabajo Social en los departamentos o áreas de desastres y emergencias presentes en los municipios?

**N/R**

- ¿Existen departamentos o áreas de desastres y emergencias en los municipios?, ¿o estás partiendo del supuesto que existen?

***Creo que debiesen existir primero esas áreas para definir el rol, pero a priori podemos definir la importancia desde el conocimiento de organizaciones de bases y actores claves de la comunidad que eventualmente pueden facilitar la coordinación. En este sentido desde la articulación de la comunidad. Como también desde principios bases de la disciplina como la ética del Trabajo Social respecto al desarrollo de los grupos vulnerables, por lo tanto esta podría considerarse una doble posibilidad, tanto ética como metodológica al desarrollar competencias en las comunidades, en este caso de respuestas a situaciones de desastres.***

- ¿Cuáles son los contenidos básicos que a su juicio debiera tener un protocolo de intervención en el área de desastres y emergencias desde la perspectiva del Trabajo Social?

- ***Trabajo en red.***
- ***Sustentabilidad.***
- ***Desarrollo comunitario.***

- ¿Qué cualidades cree necesarias en un TS para intervenir en situaciones de desastres y emergencias?

***Existe un punto que es relevante de mencionar, que en general la experiencia internacional menciona que en los desastres de origen natural y que por lo tanto se desarrollan en un territorio específico, la población afectada también considera a los distintos equipos profesionales y técnicos que trabajan en instituciones públicas. Creo que sería importante considerar este punto.***

- ¿Qué herramientas técnicas, materiales y administrativas cree fundamentales para reaccionar frente a una situación de desastre y emergencia?

- **La existencia de protocolos que se actualicen periódicamente, para que no sean letra muerta.**

- **Política pública que aborde el tema en específico.**

- **Conocimientos generales respecto a las respuestas ante desastres.**

- **Conocimientos particulares respecto a grupos etéreos vulnerables.**

- ¿El Municipio cuenta con algún tipo de protocolo a la hora de intervenir en un procedimiento, relacionado con desastres y emergencias?

- a) **Si**

- b) **No**

- c) **Existe, pero no se aplica**

- ¿Cuáles son los contenidos básicos que a su juicio debiera tener un protocolo de intervención en el área de desastres y emergencias a nivel local?

- **La existencia de protocolos que se actualicen periódicamente, para que no sean letra muerta.**

- **Política pública que aborde el tema en específico.**

- **Conocimientos generales respecto a las respuestas ante desastres.**

- **Conocimientos particulares respecto a grupos etéreos vulnerables.**

- **Posible articulación entre distintas políticas públicas que aborden distintos grupos.**

- **Particularidad de zonas geográficas, etnias, rango etéreo.**

• **Plantee 3 cualidades que debe tener un TS para intervenir en situaciones de desastres y emergencias**

**a) Empatía**

**b) Creatividad**

**c) Capacidad de trabajo en equipo**

• **¿Existe un equipo de trabajo conformado para actuar ante desastres y emergencias?**

**a) si**

**b) no**

• **¿Cuántas personas lo constituyen?**

**Depende de la emergencia**

• **¿Qué profesiones o especialidades tienen las personas que constituyen el equipo de desastres y emergencias?**

**Creo que debiese considerar equipos amplios, que van desde Trabajo Social, Psicología, Enfermería, Medicina y Psiquiatría, Técnicos en Enfermería, Fuerza Pública, Bomberos y representantes de Municipalidad, Intendencia, Gobernación y ONEMI (estos últimos pueden ser discutibles según experiencias ya desarrolladas)**

• **¿Cree Ud. Los trabajadores sociales necesitan en su formación profesional mas contenidos o ramos enfocados en desastres y emergencias?**

**Creo que este tema si bien puede tener algún tipo de formación en el pregrado de manera general (cursos de formación general), creo que se**

- **Conocimientos particulares respecto a grupos étnicos vulnerables.**
  - **Posible articulación entre distintas políticas públicas que aborden distintos grupos.**
  - **Particularidad de zonas geográficas, etnias, rango étnico.**
- 
- Plantee 3 cualidades que debe tener un TS para intervenir en situaciones de desastres y emergencias
    - a) **Empatía**
    - b) **Creatividad**
    - c) **Capacidad de trabajo en equipo**
- 
- ¿Existe un equipo de trabajo conformado para actuar ante desastres y emergencias?
    - a) **si**
    - b) **no**
  - ¿Cuántas personas lo constituyen?  
**Depende de la emergencia**
  - ¿Qué profesiones o especialidades tienen las personas que constituyen el equipo de desastres y emergencias?  
**Creo que debiese considerar equipos amplios, que van desde Trabajo Social, Psicología, Enfermería, Medicina y Psiquiatría, Técnicos en Enfermería, Fuerza Pública, Bomberos y representantes de Municipalidad, Intendencia, Gobernación y ONEMI (estos últimos pueden ser discutibles según experiencias ya desarrolladas)**
  - ¿Cree Ud. Los trabajadores sociales necesitan en su formación profesional mas contenidos o ramos enfocados en desastres y emergencias?  
**Creo que este tema si bien puede tener algún tipo de formación en el pregrado de manera general (cursos de formación general), creo que se**

***debiese desarrollar más bien en forma transversal tanto como postitulo y postgrado, como también en los espacios laborales de manera de general a todas las disciplinas y oficios. Esta formación pudiese en el caso particular del Trabajo Social desarrollar el tipo de coordinación y trabajo comunitario y de grupo.***

• ¿Existe en su comuna algún tipo de red social u organizacional para enfrentar desastres y emergencias?

**a) si, podría usted especificar**

b) no, responder la pregunta siguiente

***Solo conozco a la Onemi que lo realice en forma constante, pero principalmente enfocada en temas materiales.***

• ¿Cree usted necesario crear redes de ayuda tanto social como institucional en su comuna para enfrentar desastres o emergencias de una manera mas eficiente y eficaz?

**a) si**

b) no

21. ¿Cuál es su principal rol profesional en situaciones de desastre y emergencia?

a) educador

**b) investigador**

c) orientador

d) mediador

**e) otro, especifique/ Coordinador**

22. Dentro del trabajo realizado por Ud., ¿Qué tan frecuente es la articulación y comunicación con las redes formales para lograr realizar una intervención realmente exitosa en caso de desastres y/o emergencias?

- a) Muy Frecuente
- b) Frecuente
- c) Medianamente Frecuente**
- d) Poco Frecuente
- e) Nada Frecuente

23. Desde su cargo, ¿Cuál es o ha sido su experiencia de vinculación con otras instituciones públicas en situaciones de desastres y emergencias?

*En general es compleja porque no se encuentran especificadas las responsabilidades, como tampoco existen políticas públicas que definan espacios, por lo tanto en general queda al arbitrio de directrices generadas de manera contingente. En el caso particular con los Cesfam (Centros de Salud Familiar) he podido realizar mejores coordinaciones, después hombreros y con los municipios bien con los profesionales pero se complejiza cuando se relacionan actores políticos.*

24. ¿Desde su perspectiva como profesional del trabajo social, Cuales son sus fortalezas y debilidades?

**Fortalezas:**

- **Capacidad de autoformación.**
- **Capacidad de generar redes.**

**Debilidades:**

- **Opinión negativa generalizada respecto al trabajo de actores políticos.**

- ***Alta opinión personal.***

25. Ud. Participa en alguna organización profesional ¿Cual?

***No me encuentro colegiado, pero participo de organizaciones ciudadanas en torno a al discapacidad psíquica Anussam (Asociación Nacional de Usuarios de los Servicios de Salud Mental) y de otras de carácter académicos y culturales.***

26. A su juicio ¿cuál es el rol que debiese tener el colegio de Asistentes Sociales, con respecto al tema de desastres y emergencias?, Sugeriría algo que este pudiese hacer en apoyo de los T.S. que se desenvuelven en el área.

***Pudiese aportar a la discusión del tema, a través de poner en relevancia en el tema, como también en la posibilidad de desarrollar especializaciones en el tema.***

## Entrevista

### Trabajadores Sociales que se desempeñan en áreas de Desastres y Emergencias.

La siguiente entrevista busca conocer el marco de acción laboral de los Trabajadores Sociales de Municipios, en situación de desastres y emergencias. Se agradece tomar unos minutos para responder desde las experiencias vividas como profesional del área.

#### Parte I. Identificación general área profesional

Nombre: <b>SUJETO 2</b>
Departamento: <b>DIDECO</b>
Cargo: <b>Encargada de Desastres y Emergencias</b>
Funciones y actividades relevantes que desempeña: <b>Encargada en temas de albergues durante el periodo de invierno, coordinación del personal en situaciones de desastres y emergencias.</b>
Años en ese cargo: <b>20 años</b>
Tipos de Desastre y Emergencia en la que se ha desenvuelto: <b>Desastres de tipo natural, desde todo lo que tenga que ver con preparación para el invierno, coordinación de albergues etc. Hasta terremotos o emergencias a mano del hombre, como incendios, caídas de árboles.</b>

## Parte II. Cuestionario

1. ¿Cuál es su relación con el área de desastres emergencias del municipio en que usted trabaja?

- a) Trabaja directamente en el área y oficina de Desastres y Emergencias
- b) Trabaja en otra área que se relaciona con Desastres y emergencias
- c) No existe la oficina de Desastres y emergencias y cuando se constituye es llamado a colaborar
- d) **Otro. Trabajo para DIDECO, pero participo activamente en temas de desastres y emergencia.**

2. De existir una Oficina de desastres y emergencias, donde está situada esta en el organigrama del municipio, (que tipo de dependencia administrativa tiene).

### **DEPENDE DE DIDECO**

3. ¿Cómo cree usted los vecinos de la comuna, evalúan su trabajo en el área de desastre y emergencia?

- a) Positiva
- b) Negativa
- c) **No se manifiestan al respecto**

4. ¿En qué tipo de emergencias le ha tocado trabajar?

a) Desastres

**b) Emergencias (INUNDACIONES, LLUVIAS)**

5. En su desarrollo como profesional, recuerde y mencione alguna situación que le allá afectado especialmente ¿Cómo logro manejarla en relación a su formación profesional?

### **CONTENCION EMOCIONAL, EMPATÍA**

6. ¿Qué tipo de intervención emplea comúnmente en situaciones de desastres y emergencias?, a su juicio ¿En qué se diferencia de intervenciones en otras áreas del trabajo social?

**TRANQUILIDAD, SER SISTEMÁTICA, ANOTAR TODO.**

7. ¿Cómo argumentaría la necesidad del Trabajo Social en los departamentos o áreas de desastres y emergencias presentes en los municipios?

**ROL DE CUBRIR NECESIDADES, VER DONDE ESTAN LOS LUGARES PARA ALBERGAR A LA GENTE Y DE ACOPIO PARA LAS AYUDAS, SE HACE CATASTRO DE LAS PERSONAS ASISTIDAS.**

8. ¿Cuáles son los contenidos básicos que a su juicio debiera tener un protocolo de intervención en el área de desastres y emergencias desde la perspectiva del Trabajo Social?

- **CLARIDAD EN OBJETIVOS (QUE SE QUIERE OBTENER CON LA INTERVENCIÓN)**
- **TIEMPO DESTINADO A LA INTERVENCIÓN (CARTA GANTT, ORGANIZA)**
- **DELEGAR RESPONSABILIDADES**
- **SEGUIMIENTO**

9. Mencione según su experiencia en 5 pasos las acciones a seguir desde su labor ante una emergencia:

- **Catastro de los damnificados**
- **Consulta de fichas**
- **Visita domiciliaria**
- **Se destinan los recursos**
- **Seguimiento de los casos**

10. ¿Qué herramientas técnicas, materiales y administrativas cree fundamentales para reaccionar frente a una situación de desastre y emergencia?

- **FICHAS (IDENTIFICACION DE LAS PERSONAS)**
- **CONOCIMIENTO DE LA FICHA DE PROTECCION SOCIAL (VALIDAR LO DICHO POR LAS PERSONAS)**
- **VISITAS DOMICILIARIAS**

11. ¿El Municipio cuenta con algún tipo de protocolo a la hora de intervenir en un procedimiento, relacionado con desastres y emergencias?

- a) **Si**
- b) **No**
- c) **Existe, pero no se aplica**

12. Plantee 3 cualidades que debe tener un TS para intervenir en situaciones de desastres y emergencias

- **EMPATIA**

- **CONTROL EMOCIONAL**

13. ¿Existe un equipo de trabajo conformado para actuar ante desastres y emergencias?

**A) SI, SE VAN ROTANDO DE ACUERDO A LA EMERGENCIA**

**B) NO**

**C) Se constituye según la contingencia**

14. ¿Qué profesiones o especialidades tienen las personas que constituyen el equipo de desastres y emergencias?

**PROFESIONALES, DEPENDE DEL DEPARTAMENTO (PS, ARQUITECTO, ETC)**

**TECNICOS**

**NO PROFESIONALES (CONDUCTORES)**

15. ¿Cree Ud. los trabajadores sociales necesitan en su formación profesional mas contenidos o ramos enfocados en desastres y emergencias?

**SI, ES MUY NECESARIO... ESTAMOS MUY LEJOS DE ESTAR ESPECIALIZADOS EN DESASTRES Y EMERGENCIAS, NO HAY DIPLOMADOS NI MAGISTERS AL RESPECTO.**

**EN CUANTO AL GOBIERNO CENTRAL, NO HAY MUCHA INFORMACION NI ESPECIALIZACION CON RESPECTO A DESASTRES Y EMERGENCIAS.**

**ANTES DE CARMEN FERNANDEZ UN MEDICO SE ENCARGABA DE ONEMI, NO TENIA IDEA DE DESASTRES Y EMERGENCIAS.**

16. ¿Existe en su comuna algún tipo de red social u organizacional para enfrentar desastres y emergencias?

a) si, podría usted especificar

**b) no, responder la pregunta siguiente**

17. ¿Cree usted necesario crear redes de ayuda tanto social como institucional en su comuna para enfrentar desastres o emergencias de una manera más eficiente y eficaz?

**A) Si**

**B) No**

18. ¿Cuál es su principal rol profesional en situaciones de desastre y emergencia?

- a) Educador
- b) Investigador
- c) Orientador**
- d) Mediador
- e) Otro, especifique

19. Dentro del trabajo realizado por Ud., ¿Qué tan frecuente es la articulación y comunicación con las redes formales para lograr realizar una intervención realmente exitosa en caso de desastres y/o emergencias?

- a) Muy Frecuente
- b) Frecuente**
- c) Medianamente Frecuente
- d) Poco Frecuente
- e) Nada Frecuente

20. Desde su cargo, ¿Cuál es o ha sido su experiencia de vinculación con otras instituciones públicas en situaciones de desastres y emergencias?

**CRUZ ROJA**

**DEFENZA CIVIL**

**TIENEN BUENA DISPOSICION PERO NO MUCHA EXPERIENCIA**

21. Ud. Participa en alguna organización profesional ¿Cuál?

**COLEGIADA EN EL COLEGIO DE ASISTENTES SOCIALES**

22. A su juicio ¿cuál es el rol que debiese tener el colegio de Asistentes Sociales, con respecto al tema de desastres y emergencias?, Sugeriría algo que este pudiese hacer al respecto.

***No participo activamente, pero como sugerencia podría señalar que existe mucho egoísmo por parte de los colegas, los que trabajan en emergencia no comparten su conocimiento.***

## Entrevista

### Trabajadores Sociales que se desempeñan en áreas de Desastres y Emergencias.

La siguiente entrevista busca conocer el marco de acción laboral de los Trabajadores Sociales de Municipios, en situación de desastres y emergencias. Se agradece tomar unos minutos para responder desde las experiencias vividas como profesional del área.

#### Parte I. Identificación general área profesional

Nombre: <b>SUJETO 3</b>
Departamento: <b>DIDECO</b>
Cargo: <b>TRABAJADORA SOCIAL, ENCARGADA LABORAL PMTJH, SERNAM; APOYO COMO PROFESIONAL EN VARIAS ÁREAS</b>
Funciones y actividades relevantes que desempeña: <b>Mi trabajo es directamente con mujeres emprendedoras, sin embargo, también he apoyado a mis compañeras de DIDECO, ya sea en Traspaso de la nueva Ficha de Protección Social, casos, OMIL, y me ha tocado salir a realizar visitas domiciliarias por temas de emergencias (rodados, incendios, etc)</b>
Años en ese cargo: <b>1 AÑO 4 MESES</b>
Tipos de Desastre y Emergencia en la que se ha desenvuelto: <b>INCENDIOS, RODADOS, y no sé como explicarlo pero cuando las casas se llueven. Netamente el trabajo en emergencias es poder brindar, en primera instancia una acogida y apoyo a las familias afectadas, por lo que se realiza la visita al instante de la emergencia. Y bueno, por temas de burocracia debemos completar junto con las familias, los datos de ésta (cantidad de integrantes y las necesidades que uno puede observar y las que ellos te van indicando, ya sea estanques de agua, mediaguas, frazadas, mercadería, etc.</b>

## Parte II. Cuestionario

1. ¿Cuál es su relación con el área de desastres emergencias del municipio en que usted trabaja?

e) Trabaja directamente en el área y oficina de Desastres y Emergencias

**b) Trabaja en otra área que se relaciona con Desastres y emergencias**

d) No existe la oficina de Desastres y emergencias y cuando se constituye es llamado a colaborar

d) Otro

2. De existir una Oficina de desastres y emergencias, donde está situada esta en el organigrama del municipio, (que tipo de dependencia administrativa tiene).

*La oficina de desastres y emergencias se encuentra junto con la de ASEO, ORNATO y PROTECCIÓN. Actualmente se encuentra el Director de Aseo y Ornato, que junto con el Comité comunal de Operaciones de Emergencia, que normalmente acude dependiendo de la emergencia o del desastre, asisten el Director de Obras, Secretario Municipal, más una representante de la Directora de DIDECO (aquí entro yo o mi compañera)*

3. ¿Cómo cree usted los vecinos de la comuna, evalúan su trabajo en el área de desastre y emergencia?

a) **Positiva**

b) Negativa

c) No se manifiestan al respecto

4. ¿En qué tipo de emergencias le ha tocado trabajar?

a) Desastres

**b) Emergencias**

5. En su desarrollo como profesional, recuerde y mencione alguna situación que le allá afectado especialmente ¿Cómo logro manejarla en relación a su formación profesional? Mencione la situación.

***Principalmente la desesperación de las familias o las personas afectadas, es en donde uno trata de calmar la situación y tranquilizar a los afectados, normalmente son mujeres las que se tienden a alterar, y por ende traspasan sus nervios a sus hijos.***

Forma en que se manejo desde la formación profesional:

***Es aquí donde uno le hace clic el tema de que como profesionales “tenemos cuero de chancho”, porque a pesar de controlarnos y de no salir arrancando o de ponernos nerviosos, tenemos la capacidad de tranquilizarnos y traspasarla a los afectados. Y es lo que por lo menos en mi formación, fue lo que mas nos traspasaron.***

6. ¿Qué tipo de intervención emplea comúnmente en situaciones de desastres y emergencias?, a su juicio ¿En qué se diferencia de intervenciones en otras áreas del trabajo social?

***Modelo o intervención en crisis, bueno en que cuando se trata de intervenir con las familias o las personas afectadas, ésta en el mismo lugar de los hechos, por lo que se nos hace muy difícil, es por ello que a pesar de realizar la visita en plena emergencia, de igual manera se vuelve a visitar cuando se ha controlado la emergencia. Porque en nuestras oficinas hemos tenido intervenciones en crisis, pero es mucho mas fácil controlar y tranquilizar.***

7. ¿Cómo argumentaría la necesidad del Trabajo Social en los departamentos o áreas de desastres y emergencias presentes en los municipios?

***Bueno en que somos una profesión totalmente importante en el área, ya que somos nosotros los que interactuamos con los afectados, en cuanto a la contención como en la ayuda que éstos necesitan. Ya que los demás acuden a la ayuda en otros aspectos, como son el traslado***

***de las personas, de enseres, agua, etc. A su vez, lo que a nosotros nos afecta y que debiese ser importante, en que se decrete nuestra asistencia, sobre todo el hecho de que la Directora de DIDECO O DIDESO, que es quien debiese acudir, sea de la localidad.***

8. ¿Cuáles son los contenidos básicos que a su juicio debiera tener un protocolo de intervención en el área de desastres y emergencias desde la perspectiva del Trabajo Social?

***En primer lugar, contactar a los carabineros o bomberos que son los primero en saber quienes son los afectados, ya sea en incendios o rodados. Y luego ya identificadas las personas contener y tranquilizar, para hacer luego la EFU (Encuesta Familiar Única de Emergencia) (solo si es que se da la oportunidad de poder completarla, sino se acude al día siguiente). Si no se puede completar se ven las primeras necesidades urgentes, de manera de poder responder a estas lo más rápido posible.***

9. Mencione según su experiencia en 5 pasos las acciones a seguir desde su labor ante una emergencia.

***-Identificar a autoridades***

***-Identificar a las Familias o afectados***

***-Nuestra presentación desde donde venimos***

***-Contención y tranquilizar***

***-Ver las principales necesidades urgentes***

10. ¿Qué herramientas técnicas, materiales y administrativas cree fundamentales para reaccionar frente a una situación de desastre y emergencia?

***Tipos de alertas (verde, amarilla y roja)***

***Amplitud de la alerta***

13. ¿Existe un equipo de trabajo conformado para actuar ante desastres y emergencias?

a) SI

b) NO

c) Se constituye según la contingencia

14. De ser respuesta a) SI, responder, ¿Cuántas personas lo constituyen?

**5 Directores Municipales, más los trabajadores del Departamento de aseo y ornato, en total son 10 aprox.**

15. ¿Qué profesiones o especialidades tienen las personas que constituyen el equipo de desastres y emergencias?

**ASISTENTE SOCIAL, ARQUITECTO, ABOGADO, INGENIERO CIVIL, EMPLEADOS SIN PROFESIÓN.**

16. ¿Cree ud. los trabajadores sociales necesitan en su formación profesional mas contenidos o ramos enfocados en desastres y emergencias?

**La verdad es que en mi formación, no tuve contenidos de emergencias o desastres, Yo creo que debiesen incorporarlos como talleres prácticos.**

17. ¿Existe en su comuna algún tipo de red social u organizacional para enfrentar desastres y emergencias?

**a) si, podría usted especificar: bomberos, carabineros, hospital, socorro andino, CONAF BAÑOS MORALES, Empresa aguas andinas, CGE Distribución (Compañía eléctrica) Unión de Juntas de vecinos.**

b) no, responder la pregunta siguiente

18. ¿Cree usted necesario crear redes de ayuda tanto social como institucional en su comuna para enfrentar desastres o emergencias de una manera más eficiente y eficaz?

a) **Si**

b) No

19. ¿Cuál es su principal rol profesional en situaciones de desastre y emergencia?

a) Educador

**b) Investigador**

c) Orientador

d) Mediador

e) Otro, especifique

20. Dentro del trabajo realizado por Ud., ¿Qué tan frecuente es la articulación y comunicación con las redes formales para lograr realizar una intervención realmente exitosa en caso de desastres y/o emergencias?

a) Muy Frecuente

b) Frecuente

**c) Medianamente Frecuente**

d) Poco Frecuente

e) Nada Frecuente

21. Desde su cargo, ¿Cuál es o ha sido su experiencia de vinculación con otras instituciones públicas en situaciones de desastres y emergencias?

***Ninguna vinculación directa, ya que se traspasa la información al director y encargado de Emergencia.***

22. Ud. Participa en alguna organización profesional ¿Cuál?

***No participo en ninguna organización profesional***

23. A su juicio ¿cuál es el rol que debiese tener el colegio de Asistentes Sociales, con respecto al tema de desastres y emergencias?, Sugeriría algo que este pudiese hacer en apoyo de los T.S. que se desenvuelven en el área.

***Bueno principalmente debería estar más presente, de manera que le de la importancia necesaria a nuestra profesión, ya que considero que no se visualiza todo el trabajo que uno como profesional hace en terreno. Por lo que la escuela debería apoyarnos y de trabajar de manera en que se nos valore aún más, ya que somos los primeros en ser llamados, sin embargo los últimos en ser valorados.***

## Entrevista

### Trabajadores Sociales que se desempeñan en áreas de Desastres y Emergencias.

La siguiente entrevista busca conocer el marco de acción laboral de los Trabajadores Sociales de Municipios, en situación de desastres y emergencias. Se agradece tomar unos minutos para responder desde las experiencias vividas como profesional del área.

#### Parte I. Identificación general área profesional

Nombre: <b>SUJETO 4</b>
Departamento: <b>SECPLAN</b>
Cargo: <b>Jefe de SECPLAN</b>
Funciones y actividades relevantes que desempeña: <b>Administración del Sistema de información geográfico municipal, Preparación de proyectos de inversión, Sectorialista de Informática</b>
Años en ese cargo: <b>8</b>
Tipos de Desastre y Emergencia en la que se ha desenvuelto: <b>Terremoto 2010, Inundaciones varias</b>

#### Parte II. Cuestionario

1. ¿Cuál es su relación con el área de desastres emergencias del municipio en que usted trabaja?
  - a) Trabaja directamente en el área y oficina de Desastres y Emergencias
  - b) Trabaja en otra área que se relaciona con Desastres y emergencias**
  - b) No existe la oficina de Desastres y emergencias y cuando se constituye es llamado a colaborar
  - c) Otro

2. De existir una Oficina de desastres y emergencias, donde está situada esta en el organigrama del municipio, (que tipo de dependencia administrativa tiene).

***Depende de Administración Municipal***

3. ¿Cómo cree usted los vecinos de la comuna, evalúan su trabajo en el área de desastre y emergencia?

a) **Positiva**

b) Negativa

c) No se manifiestan al respecto

4. ¿En qué tipo de emergencias le ha tocado trabajar?

a) Desastres

b) **Emergencias**

5. En su desarrollo como profesional, recuerde y mencione alguna situación que le allá afectado especialmente ¿Cómo logro manejarla en relación a su formación profesional? Mencione la situación y la forma en que se manejo desde la formación profesional

**N/R**

6. ¿Qué tipo de intervención emplea comúnmente en situaciones de desastres y emergencias?, a su juicio ¿En qué se diferencia de intervenciones en otras áreas del trabajo social?

***Evaluación y Determinación de áreas críticas***

7. ¿Cómo argumentaría la necesidad del Trabajo Social en los departamentos o áreas de desastres y emergencias presentes en los municipios?

***Importante, por la cercanía y la forma de relacionarse con las personas.  
Son el grupo de avanzada en la primera etapa de la emergencia.***

8. ¿Cuáles son los contenidos básicos que a su juicio debiera tener un protocolo de intervención en el área de desastres y emergencias desde la perspectiva del Trabajo Social?

**N/R**

9. Mencione según su experiencia en 5 pasos las acciones a seguir desde su labor ante una emergencia:

***Identificación de lugares afectados***

***Levantamiento de información en terreno***

***Evaluación***

***Determinación de áreas prioritarias***

***Entrega de ayuda***

10. ¿Qué herramientas técnicas, materiales y administrativas cree fundamentales para reaccionar frente a una situación de desastre y emergencia?

***Encuestaje y sistematización de la información***

11. ¿El Municipio cuenta con algún tipo de protocolo a la hora de intervenir en un procedimiento, relacionado con desastres y emergencias?

a) Si

b) No

c) Existe, pero no se aplica

12. Plantee 3 cualidades que debe tener un TS para intervenir en situaciones de desastres y emergencias

**Conocer el procedimiento que tiene que aplicar**

13. ¿Existe un equipo de trabajo conformado para actuar ante desastres y emergencias?

a) Si

b) No

c) Se constituye según la contingencia

14. De ser respuesta a) SI responder, ¿Cuántas personas lo constituyen?

**4 personas**

15. ¿Qué profesiones o especialidades tienen las personas que constituyen el equipo de desastres y emergencias?

**Abogado, Arquitecto, Antropólogo y Trabajador Social.**

16. ¿Cree Ud. los trabajadores sociales necesitan en su formación profesional mas contenidos o ramos enfocados en desastres y emergencias?

**No lo considero necesario**

17. ¿Existe en su comuna algún tipo de red social u organizacional para enfrentar desastres y emergencias?

a) si, podría usted especificar. **Organizaciones sociales**

b) no, responder la pregunta siguiente

18. ¿Cree usted necesario crear redes de ayuda tanto social como institucional en su comuna para enfrentar desastres o emergencias de una manera más eficiente y eficaz?

a) **Si**

b) No

19. ¿Cuál es su principal rol profesional en situaciones de desastre y emergencia?

a) Educador

b) Investigador

c) Orientador

d) Mediador

e) **Otro, especifique: Recopilador y procesamiento de información**

20. Dentro del trabajo realizado por Ud., ¿Qué tan frecuente es la articulación y comunicación con las redes formales para lograr realizar una intervención realmente exitosa en caso de desastres y/o emergencias?

a) Muy Frecuente

b) Frecuente

c) Medianamente Frecuente

d) **Poco Frecuente**

e) Nada Frecuente

21. Desde su cargo, ¿Cuál es o ha sido su experiencia de vinculación con otras instituciones públicas en situaciones de desastres y emergencias?

***De ayuda, coordinación y planificación.***

22. Ud. Participa en alguna organización profesional ¿Cuál?

***No participo en ninguna.***

23. A su juicio ¿cuál es el rol que debiese tener el colegio de Asistentes Sociales, con respecto al tema de desastres y emergencias?, Sugeriría algo que este pudiese hacer en apoyo de los T.S. que se desenvuelven en el área.

**N/R**

## Entrevista

### Trabajadores Sociales que se desempeñan en áreas de Desastres y Emergencias.

La siguiente entrevista busca conocer el marco de acción laboral de los Trabajadores Sociales de Municipios, en situación de desastres y emergencias. Se agradece tomar unos minutos para responder desde las experiencias vividas como profesional del área.

#### Parte I. Identificación general área profesional

Nombre: <b>SUJETO 5</b>
Departamento: <b>PROTECCION SOCIAL</b>
Cargo: <b>ENCARGADA</b>
Funciones y actividades relevantes que desempeña: <b>a cargo de Programas de Protección Social, coordinación y elaboración de proyectos, atención de casos, supervisión, terreno.</b>
Años en ese cargo: <b>1 año</b>
Tipos de Desastre y Emergencia en la que se ha desenvuelto: <b>inundaciones, terremoto, incendios.</b>

#### Parte II. Cuestionario

1. ¿Cuál es su relación con el área de desastres emergencias del municipio en que usted trabaja?
  - a) Trabaja directamente en el área y oficina de Desastres y Emergencias
  - b) Trabaja en otra área que se relaciona con Desastres y emergencias
  - c) No existe la oficina de Desastres y emergencias y cuando se constituye es llamado a colaborar

**d) Otro. Apoya cuando es necesario**

2. De existir una Oficina de desastres y emergencias, donde está situada esta en el organigrama del municipio, (que tipo de dependencia administrativa tiene).

***De Administración Municipal***

3. ¿Cómo cree usted los vecinos de la comuna, evalúan su trabajo en el área de desastre y emergencia?

- a) **Positiva**
- b) **Negativa**
- c) **No se manifiestan al respecto**

4. ¿En qué tipo de emergencias le ha tocado trabajar?

- a) **Desastres**
- b) **Emergencias**

5. En su desarrollo como profesional, recuerde y mencione alguna situación que le allá afectado especialmente ¿Cómo logro manejarla en relación a su formación profesional?. Mencione la situación

***Alud en Camino Farellones; terremoto: se aplica criterio para priorizar necesidades, contención; empatía, tolerancia; liderazgo.***

Forma en que se manejo desde la formación profesional

***Ordenamiento de necesidades, diagnóstico, evaluación, principios del Trabajo Social***

6. ¿Qué tipo de intervención emplea comúnmente en situaciones de desastres y emergencias?, a su juicio ¿En qué se diferencia de intervenciones en otras áreas del trabajo social?

***Intervención en crisis y se diferencia básicamente en que hay cosas concretas que hacer en breve tiempo, hay que tener seguridad lo que se está haciendo, generalmente no hay tiempo de análisis, consultas, seguimientos, etc.***

7. ¿Cómo argumentaría la necesidad del Trabajo Social en los departamentos o áreas de desastres y emergencias presentes en los municipios?

***En toda emergencia o desastre se necesita gente con capacidad de liderazgo, que pueda complementar intervención técnica y humana, que tenga conocimiento de las personas de la comunidad y sus necesidades, realidad, que pueda coordinar recursos, tomar decisiones, que tenga validez en la comunidad***

8. ¿Cuáles son los contenidos básicos que a su juicio debiera tener un protocolo de intervención en el área de desastres y emergencias desde la perspectiva del Trabajo Social? ***Evaluación – determinación de daños, asignación de recursos, contención y atención de afectados, registro de información***

9. Mencione según su experiencia en 5 pasos las acciones a seguir desde su labor ante una emergencia:

- 1. Presencia en terreno-evaluación***
- 2. Atención de afectados***
- 3. Coordinación con otras áreas del municipio, entrega de información***
- 4. Asignación de recursos a afectados***
- 5. Coordinación de entrega de ayuda***

10. ¿Qué herramientas técnicas, materiales y administrativas cree fundamentales para reaccionar frente a una situación de desastre y emergencia?

**Profesionales, técnicos preparados y coordinados x protocolo previo (equipo), decretos o instrumentos facilitadores de gestión de emergencia; equipamiento básico como frazadas, camas, alimentos, medias, etc.**

11. ¿El Municipio cuenta con algún tipo de protocolo a la hora de intervenir en un procedimiento, relacionado con desastres y emergencias?

- a) Si
- b) No
- c) Existe, pero no se aplica

12. Plantee 3 cualidades que debe tener un TS para intervenir en situaciones de desastres y emergencias

**- Capacidad de liderazgo**

**- Autocontrol**

**- Empatía**

13. ¿Existe un equipo de trabajo conformado para actuar ante desastres y emergencias?

- a) Si
- b) No
- c) Se constituye según la contingencia

14. De ser respuesta a) Si responder, ¿Cuántas personas lo constituyen?

**Depende de emergencia, pero mínimo 4.**

15. ¿Qué profesiones o especialidades tienen las personas que constituyen el equipo de desastres y emergencias?

**Depende de la emergencia, pero los Trabajadores sociales concurren siempre. Pueden haber también. Ingenieros, arquitectos, técnicos sociales**

16. ¿Cree ud. los trabajadores sociales necesitan en su formación profesional mas contenidos o ramos enfocados en desastres y emergencias?

**Siempre es necesario e importante contar con información que permita desarrollar y enfrentar de mejor manera una emergencia, actualizar conocimientos y técnicas profesionales, complementar con otras áreas.**

17. ¿Existe en su comuna algún tipo de red social u organizacional para enfrentar desastres y emergencias?

a) si, podría usted especificar

**b) no, responder la pregunta siguiente**

18. ¿Cree usted necesario crear redes de ayuda tanto social como institucional en su comuna para enfrentar desastres o emergencias de una manera más eficiente y eficaz?

**a) Si**

b) No

19. ¿Cuál es su principal rol profesional en situaciones de desastre y emergencia?

a) Educador

b) Investigador

**c) Orientador**

d) Mediador

**e) Otro, especifique: gestor de recursos**

20. Dentro del trabajo realizado por Ud., ¿Qué tan frecuente es la articulación y comunicación con las redes formales para lograr realizar una intervención realmente exitosa en caso de desastres y/o emergencias?

a) Muy Frecuente

**b) Frecuente**

c) Medianamente Frecuente

d) Poco Frecuente

e) Nada Frecuente

21. Desde su cargo, ¿Cuál es o ha sido su experiencia de vinculación con otras instituciones públicas en situaciones de desastres y emergencias?

**Entrega de información, solicitud de recursos**

22. Ud. Participa en alguna organización profesional ¿Cuál?

**No participo en ninguna**

23. A su juicio ¿cuál es el rol que debiese tener el colegio de Asistentes Sociales, con respecto al tema de desastres y emergencias?.

**El Colegio como entidad coordinadora, debiese tener un rol mas protagónico, no solo en este tipo de situaciones, sino en todas las actividades que desarrollan los Asistentes Sociales.- Puntualmente, en situación de desastres y emergencia, está capacitado por el conocimiento empírico y en terreno de las familias afectadas en una situación de emergencia, por lo que puede dilucidar los pasos a seguir en una situación puntual.**

**Rol de informador, mediador, capacitador no solo con otros profesionales y/o técnicos sino también con la comunidad.**

***Ahora en Colegio como institución debería realizar charlas informativas, capacitaciones en forma permanente no solo en este tema; sino en el tema legal, y en materias actuales y contingentes necesarias para mantenerse actualizados en los conocimientos.***