



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala



ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Medidas educativas aplicadas en el Ejercicio Profesional Supervisado durante la pandemia, Covid-19, realizado en el programa Club Diabético del Centro de Salud Modelo, municipio de Amatitlán, Guatemala, segundo semestre año 2020.

SISTEMATIZACIÓN

**Presentada a la Dirección de la
Escuela de Trabajo Social de la Universidad de
San Carlos de Guatemala**

POR

Jessica Mishell Marroquín Linares

Previo a conferírsele el título de

TRABAJADOR/A SOCIAL

En el grado académico de

LICENCIADA

Guatemala, octubre 2022



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector: M.A. Walter Ramiro Mazariegos Biolis
Secretario General: Lic. Luis Fernando Cordón Lucero

AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Directora: Dra. Mirna Aracely Bojórquez Medina de Grajeda
Secretaria de Escuela: MSc. Mónica Alejandra Morales Cobón

CONSEJO DIRECTIVO

REPRESENTANTES DOCENTES

Licenciada: Delma Lucrecia Palmira Gómez
Licenciado: Cuautemoc Barreno Citalán

REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES

Licenciada María de los Ángeles Quintanilla Quiñonez

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Estudiante Anderson Joab Garrido Estrada
Estudiante Claudia Verónica Larios Gutiérrez de Escobar

TRIBUNAL EXAMINADOR

Coordinadora IIETS M.A. Ada Priscila del Cid García
Asesora MSc. Mercedes Victoria Magaña Castro
Revisora M.A. Amparo Leticia Valdiviezo Estrada



“Los autores serán los responsables de las
opiniones y criterios expresados en sus obras”

Artículo 11 del Reglamento del Consejo Editorial de
la Universidad de San Carlos de Guatemala



Instituto de Investigaciones "T.S. Ángela Ayala"

APROBACIÓN DE INFORME DE SISTEMATIZACIÓN

M.A. Ada Priscila del Cid García
Coordinadora
Instituto de Investigaciones "T.S. Angela Ayala"
Escuela de Trabajo Social
Presente

Respetable Coordinadora:

De manera atenta me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que se ha concluido con la asesoría del informe final de sistematización denominado: Medidas educativas aplicadas en el Ejercicio Profesional Supervisado durante la pandemia, Covid-19, realizado en el programa Club Diabético del Centro de Salud Modelo, municipio de Amatitlán, Guatemala, segundo semestre año 2020, elaborado por la estudiante: **Jessica Mishell Marroquín Linares** quien se identifica con carné número **201506369**.

El presente trabajo de investigación, cumple con los requisitos mínimos establecidos por la Unidad de Trabajos de Graduación, razón por la que se emite APROBACION el día 16 de noviembre del año 2021, para que se prosiga con los trámites correspondientes.

Sin otro particular, me es grato suscribirme atentamente,

"Id y enseñad a todos"


MSc. Mercedes Victoria Magaña Castro
Asesora



Instituto de Investigaciones "T.S. Ángela Ayala"
APROBACIÓN DE REVISIÓN DE INFORME DE SISTEMATIZACIÓN

M.A. Ada Priscila del Cid García
COORDINADORA IIETS
Escuela de Trabajo Social
Edificio

Respetable Coordinadora:

De manera atenta me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que se ha concluido con la revisión del informe final de sistematización titulado: Medidas educativas aplicadas en el Ejercicio Profesional Supervisado durante la pandemia, Covid-19, realizado en el programa Club Diabético del Centro de Salud Modelo, municipio de Amatitlán, Guatemala, segundo semestre año 2020, elaborado por la estudiante: **Jessica Mishell Marroquín Linares** quien se identifica con carné número **201506369**.

El presente trabajo cumple con los requisitos mínimos establecidos, por lo cual se emite la APROBACION el día 21 de abril del año 2022.

Sin otro particular, me suscribo atentamente,

"Id y enseñad a todos"



M.A. Amparo Leticia Valdiviezo Estrada
Revisora



Instituto de Investigaciones “T.S. Ángela Ayala”

DICTAMEN DE SISTEMATIZACIÓN 023-2022

Guatemala, 05 de mayo 2022.

Doctora
Mirna Aracely Bojórquez Medina de Grajeda
Directora
Escuela de Trabajo Social
Edificio

Señora Directora:

Atentamente me dirijo a usted para hacer de su conocimiento que de acuerdo a la aprobación emitida por el/la Asesor/a y el/la Revisor/a, emito DICTAMEN FAVORABLE y hago entrega del informe final de sistematización titulado: Medidas educativas aplicadas en el Ejercicio Profesional Supervisado durante la pandemia, Covid-19, realizado en el programa Club Diabético del Centro de Salud Modelo, municipio de Amatitlán, Guatemala, segundo semestre año 2020, elaborado por la estudiante: Jessica Mishell Marroquín Linares quien se identifica con carné número 201506369, a fin de que pueda continuar con los trámites correspondientes previo a la publicación final.

Deferentemente,
“Id y Enseñad a Todos”


M.A. Ada Priscila del Cid García

Coordinadora

Instituto de Investigaciones “T.S. Ángela Ayala”



ACUERDO DE DIRECCIÓN No. 079/2022

Autorización de Impresión Informe Final

La Dirección de la Escuela de Trabajo Social, tomando en cuenta la Aprobación de Informe de Sistematización de fecha 16 de noviembre 2021, extendida por MSc. Mercedes Victoria Magaña Castro, en calidad de Asesora; Aprobación de Revisión de Informe de Sistematización de fecha 21 de abril de 2022, remitida por M.A. Amparo Leticia Valdiviezo Estrada, como Revisora; y Dictamen de Sistematización 023-2022 de fecha 05 de mayo 2022, suscrito por M.A. Ada Priscila del Cid García, Coordinadora del Instituto de Investigaciones.

ACUERDA:

AUTORIZAR la impresión del Informe Final de Sistematización denominado: MEDIDAS EDUCATIVAS APLICADAS EN EL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DURANTE LA PANDEMIA, COVID-19, REALIZADO EN EL PROGRAMA CLUB DIABÉTICO DEL CENTRO DE SALUD MODELO, MUNICIPIO DE AMATITLÁN, GUATEMALA, SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2020, elaborado y presentado por JESSICA MISHELL MARROQUÍN LINARES, previo a conferírsele el título de Trabajadora Social en el grado académico de Licenciatura; asimismo **NOMBRAR** a la Junta Directiva para la realización del Acto Público de Graduación, la cual queda integrada por: Dra. Mirna Aracely Bojórquez Medina de Grajeda, Directora; MSc. Mónica Alejandra Morales Cobón, Secretaria de Escuela; M.A. Ada Priscila del Cid García, Coordinadora del Instituto de Investigaciones; MSc. Mercedes Victoria Magaña Castro, Asesora; y M.A. Amparo Leticia Valdiviezo Estrada, Revisora.

Guatemala, 5 de octubre 2022

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Dra. Mirna Aracely Bojórquez Medina de Grajeda
DIRECTORA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

ACTO QUE DEDICO

- A DIOS:** Por darme la oportunidad de cumplir una de mis metas, por la sabiduría brindada durante este tiempo y sobre todo por las bendiciones y no permitir que me rindiera en el proceso de la carrera.
- A MÍ:** Por todo el esfuerzo y dedicación que me brindó para llegar a culminar mi carrera, por las veces que quise rendirme, pero no dejé que los obstáculos ganaran, por luchar contra lo negativo y aprovechar las oportunidades que Dios me ha brindado.
- A MIS PADRES:** Por todo el esfuerzo que han realizado para que yo cumpla mis sueños, por el apoyo incondicional que me han brindado, porque me han enseñado a no rendirme y por el amor que me han demostrado.
- A MIS HERMANOS:** Porque siempre han estado conmigo en cualquier momento, me han demostrado amor, confianza y apoyo incondicional.
- A MIS CATEDRÁTICOS:** Gracias por los conocimientos brindados, por ser guías en lo profesional y motivarme a siempre seguir adelante.



Tabla de contenido

Resumen.....	i
Introducción	iiIII
Capítulo 1	1
Antecedentes De La Experiencia	1
1.1 Antecedentes de la experiencia	1
Capitulo 2.....	6
Contexto donde se desarrolló la experiencia	6
1. Contexto local.....	6
2.2 Contexto institucional	16
2.2.1 Nombre.....	17
2.2.2 Ubicación.....	17
2.2.3 Naturaleza de la institución	17
2.3 Marco filosófico del Centro de Salud Modelo Amatlán	17
2.3.1 Misión.....	17
2.3.2 Visión	17
2.3.3 Objetivos	18
2.3.3.3 Vocación de servicio	18
2.3.3.4 Compromiso.....	18
2.3.3.5 Integridad	18
2.3.3.6 Justicia	18
2.3.3.7 Lealtad	18
2.3.4 Marco legal.....	18
2.3.4.1 Constitución Política de la República.....	18
2.3.4.2 Código de Salud.....	18
2.3.4.3 Reglamento	19
2.4 A quienes atienden.....	19
2.5 Alianzas estratégicas	21
2.5.1 Secretaría de seguridad alimentaria y nutrición de la presidencia de la República- SESAN-.....	21



2.5.2 Ministerio de Agricultura Ganadería y Alimentación -MAGA-	21
2.5.3 Fundación Damián	22
2.5.4 Municipalidad	22
Capítulo 3.....	23
Referentes teóricos	23
3.1 Trabajo Social	23
3.1.1 Funciones del Trabajador Social	25
3.1.2 Trabajo social en la pandemia Covid-19	26
3.1.2.1 Información y prevención	28
3.1.2.2 Asistencia material a poblaciones en situación de vulnerabilidad	29
3.1.2.3 Atención de Servicios Públicos	29
3.1.2.4 Elaboración de propuestas y protocolos operativos para enfrentar	29
la pandemia	29
3.1.2.5 Incidencia pública y comunicación.....	30
3.2 ¿Qué es Tecnología?	30
3.2.1 Ventajas de la tecnología	31
3.2.2 Desventajas de la tecnología	33
3.2.3 Herramientas virtuales	34
3.2.3.1 Skype	34
3.2.3.2 Prize	34
3.2.3.3 Moodle.....	35
3.2.3.4 Google Meet	35
3.2.3.5 Zoom.....	35
3.2.3.6 Formularios de Google.....	35
3.3 Sistematización de experiencia.....	36
3.3.1 El punto de partida	37
3.3.2 Las preguntas iniciales	37
3.3.3 Recuperación del proceso vivido.....	37
3.3.4 La reflexión de fondo: ¿por qué pasó lo que pasó?.....	38
3.3.5 Los puntos de llegada	38



Capítulo 4.....	39
Reconstrucción de la experiencia.....	39
4.1 Objetivo general.....	40
4.2 Objetivos específicos	40
4.3 Fase de investigación diagnóstica.....	41
4.4 Contacto con la Trabajadora Social.....	41
4.5 Contacto con la junta directiva del programa Club del Diabético	41
4.6 Contacto con los pacientes del programa Club del Diabético	42
4.7 Organización del grupo para los talleres.....	43
4.8 Elaboración del manual de procedimientos del programa Club Diabético y actividades realizadas durante la pandemia Covid-19	43
4.9 Logros	58
4.9 Limitantes	59
Capitulo 5	60
Reflexiones de fondo.....	60
Capítulo 6.....	63
Lecciones aprendidas.....	63
6.1 Aprendizajes con la metodología aplicada.....	63
6.2 Aprendizajes como estudiante	64
6.3 Aprendizajes a nivel profesional	64
6.4 Aprendizajes a nivel institucional.....	65
Capítulo 7.....	67
Comunicación de aprendizajes	67
7.1 Propuesta.....	67
7.1.2 Justificación	68
7.1.3 Objetivo General.....	68
7.1.4 Objetivos específicos	68
7.2 Metodología	69
7.2.1 Paso 1. Diagnóstico de necesidades	69
7.2.2 Paso 2: Estructuración de la guía temática del proyecto	71
7.2.2.1 Contenido de la guía metodológica	71

7.2.2.1.1 Plataformas para realizar reuniones virtuales.....	71
7.2.2.1.2Aplicaciones para la elaboración de presentaciones.	72
7.2.2.1.3 Aplicaciones para compartir documentos y presentaciones desde una nube	72
7.2.2.1.4 Plataformas de juegos online ..	73
7.2.2.1.5 Videollamadas.....	73
7.2.2.1.6 Formularios para realizar encuestas y/o entrevistas virtuales.	74
7.2.2.1.7 Chat.....	74
7.2.2.1.8Correo electrónico.....	74
7.3 Paso 3. Métodos de enseñanza.	75
7.4. Paso 4. Evaluación	76
8. Conclusiones	77
9. Referencias.....	851
10. Anexos	815



RESUMEN

La presente sistematización de experiencias se titula “Medidas educativas aplicadas en el Ejercicio Profesional Supervisado durante la pandemia, Covid-19, realizado en el programa Club Diabético del Centro de Salud Modelo, municipio de Amatitlán, Guatemala, segundo semestre año 2020”.

La pandemia Covid-19 afectó de gran manera a la población guatemalteca en diferentes áreas, salud, social, educativa, cultural, económica, etc., por tal razón se buscaron medios de comunicación eficientes entre las personas, grupos e instituciones, se trabajaron reuniones y llamadas telefónicas para adquirir y brindar información, talleres y actividades con dicha población.

Los talleres impartidos con la población tenían como objetivo temas sociales que intervinieran en la vida de los pacientes y estos pudieran ponerlos en práctica en su diario vivir.

La intervención de los pacientes del programa Club Diabético ayudo a fortalecer aspectos sociales y educación en ellos. En las reuniones se tenían de 6 a 8 personas que mostraban su interés en participar y aprender, algunos de los sujetos que no se conectaban era porque tenía pocos conocimientos de la herramienta virtual que se utilizaba o no contaban con internet.

Palabras Claves: Intervención/fortalecer/herramientas virtuales.

INTRODUCCIÓN

La presente sistematización, forma parte de los requerimientos de la carrera de licenciatura en Trabajo Social, para culminar los estudios y ejercer la profesión; es un ejercicio que se desarrolla sobre experiencias prácticas con el objeto de documentar su evolución, la forma que puedan servir como referente, construyendo conocimientos consistentes, sustentados y confrontada la experiencia con otras, generando una serie de aprendizajes y conocimientos y extraer lecciones aprendidas.

La sistematización de experiencias es un proceso fundamental de conocimientos adquiridos durante la experiencia, promueve aprendizajes desde las prácticas sociales, enfatizando la importancia de adquirir nuevos conocimientos en el ámbito de la tecnología, por su realización en modalidad virtual, por la pandemia Covid-19.

La experiencia del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- se llevó a cabo en el Centro de Salud Modelo Amatitlán, municipio de Amatitlán, departamento Guatemala, esta práctica se llevó a cabo en el segundo semestre del año 2020.

La coordinación del Ejercicio Profesional Supervisado realizó acciones de coordinación con instituciones para la ubicación de estudiantes; con esta gestión se dio la asignación en el Centro de Salud Modelo Amatitlán, específicamente ubicada al programa Club Diabético, el que está dirigido por la Trabajadora Social. La diabetes es una enfermedad crónica de alta incidencia

en pacientes que presentan problemas de esta enfermedad y de hipertensión arterial, por lo general son personas mayores de 32 años. El Programa lo conforma una asociación autónoma; periódicamente se organizan sesiones educativas sobre distintos temas relacionados con la enfermedad, promoviendo la comunicación asertiva entre ellos para un buen manejo de su control médico.

La Trabajadora Social del centro de salud es un enlace entre la familia, el paciente y la institución, apoya con talleres educativos y otras actividades en la prevención y manejo de la diabetes.

Durante la realización del Ejercicio Profesional Supervisado se realizaron talleres virtuales con los pacientes que integran el Club diabético, estas fueron por medio de la aplicación Google Meet. Para lograr que los talleres se impartieran, se realizaron llamadas telefónicas a pacientes que integraban el club, indicando los días que se estarían realizando las reuniones.

El fin de esta sistematización es conocer las medidas educativas virtuales que se utilizaron ante la pandemia Covid-19 en los talleres impartidos a los integrantes del programa Club Diabético, como lo fue mensajes por WhatsApp el en grupo y de manera individual, llamadas telefónicas y por WhatsApp, video llamadas y reuniones virtuales por medio de la aplicación Google Meet.

El contenido del informe de sistematización, se presenta en base a la metodología de Oscar Jara. Esta experiencia se plantea a través de siete capítulos descritos a continuación:

Capítulo 1: En este capítulo se describen los antecedentes, la experiencia que se vivió realizando un Ejercicio Profesional Supervisado con metodología virtual. Acá se da a conocer cómo inició el proceso de del Ejercicio Profesional Supervisado, en dónde se realizó cómo se realizó y quienes participaron.

Capítulo 2: Contexto donde se desarrolló la experiencia, una descripción del contexto local e institucional.

Capítulo 3: Los referentes teóricos, descripción de cada uno de los elementos teóricos planteados por autores de Trabajo Social, síntesis de herramientas educativas con modalidad virtual que permitirán abordar y fundamentar la sistematización.

Capítulo 4: Reconstrucción de la experiencia, interpretación crítica de lo vivido, clasificando información que definen aprendizajes significativos, describe el origen del proyecto, el objetivo, actividades que se desarrollaron, actores principales, metodología utilizada, logros y limitaciones.

Capítulo 5: Reflexiones de fondo, identificar hallazgos relacionados con los alcances, limitaciones y factores incidentes en el contexto, y actores, identificando la importancia de conocer las herramientas tecnológicas y cuáles de estas fueron usadas en la ejecución del Ejercicio Profesional Supervisado.

Capítulo 6: Lecciones aprendidas, enseñanza de lo vivido durante el Ejercicio Profesional Supervisado, lo construido en una reflexión crítica sobre la práctica en la actividad realizada.

CAPÍTULO 7: Propuesta, descripción y formulación de la estrategia de comunicación de aprendizajes para organizar y plantear procesos de información con modalidad virtual, para que estos puedan ser ejecutados en un futuro por nuevos estudiantes del Ejercicio Profesional Supervisado. Al finalizar se encuentran conclusiones de la experiencia y referencias.

Capítulo 1

Antecedentes de la experiencia

La ejecución del Ejercicio Profesional Supervisado fue en modalidad virtual, debido a la situación que el país afrontaba por la pandemia Covid-19. Durante su ejecución se percibieron situaciones positivas y negativas, siendo estas los logros y limitaciones de la experiencia.

1.1 Antecedentes de la experiencia

Durante el año 2,020 la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado - EPS- es asignada a trabajar en el Centro de Salud Modelo Amatitlán, quien trabajó con modalidad virtual debido a la pandemia que enfrenta el país.

La supervisora del Ejercicio Profesional Supervisado le indica a la estudiante que estará en dicha institución, realizan una reunión por Google Meet para la presentación de la estudiante a la Trabajadora Social del Centro de Salud Modelo Amatitlán. En esa reunión dan a conocer las actividades que serán ejecutadas por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado.

Al momento de realizar la investigación institucional se requirió información que fue brindada por la Trabajadora Social por medio de llamadas telefónicas y mensajes por WhatsApp. También se requirió de la nutricionista; con quien se logró una reunión por Google Meet, con una de las psicólogas que se logró contactar por medio de una llamada telefónica después de varios días que se estuvo localizando, también se requería el apoyo del odontólogo para conocer sus funciones en la institución pero, con él no se logró la comunicación.

Se les envió a los profesionales un formulario de Google Forms para obtener más información sobre la institución y sus funciones, este solo fue resuelto por la profesional de Trabajo Social, el odontólogo lo intentó realizar pero por dificultades en el uso de la tecnología no logró hacerlo.

Se realizó el plan de trabajo con el apoyo de la profesional de Trabajo Social y la supervisora del Ejercicio Profesional Supervisado. Este plan de trabajo se dio a conocer a la Trabajadora Social y a los pacientes que integraban el programa Club diabético ya que con ellos se trabajaría.

El Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- se realizó con el grupo de pacientes que pertenecen al programa Club Diabético. Son personas de 30 a 65 años de edad que han sido diagnosticados con diabetes.

Se conversó primero con el presidente del club y con su esposa que lo apoya en cada una de las actividades, él y la Trabajadora Social brindaban números de teléfono para que la estudiante pudiera comunicarse con otros integrantes del club.

El programa Club Diabético fue creado hace 6 años y ejecutado por una estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- de la licenciatura de Trabajo Social, a este club asistían personas que han sido diagnosticadas con diabetes en sus diferentes etapas. Los pacientes de este club reciben atención médica general, nutricional, atención en odontología, psicología y en el área de Trabajo Social, cada uno de los profesionales que atienden a la población

diabética forma el grupo multidisciplinario que brinda la mejor atención hacia ellos.

El programa Club Diabético se establece en el Centro de Salud Modelo Amatitlán, en este programa se encontraban 70 personas inscritas y aproximadamente 40 de ellas asistían a sus talleres de manera presencial una vez a la semana, antes de la pandemia Covid-19 y durante la pandemia siguieron asistiendo a la institución pero solo por su proceso médico, los talleres los recibieron de manera virtual.

El Ejercicio Profesional Supervisado se realizó desde el mes de julio al mes de noviembre, realizando dicha práctica con metodología virtual, ya que durante ese tiempo el país estaba afrontando la pandemia Covid-19, por lo que hubo restricciones que toda población debía cumplir.

Al momento que la pandemia Covid-19 afectó al país se canceló toda clase de reuniones, por lo cual las reuniones que realizaron los pacientes del programa Club Diabético se suspendieron.

Estas reuniones se realizaron por medio de la aplicación Google Meet, se les envió el link de acceso por medio del grupo de WhatsApp que se creó para tener comunicación a distancia con los sujetos involucrados. Durante los talleres que se realizaron de manera virtual asistían entre seis y diez personas.

En el proceso de la ejecución del Ejercicio Profesional Supervisado se realizaban llamadas telefónicas para contactar a las personas que no asistían a las reuniones virtuales. También se tuvo comunicación con los profesionales de

la institución quienes brindaron información sobre las funciones que ejercían al momento de atender a los pacientes, la comunicación con los profesionales fue por vía telefónica, correos electrónicos, reuniones en Google Meet y mensajes por WhatsApp.

Hubo complicaciones en cuanto a la metodología utilizada, ya que eran muy pocos pacientes y profesionales que usaban la tecnología, esto provocó que no todos ingresaran a las reuniones agendadas o programadas. Una de las limitaciones que sobresalió durante el Ejercicio Profesional Supervisado fue la falta de conexión de internet, no todos contaban con wifi o redes para ingresar a las reuniones, otra limitación era que los pacientes no contaban con un teléfono inteligente para poderse conectar y quienes sí tenía no sabían utilizar la aplicación.

Cuando se hacían los monitores para conocer las razones por que no se conectaban dan a conocer que no sabían utilizar la aplicación, por lo que se les indicaba paso por paso para que pudieran ingresar y así se lograba tener un paciente más en la reunión. También una persona que pertenecía al club enviaba fotografías al grupo que se tenía en WhatsApp de los pasos a seguir para que pudieran ingresar a las reuniones.

En el proceso del Club Diabético y los talleres impartidos durante la pandemia Covid-19, se fue elaborado un manual de procedimientos del programa Club diabético, (proceso que se lleva a cabo desde que ingresa un paciente a la institución, ingresa con el médico e ingresa al programa Club Diabético. En ese manual también se agregaron los talleres que se impartieron

por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- y profesionales que fueron invitados para impartir talleres.

Capítulo 2

Contexto donde se desarrolló la experiencia

1. Contexto local

A continuación se describen los aspectos geográficos, demográficos y socioeconómicos del entorno donde se desarrolló la experiencia que fue el Centro de Salud Modelo del municipio de Amatitlán.

Aunque existen varias interpretaciones etimológicas, todas ellas coinciden en la raíz generadora AMATL, vocablo que según el Dr. J. Guillermo Salazar, en sus artículos sobre el Señorío del Indio, es voz nahoa que significa “papel”.

El mediodía del jueves 26 de enero de 1956 marcó un acontecimiento trascendental para la historia y la salud de los habitantes del sur del departamento de Guatemala y varios municipios de departamento de Escuintla.

El Presidente de la República, coronel Carlos Castillo Armas, inauguró el Centro de Salud Modelo de Amatitlán como el más importante símbolo del convenio de cooperación con la OPS y la Organización Mundial para la Salud. (Gil O. F., 2013)

Según Fajardo (2017) el coronel Manuel García Elgueta opina que los habitantes precolombinos de la región, poqomames y pipiles, utilizaban la corteza y fibras de los árboles de amatle (*Ficus glabrata*) para escribir sus

jeroglíficos y hacer sus pinturas, por lo que Amatitlán puede interpretarse como “Ciudad de las cartas, de las letras o del correo”. Los árboles de amatle eran abundantes en la región y aún ahora pueden encontrarse con facilidad. El glifo de Amatitlán era un rollo de papel atado con un mecatl. De tal manera que el nombre Amatitlán también se interpreta como “Lugar rodeado de amatles”. Cabe aquí mencionar el hecho que en varios documentos aparece Amatitlán con el nombre de Chichoy voz cakchiquel. (Fajardo, Municipalidad de Amatitlán, 2017)

En el 2017 Fajardo menciona que Amatitlán es un municipio que tiene una extensión territorial de 204 kilómetros cuadrados. Está integrado por una ciudad: formada por 7 barrios, 1 cantón.

Según la municipalidad de Amatitlán, el municipio colinda al norte con los municipios de Villa Nueva, Petapa y Villa Canales (Guatemala); por el este con el municipio de Villa Canales (Guatemala); con los municipios de Palín y San Vicente Pacaya (Escuintla) al sur; al oeste con los municipios de Santa María de Jesús y Magdalena Milpas Altas (Sacatepéquez).

Tradicionalmente se ha considerado que en Amatitlán predomina la religión católica; sin embargo, es evidente el incremento de iglesias cristianas evangélicas y de otras denominaciones, al grado de estimarse que en la actualidad existe equidad de las religiones.

Según Fajardo el municipio de Amatitlán tiene una topografía irregular, quebrada en un 65%; con pequeños valles, el mayor de los cuales es ocupado por la cabecera municipal. Las alturas van desde 1,150 hasta 2,565 msnm.

Según la clasificación taxonómica de suelos de Simmons (1959), los suelos de la cuenca y el Lago Amatitlán corresponden a las categorías taxonómicas III, V y VII, de vocación forestal.

Fajardo (2017) expresa que municipio de Amatitlán se localiza en la zona de bosque subtropical templado húmedo (Holdridge), que varía según las estaciones de invierno y verano, e influye en la dirección e intensidad de las corrientes eólicas.

Los vientos predominantes en el día son Nor-Noreste, y en las madrugadas el viento Sur. Su clima es seco y caluroso en los meses de verano y húmedo en los meses de invierno, con temperaturas promedio de 25 a 30 grados centígrados.

De acuerdo al informe realizado en la municipalidad de Amatitlán por Fajardo (2017), la época más lluviosa es en los meses de junio a septiembre; la precipitación pluvial se establece dentro del rango de 650 a 1500 mm al año. Predomina el mestizaje, sólo el 3% de ascendencia poqomam, se habla el español.

De acuerdo a la estadística del Instituto Nacional de Estadística -INE- La población de Amatitlán, según el INE y el Censo 2018, es de 116,711 habitantes; de los cuales 56,846 son hombres y 59,865 son mujeres. (INE, Estadística de la población por municipio, 2018)

Según el censo realizado en el año 2018 el 16% de la población vive en el área rural y el 84% vive en el área urbana. (INE, Características generales de la población, 2018).

Tabla No. 1

Población total por grupos de edad en el municipio de Amatlán	
Total	Población
0-4 años	11,237
5-9 años	11,088
10-14 años	11,377
15-19 años	12,499
20-24 años	12,199
25-29 años	10,916
30-34 años	8,726
35-39 años	8,294
40-44 años	7,033
45-49 años	5,534
50-54 años	4,850
55-59 años	3,883
60-64 años	3,022
65-69 años	2,275
70-74 años	1,499
75-79 años	1,026
80-84 años	646
85-89 años	391
90-94 años	146
95-99 años	63
1000 o más	7

Fuente: INE, 2018, XII Censo Nacional de Población

En cuanto a la tecnología, 76,041 de las personas del municipio de Amatitlán usan celular, 23,634 no usan y 1242 no declararon. (INE, Características generales de la población, 2018)

La computadora es usada por 35,632 de la población, 63,988 no usan y 1,297 no declararon en el censo realizado en el año 2018.

En el área de internet 48,175 de las personas lo usan, 1,229 no lo usan y 1,513 de la población no declararon.

Tabla No. 2

Uso de TIC en el Municipio de Amatitlán	
TIC	Total de población
Celular. computadora e internet	32,927
Celular y computadora	33,767
Celular e internet	46,719
Computadora e internet	34352

Fuente: INE, 2018, XII Censo Nacional de Población

En relación a la educación el apoyo hacia los centros educativos públicos y privados en los diferentes niveles ha sido proyectado por este departamento en la organización de talleres, capacitaciones y gestiones efectuadas para el enriquecimiento de la educación.

Según el Instituto Nacional de Estadística de Guatemala, la población alfabeta del Municipio de Amatitlán se distribuye en 46,207 de hombres y el 47,377 de mujeres. Las razones principales porque hay una inasistencia escolar

en el municipio son: Falta de dinero, tiene que trabajar, los padres o pareja no quieren, quehaceres del hogar o no le gusta ir.

El nivel educativo que sobresale en el municipio de Amatlán es nivel primaria y nivel medio, muy poca población decide asistir a la universidad. (INE, Características generales de la población, 2018)

En ese contexto de fortalecimiento hacia la educación a través del Comité Nacional para la Alfabetización –CONALFA-, el Centro de Educación Secundaria –CES- que se ubica en el Municipio de Amatlán de manera directa trabaja para reducir los índices de analfabetismo existentes en el municipio organizando jornadas de enseñanza –aprendizaje en apoyo a los miembros del comité.

El Centro de Educación Secundaria –CES- también tiene a su cargo la dirección de la Biblioteca Municipal, atendiendo las consultas bibliográficas de cientos de niños, jóvenes y adultos de diversos centros educativos. La biblioteca Municipal promueve e incentiva la investigación científica enriqueciendo a su vez el conocimiento individual.

Como apoyo directo a la docencia del municipio el personal del Centro de Educación Secundaria -CES- redacta cartas de residencia y honorabilidad, constancia de cargas familiares. Esto facilita la obtención de plazas.

Según el ministerio de educación en el municipio de Amatlán hay 338 centros educativos.

- 12 de ellos son cooperativa
- 198 son privados

- 128 Escuelas

(Educación, s.f.)

Un aporte decisivo para la salud de los habitantes de escasos recursos o que radican en zonas alejadas del casco urbano, ha sido la coordinación de las Jornadas Médicas de la Municipalidad de Amatitlán. Este proyecto inició en el año 2010 en cooperación con el Área de Salud Guatemala Sur y Centro de Salud Modelo del municipio de Amatitlán. El mismo sigue vigente estructurado con equipo para la atención de pacientes, personal eficiente y profesional de médicos y enfermeras, quienes visitan y atienden puestos de salud en las áreas urbanas y rurales. (Amatitlán M. , 2015)

Se realizaron jornadas oftalmológicas para atender a vecinos del municipio que presentan dificultad visual o baja visión. Para llevar a cabo estas jornadas se ha contado con el apoyo de médicos oftalmólogos de la Universidad Francisco Marroquín UFM quienes a través de las gestiones de la actual administración han colaborado de forma humanitaria brindando precios accesibles para la atención de la salud visual de los amatitlanecos.

Uno de los mayores problemas de salud, que enfrenta la realidad de nuestro país son los índices alarmantes de desnutrición en niños de cero a ocho años de edad.

El municipio de Amatitlán no está ajeno a este flagelo, por lo que a partir del 2010 el alcalde Mainor Orellana y este departamento realizaron el diagnóstico de detección denominado “Barrido Nutricional” el cual dio como resultado un

gran número de casos con desnutrición tanto en el área urbana y rural del municipio. (Amatitlán M. , 2015)

Se hizo urgente y prioritario el apoyo de la Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional –SESAN- con la promoción de alimentación saludable a través de la entrega de alimentos reforzados con vitaminas y minerales para las familias que presentaban signos y evidencias de padecer desnutrición infantil.

El gobierno municipal del alcalde Mainor Orellana consciente de los graves e irreversibles daños provocados por la falta de alimento adecuado en los primeros años de vida, solicitó en cinco ocasiones ante la –SESAN- la entrega de bolsas conteniendo alimentos enriquecidos.

La transparencia para la distribución de los víveres estuvo a cargo del personal del Departamento de Cultura, Educación y Salud quienes de manera humanitaria organizaron a líderes comunitarios como vigilantes y observadores durante el proceso de donación. (Amatitlán M. , 2015)

En el año 2021 el Hospital Nacional de Amatitlán indicó que la ocupación del Área de Aislamiento de Covid-19 se ha mantenido al alza durante las últimas semanas. “En el informe de este día hay un porcentaje que sobrepasa el cien por ciento de la capacidad instalada en el área de adultos”, afirmó ese centro asistencial.

Esa dependencia manifestó que el Área de Emergencias ha reportado un incremento de casos ingresados, principalmente provocados por accidentes de tránsito, hechos de violencia y enfermedades graves distintas al coronavirus.

El Alcalde Municipal en conjunto con las autoridades del Centro de Salud de Amatitlán, convocan al Centro de Operaciones de Emergencia COE para continuar con las medidas de prevención que se han tomado desde el año 2020, el cual consiste en concientizar a la población a usar la mascarilla, lavarse las manos y usar el gel así como el distanciamiento social que es muy importante. (Amatitlán C. S., 2021)

Del mismo modo se está en apresto ante cualquier disposición que llegara a emitir el gobierno central ante el aumento (repunte) de casos de Covid-19 que se están dando en Guatemala y nuestro municipio.

“Nuestros servicios siguen activos. Sin embargo, solicitamos a la población que se acerque cuando tenga situaciones que lo ameriten, para evitar la saturación”, añadió ese Centro de Salud.

El hospital recomendó a los ciudadanos mantener las medidas de prevención para evitar el contagio del virus, entre ellas el uso de mascarilla, el distanciamiento social y el lavado de manos. (Periódico, 2021) <https://elperiodico.com.gt/cultura/salud/2021/08/11/hospital-nacional-de-amatitlan-sobrepasa-ocupacion-en-el-area-covid-19/>.

En un informe realizado por la Unidad de Prevención Comunitaria para la Violencia –UPCV- en la seguridad y justicia el municipio de Amatitlán cuenta con diversas instituciones encargadas de impartir seguridad y justicia que se detallan en las siguientes tablas:

Tabla No. 3
Instituciones de justicia

Instituciones de Justicia	Dirección
▪ Tribunal de Sentencia Penal de Amatitlán	→ 6ª avenida lote196 colonia Lupita.
▪ Juzgado de Primera Instancia Penal de Amatitlán	→ 5ª calle 8-12 Cantón Hospital.
▪ Juzgado de Paz	→ Calle Real del lago diagonal 1, 3-171Canton la cruz Amatitlán.
▪ Juzgado de Primera Instancia de Familia	→ 5ª calle 8-12 Cantón Hospital, 2do Nivel.
▪ Fiscalía del Ministerio Público	→ Lote 50, Residenciales las Ninfas, Amatitlán.

Tabla 2: Fuente, elaborado por el Departamento de Análisis e Investigación Socio-delictual de la UPCV - 2017

Tabla No. 4
Instituciones de seguridad

Instituciones de Seguridad	Dirección
▪ COMISARÍA 15	→ 3ª avenida 3-14 colonia Venecia II, zona 4 de Villa Nueva
▪ Sub Estación Amatitlán	→ Calle real del lago lote 10 colonia la ceiba, Amatitlán
▪ Sub Estación	→ 3ª calle 14-15 barrio el centro
▪ Sub Estación Amatitlán	→ Entre 4ª y 5ª calle y 3a. avenida residenciales la mariposa a un costado de campo de futbol

Tabla 3: Fuente, elaborado por el Departamento de Análisis e Investigación Socio-delictual de la UPCV - 2017

La Bandera: tiene dos franjas verticales de igual tamaño, una de color verde y otra de color amarillo. Se considera creación, en 1974, de J. Augusto Reynosa Orellana y Efraín Alfredo Guzmán Monasterio (Centro de Salud Modelo Amatitlán fundado en 1956, 2013).

- El Escudo fue creado en 1984 por la licenciada Aracely Judith Samayoa Godoy de Pineda (como se presenta en la portada)
- El Himno de Amatitlán, letra y música de Orlando Menéndez Lechuga. (2004)

En el proceso de la investigación de esta monografía se llegó a tener conocimiento de más de medio centenar de obras musicales relacionadas con Amatlán. Sin embargo, se anotan como más representativas o más conocidas las siguientes: “Amatlán Soñado” (bolero, 1954), letra y música de Miguel Marroquín Godoy. “Golosinas de Amatlán” (son mestizo, 1933), anónimo. (Centro de Salud Modelo Amatlán fundado en 1956, 2013).

El municipio de Amatlán tiene una topografía irregular, quebrada en un 65%; con pequeños valles, el mayor de los cuales es ocupado por la cabecera municipal. Las alturas van desde 1,150 hasta 2,565 msnm. Según la clasificación taxonómica de suelos de Simmons (1959), los suelos de la cuenca y el Lago Amatlán corresponden a las categorías taxonómicas III, V y VII, de vocación forestal. (Centro de Salud Modelo Amatlán fundado en 1956, 2013)

2.2 Contexto institucional

El ejercicio Profesional Supervisado fue ejecutado en el Centro de Salud Modelo Amatlán, la persona enlace que apoyó a la estudiante de dicha práctica fue la profesional en Trabajo Social de la institución. En el Centro de Salud hay un grupo multidisciplinario que está formado por la Trabajadora Social, psicólogas, nutricionista, médicos y odontólogo.

En dicha institución atienden a todo tipo de población, niñas, niños, adolescentes, adultos y personas de la tercera edad en el servicio que desean recibir. También cuentan con el programa el Club Diabético, este está formado por personas diabéticas y personas con hipertensión.

2.2.1 Nombre

Centro de salud modelo Amatitlán.

2.2.2 Ubicación

10ª avenida y 5ta calle esquina barrio Hospital, Amatitlán, Guatemala.

2.2.3 Naturaleza de la institución

Es una institución gubernamental que brinda servicio a la comunidad en el ámbito de salud.

2.3 Marco filosófico del Centro de Salud Modelo Amatitlán

2.3.1 Misión

Ejercer la rectoría del Sector Salud con la participación social, para proveer servicios de atención integral a la población, con equidad y calidad mediante el funcionamiento de redes integradas de salud en sus tres niveles, con el uso eficiente y transparente de los recursos, para garantizar el derecho a la salud. (Plan Estratégico Institucional 2018-2032, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. p. 66)

2.3.2 Visión

Un estilo de vida saludable para las personas, familias y comunidades con participación activa para contar con espacios saludables que favorezcan el desarrollo de la población, en un ambiente ecológicamente protegido, con acceso a servicios de calidad, oportuno, eficiente, equitativo e integral. (Plan Estratégico Institucional 2018-2032, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. p. 66)

2.3.3 Objetivos

2.3.3.1 Inclusión Reconocemos que los grupos sociales son distintos y valoramos sus diferencias.

2.3.3.2 Respeto.- Considerando que todas las personas son sujetos de derecho, recibirán un trato con respeto en función de atender sus necesidades.

2.3.3.3 Vocación de servicio.- Comprometidos a prestar servicios de calidad, oportunidad, calidez, equitativo e integral.

2.3.3.4 Compromiso.- Cumpliendo a cabalidad las funciones institucionales según los mandatos vigentes.

2.3.3.5 Integridad.- Asumiendo responsablemente nuestro comportamiento hacia los ciudadanos.

2.3.3.6 Justicia.- Brindando los servicios a los ciudadanos con pertinencia y oportunidad.

2.3.3.7 Lealtad.- Cumpliendo con los valores, principios y resultados establecidos por la institución, respetando los derechos individuales y colectivos.

(Plan Estratégico Institucional 2018-2032, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. p. 66)

2.3.4 Marco legal

2.3.4.1 Constitución Política de la República : Artículo 94.

2.3.4.2 Código de Salud: Artículo 4°. Del Decreto 90-97 del Congreso de la República.

2.3.4.3 Reglamento: Orgánico Interno del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

2.3.4.4 Ley del Organismo Ejecutivo y sus Reformas: Decreto No. 114-97

(Ministerio de Salud, 2020)

2.4 A quienes atienden

- Embarazo, Parto y Puerperio. Le brindan la atención médica a toda mujer embarazada sin importar la edad, evalúan su salud durante el embarazo, capacitaciones de planificación familiar, métodos anticonceptivos, atención prenatal en adolescentes y los cuidados durante el embarazo.
- Neonato (de 0 a 28 días). Evalúan y controlan la salud del infante por medio de intervenciones básicas, basadas en evidencia científica, prevenir, detectar y tratar integrada y oportunamente las enfermedades prevalentes en el neonato.
- Lactante (de 29 días a menores de 1 año). Controlan la salud del niño desde su pesa, nutrición, vacunaciones para prevenir enfermedades. Tratan enfermedades respiratorias, transmitidas por alimentos, anemia, sífilis congénita, sífilis congénita tardía, tuberculosis, infecciones de transmisión sexual (ITS) pediátrico.
- Niñez (niños y niñas de 1 a menores de 10 años). Priorizando aquellas enfermedades más frecuentes, y fortalecer la atención que se brinda a las niñas y los niños con enfoque biopsicosocial como: salud bucodental,

visual, auditiva, nutricional, diarrea, infecciones respiratorias, hepatitis, brindan educación sexual, alimentaria y cómo prevenir la violencia familiar.

- Adolescencia (de 10 a menores de 20 años) y Juventud (de 20 a menores de 30 años). El abordaje integral y diferenciado de la salud de la población adolescente y joven es fundamental para el desarrollo físico, emocional, intelectual, individual, como seres en constante relación familiar y comunitaria. Brindar acciones integrales en salud pública (promoción de la salud, prevención de la enfermedad, atención, tratamiento y recuperación).
- Persona Adulta y mayor (de 30 años en adelante). Atención a la demanda. Responder a los problemas prioritarios de éstas etapas del curso de vida y su abordaje, de manera sencilla y práctica, la cual debe ser utilizada por las y los proveedores de salud. El Centro de salud atiende ante cualquier enfermedad que le sea diagnosticada a la persona llevando un control nutricional, respiratorio, bucodental, renal, etc.
- Atención a la demanda: Pretende cubrir enfermedades o eventos que pueden darse en alguna o todas las etapas del curso de vida, Se describen los temas de atención pre hospitalaria de emergencias, discapacidad, salud laboral, quemaduras, heridas de toda clase, cuerpos extraños en oídos, ojos y nariz, picaduras de insectos, problemas musculares, etc.
(Salud, 2018)

- El club del diabético: En este club participan de 70 a 75 personas y son apoyadas con medicina, laboratorios, capacitaciones, servicio de odontología, nutrición, psicología y entrenamiento físico. En este club hay personas de diferentes edades que han sido diagnosticadas con diabetes en cualquiera de sus ramas. Se les brinda laboratorios una vez al mes para saber cómo está su evolución de la enfermedad, reciben medicina. Antes de la pandemia de Covid-19 se impartían charlas sobre diabetes, riñones, circulación, detención renal.

(Espinoza, 2020)

2.5 Alianzas estratégicas

Se considera alianza estratégica aquella fórmula organizativa que representa un marco de colaboración estable entre dos o más organizaciones, que persiguen unos objetivos comunes a través de la realización de acciones conjuntas que implican intercambiar, compartir y/o generar recursos y/o capacidades. (Alianzas estratégicas, p. 14.)

Dentro de las organizaciones que apoyan al Centro de Salud modelo de Amatlán están:

2.5.1 Secretaría de seguridad alimentaria y nutrición de la presidencia de la República- SESAN-

Brindan víveres a los niños que se encuentran en estado de desnutrición y con pocos recursos económicos.

2.5.2 Ministerio de Agricultura Ganadería y Alimentación -MAGA- Fondos para sembrar hortalizas en los centros educativos privados.

2.5.3 Fundación Damián

Brindan víveres a la población con pocos recursos económicos, construyen y brindan hogares a la población que lo necesite.

2.5.4 Municipalidad

Coordina con los miembros del Centro de Salud actividades y capacitaciones para las personas que habitan en diversos sectores de Amatlán; niñez, juventud, personas de la tercera edad y pueblos indígenas, programan con la dependencia responsable, el mantenimiento de las instalaciones de salud. Promover y organizar jornadas médicas en diferentes áreas: medicina general, oftalmológica, dental, ginecológica, etc.

Cuando el Centro de Salud requiere de algún espacio público para realizar diferentes actividades se coordina con la municipalidad para que sean autorizados y llevar a cabo lo planificado. (Entrevista T.S. 2020)

Capítulo 3

Referentes teóricos

Las iniciativas de cambio social reconocen el lugar de la acción humana en el avance de los derechos humanos y la justicia económica, ambiental y social. La profesión está igualmente comprometida con el mantenimiento de la estabilidad social, siempre y cuando dicha estabilidad no sea utilizada para marginar, excluir u oprimir a un grupo particular de personas, sino crear estrategias estructuradas de intervención.

3.1 Trabajo Social

Según la Federación Internacional de Trabajo Social (s.f) dice que “El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas”.

Kisnerman (1990) afirma que el Trabajo Social como una disciplina que se encarga de conocer las causas-efectos de los problemas sociales y de lograr que los hombres asuman una acción organizada, tanto preventiva como transformadora, que los supere (p.18).

Según la Federación Internacional de Trabajo social:

Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales

para el trabajo social. Respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar. (Ifsw, s.f.)

Deberes básicos de la profesión de Trabajo Social

Según la Federación Internacional de Trabajo Social (s.f), el trabajo social es una profesión práctica y una disciplina académica que reconoce que los factores históricos, socioeconómicos, culturales, geográficos, políticos y personales interconectados sirven como oportunidades y/o barreras para el bienestar y el desarrollo humano.

Las barreras estructurales contribuyen a la perpetuación de las desigualdades, la discriminación, la explotación y la opresión. El desarrollo de la conciencia crítica a través de la reflexión sobre las fuentes estructurales de opresión y/o privilegio, basados en criterios tales como la raza, la clase, el idioma, la religión, el género, la discapacidad, la cultura y la orientación sexual, y el desarrollo de estrategias de acción para abordar las barreras estructurales y personales son fundamentales para la práctica emancipadora donde los objetivos son el fortalecimiento y la liberación de las personas. En solidaridad con los que están en situación desfavorecida, la profesión lucha por mitigar la pobreza, liberar a los vulnerables y oprimidos, y promover la inclusión y la cohesión social (Federación Internacional de Trabajo Social, 2014).

Mary Richmond dice que el Trabajo Social es el arte por el que se realiza una acción con y para personas diferentes colaborando con ellos para lograr al mismo tiempo su mejora (progreso) y el de la sociedad, indica que la profesión es el conjunto de métodos que desarrollan la personalidad reajustando consciente e individualmente a la persona a su medio social. (<https://www.trabajo-social.es/2012/08/concepto-trabajo-social.html>)

En cuanto a la sistematización se tiene la intervención profesional de Trabajo Social que aporta a la producción intencionada de conocimientos sobre y desde la práctica, su reconstrucción coherente, de modo que podamos contextualizarla histórica y socialmente e interpretarla, al asumir el reto profesional del carácter autorreflexivo sobre la Intervención Profesional. La Sistematización de experiencias es una práctica con sello latinoamericano: posibilita buscar respuestas para reflexionar, intervenir profesionalmente y transformar nuestras realidades, hemos tenido que ser creativos, trascender los modelos pensados en y para otros contextos. (Gil, 2019, pp. 1-3)

3.1.1 Funciones del Trabajador Social

Las funciones generales necesarias para la intervención profesional de acuerdo con las competencias educativas adquiridas en sus estudios universitarios y para el cumplimiento de la deontología profesional.

- Información
- Investigación
- Prevención
- Asistencia

- Atención directa
- Promoción e inserción social
- Educar
- Mediación
- Planificación
- Gerencia y dirección
- Evaluación
- Supervisión
- Coordinación

(Murcia, 2015)

3.1.2 Trabajo social en la pandemia Covid-19

El Trabajo Social ha sido y es esencial como profesión para luchar contra el Covid-19, pero se es consciente que debe apoyar y facilitar una visión más allá de esta crisis. Una vez que pase esta epidemia, la profesión de Trabajo Social aumentará ser imprescindible para evitar el aumento de la brecha social y la desigualdad. Desde esta perspectiva el Consejo General del Trabajo Social ha elaborado una investigación dirigida a trabajadores y trabajadoras sociales en activo al objeto de tener una visión desde la profesión de Trabajo Social sobre las acciones e intervenciones sociales que se han venido desarrollando.

El impacto emocional que la situación del Covid-19 está teniendo en el conjunto de profesionales es importante de cara a valorar la sobrecarga emocional que están experimentando los y las profesionales del trabajo social. (Consejo General del Trabajo Social, 2020, p. 1)

Dado que el virus Covid-19 es nuevo y que la situación de salud pública evoluciona rápidamente; los trabajadores, supervisores y quienes toman las decisiones deben estar actualizados sobre los últimos progresos y los nuevos desarrollos con respecto a la eficacia de las medidas de respuesta al Covid-19. Mantenerse informado puede proteger a la fuerza laboral, a niños y niñas, a familias y a comunidades. Los temas claves para revisar regularmente incluyen:

- Noticias sobre el virus.
- Estrategias para mitigar la propagación del virus.
- Evolución de los protocolos de salud.
- Estándares del servicio social.
- Información sobre inquietudes resultantes de protección de la niñez.
- Leyes y políticas nacionales y locales relacionadas con el virus.

El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia –UNICEF- el año 2020 indica que los gobiernos, las ONG, los supervisores y los trabajadores tienen la responsabilidad compartida de determinar cuál es la acción más apropiada de acuerdo al contexto para el bienestar de los trabajadores, los niños y niñas, y sus familias. Los trabajadores del servicio social bien informados están mejor equipados para proporcionar información sobre las estrategias para mitigar la pandemia en las comunidades.

Es difícil dar cuenta de la intervención profesional que se viene realizando, ya que es diversa, porque está solo parcialmente difundida en redes sociales, se realiza de manera casi atomizada y sin ninguna orientación como colectivo, salvo algunos casos excepcionales; a diferencia de otros contextos, como España en donde el Colegio de Trabajadores Sociales, desde su página

web, está activamente entregando orientaciones a seguir e información oficial, o como en el caso de Colombia donde la Asociación de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales cumplen un rol activo construyendo y proponiendo orientaciones adicionales a las políticas estatales contra la pandemia (Getricarea, 2020)

Desde la información recogida de una consulta rápida en redes y a través de diversos profesionales en Trabajo Social que laboran en ámbitos de salud, servicios municipales, programas contra la violencia, organizaciones gubernamentales, se ha podido reconocer hasta cuatro tipos de roles que el Trabajo Social viene asumiendo.

3.1.2.1 Información y prevención

Uno de los roles más activos ha sido el de la trasmisión de información preventiva sobre la pandemia y los cuidados a tener en cuenta. En ocasiones esta información se ha elaborado de manera institucional y estructurada, a veces alineada a la información pública y dirigida a poblaciones delimitadas y en riesgo. Pero también han sido testigos de acciones voluntaristas de transmisión de datos no siempre oficiales ni veraces, que han circulado en los colectivos profesionales, con poco criterio y sin prever los efectos de desinformación que conlleva.

La acción preventiva, desde los servicios de salud ha sido una acción directa e intensiva, con pocos recursos, y con limitadas medidas de protección de las profesionales que operan en campo.

3.1.2.2 Asistencia material a poblaciones en situación de vulnerabilidad

Según el Centro Latinoamericano de Trabajo Social (2020) se ha activado desde las instituciones públicas, diversas medidas en que los Trabajadores Sociales han participado de su implementación, para la activación del sistema de focalización de hogares, y para la entrega domiciliaria de algunos bonos o beneficios económicos y materiales. Instituciones municipales y organismos no gubernamentales han alentado campañas de ayuda social captando fondos privados, y realizando la compra y distribución de alimentos, medicinas, material de protección, y otros, dirigidos a personas en situación vulnerable.

3.1.2.3 Atención de Servicios Públicos

Se han encontrado dos tipos de intervenciones. En los Trabajadores Sociales, vinculados a los servicios de salud, su labor en las emergencias de hospitales y centros se ha mantenido casi de manera regular, intensificando sus tareas en la relación con la demanda de casos, y aunque la intervención con familias se ha suspendido, se han desarrollado algunas visitas domiciliarias hacia población en casos críticos, situación que han asumido en condiciones de exposición a riesgos de contagio por el retraso en la entrega de indumentaria adecuada para su trabajo.

3.1.2.4 Elaboración de propuestas y protocolos operativos para enfrentar la pandemia

Aunque solo hemos conocido dos casos en que se han elaborado materiales con fines de regular acciones de prevención, y actuación en este contexto de pandemia, consideramos que este tipo de actividad tiene una alta

importancia por la posibilidad de orientación que conlleva y por el alcance y replica que puede tener estos instrumentos de orientación y educación social. Una de estas iniciativas ha sido elaborada para el interno del propio colectivo profesional de salud, y en otro caso son protocolos preventivos para población usuaria de servicios públicos.

3.1.2.5 Incidencia pública y comunicación

Según el Centro Latinoamericano de Trabajo Social (2020) influir en las políticas públicas, sin duda es un rol clave para el Trabajo Social en tiempos donde se requiere alcanzar propuestas. Varias trabajadoras sociales en estos tiempos se han movilizado a escribir artículos, elaborar propuestas y a realizar comunicaciones que se han alcanzado ante órganos públicos. No obstante, hacer incidencia, es una tarea de mucha responsabilidad profesional, que requiere de un mínimo de legitimidad política de quienes asumen los gremios profesionales, y de alguna competencia técnica, para no desacreditar a todo el colectivo profesional. Algunas de estas acciones asumidas por Trabajadoras Sociales que creen liderar al colectivo, sin ser representantes legítimos, han merecido serios cuestionamientos de autoridades y funcionarios públicos, por la desinformación y debilidad técnica de los planteamientos alcanzados.

3.2 ¿Qué es Tecnología?

Sobre tecnología se escucha hablar casi a diario. A diferencia del concepto de ciencia, la tecnología parecería estar más cercana a la sociedad, porque se vive inmerso en ella permanentemente. Incluso en espacios nuevos que toca recorrer, agilizando los procesos y acortando los tiempos. También se

tienen noticias de ella cuando se le adjudica la culpa de la distancia entre la gente, su despersonalización y sus efectos son deseables sobre la vida y el medio ambiente. La tecnología es una aplicación de un conjunto de conocimientos y habilidades con el objetivo de facilitar los problemas de la sociedad hasta lograr satisfacerlas en un ámbito concreto. Muchas veces se cree que la tecnología le permite a la sociedad acercarse a los familiares, amigos, y compañeros, pero la realidad es que muchas veces aleja a esas personas que están en el entorno (Tecno, 2015, p.7).

La nueva tecnología de la información y comunicación (especialmente la red Internet) posibilitan nuevas formas organizativas de almacenamiento de la información en consecuencia de acceso y manipulación de la misma parte del profesorado y alumno. La principal característica de los materiales electrónicos se puede decir que es la posible digitalización de diferentes señales o tipos de información. Hecho que permite la tratar, memorizar y gestionar interactivamente en el mismo de textos, sonidos e imágenes de tal modo que se codifiquen y almacenen bajo la forma de los numéricos en un sistema binario. (Area, 2019, p. 32)

3.2.1 Ventajas de la tecnología

La formación ocupacional debe incorporar e integrar esta realidad tecnológica en sus planes y procesos formativos a través de medidas como:

- Introducir y preparar a los trabajadores en el conocimiento y uso laboral de las nuevas tecnologías de la comunicación como un aprendizaje básico y común a todos los ámbitos ocupacionales.
- Mejorar la calidad de los procesos formativos y de aprendizaje del alumnado apoyando la actividad docente en el uso de estas tecnologías (mediante videoconferencias, CDROM, vídeos didácticos, foros de discusión mediante correo electrónico, redes telemáticas locales para la formación). (Area, 2009, p.12)
- Establecer y desarrollar cursos específicos de formación para puestos laborales de nueva creación previsibles con el "teletrabajo".
- Crear redes telemáticas dirigidas a la formación de distintos ámbitos ocupacionales abiertas al acceso a los distintos sectores sociales del mundo del trabajo. (Area, 2009, p.12)
- Fuera distancias. Las tecnologías llegan a cualquier punto del planeta. Ya no hay distancias que valgan, sobre todo desde el punto de vista informativo gracias a la inmediatez que ha supuesto el desarrollo histórico de Internet en la búsqueda de información.
- Mejora la eficiencia. La productividad industrial progresa y se da mayor aprovechamiento de los recursos. (Didáctica, s.f.)
- Facilita el intercambio de información y las comunicaciones.
- Fácil acceso a la información. Se automatizan y aceleran los procesos de la información, gracias a tecnologías innovadoras como internet de banda ancha o a las aplicaciones con información de acceso libre generada por los usuarios de las redes sociales como es el caso de YouTube, uno de los servicios más populares de Google. La cantidad de información que circula por la web es de fácil acceso tanto para los usuarios que buscan entretenimiento como para

los analistas o investigadores. Los dispositivos móviles facilitan el acceso a la red. (Didáctica, s.f.)

3.2.2 Desventajas de la tecnología

Pero no todo son alegrías en el mundo de las tecnologías. Hay aspectos que se tienen que analizar por la repercusión negativa que tienen.

- Eliminación de puestos de trabajo. Es una evidencia que cada vez más las máquinas y robots han ido sustituyendo a la mano del hombre con las consecuencias negativas que eso conlleva. Mientras avanza la tecnología, el trabajo humano se infravalora.
- Dependencia de los aparatos tecnológicos. Este uso indebido y excesivo de la tecnología está propiciando problemas importantes de salud como la adicción, depresión (Didáctica, s.f.), el aislamiento social, ansiedad, daños en la audición o enfermedades oculares.
- Menor interacción humana. Con la llegada de los motores de búsqueda como Google o los WhatsApp la comunicación interpersonal se está perdiendo. Apenas preguntamos nada al que tenemos al lado. (Didáctica, s.f.)
- Aislamiento social. Cada vez más las personas pasan mayor tiempo enganchados a los dispositivos móviles: videoconsolas, redes sociales, navegando por internet... La comunicación y la forma de interactuar entre las personas está decayendo a pasos agigantados.
- Desigualdades sociales. Marginación de aquellas comunidades que no pueden acceder a las nuevas tecnologías.

- Consumo excesivo y descontrolado. Esa inmediatez a tan solo un clic de cualquier producto o servicio conlleva, a veces, a un consumismo desmesurado.
- Promueve el sedentarismo. Con los problemas de salud que conlleva.
- Se reduce la creatividad. Esa dependencia de los dispositivos digitales hace que no trabajemos tanto con la cabeza. Un ejemplo de ello, es el uso de la calculadora, ya nadie hace cálculos matemáticos para resolver una simple operación, sino que echa mano de esta herramienta. (Didáctica, s.f.)

3.2.3 Herramientas virtuales

Las Aplicaciones, son los programas informáticos con los que se realizan las actividades docentes y de aprendizaje de carácter interactivo y colaborativo. Se caracterizan por permitir la búsqueda, intercambio, modificación y construcción del contenido mediado. Entre ellos se encuentran: buscadores, procesadores de texto, correo electrónico, chat, foros, mensajería, wikis, entre otros. (Area, 2009, p. 27)

3.2.3.1 Skype

Es un servicio VOIP 12 (Voice Over Internet Protocol) que permite audio y videoconferencia gratuita de ordenador a ordenador. Es ideal para establecer enlaces de videoconferencia por su eficiente sistema de transmisión, calidad de imagen, sincronismo entre audio y video, utilizando bajo consumo de ancho de banda y confiabilidad. (Duran, p. 9)

3.2.3.2 Prize

Es un servicio web para edición de presentaciones basado en un concepto novedoso y atractivo que consiste en crear un diagrama con los conceptos y las imágenes que integrarán la presentación, para luego configurar un guión visual, por donde una cámara irá haciendo zoom en cada ítem de interés. (Duran, p. 9)

3.2.3.3 Moodle

Es una de las más famosas plataformas de entorno virtual de aprendizaje. Es un software para la creación de cursos que den soporte a un marco de educación social constructivista.

3.2.3.4 Google Meet

Es la aplicación para videoconferencias de Google. Esta herramienta forma parte del entorno colaborativo Google Workspace (antes G Suite), que cuenta con aplicaciones como Drive, Docs, Slides, Gmail y Calendar. Esta aplicación y todo su entorno están creado para mejorar la colaboración entre equipos desde cualquier lugar y basada en la nube. (G-Suite, 2020)

3.2.3.5 Zoom

Es un servicio dedicado exclusivamente a las videoconferencias, que durante el 2020 ha tomado relevancia también en el ámbito profesional. También está basado en la nube y cuenta tanto con el software como con el hardware específico para video llamadas de empresa. (G-Suite, 2020)

3.2.3.6 Formularios de Google

Te permite planificar eventos, enviar una encuesta, hacer preguntas a tus estudiantes o recopilar otros tipos de información de forma fácil y eficiente. Se puede crear un formulario desde Drive o a partir de una hoja de cálculo existente. (G-Suite, 2020)

3.3 Sistematización de experiencia

La palabra sistematización, utilizada en diversas disciplinas, se refiere principalmente a clasificar, ordenar o catalogar datos e informaciones, a “ponerlos en sistema”. Es la noción más común y difundida de este término. Sin embargo en el campo de la educación popular y de trabajo en procesos sociales, lo utilizamos en un sentido más amplio, referido no sólo a datos o informaciones que se recogen y ordenan, sino a obtener aprendizajes críticos de nuestras experiencias. Por eso, no decimos sólo “sistematización”, sino “sistematización de experiencias”. (Jara, s.f. p. 3)

Es el proceso de construcción social del conocimiento, de análisis para encontrar particularidades y atipicidades; avanzar en la comprensión de nuestra intervención profesional. Implica confrontar nuestras prácticas con conocimientos ideológicos, políticos, epistemológicos, metodológicos y contextuales; conocer nuestro contexto, recuperar, clasificar y organizar la información, reconstruir nuestras vivencias, analizarlas y proyectarlas mejor hacia el futuro. En la actualidad se considera como uno de los modos de gestión del conocimiento generado en las experiencias.

Características de la sistematización de experiencias

- ✓ Produce conocimientos desde la experiencia, pero que apuntan a trascenderla.
- ✓ Recupera lo sucedido, reconstruyéndolo históricamente, pero para interpretarlo y obtener aprendizajes.
- ✓ Valoriza los saberes de las personas que son sujetos de las experiencias.
- ✓ Identifica los principales cambios que se dieron a lo largo del proceso y por qué se dieron.
- ✓ Produce conocimientos y aprendizajes significativos desde la particularidad de las experiencias, apropiándose de su sentido.
- ✓ Construye una mirada crítica sobre lo vivido, permitiendo orientar las experiencias en el futuro con una perspectiva transformadora.

- ¿Cómo sistematizar en cinco pasos?

Según Jara hay cinco pasos en la sistematización.

3.3.1 El punto de partida

- ✓ Haber participado en la experiencia
- ✓ Tener registros de las experiencias

3.3.2 Las preguntas iniciales

- ✓ ¿Para qué queremos hacer esta sistematización? (Definir el objetivo)
- ✓ ¿Qué experiencia(s) queremos sistematizar (Delimitar el objeto a sistematizar)
- ✓ ¿Qué aspectos centrales de esas experiencias nos interesa sistematizar? (Precisar un eje de sistematización)
- ✓ ¿Qué fuentes de información vamos a utilizar?
- ✓ ¿Qué procedimientos vamos a seguir?

3.3.3 Recuperación del proceso vivido

- ✓ Reconstruir la historia

- ✓ Ordenar y clasificar la información

3.3.4 La reflexión de fondo: ¿por qué pasó lo que pasó?

- ✓ Analizar y sintetizar.
- ✓ Hacer una interpretación crítica del proceso

3.3.5 Los puntos de llegada

- ✓ Formular conclusiones
- ✓ Comunicar los aprendizajes (p.7)

Capítulo 4

Reconstrucción de la experiencia

Sistematizar es un ejercicio que se desarrolla sobre experiencias, es una interpretación crítica de lo vivido, se realiza con el objeto de documentar su evolución, clasificando, ordenando o catalogando datos e información produciendo aprendizajes significativos.

Los resultados del Ejercicio Profesional Supervisado, conociendo las medidas educativas que se implantaron durante el proceso del Ejercicio Profesional Supervisado y el quehacer del profesional de Trabajo Social en la institución ante la pandemia. La respuesta positiva que tuvieron algunos de los pacientes en los talleres virtuales que se realizaron y la importancia de una buena organización entre pacientes, Trabajadora Social y la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado.

El departamento de Trabajo Social era el representante del programa Club Diabético, por lo tanto, organizaba y planificaba talleres para los pacientes que formaban dicho club. La profesional de Trabajo Social era la primera que intervenía con los pacientes y los invitaba al programa Club Diabético y los trasladaba con los otros profesionales de la institución para que pudieran recibir el servicio. Los pacientes contaban con el apoyo de médico general, nutricionista, psicología y odontología.

Durante la pandemia los talleres fueron organizados por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado, del área de Trabajo Social.

4.1 Objetivo general

Exponer las medidas educativas de aprendizaje e innovación implementadas en el Ejercicio Profesional Supervisado, generadas por la pandemia Covid-19, en el Centro de Salud Modelo, municipio de Amatlán.

4.2 Objetivos específicos

- Exponer las alternativas de enseñanza y estrategias educativas que se realizaron en el Ejercicio Profesional Supervisado.
- Describir propuestas colaborativas ejecutadas para el abordaje de talleres y procedimientos impartidos durante la pandemia Covid-19.
- Presentar el quehacer del profesional de Trabajo Social en la institución ante la pandemia Covid 19.

El Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- que se ejecutó en el Centro de Salud Modelo Amatlán, se llevó a cabo en el periodo del mes de julio al mes de noviembre de 2020, los actores que participaron en dicho proceso fueron: personas que asisten al Programa Club Diabético del Centro de Salud Modelo Amatlán y profesionales en psicología, nutricionista, odontología y Trabajo Social de la institución que siguieron el proceso junto con la estudiante que realizó el –EPS-.

La investigación se fue realizando de manera ordenada, investigando datos importantes de la institución y el programa Club Diabético, para ello se requirió conversar con los profesionales del Centro de Salud y pacientes del club.

4.3 Fase de investigación diagnóstica

En esta fase se conoció de manera virtual a los actores que participaron en brindar datos relevantes de la institución y de los sujetos que asistían al programa Club del Diabético. Se identificó la organización institucional, las necesidades y problemáticas.

Se contactó con los profesionales de la institución y con los miembros que asistían al programa Club del Diabético y pertenecían a la coordinación del mismo.

4.4 Contacto con la Trabajadora Social

La supervisora asignada a la estudiante de parte de la Escuela de Trabajo Social, Universidad San Carlos de Guatemala contactó a la profesional de Trabajo Social del Centro de Salud para que conociera a la estudiante.

La supervisora del Ejercicio Profesional Supervisado organiza una reunión con modalidad virtual, por medio de Google Meet, en donde se expuso las necesidades de parte de la estudiante para realizar el Ejercicio Profesional Supervisado como también las necesidades de la institución y lo que requería que la estudiante realizará en el periodo de sus prácticas supervisadas.

Se realizaron llamadas telefónicas con la Trabajadora Social e iba indicando datos importantes de la institución. Brindo números de teléfono de las personas que están coordinando el programa Club Diabético.

4.5 Contacto con la junta directiva del programa Club del Diabético

Se contactó con la esposa del presidente del programa Club Diabético quien lo apoya en la organización de actividades que se tienen con los pacientes

en el Club Diabético. Ella da el contacto de su esposo para que se pueda tener una conversación con él e indicar que se estará trabajando con los pacientes que tiene a su cargo.

4.6 Contacto con los pacientes del programa Club del Diabético

Al momento de conversar con el presidente del Club Diabético, su esposa, proporcionan números telefónicos de sus compañeros para que la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado pudiera contactarse con ellos. La estudiante habla con los pacientes que asisten al club, les brinda información sobre las actividades que realizarán en el programa, como los días y horarios.

Una de las pacientes con quién se tuvo comunicación mencionó que ella era la encargada de un grupo de pacientes que asistían a las clases de aeróbicos, parte fundamental para toda persona con diabetes. Ella se encargaba del grupo que asistían los martes y otra compañera los días jueves, también comentó que algunos de los pacientes iban los dos días pero en su mayoría ya tenían designado que día asistir.

La estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado se contactó con la otra persona encargada de las clases de aeróbicos los días jueves, indicó que por la situación del país no era posible asistir al lugar de reunión con los pacientes del programa. Ella es una persona voluntaria que apoya a la Trabajadora Social con las actividades del programa Club Diabético. Comentó que no tenía teléfono inteligente y por ello no lograba contactarse con todos los pacientes, (contactarlos para saber cómo están ante la situación que se vivía en el país).

Se estuvieron realizando llamadas telefónicas a los pacientes que pertenecían al programa para comentarles que se estaría trabajando con ellos y que se impartirían talleres virtuales.

4.7 Organización del grupo para los talleres

Después de contactar a varias de las personas que pertenecían al programa se creó un grupo de WhatsApp. Pero al momento de agregar a las personas indicaron que ya había un grupo de WhatsApp formado y que me podrían agregar en él. Se hizo de esa manera y por ese medio se obtuvo comunicación de parte de la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado con los pacientes del programa Club Diabético. Se envió los links para cada una de las reuniones que se hicieron en Google Meet, los temas a tratar y fotografías de las actividades realizadas. Se enviaron a otros profesionales para que pudieran impartir algunos de los talleres y así los pacientes obtuvieran más información respecto a los datos que se brindaban.

4.8 Elaboración del manual de procedimientos del programa Club Diabético y actividades realizadas durante la pandemia Covid-19

El manual de procedimientos del programa Club del diabético y actividades realizadas durante la pandemia Covid-19 fue construido por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado de la licenciatura de Trabajo Social hace seis años, para dicho resultado se realizaron acciones que permitieron planificar, investigar y ejecutar de manera sistemática actividades para la construcción del manual.

El manual tiene como propósito contar con una guía clara de los pasos que debe seguir un paciente al momento de ingresar al programa, siendo esta de forma ordenada y detallada, describiendo cada una de las actividades, promoviendo las funciones de los profesionales del Centro de Salud Modelo Amatlán.

El manual incluye los puestos o unidades administrativas, los cuales el paciente debe conocer al momento de ingresar para que sea atendido por el médico y este pueda direccionarlos con otros profesionales. Es importante que el paciente conozca las funciones y lo importante que es ingresar con la nutricionista, psicóloga, odontólogo, trabajadora social y pertenecer al Club Diabético. Las actividades que se realizan en el Club Diabético permite que el paciente pueda conocer más su enfermedad, cuáles son los cuidados y riesgos.

Este manual cuenta con un apartado de los talleres impartidos durante la pandemia Covid-19, actividades que se realizaron de manera virtual y permitieron fortalecer aspectos físicos y psicológicos de los pacientes. Se realizaron 8 talleres, los cuales están descritos a continuación:

Taller No. 1

Presentación del grupo y prueba de la herramienta

Objetivo: Conocer a los pacientes del Club diabético y probar las herramientas que se iban a estar utilizar para las siguientes sesiones (WhatsApp y Google Meet)

Participantes: Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado de Trabajo Social y pacientes del programa Club diabético.

Actividad

Después de la presentación que hizo la estudiante hacia los pacientes por medio de llamada telefónica, organizó una reunión por medio de Google Meet, la cual fue informada por llamadas telefónicas y por mensajes en WhatsApp. La estudiante con tres días de anticipación envía el link de la reunión al grupo de WhatsApp. Cuando llega el día de la reunión vuelve a enviar con horas antes el link para que lo tuvieran presente y los pacientes pudieran conectarse, esta reunión fue a las 10:00 horas, la estudiante se presentó y dio a conocer la finalidad de los talleres, socializando los temas que se impartirían y la modalidad.

Fotografía 1

Presentación del grupo y prueba de la herramienta



Fuente: Reunión virtual con pacientes del Club diabético, septiembre, año 2020.

En esta primera reunión los pacientes dieron a conocer cómo se habían integrado al programa Club Diabético, qué hacían antes de la pandemia Covid-19, en dónde se reunían, qué actividades realizaban. Así mismo cómo la

pandemia Covid-19 les había afectado y qué debían de hacer para evitar la enfermedad.

Se motivó a invitar a dichas reuniones a los compañeros que no se pudieron reunir y que fuera un apoyo mutuo al momento de resolver dudas de cómo utilizar la aplicación.

Taller No. 2

El cuidado de los alimentos

Objetivo: Recordar la importancia del cuidado de los alimentos en las personas diabéticas para que puedan tener una salud estable en medio de la pandemia Covid-19.

Participantes: Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado de Trabajo Social y pacientes del programa Club diabético.

Actividad

La reunión virtual inició a las 10:00 horas y finalizó a las 11:00 horas.

Ingresaron 4 personas, se estuvo esperando por 15 minutos para ver si alguien más ingresaba a la reunión, en lo que se esperaba se conversaba con los pacientes de cómo estaban, qué actividades habían realizado durante la semana y cómo iban con su tratamiento médico.

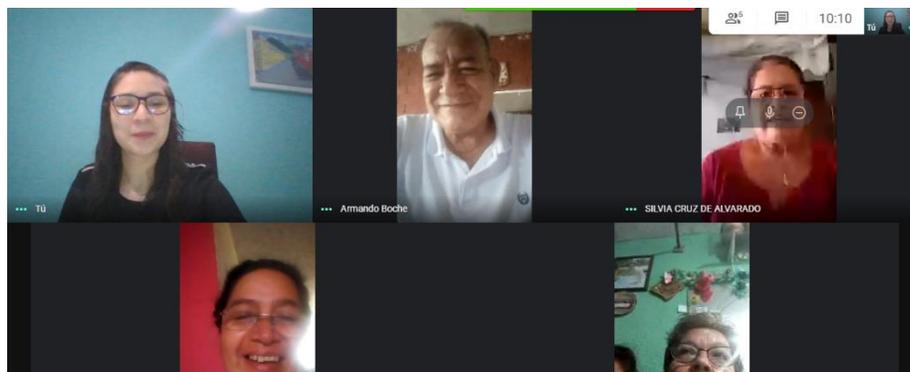
Al iniciar con el taller, se platicó de cómo cuidaban su alimentación y especialmente durante la pandemia Covid-19, ya que dejaron de asistir a sus

reuniones presenciales y ya no tenían cada mes las consultas con el médico. Algunos de los pacientes indicaron que seguían con su dieta y cuidaban su alimentación, otros decían que por la ansiedad que provocó estar encerrados debido a la pandemia Covid-19 comían más.

Se preparó una presentación de alimentos, los que se encuentran en color verde eran los que se sugerían comer, los de color amarillo; podían comer con moderación y los de color rojo; los que no debían comer. Los pacientes ya tenían estos conocimientos y decían que era una excelente idea que se les recordaran, ya en ocasiones no seguían las reglas alimenticias y olvidaban las complicaciones que estas podían contraer si no cuidaban su alimentación.

Fotografía 2

El cuidado de los alimentos



Fuente: Reunión virtual con pacientes del Club diabético, septiembre, año 2020.

Los pacientes respondiendo de manera atenta al taller, reconociendo lo importante que era alimentarse correctamente, varios de ellos comentaron que seguían con su dieta.

Pudieron visualizar dos videos en donde profesionales indicaban lo importante que era una alimentación saludable.

Para la siguiente reunión se conversó con la esposa del presidente del Club Diabético e indicaba que era mejor cambiar el horario a las 15:00 horas, así probablemente se conectaba más pacientes, ya que por la mañana tenían quehaceres del hogar que realizar.

Taller No. 3

Cómo responder ante la pandemia

Objetivo: Como responder ante las restricciones del país para vivir con calma ante la pandemia del Covid-19.

Participantes: Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado de Trabajo Social, Mirna Santos; psicóloga profesional invitada por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado quien dirigió el taller y pacientes del programa Club diabético.

Actividad

La reunión virtual inició a las 15:00 horas y finalizó a las 16:00 horas. Ingresaron 8 personas. El taller fue impartido por una profesional en psicología, quien utilizó la metodología de la conversación, pidiendo a cada uno de los participantes que comentarán como han pasado la pandemia en casa, qué dificultades han tenido y cómo han superado las problemáticas, animándolas a

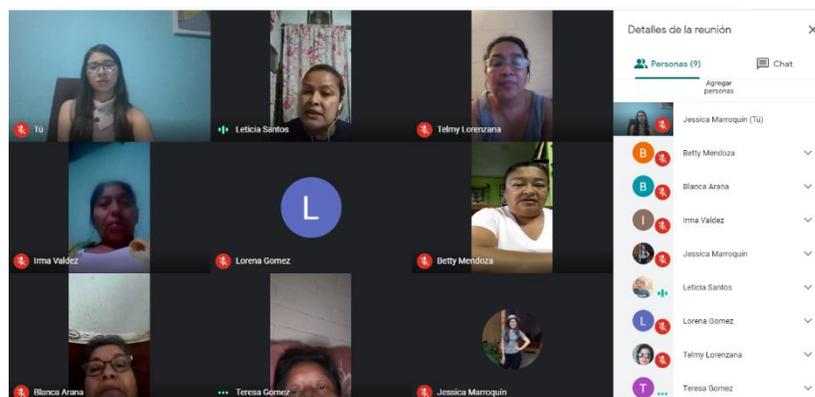
seguir adelante y solucionando de la mejor manera cada obstáculo que se les presente.

Los pacientes se mostraban motivados al escuchar a la licenciada en psicología, obtuvieron más conocimientos de cómo afrontar la pandemia Covid-19 desde el ámbito emocional. Ellos indicaban que les afectaba estar todo el día en casa y no convivir con otras personas, la mayoría de los pacientes son muy proactivos y salían a caminar, a visitar amigos o a trabajar antes de la pandemia.

La profesional en psicología dio tips de qué hacer en casa para evitar un colapso de emociones de manera que afectaran de manera personal y familiar.

Fotografía 3

Cómo responder ante la pandemia



Fuente: Reunión virtual con pacientes del Club diabético, septiembre, año 2020.

Taller No. 4

La importancia de hacer ejercicio.

Objetivo: Reconocer la importancia de seguir ejercitándose en casa para mantener una salud estable.

Participantes: Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado de Trabajo Social y pacientes del programa Club diabético.

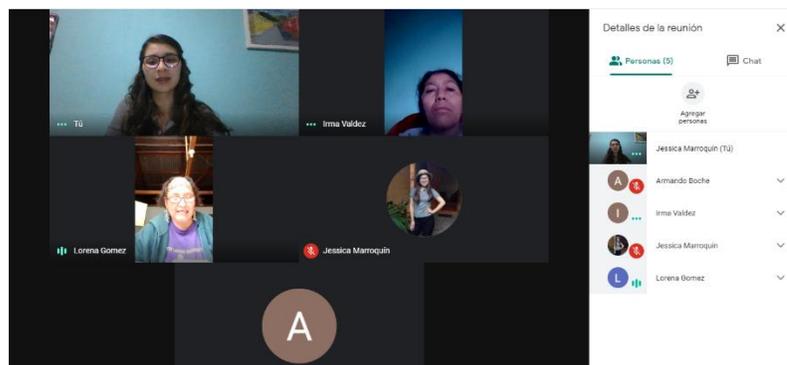
Actividad

La reunión virtual inicio a las 15:00 horas y finalizó a las 16: 00 horas. Ingresaron 3 personas. Se conversó sobre la importancia de hacer ejercicio en casa, el cuidado que deberían de tener físicamente. Se les mostró una presentación en la cual observaron algunos tipos de ejercicios que podrían poner en práctica para ejercitar sus músculos con algunas recomendaciones antes de empezar hacer con el entrenamiento.

Se les envió el link de un video de Youtube el cual tenía como propósito animarlos a hacer ejercicio. Las personas mostraron su interés y reconocieron lo importante que era mantenerse en movimiento desde casa. Los pacientes comentaban que comenzar a hacer ejercicio se podría empezar lentamente para dejar que el cuerpo se acostumbre, caminando por la casa unos cinco a diez minutos y luego hacer estiramiento.

Fotografía 4

La importancia de hacer ejercicio



Fuente: Reunión virtual con pacientes del Club diabético, septiembre, año 2020.

Se les hizo saber que es importante hacer ejercicio en casa así como para la circulación de la sangre, aumente la susceptibilidad del cuerpo a la insulina que es fundamental para ellos, el ejercicio también ayuda a aliviar otros problemas comunes en diabéticos, como la presión, colesterol alto y reducir la ansiedad de estar en casa durante la pandemia Covid-19.

Taller No. 5

Cuidado bucal

Objetivos: Indagar la importancia del cuidado dental para evitar infecciones y caída de dientes a edad temprana.

Participantes: Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado de Trabajo Social y pacientes del programa Club diabético.

Actividad

La reunión virtual inició a las 15:00 horas y finalizó a las 16:00 horas.

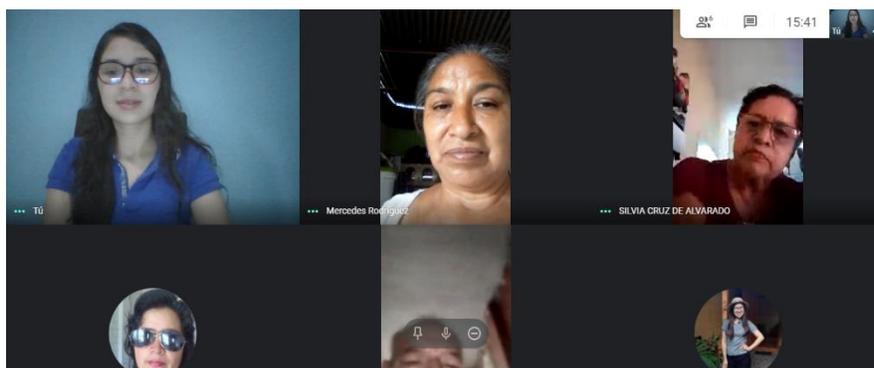
Ingresaron 4 personas. A las 15:10 horas sólo había 2 personas conectadas, por lo que se empezó a hablar sobre las actividades que habían realizado durante la semana.

Una de las pacientes comentaba había empezado a realizar ejercicio en casa, que la motivación que había recibido en el taller anterior le sirvió.

A las 15:20 horas se inició con el tema con un video en el cual la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado indica la importancia de cuidar su dentadura, mantener una limpieza adecuada y así evitar enfermedades. Ellos comentaban algunas anécdotas que como cuidan sus dientes, compartieron métodos que les ha sido útil para tener una higiene correcta.

Fotografía 5

Cuidado bucal



Fuente: Reunión virtual con pacientes del Club diabético, octubre, año 2020.

Se platicó de los alimentos que dañan la dentadura, así como también se les motivo a asistir con el odontólogo del Centro de Salud Modelo Amatlán.

Taller No. 6

Autoestima

Objetivo: Desarrollar en los pacientes la importancia de amarse uno mismo y de aceptarse con sus defectos y cualidades.

Participantes: Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado de Trabajo Social, profesional invitada por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado para dirigir el tema; Megan Suruy y pacientes del programa Club diabético.

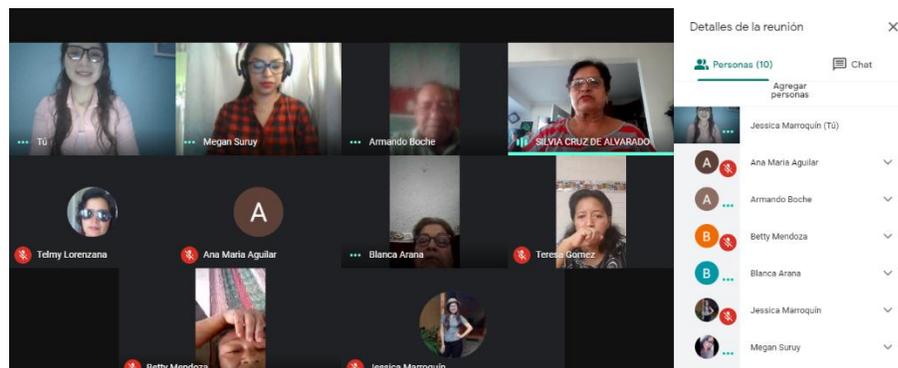
Actividad

La reunión virtual inició a las 15:00 horas y finalizó a las 16: 00 horas. Ingresaron 8 personas. La profesional en educación educativa, invitada por la estudiante que realizó el Ejercicio Profesional Supervisado intervino en la importancia de cuidarse y quererse así mismo, el sentirse orgullosos y reconocer lo valiosos que eran.

Se hizo mención de la importancia del valor de autoestima, principalmente por la situación de pandemia en la que se encontraban, en ocasiones se sentían desanimados. Se conversó sobre el valor qué significaba que ellos se sintieran bien física y mentalmente no solo para sí mismos, sino para la tranquilidad de sus familias.

Fotografía 6

Autoestima



Fuente: Reunión virtual con pacientes del Club diabético, octubre, año 2020.

Decían que el estar en casa les permitía reconocerse y apreciarse como persona, empezando por cuidarse y seguir las medidas de salud requeridas para evitar contagios de Covid-19.

La profesional recalca que debían darse palabras de ánimo así mismos, empezando en ese momento, durante el taller se les pidió que se dijeran 3 frases bonitas ellos mismos, reconociendo así lo importante y valiosos que eran. Les presentó un video y algunas imágenes que hablan de autoestima.

Taller No. 7

Cuidado del pie diabético

Objetivos: Conocer la importancia del cuidado de los pies en las personas diabéticas, para evitar infecciones y amputaciones.

Participantes: Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado de Trabajo Social, profesional invitada para dirigir el taller, Jackeline García; profesional en Educación, invitada por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado quien dirigió el taller y pacientes del programa Club diabético.

Actividad

La reunión virtual inició a las 15:00 horas y finalizó a las 16: 00 horas. Ingresaron 7 personas El taller les permitió recordar la importancia de cuidar sus pies y lo sensible que es esa parte del cuerpo, la profesional les brindó recomendaciones que pueden seguir para evitar alguna lesión y mantener una limpieza en ellos. Comentaban como han cuidado sus pies y los problemas que han tenido.

Una de las pacientes contaba una anécdota con su pie, indicaba que en un tiempo atrás tenía frecuentemente problemas con su uña del pie, cuando ella notaba esta problemática empezó a buscar ayuda y le recetaron una pomada. Ella decía que era muy importante cuidarse y que se debe prestar atención a cada una de las lesiones que el cuerpo presenta, especialmente ellos que son más propensos a que una herida sane por las condiciones de salud en las que se encuentran.

Otra de las pacientes indicaba que era importante tomarse el tiempo para la limpieza de los pies, preferiblemente si se colocaban sus pies en agua caliente con sal por unos minutos y les brindaban un masaje.

Se les hizo saber que los pies son la fuente principal para adquirir enfermedades y por ello era importante cuidarlos. Se brindaron consejos entre ellos mismos para cuidar sus extremidades inferiores.

Fotografía 7

Cuidado del pie diabético



Fuente: Reunión virtual con pacientes del Club diabético, octubre, año 2020.

Taller No. 8

Terapia ocupacional

Objetivo: Realizar una manualidad para ejercer las habilidades físicas y mentales en los pacientes del programa Club del Diabético.

Participantes: Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado de Trabajo Social y pacientes del programa Club diabético.

Actividad

La reunión virtual inició a las 15:00 horas y finalizó a las 16:40 horas. Ingresaron 4 personas, en lo que se iban conectando se conversaba de cómo habían pasado su semana.

Ese día se estuvo esperando más tiempo a los pacientes para que pudieran conectarse, algunos de ellos porque no tenían internet y otros porque se les

dificultaba entrar a la aplicación. Se intervino con quienes tenían problemas para entrar a la aplicación, diciendo paso por paso para que pudieran ingresar. Ese día se realizó una manualidad con las personas integrantes al Club Diabético.

Esta permite que tengan movimiento físico y habilidades mentales, haciendo énfasis que es importante que mantengamos la mente ocupada en casa y se realice movimiento en el cuerpo, ya que la cifra de contagios de Covid-19 en el país cada día era más alta; esto obligaba a las personas quedarse en casa. Por ello se vio importante enseñarles a hacer manualidades para que encontraran un escape de atención para ellos mismos, para su cuerpo y su mente. Creando material útil para la decoración navideña en su hogar (se realizó flor de papel, llamada pasca). Para algunas fue un poco difícil seguir los pasos, a una de ellas no le salió y decidió solo ver a las compañeras porque ella se había quedado sin material.

Fotografía 8

Terapia Ocupacional



Fuente: Reunión virtual con pacientes del Club diabético, octubre, año 2020.

Una de las pacientes cuando finaliza de hacer la pascua muestra felicidad, otras comentaban que harían ese tipo de manualidad para decorar su hogar en diciembre.

Ese día fue el último taller que se impartió, la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado agradece por el tiempo brindado durante los meses de septiembre y octubre, haciendo mención que es importante poner en práctica cada uno de los temas que vieron con su persona. Los pacientes también agradecieron a la estudiante por los conocimientos impartidos y el tiempo que les fue dedicado. Le desearon éxitos e indicaron que la estarían invitando a las instalaciones cuando realizaran reuniones presenciales nuevamente.

4.9 Logros

- Aportes por la Trabajadora Social y la nutricionista.
- Llamadas telefónica con la Trabajadora Social
- Aprendizajes de plataformas en internet como Google Meet y Google Forms.
- Reuniones en Google Meet
- Formulario de Google Forms resuelto solo por la Trabajadora Social.
- Obtener conocimiento del proceso que realizaban en la institución.
- Los pacientes adquirieron conocimientos para su diario vivir.
- Se reconoció que lavarse las manos y tener medidas de higiene era la primera línea de defensa contra el Covid-19.
- Participación por los pacientes.
- Llamadas telefónicas para recordarles los talleres, día y hora.
- Integrar más tecnología en la educación.
- Mensajes por WhatsApp para enviarles el link.

4.9 Limitantes

Dentro de las limitantes encontradas en el Ejercicio Profesional Supervisado están:

- No se pudo asistir a la institución por la coyuntura del país.
- Las actividades planificadas no se pudieron realizar completamente.
- La conexión de internet falla al momento de estar en las reuniones virtuales con los pacientes.
- No todos los pacientes cuentan con un aparato inteligente para que puedan ingresar a la reunión.
- No todos los pacientes han podido ingresar a las reuniones por falta de conocimiento del uso de la aplicación.
- Falta de conocimientos de parte de los profesionales sobre herramientas tecnológicas.
- Los profesionales no contaban con tiempo para poder atender a la estudiante del Ejercicio del Profesional Supervisado –EPS-
- El formulario enviado a los profesionales para que dieran a conocer sus funciones y aspectos de la institución por Google Forms fue resuelto solo por la Trabajadora Social.

Capítulo 5

Reflexiones de fondo

Durante la ejecución del Ejercicio Profesional Supervisado se identificó la importancia de conocer las herramientas tecnológicas y las medidas educativas que se podrían trabajar con personas adultas.

Es importante tomar en cuenta que actualmente y en un futuro las herramientas tecnológicas y las medidas educativas que sobresalieron ante la situación del país por la pandemia Covid-19 se mantengan, ya que son medidas que permiten agilizar procesos y tener una comunicación asertiva con personas que se encuentran cerca y lejos del sujeto que quiera impartir alguna información.

Estas herramientas fueron de beneficio para realizar el Ejercicio Profesional Supervisado, ya que la estudiante logró tener comunicación con algunos profesionales de la institución y con pacientes que pertenecían al programa Club Diabético. Aunque es importante mencionar que las personas adultas tienen poco conocimiento del uso de herramientas tecnológicas por lo que los jóvenes deben tomarse el tiempo para enseñarles ya que se está en la era de la tecnología y serán fundamental de ahora en adelante.

El departamento de Trabajo Social del centro de salud es esencial para los pacientes que asisten al programa Club Diabético, ya que es el enlace principal con el resto de profesionales, cuando ingresan con la Trabajadora Social les explican los beneficios que tiene la institución y las oportunidades de salud con las que cuentan. La Trabajadora Social indica que hay un programa llamado Club Diabético y puede ingresar en el momento que el paciente desee.

La Trabajadora Social es quien organiza los diferentes talleres de importancia para el paciente que asiste al club. Estos talleres antes de la pandemia Covid-19 fueron impartidos de manera presencial y grupal.

Desde el área de Trabajo Social se puede organizar a la población y empoderarlos en los diferentes ámbitos de su vida, por medio de talleres, charlas, llamadas telefónicas, actividades lúdicas, prepararlos para que puedan desenvolverse adecuadamente en la sociedad.

Es importante mencionar que tanto profesionales como los pacientes deben actualizarse en las aplicaciones y medidas educativas que se puedan poner en practicar ante situaciones como la pandemia Covid-19. Todo profesional debe contar con modernización tanto en su área de trabajo como en la tecnología.

Como profesional en Trabajo Social se debe buscar alternativas para que los pacientes se integren a las actividades que se realicen, ya sean de manera virtual o presencial. En cuanto a la nueva era tecnológica es importante modernizarse en plataformas y medidas educativas que puedan ser de mucho apoyo para el individuo con quien se esté trabajando.

En cuanto a los profesionales que se encontraban en el Centro de Salud, de cuatro que trabajan uno usa diferentes herramientas tecnológicas. Decide no solo aplicar llamadas telefónicas o llamadas por WhatsApp como el resto de los profesionales, ya que indica que le gusta poner en práctica lo nuevo y le gustaría que el personal del centro de salud también pueda hacerlo.

Desde el área de Trabajo Social se puede organizar a los profesionales para que adquieran nuevos conocimientos en las plataformas educativas y nuevas modalidades de enseñanza; antes de impartir talleres virtuales como profesionales es importante recibirlo con modalidad virtual.

La estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado les pidió llenar un formulario de Google Forms en el que darían a conocer las funciones que tienen como profesionales, y solo se obtuvo las respuestas de un profesional. Los demás no lo realizaron porque no sabían cómo llenarlos y otros porque no tenían espacio disponible en su agenda, por sus labores se mantenían ocupados todo el tiempo.

Varios de los pacientes tenían dificultades para conectarse a la reunión, algunos por las limitaciones que encontraban al usar la aplicación de Google Meet, otros por falta de internet o por no contar con un teléfono inteligente, ellos estaban acostumbrado a realizar solo llamadas telefónicas o llamadas por WhatsApp.

Trabajo Social es el enlace entre el paciente y los profesionales, ya que es el primer filtro para que el individuo pueda ser atendido por las diferentes áreas. Como profesional en Trabajo Social se debe explicar claramente la función que hace cada profesional para que el paciente sepa con quien dirigirse de acuerdo a sus necesidades médicas.

El paciente debe seguir correctamente las instrucciones que el profesional le indique para obtener mejorar de salud. Si el paciente ingresa al programa Club diabético, debe contactarse con algún miembro de la junta directiva para que sea tomado en cuenta en las actividades que se realizan en el club.

Capítulo 6

Lecciones aprendidas

Tomando en cuenta las reflexiones anteriores, se formulan los aprendizajes de la experiencia, que permitan su realimentación para mejorar futuras prácticas, dando elementos que fundamenten la comunicación de aprendizajes.

6.1 Aprendizajes con la metodología aplicada

6.1.1 Se logró adaptar la metodología de trabajo social a una modalidad virtual, lo que abre el camino para que se alcancen más grupos de intervención e innovar el proceso de trabajo administrativo.

6.1.2 Conocer herramientas virtuales que permitan cumplir con el proceso de manera exitosa, ya que muchas veces las dificultades que se presentan en este proceso es por la falta de conocimientos de plataformas virtuales, del uso del internet, medios de comunicación virtual, etc.

6.1.3 El ser autodidactas llevó a implementar metodologías que permitieron ser evaluadas en el transcurso para conocer que se podría ir mejorando y tener resultados eficientes, como gestionar con otros profesionales talleres de beneficio a la población.

6.1.4 Es importante utilizar la herramienta virtual que le parezca más fácil y rápida a los pacientes con quienes se trabajan, evitando complicaciones y pérdida de tiempo al momento de dar los talleres.

6.2 Aprendizajes como estudiante

- 6.2.1 La modalidad en la que se desarrolló el Ejercicio Profesional Supervisado requirió mayores retos de organización, disposición y para lograr ser competentes se fortaleció el ser autodidactas.
- 6.2.2 Los pacientes demostraron capacidades en el uso de la tecnología a pesar de las limitaciones que se localizaron en los diferentes talleres. Así mismo se brindaron conocimientos mutuamente en los diferentes talleres impartidos por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado.
- 6.2.3 Manejar un registro de asistencia de los pacientes que pertenecen al Club Diabético para conocer quiénes están activos y quiénes no. Brindando desde el área de Trabajo Social monitoreo para orientar y acompañar nuevamente al paciente ausente del programa Club Diabético.
- 6.2.4 Las técnicas utilizadas deben ser adecuadas a la población y el tema que se brinda para no tener complicaciones durante el desarrollo de los talleres.

6.3 Aprendizajes a nivel profesional

- 6.3.1 Entre los aprendizajes que se alcanzaron fueron: comunicación asertiva la disponibilidad de tiempo, el proceso de cómo elaborar

instrumentos de carácter público, autoformación, planificación del tiempo, planificación de actividades.

6.3.2 Organizar y orientar a la población en el uso de la plataforma de Google Meet, permitiendo asimismo que ellos después de una o dos reuniones virtuales ya pudieran usar por sí solos la plataforma.

6.3.3 Como Trabajo Social se debe tener una organización y comunicación asertiva entre los pacientes del programa Club Diabético y los profesionales, para conocer el proceso médico de los pacientes con diabetes y el seguimiento que se le pueda brindar otro miembro del grupo disciplinario.

6.3.4 Llevar un control de actividades a realizar para que éstas puedan ser ejecutadas en el tiempo correcto, logrando los objetivos y metas de las actividades a realizar con los pacientes.

6.3.5 El área de Trabajo Social debe gestionar proyectos educativos para promover el desarrollo educativo y social, especialmente con las personas adultas y con modalidad virtual, incitando al paciente a una participación y comunicación asertiva.

6.4 Aprendizajes a nivel institucional

6.4.1 Se conocieron las entidades que brindaron apoyo al estudiante que realizó el Ejercicio Profesional Supervisado; supervisores, profesionales de la institución y miembros de la comunidad.

- 6.4.2 El aprendizaje institucional permitió una mejor organización, compromiso y disciplina en el área de Trabajo Social, como también un análisis y reflexión a fondo de las actividades realizadas para los pacientes que pertenecen al programa Club Diabético.
- 6.4.3 Se logró tener poca incidencia dentro de la comunidad, sin embargo la participación de los sujetos que se integraron fueron de un porcentaje bajo ya que varios no tenían las mismas oportunidades en cuanto a las herramientas virtuales.
- 6.4.4 La Trabajadora Social debe tener una comunicación asertiva con el presidente del programa Club Diabético para coordinar diferentes actividades que les permita una mejora en el área personal, social y de salud a los integrantes del club.
- 6.4.5 Es importante que cada profesional conozca sus funciones para brindar el mejor servicio a la población, poniendo en práctica valores y un desarrollo más humano en cada una de las atenciones que se le brinde al paciente.

Capítulo 7

Comunicación de aprendizajes

7.1 Propuesta

Guía metodológica de capacitación en los uso de herramientas tecnológicas a pacientes del programa Club Diabético.

La guía es un instrumento técnico que orienta al profesional para organizar, planificar las actividades de aprendizaje para los beneficiarios. Es el Trabajador Social clave para reconocer las necesidades de la población y coadyuvar al bienestar de las personas con quien se trabaja, para alcanzar un grado mayor de libertad y de confianza en sí mismos, logrando mejorar las condiciones de vidas individuales, familiares y de la sociedad en general.

La promoción para la educación social con herramientas tecnológicas es un factor muy importante en la actualidad, ya que estas herramientas forman parte de la sociedad y sobre todo en las nuevas maneras de comunicación, la educación construye conocimientos que benefician a la humanidad, llegando a transformar vidas, beneficiando no solo al individuo, sino a la sociedad.

Esta propuesta es una guía de herramientas tecnológicas de acuerdo a las necesidades que se conocieron al momento sistematizar la experiencia, tomando en cuenta la coyuntura del país debido a la pandemia Covid-19.

7.1.2 Justificación

Es una propuesta de intervención socioeducativa que permitirá marcar la importancia de la calidad de vida en los pacientes del programa Club Diabético.

Como medio para transmitir los contenidos informativos y formativos necesarios para la población, el Trabajador Social debe poner en práctica funciones como: la educación, concientización, capacitación, asesoría y reflexión general de la realidad concreta que se enfrenta.

La guía de herramientas tecnológicas se desarrollará con los pacientes, permitirá que ellos tengan más comunicación entre ellos y con los profesionales de la institución.

7.1.3 Objetivo General

Adquieran habilidades en el uso de herramientas tecnológicas para aprender conocimientos que les permitan mejorar su condición de salud para una mejor interacción con el personal de salud.

7.1.4 Objetivos específicos

- Lograr la interacción social de los pacientes del programa Club Diabético entre ellos con los profesionales de la institución.

- Determinar las herramientas tecnológicas para que los pacientes del programa Club Diabético las apliquen y obtengan conocimientos en el cuidado de la salud.

7.2 Metodología

7.2.1 Paso 1. Diagnóstico de necesidades

Esta guía permitirá el desarrollo de una metodología adecuada para cumplir los objetivos propuestos.

Antes de realizar la capacitación en herramientas tecnológicas realizar un diagnóstico sobre las herramientas virtuales que conocen y manejan, con qué dispositivos cuentan y el tipo de conectividad.

Se realizará una encuesta por Google Forms a los pacientes del programa Club Diabético en donde tendrán que responder la manera en que reciben los conocimientos por parte del personal del Centro de Salud.

Preguntas a realizar en Google Forms

¿Con qué dispositivos móviles cuenta en casa?

Teléfono

Computadora

Tablet

¿Qué dispositivo utiliza para los talleres virtuales?

Teléfono

Computadora

Tablet

¿Qué medio utiliza para la conexión a internet?

Wifi

Redes móviles

¿Qué herramientas tecnológicas sabe utilizar?

Meet

Zoom

Video llamadas

Google Forms

Correo electrónico

Messenger y WhatsApp

Canva

¿A qué herramienta tecnológica tiene acceso?

Meet

Zoom

Video llamadas

Google Forms

Correo electrónico

Messenger y WhatsApp

Canva

El formulario a responder tendrá respuestas de selección múltiple.

Para obtener más información que no se describe en el formulario se realizarán llamadas y/o video llamadas por WhatsApp con los pacientes del programa Club Diabético para que brinden la información que se requiere.

7.2.2 Paso 2: Estructuración de la guía temática del proyecto

Es necesario profundizar en cada una de las herramientas para que los sujetos sigan se sigan fortaleciendo en el área y se les pueda transmitir contenido formativos.

7.2.2.1 Contenido de la guía metodológica

7.2.2.1.1 Plataformas para realizar reuniones virtuales

Meet: Permite realizar videos conferencias, se pueden enviar mensajes, pequeñas encuestas, se puede color fondos, hacer grupos de trabajo, compartir pantalla y no es necesario tener una cuenta de Google.

Zoom: Permite videos conferencias con un límite de 45 minutos sino se paga la membrecía, se puede subir documentos, compartir pantalla y enviar mensajes.

Microsoft Teams: Es una plataforma que permite realizar videos conferencias, enviar mensajes, se puede compartir pantalla y envía notificaciones cuando alguien escribe en el chat.

7.2.2.1.2 Aplicaciones para la elaboración de presentaciones.

PowerPoint: Permite diseñar diapositivas animadas con texto, imágenes y audio.

Canva: Es una página web que permite crear diseños propios, cuenta con una variedad de plantillas, tipo de letra, colores y fondos. Es funcional para realizar algún afiche, presentaciones de temas importantes, invitación, etc.

Prize: Presentaciones se usa un solo lienzo en vez de diapositivas tradicionales y separadas. Los textos, imágenes, videos u otros objetos de presentación son puestos en un lienzo infinito y presentado ordenadamente en marco presentables.

7.2.2.1.3 Aplicaciones para compartir documentos y presentaciones desde una nube

Google Drive: Se puede compartir archivos de textos u hojas de cálculo. Te permitirá tener acceso a estos archivos en cualquier dispositivo siempre y cuando todos cuenten con el mismo correo electrónico asociado.

Dropbox: Puedes almacenar y compartir archivos, se pueden guardar archivos importantes, acceder a ellos y compartirlos en donde estén, en cualquier momento y en cualquier dispositivo.

7.2.2.1.4 Plataformas de juegos online

Quizizz: Crear cuestionarios online de manera lúdica y divertida, existe una variedad de cuestionarios en la página pero también se pueden crear y acoplarlos al tema que se requiere. El anfitrión brinda un código para que los participantes puedan integrarse al juego.

Kahoot: Juego en línea en donde los participantes deben seleccionar la respuesta correcta, las respuestas se muestran con figuras; círculo, cuadrado, triángulo o rombo. El anfitrión les debe proporcionar un código para que los jugadores puedan ingresar, cada uno antes de ingresar debe colocar el nombre con que se identificará en el juego.

Mentimeter: Sirve para hacer preguntas, encuestas y juegos a una audiencia. La aplicación permite lanzar diferentes planillas de participación y todos van respondiendo al mismo tiempo, de igual forma como en las plataformas mencionadas anteriormente se les brinda un código a los jugadores para que puedan ingresar.

7.2.2.1.5 Videollamadas

WhatsApp: Se pueden realizar llamadas entre dos personas o llamadas grupales hasta 10 personas, si gustan solo la voz o videollamadas. En esta aplicación no se puede compartir pantalla, solo sirve para tener una conversación.

Messenger: Se puede realizar llamadas entre dos hasta 50 personas teniendo cámara 6 personas del grupo y el resto solo audio. Messenger tiene la opción de compartir pantalla y audio.

Skype: Está diseñado tanto para conversaciones entre dos personas como para conversaciones grupales

7.2.2.1.6 Formularios para realizar encuestas y/o entrevistas virtuales.

Google Forms: Recopilar otro tipo de información de forma fácil y sencilla, se les envía el link a las personas que deseamos que respondan el cuestionario y automáticamente les saldrán las preguntas a responder.

7.2.2.1.7 Chat

Messenger y WhatsApp: Se puede tener una conversación entre dos personas o bien realizar un grupo, en el grupo el administrador incluye a los participantes y en ese chat se pueden enviar imágenes, videos, audios y todos podrán verlos.

7.2.2.1.8 Correo electrónico:

Gmail y Outlook: Las plataformas que ofrecen servicio de correo electrónico permiten el envío de información en modo de texto, colocando uno o varios destinatarios (correo electrónico al que se desea enviar el mensaje), también brindan la posibilidad de adjuntar archivos digitales, contenido multimedia, hasta elementos comprimidos cuyo peso no excede los límites del servidor.

7.3 Paso 3. Métodos de enseñanza.

Se realizarán video conferencias por medio de la aplicación meet, ya que es la aplicación que permite ingresar directamente sin que se descargue. En dichas conferencias se les explicará para que sirve cada herramienta tecnológica y cómo ellos pueden ponerla en práctica para mejorar su condición de salud.

Se planificarán 10 sesiones de 1 hora y 30 minutos cada una.

En estas 10 sesiones se darán a conocer las diferentes herramientas tecnológicas y se practicarán por cada una de ellas con los pacientes del Programa Club Diabético para que el aprendizaje sea significativo y se les facilite al momento que ellos lo utilicen sin un orientador.

Al finalizar cada sesión se les dejará un ejercicio (tarea) para que ellos lo pongan en práctica con sus familias o entre ellos mismos durante la semana, y el día que sea la próxima sesión comentarán como les fue.

En este momento ya se conocerá si tiene o no acceso a internet, ya sea por wifi o redes móviles gracias a la encuesta realizada en Google Forms. Si hay pacientes que no contarán con internet la persona que ejecutará el proyecto podría coordinar con el presidente del Programa Club Diabético para que se gestione con un café internet bajos costos para los integrantes del Club y así puedan adquirir los conocimientos deseados, también se podría coordinar con la municipalidad de Amatlán para que les facilite el uso del wifi del lugar y los sujetos puedan participar en las video conferencias y practiquen las herramientas tecnológicas.

7.4. Paso 4. Evaluación

La evaluación permitirá conocer si lo adjunto a la guía temática cumple con las definiciones indicadas, verificar si las herramientas descritas son funcionales para la que los pacientes puedan adquirir información y mejorar las condiciones de salud de los pacientes del programa Club Diabético.

El diagnóstico de necesidad también servirá como pre-evaluación ya que se conocerá que herramientas tecnológicas utilizan.

Así mismo se irá evaluando en cada sesión al momento de realizar los ejercicios prácticos, se conocerán si se fue comprendiendo el uso de la aplicación si lo pacientes lo realizan correctamente. Se evaluará los ejercicios que realizaron como tarea para conocer si necesitan reforzamiento en alguna de las herramientas y así poder brindárselas.

Al finalizar se pasará un formulario de Google Forms para que puedan indicar que aplicación se les facilitó y si comprendieron su uso.

8. Conclusiones

Por la coyuntura del país no se pudo asistir de manera presencial a las instalaciones del Centro de Salud, donde la estudiante realizó su Ejercicio Profesional Supervisado; por lo que es fundamenta disponer de información precisa y oportuna para realizar las actividades que se ejecutarías por el departamento de Trabajo Social, las cuales eran de campo, por lo que la estudiante no puedo realizar dichas diligencias a causa de la pandemia Covid-19 y una de las restricciones que se tenía era el contacto físico con las personas.

En el transcurso del Ejercicio Profesional Supervisado se tuvo el apoyo de la profesional de la institución y de la supervisora, quienes brindaron su opinión para realizar mejoras en la ejecución del Ejercicio Profesional Supervisado, para reducir la incertidumbre y fomentar la confianza en el desarrollo económico y social.

Derivado a la pandemia provocada por el Covid-19 que afectó para obtener una comunicación presencial con los integrantes del Club Diabético, por lo que se utilizaron medios y plataformas virtuales como: WhatsApp, Google Meet y Google Forms, generando vínculos y una comunicación más asertiva para poder recabar la información necesaria y de esta manera realizar la elaboración del manual de procedimientos del programa Club Diabético.

De acuerdo a las entrevistas por medio de llamadas telefónicas y reuniones en Google Meet realizadas a los profesionales entre ellos: Trabajadora Social, médico general, psicólogas, odontólogo y nutricionista, se determinó que sí

conocen el proceso que debe realizar el paciente al momento de ingresar al Centro de Salud, sin embargo no existe un manual que describa el proceso y el responsable de la ejecución de cada uno de los pasos, lo que provoca una mala comunicación entre profesionales y pacientes, lo que ocasiona no brindar un buen servicio.

En la entrevista realizada a los pacientes que integran el Club Diabético se determinó que se comunican por medio de WhatsApp, ya que es la herramienta más factible para las personas, y por este medio conocer los procesos que deben seguir durante la pandemia Covid-19; con el apoyo de los profesionales se organizan las fechas y horarios para ser atendidos por un médico de la institución. Así mismo se logró identificar la necesidad de implementar otros métodos de comunicación virtuales entre los profesionales y los integrantes del Club, ya que se veían sumamente interesados en generar nuevos aprendizajes y por ende inquirir un mejor servicio por parte de la institución.

Utilizando medios y plataformas virtuales como Google Forms se elaboró una encuesta para obtener información sobre las funciones de los profesionales en la institución. WhatsApps se utilizó para formar grupos y realizar llamadas con el objetivo de generar una constante comunicación y Googel Meet para impartir talleres a los pacientes del Club Diabético.

Con la necesidad de implementar nuevas metodologías de comunicación se realizaron talleres virtuales, en los cuales la participación de los pacientes fue muy poca derivado a la falta de conexión de internet o desconocimiento del uso de las plataformas. A los inasistentes se les daba seguimiento para asesorarlos en el uso y manejo de las aplicaciones a través llamadas telefónicas. Es

importante reconocer que a algunos de los pacientes les agradaba estar en los talleres, los cuales fueron impartidos una vez a la semana.

Se pudo determinar la importancia del profesional de Trabajo Social en la institución para el cumplimiento de la ejecución de las funciones de los profesionales y la participación de los pacientes fungiendo como intermediario para que pudieran continuar adquiriendo el servicio que estos requieren.

La modalidad en la que se desarrolló el Ejercicio Profesional Supervisado requirió mayores retos de organización, disposición y para lograr ser competentes se fortaleció el ser autodidactas, lo que llevó a implementar metodologías en beneficio de la población atendida.

Conocer herramientas virtuales que permitan cumplir con el proceso de manera exitosa, ya que las dificultades que se presentan en este proceso es por la falta de conocimientos de plataformas virtuales, del uso del internet, medios de comunicación virtual, etc.

Se logró adaptar la metodología de trabajo social a una modalidad virtual, lo que abre el camino para que se alcance una mejor organización, compromiso y disciplina en el área de Trabajo Social, como también un análisis y reflexión a fondo de las actividades realizadas para los pacientes que pertenecen al programa Club Diabético.

Se tuvo poca incidencia dentro de la comunidad, sin embargo la participación de los sujetos que se integraron fueron de un porcentaje bajo, por problemas en

cuanto a desconocimiento de herramientas virtuales, ya que varios no tienen las mismas oportunidades.

Entre los aprendizajes que se alcanzaron fueron: comunicación asertiva la disponibilidad de tiempo, el proceso de cómo elaborar instrumentos de carácter público, autoformación, planificación del tiempo, planificación de actividades.

La Trabajadora Social tiene una comunicación asertiva con el presidente del programa Club Diabético para coordinar diferentes actividades, lo que permite mejorar las áreas: personal, social y de salud a los pacientes.

9. Referencias

- Amatitlán, C. S. (2021). Alcalde Municipal en conjunto con las autoridades del Centro de Salud de Amatitlán, convocan al Centro de Operaciones de Emergencia COE para continuar con las medidas de prevención. Obtenido de <https://amatitlan.gob.gt/2020/alcalde-municipal-en-conjunto-con-las-autoridades-del-centro-de-salud-de-amatitlan-convocan-al-centro-de-operaciones-de-emergencia-coe-para-continuar-con-las-medidas-de-prevencion/>
- Amatitlán, M. (2020). Municipalidad de Amatitlán. Obtenido de <https://www.amatitlan.gob.gt/bienvenidos/index.php/dependencias/cultura-educacion-y-salud-ces>
- Ampos. (s.f.). Alianzas estrategicas . Obtenido de <https://www.antaresconsulting.com/uploads/TPublicaciones/431aa0c3665e10001efa1ad6173ceabecd2d1682>
- Area, M. (2009). Introducción a la tecnología educativa. España.
- Branden, N. (1995). Desarrollo de la Autoestima. Barcelona, España: Paidós.
- Concepto de Trabajo Social. (2018). Obtenido de <https://www.trabajosocial.es/2012/08/concepto-trabajo-social.html>
- Didáctica, I. (s.f.). Ventajas y desventajas de la tecnología. Obtenido de <https://www.internet-didactica.es/ventajas-y-desventajas-de-la-tecnologia/>
- Duran, M (s.f.). Herramientas para la educación virtual. Obtenido de <https://cpcecba.org.ar/media/img/paginas/Herramientas%20Para%20La%20Educaci%C3%B3n%20Virtual.pdf>
- Educación, M. d. (s.f.). Centro educativos . Obtenido de http://infopublica.mineduc.gob.gt/mineduc/images/5/5c/DIGEACE_DI GEACE_GUATEMALA_INCISO_2_2013_VERSION1..pdf
- Espinoza, I. (2020). Programa Club del diabetico . (J. Marroquín, Entrevistador)
- Exteriores, S. d. (2004). Guía tecnica para la elaboración de Manual de procedimientos. Obtenido de

https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf

Fajardo, O. (2017). Geografía de Amatitlán . Obtenido de <http://amatitlan.gob.gt/wp/geografia/>

Fajardo, O. (2017). Municipalidad de Amatitlán. Obtenido de <http://amatitlan.gob.gt/wp/geografia/>

Federación Internacional de Trabajo Social. (2014). Obtenido de <https://www.adasu.org/prod/1/487/Definicion.Global.del.Trabajo.Social..pdf>

Freddy Michel Portuga, S. C. (2001). El desarrollo y la evolución del Trabajo Social en. Obtenido de <http://akacdn.uce.edu.ec/ares/w/facs/fcsh/Facultad/Pdf/El%20desarrollo%20y%20la%20evoluci%C3%B3n%20del%20Trabajo%20Social.pdf>

Gil, O. F. (2013). Centro de Salud Modelo Amatitlán Funadao en 1956.. Obtenido de <http://amatitlanesasi.blogspot.com/2013/07/centro-de-salud-modelo-de-amatitlan.html>

Gil, R. M. (2019). Sistematización de experiencia en Trabajo Social. En R. M. Gil. Obtenido de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000560.pdf>

G-Suite. (Noviembre de 2020). Google Meet vs Zoom. Obtenido de [https://ucloudstore.com/blog/google-meet-vs-zoom-la-opinion-real-de-los-expertos/#:~:text=Google%20Meet%20\(antes%20Google%20Hangouts,%2C%20Slides%2C%20Gmail%20y%20Calendar.](https://ucloudstore.com/blog/google-meet-vs-zoom-la-opinion-real-de-los-expertos/#:~:text=Google%20Meet%20(antes%20Google%20Hangouts,%2C%20Slides%2C%20Gmail%20y%20Calendar.)

INE. (2018). Características generales de la población. Obtenido de <https://www.censopoblacion.gt/censo2018/poblacion.php#>

INE. (2018). Estadística de la población por municipio. Obtenido de [http://www.oj.gob.gt/estadistica/j/reportes/poblacion-total-por-municipio\(1\).pdf](http://www.oj.gob.gt/estadistica/j/reportes/poblacion-total-por-municipio(1).pdf)

Jara, O. (s.f.). Orientación teórico-prácticas para la sistematización de experiencias.

Litoral, U. N. (s.f.). Obtenido de <http://www.unl.edu.ar/ingreso/cursos/cac/21ot/>

- OMS. (s.f.). Protección De La Salud Mental Y Atención Psicosocial En Situaciones De Epidemias. Obtenido de https://www.paho.org/disasters/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=informes-tecnicos&alias=2539-proteccion-salud-mental-atencion-psicosocial-situaciones-epidemias-2016-539&Itemid=1179&lang=en
- periodico, E. (2021). Salud en el municipio de Amatitlán. Obtenido de <https://elperiodico.com.gt/cultura/salud/2021/08/11/hospital-nacional-de-amatitlan-sobrepasa-ocupacion-en-el-area-covid-19/>
- Pública, M. d. (s.f.). Plan Estratégico Institucional Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, 2018-2032. Obtenido de https://www.isdmguatemala.org/wp-content/uploads/2019/03/Plan_Estrategico_MSPASnov2018.pdf
- Salud, M. d. (2018). Programas de atención. Normas de Atención "Salud integral". Obtenido de <https://mispas.gob.gt/component/jdownloads/send/251-normas-de-atencion/2060-normas-de-atencion-en-salud-integral-2018.html>
- Social, C. G. (2020). Actuaciones del trabajo social ante el covid-19. Obtenido de https://www.cgtrabajosocial.es/files/5f213639cbc10/COVID_II_WEB.pdf
- Social, C. L. (2020). Coronavirus: ¿Qué le toca hacer al trabajo social para enfrentar la pandemia del siglo XXI? Obtenido de <https://www.celats.org/19-publicaciones/nueva-accion-critica-7/221-coronavirus-que-le-toca-hacer-al-trabajo-social-para-enfrentar-la-pandemia-del-siglo-xxi>
- Tecno, S. (2015). Tecnología ¿un beneficio o una adición? 07. Obtenido de https://ucu.edu.uy/sites/default/files/facultad/dcsp/Concurso_2015/038_Tecno2015_tecnologia_un_beneficio_o_una_adicci%C3%B3n.pdf
- Unicef. (2020). Seguridad y bienestar de la fuerza laboral del servicio social durante el covid-19. Obtenido de <http://socialserviceworkforce.org/system/files/resource/files/Seguridad-y-Bienestar-de-la-Fuerza-Laboral-del-Servico-Social-COVID19.pdf>

UPCV. (2017). Municipio de Amatitlán . Obtenido de <https://upcv.gob.gt/wp-content/uploads/2020/01/0114-PPM-Amatitlan-Guatemala.pdf>

10. ANEXOS

Esta evaluación permitirá conocer qué herramientas tecnológicas se les fue fácil utilizar y cuáles consideran que puedan volver a utilizar sin una persona que los oriente en el uso.

Post-Evaluación					
Herramienta tecnológica	Fácil de utilizar			Volvería a utilizar	
	SI	NO	POCO	SI	NO
Meet					
Zoom					
Microsoft Teams					
Skype					
Power Point					
Canva					
Prize					
Google Drive					
Dropbox					
Quizizz					
Kahoot					
Mentimeter					
WhatsApp					
Messenger					
Google Forms					
Gmail y Outlook					