

# GUÍA PROPUESTAS TEÓRICO- METODOLÓGICAS PARA LA GESTIÓN DE PANDEMIAS Y EMERGENCIAS

Mario Catalán C.  
Yerko Toledo V.  
Flavia Giusto U.

## Carrera de Trabajo Social

FII-UVM 2020: Protagonismo comunitario en el desarrollo de tácticas y estrategias socio-territoriales para la gestión de pandemia COVID-19 en contextos de vida cotidiana en emergencia en la ciudad de Viña del Mar

**UVM**

UNIVERSIDAD VIÑA DEL MAR

ESQUELA DE  
CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES



**Propuestas teórico-  
metodológicas para la  
gestión de pandemias  
y emergencias**

# Propuestas teórico-metodológicas para la gestión de pandemias y emergencias

## **Autores:**

Mario Catalán C.

Yerko Toledo V.

Flavia Giusto U.

Esta guía fue desarrollada y publicada por el financiamiento entregado al proyecto FII-UVM 2020: Protagonismo comunitario en el desarrollo de tácticas y estrategias socio-territoriales para la gestión de pandemia COVID-19 en contextos de vida cotidiana en emergencia en la ciudad de Viña del Mar

**Diseño y diagramación:** Mario Catalán C.

**Fotografías:** Francisco Vargas F.

## **Carrera de Trabajo Social**

Escuela de Ciencias Jurídicas y Sociales

Universidad Viña del Mar


Viña del Mar, enero 2023



**Propuestas teórico-  
metodológicas para la  
gestión de pandemias  
y emergencias**

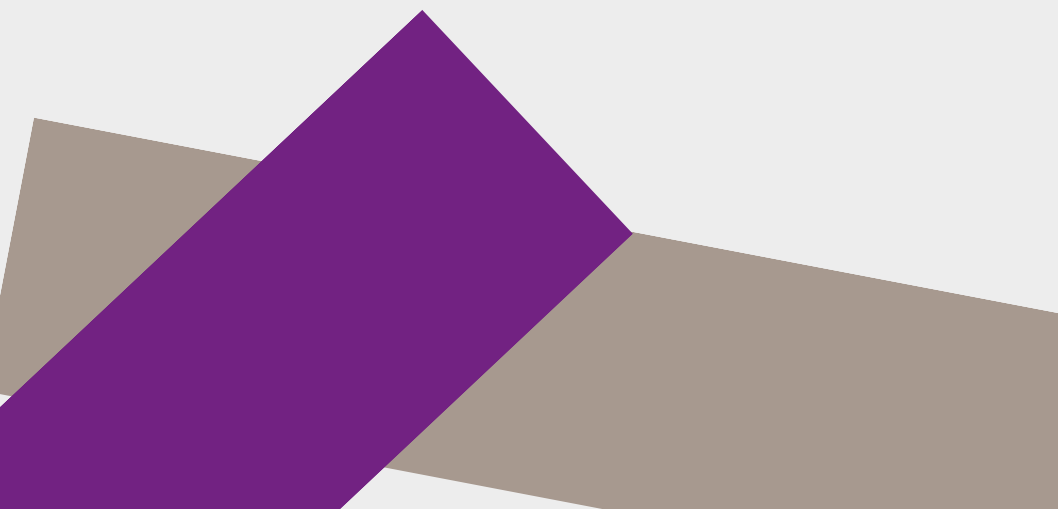
# Contenidos

|   |           |
|---|-----------|
| 1.- Reconocimiento  | <b>8</b>  |
| 2.- Presentación  | <b>9</b>  |
| 3.- Proceso de investigación  | <b>12</b> |
| 4.- Estrategias y tácticas de gestión de pandemia en los territorios de Santa Inés y Chorrillos de la ciudad de Viña del Mar. | <b>15</b> |
| 5.- Propuestas para la gestión territorial de pandemias y emergencias   | <b>19</b> |
| 6.- Referencias   | <b>31</b> |





# Propuestas teórico- metodológicas para la gestión de pandemias y emergencias



## 1) Reconocimiento.

Esta guía no hubiera sido posible sin la colaboración y participación de los y las dirigencias sociales de los territorios de Santa Inés y Chorrillos, asociadas a la Unión Comunal de Juntas de Vecinos, UNCO Viña del Mar, quienes desde sus propios territorios articularon acciones territoriales para la contención de la situación de pandemia.

También es importante la colaboración recibida por profesionales de la I. Municipalidad de Viña del Mar, como también de los y las profesionales de los Centros de Salud: CESFAM Dr. Marcos Maldonado y Profesor Eugenio Cienfuegos, particularmente a sus direcciones que posibilitaron la participación de estos en el proceso de investigación.

Así mismo, el proceso de investigación no hubiera sido posible sin el apoyo y financiamiento de la Universidad Viña del Mar, la que tiene como foco estratégico el aportar al desarrollo regional y que por tanto desde este material pretende aportar a la gestión de pandemias y emergencias en el ámbito territorial.



## 2) Presentación.

La presente propuesta teórico-metodológica emerge a partir de los resultados del Proyecto financiado por el Fondo Interno de Investigación de la Universidad Viña del Mar (2020): Protagonismo comunitario en el desarrollo de tácticas y estrategias socio-territoriales para la gestión de pandemia COVID-19 en contextos de vida cotidiana en emergencia en la ciudad de Viña del Mar, cuyo objetivo fue analizar las tácticas desarrolladas por actores sociales en contextos territoriales para la gestión de la pandemia COVID-19, en relación a las estrategias desarrolladas desde el Estado, particularmente en el ámbito de la salud y de la gestión municipal local de la ciudad de Viña del Mar, en dos territorios caracterizados por la invisibilización de las condiciones de vulneración y vulnerabilidad: Chorrillos y Santa Inés.

La relevancia de estos territorios radica en la ubicación geopolítica de los mismos, en relación a la configuración sociohistórica del andamiaje de la relación Centro-Periferia de la comuna. Tanto el sector de Chorrillos como de Santa Inés, quedarían invisibilizados respecto de las condiciones de exclusión, marginación y vulneración social que se articula en la vida cotidiana de sus habitantes, puesto que estos territorios no serían parte ni del Centro ni de la periferia de la ciudad jardín.



Por su parte el sector de Santa Inés tiene 1112 habitantes y 4971 viviendas (CENSO, 2017), contando con la presencia de un Centro de Salud en el territorio, el CESFAM Profesor Eugenio Cienfuegos.

A partir de la vinculación de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Viña del Mar desde asignaturas de Práctica con Grupo y Comunidad desde el año 2018 se identifican las siguientes situaciones en los territorios señalados:

1. Baja participación comunitaria ya sea desde la organización como de la asistencia, factor obstaculizador de la movilización de recursos y generar alternativas de solución ante situaciones de crisis;
2. Ausencia de espacios públicos, consistente en lugares de encuentro o recreación, como también de y para la participación; y,
3. Paradójicamente en este contexto sanitario de COVID-19, alta participación (en organizaciones comunitarias) de población adulta mayor, quienes se configuran en población de riesgo a enfermedades virales.

### 3) Proceso de Investigación.

La investigación que sustenta la presente guía se ha desarrollado entre enero 2021 y diciembre 2022, la cual se posiciona desde las metodologías cualitativas, donde para la producción de la información se recurre al análisis de documentos (López, 2002) de fuentes secundarias como informes técnicos, actas de reunión y de redes sociales de las instituciones y organizaciones vinculadas al fenómeno de investigación; entrevistas en profundidad (Alonso, 2003) a dirigentes sociales, profesionales de salud y profesionales municipales; así también se genera como dispositivo de investigación las Jornadas Cartográficas Expresivas (JCE).

Las JCE desarrolladas abordan las dimensiones de tácticas y estrategias de gestión de pandemia en los contextos territoriales específicos, las cuales se representan en mapas elaborados por los/as participantes, quienes, desde la representación gráfica del territorio, y sus diversas formas de expresividad, visibilizan el entramado de (inter) subjetividades articuladas en las prácticas sociales desarrolladas durante el periodo de pandemia en contextos de vidas cotidianas en emergencia.

Las JCE se planifican con tres momentos para su desarrollo, los cuales se guían por preguntas orientadoras, las que se presentan a continuación:

- Elaboración de gráfica de representación del territorio (dibujo): ¿Qué características tiene el territorio? ¿Ha habido cambios/modificaciones en territorio durante la pandemia?, ¿Cuáles?
- Identificación de lugares significativos del territorio en la gestión de pandemia: ¿Qué lugares fueron significativos para abordar la pandemia?, ¿Por qué fueron significativos?, ¿quiénes participaron de esos lugares?
- Representación de acciones realizadas durante pandemia: ¿Qué se representa?, ¿Por qué se representa?, ¿Qué destacan de lo representado para la gestión de la pandemia?, ¿Quiénes participan de las acciones representadas?, ¿Qué ocurre con los lugares (territorio) con las acciones desarrolladas durante la pandemia? ¿Qué relaciones fueron generadas en el marco de la gestión de la pandemia?



Los y las participantes contaron con materiales tales como: plumones, lápices de colores, revistas, tijeras, pegamento, post it y cartulinas. El equipo de investigación se encargó de facilitar la Jornada, cada uno de los momentos y la participación de todos/as los/as asistentes a la misma.

Para revisar un audiovisual que da cuenta de las Jornadas Cartográficas Expresivas escanea el siguiente código QR:



La información producida se procesa desde el Análisis de Contenido (Cáceres, 2003) desde la cual se desarrollan dimensiones y categorías de análisis que posibilitan analizar tácticas y estrategias de gestión territorial generadas en contexto de pandemia, tanto de los relatos de los/as participantes como de las elaboraciones plásticas generadas en las Jornadas.

## 4) Estrategias y tácticas de gestión de pandemia en los territorios de Santa Inés y Chorrillos de la ciudad de Viña del Mar.

Los resultados se asocian a las estrategias desplegadas desde la institucionalidad para la contención de los efectos sociosanitarios de la pandemia covid-19, particularmente desde el ajuste de las modalidades de trabajo y gestión, y respuestas asistenciales.

En relación al área de salud, se identifican las siguientes acciones realizadas en los territorios:

- Atenciones de salud asociadas contagio de Covid-19;
- Testeo de la población;
- Vacunaciones masivas, en puntos gestionados por los dispositivos de salud y en los territorios;
- Coordinación con dirigentes para la habilitación de espacios orientados a la vacunación en los territorios, como, por ejemplo, en la población René Schneider, sector Chorrillos;
- Uso de tecnologías de la información: redes sociales, destinada a la socialización de información (fanspage), y aplicaciones como zoom para coordinación e implementación de reuniones;

- Atención de salud (contención/control/seguimientos personas atendidas) mediante el uso de dispositivos telefónicos (videollamada y/o llamadas telefónicas);
- Participación en instancias de coordinación e información a la comunidad (prestaciones en casos Covid, vacunas, PCR (Reacción en Cadena de la Polimerasa); y,
- Dispositivos grupales orientados a promover la autoayuda.

En el área de la gestión municipal se identifican las siguientes acciones:

- Gestión y control para articular la implementación de la política pública en materia de protección social;
- Almacenamiento y distribución de apoyos y ayudas recepcionadas por el municipio;
- Gestión de ayudas sociales, asociadas a entrega de cajas de mercaderías, kit de higiene e insumos básicos y subsidios para el pago de servicios básicos;
- Apoyo con insumo para el desarrollo de ollas comunes organizadas en los territorios; y,
- Implementación de Planes y Programas, tales como: Programa alimentos para Chile, Programa Fondos Covid, Programa Pro Empleo, Programa Municipio en tu Barrio, Plan Social de Revitalización.



En relación a las tácticas, estas se asocian a las respuestas organizadas particularmente desde cada territorio y que responden a las necesidades e intereses de los mismos, donde se identifican las siguientes:

- Organización de ollas comunes para abordar la crisis económica y alimentaria generada por la Pandemia post revuelta social de fines del 2019;
- Catastros realizados por las dirigencias sociales, en algunos casos colaborados por estudiantes en práctica, para conocer la situación de los y las habitantes de cada territorio y con ello identificar aquellas situaciones de vulnerabilidad vivenciadas por estos, para buscar alternativas de solución a las mismas;
- Sanitización de espacios comunitarios, esto a partir de la gestión con otras organizaciones sociales o privadas externas a los territorios y desde la propia autogestión vecinal;
- Gestión de operativos para la vacunación en el territorio, facilitando los espacios de las sedes vecinales;
- Acceso de los y las habitantes de sus territorios a beneficios estatales generados ante la emergencia sanitaria (como cajas con mercaderías);
- Ayudas solidarias de vecinos/as que vieron afectados sus fuentes de ingresos;

- Articulación con organizaciones en los territorios, como, por ejemplo, clubes deportivos; y,
- Desde las Juntas de Vecinos, entrega de documentos (Certificado de Residencia) para justificar solicitud de desplazamiento en contextos de restricción de libertades por decisiones sanitarias.



## 5) Propuestas para la gestión territorial de pandemias y emergencias.

Considerando el análisis de las estrategias y tácticas de gestión de pandemia, a continuación, se plantean propuestas para el abordaje de situaciones de pandemia en particular, pero que considerando la configuración territorial también pueden ser considerados para situaciones emergencia en general. Lo anterior, entendiendo a la emergencia como aquello que sobrevive a la precariedad del riesgo permanente y como aquello que emerge en lo cotidiano como acontecimiento (Sandoval et al., 2016), y que por tanto caracteriza a territorios en la configuración de la ciudad de Viña del Mar.



## Reconocer lo territorial desde la configuración de las vidas cotidianas en emergencia.

Las Vidas Cotidianas en Emergencia (Reyes, Arensburg y Póo, 2016), plantean que la cotidianidad construida en los territorios se genera a partir de la articulación de las agencias de los sujetos sociales en relación a las condiciones estructurales y estructurantes del espacio social, considerando para el análisis la distinción que realiza De Certeau (1990) entre estrategia y táctica para desarrollar las concepciones de resistencia y poder.

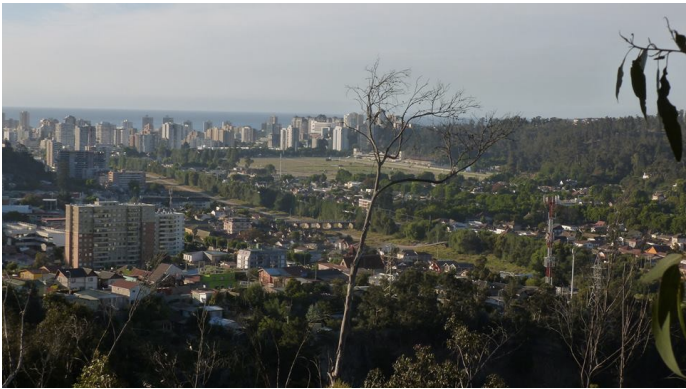
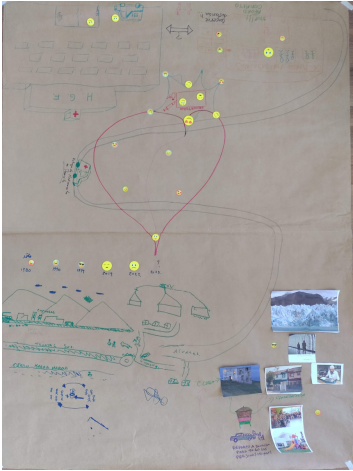
Lo anterior implica comprender la configuración sociohistórica de los territorios desde el reconocimiento de las violencias y vulneraciones presentes en éstos, como también de las situaciones de riesgos y crisis en sus más diversas expresiones, que surgen en contextos recientes; que a su vez, invitan a conocer, comprender y rescatar las diversas formas de participación comunitaria, distintas a las lógicas institucionales que las invisibilizan, pero que se relacionan, interactúan y actúan frente a los riesgos, cada vez más presentes en escenarios sociales, políticos, históricos, económicos y culturales, caracterizados por dinamismos y cambios.

## **Considerar, desde el análisis situacional con el que inicia la aproximación de la institucionalidad, tradicionalmente denominado como intervención social, los recursos comunitarios disponibles.**

Lo anterior se considera desde la posibilidad de integrar relacionamente el Enfoque Comunitario (Martínez, 2006) y la Perspectiva de las Fortalezas (Saleebey, 2006); particularmente una configuración de encuadres positivo y negativo desde la perspectiva de las fortalezas.

Esto considera la propuesta desarrollada por Martínez (2006) en torno al enfoque comunitario, al tener como clave de lectura para el abordaje de lo comunitario, tanto las necesidades o problemáticas como las posibilidades o recursos materiales y subjetivos junto a la diversidad de población y actorías presentes en los territorios. Por ende, las posibilidades para generar estrategias socio-comunitarias para la gestión de pandemia, se encuentran justamente en identificar y fortalecer los recursos comunitarios disponibles para la implementación de acciones, que se encuentran y dialogan con otras expresiones.

Para lo anterior, se considera necesario incorporar **en y para** la toma de decisiones a las dirigencias sociales de los territorios como también, a la diversidad de actorías presentes, en aras de articular consensos que permitan abordar las históricas situaciones que afectan las vidas cotidianas, como también, las crisis que emergen.



## Visibilizar las dirigencias sociales de los contextos sociocomunitarios y territoriales.

Se identifica en las narraciones de los/as dirigentes sociales, la presencia de trayectorias de vida vinculadas a la participación en organizaciones de la Sociedad Civil, con diferentes cargos o intensidad (se plantea esta idea en alusión a la propuesta de la noción de Protagonismo Comunitario (Catalán, 2017, 2019)).

Esta trayectoria de dirigencia social es asociada a confianza depositada en ellos/as por sus vecinos/as. A partir de la trayectoria en dirigencias sociales habrían desarrollado aprendizajes en gestión, relación con vecinos y vecinas, administración de recursos, vinculación con redes. Son los aprendizajes de estas experiencias previas las que despliegan en el contexto de Pandemia. Estos aprendizajes se asocian a fortalecer intereses y habilidades propias, puestas al servicio del colectivo en situaciones de crisis. Intereses como la preocupación por el otro y la motivación por la ayuda, y habilidades como orden, capacidad de escucha, responsabilidad y transparencia de la gestión realizada.

En este sentido, se observa un ánimo de lucha y búsqueda del cambio de las condiciones estructurales







## Desarrollar modalidades de Gestión Asociada para la gestión territorial.

Se propone desarrollar modelos de Gestión Asociada que articule una estructura decisional que permita la “construcción de escenarios multipropósito de carácter interdisciplinar e intersectorial que posibiliten la realización de proyectos y objetivos conjuntos en políticas públicas” (Umbarila, 2015, p. 178). En este sentido, la Gestión Asociada implica modos particulares de planificación y de gestión realizada en forma compartida entre instituciones estatales, en el caso de la gestión territorial de pandemia, los Centros de Salud y Municipalidad, con organizaciones de la sociedad civil como las unidades y agrupaciones vecinales de dichos contextos territoriales.

Esto implica, por ende, el desafío de revisar las formas en la cual desde los gobiernos locales se organiza y distribuye el poder, como también la democratización de los espacios decisionales a través de mecanismos que faciliten y fortalezcan la participación ciudadana de la población. Desde esta perspectiva, el escenario pandémico invita a rescatar aprendizajes vinculados a la gestión asociada, ya que no debemos dejar de lado la capacidad de construir respuestas articuladas, que integren las tácticas que emanaron desde escenarios de crisis.

## Desarrollo de metodologías participativas para la planificación y gestión.

Los procesos de Metodologías Participativas, “nos invita a dar nuevas miradas, visibiliza aspectos tradicionalmente ocultos como las interculturalidades, las cosmovisiones, la vida cotidiana, las subjetividades, las percepciones e intuiciones, los aprendizajes, la historiografía, la equidad, la diversidad entre las personas, entre otras” (Abarca, 2016, p. 95).

Las metodologías participativas fomentan que las personas se apropien de los temas que se abordan y contribuyan desde sus propias experiencias para generar aprendizajes colectivos. Las personas participantes contribuyen de forma activa al proceso de enseñar y de aprender en vez de recibir pasivamente la información de expertos de afuera, que en ocasiones pueden desconocer o no entender debidamente los temas locales; invitando a reconocer el ejercicio de poder que se construye en relaciones cotidianas y colectivas.

Para descargar material sobre técnicas participativas, escanea el siguiente código QR:



## **En situaciones de emergencia se requiere la generación de espacios de formación, en clave territorial-comunal.**

Los escenarios de crisis, en contextos de incertidumbre y agudización de las contradicciones como también, de las desigualdades estructurales postconfinamiento, los riesgos crecientes junto a la diversificación de sus expresiones, llevan a potenciar la generación de respuestas locales; las que pueden complementar las decisiones junto a la gestión estratégica adoptada desde el gobierno.

Desde esta perspectiva, planteamos como alternativa, la generación de espacios de formación, en clave territorial-comunal, relacionadas a los primeros auxilios psicológicos, tomando en consideración, la importancia que adquiere como ayuda breve e inmediata a las personas, de forma tal, de contribuir a la estabilidad emocional, social, física y conductual (la importancia de los primeros auxilios psicológicos, como la ayuda breve e inmediata a la persona con el fin de reestablecer su estabilidad emocional, social, física y conductual (Romero-Heredia y Guarnizo-Chávez, 2021); frente a situaciones de desastre y emergencias que afectan varios aspectos de la vida (Millet, Díaz y Martínez, 2022); que son propias de escenarios de críticos que no responden en exclusiva a contextos pandémicos. Por el contrario, a desigualdades estructurales.

Desde esta perspectiva, los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) se constituyen en una intervención psicosocial que pone al centro, tareas asistenciales, de acompañamiento a personas afectadas por situaciones que denotan un alto potencial estresor, que impactan en el bienestar de las personas y, que generan sufrimiento, de manera individual como colectivo (Millet, Díaz y Martínez, 2022), dado el sinnúmero de necesidades que surgen en escenarios de crisis (Millet, Díaz y Martínez, 2022).

Al respecto, es relevante considerar algunas sugerencias que inviten, por ejemplo a fortalecer la salud mental, en escenarios pandémicos (Alé & Quevedo, 2022):

- Apoyo inmediato a personas que hayan experimentado o experimenten situaciones de angustia debido a crisis que derivan de acontecimientos recientes, diversos en su génesis y expresiones.
- Se constituye en una herramienta para beneficiar el bienestar de las personas afectadas por traumas.
- Permite construir respuestas responsables de quienes cuidan y protegen, resguardando su salud y bienestar.
- Utilización de recursos de comunicación a distancia (TIC's) para ampliar la cobertura de atención; considerando el uso de las tecnologías.

- Promover espacios de capacitación de personas en PAP, para abordar efectos de situaciones de crisis.



## 6) REFERENCIAS.

Abarca, F. (2016). La metodología participativa para la intervención social: Reflexiones desde la práctica. *Revista Ensayos Pedagógicos V*, 9(1), 87-109. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5585469.pdf>

Alonso, L. (2003). *La mirada cualitativa en sociología: una aproximación interpretativa*. Fundamentos.

Alé M., D., & Quevedo L., Y. (2022). Primeros auxilios psicológicos: una estrategia para reforzar la salud mental de las comunidades en tiempos de pandemia. *Revista De Psiquiatría Clínica*, 58(1-2), pp. 23 -30. Recuperado a partir de <https://revistapsiquiatriaclinica.uchile.cl/index.php/RPSC/article/view/67495>

Cáceres, P. (2003). Análisis cualitativo de contenido: Una alternativa metodológica alcanzable. *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, 2(1), 53-86. <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol2-Issue1-fulltext-3>

Catalán, M. (2019). Propuesta teórico-conceptual para el abordaje de la participación comunitaria desde la Psicología Comunitaria. *Liminales. Escritos Sobre Psicología Y Sociedad*, 8(15), 9-27. <http://revistafacso.ucentral.cl/index.php/liminales/article/view/315>

Catalán, M. (2017). *Protagonismo comunitario: una experiencia situada en Valparaíso, Chile. Una experiencia situada de Investigación-Acción Participativa*. Edición Académica Española.

De Certeau, M. (1990). *La invención de lo cotidiano. I Artes de hacer (Vol.1)*. Universidad Iberoamericana- Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente.

Díez, J. (2018). *Cartografía Social. Teoría y método estrategias para una eficaz transformación comunitaria*. Editorial Biblos.

Romero-Heredia, Nathaly A, y Guarnizo-Chávez, Andrés J. (2021). Enseñanza de primeros auxilios psicológicos a profesionales de la salud. Su importancia frente a la COVID-19. *FEM: Revista de la Fundación Educación Médica*, 24(5), 275-276. <https://dx.doi.org/10.33588/fem.245.1149>

López, F. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. *Revista de educación*, 4, 167-179. <http://uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/xxi/article/view/610/932>

Martínez, V. (2006). *El enfoque comunitario. El desafío de incorporar a la comunidad en las intervenciones sociales*. Magíster en Psicología Comunitaria, Universidad de Chile.

Millet, P., Díaz, J., Martínez, R. (2022) Intervenciones de primera ayuda psicológica en situación de emergencia y desastres en Cuba. *Rev habanera de ciencias médicas*, 21(3). <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/4875>

Reyes, M., Arensburg, S. y Póo, X. (2016). *Vidas cotidianas en emergencia: territorios, habitantes y práctica*. Social Ediciones.

Saleebey, D. (2006). *The Strengths Perspective in Social Work Practice (4th Ed)*. Boston: Pearson Education

Sandoval, J. Guerra, A., Catalán, M. y Espinoza, C. (2016). La "trastienda" como territorio de construcción de vidas cotidianas en "emergencia" (33-52). En Reyes, M., Arensburg, S. y Póo, X. (2016). *Vidas cotidianas en emergencia: territorios, habitantes y práctica*. Social Ediciones.

Scribano, A. (2013). *Encuentros Creativos Expresivos: una metodología para estudiar sensibilidades*. ESEditora

Umbarila, M. (2015). Metodologías de planificación participativa y gestión asociada como campos de intervención del Trabajo Social. *Trabajo Social*, 17, 169-185. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/tsocial/article/download/54779/54182>





# **PROPUESTAS TEÓRICO- METODOLÓGICAS PARA LA GESTIÓN DE PANDEMIAS Y EMERGENCIAS**

**UVM**

UNIVERSIDAD VIÑA DEL MAR

ESCUELA DE  
CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES