



***Universidad Autónoma del Estado de México***

---

***Facultad de Ciencias de la Conducta***



**PERFIL PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN PROTECCIÓN  
CIVIL: ANÁLISIS FODA, ALCALDIA CUAJIMALPA DE MORELOS,  
CIUDAD DE MEXICO**

**TESIS**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL**

**PRESENTA:**

**IRVIN ANTONIO AVALOS ARELLANO**

**NÚMERO DE CUENTA: 1524942**

**ASESOR:**

**DRA. GUADALUPE VILLALOBOS MONROY**

**TOLUCA, MÉXICO, OCTUBRE DE 2019.**

## ÍNDICE

RESUMEN.....	9
PRESENTACIÓN .....	11
INTRODUCCION.....	13
CAPÍTULO I. CONCEPTUALIZACIÓN Y MARCO LEGAL DE PROTECCIÓN CIVIL... 15	15
1.1 Gestión Integral del Riesgo .....	15
1.2 Peligro, riesgo y vulnerabilidad social .....	17
1.3 Urgencia, emergencia o desastre.....	19
1.4 Evaluación.....	23
1.5 Ley general de protección civil .....	24
CAPITULO II. CONTEXTO DEMOGRÁFICO DE CUAJIMALPA DE MORELOS..... 33	33
2.1 Ciudad de México.....	33
2.2 Ubicación geográfica de Cuajimalpa de Morelos .....	34
2.3 Cuajimalpa de Morelos características demográficas .....	35
2.3.1 Estructura poblacional por sexo y edad .....	36
A) Composición por Sexo.....	36
Tasa de Masculinidad (Tm).....	36
Tasa de Femenidad (Tf) .....	36
B) Composición por Edad .....	36
Índice de dependencia .....	38
2.3.2 Accidentes más frecuentes .....	39
2.3.4 Instituciones de salud.....	40
2.3.5 Protección civil en la alcaldía de Cuajimalpa de Morelos.....	42
CAPITULO III. TRABAJO SOCIAL Y PROTECCIÓN CIVIL..... 44	44
3.1 Definición.....	44
3.2 Objeto de intervención.....	46
3.3 Áreas de intervención.....	47

3.4 Métodos, técnicas e instrumentos .....	49
3.5 Protección civil .....	50
3.5.1 Antecedentes de la protección civil .....	50
3.5.2 Funciones y acciones del trabajo social en protección civil.....	55
3.5.3 Funciones y Acciones de las diferentes fases de intervención del Trabajo Social en Protección Civil.....	57
3.5.3.1 Antes (Pre-Emergencia).....	57
3.5.3.2 Durante (fase de emergencia) .....	59
3.5.3.3 Después (Post- emergencia) .....	64
3.5.4 Funciones y Acciones del Trabajo Social en Protección Civil dentro de la Alcaldía de Cuajimalpa De Morelos, CDMX. ....	67
CAPITULO IV. METODO.....	69
4.1 Objetivo general .....	69
4.2 Objetivos específicos .....	69
4.3 Planteamiento del problema.....	69
4.4 Tipo de estudio.....	73
4.5 Categorías conceptuales:.....	74
4.6 Grupo focal.....	75
4.7 Participantes .....	75
4.8 Selección instrumento: .....	75
4.10 Especificación de la captura de información .....	76
ANALISIS E INTEPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	77
CONCLUSIONES.....	94
PROPUESTA .....	96
SUGERENCIAS .....	106
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	108

## RESUMEN

La protección civil es un área de intervención potencial que posee las funciones y acciones que desempeña el trabajador social bien definidas por Galeana y otros autores, sin embargo, ha sido poco explotada por el trabajo social, quizá esto se debe a la forma en que nace el Sistema de Protección Civil en México, de manera particular en la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos, Ciudad de México (CDMX), en donde no se cuenta con un perfil profesional en trabajo social.

Podemos destacar que al contar con la participación de este profesional en el área de protección civil se podrían realizar funciones de investigación, planeación, capacitación, educación, gestión y evaluación.

En virtud de lo anterior el objetivo de esta investigación es: Diseñar el perfil profesional del trabajador social mediante aplicación del instrumento análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) para determinar su intervención profesional en el área de Protección Civil de la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos en la CDMX.

Mediante la realización de la investigación de tipo cualitativa explicativa empleando el análisis FODA a partir de la aplicación de un cuestionario como técnica principal en la recolección de datos enfocada al personal de dicha institución, se presentan los resultados de manera gráfica, muestran y evalúan el desempeño de los cuerpos de emergencia, antes, durante y después de su intervención, el trabajo concluye con la propuesta del diseño del perfil profesional del Trabajador Social en el área emergente de protección civil en la mencionada Alcaldía.

Dentro de los hallazgos se puede observar que la estructura del área de protección civil y el personal no están involucrados con las tareas que se desempeñan, sin embargo, algunos participantes muestran compromiso, es necesaria la implementación de las

áreas de psicología y trabajo social para mejorar la atención de usuarios y personal que labora en el área de protección civil y servicios de emergencia.

## PRESENTACIÓN

Protección civil es un sistema nacional con poco tiempo en México, a partir de los sismos de Septiembre de 1985 se forma dicha institución, buscando la salvaguarda de la población en situaciones de emergencias o desastres, empezando únicamente con la búsqueda y rescate además de la asistencia hacia los afectados, posteriormente se da una fusión con el servicio prehospitalario y en algunas alcaldías de la Ciudad de México con el cuerpo de bomberos; haciendo que los servicios de emergencia se complementen unos a los otros, con el fin de mejorar la atención a la población.

En la formación y evolución del Sistema Nacional de Protección Civil el trabajo social ha estado inmerso indirectamente en las tareas que se abordan día a día desde el sismo en la Ciudad de México y otros desastres como inundaciones, huracanes, deslizamientos de tierra entre otros, en diferentes estados de la República Mexicana, desempeñando funciones de asistencia social principalmente como la recolección de víveres, aplicación de instrumentos para definir los niveles de vulnerabilidad, cuidados y atención de damnificados etc. Con el paso del tiempo la profesión se ha ido estructurando para su intervención en casos de desastres, diseñando las funciones y acciones que tendría que desarrollar el personal de trabajo social en las diferentes fases de protección civil.

El presente trabajo, se encuentra estructurado en cuatro capítulos en el primero se abordan las temáticas relacionadas a conceptos básicos que se manejan e implementan dentro de protección civil de la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos, así como el marco legal de protección civil en México.

En el capítulo número dos se abordan aspectos históricos y conceptuales del contexto de aplicación, en donde podemos observar la ubicación geográfica, características demográficas, estructura poblacional y las instituciones de salud con las que cuenta dicha demarcación.

Dentro del capítulo tres se obtiene la relación del trabajo social y la protección civil en donde podemos observar la conceptualización de cada una de las disciplinas, la compenetración que mantienen y se identifican el objeto de intervención, los métodos que son aplicados por parte del trabajador social para lograr una atención eficaz y eficiente, pero principalmente se enfoca en el análisis de las funciones y acciones que el trabajador social tiene en el área de protección civil y los servicios de emergencia, mediante la comparación de investigaciones principalmente de España y México.

Por consiguiente, se hace referencia a las acciones que se deben desarrollar en cada una de las fases de intervención del trabajador social en protección civil y por último cuales son aquellas funciones y acciones del trabajo social en protección civil de la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos en la Ciudad de México.

El capítulo cuatro se conforma por el método empleado en la investigación el cual, es de corte descriptivo-explicativo, los objetivos que dan direccionalidad al trabajo, el problema, los instrumentos y la población a la que va dirigida la aplicación de los mismos, las dificultades vistas en el desarrollo del proyecto, los resultados y por último se culmina con una la propuesta de intervención en el área de protección civil.

## INTRODUCCION

México, ha presentado un alto índice de pérdidas económicas, materiales y humanas ocasionadas por acontecimientos naturales o provocados por el hombre que terminan en situación de desastre, vivimos en una época de grandes cambios que se ven reflejados en urgencias y/o emergencias captando una idea trágica de la vida, peor aún, pasando por una etapa en la que la población empieza a normalizar las conductas y hechos impredecibles que afectan a su persona, deshumanizando actos que no perjudiquen en primera instancia a determinados sujetos, y ejecutando protocolos o acciones sin sentido alguno.

El objetivo general de este trabajo es diseñar el perfil profesional del trabajador social mediante la aplicación del instrumento análisis FODA para determinar su intervención profesional en el área de Protección Civil de la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos en la Ciudad de México específicamente, inmersos en sus tres subprogramas: antes, durante y después de la urgencia, emergencia o desastre así como en las diferentes etapas de intervención, es importante destacar que los trabajadores sociales no se encuentran inmersos en el área de protección civil o en equipos de emergencia los cuales pueden ser bomberos, rescatistas, paramédicos... interviniendo directamente con la población afectada y sustentando el apoyo social y profesional que debería de brindarse en situaciones emergentes.

El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y desarrollo social[...]los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales, respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar (FNETS, 2018).

Mientras que protección civil alude que:

Son las medidas que se deben de tomar en cuenta para la protección de cualquier tipo de riesgo natural o provocado por el hombre de modo que sus disposiciones y acciones que las autoridades y la población realizan en la identificación de riesgos, prevenir y saber enfrentarlos cuando se presenten, se recuperen de sus consecuencias en caso de una emergencia o desastre, procurando la seguridad y la salvaguarda de las personas, sus propiedades y su medio ambiente, refiere el Centro Nacional de Prevención de Desastres (CENAPRED, 2014).

Es por ello que el hacer énfasis en las acciones de intervención del trabajador social dentro de las urgencias, emergencias o desastres como parte fundamental del equipo de trabajo en protección civil o equipos especializados a la atención de emergencias enlaza las situaciones emergentes con el impacto que trae consigo el desarrollo de habilidades, aptitudes, desempeño educativo, laboral, social, relaciones, y convivencia de la comunidad, dando prioridad a las reacciones o consecuencias de la población en estas situaciones, así como la defensa ante la desigualdad, injusticia social y violación de derechos humanos, que afectan considerablemente su integridad, su seguridad, su estructura funcional y disminuyendo gradualmente su estado de bienestar.

Dentro de las contribuciones de la investigación se obtuvo el análisis literario de conceptos básicos de la disciplina en trabajo social y su intervención en protección civil, se realizó un análisis de las leyes que rigen el marco jurídico de la mencionada institución anteriormente y se aporta un estudio cualitativo mediante la aplicación del análisis FODA que contribuye al diseño del perfil profesional del trabajador social en esta área.

Teniendo como limitantes el tiempo y la participación del personal adscrito que desempeña su quehacer profesional en materia de protección civil en la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos en la CDMX.

# **CAPÍTULO I**

## **CONCEPTUALIZACIÓN Y MARCO LEGAL DE PROTECCIÓN CIVIL.**

Hablar sobre urgencias, emergencias o desastres además de una intervención directa de los Trabajadores Sociales en protección civil necesita de una interpretación conceptual y crítica, la cual ayuda al entendimiento de la realidad social que se encuentra inmersa en la vida de las personas en situación de desastre y mayormente en la vida de aquellos encargados de la atención de las mismas. Encontrar la importancia vital que conlleva el área de protección civil hacia la sociedad y buscar apoyo de trabajadores sociales dentro de este campo de intervención en donde brindar una atención digna y eficaz a cada una de las personas sea una prioridad, enfocada en la atención directa o indirecta, destacando el quehacer profesional de cada uno de los intervinientes, mejorando la atención pública al momento de solicitar el apoyo por los equipos de emergencia, se hace imprescindible.

En este capítulo se abordan conceptos analizados desde diferentes perspectivas de las ciencias sociales que se encargan de la atención ante urgencias, emergencias o desastres para lograr la atención y correcta comprensión del lector al momento de visualizar este texto así mismo se observa el marco legal que rige principalmente a la protección civil en México.

### **1.1 Gestión Integral del Riesgo**

México es un país que ha sido objeto de grandes desastres naturales y sociales en los cuales han ocurrido pérdidas económicas, sociales y materiales, esto lo ha llevado a un nivel de vulnerabilidad realmente alto, en donde la atención hacia la población ha sido deficiente por parte de los cuerpos de emergencia y carece de una atención integral, dejando de lado aspectos biopsicosociales por eso es importante hablar sobre una Gestión Integral de Riesgo (GIR).

El Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SNGRD) define a la GIR como:

Proceso social enfocado al desarrollo del país orientado a la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, estrategias, planes, programas y proyectos con el fin de garantizar la calidad de vida de las comunidades desde tres procesos indispensables: el conocimiento del riesgo, la reducción del riesgo y el manejo del desastre. (Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres [UNGRD], 2016).

El Gobierno Federal define de forma general a la (GIR) de la siguiente manera:

El proceso de planeación, participación, intervención, toma de decisiones, diseño e implementación de políticas de desarrollo sustentable destinadas a: entender las causas del riesgo; reducir el riesgo; mitigar el impacto social de los desastres, y fortalecer la capacidad de recuperación del gobierno y la sociedad ante los desastres naturales. Implica un enfoque multidisciplinario que exige un fuerte compromiso de todos los niveles del gobierno y de la sociedad en su conjunto. (Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, 2012).

De igual manera se le puede definir como:

El conjunto de acciones encaminadas a la identificación, análisis, evaluación, control y reducción de los riesgos, atendiendo a su origen multifactorial, [...]facilitando la realización de acciones dirigidas a la creación e implementación de políticas públicas, estrategias y procedimientos que, a su vez, combatan las causas estructurales de desastre y fortalezcan las capacidades de resiliencia o resistencia de la sociedad. Involucrando la identificación de riesgos y/o su proceso de formación, previsión, prevención, mitigación, preparación, auxilio, recuperación y reconstrucción (Ley del Sistema de Protección Civil del Distrito Federal, 2014).

Se observa que los conceptos anteriormente dados concuerdan en definir a la GIR como aquellas acciones que el Gobierno y las instituciones tienen que implementar para la prevención ante situaciones de urgencias, emergencias o desastres a través de la ejecución de estrategias, políticas, planes, programas o proyectos enfocados a la mitigación del riesgo de las comunidades, buscando una resiliencia o resistencia en la sociedad, que esté preparada para la adecuada reacción ante situaciones emergentes, en donde la pérdida de vidas humanas, de bienes materiales o de daño a la naturaleza deje de ser un problema de causa mayor, buscando la metodología correcta para la atención eficaz y eficiente de las situaciones que se presentan en la vida cotidiana de las personas.

## **1.2 Peligro, riesgo y vulnerabilidad social**

El peligro está definido como aquel agente, fenómeno o causa que desarrolla un evento por lo regular trágico, así mismo la (Ley del Sistema de Protección Civil del Distrito Federal, 2014, pág. 8) define al peligro como: “la probabilidad de un fenómeno o proceso natural destructivo en un área, en un intervalo dado de tiempo”.

Cardona et al. (2003), mencionan que:

“El riesgo es resultado de la existencia de un peligro latente asociado con la posibilidad de que se presenten fenómenos peligrosos y de unas características propias o intrínsecas de la sociedad que la predisponen a sufrir daños de diversos grados, [...] también se define como: “las posibles consecuencias económicas, sociales y ambientales que pueden ocurrir en un lugar y tiempo determinado. El riesgo es el resultado de la acumulación de la amenaza y la vulnerabilidad” (Chicaiza, 2015, pág. 23).

Vulnerabilidad Social

Según (Chaux, 1993) La vulnerabilidad social se refiere al nivel de cohesión interna que posee una comunidad, será socialmente vulnerable en la medida en que las relaciones que vinculan a sus miembros entre sí y con el conjunto social no pasen de ser meras relaciones de vecindad física, en la medida en que estén ausentes los sentimientos compartidos de pertenencia y de propósito, y en la medida en que no existan formas de organización de la sociedad civil que encarnen esos sentimientos y los traduzca en acciones concretas (Chicaiza, 2015).

Para comprender de mejor manera las causas que originan la vulnerabilidad social frente a las amenazas, es necesario abordar el papel de las instituciones encargadas de la gestión del riesgo. La presencia institucional se considera un elemento importante que condiciona la capacidad de respuesta de la población frente a los desastres.

Menciona (Lavel, 2002) retomada por (Chicaiza, 2015), si consideramos la vulnerabilidad como una condición interna de una estructura social, económica y política que predispone al daño, y si consideramos que exposición es la forma en que estamos expuestos a posibles impactos de eventos físicos que hacen daño, podríamos concluir que es en el binomio exposición vulnerabilidad en donde se encuentra la explicación a los desastres. Debemos de estar conscientes de que estos tres conceptos están estrictamente ligados y que cada uno de ellos es un factor importante para determinar el grado de peligrosidad al que se pueden enfrentar las comunidades en la actualidad, podemos simplificar estos conceptos en una pequeña formula:

$$\text{Riesgo} = \text{Peligro} \times \text{Vulnerabilidad}$$

La cual indica que cada uno de los factores de manera adecuada se puede ligar a la implementación de estrategias, planes, programas o proyectos dirigidos a la población civil, en donde cada una de ellas necesita atención especializada en problemáticas sociales derivadas de situaciones de emergencias, la solución nunca va a ser la misma, y las estrategias siempre tendrán una variabilidad considerable, por lo tanto, la

comprensión y el entendimiento de la población ayudaran a la prevención de riesgos en su contexto de desarrollo.

### **1.3 Urgencia, emergencia o desastre**

Urgencia es un “hecho imprevisto que afecta diferentes ámbitos de la persona, implica una necesidad apremiante y atención sin demoras, así mismo es una situación crítica de peligro y evolución lenta pero no necesariamente mortal”, por otro lado, una emergencia “además de ser imprevista resulta extraordinaria por ser menos frecuente, requiere de una atención y debe solucionarse lo antes posible ya que hay una gran probabilidad de la pérdida de la vida” (Boixadós, Hidalgo, & Blas , 2018,párr.19).

De igual forma podemos identificar a la emergencia que es caracterizada por la alteración o interrupción intensa y grave de las condiciones normales de funcionamiento u operación de una comunidad, causada por un evento adverso por la inminencia del mismo, que obliga a una reacción inmediata y que requiere la respuesta de las instituciones del Estado, los medios de comunicación y de la comunidad en general (UNGRD, 2016).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2014), la emergencia: “provocaría la muerte en un corto periodo de tiempo si no se actúa con inmediatez, por lo tanto, es importante la asistencia de terceros para evitar que dichas situaciones ocasionen males mayores” (Merino, 2014, pág. 5).

En otras palabras; una emergencia se caracteriza por ser una situación anormal generada por la inminencia o la presencia de un fenómeno perturbador que altera o pone en peligro la continuidad de las condiciones ordinarias de vida de la población o el funcionamiento normal de los servicios vitales o los sistemas estratégicos y que de no atenderse puede generar un desastre (Ley del Sistema de Protección Civil del Distrito Federal, 2014).

(Boixadós & Hidalgo, 2018) Retoman a Arricivita en donde dicen que las urgencias y emergencias representan:

Situaciones sociales traumáticas como acontecimientos vitales estresantes, inesperados y, generalmente, de aparición súbita: donde las personas se enfrentan a pérdidas de salud y/o autonomía, incluso de la vida; quedando, en el momento, mermados sus recursos y/o capacidades personales y sociales, además de las físicas y psicológicas; por lo que precisan, atención psicosocial inmediata.

Profundizando mayormente en el ámbito del Trabajo Social, según Pérez citado por (Esparell, s.f) la emergencia social se define como:

“aquella situación que se caracteriza por generar situaciones objetivas de desprotección social, es decir, situaciones donde la persona se encuentra de forma repentina sin medios personales, familiares y sociales de apoyo para dar respuesta a sus necesidades más básicas” (2011, pág. 12).

De acuerdo con la literatura revisada, gran parte de los autores coinciden en que las urgencias y/o emergencias son hechos imprevistos los cuales alteran las condiciones normales de desarrollo o desempeño de los seres humanos en su vida cotidiana teniendo afectaciones en los aspectos de salud, sociales y hasta psicológicos, pero primordialmente se engloban en aquellos relacionados con la vida humana en donde se tiene que tener una atención inmediata ya que de esto depende la supervivencia del ser humano.

No obstante, para la población civil resulta confuso diferenciar entre una urgencia y una emergencia; debido a que se normalizan temas como: accidentes, riñas, enfermedades... La intervención psicosocial es un tema que carece de intervención en estos ámbitos dejando la protección de grupos prioritarios de forma aislada como pueden ser niños/as, mujeres, adultos mayores, damnificados, hombres que adquieren algún tipo de discapacidad a causa de accidentes entre otros, además la atención es deficiente por lo

que las instituciones tienen poco impacto y compromiso social debido a la falta de personal especializado en este ámbito.

El (Colegio Oficial de Trabajo Social- La Mancha, s.f) proporciona una clasificación de acuerdo con el grado de impacto en los usuarios, se muestra a continuación:

Tabla 1. *Tipos de Emergencia*

Emergencia Social Individual y/o Familiar (ESI.ESF)	Emergencia Social Colectiva (ESC)	Gran Emergencia y/o Catástrofe (GES):
Este tipo de emergencia se caracteriza porque afecta únicamente a un individuo o a su núcleo familiar. La atención a este tipo de prestaciones se da, en la mayoría de los casos, desde el sistema público de servicios sociales.	La emergencia social colectiva afecta a un grupo de personas que pueden o no constituir una red social o familiar. La cobertura a este tipo de emergencias se da desde el sistema de Servicios Sociales o bien desde un Equipo de Emergencias Sociales.	Este tipo de emergencias afecta a un considerable número de personas y, además, obliga a la movilización y coordinación de unos considerables recursos para así ofrecer una respuesta adecuada. Estos tipos de emergencias sociales generan un gran número de situaciones de necesidades psicosociales y los profesionales del trabajo social tenemos el deber y la obligación de canalizarlas adecuadamente.

Fuente: (CTSM, s.f.).

Como se puede observar en la tabla anterior se proporciona una clasificación de las emergencias que depende principalmente de la magnitud del evento que se presente, de esta manera podremos comprender y abarcar de manera más exacta el nivel de intervención que los trabajadores sociales desempeñaran en la atención de las personas en situación de emergencia.

El (Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, 2006, pág. 22) del Salvador retoma el significado de desastre como aquella “Situación de estrés colectivo que afecta a toda comunidad o a segmentos considerables de ella, de manera tal que los individuos expuestos pueden sufrir consecuencias físicas y mentales potencialmente dañinas”.

Dicho desde otra perspectiva es:

Situación en la que la población de una o más delegaciones, sufre daños no resarcibles o controlables, derivado del impacto de un fenómeno perturbador provocando el menoscabo de vidas, bienes o entorno, causando afectaciones[...] que impiden el funcionamiento de los sistemas de subsistencia de manera tal que alteran las condiciones ordinarias de vida y se pone en riesgo la estructura social, la paz pública y el orden social (Ley del Sistema de Protección Civil del Distrito Federal, 2014).

El que una urgencia o una emergencia se transforme en un desastre, considerablemente será responsabilidad de aquellas personas que no tengan un entendimiento claro y comprensivo de las explicaciones que los cuerpos de emergencia puedan ofrecer, de igual forma si los cuerpos de emergencia no tienen claros los conceptos y la clasificación de las situaciones que se llegan a englobar dentro de las urgencias y/o emergencias que se atienden en su institución.

Y por último, las urgencias y emergencias pasaran a convertirse en un desastre cuando se rebase la capacidad de respuesta en la atención de estos problemas y la insuficiencia

de sus recursos tanto materiales, humanos y tecnológicos serán incapaces para la ayuda y salvaguarda de la población.

#### **1.4 Evaluación**

La evaluación se utiliza para referirse al acto de juzgar o apreciar la importancia de un objeto, situación o proceso determinado es fijar el valor de una cosa; en relación con ciertas funciones que deberían cumplirse con ciertos criterios o valores, para hacerlo se requiere un procedimiento mediante el cual se compara aquello a evaluar respecto a un criterio o patrón determinado (Franco, 2016, pág. 24).

Es preciso hacer un levantamiento de información cuantitativa y cualitativa respecto a situaciones de urgencias- emergencias para la mejora de aspectos institucionales, contextos sociales, sectores económicos y políticos para mejorar la atención en materia de situaciones de emergencia.

La evaluación inicial es un paso decisivo en la planificación de programas, pues la información que en ella se obtiene constituye la base para la toma de decisiones [...] “El objetivo de una evaluación es entender una situación con el fin de identificar los problemas, sus causas y consecuencias. La finalidad de una evaluación no es definir un tipo de intervención, sino averiguar si es necesaria o no” (Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, 2008).

Este proceso de evaluación no se lleva a cabo en muchas instituciones debido a que no se conocen o no se crean instrumentos que puedan ayudar a medir el impacto que se genera en la sociedad con respecto a dicha institución, de igual forma no hay profesionales que se encarguen de realizar una evaluación con la población con la que trabaja, y mucho menos hay alguien que se encargue de verificar la atención y la evaluación del personal entorno a su situación en el departamento asignado para desempeñar sus actividades laborales cotidianamente es decir, los profesionales que están inmersos en la atención de las emergencias.

## 1.5 Ley general de protección civil

Mencionar las leyes que rigen al sistema de protección civil y a los servicios de emergencias permite conocer la transparencia de las instituciones de una manera indirecta en la que una vez estando inmersos en el campo de intervención se observan aquellas irregularidades que se desconocen por falta de interés en el marco legal que nos rige, causando negligencias por parte del personal encargado de la atención a la población civil y por ende un desconocimiento de los usuarios que requieren la atención. Algunos artículos de la Ley General de Protección Civil (LGPC), sirven para justificar la participación de los trabajadores sociales en este campo de intervención.

Artículo 1. La LGPC es de orden público e interés general, tiene por objeto regular la integración, organización, coordinación y funcionamiento del Sistema de Protección Civil del Distrito Federal, establece las obligaciones del gobierno, los derechos y obligaciones de particulares, en la aplicación de mecanismos y medidas de prevención, auxilio y recuperación para salvaguarda de las personas, sus bienes, el entorno así mismo el funcionamiento servicios vitales y sistemas estratégicos ante la eventualidad de una emergencia, siniestro o desastre. (Ley del Sistema de Protección Civil del Distrito Federal, 2014, pág. 1).

Principalmente se anexa este artículo a la presente investigación para hacer uso del conocimiento de que existe una ley que rige la protección civil en donde se mencionan los derechos y obligaciones, de igual manera nos habla sobre su funcionamiento y las medidas a tomar antes, durante y después de algún tipo de emergencia, todo esto con el fin de salvaguardar a la población, de manera concreta se puede deducir que las tareas a desempeñar están acordes con las funciones y acciones del trabajador social que se detallaran con mayor precisión más adelante.

Artículo 5. “Las acciones operativas a que hace referencia la Ley, se consideran urgentes y prioritarias; siendo obligación y responsabilidad del Sistema de Protección Civil, a través de los órganos designados para tal efecto: ejecutar, vigilar, evaluar y en su caso sancionar el incumplimiento”. (Ley del Sistema de Protección Civil del Distrito Federal, 2014, pág. 1).

El área operativa de protección civil en la Alcaldía de Cuajimalpa es una de las que se encuentra inmersa en el campo de acción, es decir, atiende a personas en situaciones de urgencias, emergencias o desastres teniendo que llevar a cabo tareas de ejecución y vigilancia, sin embargo, las evaluaciones y las sanciones no se llegan a ejecutar en todos los casos, dejando la atención incompleta y en ocasiones, la población señala que los servicios que se brindan no son los adecuados.

Artículo 6. Las políticas en materia de protección civil, se ajustarán a los lineamientos [...] privilegiarán acciones de prevención, mitigación y preparación haciendo énfasis en la difusión y capacitación de la población en medidas de prevención, así como la realización de obras de mitigación para hacer frente a fenómenos perturbadores generadores de riesgo, priorizando las zonas de mayor vulnerabilidad establecidas en instrumentos de diagnóstico (Ley del Sistema de Protección Civil del Distrito Federal, 2014, págs. 1-2).

El artículo anterior principalmente habla de una jerarquización de lineamientos que deberían privilegiar acciones de prevención, mitigación y preparación de los habitantes, Cuajimalpa cuenta con área de capacitación sin embargo, para que se otorgue, se tienen que elaborar oficios, que tardan un cierto tiempo para dar respuesta a la solicitud, así mismo, el acceso a los instrumentos de diagnóstico es muy complicado y pocos conocen exactamente como están conformados, además las zonas de alta vulnerabilidad no son atendidas y preparadas para los riesgos a las que están expuestas.

Artículo 7. Para los efectos de esta Ley, se entiende por:

Afectados de primer nivel: Aquellas personas que sufren directamente afectación en su persona, bienes y entorno.

Afectados de segundo nivel: Familiares y personas cercanas a los afectados de primer nivel, incluidos el personal de protección civil y cuerpos de emergencia que sufran directamente afectación en su persona, sus bienes y su entorno. Personal de primera respuesta: Toda aquella persona que auxilia o atiende a los afectados de primer nivel y segundo nivel. Como son los paramédicos, bomberos, personal de protección civil, policías, médicos, enfermeras, trabajadores sociales, profesionales en salud mental, etcétera. (Ley del Sistema de Protección Civil del Distrito Federal, 2014, pág. 8).

En este capítulo se aborda una serie de conceptos clave para la intervención de emergencias en donde definimos a los afectados tanto de primero como de segundo nivel trayendo consigo una intervención eficaz y eficiente en donde engloba a todo un contexto; individual, grupal o comunitario dependiendo de la situación a la que se enfrenten; lo más importante dentro del artículo es:

El concepto que brinda sobre el personal de primera respuesta en donde se mencionan a intervinientes o profesionales en situaciones emergentes y se destaca a trabajadores sociales, no obstante, esta disciplina no se observa en protección civil en la Alcaldía de Cuajimalpa y me atrevería a decir que también es el caso de otras alcaldías de la CDMX, ya que desconocen las funciones y acciones que desempeñan para la complementación del trabajo multidisciplinario cubriendo aspectos biopsicosociales y mejorando la atención a la población.

Artículo 11. “Los programas, medidas y acciones, sin excepción tomarán en cuenta en cada etapa, las condiciones de vulnerabilidad de los niños, mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad y en general a los grupos vulnerables frente a los desastres” (Ley del Sistema de Protección Civil del Distrito Federal, 2014, pág. 13). Hablar de inclusión de diferentes grupos vulnerables o prioritarios expuestos a situaciones de desastre involucra un trabajo extra para aquellos que están encargados de la preparación

de individuos al momento de intervención en situaciones de desastres, así como el conocimiento de instancias que puedan ser de apoyo ante diferentes situaciones emergentes por ello una vez más se justifica al trabajo social como interviniente individuo-institución y viceversa en donde la preparación de programas o proyectos con estrategias específicas involucren a diferentes agentes en donde la atención a grupos vulnerables sea de manera humanística, responsable y eficiente brindando apoyo en emergencias de calidad. Una vez más se observa que no hay sostén dirigido a estos grupos por falta de conocimiento, falta de recursos, falta de interés etc.

Artículo 23. Las Unidades de Protección Civil contarán en su estructura con personal que tenga estudios concluidos de nivel medio superior, conocimientos y experiencia de cuando menos un año en la materia de acuerdo al diagnóstico de riesgo de la demarcación, salvo el Titular de la Unidad de Protección Civil, quien quedará a lo dispuesto en el artículo 18 de esta Ley. La vigencia del nombramiento del personal de dicha unidad dependerá, sin perjuicio de lo establecido en otras legislaciones, del cumplimiento de los requisitos de capacitación y experiencia en la materia establecida (Ley del Sistema de Protección Civil del Distrito Federal, 2014, pág. 24).

Se observa que la experiencia mínima para entrar a los cuerpos de emergencia o a la unidad de protección civil debería de ser mínima de un año y con grado de estudios de preparatoria sin embargo, el personal que conforma a este departamento en algunos casos no cuentan con el requisito de la escolaridad ya que solamente tienen hasta el nivel de educación secundaria y a pesar de que cuentan con cursos especiales en la materia su intervención o participación en las tareas encomendadas es prácticamente nula, lo cual dificulta la atención oportuna con calidad y calidez.

Artículo 53. Para efectos operativos del Sistema, las etapas de la Protección Civil son las siguientes:

#### I. Prevención

- II. Mitigación
- III. Preparación
- IV. Atención de la emergencia o auxilio
- V. Rehabilitación
- VI. Recuperación
- VII. Restablecimiento (Ley del Sistema de Protección Civil del Distrito Federal, 2014, pág. 36).

Dentro del artículo 53 se mencionan siete etapas en las cuales el personal debería de intervenir de manera eficiente no obstante, podemos descartar tres de ellas (rehabilitación, recuperación y restablecimiento) ya que en la Alcaldía de Cuajimalpa el departamento de protección civil no se hace cargo de estas, es decir no se toman en cuenta; mientras que a prevención, la mitigación, preparación y atención de la emergencia o auxilio se desempeñan muy poco aunque en otras ocasiones puede percibirse que son ignoradas por los trabajadores de la unidad de emergencias.

Artículo 56. Las acciones de Prevención consisten en:

- I. Elaboración de estudios técnico-científicos en todas las áreas del conocimiento en los niveles de investigación básica y aplicada a la Protección Civil.
- II. Elaboración de instrumentos de carácter preventivo.
- III. Diseño e implementación de planes, programas, procedimiento y actividades preventivas, para la reducción o deconstrucción del riesgo de desastres en el Distrito Federal, considerando siempre una visión que propicie la Gestión Integral del Riesgo.
- IV. Investigación e innovación de sistemas de monitoreo y alertamiento por tipo de fenómeno o amenaza para el Sistema de Protección Civil del Distrito Federal.
- V. El fomento, diseño y coordinación del Sistema de Alerta Metropolitana para todo tipo de agente perturbador y riesgo, utilizando la tecnología e instalaciones existentes en el Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de

la Ciudad de México, interactuando con sistemas nacionales e internacionales de alertamiento.

- VI. Desarrollo e implementación de campañas, programas, impresos y electrónicos para la divulgación de la Protección Civil dirigidos a la Sociedad en su conjunto, con una visión universal, imparcial, humanitaria y transparente, que incluya perspectiva de género, respeto a los derechos humanos y cambio climático.
- VII. Diseño e implementación de programas de capacitación, orientación, divulgación e información a la población sobre las medidas preventivas ante todos los fenómenos perturbadores.
- VIII. Práctica de simulacros.
- IX. Ejecución de procedimientos ordinarios y extraordinarios de verificación a establecimientos, comerciales, mercantiles, industriales, administrativos, de afluencia masiva, instituciones, escuelas, templos, obras en construcción.
- X. Difusión de información en los medios de comunicación masiva sobre los fenómenos naturales o antropogénicos a los que está expuesta una zona determinada, así como las acciones que la población debe realizar para disminuir los efectos de una emergencia o desastre.
- XI. Acciones preventivas para la movilización precautoria de la población y su instalación en refugios temporales.
- XII. Identificación de peligros y zonas de riesgo.
- XIII. La elaboración, actualización, implementación y difusión del Atlas de Riesgos y Peligros de la Ciudad de México como herramienta preventiva que deberá tener un nivel de acceso público, otro que requiera la comprobación del interés jurídico por parte del solicitante de información y un tercer nivel restringido acorde con los términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- XIV. Las demás que sean definidas por el Sistema de Protección Civil y que estén dirigidas a la prevención para las personas, sus bienes, entorno, e información. (Ley del Sistema de Protección Civil del Distrito Federal, 2014, págs. 36-38).

Vale la pena comentar que para llevarse a cabo la etapa de prevención es fundamental el manejo de acciones referentes a diseño y planeación, estas como se observa corresponden a personal con grado de estudios mínimo de licenciatura y que bajan del nivel central, para solamente ser ejecutadas en la alcaldía, sin más algunas funciones de carácter preventivo, pueden ser ejecutadas por personal con un nivel de estudios de preparatoria previamente capacitados en la materia, sin embargo, solo cuentan con secundaria.

La población desconoce la protección civil y pareciera que pasa desapercibida, ya que únicamente se les ve en la etapa de ejecución y atención de emergencias sin un compromiso de ir más allá de trámites administrativos para los locatarios o manejándose como coloquialmente los llaman “los de las ambulancias”, esto quiere decir que cada una de las acciones anteriormente descritas carecen de credibilidad y profesionalismo, en donde se pone en duda gran parte del conocimiento con el que cuentan los trabajadores de la unidad de protección civil y servicios de emergencia, así mismo el liderazgo o las acciones de quienes se encargan de dirigir esta institución.

Artículo 57. Las acciones de mitigación en materia de Protección Civil son aquellas dirigidas a disminuir el impacto destructivo de un fenómeno de origen natural o antropogénico y de manera enunciativa más no limitativa son las siguientes:

- I. Acciones de mitigación de riesgos programadas de obra pública.
- II. Programas de mantenimiento preventivo y correctivo en sistemas vitales, estratégicos o complementarios.
- III. Sistemas de instrumentación.
- IV. Sistemas de alertamiento público.
- V. Capacitación técnica.
- VI. Reubicación de viviendas.
- VII. Reubicación de instalaciones.
- VIII. Modernización de instalaciones e infraestructura (Ley del Sistema de Protección Civil del Distrito Federal, 2014, pág. 38).

Esta etapa tampoco se lleva a cabo, ya que no hay profesionales que se coordinen con otros departamentos de la Alcaldía de manera adecuada para obtener los recursos y apoyos necesarios para la atención de la población desafortunadamente solo se atienden al momento de la desgracia.

Artículo 58. Las acciones de preparación en materia de Protección Civil son aquellas dirigidas a mantener una capacidad de respuesta adecuada al riesgo y las consecuencias destructivas de este sobre la población, sus bienes, entorno e información, y de manera enunciativa más no limitativa son las siguientes:

- I. Equipamiento del Sistema de Protección Civil de acuerdo con el Plan Permanente ante Contingencias.
- II. Equipamiento de los sistemas de evaluación temprana de daños.
- III. Mejoramiento de los cuerpos de emergencia en cantidad, profesionalización y equipo.
- IV. Financiamientos para el equipamiento permanente del Sistema de Protección Civil.
- V. Expansión y cobertura de los sistemas de alertamiento para la Ciudad de México.
- VI. Capacitación permanente de brigadistas comunitarios, cuerpos de emergencia, servidores públicos y a la población en general.
- VII. Realización de simulacros con diversas hipótesis, de conformidad con lo que establezcan la Ley y el Reglamento de la materia (Ley del Sistema de Protección Civil del Distrito Federal, 2014, págs. 38-39).

Como se observa, este artículo hace referencia a la preparación del personal que labora en protección civil cuyo objetivo es brindar una capacitación continua para contar con profesionales que se desenvuelvan de manera efectiva ante urgencias, emergencias o desastres, nuevamente es lamentable ver que las leyes estén escritas de una manera correcta sin embargo, a la hora de su implementación pasan a ser palabras es decir; que no todos los involucrados reciben la preparación adecuada, el personal es deficiente

debido a la cantidad de los mismos, en donde los turnos están desbalanceados por ejemplo, algunos turnos cuentan con mayor número de empleados que otros, además gran parte de ellos, son voluntarios por lo tanto, no existe un pago de por medio o un salario, el equipamiento y financiamiento también son afectados al momento de que no siempre hay material para trabajar de manera eficiente y los profesionales tienen que comprar parte de sus uniformes o materiales tecnológicos como baumanómetros, estetoscopios, linternas entre otros.

Con el análisis realizado, se puede dar cuenta que existen incongruencias entre lo escrito en la ley y lo que sucede en la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos en la Ciudad de México, pero está claro que existe la posibilidad de participación por parte del profesional en trabajo social; pues cuenta con los conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñarse dentro de la atención de las urgencias, emergencias o desastres en los distintos momentos del proceso de intervención.

## CAPITULO II

### CONTEXTO DEMOGRÁFICO DE CUAJIMALPA DE MORELOS

Es importante considerar las condiciones socio demográficas en las que una comunidad se devuelve mediante el estudio de variables que nos permitan comprender la realidad social en la que se habita, desde el número de habitantes con él cuenta hasta las instituciones que se encuentran en sus demarcaciones con el fin último de mostrar las necesidades que se presentan, de igual manera se pueden identificar factores económicos, políticos, de salud entre otros.

A continuación se presentan las características demográficas de la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos en la CDMX para la mejor comprensión del problema a estudiar:

#### 2.1 Ciudad de México

**Tabla 2.** *Población de Entidades Federativas Mexicanas y Distrito Federal*

POSICION	ENTIDAD FEDERATIVA	POBLACION (2000)	POBLACION (2005)	POBLACION (2010)
1	MÉXICO	13,096,686	14,007,495	15,175,862
2	DISTRITO FEDERAL	8,605,239	8,720,916	8,851,080
3	VERACRUZ	6,908,975	7,110,214	7,643,194
4	JALISCO	6,322,002	6,752,113	7,350,682
5	PUEBLA	5,076,686	5,383,133	5,779,829
6	GUANAJUATO	4,663,032	4,893,812	5,486,372
7	CHIAPAS	3,920,892	4,293,459	4,796,580
8	NUEVO LEÓN	3,834,141	4,199,292	4,653,458
9	MICHOACÁN	3,985,667	3,966,073	4,351,037
10	OAXACA	3,438,765	3,506,821	3,801,962

Fuente: (Calameo, s.f.).

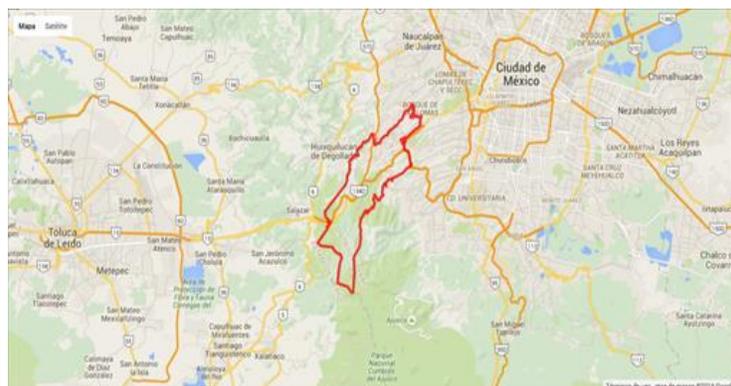
La Ciudad de México, es la quinta mayor aglomeración urbana en el mundo representa la mayor concentración de riesgo en América Latina, y su crecimiento continúa, las ciudades de Veracruz, Jalisco y Puebla, entre otras, también tienen áreas de alta densidad poblacional y enfrentan pérdidas potenciales significativas a causa de desastres. (Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, 2012), esto se debe a que

estas zonas se encuentran sobre varias placas tectónicas aumentando su probabilidad de sufrir daños ante sismos o movimientos de tierra inesperados, de igual forma la cercanía a las costas del país incrementa su nivel de vulnerabilidad.

## 2.2 Ubicación geográfica de Cuajimalpa de Morelos

La Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos se localiza al suroeste de la Ciudad de México, a una altitud media de 2,750 metros sobre el nivel del mar. Sus coordenadas extremas son: al norte 19°24' y al sur 19°13', de latitud norte; al este 99°15' y al oeste 99°22' de longitud oeste. Limita al norte con el municipio de Huixquilucan, Estado de México y la Delegación Miguel Hidalgo; al oriente con las Delegaciones Miguel Hidalgo y Álvaro Obregón; al sur con la Delegación Álvaro Obregón y los municipios de Jalatlaco y Ocoyoacac del Estado de México; y al poniente con los municipios de Ocoyoacac, Lerma y Huixquilucan, pertenecientes al Estado de México (ver mapa No.1). La Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos tiene una superficie territorial de 8,177.6 hectáreas. Lo que representa el 5.5% de la superficie de la Ciudad de México. El 80.0% de la superficie de esta demarcación es suelo de conservación y el resto corresponde a la zona urbana (Delegación Cuajimalpa, 2009).

Imagen 1. *Ubicación de la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos, CDMX.*



Fuente: (Google Masp, s.f.).

## 2.3 Cuajimalpa de Morelos características demográficas

“La Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos cuenta con una población total de 199 224 habitantes, de los cuales 94432 son hombres y 104791 son mujeres” (INEGI, 2015).

Datos proporcionados por la Secretaria de Salud (2017) mencionan que los 10 principales riesgos a los que se enfrenta la población que habita en la demarcación de la CDMX son enfermedades del corazón, diabetes mellitus, tumores malignos, enfermedades cerebrovasculares, enfermedades del hígado, influenza y neumonía, enfermedades pulmonares obstructivas crónicas, accidentes, agresiones e insuficiencia renal.

No hay datos exactos en cuanto a los riesgos a los que se enfrenta la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos, pero se puede deducir que las enfermedades en una etapa post productiva es decir en la edad adulta es donde mayormente se presentan de cada 1000 habitantes 45.2 personas mueren a causa de alguna enfermedad en 2016. Asimismo, la Secretaria de Salud en el apartado de urgencias menciona:

Los riesgos más comunes en la Ciudad de México en la población en general son; traumatismos, envenenamientos y algunas otras consecuencias de causas externas, [...] las enfermedades que mayormente se dan son las famosas enfermedades de mal de altura, el riesgo aumenta en personas que la han padecido antes, normalmente, viven a nivel del mar o en altitudes muy bajas (por debajo de los 900 m). Cuajimalpa es catalogada la segunda Alcaldía más segura de CDMX, en 2012 presento un decremento de 12.5% en cuanto a la tasa delictiva (2017).

### **2.3.1 Estructura poblacional por sexo y edad**

#### **A) Composición por Sexo**

Son representaciones demográficas que nos permiten hacer el recuento total de hombres y mujeres con respecto a la población total, se expresan en tasas o índices y se obtienen con las siguientes formulas:

Tasa de Masculinidad (Tm)

$$Tm = \frac{\# \text{ de hombres } \times 100}{\# \text{ total de la población}}$$
$$Tm = \frac{94432 \times 100}{199224}$$
$$Tm = 47.39$$

Tasa de Feminidad (Tf)

$$Tf = \frac{\# \text{ de mujeres } \times 100}{\# \text{ total de la población}}$$
$$Tf = \frac{104791 \times 100}{199224}$$
$$Tf = 52.59$$

La Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos Ciudad de México muestra que más de la mitad de su población son mujeres (52.59%) y (47.39 %) de hombres, lo cual refiere que se debe poner énfasis en la atención a esta población.

Los datos retomados para esta parte de la investigación son del año 2010 ya que la página oficial del INEGI no muestra los datos estadísticos del año 2015. Habiendo una diferencia de 112 833 habitantes comparando el año 2010 al 2015.

#### **B) Composición por Edad**

Grupos Socioeconómicos:

Población económicamente inactiva (0-11 años)

$$P.E.I = \frac{(0 - 11)X 100}{\# \text{poblacion Total}}$$

$$P.E.I = \frac{31455 X 100}{186391}$$

$$P.E.I = 16.87 \%$$

Población económicamente activa (12- 64 años)

$$P.E.A = \frac{(12 - 64)X 100}{\# \text{poblacion Total}}$$

$$P.E.A = \frac{141020 X 100}{186391}$$

$$P.E.A = 75.65 \%$$

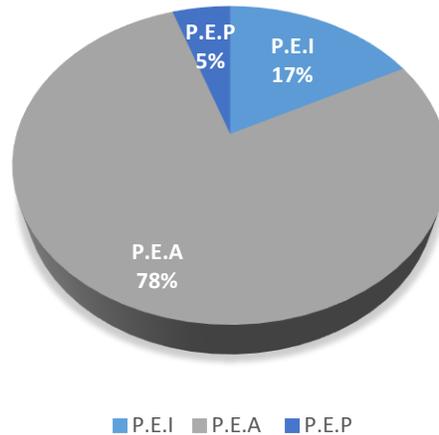
Población económicamente pasiva (65 a más)

$$P.E.P = \frac{(65 o +)X 100}{\# \text{poblacion Total}}$$

$$P.E.P = \frac{9458 X 100}{186391}$$

$$P.E.P = 5.074 \%$$

**Figura 1. Grupos Socioeconómicos**



Fuente: elaboración propia con información (INEGI, 2010).

### Índice de dependencia

$$Id = \frac{\# \text{ de niños} + \# \text{ de adultos} \times 100}{\# \text{ de adultos}}$$
$$Id = \frac{31\,455 + 9\,458 \times 100}{141\,020}$$
$$Id = \frac{40\,913 \times 100}{141\,020}$$
$$Id = 29.01 \%$$

El 29.01 % depende económicamente de la población económicamente activa. Además, se observa que en la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos predomina la población económicamente activa con un 75.65%, siendo un 16.87% de población inactiva y un 5.07% de población pasiva (ver gráfico 1). Lo que representa que la atención en cuanto a políticas y programas se deben de centrar en la población activa. Debido al impacto que los accidentes, enfermedades o negligencias puedan poner en riesgo su vida, afectando considerablemente la economía y bienestar social en el transcurso de su vida.

### **2.3.2 Accidentes más frecuentes**

Mencionar accidentes en la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos en la Ciudad de México representa involucrarse en aspectos que se refieren a la protección civil y su intervención en este caso más directamente de los servicios de emergencias prehospitalarios ya que ellos van a ser los que lleguen principalmente a la atención de los afectados.

Definamos a los accidentes como Lesiones No Intencionales (LNI):

Son eventos que se presentan de manera súbita, capaces de generar diferentes daños a la salud e incluso producir la muerte, no son actos fortuitos o impredecibles, en su mayoría pudieron haberse anticipado o evitado; la prevención de las LNI es un área de competencia que mejor identifica el papel del sistema de salud en sociedad, no solo en promoción de ambientes seguros, sino también en la conducta individual para evitar la exposición a factores peligrosos (Híjar, 2014, pág. 18).

Como podemos ver la cita menciona al ámbito de la salud pública con el diseño de medidas de prevención contra accidentes o mejor dicho como la autora los define LNI; se comprende mejor el concepto en donde los daños a la salud son su primera instancia e involucra directamente la protección civil y el servicio prehospitalario, no deslindándolos de tomar en cuenta la ejecución de medidas preventivas a implementarse en la población civil que habita en la demarcación.

La atención prehospitalaria desempeña un rol profesional en el abatimiento de la mortalidad de LNI como problema de salud pública, es necesario comprender que una vez que pasa el accidente, el personal capacitado que provee la atención inicial al paciente juega un rol muy importante para la supervivencia con el menor número de secuelas (Avidaña, Reyes, & Franco, 2014, pág. 161).

Los profesionales encargados de esta atención deberían de contar con título en Técnico en Atención Médica Prehospitalaria (TAMP), Técnicos en Urgencias Médicas (TUM), Técnicos en Urgencias Médicas Avanzadas (TUMA), sin embargo, estos términos no se han unificado y dependen de las instituciones de enseñanza el nombre que se les asigne, coloquialmente los conocemos como paramédicos.

Cuajimalpa desgraciadamente no mantiene un control de cuantos accidentes ocurren al año y menos cuantos son atendidos de manera eficiente, además de que carece de seguimiento en los mismos, desconociendo el paradero o situación de aquellos sujetos inmersos en la atención por equipos de emergencia en caso de accidentes, fomentando una atención ineficiente o poco estratégica en los datos que se arrojan; Por ejemplo; Morales (2014) retoma de los indicadores de salud en donde menciona:

A nivel internacional cada año se producen 1.24 millones de muertes por accidentes de tránsito, en México los accidentes de tráfico son la segunda causa de muerte en jóvenes de 25 a 34 años mientras que los traumatismos causados por este tipo de accidentes son la primera causa de discapacidad motriz en jóvenes de 17 a 24 años.

Podemos decir que Cuajimalpa de Morelos en su demarcación de igual forma contribuye a la veracidad de lo dicho con anterioridad ya que los accidentes más frecuentes son accidentes de tránsito seguidos de caídas ya sea a nivel de piso o de alturas en donde los traumatismos son la consecuencia principal para una intervención directa por parte del servicio prehospitalario de protección civil.

#### ***2.3.4 Instituciones de salud***

“La Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos actualmente solo cuenta con 11 instituciones de salud de primer nivel” (Directorio de Hospitales y Centros de Salud, s.f, pág. 5) distribuidas en su territorio las cuales son insuficientes para la atención de la población que en la actualidad se encuentra habitando en la demarcación, Cuajimalpa no cuenta

con un Hospital General de especialidades por lo tanto, involucra una atención deficiente por parte de los cuerpos de emergencia en materia de salud prehospitalaria y hospitalaria, los hospitales más cercanos a la Alcaldía son:

El hospital General Rubén Leñero y El Hospital General Gabriel Mancera ubicados aproximadamente entre una hora y una hora y media de distancia. El primero ubicado en la Alcaldía de Miguel Hidalgo, CDMX; mientras que el segundo está ubicado en la Alcaldía de Álvaro Obregón, CDMX, sin embargo, estas unidades médicas no son tampoco la mejor salida para la atención más cercana a los pobladores de Cuajimalpa debido a la carencia de material tecnológico y/o de personal para la atención de los usuarios que lleguen a ser trasladados por los cuerpos de emergencia de protección civil de la alcaldía de Cuajimalpa de Morelos.

Haciendo que se tomen en cuenta otros Hospitales Generales, por ejemplo; el Hospital general de Balbuena en la Alcaldía de Venustiano Carranza, Hospital General La Villa en la Alcaldía de Gustavo A. Madero, Hospital General Xoco en la Alcaldía de Benito Juárez entre otros. Retrasando la atención hospitalaria a la población civil que se acerca en busca de los servicios de salud pública. Cabe mencionar que el único Hospital más cercano a la demarcación es el Hospital Privado ABC en Santa Fe, alcaldía Cuajimalpa de Morelos, CDMX.

Esto por lógica hace que accidentes, traumatismos, infartos, situaciones de desastres mayores entre otros sean llevados por prioridad a este hospital en donde no son negados los servicios sin embargo, cuando no son emergencias realmente que pongan en situación de peligro la vida, los pacientes tendrán que pagar los costos del hospital, protección civil se ve en la necesidad de trasladarlos ahí y se supone que debería de contar con un convenio, esto para estabilizar a los pacientes y posteriormente se haga el traslado a otro hospital de gobierno, no obstante, no existe tal convenio haciendo vulnerables a las familias de pacientes que se trasladan a este hospital.

Es común y frecuente que haya discusiones con los médicos de este hospital y los paramédicos, ya que tanto unos como los otros desconocen el funcionamiento de las instituciones, no hay pláticas pacíficas y por ende las familias entran en un nivel de desesperación y preocupación con el destino al que se enfrentaran.

Es de carácter urgente la construcción de un hospital general que cuente con especialidades en la demarcación esto para que la atención sea brindada de mejor manera y con mayor rapidez, hay planes de construcción pendientes que por situaciones legales se han visto obstruidas. “Actualmente se dice que la SEDENA puede estar a cargo de la construcción de este” (Sanchez, 2019).

### ***2.3.5 Protección civil en la alcaldía de Cuajimalpa de Morelos***

Protección Civil en la alcaldía de Cuajimalpa de Morelos no cuenta con una Ley específica, en cambio cuenta con reglamentos pero no están estrictamente ligados a que se respeten ni siquiera a que sean firmados o leídos por el personal que labora dentro del área de protección civil, dichos lineamientos se refieren a la vestimenta, que consta de pantalón con reflejantes, playera con escudos, botas tácticas y chamarra, de igual forma con los logos correspondientes a la demarcación; también se señalan los horarios, tanto de entrada como de salida. Es importante mencionar el respeto a los compañeros y/o a toda persona que se encuentre en su entorno de trabajo.

Así mismo se habla de la asistencia obligatoria a cursos en donde se trabajan temas de protección civil, al igual que aquellos que tienen que ver con la cuestión social y/o humanitaria al momento del trabajo con los usuarios en la atención de las emergencias.

Una vez leídas y comprendidas las leyes que rigen al sistema de protección civil en México se puede abordar la relación de la protección civil con el trabajo social en donde se podrán analizar aquellas oportunidades de desempeño por parte de los trabajadores sociales en las emergencias.

## **CAPITULO III.**

### **TRABAJO SOCIAL Y PROTECCIÓN CIVIL**

#### **3.1 Definición**

El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y desarrollo social [...] los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales, respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar (FENETS, 2018).

Para la Escuela Nacional de Trabajo Social (ENTS) es una disciplina de las ciencias sociales, que mediante metodología científica contribuye al conocimiento de los problemas y necesidades sociales, así como a la identificación de los recursos de la comunidad, mediante la educación social, organización y movilización consciente de la colectividad, así como en la planificación y administración de acciones, todo ello con el propósito de lograr las transformaciones sociales para el desarrollo integral del hombre (Alayón, 2018).

En cambio para Valero Chávez el trabajo social es una disciplina de las ciencias sociales que estudia al hombre en su situación social, a través de diversas estrategias metodológicas que le permiten determinar las necesidades y carencias, mediante las funciones de investigación, administración, orientación, gestoría y educación, todo ello con el fin de lograr el desarrollo humano (Alayón, 2018).

Tello define al trabajo social como una disciplina de las ciencias sociales que tiene por objeto de estudio la intervención social con sujetos concretos, individuales o colectivos que tienen un problema o carencia social en un momento determinado, su intervención

es una acción racional, intencional, fundada en el conocimiento científico que tiene por objetivo desencadenar procesos de cambio social (Alayón, 2018).

Se concluye que el trabajo social es una disciplina de las ciencias sociales encargada del estudio, diagnóstico y atención de problemáticas y necesidades sociales, mediante la aplicación de metodologías en diferentes ámbitos de intervención, contribuye al desarrollo de alternativas de solución y procesos socio conductuales que contribuyan al cambio social y desarrollo humano en un tiempo y un momento determinado.

Mientras que protección civil alude que:

Son las medidas que se deben de tomar en cuenta para la protección de cualquier tipo de riesgo natural o provocado por el hombre de modo que sus disposiciones y acciones que las autoridades y la población realizan en la identificación de riesgos, prevenir y saber enfrentarlos cuando se presenten, se recuperen de sus consecuencias en caso de una emergencia o desastre, procurando la seguridad y la salvaguarda de las personas, sus propiedades y su medio ambiente refiere el Centro Nacional de Prevención de Desastres (CENAPRED, 2014).

Otra definición es la que nos da La Ley del Sistema de Protección Civil del Distrito Federal:

Es la acción solidaria y participativa, que en consideración de riesgos de origen natural o antropogénico como de los efectos [...] prevé la coordinación y concertación de los sectores público, privado y social, con el fin de crear un conjunto de disposiciones, planes, programas, estrategias, mecanismos y recursos en donde se apliquen las medidas y acciones necesarias para salvaguardar la vida, integridad y salud de la población, sus bienes; la infraestructura, la planta productiva y el medio ambiente (2014, pág. 9).

Es un sistema nacional encargado de la protección y salvaguarda de las personas, sus bienes y su entorno en el que participan un conjunto de profesionales de manera multidisciplinaria para la atención de las necesidades de la población en situaciones de emergencias o desastres en un contexto determinado, que fomenten de manera crítica y responsable la gestión integral de riesgos antes durante y después de situaciones emergentes contribuyendo al desarrollo de estrategias que garanticen una atención biopsicosocial con calidad y calidez.

Es de suma importancia hacer énfasis en las funciones y acciones de intervención del trabajador social dentro de las urgencias, emergencias o desastres como parte fundamental del equipo de trabajo en protección civil o equipos especializados a la atención de emergencias ya que enlaza las situaciones emergentes con el impacto social fortaleciendo el desarrollo de habilidades, aptitudes, desempeño educativo, laboral, social, relaciones, y convivencia de la comunidad, priorizando las reacciones y consecuencias en la población, cuidando aquellos aspectos que afecten considerablemente su integridad, seguridad, estructura funcional y que disminuyen gradualmente su estado de bienestar.

### **3.2 Objeto de intervención**

Involucrar al objeto de intervención del trabajo social es identificar lo social, la realidad y la problemática social, (García S. S., s.f, pág. 19) define al objeto de intervención en trabajo social como un “fenómeno real y concreto que demanda ser atendido”. Es también una elaboración intelectual, en la medida en que se le construya como objeto de conocimiento, a fin de dar cuenta de él, desde una teoría.

Hablar de un objeto de intervención en materia de protección civil y desde el trabajo social es sumamente importante debido a la construcción que se ha ido adaptando a lo largo del tiempo en esta institución, estando inmersa la intervención rápida sin procedimientos que estén claramente definidos es por ello que el objeto de intervención en este caso es: las urgencias, emergencias o desastres como factor biopsicosocial, que permita resolver las necesidades y problemáticas sociales derivadas de situaciones de urgencias emergencias o desastres y que consecuentemente se eleven los niveles de satisfacción en los usuarios de una manera integral.

Tomando en cuenta los procedimientos metodológicos a seguir, García menciona que:

Constituyen la dimensión operativa del proceso de intervención profesional, cuando determinan que hacer y cómo hacerlo, para lograr los objetivos señalados; son el conjunto de etapas, actividades y técnicas ordenadas que orientan el desarrollo de la intervención, o proceso que debe modificar el objeto de intervención, al modificarlo hablamos de que cada situación que se presente y que sea alguna urgencia, emergencia o desastre será definida como objeto con un respectivo procedimiento y aplicando funciones o acciones que mejoren la atención de manera eficaz y eficiente aumentando el nivel de bienestar en estas situaciones (pág. 20).

### **3.3 Áreas de intervención**

El Trabajo Social en México interviene con la realidad de la vida cotidiana de la población civil, trabajando con las problemáticas sociales de los diferentes grupos prioritarios y enfatizando sus funciones y acciones en los aspectos sociales que involucran la afectación y la superación de dichos problemas. Galeana de la O (1999, págs. 147-148) menciona que los principales campos de acción o áreas de intervención del Trabajador Social en México son: las áreas tradicionales, áreas potenciales y las áreas emergentes.

Las áreas tradicionales atienden problemas sociales que desde los inicios de la profesión han sido abordados, centrándose básicamente en la atención de necesidades (caso, grupo o comunidad), las áreas de atención en lo tradicional son la asistencia social, salud, penitenciaria y criminología, educación, desarrollo comunitario, vivienda, servicios sociales, entre otras.

Las áreas potenciales son aquellas que son dirigidas a problemas sociales latentes, sin embargo, no se han abordado en toda su magnitud, lo que ha limitado la trascendencia de la participación profesional. Dentro de los campos de acción se pueden mencionar el área empresarial, investigación, urbanismo, procuración e impartición de justicia, capacitación y desarrollo de recursos humanos y promoción social.

Las áreas emergentes se enfocan en problemas y grupos sociales cuya manifestación y repercusión no se tiene prevista, es decir, que son efervescentes, urgentes y trascendentes para la dinámica actual de la población civil. Surgen por coyunturas políticas y sociales o bien por fenómenos naturales convirtiéndose en problemas prioritarios de atención. Algunas de las áreas en donde entra el trabajador social en las emergencias son: derechos humanos, desarrollo municipal y regional, atención a situaciones de desastre y a grupos vulnerables y emergentes.

La Protección Civil en un momento dado se consideró como emergente, pero en la actualidad ya no lo es porque existe todo un Sistema Nacional de Protección Civil, se cuenta con protocolos de actuación y se ha desarrollado la metodología de intervención antes, durante y después de un desastre. Presenta un grado alto de complejidad al momento de realizar sus actividades, como institución especialista en la atención de las emergencias por lo cual el papel del trabajador social puede ser desempeñado dentro de los diferentes departamentos que conforman al área de especialización en situaciones emergentes.

### **3.4 Métodos, técnicas e instrumentos**

La metodología de trabajo social principalmente se basa en tres métodos: el de caso, grupo y comunidad, debido a la formación que los profesionales llevan dentro de los planes curriculares durante su estancia en el nivel superior, para que posteriormente ejecuten una intervención efectiva con los usuarios la cual resuelva problemáticas sociales con alternativas de solución que resulten de calidad.

En materia de protección civil y servicios de emergencia principalmente se pueden emplear los siguientes modelos de atención cuya esencia primordial se acopla a los objetivos y metas de la institución, así como al perfil del trabajador social que se desempeña en esta área: el modelo de intervención en crisis, el modelo centrado en la tarea, el modelo de organización comunitaria, el modelo psicodinámico por mencionar algunos.

Las principales técnicas en que se basa el trabajo social en sus diferentes áreas de intervención y que ayudan a mejorar el desempeño de las actividades por mencionar algunas son: la observación, la entrevista, la interpretación, el análisis de fuentes documentales y la consulta de sistematizaciones correspondientes al accionar profesional de la disciplina.

El trabajador social se apoya de diversos instrumentos que ayudan a la recopilación de datos cuantitativos o cualitativos según se requiera, estos son aplicados a los usuarios dentro de las instituciones o fuera de ellas, cuyo objetivo depende de la necesidad o problemática social en la que se esté trabajando al momento de la aplicación y tienen como finalidad la realización de peritajes, diagnósticos, dictámenes, elaboración de notas e informes sociales, entre otras herramientas que verifiquen y muestren la realidad social a la que se enfrenta una población en un tiempo y lugar determinado, los datos recabados a partir de estos instrumentos colaborarán en la creación de diversos planes, programas o proyectos que atiendan la demanda de un sujeto, un grupo o una

comunidad, garantizando una intervención adecuada que disminuya la problemática gradualmente.

Algunos instrumentos en los que el trabajo social se basa para llegar a resultados efectivos son los informes sociales, los diarios de campo, guías de entrevista, estudios socio económicos, encuestas, listas de cotejo, reportes, fichas sociales, cartas descriptivas, entre otras.

### **3.5 Protección civil**

Son las medidas que se deben de tomar en cuenta para la protección de cualquier tipo de riesgo natural o provocado por el hombre de modo que sus disposiciones y acciones que las autoridades y la población realizan en la identificación de riesgos, prevenir y saber enfrentarlos cuando se presenten, se recuperen de sus consecuencias en caso de una emergencia o desastre, procurando la seguridad y la salvaguarda de las personas, sus propiedades y su medio ambiente refiere el Centro Nacional de Prevención de Desastres (CENAPRED, 2014).

#### *3.5.1 Antecedentes de la protección civil*

La Secretaria de Cultura (2012) nos dice:

La Protección Civil nace el 12 de agosto de 1949 en el Protocolo 1 adicional al Tratado de Ginebra “Protección a las víctimas de los conflictos armados internacionales”, cuyo lema principal es “La salvaguarda de las personas, sus bienes y su entorno”, en México los desastres provocados por la erupción del volcán Chichonal en Chiapas, en 1982; la explosión de tanques de almacenamiento de gas en San Juan Ixhuatepec, Estado de México, en 1984; los sismos del 19 y 20 de septiembre en la Ciudad de México, en 1895, son el antecedente inmediato de la creación en 1986, del Sistema Nacional de Protección Civil en México(SINAPROC).

A partir del 6 de mayo de 1986 se publicaron en el Diario Oficial de la Federación las bases para el “Establecimiento Nacional de Protección Civil” como lo refiere Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (2015), en un principio la protección civil comienza únicamente con la búsqueda y rescate además de la asistencia a los afectados en situación de desastre,

### *Intervención del Trabajo Social en Europa*

El trabajo social dentro del área de las urgencias y las emergencias especialmente a nivel internacional es considerada como una especialización ya que demanda conocimientos que van más allá de los propios de la intervención en trabajo social como lo son: la configuración de sistema de protección civil y marco legislativo, conocimientos en organización y gestión, y conocimiento de las funciones de las otras profesiones intervinientes según el protocolo de protección civil (Boixadós & Hidalgo, 2018).

A nivel internacional se puede hablar de dos modelos esenciales que se ponen en práctica dentro de las áreas de urgencias, emergencias o desastres, como el modelo de crisis y el modelo psicosocial principalmente, pero ofrecen un marco aún más amplio proponiendo el modelo de red social.

Un punto importante para rescatar es que el trabajador social no solo está para dar respuesta al sufrimiento, igualmente puede encontrarse inmerso durante el afrontamiento de las modificaciones rutinarias y espacios de los afectados para encontrar un equilibrio, no solo interviene ante la pérdida de referentes físicos o materiales sino por la afectividad que conlleva y el sentimiento de vulnerabilidad que queda. No hay que olvidar que ante una emergencia las situaciones que se dan no solo afectan al accidentado por la emergencia, sino que también a los hijos, familia o allegados (Merino, 2014).

## *Intervención del Trabajo Social en América Latina*

En América Latina en El Salvador el (Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, 2006) menciona que:

Durante las grandes emergencias se requiere con carácter urgente, una intervención externa de ayuda para aliviar o resolver los efectos producidos y restablecer la normalidad. Las situaciones emergentes se manifiestan como estrategias palpables, y por ende su abordaje se requiere tener en cuenta, además de los aspectos físicos y materiales, las condiciones aflictivas y consecuencias psicológicas, sin embargo, no se establece la figura del trabajador social como agente primordial de la intervención.

Colombia hace una nueva propuesta enfocada en la gestión del riesgo como:

Un proceso psicosocial enfocado al desarrollo del país orientado a la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas, estrategias, planes, programas y proyectos con el fin de garantizar, la calidad de vida de las comunidades desde tres procesos indispensables como son: el conocimiento del riesgo, reducción del riesgo y manejo del desastre (Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres-Colombia, 2016).

Por otra parte la Organización Panamericana de la Salud OPS (2010) ofrece dentro de su archivo Apoyo psicosocial en emergencias humanitarias y desastre, una guía para equipos de respuesta e intervención inmediata con grupos afectados por alguna emergencia enfocada de manera más global ante una situación de desastre, haciendo énfasis en factores psicosociales, reorganizando problemas predominantes, dándonos formas de intervención desde el antes, durante y después, así como los grupos más vulnerables en los que se deben de tomar mayores medidas de intervención.

Sin duda a nivel Latinoamérica las guías, modelos y manuales amplían su visión a la parte operativa de las situaciones de urgencia, emergencia o desastre, profundizando en las dinámicas, técnicas e instrumentos, para la correcta intervención en situaciones de riesgo.

Cabe destacar que tanto el Ministerio de Salud Pública, la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, y la OPS concuerdan en atender principalmente las situaciones de crisis en grupos vulnerables como son niñas, niños, mujeres y adultos mayores, esto con el objetivo de mejorar los procedimientos de búsqueda, rescate, comunicación, y control de los grupos para evitar la pérdida de mayores miembros de una sociedad.

Es importante mencionar que un factor de suma importancia que ayudara o perjudicara en el trabajo de intervención en emergencias tanto a paramédicos, bomberos, trabajadores sociales, psicólogos y demás intervinientes en estas situaciones serán los estados de crisis que juegan un papel importante al momento de las intervenciones definido como; “estado temporal de desequilibrio precipitado por un factor estresante, existe perturbación en la estabilidad normal tanto en lo biológico, psicológico, cognoscitivo, conductual, interpersonal y social (emociones fluctuantes), vinculado un significado emocional que distorsiona la respuestas a eventos de la realidad (Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, 2006) del Salvador.

Por ello es importante la formación y profesionalización de cada uno de los agentes que serán los encargados de atender a las víctimas o familiares y a las comunidades en situación de peligro que presenten mayor vulnerabilidad, destacando que la intervención con situaciones de crisis individuales o colectivas puedan disminuir gradualmente aquellos problemas que se suscitan y agravan debido al poco tratamiento en la atención de este problema. Se puede destacar que hace falta que el trabajador social como parte del equipo interdisciplinario este mejor capacitado en el manejo de emociones para lo cual es indispensable comprender al otro, estableciendo relaciones empáticas que

conlleven la aceptación y la comunicación con un sentido humano y por ende mejorando la atención hacia las personas en situaciones de emergencias.

### *Intervención del Trabajo Social en México*

México cuenta con estadísticas entorno a las urgencias y/o emergencias atendidas en materia de protección civil, también se pueden encontrar registros de las llamadas involucradas en la atención de factores coadyuvantes a las emergencias, pero, en ningún momento se hace mención de una intervención social con la población atendida en situaciones de urgencia-emergencia-desastre, no hay una evaluación constante ni rígida especializada que maneje la atención de los servicios proporcionados por cuerpos de emergencia al momento de la atención a pacientes, víctimas o usuarios que estén inmersos en una urgencia o emergencia, no hay profesionales que se encarguen de hacer un contacto directo con los afectados ante dichas situaciones, lo cual deja a los pobladores en un nivel alto de vulnerabilidad y en riesgo de afectaciones biopsicosociales a gran escala, que impactan de manera negativa en el bienestar de las personas en diferentes ámbitos de desarrollo óptimo para su formación dentro de la sociedad como el trabajo, el ámbito educativo, el desarrollo familiar, que son los principalmente afectados.

En la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos, CDMX, la alta demanda de los servicios de emergencia y la falta de recursos materiales como pueden ser ambulancias, equipos de respuesta de primer contacto, a veces la falta de personal y el desconocimiento de las funciones y acciones a desarrollar por parte de cada integrante inmerso en el personal de los diferentes turnos hace que la atención de los usuarios sea deficiente e inadecuada, debido al desconocimiento de maniobras o acciones a ejecutar al momento de la atención, así mismo, no hay contacto con las diferentes áreas que se encuentran alrededor para que puedan apoyarse en las derivaciones correspondientes de las víctimas de diferentes fenómenos que se presentan ya sea humanos o naturales.

### ***3.5.2 Funciones y acciones del trabajo social en protección civil***

El Trabajo Social en materia de Protección civil se encuentra dentro de las áreas emergentes (Galeana, 2004) menciona que:

Las funciones y acciones en estas áreas se ubican en problemas y grupos sociales cuya manifestación y repercusión no se tiene prevista; son efervescentes, urgentes y trascendentes para la dinámica actual. Generalmente surgen por coyunturas políticas y sociales o bien por fenómenos naturales convirtiéndose en problemas prioritarios. No existen marcos metodológicos plenamente establecidos y definidos, por lo que la creatividad y las recientes teorías entorno a lo social permiten generar alternativas más acordes con las exigencias de la realidad. Entre algunas de estas áreas se pueden señalar derechos humanos, desarrollo municipal y regional, atención a situaciones de desastre y grupos vulnerables y emergentes.

La intervención profesional de Trabajador Social se caracteriza por dar respuesta inmediata a situaciones provocadas por fenómenos naturales o por error humano por lo que no existen estrategias lineales debido a que son situaciones impredecibles. Lo cual direcciona a la presente investigación a retomar algunas funciones y acciones proporcionadas por Galeana de la O, para su implementación dentro del área de protección civil en la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos que se integran en cinco funciones: Investigación, Gestión Social, Orientación, Organización y Asistencia lo que ayudara a su eficiente implementación en la intervención en materia de protección civil y servicios de emergencia de dicha demarcación.

Tabla 3. *Funciones y Acciones del Trabajo Social en Situaciones de Riesgo y/o Desastres*

FUNCIONES	ACCIONES
<b>INVESTIGACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estudios sociales para valorar a los damnificados</li> <li>2. Detección de necesidades y requerimiento de los damnificados</li> <li>3. Acciones de localización de personas extraviadas y desaparecidas</li> <li>4. Sistematización sobre experiencias y situaciones de desastre hacia la formulación de medidas y estrategias</li> </ol>
<b>GESTIÓN SOCIAL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organización de albergues</li> <li>2. Coordinación de recursos institucionales</li> <li>3. Diseño de estrategias de atención integral a damnificados</li> <li>4. Gestión de infraestructura materia, técnica y de atención especializada</li> <li>5. Acopio y distribución de apoyos locales, nacionales e internacionales</li> <li>6. Implantación de mecanismos de control administrativo de recursos materiales y humanos</li> <li>7. Reportes sistemáticos y continuos sobre la situación de desastre tanto a autoridades como a los medios masivos de comunicación, así como a la sociedad civil</li> </ol>
<b>ORIENTACIÓN Y ORGANIZACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organización y coordinación de iniciativas ciudadanas</li> <li>2. Orientación y adiestramiento del personal institucional y voluntario</li> <li>3. Orientación de medidas preventivas en torno a situaciones de riesgo o desastre</li> </ol>

**Fuente:** (Galeana de la O, 2004, págs. 161-162).

En la tabla anterior se puede apreciar la propuesta de Silvia Galeana de la O, en cuanto a las funciones y acciones del Trabajador Social en situaciones de riesgo y/o desastres, estas están estrictamente acordes con el perfil profesional, pero carecen de especificidad

en donde se categoricen cada una de ellas por los tiempos de intervención o respuesta, es decir; antes, durante y después de las emergencias o desastres.

### ***3.5.3 Funciones y Acciones de las diferentes fases de intervención del Trabajo Social en Protección Civil***

#### ***3.5.3.1 Antes (Pre-Emergencia)***

La intervención por parte de los profesionales de Trabajo Social en una etapa pre-emergencia o de prevención es de las más importantes actividades a reconocer ya que dentro de ella se dan los mayores acercamientos a la población civil y se busca la implementación de la enseñanza-aprendizaje mediante métodos y técnicas innovadoras donde los usuarios sean partícipes y puedan comprender aquellos mecanismos de reacción en situaciones de urgencias, emergencias o desastres al momento de presentarse alguna de ellas, así mismo se pueden proporcionar todas aquellas solicitudes entorno a la asistencia social que en su caso demanden los pobladores.

Retomaremos las tablas que proporciona el (Colegio Oficial de Trabajo Social- La Mancha, s.f) debido a que este contenido se considera el que mejor describe las funciones y acciones que el trabajador social desempeña en el área de protección civil:

Fase de Previsión, en donde se hace mención de aquellas técnicas, instrumentos, protocolos y documentos necesarios para la facilitación de las intervenciones ante situaciones emergentes, la creación de ellos debe involucrar a todos y cada uno de los integrantes que intervienen en la atención a los usuarios afectados o que pueden llegar a serlo, la capacitación continua en el personal debe de ser primordial, la actualización de sus conocimientos debe estar al día ya que se busca todas las actuaciones posibles ante diferentes situaciones.

Mientras que en una segunda fase de preemergencia como ya se había mencionado esta la etapa de prevención en donde se toman en cuenta todos aquellos recursos con los que la institución cuenta para dar sostenibilidad a situaciones críticas (Albergues, ropa, alimentos, logística...) además las tareas de prevención comunitaria deben de ser prioritarias en la sensibilización en población local para el autocuidado, para conocer los recursos sociales con que se cuenta así como la disponibilidad de cada uno de ellos.

Tabla 4. *Funciones y acciones en la fase preemergencia de trabajo social*

<b>Fase Pre-emergencia</b>	
<b>Afectados</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suministrar información sobre derechos y deberes.</li> <li>2. Organización y preparación para afrontar el impacto del evento.</li> <li>3. Valoración social: sistemas de recursos, organización comunitaria, problemas sociales existentes, conocimiento de la población expuesta, redes de apoyo, etc.</li> </ol>
<b>Familiares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Orientar y fortalecer la unidad familiar.</li> </ol>
<b>Comunidad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Programas de información.</li> <li>3. Ejercicios de sensibilización y simulacros.</li> <li>4. Programas de autoprotección.</li> <li>5. Programas formativos.</li> <li>6. Estudiar variables socioeconómicas y culturales.</li> <li>7. Estudiar niveles de aprovechamiento de los recursos.</li> <li>8. Orientar y capacitar a la población.</li> <li>9. Prever posibles necesidades sociales.</li> <li>10. Educación en autoprotección y prevención de riesgos.</li> <li>11. Programas con colectivos específicos.</li> </ol>
<b>Interviniente</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selección del personal y capacitación del equipo.</li> <li>2. Capacitación de voluntarios, auxiliares, alumnos y profesionales.</li> <li>3. Planificación de la intervención según tipos de riesgo.</li> <li>4. Estudiar y prevenir la coordinación interdisciplinar y con otros equipos de respuesta.</li> </ol>
<b>Organismos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración de mapas de riesgo.</li> <li>2. Evaluación de vulnerabilidades y fortalezas.</li> <li>3. Historia de catástrofes.</li> <li>4. Evaluación de procesos organizativos e intervenciones.</li> <li>5. Creación de planes de emergencia y comunicación a la población en con un lenguaje comprensible.</li> <li>6. Elaborar, ejecutar y evaluar programas de divulgación.</li> </ol>

- 
7. Estudiar actitudes y valores.
  8. Estudiar cantidad y calidad de los recursos existentes.
  9. Investigación e identificación de factores que generan desigualdad.
  10. Estudiar factores y problemas sociales.
  11. Valoración, catalogación y actualización de recursos.
  12. Previsión de necesidades básicas.
  13. Diseño, desarrollo y evaluación de la investigación.
- 

Fuente: (CTSM, s.f.).

Como se puede observar se presentan una serie de funciones y acciones divididos en cinco esferas de acción que el trabajador social en España debe de ejecutar dentro del área de emergencias antes de que estas sucedan (preemergencia) se retoma la tabla de este colegio ya que muestra una amplia visión de lo que el trabajo social realiza en su accionar profesional, fortaleciendo principalmente la previsión, y prevención mayoritariamente.

#### 3.5.3.2 *Durante (fase de emergencia)*

Es una de las etapas más difíciles para todos aquellos profesionales que se involucran en la atención de las emergencias en donde suelen perderse los valores y la sensibilidad hacia la población, situaciones de crisis que llegan a un nivel máximo de alteración y en ocasiones en grados violentos por parte de los usuarios que son afectados directa o indirectamente poniendo en riesgo la integridad y la persona de aquellos que buscan la atención ante dicha problemática entendamos por situación de crisis a: “la combinación de situaciones de riesgo y condiciones de vulnerabilidad, que ocurren a una o varias personas, incidiendo en sus actividades cotidianas, que rebasan su capacidad de atención, requiriendo de apoyo externo” (Ley del Sistema de Protección Civil del Distrito Federal, 2014, pág. 4).

Referirse a un apoyo externo es contar con profesionales que estén encargados del manejo de estas situaciones de una manera individualizada, grupal y comunitaria los

cuales mediante sus conocimientos proporcionen una sensación de alivio, confianza y esperanza a los usuarios que presenten esta problemática.

Otra definición de crisis es la que nos da (Intervencion Social en Crisis, s.f, pág. 4) como: la alteración en el equilibrio cuando se fracasa en la resolución de una situación, es un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por la incapacidad de la persona para abordar, por si sola, situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas que tengan un resultado positivo o negativo.

Esta definición nos habla de igual forma de la incapacidad que cada uno de los usuarios de mantener un control en sus emociones, debido a una situación inesperada la cual por lo regular es negativa y donde se menciona y hace partícipe a un actor más en la intervención, el cual tiene que inmiscuirse mediante técnicas o estrategias que brinden un apoyo a la persona afectada con el fin de obtener un resultado positivo; es decir llegar a un equilibrio de tranquilidad mejor que en el que se encuentra nuestro usuario.

Tabla 5. Actividades primordiales para la atención por parte de trabajadores sociales en situaciones de emergencias

<b>TAREA</b>	<b>Interpretación</b>
<b>1.-Valoración de las necesidades</b>	Se recomienda la utilización del Triaje Social inspirado en el Triaje Medico <sup>1</sup> pero este como método primordial de trabajador social en donde se atenderán primero aquellas necesidades sociales que deban ser cubiertas principalmente se hace debido a que se cuenta con recursos limitados.
<b>2.-Tareas de contención y apoyo emocional</b>	Actuación inmediata con situaciones de crisis e inestabilidad las cuales ponen en grados altos de ansiedad a la población, principalmente grupos prioritarios como niños, mujeres y adultos mayores.
<b>3.- Información a los afectados y a los familiares</b>	Caracterizada por una comunicación asertiva la cual deja de lado todos aquellos prejuicios, actitud para no juzgar, autenticidad, respeto, empatía y una conducta ética principalmente [...] se busca que se sigan protocolos básicos de actuación; en donde se pretende dar información de hechos lamentables es recomendable que la noticia no se dé solamente a una persona.
<b>4.- Mediación entre los afectados y otros intervinientes</b>	En situaciones de emergencia se presentan grupos de intermediarios como paramédicos, bomberos, policías etc. lo que hace necesaria una buena canalización de la información entre intervinientes y afectados se recomienda que sea una persona la cual este encargado de esta etapa por lo regular será el jefe de trabajo social.
<b>5.- Gestión de recursos para la facilitación de los equipos intervinientes;</b>	Se deberán asumir tareas logísticas y una correcta distribución de espacios para la intervención con las emergencias sociales dependiendo del grado de la emergencia.
<b>6.- Acompañamiento e intervención social con los afectados y sus familiares,</b>	El objetivo principal es que la persona continúe con su vida en condiciones óptimas acompañamiento realizado con previa valoración de la necesidad, sumado a esta tarea se da el

<sup>1</sup> El «*triaje*/clasificación» es un proceso que nos permite una gestión del riesgo clínico para poder manejar adecuadamente y con seguridad los flujos de pacientes cuando la demanda y las necesidades clínicas superan a los recursos. Debe ser la llave de entrada a una asistencia eficaz y eficiente, y por tanto, una herramienta rápida, fácil de aplicar y que además poseen un fuerte valor predictivo de gravedad, de evolución y de utilización de recursos.**Fuente especificada no válida..**

	acompañamiento psicológico y se busca la autonomía para enfrentarse a los hechos y superar la situación.
<b>7.- Gestión de prestaciones básicas de supervivencia para los afectados y sus familiares</b>	Dentro del abanico de recursos con los que se tiene se intentarán dar respuesta a los afectados y a los familiares como por ejemplo el apoyo con víveres, cobijas, alimento...
<b>8.- Gestión de otros servicios y prestaciones muy singulares ante las situaciones de emergencia social:</b>	Consta de servicios y prestaciones para un grupo de personas pequeño con necesidades específicas ejemplo carne sin cerdo (motivos religiosos), alimentos sin gluten o grasa (motivos de salud).
<b>9.- Coordinación y Gestión del voluntariado cívico en el marco de las emergencias sociales</b>	Son conformadas por personal no afectado o levemente afectado, no cuentan con una formación adecuada por lo que necesitan apoyo por parte de los profesionales, se les debe de hacer saber que puede no ser necesaria su ayuda.

Fuente: Elaboración propia retomada (CTSM, s.f.)

La tabla anterior muestra las actividades primordiales que el trabajador social en situaciones de emergencia debe de realizar de una manera clara y precisa, lo cual ayudara a los afectados y a las instituciones al control y desarrollo de la atención prioritaria en casos de emergencia, brindando una guía fácil de comprender que colabora en la detección, análisis, implementación, control, gestión y evaluación de actividades que buscan en primera estancia la salvaguarda de las personas, sus bienes y su entorno pero principalmente el resguardo biopsicosocial que logre el desarrollo humano.

Tabla 6. Funciones y acciones en la fase de emergencia de trabajo social

<b>Fase de Emergencia</b>	
<b>Afectados</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acogimiento, acompañamiento, asesoramiento, normalización de respuestas.</li> <li>2. Primeros auxilios psicosociales.</li> <li>3. Atención necesidades básicas.</li> <li>4. Ofertar apoyo continuo.</li> <li>5. Examinar las defensas y estilos de afrontamiento. Identificar patologías y derivarlas.</li> <li>6. Atención directa.</li> <li>7. Dar apoyo, reducir la mortalidad, vincular los recursos de ayuda.</li> <li>8. Atención a las necesidades de urgencia inmediata.</li> <li>9. Organización y coordinación ante posibles evacuaciones.</li> <li>10. Búsqueda de desaparecidos</li> </ol>
<b>Familiares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción, comunicación, reconocimiento de cadáveres, duelo y ceremonias funerarias.</li> <li>2. Localización de familiares y allegados y traslado a centros de atención o domicilios.</li> <li>3. Información y asesoramiento.</li> <li>4. Reagrupamiento familiar</li> </ol>
<b>Comunidad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asesoramiento y control de medios de comunicación.</li> <li>2. Evitar rumores y múltiples informantes.</li> <li>3. Diagnóstico de la situación social y su contexto para fundamentar la intervención de urgencia.</li> <li>4. Identificaciones, derivaciones, ubicaciones, de afectados, familiares, recursos...</li> <li>5. Identificación del grado de afectación social.</li> </ol>
<b>Interviniente</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asesoramiento sobre organización.</li> <li>2. Grupos y turnos de trabajo.</li> <li>3. Dirigir reuniones (debriefing).</li> <li>4. Localización y facilitación de recursos necesarios.</li> <li>5. Coordinación de equipos de respuesta.</li> <li>6. Organización y coordinación del personal voluntario.</li> <li>7. Información a los allegados del personal interviniente sobre su situación.</li> <li>8. Registro de acciones profesionales.</li> <li>9. Comisiones de trabajo para los diferentes recursos.</li> </ol>

---

	10. Evaluación y supervisión permanente.
<b>Organismos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administración de recursos y servicios.</li> <li>2. Inventario de daños para fundamentar la ayuda.</li> <li>3. Negociación y defensa de condiciones de bienestar y justicia social.</li> <li>4. Informar y concienciar a las instituciones.</li> <li>5. Formular programas, proyectos y servicios sociales adecuados a las necesidades dentro del contexto operativo y legal.</li> <li>6. Colaboración en programas de emergencia en el ámbito de la cooperación internacional.</li> <li>7. Control de instrumentos de recopilación de información y manejo de la misma y seguimiento de protocolos informativos.</li> <li>8. Relación y manejo de los medios de comunicación</li> </ol>

---

Fuente: (CTSM, s.f.).

Dentro del contenido de esta tabla se presentan las funciones y acciones divididas por las diferentes esferas de intervención que el Colegio de Trabajo Social la Mancha identifica en el accionar profesional del trabajador social, dentro del área de emergencias durante la etapa en que se presentan(emergencia) de la misma forma se retoma la tabla de este colegio ya que muestra una amplia visión de lo que el trabajo social realiza en su accionar profesional, fortaleciendo principalmente la atención en situaciones de urgencias, emergencias o desastres.

### 3.5.3.3 *Después (Post- emergencia)*

Después de atender las necesidades del personal civil afectado por alguna urgencia emergencia o desastre según su caso, es necesaria la realización de informes o memorias para justificar la intervención de trabajadores sociales, así mismo se deberán de hacer los informes correspondientes a los colegas subsecuentes para que se maneje un seguimiento a los casos atendidos, cada uno de los profesionales a cargo de la atención de situaciones en extrema emergencia se enfrentan a situaciones de estrés, ansiedad y sufrimiento por lo que se recomienda aplicar algunas técnicas para lograr el desahogo de cada uno de ellos, entre estas técnicas destacan las siguientes:

La ventilación, (Consiste en manifestar situaciones, sentimientos y emociones con nuestros compañeros/as).

Defusing, se realiza de forma inmediata y se desarrolla con el grupo de trabajo en una pequeña reunión en donde se hable de lo sucedido con el objetivo del desahogo, esta técnica se llevará a cabo por un tiempo ilimitado y se considerara terminada cuando el equipo así lo considere.

Grupos de ayuda mutua, se realizan con iguales para la superación de algún hecho traumático que ayude al desarrollo psicosocial para los afectados, también se deben de tomar en cuenta el seguimiento con terapias psicosociales ya que pueden presentar problemas de salud mental graves; así mismo, el llevar un seguimiento de aquellos pacientes que se encuentran en extremo grado de vulnerabilidad es de suma importancia, también se recomienda trabajar con las familias para que se les brinde la protección que necesitan después de los hechos a los que se han enfrentado y donde después de lo ocurrido no podrán seguir con su ritmo de vida a la que estaban acostumbrados, la protección de la integridad física y el resguardo de la confidencialidad serán prioritarios después de la intervención.

Tabla 7. Funciones y acciones en la fase post emergencia de trabajo social

<b>Fase Post-emergencia</b>	
<b>Afectados</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asesoramiento y terapia de crisis.</li> <li>2. Evitar la pasividad y el victimismo.</li> <li>3. Planes de futuro</li> <li>4. Aprovechamiento de la situación para la mejora y el crecimiento postraumático.</li> <li>5. Reducir, reparar, y atender los daños.</li> <li>6. Enfrentar el suceso de crisis, integrar el suceso a la estructura de la vida, establecer la sinceridad y disposición para enfrentar el futuro.</li> <li>7. Recuperación de la homeostasis.</li> <li>8. Anular y/o reducir los efectos psicosociales adversos.</li> <li>9. Realización de informes sociales.</li> </ol>
<b>Familiares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asesoramiento y terapia de crisis.</li> <li>2. Capacitarles como agentes de recuperación.</li> <li>3. Recuperación del sistema familiar como medio de apoyo.</li> <li>4. Cooperar en la rehabilitación tras el fin de la emergencia.</li> <li>5. Promoción de la participación.</li> </ol>
<b>Comunidad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programas de información.</li> <li>2. Reconstrucción del tejido social.</li> <li>3. Fomentar experiencias organizativas y toma de decisiones clave.</li> <li>4. Procesos participativos de reconstrucción.</li> <li>5. Procesos de memoria histórica, comisiones de la verdad, procesos judiciales, etc.</li> <li>6. Recuperación del funcionamiento social.</li> <li>7. Seguimiento de la labor de comités locales.</li> <li>8. Apoyo a la propuesta y desarrollo de planes de rehabilitación.</li> </ol>
<b>Intervinientes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluación de la intervención.</li> <li>2. Defusing.</li> <li>3. Capacitación de recursos humanos a través de la experiencia.</li> <li>4. Sesiones de retroalimentación para conocer el grado de integración del suceso crítico.</li> </ol>
<b>Organismos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluación de servicios recursos, actitudes, valores, procesos de intervención, etc.</li> <li>2. Política y promoción social.</li> <li>3. Planificación y replanteamiento de recursos, servicios y procesos.</li> <li>4. Retroalimentación de la teoría sobre la temática y la metodología de la intervención.</li> </ol>

- 
5. Promover la eficiencia y suficiencia de los recursos.
  6. Actualización del diagnóstico en base a resultados.
- 

Fuente: (CTSM, s.f.).

Se muestra en la tabla anterior una serie de funciones y acciones en el accionar profesional del trabajador social, divididas por las diferentes esferas de intervención que el Colegio de Trabajo Social la Mancha identifica dentro del área de emergencias; después de que estas ocurren (post emergencia), cabe mencionar que se retoma la tabla de este colegio ya que muestra una visión de lo que el trabajo social realiza en su accionar profesional, fortaleciendo principalmente la evaluación en situaciones de urgencias, emergencias o desastres.

#### ***3.5.4 Funciones y Acciones del Trabajo Social en Protección Civil dentro de la Alcaldía de Cuajimalpa De Morelos, CDMX.***

La alcaldía de Cuajimalpa de Morelos en la CDMX, como se ha venido mencionado anteriormente, no cuenta con un departamento de trabajo social en las instalaciones de protección civil, por lo que se desconocen las funciones y acciones que los profesionales en esta disciplina llegan a desempeñar, sin embargo, con la revisión y análisis de la literatura, se puede observar que el trabajador social desempeña funciones de investigación, planeación, educación o capacitación, orientación u organización, asistencia y evaluación a través de la ejecución de acciones que involucran el contacto directo con trabajadores-instituciones-afectados.

No obstante, hay desconocimiento de las técnicas e instrumentos a utilizar para las intervenciones correspondientes, el área de protección civil cuenta con diferentes departamentos en donde el trabajador social podría llevar a cabo intervenciones o procedimientos administrativos, así como la implementación de programas o proyectos, y evaluaciones con el fin de mejora en la atención brindada hacia la sociedad.

Estas podrán ser adaptadas o modificadas dependiendo del departamento en que se situó el profesional en trabajo social, o el fin que tenga su intervención en situaciones de urgencia emergencia o desastre.

## **CAPITULO IV. METODO**

### **4.1 Objetivo general**

Diseñar el perfil profesional del trabajador social mediante aplicación del instrumento análisis FODA para determinar su intervención profesional en el área de Protección Civil de la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos en la Ciudad de México.

### **4.2 Objetivos específicos**

1. Analizar la literatura del perfil profesional del trabajador social generado a través de la disciplina.
2. Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Protección civil en la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos.
3. Describir el desempeño laboral del personal del área de protección civil
4. Determinar el perfil profesional del trabajador social en protección civil para su intervención profesional en la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos.

### **4.3 Planteamiento del problema**

El trabajo Social carece de espacios dentro de los equipos de atención en situaciones de urgencia, emergencia o desastre, no hay profesionales del trabajo social dedicados a la intervención psicosocial en la atención al personal y especialmente a víctimas en situaciones de urgencias-emergencias o situaciones de desastre en ninguna de sus facetas (prevención, intervención o actuación durante la emergencia y recuperación) dentro de las instituciones encargadas de atender dichas necesidades que la población demanda.

A continuación, se hace una recopilación histórica de tres de los más grandes desastres que se han visibilizado en el mundo a consecuencia de terremotos o sismos;

En Chile el 27 de febrero de 2010 se registró un terremoto de 8.8 grados la Organización Panamericana de la Salud (2010) narra:

El desastre ocasionó 512 muertos, 16 desaparecidos y 800 mil personas damnificadas, el terremoto y el tsunami afectaron los sistemas de agua potable, [...] en materia de transportes y comunicaciones se registraron daños en 1.154 km de caminos, 191 puentes y 9 aeródromos o aeropuertos, también afectaron, en distintos grados, la vialidad urbana. En la educación quedaron 1.714 establecimientos no operativos, perjudicando con ello a 171,890 estudiantes, y 4.546 sufrieron daños leves o moderados. Con respecto a vivienda se estima que alrededor de 370.051 viviendas sufrieron daños; de ellas 81.444 quedaron destruidas, 108.914 con daño mayor, y 179.693 con daño menor. Sobre el Empleo 93.928 trabajadores perdieron su empleo, principalmente en la pesca, el comercio y la agricultura. La catástrofe se ensañó con las pequeñas empresas, que concentran el 81% de los empleos perdidos

La (OPS, 2010) referente al terremoto de Haití expone:

El 12 de enero de 2010 poco antes de las 5 de la tarde, un terremoto de magnitud 7 en la escala de Richter sacudió Puerto Príncipe, la capital de Haití. Las pérdidas materiales incluyen más de 50 hospitales o centros de salud, 1.300 escuelas o centros educativos y 310.000 viviendas particulares. Las pérdidas económicas ascienden a 7.800 millones de dólares y equivalen a un retroceso de 10 años en el caso de un país tan pobre como Haití. Los cálculos de las pérdidas humanas varían ampliamente, los más elevados, procedentes de las autoridades nacionales (220.000 muertos y un año después más de 300.000). La falta de una metodología objetiva y los beneficios esperados en cuanto a movilización de recursos al utilizarse los datos estadísticos más elevados, han alimentado esta controversia científica y política. De cualquier manera, las cifras de mortalidad más conservadoras obtenidas de los estudios más fundamentados (65.575 y 158.679) confirman la magnitud de las pérdidas para un país tan pequeño como Haití. Estas

muerres no son consecuencia de un terremoto particularmente grave, sino de la extrema vulnerabilidad de la población urbana de escasos recursos y sin educación sobre reducción de riesgos. En las semanas posteriores al terremoto, 1,5 millones de personas estaban viviendo en alojamientos temporales, incluidos cerca de 1.200 campamentos improvisados en lugares públicos y cualquier espacio libre de la zona metropolitana.

México de igual forma narra lo siguiente:

El día 19 de septiembre de 1985 a las 7:19 horas se registró en la ciudad de México un sismo de intensidad 8.1 grados en la escala de Richter. Se considera que los desastres naturales de esta clase causan no sólo un número elevado de muertes, sino también una enorme perturbación social, [...] después de un gran desastre el comportamiento de la población rara vez deviene en pánico generalizado, por lo contrario, los sobrevivientes se organizan rápida y espontáneamente para emprender actividades de rescate y otras formas de auxilio; estas por lo regular no son guiadas por equipos de respuesta en emergencias o por protección civil inicialmente ya que sobrepasan su capacidad de respuesta (López, López , & Escamilla, 1986).

El periódico (Milenio Digital, 2017) menciona que:

Una de las primeras cifras oficiales la brindó el Registro Civil de la Ciudad de México, que contabilizó 3 mil 692 fallecimientos durante el 19 y el 20 de septiembre de 1985 [...] El entonces agente del Departamento del Distrito Federal, Ramón Aguirre Velázquez, inicialmente estimó que unas 2 mil 500 personas habían perdido la vida en el sismo. Pocos días después, tras una evaluación más profunda de la situación, corrigió su estimación y subió el número a 5 mil; para el 26 de septiembre, calculaba que había unos mil 500 más bajo los escombros. La Secretaría de Protección y Vialidad del DF sostenía que los muertos rondaban los 6 mil 300, y en octubre del mismo 1985 una Comisión Pluripartidista presidida por

Sergio Valls Hernández informó las siguientes cifras: 9 mil 89 muertos en el Distrito Federal, 37 en Jalisco, 15 en el Estado de México, diez en Michoacán, cinco en Guerrero, uno en Colima y uno en Morelos, para un total de 9 mil 158 muertos.

Derivado de estos acontecimientos México instituye estrategias de prevención y auxilio basados en el desarrollo de la política de protección civil, a partir del 6 de mayo de 1986, quedaron establecidas en el Diario Oficial de la Federación, las bases para el “Establecimiento Nacional de Protección Civil”, como lo refiere la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (2015), teniendo como objetivo:

Proteger a las personas ante la presencia de un desastre provocado por agentes naturales o humanos, a través de acciones que reduzcan la pérdida de vidas humanas, la destrucción de bienes materiales y el daño a la naturaleza [...] lo cual deja a los pobladores en un nivel alto de vulnerabilidad y en riesgo de afectaciones mayores biopsicosociales las cuales disminuyan el bienestar de la persona en los diferentes ámbitos de desarrollo óptimo para su formación dentro de la sociedad.

En suma la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos en la Ciudad de México (CDMX), tiene una alta demanda de los servicios de emergencia, pero a la vez no cuenta con recursos materiales como pueden ser ambulancias, equipos de respuesta de primer contacto, a veces la falta de personal y el desconocimiento del personal en los diferentes turnos que se encuentran en esta área hace que la atención de los usuarios sea inadecuada o deficiente, debido a que el personal no conoce ciertas maniobras o acciones que se pueden tomar para la correcta atención, así mismo no hay contacto con las diferentes áreas que se encuentran alrededor y de donde se podrían apoyar para las derivaciones correspondientes de las víctimas de los diferentes fenómenos que se presenten ya sean humanos o naturales.

Las problemáticas y necesidades sociales derivadas de acontecimientos naturales forman parte del objeto de intervención de los profesionales del Trabajo Social, dedicados

a la intervención psicosocial en la atención a profesionales y especialmente a víctimas en situaciones de urgencias-emergencias o situaciones de desastre en ninguna de sus facetas (prevención, intervención o actuación durante la emergencia y recuperación) dentro de las instituciones encargadas de atender dichas necesidades que la población demanda, sin embargo, en los últimos años la intervención ante situaciones de urgencias-emergencias y desastres primordialmente ha tomado fortaleza en diferentes niveles y contextos (Merino, 2014).

En suma, la importancia de un trabajador social al momento de la ocurrencia de alguna emergencia es la organización de las redes de apoyo, para que las familias reciban la atención necesaria establecida en el sistema de protección civil y bajo un marco legislativo, mediante la organización, gestión y conocimiento de sus funciones desde el enfoque multidisciplinario, según el protocolo de protección civil (Boixadós & Hidalgo, Psicosocial y emergencias, 2018). Por lo cual, se justifica el presente proyecto de investigación, surgiendo así la siguiente pregunta de investigación: *¿Cuál es el perfil profesional del trabajador social en el área de protección civil, en la Alcaldía de Cuajimalpa de la CDMX?*

#### **4.4 Tipo de estudio**

El tipo de estudio que se utilizó en la presente investigación fue de tipo descriptivo - explicativo, debido a que describe el perfil profesional que debe poseer un trabajador social en el área de protección civil en la Alcaldía de Cuajimalpa de la CDMX, además se diseñó propuesta de intervención para dicho profesional (Tamayo, 1999).

#### **4.5 Categorías conceptuales:**

Las categorías son los conceptos que hacen parte de la investigación, surgen a partir del marco teórico y con ellas se definen que y cuáles se usaran para explicar el tema de investigación de igual forma cuales son los límites y alcances de la investigación ya que a partir de ellas se organiza la recolección de datos (Monje, 2011). Por lo tanto, las categorías a utilizar en la presente investigación son:

##### *C1: Trabajo Social*

Para la Escuela Nacional de Trabajo Social ( ENTS) es una disciplina de las ciencias sociales, que mediante metodología científica contribuye al conocimiento de los problemas y necesidades sociales, así como a la identificación de los recursos de la comunidad, mediante la educación social, organización y movilización consciente de la colectividad, así como en la planificación y administración de acciones, todo ello con el propósito de lograr las transformaciones sociales para el desarrollo integral del hombre (Alayón, 2018).

##### *C2 Perfil profesional*

El perfil profesional describe el conjunto de características de conocimientos, habilidades y actitudes que delimitan el ejercicio profesional considera que en el caso del perfil profesional es importante incluir la delimitación de las áreas o sectores donde se realizará la labor del egresado, los principales ámbitos de la actividad profesional a realizar y las poblaciones o beneficiarios de su labor profesional (Moreno & Marcaccio, 2014).

##### *C3: Protección Civil*

Para poder entender la protección civil se retoma la Ley del Sistema de Protección Civil del Distrito Federal (2014) la cual se define como:

La acción solidaria y participativa, que considera los riesgos de origen natural o antropogénico como de los efectos adversos de los agentes perturbadores, prevé la coordinación y concertación de los sectores público, privado y social. Con la finalidad de crear un conjunto de disposiciones, planes, programas, estrategias, mecanismos y recursos para que de manera corresponsable [...] para salvaguardar la vida, integridad y salud de la población, así como de sus bienes; la infraestructura, la planta productiva y el medio ambiente (p. 9).

### *C3: FODA*

El análisis FODA está orientado principalmente al análisis y resolución de problemas con la finalidad de identificar y analizar las Fortalezas y Debilidades de la organización, así como las Oportunidades (aprovechadas y no aprovechadas) y Amenazas reveladas por la información obtenida del contexto externo de su aplicación (García & Cano, 2019)

## **4.6 Grupo focal**

Es un método de investigación colectivista, más que individualista, y se centra en la pluralidad y variedad de las actitudes, experiencias y creencias de los participantes, y lo hace en un espacio de tiempo relativamente corto, mediante la opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando auto explicaciones para obtener información relacionada con la temática de investigación (Hamui & Valera ,2013).

## **4.7 Participantes**

Está integrada por 20 participantes que desempeñan actividades de protección civil, en la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos de la CDMX.

## **4.8 Selección instrumento:**

Se refiere a cualquier tipo de recurso que utiliza el investigador, para allegarse de información y datos relacionados con el tema de estudio. Por medio de estos instrumentos el investigador obtiene información sintetizada que podrá utilizar e

interpretar en armonía en el marco teórico (Tesis , 2018). Por lo tanto, los instrumentos a utilizar en la presente investigación son: un cuestionario de tipo exprofeso, quedando integrado por 28 preguntas abiertas y cerradas aplicado al grupo focal (García & Cano, 2019), en segundo lugar, el análisis FODA para determinar las fortalezas, debilidades amenazas y oportunidades del área de protección civil en la delegación de Cuajimalpa de Morelos en la CDMX.

#### **4.9 procedimiento de obtención de la información**

El procesamiento de la obtención de la información se llevó a cabo mediante la aplicación de los instrumentos como son el cuestionario y el análisis FODA a la población participante.

#### **4.10 Especificación de la captura de información**

Para análisis, interpretación y síntesis de la información se utilizó el programa Microsoft Excel y para la integración del documento final Microsoft Word. Así mismo en algunos de los casos se ha recurrido a las narrativas.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En relación con los objetivos específicos planteados en la presente investigación a continuación se describen los hallazgos encontrados en cada uno de ellos:

Objetivo específico uno: Analizar la literatura del perfil profesional del trabajador social generado a través de la disciplina. De acuerdo a la investigación documental realizada a través del perfil profesional de un trabajador social en el área de protección civil, se tomaron en cuenta los perfiles de egreso que las universidades de diferentes partes del país contemplan como necesarios para la formación de sus estudiantes en la licenciatura, por ejemplo:

La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y la Escuela Nacional de Trabajo Social (ENTS) nos dicen:

El egresado de la licenciatura en Trabajo Social es un profesionista con una formación teórica interdisciplinaria [...] los conocimientos, habilidades y aptitudes con las que sus egresados cuentan son:

Dominio de teorías epistemológicas y sociales, dominio de teorías de organización y participación social, manejo de metodologías para el diseño de estrategias y ejecución de acciones de intervención dinamizando la participación en proyectos de desarrollo social, es un profesional al momento de escuchar y atender las necesidades e intereses manifestados de la población para construir respuestas innovadoras a los grandes problemas sociales (2009).

La Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM) refiere:

Los conocimientos, habilidades y actitudes en el perfil de egreso de sus estudiantes a nivel licenciatura son la historia y desarrollo de su profesión, así como el manejo de teorías y metodologías del trabajo social que permitan comprender la realidad social mediante el análisis de diferentes contextos creando

y proponiendo alternativas de solución a los conflictos sociales mediante actualizaciones, aceptación y promoción del trabajo interdisciplinario (2017).

La Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL) nos dice que su objetivo es:

Formar profesionales del Trabajo Social y Desarrollo Humano que estén altamente calificados y competitivos que contribuyan al desarrollo pleno del ser humano y que respondan a las expectativas y retos de la sociedad, entre sus actitudes, habilidades y conocimientos podemos observar la aplicación de estrategias de aprendizaje autónomo, lenguajes lógicos, actitud de compromiso y respeto hacia la diversidad, la intervención en diferentes grupos sociales, diseño de programas o proyectos, el asesoramiento y elaboración de diagnósticos por mencionar algunos (2010).

Es por ello que a través de esta investigación, del estudio teórico- metodológico del trabajo social en situaciones de emergencia, el análisis de diferentes perfiles profesionales que las Universidades encargadas de brindar la educación a esta licenciatura nos proporcionan y la experiencia propia del ejercicio profesional de las prácticas profesionales de trabajo social en el área de protección civil podemos deducir que; el perfil profesional para el trabajador social del área de protección civil deberá ser el siguiente:

Otro de los objetivos específicos estuvo vinculado a Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Protección civil en la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos. A continuación, se presentan los siguientes resultados:

*TABLA 7. Análisis FODA del turno de fin de semana y días festivos*

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
Trabajo en equipo en emergencias mayores Buena coordinación del turno y de los jefes Buen ambiente del turno de trabajo Reglas internas Protocolos de trabajo Apoyos al trabajador Lineamientos principales Eficiencia Rapidez Adaptabilidad Servicio humanitario Tecnicidad Comunicación Liderazgo Planificación Estrategia Experiencia Unión Lealtad	Cursos variados Capacitación Constante Oportunidad de crecimiento Trabajo en equipo Mejoramiento de unidades de emergencia Herramientas y vestuario Alejamiento de aspectos políticos influyentes en el área de Protección Civil Autonomía de desempeño de labores en la Alcaldía Contratación de personal capacitado y profesional Eliminar personal no apto o incompetente Atención rápida y eficiente Cuidado y mantenimiento del equipo de trabajo Limpieza de Unidades de Emergencia Mayor equipo
El trabajo en equipo en el turno de fin de semana es la fortaleza más fuerte entre ellos, la coordinación entre planificación estrategia y experiencia por parte de los integrantes de las brigadas de emergencia les brinda mayor oportunidad de brindar un servicio eficaz y eficiente al momento de la atención a la población civil, así como la comunicación y la lealtad que se tiene con los integrantes del grupo hace al turno uno de los más fuertes.	El crecimiento personal y las capacitaciones continuas dentro del área de Protección Civil y Servicios de Emergencia son de las principales oportunidades diagnosticadas por el turno, así mismo el tomar cursos en línea ofertados por el Centro Nacional de Prevención de Desastres entre otras instituciones abarcando aspectos que van desde la prevención, la acción y el seguimiento en situaciones de desastres.

Fuente: Elaboración propia (2019).

---

**DEBILIDADES**

Falta del personal profesional extra al turno  
Comunicación  
El estrés  
Coordinación en una emergencia  
Falta de equipo  
Seguir protocolos  
Ausencia del personal  
Falta de unión de los equipos de trabajo  
Falta de ganas de superación  
Registro de datos exactos al momento de recibir las llamadas de emergencia  
Conducción responsable de vehículos de emergencia  
Unidades de emergencia ordenadas  
Intercambio de puntos de vista con respeto  
Aseo en las zonas comunes después de la ingesta de alimentos

**AMENAZAS**

Falta de equipo y material personal  
Conflicto con otros turnos  
Malos tratos entre compañeros  
No contar con material suficiente  
Falta de personal en el turno  
Capacitación del personal  
Seguimiento a las emergencias  
Apatía  
Egocentrismo  
Soberbia  
Individualismo  
Falta de compromiso y cultura  
Personal poco capacitado  
Falta de mantenimiento a vehículos de emergencia  
Tiempo de traslado a las emergencias  
Mala evaluación de lesionados o enfermos  
Insumos  
Comunicación con otros turnos  
Grillas

---

Las debilidades con mayor impacto dentro del turno de fin de semana son la falta del personal para un mejor desempeño en el turno, al igual que la falta de insumos o material para desempeñarse en sus actividades, en última instancia pero no menos importante el estrés ante situaciones de emergencia es caracterizada como una de las debilidades más fuertes localizadas en el turno.

---

La falta de equipo o material tanto personal, como aquel que se utiliza para trabajar en equipo es poco o se encuentra en condiciones de carencia, así mismo la comunicación y/o conflictos con otros turnos destacan en las amenazas encontradas por parte del turno de trabajo.

---

Fuente: Elaboración propia (2019).

---

**Temas importantes a trabajar dentro del Área de Protección Civil y Servicios de Emergencia de la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos, CDMX.**

---

¿Cuándo un paciente tiene que ser trasladado a un hospital?	Apoyos Atención y actuación pronta y eficaz	Manejo psicológico Comunicación Buen manejo de las situaciones
Incendios	La salvaguarda de la integridad, física, mental y eficaz	Empatía
Choques		Respeto
Inundaciones		Atención rápida y traslados a centros hospitalarios
Deslaves	Atención con calidez humana y sin discriminación	Seguimiento de casos en Emergencias
Información en materia de Protección Civil	Servicio prehospitalario gratuito y laico Orientación de los servicios de emergencia	Instancias que entran en las emergencias

---

Fuente: Elaboración propia (2019).

TABLA 8.- ANALISIS FODA DEL TURNO MATUTINO

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	
Participación	Desempeño	Equipo de trabajo
Entusiasmo	Prevención	Atención prehospitolaria
Voluntad	Honradez	Orden
Compromiso con las actividades asignadas	Capacitación	Comunicación
Empatía con la población	Vehículos de emergencia	Administración
Vocación de servicio	Compañerismo	Profesionalización de las
Coordinación con las escuadras y personal básico en la atención	Compromiso real y tangible de autoridades y superiores	áreas de atención a la población
Capacitación de compañeros	Revisión de manuales de procedimientos administrativos	Capacitación Continua
Virtudes de cada compañero		Coordinación con áreas a fines de la CDMX.
Puntos de vista		
Procedimientos		
Equipo de trabajo		
Esta categoría es la más pequeña para el turno matutino ya que no reconocen con facilidad las fortalezas con las que se cuenta dentro del turno en el que trabajan, se resaltan valores básicos con los que cada uno de ellos cuenta lo que hace más eficiente la atención eficaz y eficiente hacia la población civil.	Las oportunidades con mayor identificación por parte del turno matutino son la identificación y la relación de las áreas a fines que se relacionan con protección civil y los servicios de emergencias en la atención hacia la población, así como el equipo de trabajo.	
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>	
Irresponsabilidad	Prevención y mantenimiento de unidades de emergencia	Actitud de la población hacia el área de Protección Civil
Orden	Respeto mutuo	Compañerismo
Comunicación	Orden	Lealtad
Capacitación	Disciplina	Confianza
Humildad	Falta de capacitación	Honradez
Actualizaciones	Capacitación al personal	Falta de comunicación entre compañeros
Cursos de interacción de personal	Seguridad de la escena	
Respeto a los compañeros	Suministro de insumos	
Liderazgo		

Higiene Trabajo en equipo Apatía Áreas de descanso Coordinación Cambiar al equipo necesario Respeto laboral	Bullying laboral Falta de conocimientos al realizar el trabajo Vehículos regulares que deberían ser excelentes Insumos insuficientes Nula coordinación con los servicios médicos de la Alcaldía Falta de un organismo rector (Comités Delegacionales)	Inconformidades de compañeros Comunicación Armonía Falta de equipo Falta de mantenimiento de unidades Falta de interés del personal hacia el trabajo Falta de integración en el trabajo para un buen equipo
Se tienen grandes afectaciones por parte del turno matutino por falta de humildad tanto con su equipo de trabajo al igual que con los compañeros que se desempeñan en el turno, la higiene que se tiene en las unidades de atención también se ve afectada y el respeto mutuo de igual forma es una gran debilidad a trabajar ya que se pierde considerablemente.	Es una de las categorías que mayor número de opciones tiene ya que el equipo de trabajo a pesar de ser mayor el número de integrantes, tiene más problemas ya que el respeto que se tienen es casi nulo, las escuadras de emergencia siempre se mantienen estáticas y se niegan a cambios repentinos, además de que la capacitación por parte de sus integrantes es deficiente en cuestión de conocimientos.	

Fuente: Elaboración propia (2019).

---

**Temas importantes a trabajar dentro del Área de Protección Civil y Servicios de Emergencia de la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos, CDMX.**

---

Cultura	Diferenciación de Urgencias y/o Emergencias	Prevención en situaciones emergentes
Respuesta inmediata		Cuidado de la salud biopsicosocial
Apoyo de los Servicios de Seguridad Pública	Apoyos con despensas, láminas, cobijas, servicios sanitarios y psicología.	Separación de aspectos políticos de aspectos laborales en Protección Civil
Difusión: Diferenciación de ambulancias con servicios de taxi	Albergues	Respeto y relación humana.
Mitigación de riesgos	Seguridad de muebles y enseres	Responsabilidad
Coordinación con las diferentes instituciones para prestar apoyos en situaciones de desastres	Apoyos económicos	Trato digno hacia la población por parte de Protección Civil
Prevención y evaluación de riesgos	Apoyo psicológico	
	Seguridad	
	Confianza	
	Comunicación	
	Profesionalización	

---

Fuente: Elaboración propia (2019).

TABLA 9.- ANALISIS FODA DEL TURNO VESPERTINO

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
Trabajo en equipo Equidad Trabajo al 100% Disposición Sentido de urgencia Liderazgo Productividad Seguridad Disciplina Compromiso Responsabilidad Honestidad Respeto	Personal capacitado Buen trabajo a la hora de atender emergencias Desempeño laboral bueno Personal Equipo especial que se tiene y que no se utiliza Unidades y buen desempeño de las mismas Ser una base formadora de personal Buen contacto de dirección con el personal operativo Compañerismo Enseñanza a nuevos paramédicos
<p>La mayor fortaleza del turno es el trabajo en equipo que se tiene, además de tener las escuadras bien definidas al momento de la atención de las emergencias y la asistencia diaria del personal.</p>	<p>Es uno de los turnos que cuenta con mayor preparación en el área de Protección Civil, ya que la mayoría del personal que labora en este turno cuenta con carreteras afines al servicio prehospitalario, aunque carecen de personal de primer contacto, otra de las grandes oportunidades dentro de este turno es la transmisión de conocimientos a voluntarios o recién ingresados.</p>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Trabajo en equipo Falta de comunicación Igualdad de mando Capacitación al personal socorriste Sesiones académicas enfocadas Material y aditamentos específicos de acuerdo a las capacidades Mayor eficacia al despacho de unidades	Falta de personal Falta de equipo Unidades con fallas Falta de jerarquización y orden Falta de capacitación y actualización del personal Falta de equipo específico en el área Personal poco interesado por las capacitaciones y cuidado Personal no unificado

<p>Coordinación con otras dependencias prehospitalarias Responsabilidad Liderazgo</p>	<p>Escenarios en los que se trabaja Falta de seguridad en la Alcaldía</p>
<p>La falta de comunicación es su principal debilidad ya que la atención puede ser estropeada por este problema, así mismo la coordinación que tienen con otras estancias de carácter prehospitalario u hospitalario.</p>	<p>Su principal amenaza es que el personal es poco en laborar en este turno, además de las unidades con fallas mecánicas suelen ser afectadas mayormente en este turno, así mismo se muestra gran apatía por las capacitaciones que se ofertan por parte del Área o de la Alcaldía para la actualización de conocimientos.</p>

Fuente: Elaboración propia (2019).

<p><b>Temas importantes a trabajar dentro del Área de Protección Civil y Servicios de Emergencia de la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos, CDMX.</b></p>	
<p>Empatía por las situaciones emergentes por las que se está pasando Tolerancia con los afectados Atender la prioridad de emergencias Atención prehospitalaria con calidad Ayuda en la perseverancia de la salud de los afectados Servicios adecuados por parte de los servicios de emergencia</p>	<p>Ubicación exacta; referencias Capacitación de policías en primeros auxilios Apoyo y comprensión de la población civil Buena recepción por parte de los operadores de radios Llamado o seguimiento para verificar o apoyar a las ambulancias.</p>

Fuente: Elaboración propia (2019).

En relación al objetivo específico número tres que está vinculado a describir el desempeño laboral del personal del área de protección civil, a continuación se presenta la información, interpretación que fue realizada a través de narrativas, que en palabras de (UNAM, 2010 párr.1):“Es una forma de expresión que cuenta hechos o historias acontecidas a sujetos, se presenta una concurrencia de sucesos y personas en un tiempo y espacio determinados” como a continuación se describen:

### *¿Cómo es la dinámica laboral?*

Los grupos de trabajo dentro del área de protección civil y servicios de emergencia muestran gran apatía, se niegan a contestar cuestiones que tengan fines informativos o evaluativos ya que se sienten agredidos, en donde solo el 30% del personal contestó el instrumento por parte del departamento de Trabajo Social lo cual equivale a 20 personas, estas únicamente de tres de los cuatro turnos que forman el departamento de protección civil.

La atención eficaz y eficiente por parte de los cuerpos de emergencia de protección civil ha sido uno de los temas más delicados dentro de esta investigación ya que en ocasiones el personal que se encuentra en las oficinas niega el servicio por padecer de “falta de personal” cuando en la oficina o base de la institución se encuentran gran número de trabajadores, los participantes a esta atención lo clasifica como buena y regular pero refieren que este tipo de acciones afecta considerablemente las dinámicas que dentro de los departamentos se llevan a cabo.

Así mismo dentro la dinámica laboral de esta área es muy complicado que se den oportunidades de crecimiento o ascenso a puestos superiores ya que la demarcación aún se rige por un sistema en donde las plazas y los contratos que se dan son a gente de confianza en donde muchas veces el nivel de estudio no implica que puedas o no acceder a puestos de un alto cargo, no obstante se menciona que hay grandes oportunidades y accesibilidad para crecer profesionalmente y la accesibilidad a los cambios de turnos, salidas antes del término de la jornada, pueden ser otorgadas sin problema alguno.

*¿Cuál es el Desempeño personal en el área de protección Civil?*

El personal refiere recibir buena información por parte de la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos en materia de Protección Civil, lo cual permite realizar una intervención eficaz y eficiente al momento de atender a la población civil que solicita el apoyo por parte de los cuerpos de emergencia.

No obstante El 50% de los trabajadores participantes que se desempeñan dentro del área de protección civil y servicios de emergencia no recibe ninguna información por parte de ninguna institución anualmente, lo cual resulta preocupante ya que la atención a la población se ve afectada considerablemente y se puede poner en duda la preparación profesional con la que se dicen contar los cuerpos de emergencias de esta demarcación. Así podemos observar que el 40% del personal que contesto no recibe ninguna capacitación en alguna temática relacionada dentro del área laboral en la que se desempeña haciendo deficiente la intervención con la población que se ve afectada en alguna, urgencia, emergencia o desastre.

Participar en cursos y actualizaciones en alguna de las temáticas que aborda lo que es la protección civil consideran es bueno sin embargo la participación es nula, mayormente cuando no se trabajan con temas que tengan que ver directamente con su intervención

Del 100% de la población participe dentro del instrumento aplicado el 50% cataloga el desempeño de su turno como bueno, al momento de la atención de las emergencias que se presentan en la demarcación.

*¿El número de integrantes por turno de trabajo influye en la atención a la población civil en situaciones de emergencia?*

El número de integrantes conforme a los turnos de trabajo resulta ser muy variado principalmente el turno matutino y el nocturno suelen ser quienes mayor cantidad de personal tienen en el área de protección civil y servicios de emergencia a lo que los

participantes consideran que el número de integrantes que conforman su turno para la atención eficaz de la emergencia es regular y mala lo que involucra una mala distribución con los turnos restantes y lo que influye para mejorar el desempeño en la atención a la población civil.

Además Organizarse dentro de los turnos de trabajo en el área de protección civil resulta ser un conflicto constante ya que el poco personal o el mucho, siempre resulta insuficiente para lograr cubrir las emergencias de una manera efectiva lo cual el 40% de los encuestados menciona tener una organización regular dentro de su campo laboral, por otro lado la organización, el desempeño y la cooperación con otros turnos resulta ser una batalla dentro de esta área ya que hay conflictos constantes con las formas de pensar y de desempeñarse en las actividades que se ejecutan, los conocimientos que se tienen entre las disciplinas que intervienen en casos de emergencias también llevan a cabo un papel importante, en donde la negatividad de participar en actividades que favorezcan a toda la institución se ven afectadas con la apatía de parte del personal.

Existen graves problemas principalmente con el respeto, el compañerismo, los trabajos en equipo ya sea antes, durante o después de las emergencias de igual manera con la falta de capacitación o conocimientos del personal que se desempeña en el área de protección civil, la falta de equipo y la falta de interés para ejecutar acciones o tareas para la atención de la población

*¿Cómo es la atención en los actores sociales de intervención en la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos?*

La atención en las cinco esferas o actores sociales que se presentan en la presente investigación: afectados, familiares, comunidad, intervinientes y organismos se cataloga como regular en todos los turnos de trabajo ya que refieren que no existe un profesional que se encargue de las cinco esferas, aquellos ámbitos que son descuidados son los intervinientes y organismos mayormente ya que la coordinación con otras áreas que

apoyan al área de protección civil no están realmente informadas de los procedimientos y/o protocolos a seguir por parte de los cuerpos de emergencia.

*¿Existen procesos metodológicos para la atención en emergencias dentro de protección civil en Cuajimalpa?*

Dentro del departamento de protección civil los procesos metodológicos o protocolos de acción son catalogados como regulares ya que los participantes lo catalogan de esta forma, refieren que la atención en la emergencia tiene que ser rápida y no siempre se llevan a cabo estos.

*¿Qué papel juega la prevención en el departamento de protección civil?*

La prevención ante situaciones de emergencia debe de ser una prioridad por parte de los cuerpos de emergencia a trabajar con la población civil diariamente, el 50% de la población participe menciona que las acciones que se toman en este nivel son buenas, mientras que un 40% las califica como regulares, actualmente dentro de la institución existe un departamento que se debería de encargarse de llevar esta parte, pero se encuentra muy inactivo, en donde las acciones que desempeñan no se ven presentes en sus funciones diarias.

*¿Estrés; factor incidente en la atención?*

El estrés es un factor importante en los cuerpos de emergencia cuya actuación al momento de la atención en ciertas emergencias puede ser determinante para la correcta atención de la población civil tanto a pacientes, familiares, vecinos e incluso a su propio equipo de trabajo, el manejo correcto de este factor puede llevar al éxito o al fracaso en la intervención por parte de los cuerpos de emergencia; en este aspecto se menciona que su intervención es buena, ya que se tiene un correcto manejo del estrés al momento de la atención con los usuarios.

*¿Existe un seguimiento de emergencias en protección civil?*

El seguimiento de los casos emergentes en la demarcación es catalogado por los participantes como regular y mala debido a los problemas que se han tenido en varios turnos por el acceso a hospitales privados y los conflictos que tiene el sacar a los pacientes de los mismos especialmente el Hospital ABC que es el más cercano a la demarcación. El seguimiento de casos especiales en situaciones de emergencias es poco abordado y solo se lleva en caso de tener problemas legales la población participante menciona que es bueno que se lleven a cabo seguimientos en todos los casos no solo en cuestiones legales en donde se involucren situaciones graves para el desarrollo completo de la población civil.

*¿El sector salud se considera un problema en la atención de la protección civil en emergencias?*

Cuajimalpa de Morelos es una de las Alcaldías que no cuenta con Hospitales generales en la demarcación lo cual el tiempo de arribo hacia algún centro hospitalario es mínimo de 30 minutos al hospital más cercano, este problema es catalogado por los participantes como un problema muy malo, ya que los cuerpos de emergencia ante situaciones graves o delicadas de salud de los pacientes se ven forzados a ingresar al Hospital ABC el cual es privado, a pesar de que esta institución este encargada de brindar la atención y regularización de los pacientes en ocasiones los conflictos con la administración y mismos doctores es preocupante ya que se descuida al problema y hay inmersos intereses económicos y poco estratégicos en donde las canalizaciones a centros hospitalarios de gobierno son nulas, ya que no existe algún profesional que se encargue de estas por parte de protección civil.

*¿Los recursos con los que cuenta protección civil inciden en el desempeño y la atención a la población civil por parte de los cuerpos de emergencia?*

Las unidades de respuesta en emergencias como lo son ambulancias o vehículos de primer contacto son catalogadas como regulares ya que a pesar de contar con vehículos muchos de ellos se encuentran descompuestos o con fallas para ser manejados, lo cual pone en riesgo tanto al personal como a los usuarios que hagan uso de los mismos, ya que debemos de recordar que las altas velocidades son frecuentes durante las emergencias.

*¿Involucrar aspectos psicosociales a protección civil ayudara a mejorar la atención hacia población civil?*

El considerar tomar en cuenta aspectos psicosociales es catalogado como excelente, bueno y regular tanto para los cuerpos de emergencia así mismo como a los usuarios que sufren alguna emergencia desgraciadamente estos aspectos no son tomados en cuenta dentro del área de protección civil ya que no se cuenta con personal capacitado en estas dos áreas de intervención los participantes hacen referencia a que sería bueno contar con estos actores ya que hay situaciones que son complejas de superarse, de manera mutua se manejan casos extremadamente fuertes en donde las situaciones de crisis y estrés por parte de la población civil llegan a tener repercusiones graves en los cuerpos de emergencia, además de que se manejan casos de decisión rápida en donde muchas veces la vida de alguien más está en las decisiones de los intervinientes y los grados de culpabilidad en caso de fallecimiento al momento de la actuación son considerables para generar conflictos de sueño o desempeño en el trabajo. Más específicamente consideran excelente que profesionales de las ciencias sociales se vean inmersos dentro de esta área.

*¿Es necesario considerar procesas de evaluación dirigidos a los cuerpos de emergencia?*

Los procesos evaluativos hacia el personal en torno a la atención eficaz y eficiente de sus actuaciones en las emergencias no se lleva, de igual forma porque no hay personal encargado de llevar acciones y que tenga un contacto después de la emergencia los participantes consideran que es bueno que se llevaran estos procesos para detectar

puntos rojos en los que los turnos estuviesen fallando al momento de ejecutar sus actividades y buscar un mejor desempeño que les ayude a fortalecer sus conocimientos y aprendizajes.

La construcción de estos análisis llevo acabo de una manera compleja ya que las respuestas fueron dadas por parte de cada uno de los participantes según su percepción en el tiempo que llevan dentro de la institución, de igual forma fueron de las preguntas más evadidas por algunos por temor a ser expuestos, otros más porque no logran identificar ni siquiera una fortaleza dentro del área, el trabajo en equipo la organización resaltan dentro de estos análisis como una de sus mayores fortalezas por cada turno.

## CONCLUSIONES

La Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos de la Ciudad de México aún conserva tradiciones o costumbres en donde los puestos que se ocupan en las diferentes áreas son a través de las plazas y contratos a familiares de personas que llevan un tiempo considerable de trabajar en esta demarcación, en donde los grados de estudio pasan a un segundo plano y muchas veces solo se toman en cuenta dentro de los departamentos para desempeñar actividades por parte de servicio social y prácticas profesionales en las distintas áreas con las que cuenta la Alcaldía, dejando a la deriva proyectos considerables y personal capacitado para mejorar el desempeño de las áreas de trabajo de dicha demarcación.

Protección Civil no es la excepción de dichas acciones, ya que el personal con el que cuenta no tiene la preparación suficiente para llevar actividades en situaciones de emergencia, la atención es deficiente y las actividades que se ejecutan son poco productivas y no tienen un impacto considerable en la salvaguarda de la población civil, en donde las actividades de prevención en las diferentes temáticas como los son prevención de accidentes, capacitaciones de reacción ante siniestros, capacitaciones de primeros auxilios, ejecución de simulacros etc. Son poco abordadas y carecen de importancia por todo el personal, la ejecución de acciones durante las emergencias en ocasiones resultan ser un caos, ya que no se tiene una organización necesaria para la atención correcta y valoración de las situaciones emergentes, en ocasiones se niega la atención a los usuarios que acuden para solicitar el apoyo recibiendo respuestas como: No tengo personal, No tengo material, Estamos en cambio de turno...

Incrementando el enojo por parte de la gente y decreciendo al área de protección civil, la autoridad se ve gravemente afectada ya que el respeto entre compañeros y superiores es la misma es decir no existen valores que rijan una jerarquía, no hay reglamentos claramente establecidos que moderen el comportamiento por parte del personal en el área, tampoco hay una asignación de tareas para cada uno de los que conforman el departamento y en ocasiones solo se hacen actos de presencia.

Su desempeño en él durante de las emergencias, se puede catalogar como regular ya que siempre logran cubrir las demandas de la población en la atención de los servicios en todos los turnos, sin embargo, hay personal que no logra cumplir ciertos requisitos para dar la atención a los usuarios ya que su carácter es muy fuerte y no controlan el estrés ante dichas situaciones, lo cual afecta en la atención eficiente de la población.

Contar con perfiles profesionales dentro de las áreas sociales como lo son Psicología y Trabajo Social es de gran importancia ya que pueden realizar y ejecutar acciones para mejorar el desempeño de los equipos de emergencia, al igual que tener un contacto directo con la población civil, ejecutando tareas en las distintas fases de intervención; antes, durante y después de las emergencias, llevando un control de aquellos problemas que se suscitan a diario en la demarcación.

## PROPUESTA

Para dar cumplimiento al objetivo específico número cuatro sobre el perfil profesional del trabajador social en protección civil para su intervención profesional en la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos, a continuación, se presenta la siguiente propuesta:

El profesional de Trabajo Social debe poseer los conocimientos, habilidades, y actitudes, retomados de diferentes fuentes de información como universidades y autores citados con anterioridad así mismo se complementa con la experiencia profesional de las prácticas profesionales de trabajo social en protección civil, cuya finalidad es el diseño del perfil profesional del trabajador social especificando los requerimientos con los que el trabajador social deberá contar para el ingreso al departamento de protección civil destacando cualidades, funciones y acciones que estarán estrictamente ligadas a su desenvolvimiento dentro del área.

Otro aspecto a considerar en la intervención profesional del trabajador social en la atención de urgencias, emergencias o desastres en materia de protección civil, son las funciones y acciones para fomentar un mejor desarrollo y crecimiento de la institución, implicando procesos científicos, teóricos y metodológicos que ayuden al desarrollo de estrategias, planes, programas y proyectos en pro del bienestar social de la sociedad en situaciones de urgencias, emergencias o desastres en sus diferentes fases antes, durante o después de los sucesos. Involucrando a diferentes actores de intervención favoreciendo la Gestión Integral de Riesgos, la atención a grupos prioritarios y el trabajo intermultidisciplinario.

Tabla. 8 Propuesta del perfil profesional del trabajador social en la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos, CDMX.

<b>Requisitos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.-Deberá de ser pasante o contar con título de la Licenciatura en Trabajo Social.</li> <li>2.-Contar con un compromiso ético y crítico que le permita comprender la realidad social en situaciones de urgencias, emergencias o desastres, con sentido humanista y comprensión hacia el dolor de las personas, mantener el respeto, la responsabilidad y la tolerancia en la atención de usuarios, para contribuir en una intervención intermultidisciplinaria dentro de los equipos de reacción ante emergencias proponiendo alternativas de solución a los conflictos sociales que se presenten en materia de protección civil antes durante o después de situaciones emergentes.</li> <li>3.-Disponibilidad para la investigación social en situaciones emergentes, que le permita el desarrollo de planes, programas y/o proyectos, así como la generación de políticas para la mejora en la atención a la sociedad.</li> </ol>
<b>Conocimientos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.-Deberán estar basados en una formación intermultidisciplinaria en donde se apliquen las teorías y metodologías del trabajo social que le permitan comprender la realidad social y la solución a las problemáticas sociales.</li> <li>2.-Conocimientos en cuanto a la educación social, la organización y el empoderamiento para la participación de la ciudadanía en proyectos sociales.</li> <li>3.-Manejo de grupos en situaciones de vulnerabilidad y emergencias.</li> <li>4.-Manejo de técnicas en situación de crisis y situaciones de duelo.</li> <li>5.-Conocimientos básicos en primeros auxilios, así como contar con la preparación mínima en la ley de protección civil.</li> </ol>
<b>Habilidades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.-Fortalecimiento de procesos de enseñanza aprendizaje ante situaciones emergentes de la población civil.</li> <li>2.-Diseñar propuestas innovadoras antes, durante y después de una emergencia.</li> <li>3.-Planear, programar y coordinar a la población civil para ayuda en situaciones de emergencia.</li> <li>4.-Administrar albergues, centros de acopio y control de ayuda humanitaria en situaciones de desastre.</li> <li>5.-Capacidad para comunicar situaciones de pérdidas ya sea material o humana a familiares, comunidades u organismos sobre situaciones de emergencia.</li> <li>6.-Formulación y evaluación de procesos evaluativos para medir la satisfacción de los usuarios ante los servicios prestados por los cuerpos de emergencia.</li> </ol>

---

7.-Elaborar reportes sociales para la canalización de pacientes a las instituciones gubernamentales en donde puedan ayudar a resolver sus necesidades sociales.

---

**Actitudes**

- 1.-Escuchar y comprender las necesidades sociales que la población demanda a la institución.
  - 2.-Hacerse parte de las alternativas de solución para la población en situaciones emergentes.
  - 3.-Ayudar a las familias, pacientes, o comunidades a la acción rápida y eficiente en la atención de emergencias.
  - 4.-Innovar en los procesos de atención a la población multidisciplinariamente.
  - 5.-Fomentar el respeto y el valor de la vida humana cuidando la dignidad, fomentar los derechos humanos y la justicia social sin importar la condición económica, la religión, sexo o raza.
  - 6.-Trabajar con equipos multidisciplinarios, en donde las medidas de acción busquen el bienestar social.
- 

**Elaboración propia retomada de los perfiles profesionales de ENTS, UAEM, UANL, el Colegio de Trabajo Social la Mancha, la LGPC y Galeana de la O.**

Tabla. 9 Propuesta de las funciones y acciones del trabajador social en el área de protección civil en la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos en CDMX.

<b>Funciones</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Acciones</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
<b>Investigación</b>	Desarrollar procesos de investigación de metodología cuantitativa o cualitativa en materia de protección civil, que ayuden al desarrollo de estrategias para la atención a personas en situaciones de urgencia, emergencias o desastres ya sea antes, durante o después.	1.-Investigacion de problemas ambientales	Investigación	Cronograma de
		2.-Investigacion de factores sociales en situaciones de urgencia, emergencia o desastres.	Análisis de información	actividades
		3.-Investigacion en materia de protección civil.	Entrevistas	Estudios socioeconómicos
		4.- Investigación sobre la demanda de servicios otorgados en materia de protección civil	Observación	Estudios sociodemográficos
		5.-Investigacion de riesgos en zonas de vulnerabilidad ante desastres	Grupos focales	Encuestas
		6.-Estudios sociales para valoración de damnificados	Sistematizaciones	Cuestionarios
		7.-Encuestas de opinión pública para la creación de planes, programas, proyectos o políticas públicas.	Capacitación y asesoramiento	Historias de vida
		8.- Detección de zonas más vulnerables de emergencias.		Diario de campo
		9.-Participacion en procesos de evaluación.		
			<b>Antes</b>	
		1.-Aplicación de instrumentos para estudios demográficos.	Investigación	Encuestas
		2.-Estudios de variables socioeconómicas	Entrevistas	Cuestionarios
		3.-Acercamiento con las comunidades o grupos prioritarios	Trabajo de campo	Historias de vida
			<b>Durante</b>	
		1.-Estudios sociales para valoración de damnificados.	Investigación	Hojas de control y registro
			Entrevista	

		2.- Detección de necesidades para damnificados.	Observación	
		3.- Localización de personas extraviadas en situaciones de emergencias o desastres.		
		4.- Sistematización de experiencias		
		<b>Después</b>		
		1.- Seguimiento de casos específicos en emergencias.	Análisis de la información	Reportes
<b>Planeación</b>	Desarrollar y coordinar procesos de planeación estratégica para fomentar el desarrollo e implementación de proyectos sociales que busquen el mejoramiento de la atención a ciudadanos en situaciones de urgencias, emergencias o desastres.	1.- Elaboración y planeación de programas de reforestación y atención de emergencias con cuerpos de emergencias	Investigación Observación Entrevistas Trabajo de campo	Oficios de solicitudes Libretas de registro Cronograma de actividades Expedientes Directorio de instituciones públicas y privadas
		2.- Coordinación de programas y proyectos en materia de protección civil		
		<b>Antes</b>		
		1.-Diseños de planes, programas o proyectos de intervención en casos de emergencia o desastre.	Análisis de la información	Curriculum vitae Carta descriptiva
		2.-Ejecución de proyectos	Programas de trabajo social	Cronograma de actividades
		3.-Selección del personal y capacitación de equipos.	Programas de atención a pacientes	
		<b>Durante</b>		
		1.-Organización de recursos materiales y humanos en caso de desastres	Investigación Observación	Carta descriptiva Libreta de registro
		2.-Implementación de programas o proyectos enfocados a la atención integral de la población en situaciones de emergencias o desastres.	Implementación de programas	Diario de campo Directorio de instituciones públicas y privadas
		3.-Coordinación y administración de albergues para damnificados.		
		<b>Después</b>		

		1.-Planes de contención y reducción de emergencias	Programa de actividades Entrevista	Reportes Fichas sociales
<b>Educación y Capacitación</b>	Diseñar procesos de enseñanza – aprendizaje con estrategias didácticas que busquen la difusión de problemas sociales en materia de protección civil, fortaleciendo la difusión del conocimiento a la población civil, considerando las acciones a desarrollarse antes, durante y después de alguna urgencia, emergencia o desastre.	1.-Desarrollar y proporcionar cursos intensivos para la población civil	Manejo y control de grupos	Estudios sociales Diario de campo
		2.-Generación de materiales didácticos e informativos	Trabajo de campo	Folletos, tríptico o manuales
		3.- Control de instrumentos de recopilación de información, manejo y seguimiento.	Programa de actividades	Libreta de control o registro
		4.-Desarrollo de proyectos que involucren de manera multidisciplinaria a los empleados de protección civil	Investigación Observación	Expedientes
		<b>Antes</b>		
		1.-Explicar procedimientos de actuación	Programa de actividades	Cronograma de actividades
		2.-Capacitaciones constantes a la Población Civil	Manejo y control de grupos	Trípticos, folletos, manuales
		3.- Diseño de materiales que fortalezcan la prevención ante desastres o emergencias		Libreta de control
		4.-Evaluacion de vulnerabilidades, organizativos e intervenciones.		Cuestionario Oficios
<b>Durante</b>				
		1.- Enlace con instituciones que puedan apoyar a protección civil.	Investigación Observación	Hojas de referencia o contra referencia
		2.-Implementacion de modelos de intervención de trabajo social, primeros auxilios psicosociales.	Manejo y control de grupos Comunicación asertiva	
<b>Después</b>				
		1.- Evaluación del impacto de enseñanza aprendizaje en la población.	Comunicación asertiva	Expedientes Diario de campo
		2.-Realizacion de informes sociales.		Informe social
		3.-Reconstruccion del tejido social		Cuestionario

			4.-Retroalimentación de la teoría sobre la temática de metodología de la intervención.		
<b>Orientación y Organización</b>	Informar y organizar a la población civil antes, durante o después de alguna situación de emergencia, mediante una comunicación efectiva.	las	1.-Acompañamiento y asesoramiento a familiares, comunidades o grupos de población la situación de las emergencias.	Investigación	Directorio de instituciones públicas y privadas
			2.-Organización de brigadas y equipos de emergencias.	Comunicación asertiva	Folletos, trípticos y manuales
			3.-Examinar las defensas y estilos de afrontamiento, identificación de patologías y derivación de estas.	Entrevista	Hoja de control
			4.-Dirección de reuniones (debriefing).		Ficha social
			<b>Antes</b>		
			1.- Brindar información de los servicios con los que se cuentan en protección civil.	Comunicación asertiva	Hoja de control
			2.- Administrar recursos materiales o humanos.		
			<b>Durante</b>		
			1.- Llenado de formatos de atención por parte de los cuerpos de emergencia	Comunicación asertiva	Partes de atención
			2.- Explicación de protocolos	Entrevista	Ficha social
			3.- Intervención en crisis	Programa	Reportes sociales
			4.-Rehabilitación tras el fin de la emergencia.		
			<b>Después</b>		
			1.-Informar decesos de personas civiles a familiares	Comunicación asertiva	Hoja de referencia y contra referencia
			2.-Informar la situación de la emergencia	Entrevista	Directorio de instituciones públicas y privadas
			3.- Canalización a los servicios que necesiten los afectados	Observación	
<b>Asistencia</b>	Identificar necesidades de población civil	las de la en	1.-Gestión de recursos de grupos prioritarios	Investigación	Oficios
				Análisis de información	Cuestionario
					Encuesta

situaciones de urgencias, emergencias o desastres, implementando las canalizaciones correspondientes y el contacto directo con instituciones u organismos para contribuir en la ayuda humanitaria y el desarrollo humano.	2.-Defensa de condiciones de bienestar y justicia social. 3.-Asesoría en situaciones sociales de urgencia, emergencia o desastre.	Entrevistas Observación Comunicación asertiva Manejo y control de grupos Programas Sistematización	Estudio socio-económico Diario de campo Visitas domiciliarias
	<b>Antes</b>		
	1.- Estudios de recursos con los que cuenta la alcaldía de Cuajimalpa.	Investigación Análisis de información Entrevistas Observación Programas Sistematización	Encuesta Estudio socio-económico
	<b>Durante</b>		
	1.- Localización de familiares 2.- Administración de albergues 3.- Administración de víveres 4.- Entrega de apoyos	Manejo y control de grupos Programas	Hojas de registro Hojas de control Diario de campo Informes sociales Bocetos
<b>Después</b>			
	1.- Seguimiento de casos	Investigación Análisis de la información Entrevista	Visitas domiciliarias Diario de campo
<b>Evaluación</b>	Implementar procesos evaluativos que ayuden a la medición del impacto de protección civil en la atención a la población civil por parte de los servidores públicos en los diferentes departamentos, así	1.-Generación de Instrumentos para la evaluación de los servicios proporcionados en materia de Protección Civil y Servicios de Emergencia.  Investigación Análisis de la información Entrevistas Observación Comunicación Sistematizaciones	Cuestionarios Encuestas Hojas de registro y control Bocetos Diario de campo Reportes sociales Informes sociales
<b>Antes</b>			

como de los cuerpos de emergencias; antes, durante y después de una urgencia, emergencia o desastre.	1. Evaluación del impacto de protección Civil	Investigación Análisis de la información Entrevistas Observación	Cuestionarios Encuestas
<b>Durante</b>			
	1.- Localización de familiares y/o afectados	Investigación Entrevistas	Hojas de control Bocetos
<b>Después</b>			
	1.- Aplicación de instrumentos a familiares o afectados en materia de la atención recibida 2.- Generación de estadísticas de los servicios de protección civil	Investigación Entrevistas Sistematizaciones	Diario de campo Reportes sociales Informes sociales Cuestionario Encuesta

**Elaboración propia: retomada de Silvia Galeana de la O y Colegio de Trabajo Social Castilla de la Mancha.**

La tabla 9 hace una descripción principalmente de las funciones y acciones que el trabajador social desempeñara en el área de protección civil, dividiendo las mismas en los diferentes momentos de intervención que la protección civil en México contempla (antes, durante y después de una emergencia) retomando al Colegio de Trabajo Social de la Mancha de España y la propuesta de Galeana de la O. Complementando y añadiendo las técnicas e instrumentos que mejor se adaptan en cada función, en cada acción y en cada momento de intervención, dichos instrumentos tendrán que ser creados en caso de no existir en el departamento de protección civil y por consiguiente en el departamento de trabajo social.

## SUGERENCIAS

- 1.- Llevar procesos de selección de personal candidatos a las diferentes áreas de protección civil y servicios de emergencia que cuenten con perfiles profesionales aptos para el desempeño dentro del área en la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos, CDMX.
- 2.- Implementar la contratación de perfiles profesionales en las ciencias sociales Psicólogos, Trabajadores Sociales, Sociólogos etc., para la creación e implementación y funcionamiento de departamentos de atención entre los cuales está la atención en crisis, capacitación a la población civil, manejo de gestión integral de riesgos, institucionalización y coordinación.
- 3.- Implementar objetivos específicos, misión, visión y organigramas que contribuyan al mejor funcionamiento de la institución.
- 4.- Creación de reglamentos y normas específicas para el área de protección civil.
- 5.- Diseño de perfiles profesionales para la asignación de funciones y acciones de las diferentes profesiones intervinientes en casos de emergencias.
- 6.- Implementación de la investigación como una herramienta básica de la atención en emergencias.
- 7.- Diseño de instrumentos para manejo y control de las urgencias, emergencias o desastres en la demarcación.
- 8.- Creación de proyectos en los que se incluya al personal de protección civil para la mejora en la atención eficaz y eficiente hacia la población civil.
- 9.- Talleres sobre manejo de estrés, reacción y situaciones de vulnerabilidad de la población civil.
- 10.- Seguimiento de las emergencias.

11.- Coordinación de acciones entre áreas afines a protección civil para el apoyo en situaciones de emergencias.

12.- Implementar actividades de prevención en la demarcación por parte de protección civil y servicios de emergencias.

13.- Desarrollar procesos evaluativos para medir el impacto de la atención en emergencias.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alayón, N. (2018). *Definiendo el Trabajo Social*. México: Entorno social.
- Avidaña, J. V., Reyes, A. V., & Franco, M. V. (2014). *Los accidentes como problema de salud pública en México, Retos y Oportunidades, Atención prehospitalaria y hospitalaria del trauma por lesiones no intencionales*. Ciudad de México: InterSistemas S.A de C.V.
- Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento. (Octubre de 2012). *FONDEN: El Fondo de Desastres Naturales de México- una reseña*. Obtenido de [http://www.proteccioncivil.gob.mx/work/models/ProteccionCivil/Resource/469/1/images/LibroFonden\\_versionEsp.pdf](http://www.proteccioncivil.gob.mx/work/models/ProteccionCivil/Resource/469/1/images/LibroFonden_versionEsp.pdf)
- Boixadós, A., & Hidalgo, C. (24 de Enero de 2018). *Psicosocial y Emergencias*. Obtenido de El Trabajo Social ante Situaciones de Urgencia- Emergencia social. Análisis a partir de la Investigación realizada en el Maresme (Barcelona): <http://www.psicosocialyemergencias.com/trabajo-social-ante.situaciones-de-urgencia-emergencia-social-analisis-investigacion-maresme/>
- Boixadós, A., & Hidalgo, C. (24 de Enero de 2018). *Psicosocial y emergencias*. Obtenido de El trabajo social ante situaciones de urgencia- emergencia social. Analisis a partir de una investigacion realizada en el Meresme.: <http://www.psicosocialyemergencias.com/trabajo-social-ante-situaciones-de-urgencia-emergencia-social-analisis-investigacion-maresme/>
- Boixadós, A., Hidalgo, C., & Blas, E. (24 de Enero de 2018, párr.19). Obtenido de El trabajo social ante situaciones de urgencia- emergencia social: <http://www.psicosocialyemergencias.com/trabajo-social-ante-situaciones-de-urgencia-emergencia-social-analisis-investigacion-maresme/>
- Calameo. (s.f.). *El Fondo de Desastres Naturales de México-Una Reseña*. Recuperado el 23 de 10 de 2019, de <https://es.calameo.com/books/0020695585d4993c6b93a>
- Cardona, O., Hurtado, J., Correa, O., Mejia, F., Moreno, Á., & Prieto, S. (2003). *"Gestión Integral de Riesgos y Desastres. Gestion Integral de Riesgos"*. Manizales, Colombia.

- CENAPRED. (Marzo de 2014). *CENAPRED*. Obtenido de Manual de Protección Civil: <http://www.cenapred.gob.mx/es/Publicaciones/archivos/293-MANUALDEPROTECCINCIVIL.PDF>
- Chaux, W. (1993). *La vulnerabilidad global en los desastres no son naturales*. Bogotá: Red: Tercer Mundo Editores.
- Chicaiza, M. P. (Julio de 2015). *UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Políticas y Sociales*. Obtenido de La Gestión de Riesgos “Naturales” y su relación con los Impactos Sociales en la Parroquia Cuyuja, Cantón Quijos, Provincia de Napo, Período Septiembre 2014 - Marzo 2015.: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/5812/1/T-UCE-0013-TS006.pdf>
- Chuquihuanga, C. N. (2015). *Universidad Politécnica Salesiana*. Recuperado el 21 de Octubre de 2019, de "Estructuración del organigrama, elaboración del manual de funciones y manual de políticas internas para la empresa diserval de la Ciudad de Cuenca en el periodo 2014-2015": <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7760/1/UPS-CT004613.pdf>
- Colegio Oficial de Trabajo Social- La Mancha. (s.f). *El Trabajo Social en Situaciones de Crisis, Emergencias y Catastrofes en Castilla La Mancha*. Obtenido de [https://www.trabajosocialcm.com/assets/doc/participa/Doc1\\_Emergencias.pdf](https://www.trabajosocialcm.com/assets/doc/participa/Doc1_Emergencias.pdf)
- Delegación Cuajimalpa. (2009). *Revive Cuajimalpa de Morelos*. Obtenido de [https://isccc.global/files/custom/Community/cuajimalpa\\_morelos\\_sp.pdf](https://isccc.global/files/custom/Community/cuajimalpa_morelos_sp.pdf)
- Directorio de Hospitales y Centros de Salud. (s.f). *Secretaría de Salud del Distrito Federal*. Obtenido de Directorio de Hospitales y Centros de Salud: [http://data.salud.cdmx.gob.mx/ssdf/transparencia\\_portal/Archivos/a14f04/Salud.pdf](http://data.salud.cdmx.gob.mx/ssdf/transparencia_portal/Archivos/a14f04/Salud.pdf)
- Esparell, D. D. (s.f). *La intervención del Trabajador/a Social en situaciones de Emergencias y urgencia social*. Obtenido de [http://www.trabajosocialmalaga.org/archivos/archivos\\_boletin/intervenciondelTSe\\_mergencias.pdf](http://www.trabajosocialmalaga.org/archivos/archivos_boletin/intervenciondelTSe_mergencias.pdf)
- Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. (Marzo de 2008). *IFRC*. Obtenido de Directrices para evaluaciones de emergencia:

<https://www.ifrc.org/Global/Publications/disasters/guidelines/guidelines-emergency-sp.pdf>

FENETS. (15 de Septiembre de 2018). *International Federation Of Social Workers*.  
Obtenido de <http://www.ifsw.org>

Franco, D. A. (2016). Compendio "Evaluación de Proyectos Sociales" 2016-B. México.

Galeana de la O, S. (1999). Manual de Trabajo Social. En M. S. Rosado. Mexico: Plaza y Valdes.

Galeana de la O, S. (2004). Campos de Accion del Trabajo Social. En M. S. Rosado, *Manual de Trabajo Social* (págs. 139-162). Ciudad de México: Plaza y Valdés.

Galeana, d. (2004). Manual de Trabajo Social. En M. S. Rosado, *Manual de Trabajo Social* (pág. 157). México: Plaza y Valdez.

García, L. T., & Cano, F. M. (14 de Octubre de 2019). Obtenido de EL FODA: Una técnica en el análisis de problemas en el contexto de la planeación en las organizaciones  
Recuperado:: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/foda1999-2000.pdf>

García, S. S. (s.f). Especificidad y rol en Trabajo Social Curriculum- Saber- Formación.  
Buenos Aires: Hvmánitas.

Google Masp. (s.f.). *Cuajimalpa de Morelos*. Recuperado el 23 de 10 de 2019, de <https://www.google.com/maps/place/Cuajimalpa+de+Morelos,+CDMX/@20.4877469,-103.4662505,8z/data=!4m5!3m4!1s0x85d207336ffcd91d:0x35c1756c33ae1e15!8m2!3d19.3631419!4d-99.2880597>

Híjar, M. M. (2014). *Los accidentes como problema de salud puública en México. Retos y Oportunidades*. Ciudad de México: Intersistemas S.A de C.V.

INEGI. (2015). *Cuentame Inegi*. Obtenido de <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/df/poblacion/>

*Intervencion Social en Crisis*. (s.f). Obtenido de [http://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/portal\\_social/index/assoc/sn0084.dir/sn0084.pdf](http://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/portal_social/index/assoc/sn0084.dir/sn0084.pdf)

Lavel, A. (2002). *Desarrollo y prevencion* . Quito .

Ley del Sistema de Proteccion Civil del Distrito Federal. (27 de Noviembre de 2014). *LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN CIVIL DEL DISTRITO FEDERAL*.

- López, C. M., López , C. L., & Escamilla, C. J. (Septiembre- Octubre de 1986). *Algunas consecuencias de los sismos de septiembre de 1985 en la Ciudad de México*. Obtenido de <http://saludpublica.mx/index.php/spm/article/viewFile/402/391>
- Merino, F. E. (Octubre de 2014). *Intervencion del Trabajo Social en Emergencias*. Obtenido de Universidad de Jaén, Facultad de Trabajo Social: <http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/734/1/TFG-Aranda%20Merino%2C%20Francisco%20Eulalio.pdf>
- Merino, F. E. (Octubre de 2014). *Intervencion del Trabajo Social en Emergencias* . Obtenido de Universidad de Jaén, Facultad de Trabajo Social : <http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/734/1/TFG-Aranda%20Merino%2C%20Francisco%20Eulalio.pdf>
- Milenio Digital. (19 de Septiembre de 2017). *Milenio*. Obtenido de ¿Cuantos muertos causo el terremoto de 1985?: <https://www.milenio.com/cultura/cuantos-muertos-causo-el-terremoto-de-1985>
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. (Mayo de 2006). *Modelo de Intervencion en Crisis en Situaciones de Emergencias y Desastres*. Obtenido de [http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/otrosdoc/modelo\\_intervencion\\_situaciones\\_emergencias.pdf](http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/otrosdoc/modelo_intervencion_situaciones_emergencias.pdf)
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. (Mayo de 2006). *Salud.Gob*. Obtenido de Modelo de Intervención en crisis en situaciones de emergencias y desastres : [http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/otrosdoc/modelo\\_intervencion\\_situaciones\\_emergencias.pdf](http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/otrosdoc/modelo_intervencion_situaciones_emergencias.pdf)
- Monje, Á. C. (2011). *Metodologia de la investigacion cuantitativa y cualitativa.Guia didáctica*. Neiva: Universidad Surcolombiana Facultad de Ciencias Sociales y Humanas Programa de comunicacion social y periodismo.
- Morales, P. K. (2014). *Los accidentes como problema de salud pública en Mexico, Retos y Oportunidades*. Ciudad de México: InterSistemas S.A de C.V.
- Moreno, J., & Marcaccio, A. (2014). Perfiles profesionales y valores relativos del trabajo . *Scielo Uruguay Ciencias Psicologicas* , parr.12.
- OMS. (5 de Septiembre de 2014). *OMS.COM*. Obtenido de <http://www.who.int/es/>

- OPS. (Enero de 2010). *La respuesta de salud al terremoto de Haití Enero 2010*. Obtenido de Enseñanzas que deben apreenderse para el próximo desastre repentino de gran magnitud Resumen: [https://www.paho.org/disasters/index.php?option=com\\_docman&view=download&category\\_slug=books&alias=2007-la-respuesta-de-salud-al-terremoto-de-haiti-enero-de-2010-resumen&Itemid=1179&lang=en](https://www.paho.org/disasters/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=books&alias=2007-la-respuesta-de-salud-al-terremoto-de-haiti-enero-de-2010-resumen&Itemid=1179&lang=en)
- Organizacion Panamericana de la Salud. (Mayo de 2010). *Cursos Campus Virtual*. Obtenido de Apoyo psicosocial en emergencias humanitarias y desastres: [https://cursos.campusvirtualesp.org/pluginfile.php/60170/mod\\_resource/content/1/APOYOPSICOSOCIALENEMERGENCIASHUMANITARIASYDESASTRES.pdf](https://cursos.campusvirtualesp.org/pluginfile.php/60170/mod_resource/content/1/APOYOPSICOSOCIALENEMERGENCIASHUMANITARIASYDESASTRES.pdf)
- Organización Panamericana de Salud. (2010). *El terremoto y tsunami del 27 de febrero en Chile*. Santiago de Chile: Airena.
- Perez, M. (01 de Abril de 2011). *El Samur Social como Servicio Social de atención a las emergencias sociales. Su papel en la catastrofe de atentado terrorista del 11M y en el grave accidente aéreo de Spanair*. Obtenido de Revista Servicios Sociales y Política Social. Consejo General de Trabajo Social. Madrid.: [https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/revista\\_digital/publicas/no\\_94\\_intervencion\\_social\\_en\\_situaciones\\_de\\_emergencias\\_sociales\\_ii/](https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/revista_digital/publicas/no_94_intervencion_social_en_situaciones_de_emergencias_sociales_ii/)
- Sanchez, A. (2 de Marzo de 2019). Construiría Sedena el Hospital de Cuajimalpa . *La prensa* , pág. 6.
- Secretaria de Cultura . (4 de Septiembre de 2012). *CULTURA SECRETARIA DE CULTURA* . Obtenido de INBAL : <https://proteccioncivil.inba.gob.mx/quienes-somos/historia-de-la-proteccion-civil>
- Secretaria de Salud . (2017). *Secretaria de Salud de la Ciudad de Mexico*. Obtenido de Gaceta 2017, Urgencias : [http://data.salud.cdmx.gob.mx/portal/media/agenda\\_2017/urgencias.html](http://data.salud.cdmx.gob.mx/portal/media/agenda_2017/urgencias.html)
- Secretaria de Salud. (2017). *Secretaria de Salud de la Ciudad de Mexico*. Obtenido de Gaceta 2017, Daños a la Salud : [http://data.salud.cdmx.gob.mx/portal/media/agenda\\_2017/da%C3%B1os.html](http://data.salud.cdmx.gob.mx/portal/media/agenda_2017/da%C3%B1os.html)
- Tamayo, M. T. (1999). *Aprender a Investigar, La investigacion* . Santa Fe Bogota : INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO ICFES.

- Tesis . (12 de Abril de 2018). Obtenido de Investigaciones Análisis SSPS: <https://www.thesisinvestigaciones.com/instrumentos-de-recoleccion-acuten-de-datos.html>
- UNAM. (2010 párr.1). *Enciclopedia de conocimientos fundamentales volumen I, español, Literatura UNAM- Siglo XXI*. Recuperado el 22 de Octubre de 2019, de Textos Narrativos: <http://www.objetos.unam.mx/literatura/borrador/pdf/narracion.pdf>
- UNGRD. (2016). *Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, Sistema Nacional de Gestión Integral de Desastres*. Obtenido de Manual de Atención e Intervención Psicosocial en Emergencias: [http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/otrosdoc/modelo\\_intervencion\\_situaciones\\_emergencias.pdf](http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/otrosdoc/modelo_intervencion_situaciones_emergencias.pdf)
- Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres [UNGRD]. (2016). *Unidad Nacional para la Gestión Integral del Riesgo- Colombia*. Obtenido de Sistema Nacional para la Gestión Integral de Desastres, Manual de Atención e Intervención Psicosocial en Emergencias: [http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/otrosdoc/modelo\\_intervencion\\_situaciones\\_emergencias.pdf](http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/otrosdoc/modelo_intervencion_situaciones_emergencias.pdf)
- Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres-Colombia. (2016). *Manual de Atención e Intervención Psicosocial en Emergencias*. Obtenido de Guía de Funcionamiento Sala de Crisis Departamental, Distrital y Municipal, Bogotá, D.C.: <https://repositorio.gestiondelriesgo.gov.co/bitstream/handle/20.500.11762/18505/VOL-4-MANUAL-PSICOSOCIAL-EN-ATENCION-DE-EMERGENCIAS.pdf?sequence=13>
- Universidad Autónoma de Nuevo León . (14 de Junio de 2010). *Universidad Autónoma de Nuevo León* . Recuperado el 23 de Agosto de 2019, de Licenciado en Trabajo Social y Desarrollo Humano : <https://www.uanl.mx/oferta/licenciado-en-trabajo-social-y-desarrollo-humano/>
- Universidad Autónoma del Estado de México [UAEM]. (2017). *Facultad de Ciencias de la Conducta*. Recuperado el 23 de Agosto de 2019, de FaCiCo: <https://www.facico-uaemex.mx/2018-2022/trabajo-social.html>

Universidad Nacional Autónoma de México, ENTS. (2009). *Escuela Nacional de Trabajo Social*. Recuperado el 23 de Agosto de 2019, de <http://www.trabajosocial.unam.mx/queestsocial.html#>