

## REPORTE DE CASO

### **Diagnóstico comunitario e intervención social en la comunidad La Victoria. Sistematización de una experiencia**

---

**Millán, Luisa y Pinedo, Keily**

Universidad del Zulia – Venezuela

#### **Resumen**

Este trabajo presenta la sistematización de las experiencias de prácticas profesionales en espacios comunitarios y proyectos sociales I. Tiene como objetivo reconstruir el trabajo comunitario realizado en el Ambulatorio Urbano III La Victoria. El objeto de la sistematización es el diagnóstico comunitario y su eje la intervención social. En estas prácticas profesionales las estudiantes de Trabajo Social se insertaron en una institución de salud, concretamente en el departamento de promoción social para la planificación y ejecución de actividades, la investigación y elaboración del informe institucional. La recolección y el registro de la información se realizaron en el diario de campo. Durante el primer semestre del 2013, se aplicaron estrategias, técnicas y herramientas propias de trabajo social para la sensibilización, orientación y formación de los actores sociales concernidos. Entre los resultados obtenidos destacan: la zonificación y el diagnóstico del barrio La Victoria y, la formulación y diseño de dos proyectos socio-comunitarios en salud. Se concluye que la sistematización de prácticas profesionales en espacios comunitarios permite reflexionar e interiorizar el proceso mismo de prácticas profesionales, reconociendo sus debilidades y fortalezas así como las diversas experiencias vividas.

**Palabras claves:** Trabajo Social, sistematización, prácticas comunitarias, inserción, proyectos sociales.

Correo electrónico: [lmcc08@gmail.com](mailto:lmcc08@gmail.com); [keily\\_pinedo@hotmail.com](mailto:keily_pinedo@hotmail.com)

---

Recibido 03-09-13 / Aceptado 04-01-14

### **Abstract**

#### **Community diagnosis and social intervention in the community of La Victoria Systematization of an experience**

This paper presents the systematization of the experiences of professional practices in community spaces and social projects I. It aims to rebuild the community work made in the urban ambulatory III La Victoria. The purpose of the systematization is the community diagnosis and its axis social intervention. In these professional practices social work students were inserted in a health institution, specifically in the department of social promotion for planning and implementation of activities, research and development of the corporate report. The collection and recording of information were carried out in the field diary. During the first semester of 2013, proper social work strategies, techniques and tools for sensitization, orientation and training of the concerned social actors were applied. Among the results obtained are: zoning and diagnosis of La Victoria neighborhood, and the formulation and design of two socio-community health projects. It is concluded that the systematization of work experience in community spaces can reflect and internalize the very process of professional practices, recognizing their strengths and weaknesses as well as various experiences.

**Key words:** Social Work, systematization, community practices, inclusion, social projects.

### **Introducción**

El diseño curricular de la Escuela de Trabajo Social<sup>1</sup>, contempla la formación integral de un profesional para el ejercicio idóneo, con pleno dominio de métodos, técnicas y procedimientos, con interés por la investigación social sostenida como base para la orientación de sus formas de intervenir problemas sociales y humanos, que mantenga la sintonía con el desarrollo científico y las necesidades de su entorno, capaz de reconocer y respetar los valores culturales y con sólidos principios éticos.

Asimismo, el Reglamento de Prácticas Profesionales del Departamento de Trabajo Social señala que son (...) procesos académicos de intervención social, que realiza el estudiante bajo asesorías del docente, en organizaciones y espacios públicos, privados, gubernamentales, no gubernamentales, mixtos, adscritos a instituciones y proyectos sociales; los mismos son identificados como Centros de Prácticas y en ellos se deben desarrollar programas y/o proyectos sociales dirigidos a personas, familias, grupos y comunidades<sup>2</sup>. Así pues, el desarrollo de las prácticas profesionales de Trabajo Social tiene gran importancia para la transformación social ya que en ella se vinculan relaciones interinstitucionales y comunitarias basándose en un trabajo multidisciplinario e intersectorial en sintonía con la realidad nacional (Sáez, 2010).

La cátedra de prácticas profesionales en espacios comunitarios de la Escuela de Trabajo Social de LUZ, desarrolla en el estudiante competencias para la intervención social, en espacios y situaciones específicas. Las mismas se ejecutan durante dos

---

<sup>1</sup> Escuela de Trabajo Social (2000). Estructura Curricular. Universidad del Zulia pág. 33

<sup>2</sup> Escuela de Trabajo Social (2000). Reglamento de Prácticas Profesionales del Departamento de Trabajo Social. Universidad del Zulia, 2003, p.1.

períodos, en este caso se sistematiza la experiencia acontecida durante el primer período 2013, en el sector salud, Ambulatorio Urbano III La Victoria, ubicado en el estado Zulia, específicamente en la zona nor-oeste de Maracaibo, parroquia Caracciolo Parra Pérez. Las prácticas comunitarias se realizaron entre los meses de febrero y septiembre del año 2013. Durante ese dicho período se vivenciaron dos acontecimientos relevantes, el primero consistió en la inserción en el ambulatorio ya mencionado y el segundo en la realización de la zonificación del Barrio La Victoria. Los actores claves de éste proceso fueron la docente de la cátedra prácticas profesionales, las diez (10) estudiantes de trabajo social de LUZ, las integrantes del departamento de Promoción Social y los habitantes del barrio La Victoria.

Tanto el proceso de zonificación, como el diagnóstico comunitario, evidenciaron que gran parte de los habitantes de la comunidad padecen enfermedades crónicas, tales como hipertensión arterial y diabetes, y un gran número de estos no asisten a un control médico. Otra problemática identificada fue la falta de planificación familiar. En la primera etapa de las prácticas comunitarias, los momentos más resaltantes fueron el de inserción y la zonificación. Se entiende por inserción:

“El primer acercamiento a la trama social que los sujetos establecen en su vida cotidiana con relación a la satisfacción de sus necesidades. Para el trabajo social es el momento de los interrogantes, de las indecisiones producto del impacto de una realidad que desestructura y que muchas veces inmoviliza además es el momento de reflexión para establecer una estrategia de intervención porque es la instancia de búsqueda del SOBRE QUÉ de la intervención.” (Rozas, 2002:77).

Por su parte, es necesario plantear el concepto de la zonificación, entendiéndose como: “La delimitación de unidades territoriales en un área de influencia del establecimiento de salud, a través de un proceso donde la comunidad y el equipo de salud participan activamente en el reconocimiento de la realidad, facilitando la interacción entre las unidades de salud y las comunidades en sus límites” (MPPS, 2010:27).

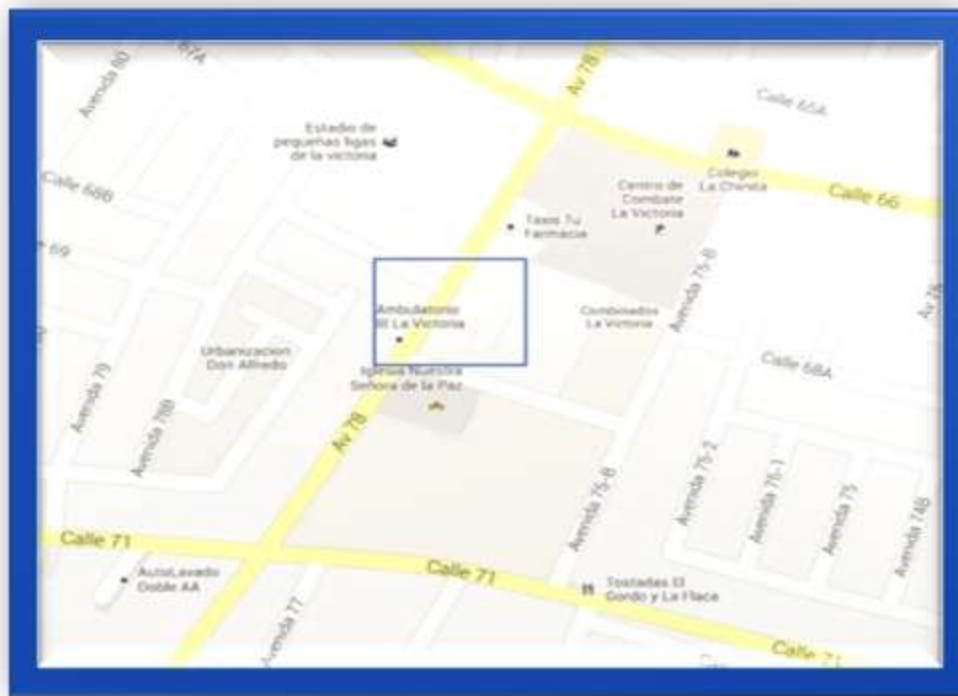
Por lo tanto la inserción fue un momento crucial para el desarrollo de la práctica misma, pues fue el primer contacto con la realidad a estudiar y foco de las prácticas, por lo que exigió ampliar los sentidos a un nivel máximo para captar la mayor cantidad de información posible; mientras que la zonificación demandó la inserción en la comunidad La Victoria, el reconocimiento de ésta y el contacto con los informantes claves, entre otros. Además, se estudió a profundidad la realidad social con la finalidad de realizar un diagnóstico comunitario para detectar las principales problemáticas del barrio; todo lo cual fue ampliamente enriquecedor para el desarrollo profesional en trabajo social.

En ésta primera etapa de las prácticas comunitarias, se aprendió la importancia del trabajo en equipo, el trabajo social como acción interdisciplinaria, donde el profesional se desenvuelve junto con otras disciplinas, la necesidad de establecer relaciones profesionales positivas y desarrollar un trabajo conjunto para lograr lo planificado. Aprendimos a realizar la zonificación y lo que esta permite, se reconocieron y afianzaron los roles que cumple el Trabajador Social a nivel de salud pública, por lo que consideramos que este primer nivel de prácticas comunitarias en salud estuvo lleno de estrategias y herramientas propias del quehacer profesional en Trabajo Social, (Ver Cuadro 1)

### **Sistematización de las prácticas profesionales en espacios comunitarios.**

#### **a) Características del contexto socio-sanitario.**

El Ambulatorio Urbano III La Victoria, está ubicado específicamente en la zona noroeste de Maracaibo, parroquia Caracciolo Parra Pérez del estado Zulia. Limita al sur con el Barrio Panamericano, al este con la urbanización La Victoria (primera etapa) y al oeste con la segunda etapa de la misma. Exactamente se encuentra en la Av. 78 con calle 69, entre la primera y segunda etapa de la urbanización La Victoria.



**Fuente:** Google Maps (2013)

Entre las características del contexto socio-sanitario se distingue el Ambulatorio la Victoria, ubicado en la urbanización la Victoria. Esta es una comunidad planificada, consolidada, conformada por calles asfaltadas, con servicios públicos como agua, luz, gas, teléfono, aseo urbano, alumbrado público, entre otros. Las casas están

construidas con bloques y otros materiales de construcción, todas construidas con un diseño específico.

La comunidad consta de espacios de uso público como el ambulatorio, canchas deportivas, gimnasios de combate. Desde el ambulatorio tipo III La Victoria, se trabajó en el barrio la Victoria. Se trata de una comunidad que se encuentra frente a la urbanización la Victoria, sus calles son asfaltadas, cuenta con servicios básicos, tales como agua, electricidad, teléfono, alumbrado público, entre otros, aunque estos tienen algunas fallas, la mayoría de las casas están construidas con bloques y otros materiales de construcción, algunas excepciones son casas o ranchos construidos con materiales de desecho como láminas de zinc. Esta comunidad también cuenta con espacios de uso público como canchas y un consultorio médico popular de "Barrio Adentro", es un barrio que con el paso del tiempo se ha consolidado positivamente. En las dos comunidades hay establecimientos comerciales, escuelas públicas y privadas.

#### **b) Fundamentos de la sistematización.**

La sistematización, es un modelo de investigación cualitativa necesaria en la práctica profesional del trabajo social debido a la producción de conocimientos que permite, la comprensión de la realidad social en la que trabajamos y el establecimiento de estrategias de acción adecuadas según la problemática que presenta la misma. Por ello, entendemos la sistematización como:

"Un ejercicio de reflexión crítica para mejorar lo que se hace, sean cuales fueran los objetivos, los destinatarios o las instituciones con las que se lleva a cabo la práctica. La sistematización cumple con el objetivo de mejorar las prácticas si esta se realiza en simultáneo con el desarrollo de las mismas. La sistematización permite facilitar la organización y redirección de la acción, la identificación de problemas y soluciones, así como el descubrimiento y afianzamiento de reservas" (RePraSis, 2013).

El proceso de la sistematización de las prácticas profesionales, se realizó teniendo en cuenta siete fases que facilitaron la interacción entre las personas que participan, con el propósito de generar una reflexión crítica y la obtención de nuevos conocimientos, estas fases son: 1) Reconstrucción de la práctica; 2) Análisis de la práctica; 3) Interpretación de la práctica; 4) Conceptualización de la práctica; 5) Generalización de la práctica; 6) Conclusiones; y, 7) Propuestas. Estas fases se desarrollaron a partir de los valores éticos, los conocimientos y la metodología utilizada en la práctica durante el primer semestre 2013.

A continuación se presentan los resultados de la sistematización llevada a cabo durante el proceso de prácticas profesionales vivenciado, en lo relacionado con el Diagnóstico y la intervención social, que constituyen el objeto de sistematización, es decir lo que se sistematiza.

**c) El objeto de la sistematización: diagnóstico comunitario e intervención social.**

El proceso del diagnóstico comunitario en la comunidad La Victoria, se realizó mediante la estrategia de la inserción al ambulatorio y la zonificación del barrio La Victoria. El diagnóstico permitió, conocer a profundidad, el contexto social. Este conocimiento profundo de la realidad, derivó en la planificación y ejecución de un proyecto social, con el objetivo de atender las problemáticas de salud identificadas en la comunidad.

Para ejecutar el proyecto fue necesario abordar la comunidad mediante un conjunto de acciones de índole profesional: planificación, organización, ejecución, evaluación, desarrolladas desde el Departamento de Trabajo Social, el cual cumple con el requisito establecido como parte del plan de trabajo de la unidad curricular de prácticas profesionales en espacios comunitarios y proyectos sociales I. De esta forma se concluyó con la necesidad de planificar dos proyectos de intervención social dirigidos a las problemáticas más resaltantes en la comunidad conocidas mediante el proceso de zonificación, los proyectos que se planificaran y ejecutaran corresponden a las problemáticas de hipertensión arterial y diabetes por ser estas las problemáticas de salud más resaltantes en la comunidad. Para realizar el diagnostico comunitario se conformaron cinco (5) parejas que trabajaron con 4 manzanas del Barrio La Victoria cada una y ejecutaron el proceso de zonificación, en efecto se obtuvo el diagnostico comunitario en el cual se indicó un alto porcentaje de habitantes de la comunidad que padecen hipertensión arterial y diabetes. Se establecieron alianzas con las estudiantes del departamento de enfermería que asistieron a algunos recorridos de la comunidad y con el equipo de trabajo social del Ambulatorio Urbano III La Victoria. Los recursos utilizados fueron las planillas otorgadas por el equipo de trabajo social del ambulatorio en las cuales se estableció el formato de la entrevista que se realizó a los habitantes de la comunidad.

La inserción se realizó en el Ambulatorio Urbano III La Victoria con la finalidad de cursar el primer nivel de la práctica comunitaria; durante un período de cuatro meses (abril/julio), se asistió al ambulatorio los días jueves y viernes de cada semana en un horario de 8:00 am a 12:00 pm. En esta etapa se resaltaron valores como la puntualidad, responsabilidad, compromiso, entre otros relacionados con la ética profesional del Trabajo Social.

En este proceso de prácticas profesionales, se establecieron relaciones con el personal del departamento de promoción social del ambulatorio, entre quienes destacan tres profesionales de Trabajo Social, que acompañaron a las estudiantes de prácticas profesionales guiando y brindando sus conocimientos sobre la institución. Se utilizó como proceso metodológico la visita guiada por las instalaciones del ambulatorio, el recorrido se realizó en los dos pisos del ambulatorio y se observaron cada uno de los departamentos del ambulatorio como: administración, el laboratorio, departamento del promoción social, los departamentos de las diferentes especialidades médicas como

medicina general, medicina interna, pediatría, ginecología, higiene del adulto, neurofisiología, enfermedades de transmisión sexual, consulta materno infantil, el área de inmunización, odontología, radiología, nutrición y dietética, el área de historias médicas y la farmacia. Asimismo, se realizaron actividades como: sesiones educativas, diseño y uso de carteleras, zonificación del barrio La Victoria, visitas domiciliarias, y elaboración de croquis, entrevistas para elaboración del informe institucional y finalmente el trabajo en conjunto con estudiantes de servicio comunitario de una universidad privada.

En las sesiones educativas se enfatizó mayormente la importancia de los valores como la solidaridad, el respeto, la puntualidad, la tolerancia, la humildad, entre otros. La dinámica consistió en recorrer el ambulatorio y realizar una breve sesión educativa sobre este tema en las distintas áreas de la institución. También se diseñó una cartelera informativa, alusiva a las efemérides del mes de abril, para ello se buscó información relacionada y se publicó en la misma; por ejemplo, el día de no fumar y en función de ésta fecha se organizó una sesión educativa.

El proceso de zonificación fue la actividad más compleja que se llevó a cabo en este primer nivel de prácticas, se inició en el mes de mayo y consistió en la recolección de información mediante un recorrido, por la comunidad, organizados en parejas, visitando y entrevistando casa por casa a sus habitantes. Se siguieron los criterios establecidos en el formato de sectorización o zonificación otorgado por el departamento de promoción social del Ambulatorio La Victoria, con la finalidad de conocer la cantidad de habitantes de la comunidad, las enfermedades más comunes y si están en control; luego se procesó la información para realizar el diagnóstico comunitario participativo, en el que se plasmó toda la información recaudada.

Al culminar el proceso de zonificación se realizó el croquis del barrio La Victoria, con la finalidad de mostrar los cambios físicos de la comunidad, así como la ubicación geográfica de la misma. El croquis fue realizado por las estudiantes de prácticas para identificar zonas de riesgos en salud, utilizando materiales como marcadores, papel bond, lápices, borradores, pega en barra, regla y tijeras. Esta experiencia implicó trabajo en equipo por parte de las estudiantes de prácticas, el reconocimiento de habilidades y destrezas tanto grupales como individuales y finalmente una gran satisfacción por el resultado obtenido.

También, se realizó el informe institucional, para ello fue necesario efectuar algunas entrevistas tanto a las trabajadoras sociales como personal de salud de la institución, así como acudir a los archivos del departamento de promoción social para obtener la respectiva información.

Luego de explicar las diversas actividades realizadas en este primer nivel de prácticas profesionales, es importante reflexionar y resaltar algunos aprendizajes, tales como: se conoció la estructura y dinámica del ambulatorio, el desempeño de las trabajadoras sociales dentro del mismo: realización de informes sociales, receptorías, articulación y

vinculación social entre la institución y las comunidades cercanas al mismo, la zonificación, el diseño de proyectos comunitarios que den respuesta a las necesidades de la comunidad, además se reconoció el trabajo conjunto entre el departamento de promoción social y enfermería, en lo concerniente al trabajo comunitario, aportando cada departamento los conocimientos y destrezas propias de su especialidad.

Comprendimos que la zonificación es la delimitación de unidades territoriales en el área de influencia del establecimiento de salud, a través de un proceso donde la comunidad participa activamente en el reconocimiento de su realidad, facilitando la interacción entre las unidades de salud y las comunidades adyacentes.

✓ *Reconocimiento de la Realidad y Diagnostico Comunitario*

Debido a la zonificación se recorrió la estructura física de la comunidad, en el diagnostico comunitario se plasmó que las calles son asfaltadas, la comunidad cuenta con servicios básicos, tales como agua, electricidad, teléfono, alumbrado público entre otros, aunque estos tienen algunas fallas, la mayoría de las casas están construidas con bloques y otros materiales de construcción, es un barrio que con el paso del tiempo se ha consolidado positivamente. Además, se encontró que entre las enfermedades más comunes están la diabetes, la hipertensión, no se identificaron personas con problemas de alcoholismo y muy pocos fumadores. En la comunidad viven personas de clase económica media- baja, en algunos casos se encontraron patrones familiares similares, donde el más impactante es la construcción de varias viviendas en un terreno familiar, la conformación de hogares a temprana edad, las grandes cantidades de personas viviendo en una casa. La comunidad consta de establecimientos comerciales, escuelas públicas y consultorios de "barrio adentro".

Entre los sentimientos encontrados en este primer nivel de prácticas comunitarias, podemos destacar: la emoción, la curiosidad, y la alegría por iniciar un nivel de prácticas profesionales que generó conocimientos y experiencias importantes tanto como seres humanos, como estudiantes y futuras profesionales. Otros sentimientos fueron la ansiedad, el estrés por el cumplimiento de las actividades asignadas y el compromiso de la zonificación.

✓ *Identificación de los Problemas*

En la comunidad se identificaron los siguientes problemas:

- Fallas en algunos servicios públicos.
- Gran cantidad de personas que padecen hipertensión arterial y diabetes.
- Patrones familiares similares, donde el más impactante es la construcción de varias viviendas en un terreno familiar.
- La conformación de hogares a temprana edad.
- Hacinamiento y construcción de viviendas con láminas de zinc y materiales de desecho



✓ *Ejecución*

Simultáneamente con la zonificación, durante el periodo de prácticas profesionales planificamos, organizamos y ejecutamos actividades de promoción, orientación y educación en salud en el ambulatorio, estas actividades las desempeñamos de la mejor forma posible y es necesario recomendar estrategias que permitan mejorar el desarrollo de las mismas, por ejemplo realizar las sesiones educativas en áreas del ambulatorio adecuadas porque no es conveniente realizarlas en los pasillos del ambulatorio. De esta forma recomendamos:

- ❖ Sesiones educativas: realizarlas un día específico a la semana y en un horario determinado, con un tema específico según planificación previa. Con respecto al espacio para realizar las sesiones educativas recomendamos que sea en la sala de espera que es el espacio más amplio y que cumple con las condiciones para desarrollar las mismas, además de contar con mejores asientos para las personas, los usuarios al estar en la sala de espera pueden prestar toda atención necesaria a la sesión educativa, además este espacio se presta para una mejor interacción con el público.
- ❖ Planificación semanal de actividades: Consideramos que es necesario realizar una planificación de actividades semanalmente, es decir, que una vez a la semana las estudiantes de trabajo social y el equipo de trabajo social del ambulatorio se reúnan y planifiquen las actividades de la próxima semana, las estrategias que se emplearan para realizar las actividades, las temáticas de las sesiones educativas y discutir el desempeño de las estudiantes en cada una de las actividades para el fortalecimiento del proceso de las prácticas en conjunto.

✓ *Afianzamiento de las Reservas*

Producto de la zonificación, se pudo conocer que el barrio La Victoria cuenta con 537 casas habitadas, 4 casas en construcción, 103 establecimientos comerciales, 2 consultorios de Barrio Adentro, una iglesia evangélica, 3 consejos Comunales, 4 colegios y 1879 habitantes; entre las enfermedades que más padecen los miembros de la comunidad resaltan la hipertensión arterial y la diabetes, en función de los cuales se realizaran dos proyectos socio-comunitarios conjuntamente con la comunidad, los proyectos señalados atenderán las problemáticas de hipertensión arterial y diabetes, estos se ejecutarán en el segundo nivel de prácticas comunitarias.

**Cuadro 1. Método de Trabajo Social Comunitario desarrollado**

Etapas del proceso  Categorías	Conocimiento de la realidad		Diagnostico	Planeamiento	Ejecución	Evaluación
	Rozas, Margarita (2002)	MPPS (2010)	Olga Vélez (2003)	Olga Vélez (2003)	Olga Vélez (2003)	Olga Vélez (2003)
<b>Enfoque teórico que sustenta cada etapa del proceso</b>	Se llevo a cabo la inserción descrita por Margarita Rozas como el primer acercamiento a la realidad social	Se realizo la zonificación para conocer a profundidad la comunidad en estudio, se realizo de forma organizada según lineamientos del MPPS	Comprendió el conjunto de conceptualizaciones y tareas cognitivas de interpretación de la realidad, que mediante razonamientos reflexivos permitieron describir y caracterizar situaciones específicas	Representada por el conjunto de acciones prácticas a desarrollar utilizando un razonamiento de tipo analítico	Consistió en la puesta en marcha de las acciones previamente planificadas según fines, metas y objetivos	Comprende la reflexión para la constatación de los progresos y dificultades obtenidos en el logro de los objetivos últimos contemplados; teniendo presente el control de la acción planificada para que los cursos de acción no se desvíen del propósito central
<b>Aplicaciones metodológicas en cada etapa del proceso</b>	<p>Pasos seguidos en la inserción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vinculación con el departamento de promoción social</li> <li>- Recolección de datos mediante investigación documental y registro de actividades en el diario de campo</li> </ul>	<p>Los procedimientos implicados en la zonificación fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taller de zonificación</li> <li>- Obtención de planos</li> <li>- Ubicación en los planos de las diferentes organizaciones existentes en la comunidad</li> <li>- Aplicación de la simbología en los planos</li> <li>- Informe escrito con información complementaria en relación a la zonificación</li> </ul>	<p>Los pasos a seguir para el diagnóstico fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recolección de datos e información de la comunidad mediante la inserción y la zonificación</li> <li>- Reunión grupal para estudio y discusión de datos</li> <li>- Procesamiento de información</li> <li>-Elaboración del diagnóstico comunitario</li> </ul>	<p>Se cursaron los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificación de la problemática social del barrio La Victoria</li> <li>-Se estableció la situación esperada</li> <li>-Se plantearon los proyectos con alternativas de respuesta a la problemática encontrada</li> <li>- Se diseñaron y formularon los proyectos a ejecutar (segundo nivel de prácticas comunitarias)</li> </ul>	<p>En éste nivel se cumplió con las acciones y responsabilidades asignadas por el departamento de promoción social a la par de la reflexión y análisis de la realidad</p>	<p>En ésta primera etapa de las prácticas profesionales fue posible:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Reflexión sobre las vivencias del proceso de prácticas profesionales.</li> <li>- Identificación y descripción de sentimientos, habilidades y requerimientos surgidos durante el proceso.</li> <li>-Identificación, descripción y reflexión de aprendizajes obtenidos.</li> </ul>

<p><b>Aplicaciones técnicas en el proceso</b></p>	<p>Se aplicó la observación participante como principal técnica en el proceso de inserción</p>	<p>Se aplicó la observación y la entrevista como principales técnicas en la zonificación. Se dividió el grupo de estudiantes en parejas de trabajo y distribuyó las casas de la comunidad entre los diferentes subgrupos</p>	<p>Se utilizó la observación y la entrevista como principales técnicas de recolección de información, y el diario de campo para registrar información. Se procedió con la tabulación de los datos y análisis de los resultados obtenidos. Asimismo se realizaron recorridos comunitarios y visitas domiciliarias</p>	<p>A partir del diagnóstico comunitario elaborado se realizaron varias reuniones de discusión grupal que permitieron la reflexión crítica para la planificación de los proyectos de intervención social en la comunidad</p>	<p>Se realizaron sesiones educativas sobre salud tanto en el ambulatorio como comunidades aledañas, se elaboraron carteleros con tópicos de salud, se atendió a los usuarios que acuden al departamento de trabajo social</p>	<p>Fue necesaria la discusión de grupos, el diálogo, la escucha, la creatividad y la reflexión crítica</p>
<p><b>Subfases del proceso: aplicaciones instrumentales</b></p>	<p>Se trabajó con el diario de campo para el registro de las observaciones y actividades ejecutadas</p>	<p>Cuestionario de zonificación para el registro de los datos, y el diario de campo</p>	<p>Formatos de zonificación y diario de campo</p>	<p>Se organizaron dos grupos de trabajo para el diseño y ejecución de los proyectos formulados</p>	<p>Rotafolio</p>	<p>Diario de campo, registros e informes</p>



### **Aprendizajes y Vivencias**

Luego de explicar las diversas actividades realizadas en este nivel de prácticas es importante reflexionar y resaltar algunos aprendizajes, tales como: se conoció la estructura y dinámica del ambulatorio, el desempeño de las trabajadoras sociales dentro del mismo: realización de informes sociales, receptorías, articulación y vinculación social entre la institución y las comunidades cercanas al mismo, la zonificación, el diseño de proyectos comunitarios que den respuesta a las necesidades de la comunidad, además se reconoció el trabajo conjunto entre el departamento de promoción social y enfermería, en lo concerniente al trabajo comunitario, aportando cada uno los conocimientos y destrezas propias de su especialidad.

Comprendimos que la zonificación es la delimitación de unidades territoriales en el área de influencia del establecimiento de salud, a través de un proceso donde la comunidad participa activamente en el reconocimiento de su realidad, facilitando la interacción entre las unidades de salud y las comunidades adyacentes. Debido a la zonificación se recorrió la estructura física de la comunidad, encontrando que las calles son asfaltadas, la comunidad cuenta con servicios básicos, tales como agua, electricidad, teléfono, alumbrado público entre otros, aunque estos tienen algunas fallas, la mayoría de las casas están construidas con bloques y otros materiales de construcción, es un barrio que con el paso del tiempo se ha consolidado positivamente. Además, se encontró que entre las enfermedades más comunes están la diabetes, la hipertensión, no se identificaron personas con problemas de alcoholismo y muy pocos fumadores. La comunidad consta con establecimientos comerciales, escuelas públicas y consultorios de "barrio adentro".

Aún cuando son múltiples y muy significativas las distintas vivencias encontradas durante el proceso de prácticas profesionales en espacios comunitarios y proyectos sociales I, queremos resaltar los siguientes:

#### Inserción

En este nivel de prácticas, el proceso de inserción permitió establecer un primer contacto con la realidad estudiada, mediante diversas técnicas, teniendo presente a las personas, el tiempo y el propósito con el que se trabaja. Este aprendizaje fue de gran utilidad al momento de iniciar las prácticas en el ambulatorio y en la comunidad.

#### Zonificación

Consistió en organizar y sistematizar la información recolectada durante un extenso trabajo en la comunidad que implicó visitas domiciliarias y entrevistas a los habitantes del barrio La Victoria. El taller previo a la zonificación fue de gran utilidad ya que facilitó el trabajo al momento de conocer exactamente la información que debíamos indagar, así como las dificultades que se podían presentar.

### Comunidad

Se describe como un equivalente de sociedad, representada por el conjunto de personas, instituciones, organismos, que encontramos en el barrio la Victoria, con objetivos y metas en común. Reconocer el significado de comunidad fue de gran utilidad para nosotras al momento de insertarnos en el ambulatorio La Victoria y durante la zonificación, pues tomamos en cuenta los intereses, los conflictos y las características en común de los habitantes favorecedores de relaciones positivas.

### Participación

Aprendimos a valorar nuestro propio desempeño al momento de intervenir en una problemática social determinada, y el derecho a escuchar y participar de todos los involucrados en cualquier situación; incluso con las ideas más descabelladas que pueden aportar.

### Sentido de pertenencia

Es importante tener sentido de pertenencia, pues como estudiantes de prácticas comunitarias formamos un grupo de trabajo con metas y objetivos comunes y nos vemos afectadas por todas las situaciones que se presenten en el trabajo grupal, estos conocimientos también se aplican al momento de trabajar con la comunidad y en el ambulatorio pues nos permiten establecer relaciones oportunas con las demás personas e inculcar este sentido de pertenencia en quienes nos rodean.

### Identificación institucional

Es un proceso que se inició al momento de insertarnos en el ambulatorio: su nombre, ubicación geográfica, cobertura de acción, necesidades que atiende, relación con la política social del Estado, valores, objetivos, misión, visión, entre otros; es decir, reconocer la institución en la que trabajamos, esto es sumamente importante porque no se pueden desarrollar prácticas profesionales sin involucrarnos en la institución misma.

### Calidad de vida

Conocer el significado de la calidad de vida es importante, ya que como futuras Trabajadoras Sociales debemos estar centradas y en paz con otras mimas, para poder trabajar de forma pertinente con las demás personas.

Entre los sentimientos encontrados en este primer nivel de prácticas comunitarias, destacan: la emoción, la curiosidad y la alegría por iniciar un nivel de prácticas profesionales que generó conocimientos y experiencias importantes tanto como seres humanos, como estudiantes y futuras profesionales. Otros sentimientos fueron la ansiedad, el estrés por el cumplimiento de las actividades asignadas y el compromiso de la zonificación.

### **Conclusiones Preliminares**

Para finalizar es importante resaltar los aprendizajes y sentimientos con respecto a esta experiencia. Las prácticas profesionales y la sistematización de las mismas fueron

procesos de enriquecimiento para nuestra formación profesional, ya que nos acercó al quehacer profesional de los trabajadores sociales en salud, y su vinculación con la comunidad a través de la zonificación, que requiere de un trabajo organizado y en conjunto con los habitantes de la comunidad, estableciendo de esta forma relaciones entre el ambulatorio y los miembros de la comunidad para definir estrategias de abordaje a las problemáticas identificadas conjuntamente.

Además, planificamos, organizamos y ejecutamos actividades de promoción, orientación y educación para la salud en el ambulatorio, estas actividades las desempeñamos de la mejor forma posible y es necesario recomendar estrategias que permitan mejorar el desarrollo de las mismas, por ejemplo realizar las sesiones educativas en áreas del ambulatorio adecuadas porque no es conveniente realizarlas en los pasillos del ambulatorio.

De forma general el desarrollo de nuestras prácticas profesionales nos da una gran satisfacción y bienestar pues cumplimos con una de las metas planteadas en nuestro día a día. El realizar la sistematización de las prácticas profesionales en espacios comunitarios y proyectos sociales I, fue un proceso de mucho aprendizaje y de gran ayuda para reconocer, organizar y explicar los logros, fortalezas y debilidades de nuestra formación, al tiempo que fortalecerá nuestro desempeño como futuros profesionales en trabajo social. La sistematización es una estrategia fundamental para el avance de la reflexión crítica y propositiva sobre la acción social y la cualificación de procesos de producción de conocimientos a partir de la práctica (Cifuentes, 2010).

A continuación se presentan nuestras conclusiones gráficamente:





**Cuadro 2. Conclusiones**

<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Producto</b>	<b>Aprendizaje</b>
<b>Inserción</b>	<i>Establecer un primer acercamiento con el ambulatorio y la comunidad a estudiar</i>	<i>Interacción social y convivencia entre las estudiantes de prácticas y personal de salud del ambulatorio La Victoria, además se establecieron relaciones con los miembros de la comunidad</i>	<i>La importancia de las relaciones interpersonales para trabajar en equipo y el reconocimiento de la institución y la comunidad</i>
<b>Zonificación</b>	<i>Conocer a profundidad la realidad social del barrio La Victoria</i>	<i>Obtención de datos y procesamiento de los mismo para el conocimiento de las problemáticas presentes en la comunidad La Victoria, resaltando un elevado número de diabéticos e hipertensos lo que conllevó a dos proyectos de intervención social</i>	<i>La confianza entre los habitantes de la comunidad y el equipo de estudiantes de trabajo social con el fin de obtener información relevante para el diagnóstico comunitario, así como la disposición y tolerancia que deben tener los trabajadores sociales para hacer trabajo de calle y relacionarse con diversidad de personas</i>
<b>Ejecución de actividades del departamento de promoción social</b>	<i>Identificar y ejecutar actividades propias del trabajador social a nivel de salud</i>	<i>Zonificación, educación para la salud, atención social de usuarios e intervención en proyectos de salud</i>	<i>Reconocimiento de las funciones que cumple el trabajador social en el ámbito de salud y la importancia del trabajo en equipo</i>
<b>Sistematización de practicas</b>	<i>Organizar y reconocer las vivencias y los conocimientos obtenidos en el proceso de prácticas profesionales</i>	<i>Reflexión crítica de las vivencias obtenidas durante el primer nivel de prácticas profesionales</i>	<i>La complejidad de sistematizar una experiencia, que a su vez nos permitió reconocer cosas que antes no habíamos visto, lo que facilitó la reflexión crítica de la experiencia misma</i>

### Referencias bibliográficas

- Cifuentes, Rosa M. (2010). Trabajo Social: Integración Metodológica, Sistematización e Interdisciplinariedad. Página web. <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000420.pdf>. consultado el 10/06/2013.
- MPPS, (2010). Dirección de Inmunizaciones. Manual operativo para puestos de vacunación. pp. 62 Caracas, Venezuela.
- Rozas, Margarita (2002). **Una perspectiva teórica metodológica de la intervención en trabajo social**. Espacio Editorial. pp. 118. Buenos Aires, Argentina.
- REPRASIS, (2010). Sistematización virtual de prácticas en RePraSis. Página web. <http://www.unirioja.es/dptos/dd/tsocial/rps.pdf>. Consultado el 10/06/2013.
- Escuela de Trabajo Social (2000). Reglamento de las prácticas profesionales. Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela
- Escuela de Trabajo Social (2000). Estructura Curricular. Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela
- Sáez González, Raquel (2010). Las prácticas profesionales en los espacios de salud: una experiencia desde la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Zulia. En: **Revista Trabajo Social** No. 12, julio-diciembre, pp. 9-23. Universidad de Antioquía, Colombia.
- Sáez González, Raquel (2013). Sistematización de Prácticas Profesionales en Espacios Comunitarios I-2013. Mimeografiado. Maracaibo, Venezuela.
- Vélez Restrepo, Olga Lucia (2003). **Reconfigurando el Trabajo Social: Perspectivas y tendencias contemporáneas**. Espacio editorial. pp. 160 Universidad de Antioquía. Medellín, Colombia