

Marcela Romero recorre Santiago entregando soluciones en terreno a clientes de Aguas Andinas

# Trabajadora social conduce oficina móvil: "Los oriento hasta dónde buscar becas"



Cada día Marcela Romero instala su camión en alguna comuna capitalina y atiende entre 30 a 40 casos.

ÓSCAR VALENZUELA

En el año y medio que lleva trabajando en la oficina móvil de Aguas Andinas, una historia marcó a Marcela Romero Ferreira.

"Había una señora de Bajos de Mena que tenía una deuda gigante de agua. Llegó casi llorando, no tenía cómo pagar. Nos pusimos a analizar su cuenta, la revisamos y descubrimos que tenía una fuga de agua en su propiedad. Aunque la empresa no repara fugas interiores, ahora existe un proyecto donde pudo entrar este caso. Así que hicimos la gestión, se reparó la fuga, le rebajaron la deuda y le hicimos un convenio. La señora no daba más de felicidad. Imagínate esa filtración, que es humedad en la casa, y estar viviendo de esa manera. La ayudamos a tener una calidad de vida diferente", relata.

Ese caso es una muestra de la labor que realiza Marcela, quien tiene a su cargo uno de los camiones de atención de la compañía sanitaria. Entre los cua-

tro vehículos que se desplazan por la Región Metropolitana, ella es la única mujer en el puesto. "La verdad es que las hago todas en la oficina móvil: el manejo, la instalo y dejo todo operativo. Además, atiendo a las personas", explica.

Cada día se ubica en alguno de los pasajes, plazas o calles que recorre el servicio: son distintos barrios de Puente Alto, La Pintana, Pedro Aguirre Cerda, Renca, Quilicura, Huechuraba, Pudahuel, Recoleta, Peñalolén o Cerro Navia, que se encuentran alejados de las oficinas comerciales. En cuatro horas escucha entre 30 a 40 personas, que le consultan por subsidios de agua potable, convenios, reclamos de redes o solicitudes de cambio de boleta, entre otros temas.

"Atendemos mucho adulto mayor, o personas que no tienen acceso a la digitalización", aclara la profesional, que es trabajadora social. Estudió la carrera en AIEP y luego obtuvo la licencia-

tura en la Universidad San Sebastián: este bagaje le ha sido de gran ayuda para su labor en terreno, asegura. "Le doy un valor agregado. Me acerca más a la gente, yo no veo números, veo personas", señala.

Sus conocimientos le sirven para conectarse con redes de apoyo y aconsejar en distintos ámbitos. "Los oriento hasta dónde buscar becas para sus hijos. Imagínate, llegan a la oficina móvil y no saben, les digo vaya a tal parte, hable con esta persona, los derivó. Como ando por todo Santiago, tengo mucho contacto con las municipalidades y dirigentes vecinales", aclara.

Su opinión es que los vecinos de los sectores que visita se sienten gratificados de que los tomen en cuenta. "De repente estamos en el carro y llegan con chocolates, con flores, la gente es muy agradecida", sostiene.

Eugenio Rodríguez, director de clientes y desarrollo comercial de Aguas Andinas, destaca el rol de Marcela: "Ha roto estereotipos en un trabajo tradicionalmente visto como masculino, y lo ha hecho desde la vocación de servicio. Su formación como trabajadora social se nota en terreno, en cómo se relaciona con las personas y genera confianza", valora.

**La carrera tiene un amplio laboral, que se destaca por la cercanía con la gente, destaca doctora en Trabajo Social de la UAH.**

## Trabajo en terreno

El trabajo en terreno es una característica de la carrera. "Es una impronta, de alguna manera es la expresión material de un principio básico del Trabajo Social, que tiene que ver con esta mirada más compleja de la realidad, donde comprender desde el territorio lo que viven las personas es algo primordial para nosotros", plantea Katerine Henríquez Campos, doctora en Trabajo Social de la Universidad Alberto Hurtado y académica. "No todas las profesiones van al lugar. La nuestra tiene que ver con conocer desde los sujetos lo que ellos viven, lo que perciben. No desde el papel, sino del estar ahí", define. Destaca el amplio campo ocupacional. "Estamos en las áreas históricas, que tienen que ver con la ejecución de políticas públicas, a partir de todos los programas que despliega el Estado, pero también en las municipalidades, en el área de salud, en vivienda", detalla. Otras especialidades han ido creciendo a través del tiempo. "Hoy también tenemos otro campo bien interesante: muchos colegas se dedican a la elaboración de informes periciales y prestan servicios a los organismos de administración de justicia", indica. Mantiene, además, una fuerte presencia en los departamentos de bienestar en las empresas, "con una mirada muy social en términos de recursos", comenta la académica. "Hoy día el plus tiene que ver con cómo el Trabajo Social se ha ido adaptando a estos fenómenos emergentes que están asociados, por ejemplo, a los movimientos territoriales, en temas de infancia a los chicos que son infractores de ley, a la problemática del consumo de drogas", cierra.