



Procesos de intervención social mediados por la virtualidad que se desarrollan desde la Organización Una Mano Amiga Para Todos con las mujeres residentes en Colombia, Estados Unidos y México.

Yeny Marcela Tobón Escobar

Valentina Ayala Vanegas

Marcela Martínez Quintero

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Trabajo Social

Noviembre de 2021

Resumen

El presente trabajo investigativo, se realizó en el periodo académico 2021-1 y 2; el objetivo fundamentalmente del estudio es indagar sobre los procesos de intervención social mediados por la virtualidad, tomando como institución de referencia la Organización Una Mano Amiga Para Todos (UMAPT) que desarrolla actividades con las mujeres residentes en Colombia, Estados Unidos y México.

El trabajo investigativo se realizó a partir de la metodología cualitativa, se situó en el paradigma hermenéutico interpretativo, el cual se basa en como las personas desde su experiencia de vida subjetiva construyen su propia realidad.

Para la recolección de la información se utilizó la entrevista semi-estructurada, permitiendo obtener hallazgos valiosos que dan cuenta de la influencia de la virtualidad en los procesos de intervención en los hogares de las mujeres pertenecientes a la Organización UMAPT, los cuales hicieron un acercamiento a la vida de cada mujer que fue entrevistada, donde se logro comprender el impacto que genero la Covid – 19 en las vidas de cada una y como la virtualidad entro a ser parte importante, tanto de la vida de cada una de las mujeres como de las familias y las organizaciones a las cuales pertenecían.

Los hallazgos del trabajo denotan que, el confinamiento y las medidas de contingencia generaron cambios importantes en la vida de las participantes sobre todo aquellos relacionados con lo personal, social y laboral por la nueva adaptación a un estilo de vida en casa, la falta de interacción con los pares y las nuevas formas de trabajo; aspecto que se vio influenciado igualmente por el poco acceso a herramientas tecnológicas, el desconocimiento frente a las mismas y el acceso a red wifi que pudiera hacer más ameno el proceso de adaptación.

Durante la realización de las entrevistas semi-estructuradas a las participantes de la Organización UMAPT se evidenciaron hallazgos en cuanto al proceso de adaptación que se dio en cada una de ellas y las personas que las rodean , como familiares y compañeros de trabajo, así mismo como desde la Organización se brindaron herramientas para la afrontación de los factores psicosociales que se presentaron.

Palabras claves

Covid-19, Intervención social, Pandemia, Trabajo social, virtualidad.

Tabla de Contenido

1. Introducción	7
2. Planteamiento del Problema	10
2.1 Pregunta de Investigación	15
3. Justificación	16
4. Estado del arte	25
5. Marco Conceptual/Teórico	33
5.1 La Covid – 19 enfermedad mortal	34
5.2 La Covid – 19 paso de ser una epidemia a una sindemia	34
5.3 La virtualidad como forma de comunicación	35
5.4 Las redes sociales como herramienta corporativa	38
5.5 Intervención en Trabajo Social	39
6. Objetivos	40
6.1 Objetivo General	40
6.2 Objetivos Específicos	40
7. Metodología	41
7.1 Tipo De Investigación	41
7.2 Paradigma de investigación	42
7.3 Diseño Metodológico	44
7.3.1 Población Objetivo	44
7.3.2 Criterios De Inclusión	45
7.3.3 Diseño y Selección De La Muestra	45
7.4 Técnicas De Investigación	46
7.5 Líneas y Sub-Líneas De Investigación	46
7.6 Consideraciones Éticas	46
8. Resultados y discusión	48
8.1 Caracterización socio demográfica de las mujeres beneficiarias de los procesos de intervención social en UMAPT.	48
8.2 Factores que influyen en los procesos de intervención social mediados por la virtualidad	55
8.2.1 Factores psicosociales	55
8.2.2 Factores Tecnológicos	58

8.2.3 <i>Factores contextuales</i>	64
8.3 Trabajo social desde la virtualidad	66
8.4 La influencia que tiene la virtualidad en los procesos de intervención social	69
9. Conclusiones	72
10. Referencias Bibliográficas	75
11. Anexos	79

Lista de tablas

Tabla 1.	45
Tabla 2.	46

Lista de anexos

Apéndice A.

76

1. Introducción

La pandemia por la Covid-19 obligó a la humanidad a mirar la vida y sobre todo la virtualidad de otra manera, antes era utilizada relativamente por pocas personas y con fines no muy productivos, era más una afición que cualquier otra cosa, pero al llegar la pandemia se vieron precisados a reinventarse para continuar con las labores y lograr la sobrevivencia económica, la cual afectó todo el ritmo de vida a nivel mundial. Así lo manifiesta la revista digital France 24 (2020).

Las medidas de confinamiento destinadas a frenar el brote del virus en el mundo reformaron la manera en la que nos comunicamos, trabajamos, estudiamos y hasta cómo socializamos y nos ejercitamos. Una gran parte de la población se vio obligada a migrar a la virtualidad para seguir su cotidianidad. Pero el encierro también expuso problemas emocionales y las desigualdades entre quienes tienen la facilidad de acceder a internet y quienes ni siquiera cuentan con una computadora. (párr. 1)

Dado que las personas que no contaban con el conocimiento necesario para moverse a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) tuvieron de manera repentina y apresurada adquirir los conocimientos y equipos necesarios para hacerlo, pues ha sido la salida para muchos procesos de intervención social, además de darle continuidad a los procesos educativos. Pero el ser humano es resiliente y ha logrado paulatinamente ir saliendo adelante y adquirir y conocimientos básicos para el manejo de los equipos tecnológicos y las plataformas que estos ofrecen.

El presente trabajo de grado apunta a evidenciar cómo la virtualidad se ha visto inmersa en la vida de todos los individuos generada por la pandemia de la Covid 19, por lo tanto, las

intervenciones desde el área psicosocial pasaron a desarrollarse de manera presencial a la virtualidad, permitiendo un acercamiento de diferentes personas en diferentes lugares del país y del mundo, como en el caso de la Organización UMAPT.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación se estructuró de la siguiente manera

Planteamiento del Problema, donde se describe la situación problema de la investigación; marco teórico/conceptual, en el cual se desarrollan las categorías de análisis sobre los procesos de intervención social mediados por la virtualidad; estrategia metodológica, donde se encuentran los objetivos generales, objetivos específicos, tipos de investigación y paradigma; diseño metodológico, en el cual se encuentra la población objetivo, y los criterios de inclusión; análisis e interpretación de datos, donde se analiza la información obtenida mediante la aplicación de las técnicas e instrumento de investigación; caracterización sociodemográfica, donde se registra la información y permite conocer el entorno social y económico de la entrevista semi-estructurada y conclusiones las cuales abarcan una revisión de las indagaciones del trabajo de investigación.

2. Planteamiento del Problema

A finales de noviembre del año 2019, en la ciudad China de Whan se dieron los primeros brotes del Sars-Cov-2, una infección de la familia de los coronavirus que causa la Covid – 19. La epidemia tanto en el ámbito internacional como nacional prende las alarmas de todos los sistemas de salud, ya que ni los países más desarrollados estaban preparados para una epidemia de estas características. La Covid – 19 se manifestó con diferentes síntomas como pérdida del olfato, gusto, dolor en la garganta, desaliento en el cuerpo y tos (Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria, 2020).

Con el avance de la pandemia, la cual se extendió en el ámbito mundial de forma rápida, los miles de contagios trajeron cambios drásticos en las costumbres y los hábitos culturales y socioeconómicos, obligando a la sociedad mundial al confinamiento obligatorio como determinación de todos los gobernantes del mundo. Uno de los grandes cambios por la Covid -19 se reflejó de forma inmediata en la economía internacional, debido al confinamiento se incrementa con mayor fuerza el teletrabajo y la educación virtual a través de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Esto originó el aumento en el uso de las herramientas digitales como los computadores, las tabletas, los celulares, entre otros. Estas herramientas marcan la diferencia a nivel mundial convirtiéndose en una herramienta esencial para afrontar la crisis mundial de la pandemia (Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria [SEMERGEN], 2020).

Los gobiernos se ven en la necesidad de educar e incorporar las nuevas tecnologías en todos los servicios sociales como: la educación, el trabajo, el deporte, la cultura, la formación, la religión y otros más. En este sentido, “en Colombia a partir del 16 de marzo del 2020 no se darán

más clases presenciales en los colegios públicos del país. Además, les pidió a los privados que en su autonomía acataran también la medida” (Duque, 2020, p. 2).

Con la llegada de la Covid – 19 implementó la virtualidad estudiantil en Colombia por consecuencias de la Covid -19, con el propósito de desarrollar estrategias, que de acuerdo a Moreira y Delgadillo (2015), se implementan actividades que permitan “desarrollar el aprendizaje significativo, parta de conocimientos previos, permita relacionar el contenido con la propia experiencia, sean interesantes y novedosas, dinámicas y motivadoras en el proceso de aprendizaje, que a través de ellas se pueda construir” (p. 125) para lo cual se hace necesario contar con una amplia cobertura de servicios de internet en el país.

Así, según el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), actualmente Colombia tiene 24,3 millones de conexiones a internet, entre fijo y móvil 4G, con una velocidad superior a los 10 Mbps, frente a 23,8 millones que están en las zonas más apartadas y no tienen este beneficio. Lo anterior representa 9,4 millones de nuevas conexiones a internet con mayores prestaciones, durante el gobierno del presidente Duque (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia [MinTIC], 2020).

La inclusión de las TIC, su acertado uso y manejo sirven como herramientas que favorecen la incorporación social y el crecimiento de la economía del país. En términos tecnológicos, la conectividad se refiere a la capacidad de un dispositivo (computador, celular, tableta, portátil y medios tecnológicos) para poder conectarse a otros dispositivos o a internet de forma autónoma, sin embargo, se habla igualmente de la conectividad en términos de inclusión o interacción social y, en este sentido, se refiere a la conexión de entidades sociales entre sí, ya sean gubernamentales o de cualquier otra índole. La conectividad emerge recientemente como

objeto de estudio de la teoría de desarrollo, que es parte del análisis de la globalización y de las formas de inserción de las economías nacionales en dicho proceso. (Baena, 2008)

Dada la contingencia se priorizaron los temas de conectividad en la vida diaria de cada persona, los dispositivos móviles pasaron a ser una herramienta para acceder a las clases y realizar teletrabajo.

Es muy importante hablar sobre la conectividad y la manera cómo se han perjudicado las familias de bajos recursos, los niños, las niñas, los adolescentes y las consecuencias que tiene la poca cobertura de internet y accesibilidad a equipos tecnológicos en los hogares y algunos sectores rurales, dado que “esta concepción de la educación vino a reajustar otros modelos que existían, al asumir la educación como un proceso sistemático de participación, formación e instrumentación de prácticas populares, culturales y sociales” Brito (2008, p.32)

De otro lado no todas las familias tienen este tipo de problemas con la conectividad, la zona rural está realizando el proceso de educación con los niños en los hogares, se está tomando la conectividad como algo positivo para evitar más propagación del virus, pero no se está tomando en cuenta, que esta problemática, trae efectos psicológicos en los niños, adolescentes y adultos.

La Organización UMAPT considera necesaria una intervención, con estrategias en las cuales pueda facilitar conectividad. Llevando bienestar y calidad de vida a todas las personas de la zona rural y urbana, sin afectar la salud, por el alta suma de contagios de la Covid -19.

En tiempos de pandemia en la Organización UMAPT, la virtualidad entra a convertirse en un espacio de comunicación, educación, formación, deporte y cultura para las diferentes

poblaciones y familias a las cuales llega la organización, en este sentido, la función del profesional en trabajo social pasa a fortalecer los procesos de construcción social con el saber colectivo culturalmente organizado y en relación directa con las personas a partir de las redes sociales y la virtualidad.

La Organización UMAPT se enfoca en brindar oportunidades de bienestar y servicios a través de actividades que les permita unir a la comunidad, llegando al adulto mayor, madre cabeza de familia, al adolescente, a las familias y a los niños.

Los programas que se realizan desde UMAPT son:

- Meus, (Mujeres Emprendedoras Unidas Soñadoras)
- Jeus, (Jóvenes Emprendedores Unidos Soñadores)
- Ete (Emprendimiento con la Tercera Edad)
- Nem (Niños Emprendedores del Milenio)
- EsTuCaso
- Amor a la humanidad
- Sábados de familia
- Encuentro anual internacional de países
- Seminarios
- Talleres
- Caminatas ecológicas
- Gimnasio
- Clases de danzaterapia
- Realismo mágico.

Los valores que promueven en la Organización UMAPT son: La honestidad, la integridad, la humildad, el compromiso, la responsabilidad, la disciplina, el respeto y la inclusión.

Finalmente, como la Organización UMAPT puede impactar desde la vitalidad, llevando a las mujeres, a las familias, al adulto mayor, al joven y al niño bienestar y calidad de vida.

La Organización UMAPT desde el inicio de la pandemia identificó una necesidad dentro del contexto en el cual desarrollaban las actividades, pasando de la presencialidad a la virtualidad, cada uno de los proyectos se reestructuraron, las actividades pasaron a dirigirse de manera virtual y las campañas quedaron suspendidas. Para la Organización UMAPT es un reto hacer un aporte significativo para el bienestar de las personas, buscando utilizar la virtualidad como herramienta eficaz y eficiente que permita llegar a los individuos, las familias, la comunidad, los niños, los adolescentes y al adulto mayor.

El desafío es pensar la virtualidad en función de las vidas reales, flexibilizando los procesos, los contenidos y las formas de llegar a la comunidad, diversificando estrategias y creando propuestas acordes o coherentes con el contexto y con las trayectorias diversas que la comunidad, las familias, y que los individuos atraviesan.

Sin lugar a dudas, la virtualidad ha llevado a las personas a reinventarse, a buscar nuevas formas de compartir, aprender, relacionarse y comunicarse, dicho proceso no es tan sencillo, ya que algunas personas, no cuentan con un buen nivel socio económico y educativo; pero a través del tiempo han buscado la manera de tratar con las redes, ya que dentro de las diferentes familias se han identificado necesidades, como la educación de los hijos, y hoy por hoy muchos de los procesos se realizan de manera virtual. Así, “la educación de nuestros días se ha valido de

entornos virtuales de aprendizaje, puestos a disposición por entidades gubernamentales o plataformas institucionales que casi no funcionaban y de pronto alcanzaron el máximo de su capacidad” Expósito y Masollier (2020, p. 3).

Dentro del ámbito de las redes sociales e internet, existen innumerables ejemplos de integración de servicios y de aplicaciones que nacen de la combinación de otras aplicaciones, como trabajadores sociales es importante precisar estrategias de cómo llegar a la comunidad, cómo implementar actividades que permitan llegar a cualquier contexto de manera virtual y llevar a las comunidades, familias o individuos oportunidades de bienestar y servicios que les permitan mejorar su calidad de vida.

2.1 Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los factores que influyen en los procesos de intervención social mediados por la virtualidad que se desarrollan en la Organización Una Mano Amiga Para Todos (UMAPT) con las mujeres residentes en Colombia, Estados Unidos y México?

3. Justificación

La investigación surge por la necesidad de identificar las causas y los factores que se evidencian en medio de la virtualidad dentro del proceso de intervención social de la Organización UMAPT y como a partir de la coyuntura por la Covid – 19 se dieron espacios para la interacción por medio de equipos tecnológicos, como celulares, tabletas y computadores. Cada día la tecnología toma más fuerza en la vida cotidiana de cada individuo, ya que, por medio de esta, la virtualidad está haciendo la vida más fácil y accesible para las personas.

Desde que llegó la Covid - 19 la virtualidad se convirtió en un hito importante para los seres humanos, porque a un clic se empezaron a dar los procesos educativos, el teletrabajo y las relaciones humanas, partiendo de equipos electrónicos para el desarrollo de las mismas.

Los medios audiovisuales son de relevante importancia en la virtualidad, ya que durante las sesiones educativas se implementa con gran fuerza para enseñar a los estudiantes las diferentes metodologías de trabajo de estudio, con el fin de aportar un excelente conocimiento desde los diferentes ámbitos sociales y contextos educativos. Es necesario investigar internacionalmente como las redes sociales y la virtualidad se sincronizan para comunicar programas con alto sentido social, educativo, informativo, comercial, ambiental y económico en un mundo donde la Covid– 19 ha cambiado la manera de ver la vida e interactuar con el otro, proponiendo espacios de virtualidad ideales para compartir conocimientos, negociar productos y tener relaciones desde la distancia.

Las plataformas online son una herramienta fundamental para las diferentes empresas, organizaciones, instituciones y entre otras, que permiten llevar a cabo las actividades ya sea de

los empleados o de los estudiantes desde la comodidad del hogar y desde cualquier lugar donde se encuentre la persona, como medio para facilitar el tele trabajo, la adaptabilidad y la accesibilidad son una forma de ir a la vanguardia de las nuevas tecnologías, permitiendo un mejor desempeño en lo laboral y académico. El internet es una herramienta de almacenamiento de manera ilimitada y acceso instantáneo que permite el contacto con la familia, los amigos y los compañeros desde diferentes partes del mundo, de una manera rápida y ligera, sin salir de casa, en general se puede señalar que el uso de las redes sociales y el internet permiten acceder, conectar e interactuar obteniendo información académica o de cualquier referencia solicitada.

Según Levicoy (2013) “las continuas transformaciones que experimenta la sociedad ha provocado profundos cambios en el modo de vida de las personas, las que están insertas en la una sociedad del conocimiento o de la información” (p. 45). Además del apresurado avance de las tecnologías de la información y sobre todo la amplia capacidad de las redes sociales para interactuar con todas las personas por medio de un dispositivo electrónico, hoy en día se ha convertido en una estrategia muy valiosa para los seres humanos, ya que, en los hogares, se puede, estudiar, trabajar y cumplir con las labores domésticas desde el contexto familiar.

En la realidad actual desde los núcleos familiares, el contexto social y laboral se vio inmerso en una nueva forma de vivir, aprender y relacionarse, teniendo en cuenta que las relaciones que se pueden dar, de una manera enriquecedora y altamente satisfactoria a través de los medios tecnológicos.

Los individuos que acceden a los medios tecnológicos lo hacen por diferentes intenciones, cada vez se observa más la necesidad de utilizar el internet para los diferentes procesos ya sean académicos, laborales, comerciales o del área de la salud; la manera en cómo se

utiliza el internet depende en gran medida de las personas que acceden al servicio, ya sea para juegos, amistad, relaciones amorosas, aprendizaje, e interacción con el otro.

El acceso ilimitado al internet trae consigo muchas ventajas, pero depende de cada persona darle el uso adecuado, cada vez se evidencia como las redes sociales apartan a las personas del núcleo familiar y alejan a las amistades de manera presencial, claro está, que se puede evidenciar, que también sirven como medio para el aprendizaje autónomo y aprovechamiento de las herramientas digitales.

El impacto en el cambio social, pasar de la presencialidad a la virtualidad ha afectado el relacionamiento, el cambio repentino de las dinámicas sociales en la comunidad y las posibilidades de intervención que surgen de los nuevos escenarios virtuales.

La presencia creciente de las TIC en el mundo ha generado cambios por sus avances, pero desde el año 2019 anteriormente mencionado gracias a la Covid -19 y sus medidas preventivas de aislamiento social, generó la necesidad de implementar estrategias y herramientas que permitieran mitigar esas necesidades de las causas y efectos que se venían dando.

Para nadie es un secreto que las medidas tomadas por el Gobierno Nacional, como la cuarentena y toque de queda generaron cambios económicos, sociales y culturales afectando el estado de ánimo de hombres, mujeres, jóvenes, niños y niñas.

Las oportunidades laborales, económicas y sociales fueron muy cambiantes y el estrés aumento; uno de los factores determinantes, fue el quedarse en casa y cumplir con las obligaciones laborales y de estudio desde el hogar, lo que generó desestabilidad emocional, por no tener vínculos directos con los padres, esto incremento angustias y cambios en los seres

humanos, encendió las alarmas de prevención y promoción de los profesionales psicosociales dando paso a intervenciones por redes de apoyo virtuales, es ahí donde los profesionales sociales se han ido identificando y desarrollando sus habilidades, con un acercamiento directo o indirecto con los padres implementando herramientas innovadoras para las atenciones.

Si bien, la tecnología viene jugando un papel importante en nuestra sociedad, ha aportado herramientas a los seres humanos para la mejora de la calidad de vida generando nuevos métodos de producción en el ámbito laboral, ecológicos que contribuyen al cuidado del medio ambiente, en lo social ha permitido acercamientos e intercambios sociales y culturales, conectando las diferentes poblaciones del mundo; en lo económico, la productividad se ha vuelto más rápida y eficiente. Pero desde el inicio de la pandemia generada por la Covid-19 se convirtió en una estrategia muy útil desde todos los ámbitos sociales.

La salud también se vio afectada por el cambio repentino al declarar el nuevo brote del SARS-CoV-2 que causa la Covid-19 como una pandemia que se constituye en emergencia de salud pública en el ámbito mundial, con todas las afectaciones que esta declaratoria trajo para las comunidades en los entornos sociales, económicos y familiares causados por el confinamiento obligatorio y voluntario, la cual generó cambios considerables en los hábitos y costumbres en el ámbito mundial, afectando el comportamiento humano y llevando a las personas a adoptar una nueva postura en los cuidados y autocuidados en relación a las relaciones personales e interpersonales, en el comportamiento social para afrontar la Covid-19, en este sentido, esta nueva realidad se constituye como:

Una situación disruptiva, que genera altos niveles de estrés individual y colectivo.

Para muchas personas implica una situación trágica a causa las pérdidas que

deben afrontar: como pérdida de seres queridos, de la salud, de la vivienda, de bienes, o del empleo Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco, 2020, párr. 4).

La Covid-19 ha generado cambios en el ámbito mundial, tanto económicos, como sociales y de salud. De tal manera, que los encuentros familiares, escolares y educativos se han visto interrumpidos por la reducción y restricción de movimiento o las reglas sanitarias impuestas por el Gobierno para reducir la propagación del virus. Así, “el coronavirus (Covid-19) es una emergencia de salud pública con impactos multidimensionales inmediatos y en el largo plazo, que conllevan riesgos y efectos particulares en las niñas, niños, adolescentes y en las familias” Berho y Beccaria (2020, p. 6).

Dado lo anterior, la pandemia ha traído consigo cambios del vivir cotidiano en todos los seres humanos, esto conlleva a generar hábitos de higiene más estrictos, al autocuidado, al distanciamiento social, a usar el tapabocas, gel antibacterial, alcohol, y evitar el contacto físico, medidas adoptadas por el estado, una forma de prevenir el contagio de la Covid-19.

La salud también tuvo significativos cambios por causa de la Covid-19, así lo manifestó Organización Mundial de la Salud (OMS)

Desde que comenzó la pandemia, las rutinas de los servicios de salud fueron reestructurados y muchos dejaron de brindar atención a las personas en tratamiento contra enfermedades como el cáncer, cardiovasculares y diabetes. Asimismo, muchos trabajadores de la salud que suelen brindar esta atención fueron redirigidos a la respuesta de la Covid-19 Organización Panamericana de Salud (OPS, 2020, párr. 4)

En relación a lo anterior, la salud en Colombia no se encontraba preparada para una emergencia sanitaria como la Covid – 19, teniendo que reestructurar salas de urgencias y gestionar respiradores para la atención de las personas contagiadas. Por tanto,

Los servicios de salud ambulatorios se vieron parcialmente interrumpidos en 18 países encuestados (64%), dos los han interrumpido completamente y en siete países (25%) han permanecido abiertos. Estas interrupciones han afectado todo tipo de atención para personas con enfermedades no transmisibles (ENT), pero más aún para servicios de diabetes, hipertensión, cuidado dental y rehabilitación OPS (2020, párr. 8).

Por lo tanto, se puede decir que los centros hospitalarios, tuvieron una gran demanda en atención para las personas, debido al alto contagio por la Covid -19, lo que afecto las atenciones para otros servicios tales como la diabetes, la hipertensión, el cuidado dental y la rehabilitación.

La expansión de la economía mundial post-Covid- 19 será la clave de la recuperación de la economía, la cual se expandirá en un 4% en el año 2021 dependiendo de la distribución de las vacunas, las cuales aseguran el nuevo ordenamiento mundial para afrontar la crisis económica por la que pasa el sistema financiero en la órbita mundial, (ONU Mujeres, 2020).

Depende de las acciones que se tomen en la estrategia por la recuperación económica en todo el contexto mundial por las afectaciones de la Covid- 19, se estima una recuperación moderada, dado que se requiere la formulación de las políticas públicas que se enfrentaran a los grandes desafíos: la educación, salud pública, políticas presupuestales, gestión en la deuda pública y privada, reformas estructurales, y en general en la banca mundial.

Según Malpass (2019), presidente del Grupo Banco Mundial afirma:

Haría falta un gran impulso para generar un crecimiento robusto de todos los sectores económicos y así fortalecer el crecimiento de la economía mundial, mejorando el entorno laboral, la producción, la cual reforzaría la transparencia y la gobernanza en los países (párr. 8)

En el campo de la educación fue uno de los más afectados en el ámbito mundial por la Covid - 19, la pandemia obligó a todos los sectores educativos a tomar nuevas medidas y estrategias en la dinámica estudiantil, la cual cerró las puertas de las universidades, escuelas y colegios en general, llevando al escenario de la virtualidad una nueva propuesta de trabajo y educación responsable, asumida por los alumnos, los docentes y los padres de familia.

A un año de la pandemia en muchas partes del mundo se está afrontado de nuevo la escolaridad de forma presencial bajo todos los protocolos de bioseguridad que exige la pandemia de la Covid - 19 y así garantizar que no haya nuevos contagios.

El confinamiento obligatorio, el cambio de hábitos del día a día, la inactividad e interacción en los espacios rutinarios de los colectivos sociales repercute en las comunidades, las cuales trae manifestaciones emocionales como la angustia, la desconfianza, la ansiedad, el miedo al contagio, el enojo, la irritabilidad, la sensación de inseguridad, la impotencia e incertidumbre, las cuales llegan a generar caos colectivos a nivel de las estructuras sociales y familiares.

Con el desarrollo de esta investigación las estudiantes de trabajo social quieren mostrar como el internet ha pasado a convertirse en protagonista del mundo virtual, lo que permite a los seres humanos acceder de una forma fácil y sencilla a la información que ofrece, así mismo

como a la interacción de las personas teniendo en cuenta que por la Covid – 19 ya no se pueden vivenciar reuniones sociales, ni comunicación de manera presencial, lo que da fuerza al internet, las redes sociales y el avance de los equipos tecnológicos.

En la Organización UMAPT la virtualidad hoy juega un papel muy importante para llevar bienestar, calidad de vida, educación, información y sobre todo Trabajo Social a las comunidades, las familias, los adolescentes, los niños y el adulto mayor, en el cual como eje central juega el internet, las redes sociales y los equipos electrónicos.

El internet es hoy una herramienta altamente significativa para los individuos y en la Organización UMAPT no es la excepción, ya que por medio de los equipos tecnológicos se siguen aplicando muchas de las actividades que anteriormente se desarrollaban de manera presencial, es importante dar a conocer que ha sido todo un gran reto, pasar de la presencialidad a la virtualidad, lo cual lleva a cambios en la ejecución de los proyectos, adicional a eso se hace súper importante el acompañamiento de los individuos que no manejan la tecnología, se desarrollan estrategias dentro del contexto virtual para permitir llegar a la comunidad con técnicas sencillas y acompañamiento en el proceso, el proyecto que más fuerza tomo en la Organización UMPAT desde la virtualidad es el de mujeres líderes inspiradoras, es un proyecto en el que se dan talleres de empoderamiento, liderazgo, trabajo en equipo, manejo de emociones y emprendimiento para la mujer, en este participan mujeres de diferentes países que quieren aprender cómo llevar una calidad de vida y emprender exitosamente.

Se identifica en la Organización UMAPT una falencia de cómo llevar el trabajo social a la comunidad de manera virtual, como convertir los espacios presenciales en los cuales se desarrollaban los proyectos, a la virtualidad y de qué manera la virtualidad se puede implementar

cómo forma de intervención social, teniendo en cuenta que trabajo social tiene entre sus prioridades desplazarse a los territorios para identificar las necesidades.

La problemática abordada fue desde la línea y Sub - línea de investigación gestión social , participación y desarrollo comunitario, teniendo en cuenta que como sujeto van en busca del desarrollo humano , integrándose a la sociedad , así buscando la transformación y tejido social.

El ejercicio investigativo se realiza con el fin de conocer cuales son los factores que influyen en los procesos de intervención social mediados por la virtualidad y generar estrategias que permitan a los Trabajadores Sociales realizar intervenciones mediadas por la virtualidad.

4. Estado del arte

El 10 de marzo se toma la virtualidad como la forma más segura de afrontar la pandemia por la Covid-19, suspendiendo las actividades por tiempos prolongados de 15 días en los territorios nacionales, se tomaron varias estrategias como la plataforma virtual “Tu escuela en casa” plataforma de recursos digitales para docentes y estudiantes, con los recursos como son la telefonía Android, las tabletas y los computadores, los cuales pasan a ser parte de la vida diaria del entorno estudiantil (Brítez, 2020).

La política educativa se vio afectada por cambios que se vienen presentando a nivel mundial, con el avance de la Covid-19, los países más afectados han tomado las medidas preventivas y extraordinarias para evitar su propagación, una de las actividades más afectadas es la educación en todos los niveles.

Todas las medidas tomadas para combatir el virus no eran de forma igual para todas las regiones, ya que las provincias de Argentina tienen cada una su autonomía, estas dependían de la expansión del mismo en las comunidades afectadas, estas medidas eran dirigidas a facilitar el desarrollo educativo de los niños, jóvenes y universitarios de la comunidad en general Ministerio de Salud [MinSalud], 2020).

Por la pandemia de la Covid-19 ya a finales del año 2020 la mayoría de los países de América Latina habían cerrado las aulas presenciales de clase, todos estaban aplicando la modalidad virtual, en el desarrollo de nuevas experiencias de educación bajo las medidas de seguridad en las viviendas y con las TIC.

Con resultados muy desalentadores los maestros entran en la virtualidad, afrontando las problemáticas que esta genera como lo es el aumento de la carga laboral ya que se trabaja más que en la forma presencial, hay maestros que no saben ni abrir un correo electrónico, mucho menos de

tecnologías aplicadas a las nuevas experiencias de las TIC, lo mismo pasa con los padres y alumnos que no tienen el acceso a dichas técnicas ni a los equipos android, por lo cual se plantean plataformas como la instrucción por la televisión y plataformas a través de redes sociales.

La educación virtual en los tiempos de la pandemia de la Covid-19, genera la revolución de las tecnologías, especialmente de las TIC en los países de América Latina y el mundo en general, los países del Merco Sur: Brasil, Argentina y Paraguay, se acogieron bajo el código de emergencia sanitaria ante la pandemia ya que no estaban preparados para dichas medidas en la emergencia y así asumir la crisis que se veía venir en la región.

Otros de los aspectos negativos que tienen que asumir es la falta de preparación de los padres, maestros y estudiantes que desconocen las tecnologías, el apoyo a los hijos que se encuentran en casa y en la virtualidad, la falta de los equipos, como Internet, celulares, tabletas, computadores, los cuales se ven en la obligación de compartir entre ellos los que tengan equipos a la mano. El pago de las universidades que se encuentran en la virtualidad, hay un paro virtual académico por lo quebrada que se encuentra la economía.

De acuerdo a lo anterior, se puede resumir que la pandemia saca a relucir que los países de la triple frontera están muy distantes de las nuevas tecnologías y esto conlleva a problemas de orden educativo y social.

Autores como Guzmán y Marín (2006) en su investigación realizada por la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH) titulada “ La investigación en los nuevos escenarios de la virtualidad”, plantea que las diversas estructuras de interacción humana que se han ido implementando en los individuos de la sociedad, por medio de los equipos tecnológicos y la virtualidad, generando un aprendizaje y acercamiento de las personas por medio de las

tecnologías de la información ocasionando nuevas construcciones de conocimiento donde intervienen redes y tecnologías modernas de comunicaciones.

Esta nueva forma de interacción humana abrió puertas de gran importancia frente a la educación, el aprendizaje y enseñanza, se han ampliado, ya que la educación tradicional (presencial) mediante libros, cuadernos físicos y presencialidad, se transformó a una educación virtual, donde todo se realiza a través de medios electrónicos. Claro está, que la nueva metodología trae consigo ventajas y desventajas para los sujetos que la implementan; tales como: ahorrar tiempo y dinero ya que no es necesario desplazarse a otro lugar. Asimismo, la virtualidad trae consigo mucha disciplina y educación para que sea aprovechada al máximo. La virtualidad cada día implementa nuevas formas de prácticas, donde las personas construyen su aprendizaje a través de diferentes medios tecnológicos, facilitando múltiples herramientas de interacción, de enseñanza y aprendizaje (Guzmán y Marín, 2006)

Guzmán y Marín (2006) refieren que,

En el campo de lo virtual se generan cambios de trascendencia que ameritan rápidas explicaciones sobre las formas de organización social que emergen y que producirían modificaciones en las propias prácticas educativas, así como en la cultura de las nuevas formas de comunicación social y de producción del conocimiento, pero sobre todo de los imaginarios desde los que interpretamos de dichas prácticas (p. 10)

Por lo tanto, Guzmán y Marín (2006) manifiestan que “en la educación virtual existe un desarrollo de esperanzas por trascender a los esquemas anquilosados de transmisión del conocimiento” (p. 11). La implementación del internet y los medios tecnológicos cada día se

pone en práctica con más vigor en todos los ámbitos ya sean laborales, educativos, sociales, permitiendo un mejor acercamiento, aprendizaje e interacción con el otro.

Nieto (2019) en su blog aduce que, la virtualidad trae consigo grandes ventajas y es una oportunidad para que los trabajadores sociales se reinventen a partir de los medios de comunicación digitales tales como, el internet, las redes sociales y el WhatsApp, ya que,

Vivimos en una sociedad conectada a la tecnología, ya no tan «nueva tecnología», y conectados a través de internet. Ante cualquier situación que nos sucede en nuestro día a día, acudimos a Google a consultarlo o preguntamos por WhatsApp a nuestros contactos por si nos pueden ayudar. Incluso, los propios profesionales del Trabajo Social, cuando tenemos un caso diferente acudimos a internet en busca de ayuda. (párr. 2)

Dado lo anterior, Nieto (2019) nos adentra en una nueva forma de intervención en trabajo social, brindando herramientas desde la virtualidad para llevar a cabo una sesión exitosa con el individuo, adicional a ello da a conocer algunas ventajas y desventajas para el trabajador social en medio de la coyuntura mundial por la Covid – 19, precisa que a partir de la virtualidad se pueden tener muchas herramientas a un clic, teniendo como aliado el internet, las redes sociales y las aplicaciones para dispositivos móviles, para hacer lazos con profesionales en materia social y perfeccionar los conocimientos, asimismo generar redes de apoyo para las sesiones de orientación virtual.

Es de resaltar que Nieto (2019), aplica técnicas apropiadas para la virtualidad y el ejercicio del profesional en trabajo social desde una perspectiva multidisciplinaria, ya que

combina diferentes técnicas para la aplicación de las intervenciones sociales mediadas por la virtualidad, también nos muestra cuales son los principios básicos de una intervención online, los cuales permiten una comunicación más dada por la empatía, el respeto y la seguridad de la información del consultante.

En el blog titulado “El Trabajo Social 3.0: la intervención online” según Nieto (2019) refiere los siguientes principios

Servicio: El objetivo del Trabajador Social es abordar los problemas sociales, familiares, individuales y comunitarios, a través de los conocimientos, valores y habilidades propias con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas a partir del servicio social.

Dignidad y valor de la persona: Los trabajadores sociales respetan la dignidad inherente y el valor de la persona. Búsqueda de la autodeterminación y resolución de conflictos entre los intereses de los usuarios y los intereses de la sociedad en general, en consonancia con los valores y estándares éticos de la profesión; teniendo en cuenta los valores inherentes de la persona y velando por su dignidad y sus derechos.

Importancia de las relaciones humanas: Los trabajadores sociales reconocen la importancia central de las relaciones humanas. Involucrar a las personas como socios en el proceso de ayuda. Así como fortalecer las relaciones entre los individuos en un esfuerzo deliberado por promover, restaurar, mantener y mejorar el bienestar de las personas, las familias, los grupos sociales, las organizaciones y las comunidades.

Integridad: Actuar con honestidad y responsabilidad, así como promover las prácticas éticas por parte de las organizaciones a las que están afiliados.

Competencia: Aumentar los conocimientos, competencias y habilidades que mejoren el desarrollo y experiencia profesional, a fin de aplicarlos en la práctica.

Si un trabajador social desea impactar a las personas, la virtualidad puede ser una estrategia comunicacional para llegar a los individuos, ya sea internacional, nacional o localmente.

En el ámbito educativo, el Trabajador Social cumple un rol muy importante, “las prácticas pre profesionales de la carrera de Trabajo Social constituyen una instancia fundamental de aprendizaje para los/las estudiantes en tanto implican sumergirse en el territorio desde el quehacer del rol de Trabajo Social ” Petrone et al. (s.f, párr. 2). Hay que reconocer que los estudiantes desde el año 2020 están accediendo a la educación de manera virtual, han pasado de la presencialidad a la virtualidad, han dejado las aulas de clase para reunirse sincrónicamente con el docente y los compañeros, lo que ha facilitado la comunicación es las disposiciones y que las personas tengan acceso al internet, pero también para algunas personas no ha sido fácil debido a la cobertura de internet en los lugares donde residen, en este sentido, Belmont, Velázquez y Tello (2020) manifiestan que,

La interrelación es lo que nos permite ser, como premisa irrenunciable. Si el aislamiento es necesario en lo cotidiano para salvaguardar la vida, con los enfermos tendremos que imaginar formas sociales que se conviertan en interfaces diferentes a lo existente, pero no podemos estar con un grupo social y en contra de otro, como profesionales de lo social. Tenemos que posibilitar ambientes socio

afectivo, que restituyan lo ausente, que con imaginación procuren el consuelo y la atención que requiere el caso. (p.2)

De acuerdo a lo anterior, es importante que el Trabajador Social busque estrategias para la acción social, a partir de la virtualidad, llevando a las personas habilidades que permitan una calidad de vida en sana convivencia y resolución de problemas, autoestima, elaboración de duelos, entre otros, y como desde el rol del Trabajo Social puede desarrollar talleres virtuales que aporten técnicas para las personas.

De otro lado, el artículo titulado “Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes de participación e intervención socio-comunitario”, muestra la importancia de mirar desde el punto de las tecnologías TIC si estas llegan a una comunidad en general, o si la falta de internet facilita la comunicación, el analfabetismo virtual sería otro problema entre las personas que pueden tener acceso a este y no lo saben utilizar, de ahí el planteamiento sobre qué tan útil sería el internet en la interacción del trabajo social (Arriazu y Fernández, 2013).

El uso de las TIC ha cambiado la relación entre el usuario y el profesional que interactúa a través del internet, de esta manera la importancia de que las personas con accesibilidad a internet deben tener al menos la capacidad y el conocimiento de las herramientas TIC, tanto el profesional como el usuario dentro del conocimiento de estas herramientas que están de forma virtual deben capacitarse en el manejo de las nuevas tecnologías TIC y así desarrollar con un buen desempeño la virtualidad, ya que, el internet abre los espacios a nivel global a las nuevas formas de comunicación, la interacción por las diferentes plataformas y servidores con la tecnología adecuada y al servicio del público en general. La participación del mundo en el internet es un hecho de gran crecimiento a nivel global, en este sentido.

El Trabajo Social como profesión debe replantear e incorporar parte de su práctica profesional, contemplando un contexto virtual cada vez más poblado. Un contexto en el que trasciendan, no solamente los problemas generados en Internet, sino otros problemas reales que precisan atención, asesoramiento e intervención profesional Caravaca (2014, p. 14).

La vitalidad en el mundo de hoy está llena de retos para cada una de las personas que enfrentan la realidad, dado que, para acceder a los medios electrónicos o dispositivos, se requiere una serie de requisitos, por ejemplo, una educación previa para la administración del recurso, contar con internet desde el lugar donde se va llevar a cabo la conexión y sobre todo un ambiente óptimo que permita calidad en la comunicación.

La comunidad al enfrentarse a la pandemia, se vio obligada a cambiar los hábitos de vida, las formas de trabajar y de comunicarse, diversos individuos tenían vacíos sobre los medios tecnológicos, lo que desencadenó gran preocupación y frustración en cada uno de ellos. Esto sumando a que las familias empezaron a cambiar los hábitos habituales, ya que las madres de familia, pasaron a ser maestras, trabajadoras y esposas, adicionalmente los hogares empezaron a estructurar los espacios adecuados para trabajar y estudiar en casa.

Por consiguiente, se empezaron a facilitar herramientas virtuales para la comunicación, educación, negocios y mucho más, permitiendo al ser humano adaptarse a la sociedad, donde la tecnología entró a hacer parte de la vida y a un mediador para muchos procesos en los que el individuo está inmerso.

En el caso del trabajo social, muchos profesionales empezaron a incursionar en las redes sociales ofreciendo los servicios, al respecto Caravaca (2014), manifiesta que:

El Trabajo social en la Red abarca tanto la reducción de la exclusión social digital por medio de la dotación de infraestructuras tecnológicas como el desarrollo personal, el aprendizaje de habilidades, el establecimiento de hábitos saludables y la integración comunitaria para prevenir la marginación digital, entre otras problemáticas (p.13).

Sin duda alguna, el trabajador social a partir de las prácticas profesionales, lleva a cabo estrategias que permitan a través de la virtualidad, el acercamiento, la interacción, mediante la capacitación y entrega de posibilidades para mejorar la calidad de vida del individuo en tiempo de pandemia

Podemos resumir que la pandemia saca a relucir que los países están muy distantes de las nuevas tecnologías y esto conlleva a problemas de orden educativo y social. A futuro es indispensable la aplicación y la capacitación de los sectores implicados en el sostenimiento de los países que conforman esta región y en los estudiantes para que se afronte con más responsabilidad y desarrollar las herramientas necesarias que den paso al nuevo sistema laboral, educativo y en general a todas las actividades dentro del marco de las TIC y la virtualidad.

5. Marco Conceptual/Teórico

Con el fin de profundizar en la investigación, es necesario conocer las diferentes categorías que emergen en el proceso de intervención en Trabajo Social mediados por la virtualidad, debido a la coyuntura mundial a raíz de la Covid - 19 y cuáles son los procesos metodológicos para intervenir a partir de la implementación de las TIC.

5.1 La Covid – 19 enfermedad mortal

La Covid – 19 tuvo su origen el 31 de diciembre de 2019, en la ciudad de Wuhan, en China, posteriormente se expandió por todo el mundo, este virus hace parte de los coronavirus que causa enfermedades tales como el resfriado común, la neumonía, el síndrome respiratorio de oriente medio, el síndrome respiratorio agudo grave, enfermedades que en algunos casos son fatales causantes de la muerte en miles de personas.

Según Bupa (2020) manifiesta sobre la Covid – 19 lo siguiente

Es una enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente, ambos eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019, rápidamente a principios de enero, las autoridades de este país identificaron la causa como una nueva cepa de coronavirus, la enfermedad ha ido expandiéndose hacia otros continentes como Asia, Europa y América, los principales síntomas del coronavirus incluyen: síntomas respiratorios (similares a los de un resfriado), fiebre (alta temperatura), tos seca, dificultades respiratorias y en casos más graves, el virus puede causar neumonía o síndrome respiratorio agudo grave (SRAS) que es una forma grave de neumonía, insuficiencia renal y hasta la muerte, en otros casos, algunas personas infectadas no desarrollan ningún síntoma, pero pueden contagiar igualmente al resto de población. La Covid – 19 afecta a casi todo el mundo, de acuerdo a lo anterior es importante el auto cuidado y el mutuo cuidado, con el fin de preservar la salud y prevenir el contagio y la muerte (p.134).

5.2 La Covid – 19 pasó de ser una epidemia a una sindemia

Tal como lo plantea médicos, medicina y salud (2017) la sindemia “se refiere a problemas de salud sinérgicos que afectan la salud de una población en sus contextos sociales y económicos” (párr. 1), es la suma de dos o más epidemias o brotes de enfermedad, que en su

interacción biológica y en su repercusión social conllevan un exceso de carga de enfermedad, el término es un neologismo que usa las palabras sinergia y epidemia, de tal manera que el concepto tiene dos acepciones ligeramente diferentes: por un lado, hace referencia a esa interacción simultánea entre dos o más epidemias, problemas o condiciones de salud pero, por otro, y ese fue el sentido original que se le dio al término, hace referencia a las consecuencias que conlleva la interacción biológica y social de las epidemias, en las condiciones de salud de poblaciones afectadas por la inequidad social.

La Covid – 19 pasa de ser una pandemia a una sindemia, ya que según médicos antropólogos es la suma de dos enfermedades, por un lado la Covid – 19 que hace parte de los coronavirus, enfermedad que causa graves problemas respiratorios a los seres humanos, y por el otro, los factores de desigualdad social y pobreza que ponen en mayor vulnerabilidad a unos grupos sociales que a otros, por ejemplo, aquellos que no pueden dejar de trabajar porque no tienen fuentes alternativas de sustento económico, ya que se dedican al trabajo informal, aquellos que no tienen acceso a agua potable para lavar sus manos de manera constante, quienes no pueden acceder a tapabocas o mascarillas, entre otros.

5.3 La virtualidad como forma de comunicación

Partiendo de la Covid – 19, se implementaron estrategias para empezar a desarrollar actividades a partir de la virtualidad, es por ello que muchas de las personas pasaron de la presencialidad a la virtualidad.

Una definición de comunidad virtual que podemos concluir, es un todo complejo que incluye el conocimiento, las creencias, el arte, la moral, las leyes, las costumbres y todas las demás disposiciones y hábitos adquiridos por el hombre como miembro de una sociedad dentro de un entorno mediado en y/o con la

utilización de las tecnologías de la Información y comunicación en donde la tradición y la civilización se unen para construirla, pero su uso implica diferentes tipos y diferentes calidades de comportamiento tradicional Martínez et al. (2014, p. 136).

La virtualidad y las TIC se han convertido en parte esencial para el desarrollo de muchas de las actividades en estos momentos, es por esto que desde la Organización UMAPT se quiere buscar la estrategia de llevar a cabo metodologías que permitan transformaciones sociales a partir de los medios tecnológicos y encuentros virtuales ya que la Covid – 19 a impuesto otras formas de acercamiento y comunicación, que privan a los individuos del contacto físico. Así pues,

La dimensión social de las TIC se vislumbra atendiendo a la fuerza e influencia que tiene en los diferentes ámbitos y a las nuevas estructuras sociales que están emergiendo, produciéndose una interacción constante y bidireccional entre la tecnología y la sociedad (Belloch (2012, p.1)

Basándose en lo anterior las TIC se implementan con más fuerza a partir de la llegada de la Covid – 19, permitiendo nuevas estructuras sociales a partir de la virtualidad, generando espacios de entretenimiento, educativos, laborales entre otros.

Aun así, Belloch (2012) señala que “los avances tecnológicos abren posibilidades de innovación en el ámbito educativo, que llevan a repensar los procesos de enseñanza/aprendizaje y a llevar a cabo un proceso continuo de actualización profesional” (p.7). Todo lo dicho hasta ahora explica por qué la virtualidad se ha convertido en un punto importante para la intervención

del Trabajador Social, partiendo de que por la coyuntura actual a raíz de la Covid – 19 lo cual invita a adaptarse a nuevos espacios de interacción social.

Tal y como lo expresa Cedeño et al. (2019),

La aplicación de la tecnología en el Trabajador Social se ha convertido en esa herramienta útil que ha permitido romper los estándares de una intervención o ejercicio profesional tradicional a uno moderno, llegando a incorporar en su accionar la informática como un recurso básico que responda a las necesidades concretas y actividades que este profesional realiza en cualquier área en que se encuentre inserto. (p.2)

Una vez hecha la anterior precisión, se puede decir que el Trabajador Social debe adaptarse a los nuevos cambios de la sociedad, desarrollando estrategias creativas para brindar un servicio de calidad al alcance de todas las personas por medio de la virtualidad.

De acuerdo a lo manifestado por Cedeño et al. (2019),

El profesional en Trabajo Social en los momentos actuales, se lo enmarca también en el ámbito tecnológico debido a que hoy en día, esta profesión viene haciendo uso de las redes sociales, espacios virtuales, plataformas online que permiten difundir información relevante sobre Trabajo Social en su quehacer profesional (p.3)

Llegado a este punto, el profesional en Trabajo Social viene haciendo uso de los espacios virtuales como forma de interacción social. Según Ruiz y Aguirre (2012)

Manifiesta que el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), en específico en la educación a distancia y virtual, el método contemplado desde el inicio fue la etnografía, pero no la de principios del siglo XIX, sino la etnografía que se ha adaptado al estudio de las prácticas sociales que se han dado con la aparición de Internet. Esto porque sin duda hoy en día los seres humanos han adoptado otras formas de comunicación que han desbordado la presencialidad y lo geográfico, ante la emergencia de universos virtuales donde las relaciones humanas se han enriquecido y diversificado. (párr. 1).

Por consiguiente, antes de la Covid – 19, se puede concluir que desde las ciencias sociales y humanas ya se venía trabajando fuertemente la virtualidad, permitiendo que estos espacios jugaran un papel importante en una intervención social. En este sentido Ruiz y Aguirre (2012)

Afirma que los recursos como el correo electrónico, las páginas personales, la mensajería instantánea, los foros, las redes sociales, las wikis, los weblogs; así como experiencias comunicacionales a través de video llamadas o videoconferencias; la implementación de aulas virtuales o las plataformas educativas, las cuales favorecen la convergencia digital. La emergencia de experiencias mediacionales nunca antes vistas, permiten hoy la conformación de comunidades virtuales y de redes de colaboración exentas de presencialidad física (párr. 2).

5.4 Las redes sociales como herramienta corporativa

Las redes sociales como herramienta corporativa permiten una comunicación más flexible entre colaborador y jefe mediante una interacción entre círculos sociales, dado que son inherentes al ser humano, por lo que la interacción entre éste y su medio circundante le resulta esencial. Es por esto que para las personas es determinante pertenecer a círculos sociales, los

cuales se han visto sustancialmente enriquecidos por los medios o espacios virtuales (Martin y Cabrero, 2019).

Para finalizar se puede concluir que el Trabajador Social cuenta con posibilidades para realizar una intervención social, ya sea de manera virtual o presencial, los métodos y técnicas pueden variar de acuerdo a la intervención dada.

5.5 Intervención en Trabajo Social

La intervención en lo social permite al individuo obtener herramientas que facilitan la resolución de problemas o necesidades ya sea individuales, de grupo, de comunidad y dentro de un contexto en general, así como refiere Carballada (2020),

La intervención en lo social es una convocatoria, una apelación, una demanda, que de esta manera implica un estar con el otro desde diferentes aspectos que se vinculan con la resolución de inconvenientes, problemas y complejidades que se presentan en la vida cotidiana y que se expresan de manera fuertemente singular; en otras palabras, desde la facilitación de la accesibilidad a un recurso hasta las posibilidades de comunicación con otros. (párr. 8)

Si bien el Trabajo Social es una ciencia que se ejecuta desde la presencialidad, con la llegada del Covid-19 ha generado la posibilidad de brindar intervenciones desde el marco virtual llegando a diferentes partes del mundo conectados por medio de la tecnología.

6. Objetivos

6.1 Objetivo General

Analizar los factores que influyen en los procesos de intervención social mediados por la virtualidad que se desarrollan desde la Organización Una Mano Amiga Para Todos con las mujeres residentes en Colombia, Estados Unidos y México.

6.2 Objetivos Específicos

Caracterizar las mujeres beneficiarias de los procesos de intervención social mediados por la virtualidad que se desarrollan en la Organización Una Mano Amiga Para Todos residentes en Colombia, Estados Unidos y México.

Identificar los factores que influyen en los procesos de intervención social mediados por la virtualidad que se desarrollan desde la Organización Una Mano Amiga Para Todos con las mujeres residentes en Colombia, Estados Unidos y México.

Comprender la influencia que tiene la virtualidad en los procesos de intervención social dentro de la Organización Una Mano Amiga Para Todos.

7. Metodología

7.1 Tipo De Investigación

La investigación se desarrolló a través de un enfoque cualitativo, el cual permite entender el comportamiento humano y las razones que conllevan a dicho proceder, esta investigación cualitativa se basa en cortes metodológicos como la hermenéutica y la interpretativa con un propósito de ver las relaciones sociales y describir la realidad tal y como la experimenta el individuo, al mismo tiempo:

La investigación cualitativa se interesa por la vida de las personas, por sus perspectivas subjetivas, por sus historias, por sus comportamientos, por sus experiencias, por sus interacciones, por sus acciones, por sus sentidos, e interpreta a todos ellos de forma situada, es decir, ubicándolos en el contexto particular en el que tienen lugar. Trata de comprender dichos contextos y sus procesos y de explicados recurriendo a la causalidad local Vasilachis (2006, p.7).

Teniendo en cuenta que el estudio de las realidades se puede determinar una investigación cualitativa, los contextos naturales desde la historia y el conocimiento, describiéndolos e interpretándolos como todas las situaciones a través de la observación que realiza el observador, en este sentido

El enfoque cualitativo lo que nos modela es un proceso inductivo contextualizado en un ambiente natural, esto se debe a que en la recolección de datos se establece una estrecha relación entre los participantes de la investigación sustrayendo sus experiencias e ideologías en detrimento del empleo de un instrumento de medición predeterminado. En este enfoque las variables no se definen con la finalidad de

manipularse experimentalmente, y esto nos indica que se analiza una realidad subjetiva además de tener una investigación sin potencial de réplica y sin fundamentos estadísticos. (Sampieri, 2006, párr.4)

Basando en lo anterior se puede decir que, la investigación cualitativa puede ayudar a reconocer los paradigmas de las realidades humanas en su complejidad desde la luz de algunos autores, al mismo tiempo llevando a utilizar una serie de conocimientos y técnicas para recolección de información y de datos. En este sentido:

El diseño cualitativo, se adapta especialmente bien a las teorías sustantivas, ya que facilita una recogida de datos empíricos que ofrecen descripciones complejas de acontecimientos, interacciones, comportamientos, pensamientos que conducen al desarrollo o aplicaciones de categorías y relaciones que permiten la interpretación de los datos. En este sentido el diseño cualitativo, está unido a la teoría, en cuanto que se hace necesario una teoría que explique, que informe e integre los datos para su interpretación Quecedo (2002, p.12).

7.2 Paradigma de investigación

La presente investigación, se ubica en el paradigma hermenéutico interpretativo, se basa en como las personas desde su experiencia de vida construyen una realidad subjetiva tras la realidad que está viviendo.

Así lo plantea Barrero et al. (2011),

El paradigma interpretativo parte de reconocer la diferencia existente entre los fenómenos sociales y naturales, buscando la mayor complejidad y el carácter

inacabado de los primeros, que están siempre condicionados por la participación del hombre. Abarca un conjunto de corrientes humanístico interpretativas, cuyo interés fundamental va dirigido al significado de las acciones humanas y de la vida social. Concibe la educación como proceso social, como experiencia viva para los involucrados en los procesos y para las instituciones educativas, enfatiza que, transformando la conciencia de los docentes, éstos transformarán su práctica educativa (p. 106)

Así mismo, Barrero et al. (2011) manifiestan que en el paradigma hermenéutico interpretativo sus “propósitos esenciales están dirigidos a la comprensión de la conducta humana a través del descubrimiento de los significados sociales” (p.107). Este paradigma se adentra en la vida personal de cada individuo, como entiende las situaciones, que cambio social y afectaciones conlleva y como describe, comprende lo particular.

De esta manera Ruedas et al. (2011) plantean que “la hermenéutica posee una naturaleza profundamente humana, puesto que es al ser humano a quien le toca interpretar, analizar o comprender el significado de pensamientos, acciones, gestos y palabras, entre otras formas de manifestaciones” (p.184). Su finalidad es profundizar el conocimiento, comprender la conducta del individuo que se logra cuando se interpreta los significados, actos y pensamientos.

Así mismo Ruedas et al. (2011) manifiestan una realidad construida, y tiene un abordaje de la realidad de múltiples maneras,

La hermenéutica que permite plantear la interpretación de los motivos de las expresiones humanas no sólo a nivel individual sino del colectivo, considerando la historicidad, presentando así esta disciplina cualitativa, la posibilidad de

comprender, partiendo del presente, las manifestaciones humanas en tiempos pasados y quizás inferir situaciones colectivas que podrían generarse a futuro, lo cual le otorga un valor adicional (p.186).

Por lo tanto, se permite comprender la hermenéutica, como el comportamiento de la persona, en su experiencia constructiva de su realidad y conocimiento en su trayectoria de vida cotidiana.

Así, según Ruedas et al., (2011) manifiestan, la hermenéutica como una naturaleza profundamente humana, puesto que es al ser humano a quien le toca interpretar, analizar o comprender el significado de pensamientos, acciones, gestos y palabras, entre otras formas de manifestaciones, dada su naturaleza racional, por lo tanto,

La razón de ser de la hermenéutica, ante el riesgo de parcialidad y subjetividad al observar las diversas situaciones del entorno, se podría tener una visión errada, mediada por nuestros códigos, y captar la realidad con un efecto “espejo” en donde se reflejarían pensamientos, criterios, creencias, ideas, entre otros, devolviendo la imagen propia y resultando una visión subjetiva. (p.183).

Su misión es descubrir los significados de las cosas, interpretar de la mejor manera las palabras, escritos, textos y gestos de expresión humana, implicando la comprensión hacia el otro.

7.3 Diseño Metodológico

7.3.1 Población Objetivo

La población abordada en la investigación está situada en Colombia, Estados Unidos y México, las cuales son personas que participan de las diferentes actividades que desarrolla la Organización Una Mano Amiga Para Todos, mediante procesos de mejoramiento de la calidad de vida.

7.3.2 Criterios De Inclusión

Mujeres

Mayores de 18 años de edad

Vinculadas al proyecto “Mujeres líderes inspiradoras”

Residentes en Colombia, Estados Unidos y México

7.3.3 Diseño y Selección De La Muestra

Según Tamayo (2000) refiere que el muestreo por conveniencia es la forma como se contactan personas para el desarrollo de la entrevista,

Es aquel con el cual se seleccionan las unidades muestrales de acuerdo a la conveniencia o accesibilidad del investigador. Este muestreo se puede utilizar en los casos en que se desea obtener información de la población, de manera rápida y económica. Las muestras por conveniencia se pueden utilizar en las etapas exploratorias de la investigación como base para generar hipótesis y para estudios concluyentes en los cuales el investigador desea aceptar el riesgo de que los resultados del estudio tengan grandes inexactitudes. (p. 13)

Dado lo anterior se puede decir que la población objetivo para la ejecución de la entrevista pueden ser personas cercanas con el proceso con el fin de adquirir unos buenos resultados y hallazgos dentro de la investigación.

7.4 Técnicas De Investigación

En esta investigación vamos a realizar la técnica de la entrevista semiestructurada, que permite recopilar la información de una manera organizada y sistematizada para llegar a concluir nuestro objetivo de la investigación,

Dado que las entrevistas semiestructuradas según Díaz (2013) presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos (p. 163).

7.5 Líneas y Sub-Líneas De Investigación

Gestión social, participación y desarrollo comunitario.

Teniendo en cuenta que como sujeto van en busca de un desarrollo humano, integrándose a la sociedad, así buscando la transformación de tejido social logrando una participación que encuentre las soluciones a los problemas y necesidades. Igualmente se basa en comprender los contextos en los cuales se puede interactuar desde las competencias y habilidades.

7.6 Consideraciones Éticas

Se realizó todo el proceso bajo la normatividad (Ministerio de Salud y Protección Social, 1993). Dado que la investigación se realizará con seres humanos es importante salvaguardar, el respeto por la dignidad e integridad; cada uno de los procedimientos que se realizarán en esta investigación serán seguros tanto para el sujeto participante como para el grupo de investigadores que van a participar en la recolección de la información. Reconociendo la Declaración de Helsinki, la Declaración de Bioética de la UNESCO y la Resolución 8430 de

1993, a continuación, se describen una serie de acciones que se llevarán a cabo orientados a lograr estos presupuestos:

Esta investigación se clasifica como de riesgo mínimo de acuerdo con la Resolución 8430 de 1993, en la medida que los participantes son pertenecientes al colectivo de inmigrantes venezolanos y poseen condiciones o situaciones particulares de riesgo y desventaja que requieren de protección especial. También se abordarán temas sensibles con relación a los procesos de salud sexual y salud reproductiva, sin embargo, los participantes tendrán toda la libertad de no contestar sobre temas que considere que le generen incomodidad.

Tabla 1.

Matriz de Consistencia Metodológica

Matriz de Consistencia Metodológica				
Objetivo General:				
Analizar los factores que influyen en los procesos de intervención social mediados por la virtualidad que se desarrollan desde la Organización Una Mano Amiga Para Todos con las mujeres residentes en Colombia, Estados Unidos y México.				
Objetivos Específicos	Categorías de análisis	Muestra	Técnica	Instrumento
Caracterizar las mujeres beneficiarias de los procesos de intervención social mediados por la virtualidad que se desarrollan en la Organización Una Mano Amiga Para Todos con las mujeres residentes en Colombia, Estados Unidos y México.	Covid-19	6 mujeres	Entrevista semiestructurada	Guión de preguntas
Identificar los factores que influyen en los procesos de intervención social mediados por la virtualidad que se desarrollan desde la Organización Una Mano Amiga Para Todos con las mujeres residentes en Colombia, Estados Unidos y México.	Intervención en Trabajo Social	6 mujeres	Entrevista semiestructurada	Guión de preguntas
Comprender la influencia que tiene la virtualidad en los procesos de intervención social dentro de la Organización Una Mano Amiga para todos.	Redes sociales	6 mujeres	Entrevista semiestructurada	Guión de preguntas

Fuente: Elaboración propia, 2021

8. Resultados y discusión

8.1 Caracterización socio demográfica de las mujeres beneficiarias de los procesos de intervención social en UMAPT.

Tabla 2.

Caracterización sociodemográfica de las mujeres entrevistadas.

Caracterización sociodemográfica de las mujeres entrevistadas					
Entrevistadas	Edad	Lugar de Residencia	Estudios		Actividad Habitual
			Formales	Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	
Entrevistada 1	41 años	Houston Texas 15-40 Saralín	Tecnología	Curso de inglés, francés, y para trabajo social.	Se ocupa de las tareas de la casa.
Entrevistada 2	51 años	2611 Cartington Court	Licenciatura	Curso de inglés conversacional, Curso de manicure y peluquería, Curso de cocina venezolana, Cursos de arreglos florales y decoración.	Gerencia recursos humanos.
Entrevistada 3	64 años	Chihuahua México. Ciudad de Camargo	Tecnología	Cursos de reflexología, irideología y superación personal.	Comerciante.
Entrevistada 4	53 años	Ciudad Madera Chihuahua México	Tecnología	Cocina internacional.	Se ocupa de las tareas de la casa.
Entrevistada 5	50 años	1720 N Washington Ave, Odessa Texas 79761	Licenciatura	No tiene estudios no formales en el momento.	Administradora.
Entrevistada 6	57 años	Medellin Antioquia Colombia.	Especialización	Alta gerencia, auditoria de cuentas médicas, relaciones humanas, auxiliar contable.	Independiente para la superintendencia de sociedades como liquidadora.

Fuente: Elaboración propia, 2021

En total se realizaron 6 entrevistas semiestructuradas a mujeres vinculadas a la Organización UMAPT, las edades van de los 41 a los 64 años, siendo la edad promedio de 53 años, durante la realización de las entrevistas se logró evidenciar que la población a la cual interviene la Organización UMAPT, está en el rango de mujeres adultas, motivo por el cual se puede pensar que las mujeres tienen un alto interés de superación personal, de aprender habilidades para la vida, manejo de las emociones, resolución de conflictos, empoderamiento y

autoestima, dado que los programas a los cuales están inscritas en la Organización UMAPT son de liderazgo, y los mencionados anteriormente, así como lo indica la siguiente entrevistada.

“Desde que empezó el programa de líderes inspiradoras estoy recibiendo mucho apoyo integral, siempre mano amiga está dispuesta para mí, ya que me preparan como líder de manera virtual.” (comunicación personal 6 ,12/08/21)

En concordancia a lo anterior, la virtualidad para UMAPT es una herramienta significativa en los procesos de intervención, porque se puede evidenciar como la comunidad recibe programas que le permiten mejorar su calidad de vida por medio de las TIC por consiguiente Sánchez (2007) señala que,

Las TIC deben aprovecharse para el desarrollo integral de una comunidad. Una visión integral de desarrollo no implica que se apunte solo hacia el crecimiento económico sino, sobre todo, que impulse el potencial humano en sus diferentes dimensiones para afianzar así la prosperidad económica, pero con equidad, y el fortalecimiento democrático con transparencia y justicia social. (p. 157)

A partir de lo anterior se puede inferir que las TIC pueden ser parte fundamental en la intervención social como forma de llegar a toda la población en general sin ser necesario la presencialidad en cualquiera de los casos.

En la caracterización sociodemográfica, se evidencia que las mujeres entrevistadas residen en Colombia y en el exterior, pero la mayoría viven actualmente en el exterior, principalmente en México y Estados Unidos, estas mujeres manifiestan que la virtualidad es un medio muy importante de comunicación y contacto a la hora de realizar las intervenciones por parte de la Organización UMAPT. En este sentido, autores como Miranda (2016) expresan sobre

las ventajas de la virtualidad lo siguiente, “la capacidad de organización y difusión que permite la estructura tecnológica facilitar el encuentro entre personas y grupos con intereses comunes que desean relacionarse, eludiendo con mayor facilidad una gran parte de los elementos clásicos de control” (p.3)

Por lo tanto, la virtualidad y las herramientas tecnológicas de las cuales esta se sirve, proporcionan un espacio de encuentro y de interacción de las personas, tal como lo expresa en su testimonio la siguiente participante:

“En el lugar donde este, me puedo conectar, no me pierdo ninguna capacitación, nos podemos ver en cualquier lugar ya que hay líderes de diferentes países (México, Colombia y EE. UU) ya que las culturas son diferentes y a través de la pantalla interactuamos” (comunicación personal 1 ,12/08/21).

Las mujeres entrevistadas reconocen que mediante la virtualidad pueden intercambiar ideas, percepciones, conocimientos y compartir sobre diferentes cuestiones durante las intervenciones realizadas por la Organización UMAPT. Según Leiva (2013) el,

Internet pone a disposición de las escuelas todo lo necesario para hacer posible estas comunidades virtuales de aprendizaje intercultural, a través de multitud de herramientas para favorecer la comunicación, la construcción compartida de conocimientos y el intercambio de información acerca de experiencias en educación intercultural entre todos los miembros de las comunidades educativas. (p.2)

Los instrumentos tecnológicos permiten un acercamiento, una interacción con el otro a través de la pantalla, conformando un entorno en el que la información y la comunicación se muestran accesible, facilitando con la inmediatez de la tecnología una buena comunicación.

En cuanto al nivel educativo de las mujeres entrevistadas, se puede decir que las 6 mujeres que hacen parte de las intervenciones de la Organización UMAPT, tienen un nivel educativo alto, ya que la mayoría de ellas han tenido educación técnica y tecnológica, obteniendo en algunos casos sus títulos universitarios, adicionalmente, han cursado educación para el trabajo y el desarrollo humano, en áreas tales como: gestión empresarial, hotelería y turismo, inglés, francés, trabajo social, licenciatura en administración de recursos humanos, técnico medio en administración de hospitales y clínicas, selección de personal, inglés conversacional, manicure, peluquería, cocina venezolana, arreglos florales, decoración, comercio, reflexología, irideología, superación personal, salud mental, corte y confección ,cocina internacional, licenciatura, administración especialización en Comercio Internacional, especialización en gerencia de servicios de salud, alta gerencia, auditoría de cuentas médicas, relaciones humanas y contaduría pública.

En este sentido, es necesario preguntarse ¿De qué manera estas mujeres distribuyen del tiempo para ser estudiantes, amas de casa, madres, esposas, trabajadoras y adicional a ello hacer parte de las actividades de la Organización UMAPT? , ser mujer y tener diversas responsabilidades puede generar altos grados de estrés, pero de acuerdo al nivel educativo de las mujeres y el estilo de vida se puede evidenciar que lo manejan de una manera adecuada y que UMAPT hace un aporte valioso tanto para las mujeres como para las familias de cada una, basándose en lo anterior una de las entrevistadas manifiesta que:

"Me siento muy inspirada, muy contenta porque he aprendido mucho, súper agradecida con la directora porque me tienen en cuenta en las actividades que hacen. He aprendido, a expresar lo que siento, a ser más observadora de mí misma, a respirar conscientemente y a cuidar mi salud"(comunicación personal 6 ,12/08/21).

La educación formal según el Ministerio de Educación Nacional (2011) es “aquella que se imparte en establecimientos educativos aprobados, en una secuencia regular de ciclos lectivos, con sujeción a pautas curriculares progresivas, y conducente a grados y títulos” (p.1), en este caso las mujeres tienen formación en posgrados y pregrados en gestión empresarial, hotelería y turismo, licenciatura en administración de recursos humanos, comercio, promotora de salud mental y licenciatura en administración gerencial, en este sentido la formación formal hace referencia a una educación institucionalizada planificada y organizada por entidades públicas o privadas.

Mientras que la educación para el trabajo y el desarrollo humano según el Ministerio de Educación Nacional (2011) se refiere a aquella “que se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar, en aspectos académicos o laborales sin sujeción al sistema de niveles y grados” (p.1), en este sentido se encuentran que las mujeres participantes han cursado clases de como inglés, francés, manicure y pedicura, curso de cocina, arreglos florales y decoración, curso de reflexología y superación personal, curso de alta gerencia y auditoría de cuentas médicas. Los cursos son actividades que se realizan fuera del ámbito escolar, con el objetivo de aprender algún tema de interés.

Por lo tanto, las mujeres entrevistadas manifestaron que en su trayectoria de vida se han estado formando y ampliando sus conocimientos realizando cursos de educación para el trabajo y el desarrollo humano, a parte de su título universitario adquirido, con la convicción de lograr nuevos conocimientos y estar empoderadas con un proceso de aprendizaje constante de acuerdo como señala la siguiente entrevistada.

"Me siento bien, activa, desarrollando mis habilidades y destrezas empleando en mi vida personal. Orgullosa de adquirir conocimiento que me permiten ayudar a otros y a mí misma"(comunicación personal 3,12/08/21).

De manera que la Organización UMAPT juega un papel importante para la vida de las personas que fueron entrevistadas ya brinda estrategias para desarrollar habilidades, donde la virtualidad es una aliada para la Organización UMAPT, así como lo refiere una de las entrevistadas.

"Siempre ha sido virtual, vía online o telefónica" "(comunicación personal 2 ,12/08/21).

Esto resulta ser un factor importante porque se encuentran vinculadas con el buen manejo y conocimiento de las TIC con las intervenciones realizadas por la Organización UMAPT, según Moreira y Delgadillo (2014) aduce,

La incorporación de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC) en las actividades cotidianas toman cada vez más fuerza. Las NTIC no se consideran ajenas a prácticamente ningún proceso que requiera manejo y procesamiento de información, ni tampoco se restringen a un solo campo profesional. La educación no escapa a esta realidad. La incorporación de la tecnología en los procesos educativos se vislumbra como algo más que una moda, y toma cada vez más relevancia en la oferta académica de las instituciones de educación (p.2)

Las intervenciones que realiza la Organización UMAPT, se ejecutan correctamente ya que se evidencia un gran compromiso y empeño de las mujeres líderes que construyen una formación y adquieren conocimientos permanentes, siguen capacitándose y se incorporan con las nuevas tecnologías de la información.

Finalmente, de las 6 mujeres entrevistadas, cuatro manifiestan como actividad habitual que se encuentran ejerciendo sus estudios y dos manifiestan que se ocupan de las tareas de la casa. Según la página web El Mostrador Braga (2017) expresa sobre las tareas del hogar lo siguiente,

Entre las parejas donde ambos están insertos en el mercado laboral, persiste una vinculación casi irreflexiva, obligatoria y desinteresada de las mujeres con su tradicional rol en el mundo doméstico, aportando con casi el 70% de las horas de trabajo que éste implica para la pareja. Es decir, las labores no remuneradas significan una segunda jornada completa. Entre los hombres, en cambio, hay resistencia para avanzar hacia la democratización de las relaciones de género al interior del hogar y su vinculación con el mundo doméstico sigue estando estereotipada (párr. 6)

La demanda de tiempo dentro del hogar de las mujeres es muy alta, sin embargo, le dan un buen manejo a este para hacer determinadas cuestiones por fuera del hogar, haciéndose participes de las intervenciones que realiza la organización, destinan el tiempo para estudiar y seguir preparándose profesionalmente. Por lo tanto, las TIC ha sido una gran aliada para ellas porque el no tener que trasladarse a sus lugares de trabajo les queda más tiempo para apersonarse de las tareas del hogar y de su preparación diaria.

De acuerdo a la pregunta realizada anteriormente se puede entender como las mujeres gestionan de manera adecuada el tiempo para conciliarlo con las actividades de la Organización UMAPT.

Sin embargo, es necesario mencionar que la demanda de tiempo y ocupaciones cotidianas de las mujeres, puede llevar a desistir a los encuentros realizadas por la Organización UMAPT.

Ya que esto tiene una demanda de tiempo, y puede implicar un abandono en las tareas del hogar, no pueden cumplir con sus obligaciones laborales, puede afectar el bienestar, la salud y dejan de cumplir con sus exigencias y responsabilidades familiares y sociales.

8.2 Factores que influyen en los procesos de intervención social mediados por la virtualidad

Los testimonios de las entrevistadas permitieron identificar una serie de factores que influyen en los procesos de intervención social que se encuentran mediados por la virtualidad, estos factores se pueden dividir en: psicosociales, tecnológicos y contextuales.

8.2.1 Factores psicosociales

Los factores psicosociales están relacionados con las afectaciones de tipo psicológico y social que tienen las personas que acceden a las intervenciones desde la virtualidad, los cuales se incrementaron con la llegada de la pandemia mundial por la Covid – 19, ya que los individuos se vieron inmersos en un cambio en la forma de hacer las actividades cotidianas, ya sean estas laborales o académicas, convirtiéndose la tecnología como forma imprescindible para comunicarse, como medio e instrumento de trabajo y como espacio para relacionarse socialmente. Por consiguiente, Verano (2015) aduce lo siguiente,

Se puede inferir que los factores psicosociales tienen una estrecha relación con las enfermedades de la salud mental. Que el estar enfermo tanto físicamente como mental, es un puente entre las esferas familiares, sociales, laborales, que son las tareas e interacciones que se da en estas inadecuadamente. (p.35)

En este sentido, los factores psicosociales afectaron a las personas desde lo emocional, desde las relaciones interpersonales en el ámbito familiar y social, lo cual generó ansiedad y estrés en algunos individuos, así como lo menciona una de las personas entrevistadas:

"Me afecto a mi desde lo personal, ya que soy una persona muy social, maneje un poco de ansiedad"(comunicación personal 6 ,12/08/21)

De esta manera, se puede inferir como las personas se vieron afectadas por la Covid – 19 y la forma en que se enfrentaron a los cambios que esto trajo consigo, dado que obligatoriamente las familias pasaron a vivir en aislamiento dentro del contexto familiar, ya que los establecimientos públicos se cerraron y los individuos entraron en confinamiento obligatorio, lo que generó ansiedad, angustia en las personas, estrés y violencia intrafamiliar en otros casos. De otro lado, y según el boletín realizado por el Observatorio Familiar (2021) se puede decir que con la llegada de la Covid – 19 se “afectó la capacidad de generación de ingresos de los hogares, lo cual tiene repercusiones en la pobreza monetaria” (p.5), pero además, se convirtió en un factor que afectó las relaciones familiares debido a la pérdida del trabajo de alguno de sus miembros o a la disminución de los ingresos de los hogares, que ocasionó problemas en la proveeduría económica, y por tanto tensiones y conflictos en el ámbito familiar (Restrepo, et al. 2021).

Por lo tanto, las afectaciones psicosociales tanto individuales como familiares, propiciaron que el trabajador social en tiempos de pandemia se convirtiera en un actor protagonista para el apoyo psicosocial de los individuos, las familias, las comunidades y las diferentes poblaciones, lo que aportó a que las personas sobrellevaran de una mejor manera la situación vivida, tal como sucedió en las intervenciones realizadas por la Organización UMAPT durante la situación de pandemia por la Covid-19.

Según lo manifiestan los entrevistados ser partícipe de las intervenciones de la Organización UMAPT es una gran ventaja social y personal, debido a que por la pandemia muchas familias y personas se vieron afectadas por los cambios contextuales que vivieron, y la mayoría de entrevistadas fueron mujeres, madres de familia, trabajadoras y estudiantes lo que

generaba una demanda muy alta de tiempo y más trabajo dentro del contexto familiar durante el confinamiento obligatorio vivido a raíz de la Covid – 19. Esta situación permitió que Organización UMAPT entrara aportando en la educación y formación para los cambios en la vida de cada individuo, asimismo dando talleres de administración del tiempo y actividades necesarias para cumplir con la demanda que se requería, es así que la siguiente entrevistada afirma, “todo taller o formación siempre tiene un aprendizaje para mí” (comunicación personal 5, 12/08/21).

En este sentido, cada aporte de las intervenciones realizadas por la Organización UMAPT les permitió a estas mujeres aprender y fortalecer los conocimientos para su formación con el firme propósito de mejorar las condiciones de vida de ellas y por tanto, de quienes la rodean.

Una de las principales afectaciones de las entrevistadas por la Covid – 19 fue el estrés que vivieron por la alteración en las condiciones de vida, ya que obligatoriamente cada individuo cambio las costumbres de vida a una forma más limitada de convivencia, por lo que el confinamiento en casa generó afectaciones en cada integrante de la familia , así como lo afirma Mayo Clinic (2020), ”la pandemia de la Covid-19 probablemente ha cambiado mucho la manera en que vives tu vida, y con esto ha traído incertidumbre, rutinas diarias alteradas, presiones económicas, y aislamiento social”(párr. 2). Al llegar a este punto, el trabajo social brindó herramientas y estrategias desde la Organización UMAPT que minimizaran los riesgos psicosociales en los individuos y las familias para la adaptabilidad a la situación presentada.

Por otro lado, la virtualidad aportó herramientas que si se les da una buena utilización pueden ser un puente de comunicación con una persona desde cualquier parte del mundo, así como lo indica la siguiente entrevistada

“Siempre he trabajado con las tecnologías oficinas y muchos sistemas, toda mi formación y área laboral del pasado se requiere herramientas tecnológicas y programas sistemas de gestión”(comunicación personal 6 ,12/08/21).

De aquí que las TIC se están consolidando como parte fundamental de la comunicación entre las personas y según la entrevistada refleja la importancia del uso de las tecnologías.

En la Organización UMAPT el grupo de líderes inspiradoras es un grupo de mujeres apasionadas por el crecimiento personal, que les motiva aprender, relacionarse con el otro y adquirir estrategias para el afrontamiento a las situaciones de la vida, cabe entonces preguntarse la influencia que tiene la Organización UMAPT en la vida de las personas que ingresan a los proyectos y programas que ofrecen, habría que decir también que una entrevistada aduce que,

“Desde que empezó el programa de líderes inspiradoras estoy recibiendo mucho apoyo integral, siempre mano amiga está dispuesta para mí, ya que me preparan como líder” (comunicación personal 4 ,12/08/21).

Justo es decir que UMAPT se está adaptando a las intervenciones mediadas por la virtualidad con el fin de prevenir las enfermedades mentales y los factores psicosociales que pueden influir en el individuo a causa de los diferentes cambios que se presentaron por la coyuntura mundial.

Se puede concluir que la pandemia a raíz de la Covid – 19 trajo consigo oportunidades para los trabajadores sociales por medio de la exploración de nuevas maneras de intervenir las poblaciones a partir de las TIC y la virtualidad.

8.2.2 Factores Tecnológicos

Los factores tecnológicos también de una u otra manera influyeron en los procesos de intervención que se llevan a cabo dentro de la Organización UMAPT, debido a que no todas las

personas estaban acostumbradas al uso de los medios tecnológicos y a la virtualidad, adicional a ello no todas contaban con los conocimientos básicos para manejar este tipo de herramientas tecnológicas. En este sentido debemos entender que,

Las herramientas y aplicaciones tecnológicas son los programas que abarcan todo lo que son los software y hardware que mantienen el objetivo de ayudar a hacer bien una tarea. Están disponibles en entornos virtuales que se puedan utilizar para agilizar casi cualquier tarea (Bussines School, s.f, párr. 2)

De acuerdo con lo anterior, las herramientas tecnológicas en la sociedad actual han pasado a convertirse en una herramienta valiosa para el desarrollo del aprendizaje y el trabajo por medio de la utilización de las TIC.

Para la organización UMAPT las herramientas tecnológicas hacen parte del día a día, sobre todo la utilización de las TIC dado que esta entidad atiende personas desde diferentes partes del mundo y la virtualidad permite el acercamiento a cualquier lugar. Cabe resaltar que la virtualidad hace que las intervenciones sociales puedan darse desde cualquier lugar del mundo sin necesidad de desplazamiento, así como lo indica una de las personas entrevistadas,

"Me siento muy bien, porque comparto con muchas personas del todo el mundo ya que me ha servido de mucho aprendizaje, crecimiento y son personas maravillosas y muy inspiradoras"(comunicación personal 4 ,12/08/21)

En este sentido, la página web los mejores colegios (2020) mencionan que, las personas ya se relacionan tanto en el ámbito online como en el offline. Con la popularización de las tecnologías digitales, y especialmente de las redes sociales, el medio digital se ha constituido en un nuevo espacio de interacción. (párr. 3)

Por consiguiente, los medios tecnológicos se han convertido en la base fundamental de la vida de los individuos, permitiendo un acercamiento e interacción con el otro a través de espacios digitales, virtuales y online. Esto también ha facilitado el ahorro de tiempo ya que las personas no se deben desplazar a otros lugares y también se ha visto un impacto en la economía de las familias, ya que interactuar con otras personas sin salir de casa es una manera de ahorrar dinero puesto que no se requiere el consumo de pasajes para el traslado hacia otros lugares.

En consecuencia, la página web El futuro digital es de todos (s.f) refiere sobre las ventajas del uso de las TIC lo siguiente,

Implementando el teletrabajo los empleados ahorrarán dinero de gasolina o transporte público logrando reducir gastos que pueden invertir más para cumplir sus metas personales, también podrán reducir horas valiosas que gastan en el desplazamiento y el tráfico, así podrán aprovechar más este tiempo. (párr. 4)

Así lo refiere una de las entrevistadas

“Me he sentido cómoda, me he sentido que es útil y productivo todos los medios de la virtualidad, a veces me parece una ventaja muy importante la virtualidad” (comunicación personal 6 ,12/08/21).

Es de resaltar que Nieto (2019), aplica técnicas apropiadas para la virtualidad y el ejercicio del profesional en trabajo social desde una perspectiva multidisciplinaria, ya que combina diferentes técnicas para la aplicación de las intervenciones sociales mediadas por la virtualidad, también nos muestra cuales son los principios básicos de una intervención online, los cuales permiten una comunicación más dada por la empatía, el respeto y la seguridad de la información del consultante.

De acuerdo a lo anterior, Nieto (2019), muestra otras alternativas de comunicación, educación e intervención en Trabajo Social a partir de la utilización de herramientas tecnológicas. Con relación a lo anterior, una de las entrevistas manifiesta:

"Ha sido muy buena porque la comunicación y los mensajes que se han distribuido a través de las teleconferencias vía Zoom han sido bien organizadas y me han beneficiado mucho, lo cual también me ha permitido ayudar a otras personas"(comunicación personal 6 ,12/08/21).

Las diferentes plataformas online, han sido de vital importancia en su utilización tras la Covid-19, por lo tanto, Ames (2020) aluce,

la relación con los medios se ha vuelto permanente y directa. Se suele poner en evaluación constante a la autoridad, al cuestionar tanto sus acciones como sus resultados. En estas circunstancias, muchas entidades públicas de otros países asumieron un rol activo y protagónico en la generación de información que luego se difundió, de manera inmediata, en redes sociales, especialmente en Twitter. (párr. 7)

La virtualidad y el manejo de las TIC es clave en la sociedad del siglo XXI porque se está viviendo un constante cambio y la mayoría de las actividades se están trasladado a la virtualidad. La magnitud de las tecnologías tuvo un crecimiento que permitió ganar importancia en el contexto del desarrollo social y económico. Por lo tanto,

La dimensión social de las TIC se vislumbra atendiendo a la fuerza e influencia que tiene en los diferentes ámbitos y a las nuevas estructuras sociales que están emergiendo, produciéndose una interacción constante y bidireccional entre la tecnología y la sociedad (Belloch, 2012, p.1)

La utilización de las TIC para la sociedad actual permite a los individuos comunicarse desde diferentes partes del mundo sin importar la distancia. Permitiendo una interacción y contacto con el otro a través de un equipo tecnológico, ya sea un celular, tableta, computador. Aparte de la comunicación vía internet, la tecnología ha influido en la vida cotidiana de los individuos, esto ha ido evolucionando y formando parte importante de la vida cotidiana.

La coyuntura de la Covid-19 permitió a las personas adquirir nuevos conocimientos sobre las herramientas tecnológicas que anteriormente existían, pero no le daban un uso adecuado. Tal como lo menciona una de las entrevistadas:

"Antes de la pandemia por el COVID - 19, no tenía muchos conocimientos y después he ido aprendiendo"(comunicación personal 6 ,12/08/21).

La pandemia a raíz de la Covid – 19 abrió puertas a las vinculaciones tecnológicas, no solo para crear una comunicación entre personas en diferentes lugares del mundo, sino también para tener control y conocimiento sobre las afectaciones causadas por la Covid- 19. Así lo manifiesta García (2020),

La tecnología tiene la maleabilidad suficiente para primero prevenir el contagio gracias a la identificación y ubicación de las personas afectadas con el coronavirus, pero también mitigar los riesgos de propagación gracias a un seguimiento monitoreado del aislamiento (distanciamiento social) de las personas contagiadas. (párr. 14)

Es importante también dar a conocer como la tecnología influyó en las personas durante la pandemia para quienes no tenían el conocimiento o el manejo de las TIC, así como lo indica la siguiente entrevistada,

"Hice unos cursos más para apoyar a mis hijos los cursos eran virtuales de nuevos programas de manejo de computador"(comunicación personal 6 ,12/08/21).

Es por esto importante enfatizar en la educación y el manejo de las TIC en las instituciones educativas con el fin que las personas tengan el conocimiento para enfrentarse a las nuevas realidades. Aun así, Belloch (2012) señala que “los avances tecnológicos abren posibilidades de innovación en el ámbito educativo, que llevan a repensar los procesos de enseñanza/aprendizaje y a llevar a cabo un proceso continuo de actualización profesional” (p.7) de acuerdo con lo anterior se puede reflejar la importancia de la tecnología y enseñar a las personas el manejo de las mismas con el propósito de entrar en comunicación por medio de estas herramientas.

Además, el uso de las TIC, también ha traído un gran beneficio para los hijos de las mujeres entrevistadas ya que se han tenido que ser cada uno más responsables de sus actividades, estar pendiente de las horas de conectividad a sus encuentros y su mayor aprovechamiento de ese recurso tecnológico es que pueden ver las grabaciones para ellos mismos salir de dudas y ampliar sus conocimientos, además los niños de ahora conocen más de las TIC que los padres de familia, Así lo expresa una de las entrevistadas.

“Mi hija me ha expresado que lo único que le parece bueno es que puede grabar las clases y después si tiene duda las escucha y las repasa” "(comunicación personal 6 ,12/08/21).

Así como lo refiere la página web de la Universidad El Bosque (2020),

La enseñanza remota y el aprendizaje en línea se convirtieron pues, en el quehacer cotidiano de los principales actores de la educación. Sin embargo, los efectos de la implementación de este nuevo modelo de formación y aprendizaje han tenido un impacto

a la luz de muchos factores: la didáctica, la mediación tecnológica en las interacciones, la creación de contenido digital, el diseño de experiencias de aprendizaje y la construcción de conocimiento. Estos desafíos, si bien han provocado tiempos de incertidumbre, asimismo han evidenciado oportunidades de progreso en el sector educativo. (párr. 4)

Por consiguiente, se puede concluir que no todo lo que trajo la pandemia ha sido negativo ya que la humanidad se ha visto precisada a tener que reinventarse. Anteriormente las TIC eran vistas por las madres de familia como algo negativo para sus hijos, pero era porque no se le había dado un uso adecuado y esta coyuntura hizo ver lo utilitaria y funcional que resultaron ser esas tecnologías tanto para sus hijos para para ellas mismas.

8.2.3 Factores contextuales

Los factores contextuales influyeron en gran medida en las personas durante la pandemia por la Covid – 19 , tanto los culturales, sociales, económicos ya que generaron cambios en los individuos, lo cual afecto diferentes aspectos en las relaciones interpersonales, es por lo anterior que Di Biasi (2018) en su blog define como factores contextuales los elementos físicos, psicológicos y sociales que enmarcan la relación terapeuta paciente, y como la comunicación, ya sea por medio de la virtualidad o presencialidad, permite que la persona pueda comprender estos fenómenos, de acuerdo como lo indica la entrevistada, donde para ella la virtualidad ha permitido trascender y avanzar en muchos aspectos de la vida, mejorándola y ampliando las posibilidades de innovación, como lo aduce la siguiente entrevistada, la cual se benefició de la siguiente manera

"Enriquecimiento en conocimiento de diferentes partes y culturas, la diversidad de todo así compartiendo ambos conocimientos e ideas, para así convertirse en un crecimiento personal de ambas partes"(comunicación personal 3 ,12/08/21)

Por consiguiente, la entrevistada desde su punto de vista da a conocer como la virtualidad es una buena estrategia de comunicación entre el terapeuta y el usuario, para que aporte al individuo el afrontamiento de los factores contextuales y asimismo al dominio y manejo de las emociones.

La Covid – 19 tuvo una alta influencia de los individuos, ya que desde los factores contextuales las personas se vieron inmersas en cambios significativos que alteraron los hábitos de vida, las costumbres y las diferentes formas de relacionarse, así como lo aduce la siguiente entrevistada,

“Para mí, es muy indispensable la convivencia y en cómo se trasmite el abrazo, el beso, y desde la virtualidad se puede conocer mucha gente ya que te puedes comunicar con la gente desde cualquier parte del mundo”(comunicación personal 4,12/08/21).

Para adaptarse a las nuevas formas de vida que la sociedad exige es importante seguir aportando a las personas educación en el manejo de las herramientas digitales y la adaptabilidad a los cambios contextuales, así como lo menciona Umaña (2020)

A pesar de que el contexto pareciera ser poco alentador, a nivel educativo se cuenta con el modelo de educación a distancia de gran trayectoria y reconocidos éxitos. Las instituciones bajo esta modalidad educativa son las que menos afectaciones han percibido en la población estudiantil y docente. (p. 38)

Un factor contextual fue el cambio de la presencialidad a la virtualidad, de acuerdo a lo anteriormente mencionado se puede decir que la adaptabilidad del individuo fue positiva, ya que desde ámbito educativo se implementaron las plataformas digitales para que los estudiantes siguieran accediendo a la educación.

Del mismo modo se puede inferir que las personas que se entrevistaron llegan a la siguiente conclusión

"Hice unos cursos más para apoyar a mis hijos los cursos eran virtuales de nuevos programas de manejo de computador"(comunicación personal 6 ,12/08/21).

Lo que muestra el alto interés de las familias por acercarse a la tecnología y seguir fortaleciendo sus conocimientos.

Por otra parte, según Umaña (2020) hace un acercamiento a la educación a partir de la virtualidad,

Desde la teoría de educación a distancia, el uso de herramientas tecnológicas consiste solamente un medio a considerar en el proceso de aprendizaje del estudiantado. Desde este modelo, el rol de docente tiene variantes significativas con respecto a aquel que desempeña desde la presencialidad. En este caso, se convierte en un facilitador de los procesos de aprendizaje, para lo cual, se trabaja fuertemente en la mediación pedagógica de los contenidos (p.41).

Por consiguiente, la Covid – 19 generó espacios tecnológicos para el aprendizaje, donde los estudiantes encontraron alternativas de solución para adquirir conocimientos a través de las TIC.

El factor contextual conlleva a cambios en los ámbitos culturales, educativos, sociales, laborales y económicos, por lo tanto, es importante preparar a los individuos para los cambios que se enfrentan día a día.

8.3 Trabajo social desde la virtualidad

La virtualidad desde la pandemia por la Covid – 19 fue una oportunidad para el Trabajo Social, dado que permitió ampliar el campo de acción, llegando a diferentes partes del mundo por medio de dispositivos electrónicos.

Las TIC son herramientas para el Trabajador Social que le permiten abordar las problemáticas sociales a partir de la virtualidad, llegando a cualquier parte sin ningún límite, donde se aplique, en este sentido, “la actividad profesional, del profesional del Trabajador Social, tanto de manera individual como de forma eficaz dentro de sistemas, redes y equipos interdisciplinarios y **multiorganizacionales** aprovechando los medios tecnológicos y las TIC”. (Pérez, M. 2011, p.88)

Por consiguiente, la virtualidad es un buen punto de partida para llegar a muchas personas, ya que abre diferentes posibilidades de relacionarse, así como lo refiere la siguiente entrevistada:

En la pandemia nos tocó que a través de las líneas conectarse, que las reuniones las plataformas Meet y Zoom, ya nos tocó implementar todo el tema la virtualidad, las redes sociales. Pero entonces ya el trabajo desde casa nos obligó a conocer otras herramientas muy importantes que son las que trabajamos actualmente "(comunicación personal 5, 12/08/21)

A partir de lo anteriormente manifestado por la entrevistada, esta hace referencia a la importancia de las TIC y las redes sociales como herramienta útil en la comunicación y asimismo para la intervención en trabajo social, así como lo refiere Arriazu y Fernández (2013), muestra la importancia de mirar desde el punto de las TIC si estas llegan a una comunidad en general, o si la falta de internet facilita la comunicación, el infoalfabetismo virtual sería otro

problema entre las personas que pueden tener acceso a este y no lo saben utilizar, de ahí el planteamiento sobre qué tan útil sería el internet en la interacción del trabajo social.

De acuerdo lo anterior, para el Trabajador Social es de interés sumirse en la tecnología y aprender los nuevos cambios que se avecinan para aprovechar los medios tecnológicos para una efectiva intervención y aporte a la transformación social, así como lo refiere la siguiente entrevistada:

"Ha sido muy buena porque la comunicación y los mensajes que se han distribuido a través de las teleconferencias vía Zoom han sido bien organizadas y me han beneficiado mucho, lo cual también me ha permitido ayudar a otras personas"(comunicación personal 5 ,12/08/21).

Así como lo menciona la anterior entrevistada se puede decir que la intervención social medida por la virtualidad es una herramienta muy útil para los trabajadores sociales, ya que les permite llegar a cualquier población y lugar del mundo con solo utilizar dispositivos electrónicos y/o herramientas tecnológicas.

Es de resaltar que la virtualidad es una forma de comunicación con las personas desde la distancia, además de que fortaleció la transformación de las relaciones humanas, fomentando la adaptabilidad y el conocimiento en la informática, así como indica Guzzetti et al. (2020)

La transformación de las relaciones humanas es inminente. Hay una duplicidad del mundo físico y virtual en el cual nos tenemos que adaptar, reinventar los modos de vivir que se encuentran trastocados, ya que los límites se han desdibujado y el futuro más cercano no volverá a ser el mismo. Un punto fundamental, es la ausencia de las corporalidades en el trabajo cotidiano del

ejercicio profesional y la resignificación posible para lograr (en parte) los componentes necesarios para el acercamiento: la empatía, la transferencia, la intimidad en el encuentro. (p.46)

En consecuencia, se puede decir que las personas han dado un paso a la transformación, el aprendizaje y la adaptabilidad, siendo una alternativa para superar los límites de la distancia.

En conclusión, se puede decir que la virtualidad hoy en día es una gran forma de comunicación, así como una herramienta para los profesionales de las ciencias sociales que buscan un mundo más humano y con oportunidades para todos. Sin embargo, no podemos olvidar aquellas poblaciones más vulnerables y excluidas socialmente que no tienen ni las herramientas tecnológicas ni la conectividad necesaria para hacer parte de intervenciones sociales desde la virtualidad, y que van a demandar de forma presencial los servicios sociales ofertados por el Estado, de manera que no se vean marginados socialmente.

8.4 La influencia que tiene la virtualidad en los procesos de intervención social

La virtualidad en los procesos de intervención social durante los últimos tiempos ha sido muy influyente en el Trabajo Social, ya que después de que inicio la pandemia por la Covid – 19 se dieron espacios virtuales para intervenir diferentes problemáticas, dichos espacios virtuales fueron por medio de redes sociales, blog, WhatsApp, Meet y video llamadas, de acuerdo a (Guzzett et al., 2020) “la urgencia a la que nos enfrentamos desde la especificidad de nuestra labor profesional nos ha enseñado una valiosa premisa para re-pensarnos en ésta virtualidad: No podemos ponerle pausa al mundo hasta saber cómo hay que intervenir”(p. 47). Es importante identificar las necesidades desde lo social, así como lo refiere Guzzett et al., (2020) donde plantea una urgencia de intervenir desde lo social, a partir de la virtualidad y no quedarse en el solo

contexto y territorio, ya que lo social permite trascender sin limitaciones, mostrando nuevas formas de llegar a las diferentes poblaciones, personas, familias y grupos.

Si bien el Trabajo Social antes de darse la coyuntura mundial por la Covid – 19 se daba de manera presencial, con la llegada del virus se dan nuevas formas de re- inventarse y seguir construyendo tejido social.

Para el trabajador social educarse desde la virtualidad, lo lleva a experimentar nuevos conocimientos y sumergirse en la creatividad para llegar a generar impacto social y transformación, así como lo refiere Gómez y Rodríguez (2016)

En la formación de trabajadores sociales; siendo ésta una disciplina de las ciencias sociales que trabaja en beneficio del mejoramiento de las condiciones de vida de la población y desarrolla su quehacer desde distintos contextos sociales, la virtualidad es una herramienta clave desde dos perspectivas: Desde la primera en el aporte a los procesos metodológicos, destacando que desde los métodos de intervención se desarrollan fases de estudio y diagnóstico, en las que se realiza un proceso de recolección de información estadística de vital importancia para los análisis sociodemográficos, y en la fase de estudio el cruce de las categorías va ser fundamental para el diseño de estrategias que minimicen las necesidades de los grupos sociales sujetos de atención. (p.3)

A la luz de lo anterior se puede aducir que la virtualidad es una oportunidad de interactuar y llevar conocimientos a la población independientemente desde donde se encuentren los individuos.

Hoy en día se puede decir que la virtualidad tiene mucha influencia en los seres humanos, ya que por medio de las herramientas tecnológicas se pueden comunicar desde cualquier lugar del mundo, así como lo refiere la siguiente entrevistada,

En la pandemia nos tocó que a través de las líneas conectarse, que las reuniones por Mo por Zoom, ya nos tocó implementar todo el tema la virtualidad, las redes sociales. Pero entonces ya el trabajo desde casa nos obligó a conocer otras herramientas muy importantes que son las que trabajamos actualmente "(comunicación personal 6 ,12/08/21)

De allí se puede inferir que la virtualidad tuvo y tiene gran influencia en los procesos de intervención brindados por UMAPT, los cuales llegaron para quedarse y aplicarse, es por ello importante empezar a brindar herramientas tecnológicas a los niños desde que están en las instituciones educativas con el fin de que se incluyan en los cambios que día a día se presentan.

Es de concluir que hoy por hoy la virtualidad trae nuevas formas de relacionarse y comunicarse con las diferentes personas que le rodean, por eso se dice que tuvo una gran influencia en los procesos de intervención social desde la Organización UMAPT.

Finalmente, vale la pena decir, que si bien las mujeres que hicieron parte de esta investigación contaban con los herramientas tecnológicas y la conectividad necesaria para hacer parte de las intervenciones sociales de la entidad UMAPT, que incluían computadoras y celulares con conexión a internet, en otros casos las poblaciones que hacen parte de otras intervenciones sociales es posible que no cuenten con este tipo de acceso, lo que dificultaría su vinculación efectiva a procesos de acompañamiento social, educación y participación, generando procesos de exclusión y marginación social que deben ser considerados tanto por los trabajadores sociales,

como por las entidades que brindan estos servicios, así como por el Estado que debe ser el garante del acceso equitativo al internet y a las herramientas informativas de todos los ciudadanos, como una forma de propiciar el desarrollo social.

9. Conclusiones

El ejercicio investigativo permitió realizar una lectura y análisis desde la profesión del Trabajo Social para analizar los factores que influyen en los procesos de intervención social mediados por la virtualidad que se desarrollan desde la Fundación Una Mano Amiga Para Todos con las mujeres residentes en Colombia, Estados Unidos y México. Así mismo, a través de los hallazgos obtenidos durante el proceso de indagación, se identifican diferentes variables relacionadas con los cambios psicosociales de las mujeres que atiende la Organización UMAPT y sus efectos en la convivencia, relaciones y calidad de vida de las familias. Es por esto que se hace importante y necesario que desde la intervención en Trabajo Social se creen estrategias para brindar intervenciones basadas en la virtualidad que permita la vinculación de las diferentes personas, familias y grupos, estableciendo lazos de unión y compromiso.

Se realiza una caracterización de las mujeres líderes que hacen parte de los proyectos en la Organización UMAPT según variables sociodemográficas y psicosociales, a través de las cuales se logra identificar, conocer, analizar y entender el contexto en el que se ven inmersas las personas y las familias, permitiendo generar estrategias basadas en la intervención desde la virtualidad con el fin de que las personas se familiaricen y aprovechen todos los recursos tecnológicos que brinda el medio.

Ante esto se resalta de las categorías de análisis que el confinamiento y las medidas de contingencia generaron cambios importantes en la vida de las participantes sobre todo aquellos relacionados con lo personal, social y laboral por la nueva adaptación a un estilo de vida en casa,

la falta de interacción con los pares y las nuevas formas de trabajo; aspecto que se vio influenciado igualmente por el poco acceso a herramientas tecnológicas, el desconocimiento frente a las mismas y el acceso a red wifi que pudiera hacer más ameno el proceso de adaptación.

De lo anterior se destaca la importancia que toman las interacciones sociales para los seres humanos y su influencia en el desarrollo de vida como un elemento que media en gran medida el aprendizaje. Igualmente, como los cambios en el medio pueden gestar procesos de adaptación que pueden mediar la capacidad del individuo para responder a ello; elemento muy necesario para los profesionales de trabajo social en tanto se enfrentan a fenómenos y situaciones que, si bien pueden ser duraderos en el tiempo, tienen un factor dinámico que les permite a los profesionales, adoptar nuevas medidas de intervención y con ello, dar solución a las problemáticas existente en su campo de acción.

Desde la llegada de la Covid - 19 , se vieron inmersos cambios en la vida de los individuos y así mismo en las intervenciones en trabajo social ya que se abrieron espacios de manera virtual, se genera aportes al que hacer profesional desde entender las realidades de las mujeres líderes que hacen parte de la Organización UMAPT con el fin de brindar herramientas de solución de problemas, de empoderamiento, de liderazgo y relaciones interpersonales desde la virtualidad, a través de cambios y aspectos económicos, sociales, autoestima y relaciones.

Es importante resaltar que las dinámicas de las personas de la muestra poblacional fueron variadas, lo que permitió percibir e identificar las diferentes realidades de cada una de las líderes inspiradoras y así mismo lo importante que son las articulaciones desde la virtualidad y generación de redes de apoyo, sin importar donde se encuentren las personas, dado que la virtualidad acorta las distancias.

Se identificaron aspectos psicosociales que afectaron a las mujeres que hacen parte de la Fundación UMAPT los cuales fueron generados por la virtualidad y el cambio dado a raíz de la Covid – 19, de esta forma se lograron los objetivos de la investigación, los cuales aportaron alternativas de abordaje de los cambios y aspectos que generó la llegada de la Covid-19 tanto para el paciente como la familia.

Así mismo, este trabajo investigativo abre un panorama para los profesionales en Trabajo Social y nuevas formas y estrategias para la intervención. Con lo anterior cabe resaltar, que la virtualidad es una buena estrategia de intervención desde el Trabajo Social, no obstante, todas las personas pueden acceder a equipos tecnológicos e internet, además los trabajadores sociales en el área de comunidad deben diseñar e implementar estrategias para el bienestar social, la transformación y construcción de tejido social. Teniendo en cuenta lo anterior, quedan campos abiertos para posibles investigaciones enfocadas a complementar y entender los diferentes aspectos que afectan a la población y cómo intervenir a partir de la virtualidad.

En síntesis, el desarrollar un trabajo bajo una perspectiva de desarrollo humano no solo permitirá potencializar las habilidades investigativas y de involucramiento con todas las poblaciones sino también habilidades éticas y personales que se reflejen de manera implícita en futuros escenarios de desenvolvimiento. Aunado a esto, en cuanto al impacto metodológico, el implementar estrategias de manera objetiva y secuencial, que involucren la población de trabajo social, bajo una estructura flexible y haciendo uso de las herramientas de la disciplina, se posibilita que se propongan nuevas metodologías que se ajusten a la actual crisis humanitaria y las futuras generaciones interesadas en la temática de estudio (Miranda, 2015).

Por último, es necesario decir que el Estado debe garantizar la conectividad a internet de todas las personas, de manera que estas no se queden excluidas de los procesos de educación y

acompañamiento social, que son fundamentales para garantizar el desarrollo social de los individuos, sus familias y las comunidades en general.

10. Referencias Bibliográficas

- Ames, A (2020). Acercamiento a los medios de comunicación en tiempos de pandemia. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/09/23/acercamiento-a-los-medios-de-comunicacion-en-tiempos-de-pandemia/>
- Arriazu, R., y Fernández, J. (2013). Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26-I, 149. http://dx.doi.org/10.5209/rev_CUTS.2013.v26.n1.41665
- Baena, J (s.f). Los tics: un nuevo recuso para el aula. Recuperado de https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_13/JUAN_J_BAENA_1.pdf
- Belloch, C. (2012) *Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el aprendizaje. Material docente [on-line]. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Universidad de Valencia.* <http://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA1.pdf>
- Berho, F., y Becaría, A. (2020). *El impacto de la pandemia Covid - 19 en las familias con niñas, niños y adolescentes.* Argentina: Sebastián Waisgrais, especialista en Inclusión Social y Monitoreo de UNICEF. <https://www.unicef.org/argentina/media/8646/file/tapa.pdf>
- Brítez, M. (2020). La educación ante el avance del COVID-19 en Paraguay. *SciELO*. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.22>
- Brito, Z. (2008). Educación Popular, cultura e identidad desde la perspectiva de Paulo Freire. *Buenos Aires: Clacso*, 32. <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/campus/freire/06Brito.pdf>
- Bupa. (2020). Coronavirus. *Recuperado de* <https://www.bupasalud.com.co/salud/coronavirus>
- Bussines School. (s.f) Blog de herramientas y aplicaciones tecnológicas. <https://www.euroinnova.co/blog/herramientas-y-aplicaciones-tecnologicas>
- Caravaca, C. (2014). Trabajo social on-line. El futuro de la intervención social. *Pensamiento al margen*. 14. <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/51373/1/Trabajo%20social%20on-line.%20El%20futuro%20de%20la%20intervenci%c3%b3n%20social.pdf>
- Carballeda, A. (2020). Apuntes sobre la intervención del Trabajo Social en tiempos de pandemia del Covid-19. *Elaboraciones Sociales UNC*. <https://elaboraciones.sociales.unc.edu.ar/wp-content/blogs.dir/64/files/sites/64/2020/07/carballeda2020.pdf>

- Cedeño Rengifo, Y., Loo Lino Mg, L., Vélez Santana Mg, A. (2019). El Trabajador Social y el uso de la tecnología como una herramienta útil para el ejercicio profesional. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.
- COVID – 19 y tu salud mental. (2020). *Mayo Clinic*.
- Duque, I. (2020). Colombia cancela las clases presenciales en todos los colegios y adelanta vacaciones. *Forbes*, 2. <https://forbes.co/2020/03/15/actualidad/gobierno-cancela-las-clases-presenciales-en-colegios-publico-y-adelanta-vacaciones/>
- El futuro digital es de todos (s.f). 15 razones por las que el teletrabajo cambiará su vida y la de sus empleados.
- Estrada, M (2020). Impacto de las clases virtuales en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Recuperado de <https://www.unbosque.edu.co/centro-informacion/noticias/impacto-de-las-clases-virtuales-en-los-procesos-de-ensenanza-y>
- Expósito, C., Masollier, R. (2020). Virtualidad y educación en tiempos de COVID-19. Un estudio empírico en Argentina. *Educación y Humanismo*, 3. <https://doi.org/10.17081/eduhum.22.39.4214>
- García, A (2020). ¿Cómo la tecnología y la conectividad pueden ayudar a enfrentar la crisis causada por el coronavirus? Recuperado de <https://blogs.iadb.org/innovacion/es/tecnologia-y-conectividad-enfrentar-crisis-coronavirus/>
- Gómez y Rodríguez (2016) *La virtualidad: un escenario para la formación de trabajadores sociales*. https://scholar.google.com.co/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=La+virtualidad%3A+un+escenario+para+la+formaci%C3%B3n+de+trabajadores+sociales&btnG
- Guzmán, I., y Marín, R. (2006). La investigación en los nuevos escenarios de la virtualidad. *Dialnet*, 13. <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/1234/716>
- Guzzetti et al., (2020) *El trabajo social: la virtualidad y las condiciones de género*. Vol 24. recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194114584020>
- Humaña (2020) *Educación Superior en tiempos de COVID-19: oportunidades y retos de la educación a distancia*. Vol 22.
- Hütt Herrera, H. (2012). Las redes sociales una nueva herramienta de difusión. *Redalyc*. <https://www.redalyc.org/pdf/729/72923962008.pdf>
- Levicoy, D. (2013). TIC en Educación Superior: Ventajas y desventajas. *Dialnet*, 45. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5072156.pdf>
- Los mejores colegios. (2020, julio,24). El contacto social en la virtualidad y la nueva presencialidad.

- Marín Díaz, V., & Cabero Almenara, J. (2019). Las redes sociales en educación: desde la innovación a la investigación educativa. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 22 (2), 25-33.
- Martínez Hernández, L., Ceceñas Torero, P., Ontiveros Hernández, V. (2014). *Virtualidad, ciberespacio y comunidades virtuales*. Mexico : Red Durango de Investigadores Educativos, A. C. <http://www.upd.edu.mx/PDF/Libros/Ciberespacio.pdf>
- Mayo Clinic (2020). COVID-19 y tu salud mental. Recuperado de <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/coronavirus/in-depth/mental-health-covid-19/art-20482731>
- Méndez, M. D. R. R., & Aguilar, G. A. (2015). Etnografía virtual, un acercamiento al método ya sus aplicaciones. *Estudios sobre las culturas contemporáneas*, 21(41), 67-96.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. (2020). Colombia tiene 8,1 millones de nuevas líneas de Internet móvil 4G. *MinTIC*. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/Noticias/135721:Colombia-tiene-8-1-millones-de-nuevas-lineas-de-Internet-movil-4G-MinTIC>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2020). 15 razones por las que el teletrabajo cambiará su vida y la de sus empleados. Recuperado de <https://teletrabajo.gov.co/622/w3-article-14808.html>
- Miranda, X. (2016). *La comunidad virtual como espacio de intervención para el trabajo social. Elementos de análisis desde el ámbito de la salud mental*. [Departamento de Geografía y Sociología. Universidad de Lleida]
- Moreira, C., y Delgadillo, B. (2015). La virtualidad en los procesos educativos: reflexiones teóricas sobre su implementación. *Dialnet*, 122. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5051536>
- ONU Mujeres. (2020). *ONU Mujeres*. https://www.unwomen.org/es/news/stories/2020/9/feature-covid-19-economic-impacts-on-women?gclid=Cj0KCQjwse-DBhC7ARIsAI8YcWJtBjKssbA4PNkOUYBcSRv6ZMUcwFjrL61bZ0OAYXG1ySjcDV Fd3roaAn_SEALw_wcB
- Organización de las naciones Unidas para la educación, la Ciencia y la Cultura. (16 de diciembre de 2020). *COVID-19: Problemas sociales y psicológicos en la pandemia*. <https://es.unesco.org/news/covid-19-problemas-sociales-y-psicologicos-pandemia>
- Organización Panamericana de la Salud. (2020). *Organización Panamericana de la Salud*. <https://www.paho.org/es/noticias/17-6-2020-covid-19-afecto-funcionamiento-servicios-salud-para-enfermedades-no>
- Organización Panamericana de Salud. (17 de junio de 2020). *Organización Panamericana de Salud*. Obtenido de La COVID-19 afectó el funcionamiento de los servicios de salud para enfermedades no transmisibles en las Américas: https://www.paho.org/per/index.php?option=com_content&view=article&id=4568:la-

covid-19-afecto-el-funcionamiento-de-los-servicios-de-salud-para-enfermedades-no-transmisibles-en-las-americas&Itemid=1062

- Pérez, M. Trabajo Social y nuevas tecnologías (2011). p. 88
https://factra.ujaen.es/sites/centro_factra/files/uploads/Congreso/5.pdf
- Petrone, M., Sabrina, I., & Luna, N. (s.f). Las prácticas de la Carrera de Trabajo Social: un dispositivo de conocimiento y una propuesta pedagógica comprometida con la realidad social. *Pueblo*, 2. <https://www.unaj.edu.ar/pueblo/revista-pueblo-2/las-practicas-de-la-carrera-de-trabajo-social-un-dispositivo-de-conocimiento-y-una-propuesta-pedagogica-comprometida-con-la-realidad-social/>
- Restrepo, Jair Eduardo., Villegas, Soraya., Ospina, Juna José., Ramírez, Valentina Moreno Villegas, Diego Alejandro Cortés Mejía, María Alejandra Villota Herrera, Abraham Yamit Amín Ariff Farfán Cortés, Nathalia Acevedo Escalante. (2021). Aspectos psicosociales de la pandemia por COVID-19 en población LGBT de la región Andina colombiana. En J. C. N. Guzmán, R. M. Rivera, & M. A. M. Ortega y Pedro Isidoro González Ramírez (Eds.), Efectos sociales, económicos y de la salud ocasionados por la pandemia del COVID19: Impactos en empresas, actividades económicas, gobierno y grupos vulnerables.
- Ruiz Méndez, M., y Aguirre Aguilar, G. (2012). Etnografía virtual, un acercamiento al método y a sus aplicaciones. *Redalyc*. Obtenido de Etnografía virtual, un acercamiento al método y a sus aplicaciones
- Sánchez, E. (2007). Las tecnologías de información y comunicación (tic) desde una perspectiva social. *Revista Electrónica Educare*. XII (Extraordinario) 155-162.
- Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria. (2020). Covid - 19. La historia se repite y seguimos tropezando con la misma piedra. *Semergen*, 44, 56.<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7303648/pdf/main.pdf>
- Tamayo, G. (2000). Diseños muestrales en la investigación. *Dialnet*.4. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5262273>
- Umaña-Mata, A. C. (2020). Educación Superior en Tiempos de COVID-19: oportunidades y retos de la educación a distancia. *Innovaciones Educativas*, 22(Especial), 36 - 49. <https://doi.org/10.22458/ie.v22iEspecial.3199>
- Universidad el bosque (2020). Impacto de las clases virtuales en los procesos de enseñanza y aprendizaje.
- Verano, R (2015). Los factores psicosociales y su relación con las enfermedades mentales. *Dialnet*. Edición # 24 <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/5771023.pdf>

11. Anexos

11.1 Apéndice A.

Guion Entrevistas Organización Una Mano Amiga Para Todos

Entrevista Semi – Estructurada

Entrevistada:

Entrevista realizada por:

Composición familiar (Todos los hombres incluyendo la persona entrevistada)

NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	OCUPACIÓN	PARENTESCO

1. ¿Cuál es su nombre completo y apellidos?

R/

2. ¿Cuál es su edad?

R/

3. ¿Cuál es su lugar y fecha de nacimiento?

R/

4. ¿Cuál es su dirección de residencia?

R/

5. ¿Cuál es su número de celular?

R/

6. ¿Cuál es su tipo de sexo?

R/

7. ¿Cuál es su profesión?

R/

8. ¿Cuáles son sus estudios?

A. Formales

R/

B. No Formales

R/

9. ¿Desde hace cuánto tiempo haces parte de Una Mano Amiga Para Todos?

R/

10. ¿Cómo te sientes siendo parte del grupo de líderes inspiradoras Una Mano Amiga Para Todos?

R/

11. Cuando inicio la pandemia por el Covid – 19 ¿Contabas en casa con equipos electrónicos para el desarrollo de las actividades educativas y laborales dentro del contexto familiar? Si

¿Cuáles?

R/

12. ¿Actualmente con cuantos dispositivos electrónicos (Computador, celular, tablets entre otros) cuentas en casa y cuáles son?

R/

13. ¿Tienes internet en casa?

A. Pospago

B. Prepago

C. Red hogar.

R/

14. ¿Qué conocimiento tienes para manejar herramientas de informática?

Antes y durante la pandemia.

R/

15. Hace cuánto tiempo recibes apoyo de Una Mano Amiga Para Todos de manera virtual.

¿Qué tipo de intervención recibe? ¿Cómo era la intervención antes de la pandemia cómo es ahora?

R/

16. ¿Cuáles consideras son las ventajas de la virtualidad?

A. Para ti.

R/

B. Para tu familia.

R/

C. Para el proceso de intervención social, como los talleres que brinda la función para el liderazgo de la mujer.

R/

17. ¿Cuáles consideras son las desventajas de la virtualidad?

A. Para ti.

R/

B. Para tu familia.

R/

18. ¿Cómo te ha parecido la virtualidad en los procesos de los cuales eres beneficiada en Una Mano Amiga Para Todos?

R/

11.2 Apéndice B.

Formato consentimiento informado

Consentimiento informado

Procesos de intervención social mediados por la virtualidad que se desarrollan desde la Organización Una Mano Amiga Para Todos con las mujeres residentes en Colombia, Estados Unidos y México.

Organización Una Mano Amiga Para Todos

2021

Estimada (*nombre de persona entrevistada*). Actualmente los estudiantes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios se encuentran realizando una investigación sobre los “Procesos de intervención social mediados por la virtualidad que se desarrollan desde la Organización Una Mano Amiga Para Todos con las mujeres residentes en Colombia, Estados Unidos y México. Le estamos invitando a participar en dicha línea de base.

Su participación es voluntaria y no está obligado a participar. Si usted acepta participar, responderá una encuesta de manera virtual, la cual tendrá una duración de 30 minutos en la que haremos algunas preguntas sociodemográficas y de prácticas de la intervención en Trabajo Social de la Organización Una Mano Amiga Para Todos .

Ante algunas preguntas, pueda sentirse incómodo/a, en cualquier momento puede decidir no contestar ciertas preguntas o incluso abandonar la encuesta. A través de su correo enviaremos información sobre lugares donde podrá recibir apoyo emocional.

Usted no tiene que pagar para participar de este estudio y tampoco recibirá compensación económica por su participación. Si usted no quiere participar nadie se enojará con usted.

Sin embargo, creemos que es importante que participe, porque esta información se usará para desarrollar nuestra investigación la cual nos permitirá aplicar estrategias para la intervención social mediada por la virtualidad.

Le garantizamos que la información que usted suministre será almacenada de forma segura, y nunca usaremos su nombre cuando presentemos los resultados. Esta llamada será grabada con fines de evaluación de calidad

Si tiene cualquier pregunta sobre este estudio comuníquese con la estudiante Marcela Martínez Quintero al teléfono:319 278 0116 en Medellín Antioquia.

¿Procesos de intervención social mediados por la virtualidad que se desarrollan desde la Organización Una Mano Amiga Para Todos con las mujeres residentes en Colombia, Estados Unidos y México?

Si acepta / **No acepta**

Firma