INTERVENCIÓN DIGITAL CON FAMILIAS POR TRABAJADORAS/ES SOCIALES DURANTE EL CONFINAMIENTO POR LA PANDEMIA DEL COVID-19: VIVENCIAS Y REFLEXIONES

María Claudia Espinoza Guevara

Universidad del Valle
Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano
Santiago de Cali
2025

INTERVENCIÓN DIGITAL CON FAMILIAS POR TRABAJADORAS/ES SOCIALES DURANTE EL CONFINAMIENTO POR LA PANDEMIA EL COVID-19: VIVENCIAS Y REFLEXIONES

Realizado por:

María Claudia Espinoza Guevara

Para optar al título de Magíster en Intervención Social

Directora de Trabajo de Investigación

Amparo Micolta León (PhD)

Universidad del Valle

Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano

Santiago de Cali

2025

AGRADECIMIENTOS

Inicialmente, doy gracias a Dios por la oportunidad de realizar mis estudios de postgrado en Maestría y acompañarme en este camino de crecimiento personal y profesional. Agradezco también a mi hijo José Manuel, a mi esposo, a mi madre, mis abuelos y a las demás personas que, sin necesidad de mencionarlas, fueron un pilar fundamental en la consecución de este logro. Su amor, apoyo y comprensión incondicional se convirtieron en el impulso que necesité para seguir adelante.

Es importante resaltar mi profundo agradecimiento a las personas de la academia, a mis compañeras y docentes quienes se convirtieron en un soporte invaluable y lograron que las clases fueran espacios de bienestar. Extiendo un agradecimiento especial a mi directora de tesis de maestría, la profesora Amparo Micolta León, por su conocimiento, empatía, comprensión y sororidad en todo momento. De ella, obtuve aprendizajes que han contribuido a construir una mejor versión de mí, tanto en lo personal como en lo profesional.

Asimismo, mis más sinceros agradecimientos a las trabajadoras sociales Jennifer Churi, Carolina González, Marisoliana Colorado, Patricia Borja, María de los Ángeles Serna, Yary Andrea Mezu, Lina Marcela Mosquera, Lina Marcela Vivas Arango y Luz Carime Aponza, quienes, de manera voluntaria, aceptaron hacer parte de este proceso investigativo. Su participación permitió conocer y recoger sus vivencias y reflexiones en torno a lo experimentado durante la Pandemia del Covid-19, tanto en la dimensión personal como en el componente profesional permitiendo así, contribuir al campo del conocimiento del Trabajo Social.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN **7**

CAPÍTULO I **10**

ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN **10**

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN. **11**

2. Antecedentes investigativos sobre intervenciones profesionales digitales. **18**

2.1 Trabajo Social digital **18**

2.1.2 Intervención Social en contexto de Pandemia por el Covid-19 ..... **20**

2.1.3 Trabajo remoto - trabajo doméstico en Pandemia **21**

3. Justificación **24**

4. OBJETIVOS **28**

4.1 Objetivo general **28**

4.2 Objetivos específicos **28**

5. MARCO CONTEXTUAL **29**

CAPÍTULO II **38**

REFERENTES TEÓRICOS-CONCEPTUALES **38**

6. Referentes teóricos-conceptuales **39**

6.1 Enfoque ontológico y epistemológico: **39**

6.3 Vivencias y reflexiones: **41**

6.4 Experiencias: **43**

6.5 Significados y sentidos: **46**

6.6 Intervención profesional: **48**

6.7 Intervención social y Ciber Intervención: **49**

7. DISEÑO METODOLÓGICO **51**

7.1 Tipo y enfoque **51**

7.2 Principios Éticos: **52**

7.3 Sujetos participantes **52**

7.2 Técnica **56**

CAPÍTULO III **59**

HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN **59**

8. ANÁLISIS DE LO ENCONTRADO. **60**

8.1 Experiencias de las trabajadores/as sociales derivadas de las intervenciones digitales con familias durante la Pandemia por el Covid-19. ..... **63**

8.1.1 La institucionalidad como campo de acción y límite profesional **67**

8.1.2 El caos como experiencia reflexiva y reorganizadora **71**

8.1.3 Experiencias construidas a partir de las estrategias empleadas para acompañar a las familias **82**

8.2 Sentidos que las trabajadores/as sociales atribuyen a la apropiación de la intervención profesional en la modalidad digital durante el confinamiento por el Covid-19. 93

8.2.1 Las emociones como forma de conocimiento y reconstrucción del vínculo profesional en la intervención digital entre profesional-familia 93

8.2.2 El cuidado de otros y el autocuidado en la intervención profesional 109

8.3 Significados de los desafíos enfrentados por los trabajadores/as sociales en sus intervenciones digitales con familias durante la Pandemia de la Covid-19. 120

8.3.1 Entre tensiones y desafíos: estrategias de adaptación profesional frente a la mediación tecnológica 120

8.3.2 Aprendizajes y resignificaciones de los desafíos de la intervención profesional en la era digital 131

9. CONCLUSIONES 139

10. BIBLIOGRAFÍA 143

11. ANEXOS 154

Anexo 1: Instrumento guía de la entrevista semiestructurada 154

Anexo 2: Operacionalización de las categorías 157

Anexo 3: Consentimientos informados 164

Anexo 4: Flye de convocatoria 168

INTRODUCCIÓN

A través de este documento se presenta el informe final de la tesis de maestría, intervención digital con familias por trabajadoras/es sociales durante el confinamiento por la Pandemia del Covid-19: vivencias y reflexiones en el año 2020 en el Norte del departamento del Cauca (Colombia). El respectivo trabajo de investigación se desarrolló en el marco de la Maestría en Intervención Social de la Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la Facultad de Humanidades de la Universidad del Valle.

El interés en el análisis de las vivencias y reflexiones de trabajadores/as sociales que desarrollaron intervención profesional desde la digitalidad durante la Pandemia generada por el Covid-19, surgió del deseo de comprender las situaciones afrontadas durante ese periodo de tiempo, entendiéndolo como un proceso que interpeló y fue más allá de las formas de intervención conocidas. La indagación se concentró en comprender las experiencias, sentidos y significados, que emergieron de la manera en que se afrontó, ese cambio en la realidad de la vida cotidiana de las/os profesionales de Trabajo Social, y también de las familias que acompañaron.

El objetivo general de esta investigación fue analizar las vivencias y reflexiones que trabajadores/as sociales construyeron en torno a su intervención profesional digital realizada con familias. A partir de este propósito, se derivaron los objetivos específicos, de los cuales surgieron tres categorías de análisis que orientaron el desarrollo del estudio: experiencias, sentidos y significados**.**

La primera categoría, experiencias, se orientó a conocer las vivencias de las y los trabajadores sociales en el marco de la intervención profesional digital con familias. La segunda categoría, sentidos, se centró en identificar los sentidos que los profesionales atribuyeron al proceso de apropiación de la intervención profesional en entornos digitales. Finalmente, la tercera categoría, significados, permitió reconocer los significados otorgados a los desafíos enfrentados durante el ejercicio de esta modalidad de intervención profesional.

Las categorías mencionadas constituyeron los ejes que guiaron de manera concreta la recopilación y el análisis de la información. Asimismo, se articularon con las bases teóricas que sustentaron la investigación, lo cual posibilitó interpretar los hallazgos a partir de los datos recopilados de las voces de las trabajadoras/os sociales participantes.

La ruta de análisis se organizó mediante la articulación del contexto de confinamiento que dio origen a la inquietud investigativa, la revisión de antecedentes y la construcción de categorías y subcategorías emergentes. Este proceso orientó la interpretación de los hallazgos y permitió profundizar en las experiencias narradas por los/as participantes.

A partir del análisis de la información recopilada emergieron tres categorías centrales que organizaron la interpretación de los resultados: experiencias, sentidos y significados**.** En relación con la primera categoría, experiencias**,** surgieron tres subcategorías: la institucionalidad como campo de acción y límite profesional, el caos como experiencia reflexiva y reorganizadora, y las experiencias construidas de las estrategias empleadas para acompañar a las familias. En la segunda categoría**,** sentidos, emergieron dos subcategorías: las emociones como forma de conocimiento y reconstrucción del vínculo profesional en la intervención digital entre profesional y familia, y el cuidado de otros y el autocuidado en la intervención profesional**.**

Por último, en la categoría significados, se identificaron dos subcategorías: entre tensiones y desafíos: estrategias de adaptación profesional frente a la mediación tecnológica, y aprendizajes y resignificaciones de los desafíos de la intervención profesional en la era digital. Estas categorías y subcategorías permitieron profundizar en la comprensión y exposición de los hallazgos en este informe de investigación.

El desarrollo del trabajo de campo estuvo demarcado geográficamente en los municipios del Norte del Departamento del Cauca, de donde se plasman las voces de las trabajadoras/es sociales que desarrollaron los procesos de intervención profesional con familias desde la virtualidad y para quienes sus medios familiares, se convirtieron en los escenarios, para llevar a cabo la acción profesional.

Este informe de investigación está dividido en tres capítulos: En el primer capítulo se presentan los aspectos generales de la investigación y se expone la situación problema, ubicada y argumentada dentro del campo de estudio en cuestión. Este capítulo también incluye el análisis interpretativo de los antecedentes investigativos, los cuales permiten justificar la relevancia de esta investigación y aportan a la construcción del fundamento que dio origen a los objetivos que guiaron todo el proceso investigativo.

Asimismo, está el marco contextual en el que se desarrolló esta investigación y el interés de haber plasmado el objeto de estudio en el contexto específico, además de exponer de manera situada los municipios del Norte del departamento del Cauca, en aras de aportar conocimiento sobre esta región. El segundo capítulo está dedicado al marco de referencias teórico-conceptual, donde se encuentra el enfoque ontológico y epistemológico de la investigación, el paradigma y los aportes teóricos-conceptuales, siendo éstos un hilo conductor, en cuanto a la construcción y articulación del conocimiento suministrado por las/os trabajadoras/es sociales, con los elementos teóricos, pilares de esta investigación, del mismo modo que aportan crecimiento del campo del conocimiento del Trabajo Social.

Luego se encuentra el marco metodológico empleado, donde se expone lo relativo a investigaciones cualitativas y las herramientas empleadas para la recopilación de la información. Los hallazgos se encuentran en el capítulo tres, organizados de acuerdo con las categorías de análisis sobre las experiencias, los sentidos y los significados que construyeron las trabajadoras/es sociales participantes, a partir de la implementación de intervenciones digitales con familias, durante el confinamiento por la Pandemia del Covid-19 en el Norte del Cauca. Finalmente, están las conclusiones y en las mismas se acopian las reflexiones finales, las cuales dan paso a futuros procesos de debate y comprensión sobre el tema y el aporte al campo del conocimiento en una Maestría en Intervención Social.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

Las Pandemias y las Epidemias han aparecido desde siempre en la humanidad; desde sus orígenes, el mundo ha "estado acompañado de la muerte y de la peste, de enfermedades convertidas en terribles Epidemias, cuando no en pandemias, como es el caso del Covid-19" (Castillo, 2020, p. 4). Según Castillo 2020, las sociedades han atravesado por 13 de estas situaciones entre epidemias y pandemias, la historia revela que tanto las unas como las otras han ocasionado muertes y transformaciones significativas en los ámbitos políticos, económicos y sociales[1].

En el presente siglo, la humanidad vivió la pandemia del Covid-19, que apareció en el año 2019, siendo el 30 de enero de 2020 cuando la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la presencia del Covid-19. Con la llegada de dicho virus, el mundo se vio en la necesidad de reorganizar la manera cómo se venía desarrollando la vida cotidiana en las sociedades, dando un giro a nuevas dinámicas que conllevaron al confinamiento de las personas en sus lugares de residencia y con ello, el distanciamiento físico y restricción de desplazamientos a espacios cerrados con alta afluencia de personas, con el propósito de desacelerar la trasmisión del virus.

El 25 de marzo de 2020, en Colombia, se determinó la medida del confinamiento en el país, ello obligó a que los trabajos no vitales se hicieran desde la modalidad de trabajo en casa o teletrabajo, siendo este el caso de los trabajadores/as sociales que históricamente venían trabajando desde la presencialidad en una interacción cara a cara. Los/as profesionales del Trabajo Social (al igual que otros profesionales que venían desarrollando sus labores de manera presencial) trasladaron su actuar laboral a las esferas del hogar, una experiencia novedosa que conllevó a una necesidad de cambio, de adaptación, y de transformación en procesos como el de la intervención social.

> Los cambios que generó el confinamiento por la pandemia del Covid-19, aceleraron el paso de lo presencial a los vínculos virtuales, forjando que los quehaceres disciplinares tuvieran que reorganizar la forma en que se

[1] Epidemia: enfermedad que se propaga rápida y activamente con lo que el número de casos aumenta significativamente, aunque se mantiene en un área geográfica concreta.
Pandemia: Hace relación a que la epidemia se ha extendido por varios países, continentes o todo el mundo, y que afecta a un gran número de personas (Pontificia Universidad Católica de Chile)

> desarrollaban los procesos de atención en la sociedad, eso apresuró la intermediación digital, que a su vez implicó un replanteamiento de los modos de desarrollar ejercicios profesionales. Siendo así, a raíz del confinamiento los trabajadores/as sociales tuvieron que desarrollar los procesos de intervención profesional desde la modalidad de trabajo en casa y desempeñarse en el espacio íntimo, lugar que en esta investigación se asume como el concepto "liberal de privacidad basado en la idea moderna de individualidad que supone el derecho de los individuos de contar con un espacio sustraído de la vida pública, fuera de las miradas de los demás; un espacio personal donde los individuos pueden prescindir de las apariencias sociales y ser como él o ella realmente son" (Guevara, 2005, p. 861).

Del mismo modo, en el espacio íntimo convergen y se crean relaciones entre las personas que lo conforman, lo que permite el desarrollo de lazos afectivos; así, "la intimidad conlleva un juicio moral que varía según los diferentes tipos de intimidad" (Zelizer, 2009, p. 41), otorgando a ese espacio un carácter de privacidad.

> "Privacidad es el espacio metafórico de la formación del carácter, el ámbito del cultivo interno de un sujeto que tiende a la percepción de su individualidad y, por extensión, a la mejora moral de la sociedad en la que vive" (Béjar, 1995, p.144).

En Colombia, y muy seguramente en muchos otros lugares del mundo, el teletrabajo o trabajo remoto ya era empleado antes de la llegada del confinamiento por el Covid-19, pero fue ante las restricciones de movilidad que esta modalidad laboral, según el Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicación (MinTIC), en el año 2020 se incrementó, permitió que 209.173 empleados se convirtieran en teletrabajadores, fomentando un incremento del 71% con respecto a 2018, cuando solo había 122.278. Esos datos revelados por el viceministro de Transformación Digital de dicho Ministerio mostraron que:

El trabajo remoto, en sus diferentes modalidades, mostró transformaciones en la vida de los trabajadores y las empresas; fue un recurso que permitió a muchas compañías no caer en bancarrota. También sirvió de impulso para dar el paso hacia lo digital y a un uso más flexible del tiempo. De hecho, el estudio antes mencionado identificó que, al interior de las empresas, las "áreas administrativas y financieras

duplicaron su adopción entre 2018 y 2020, pasando del 44% al 80%[2]" (Benavides y Silva, 2022, p. 139).

El estudio adelantado por MinTIC también halló que en el 2020 cuatro de cada 10 empresas en Colombia había implementado una modalidad de trabajo remoto. Las principales ciudades que adoptaron ese tipo de trabajo fueron: Bogotá con 157.417 teletrabajadores, seguida de Medellín con 26.569, Barranquilla con 9.213, Cali con 5.421, y Bucaramanga con 3.467 personas. En el informe, se detalló que, durante 2020, seis de cada 10 empresas estaban en proceso de adopción de esta modalidad de trabajo representando el 56% de la muestra y con un aumento de un punto porcentual frente al resultado de 2018. El 91% de las compañías encuestadas respondieron que adoptaron el trabajo a distancia, pues fue la única opción durante la emergencia sanitaria causada por la Pandemia del Covid-19.

En América Latina y el Caribe se estima que mientras que, en 2019, solamente un 3% de los trabajadores se enmarcaban en esa modalidad, ese número aumentó entre 10% y 35% durante la pandemia del Covid-19. El estudio "¿Persistirá el trabajo remoto después de la pandemia?" de Indeed, una web de empleo reveló que la cantidad de ofertas de trabajo globales que mencionan el "trabajo remoto" casi que se triplicó desde el inicio de la pandemia, pasando de un promedio del 2,5% en enero de 2020 a casi el 7,5% en septiembre de 2021. Países como Irlanda, España y Reino Unido registraron los mayores aumentos. Además, el sitio de carreras profesionales Ladders predijo que el 25% de todos los trabajos profesionales en América del Norte serían remotos para finales de 2022. De esta manera, se han identificado tres modalidades de trabajo: trabajo en casa, teletrabajo y trabajo remoto.

El trabajo en casa permitió al servidor público o al trabajador del sector privado desempeñar temporalmente sus funciones laborales fuera del lugar habitual, sin modificar la naturaleza del contrato o la relación laboral, ni desmejorar las condiciones contractuales. Esta modalidad se aplica en circunstancias ocasionales, excepcionales o especiales que impiden al trabajador realizar sus funciones en su lugar de trabajo, favoreciendo el uso de tecnologías de la información y las

[2] Véase "Datos y evidencias del teletrabajo, antes y durante la pandemia por Covid-19" https://archivosdeprevencion.eu/index.php/aprl/article/view/198/123

comunicaciones, todo esto consignado en la Ley 2088 de 2021, el Decreto 1662 de 2021 y el Decreto 649 de 2022 de la República de Colombia.

Este tipo de trabajo, no se limita a actividades realizadas mediante tecnologías de la información y las comunicaciones, sino que abarca cualquier labor que no requiera la presencia física del trabajador en las instalaciones de la empresa o entidad, por lo que, durante la Pandemia, esta modalidad se empleó a nivel mundial para asegurar la continuidad de las funciones laborales desde los lugares de residencia. Sin embargo, la habilitación para esta modalidad de trabajo es temporal.

El teletrabajo, es una forma de organización laboral diferente que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o la prestación de servicios a terceros desde distintos lugares, utilizando las TIC como soporte, su implementación es permanente. En Colombia la Ley 1221 de 2008 establece el reconocimiento del teletrabajo, sus formas de aplicación, las bases para la generación de una política pública de fomento al teletrabajo y una política pública de teletrabajo para la población vulnerable.

En este contexto, se creó la Red Nacional de Fomento al Teletrabajo para promover y difundir esta práctica en el país, garantizando las condiciones laborales, sindicales y de seguridad social para los teletrabajadores según el Decreto 0884 de 2012, el Decreto 1227 de 2022, el Decreto 1072 de 2015 y la Circular 027 de 2019 de la República de Colombia. Durante la Pandemia generada por el Covid-19, esta modalidad también se empleó en los ámbitos social, económico y político para permitir que las personas continuaran ejerciendo sus actividades laborales.

Por último, el trabajo remoto, se define como una modalidad de ejecución del contrato laboral en la que todas las actividades laborales se llevan a cabo utilizando tecnologías existentes, nuevas u otros medios y mecanismos sin que las partes interactúen físicamente, por lo que, en este tipo de trabajo la ejecución es siempre a distancia, desde el inicio hasta la culminación de las tareas laborales estipuladas en el contrato, en Colombia esta definición se encuentra respaldada por la Ley 2121 de 2021 y el Decreto 555 de 2022.

De este modo, se distinguen las diferencias de las 3 modalidades de trabajo expuestas, teniendo en cuenta sus particularidades tanto a nivel global como en el contexto específico de Colombia: Estas diferencias permiten comprender cómo se

adoptaron estas modalidades de trabajo de acuerdo con cada caso y cómo se reorganizaron los espacios y procedimientos profesionales.

Teniendo en cuenta las especificaciones de las tres modalidades de trabajo, esta investigación centró su interés en la modalidad de trabajo en casa, ya que, de acuerdo con la reglamentación antes presentada, su utilización fue temporal y se adapta al momento específico en el que se centra este estudio: el confinamiento durante el año 2020 por la Pandemia del Covid-19 en Colombia. Desde una perspectiva disciplinar, esta modalidad permitió garantizar la continuidad de los procesos de intervención social con las familias, frente a las restricciones de movilidad y el distanciamiento físico que impedían la presencialidad, constituyéndose en una estrategia de adaptación que posibilitó que las/os profesionales de Trabajo Social, continuaran con sus acciones profesionales, mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación, al tiempo que contribuyó a la protección de la salud.

Asimismo, desde una mirada académica y profesional, el trabajo en casa abrió un campo de análisis para la investigación en intervención social, permitiendo explorar: - las transformaciones del ejercicio profesional en entornos digitales, - los desafíos asociados a la mediación tecnológica y - las nuevas dinámicas de interacción entre profesionales y familias. De esta manera, el trabajo en casa durante la mencionada Pandemia no solo respondió a una necesidad sanitaria, sino también a la urgencia de propiciar procesos de adaptación, aprendizaje y reflexión sobre el quehacer profesional y las nuevas formas de intervención social mediadas por tecnologías.

Además de lo referido anteriormente, esta investigación se centró en trabajadores/as sociales que realizaron su labor profesional de manera digital en al menos uno de los 13 municipios del Norte del departamento del Cauca. Fue crucial que los trabajadores/as sociales hubieran enfocado sus intervenciones en el ámbito familiar, pues en ese momento de coyuntura social, gran parte de los programas de atención se dirigieron al núcleo familiar en su totalidad. Esto se debió a que todos los miembros de la familia se encontraban en el mismo espacio físico y, por lo tanto, las intervenciones no se enfocaron en segmentos específicos de la familia sino en la dinámica familiar en su conjunto.

En este contexto, instituciones como el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), mediante áreas institucionales como las dependencias de familia y comunidades, primera infancia y juventud, fueron clave para atender a las familias durante esta coyuntura. Se implementó rápidamente el cambio en la manera de atención mediante distintas estrategias, como el programa "Mis Manos te Enseñan", que realizó seguimiento permanente a los hogares a través de llamadas telefónicas y talleres, logrando más de 84 millones de acompañamientos pedagógicos (ICBF, 2020).

Asimismo, el programa "Mi Familia" atendió a 3,732 familias en el Cauca durante la Pandemia. Este programa se centró en el desarrollo de planes de vida familiar, orientando a las familias en el fortalecimiento de los vínculos afectivos, el mejoramiento de las relaciones en las dinámicas familiares y la mitigación de riesgos por medio de las intervenciones psicosociales. Además, se implementaron programas promovidos por las administraciones municipales, organizaciones locales sin ánimo de lucro y ONG nacionales. La información sobre la vinculación con estas entidades se recopiló a través de experiencias propias y conversaciones con colegas que estuvieron ejerciendo su rol en dichos programas.

En estos programas, los trabajadores/as sociales debieron adaptarse a una nueva realidad laboral para llevar a cabo su trabajo, ya que antes de la aparición del Covid-19, las intervenciones sociales solían realizarse de forma presencial. Ante la Pandemia, tuvieron que ajustarse al trabajo virtual desde sus hogares, lo que implicó la creación y utilización de estrategias para interactuar y abordar la realidad social a través de medios tecnológicos.

La información anterior, proporcionó elementos de análisis pertinentes para esta investigación, en la cual se analizaron las vivencias y reflexiones surgidas de la intervención digital, llevada a cabo desde los hogares de trabajadores/as sociales que laboraron con familias en alguno de los municipios del Norte del Cauca. El adentrarnos en la vivencia como la experiencia vivida de forma directa e inmediata, implicando una conexión íntima entre el individuo y el flujo continuo y dinámico de su interacción en la realidad. Este enfoque se alinea con la perspectiva de Bergson (1999), el cual expone que la vivencia es “experiencia subjetiva, que está enmarcada en un tiempo y duración en la vida humana, destacando cómo estas vivencias captan nuestra atención de manera intensa y nos hacen conscientes de nuestra existencia como seres temporales y dinámicos” (p. 28).

Esto permitió orientar las razones por las cuales este estudio se enfocó específicamente en el contexto del Norte del Cauca:

- Los diálogos informales sostenidos con trabajadores/as sociales revelaron situaciones específicas vinculadas al desconocimiento directo del territorio. Este aspecto generó tensiones durante el desarrollo de los procesos, especialmente cuando el confinamiento redujo el contacto presencial, pues, algunos profesionales vivían fuera del Norte del departamento del Cauca, lo que planteó desafíos para la atención de las familias, ya que carecían de conocimiento sobre la dinámica local.

- Esa área de dicho departamento (Norte del Cauca) es heterogénea, con contextos geográficos, que exhiben dinámicas relacionales y comportamentales variadas. Aunque el objetivo del proceso de atención a las familias era común, la ejecución de los procesos estuvo influenciada por esas dinámicas específicas.
- Aunque las dificultades en la atención a las familias durante el confinamiento pudieron haber sido similares a las de otras regiones del país, las dinámicas culturales específicas de los territorios del Norte del Cauca, demandaron intervenciones profesionales adaptadas a su contexto sociocultural, el territorio ha estado marcado por el conflicto armado, una característica que lo diferencia de otros lugares debido a las dinámicas generadas por la presencia de grupos armados, lo que hizo que en algunos momentos debieran utilizarse estrategias digitales para la intervención con las familias.

2. Antecedentes investigativos sobre intervenciones profesionales digitales.

De acuerdo con el tema de interés en esta investigación: las vivencias y reflexiones de la intervención profesional digital de trabajadores/as sociales en los procesos de atención con familias, llevó a explorar referentes que ampliaron el horizonte y conocimiento. Para identificar trabajos de investigación en torno al: ejercicio profesional del Trabajo Social en contextos de Pandemia, las familias y la relación con el confinamiento, el Trabajo Social y su inmersión en el campo digital. Se hizo un rastreo bibliográfico, utilizando plataformas digitales, como: Scielo, Redalyc y Dialnet, así como la revista Prospectiva de Trabajo Social de la Universidad del Valle, entre otras; para recopilar documentos sobre trabajos tanto nacionales como internacionales.

El análisis de las investigaciones se presenta a través de las siguientes categorías: a) Trabajo Social digital, b) Intervención Social en contextos de pandemia, y c) trabajo remoto-trabajo doméstico en Pandemia.
A continuación, a través de esas categorías, se exponen los resultados del análisis de la producción académica hallada.

2.1 Trabajo Social digital

Los estudios que aportan a esta categoría mostraron que fueron abordados desde la perspectiva del Trabajo Social, con metodologías principalmente cualitativas, utilizando técnicas como la revisión documental y las entrevistas semiestructuradas y en profundidad. Estos estudios fueron llevados a cabo en Colombia y en países como España, México, Ecuador, Argentina y Uruguay, (véase: Contreras Duarte y Gutiérrez Campos, 2022; Monroy-López et al., 2022; Lillo-Beneyto y Ramírez-García, 2022; Montalbá Ocaña y Russo Botero, 2022; Encina et al., 2021; Mira Tamayo, et al., 2021; Turchetti y Sánchez, 2021; Tobón Escobar, Ayala Vanegas y Martínez Quintero, 2021).

Los objetivos de estos estudios estuvieron dirigidos a investigar el impacto de la crisis desencadenada por la Pandemia del Covid-19 en la práctica del Trabajo Social, particularmente en los procesos de intervención social. Los hallazgos mostraron que la Pandemia aceleró la integración de la tecnología en los procesos de atención, que antes estaba en debates con una baja velocidad en su incursión.

Las investigaciones antes enunciadas, destacan que, aunque en la formación de trabajadores/as sociales ya se incluían elementos tecnológicos como teléfonos celulares, estos se utilizaban, principalmente, como una herramienta secundaria que ayuda al contacto con las personas desde un enfoque informativo; pues la presencialidad seguía siendo el factor central en la intervención profesional en los diversos contextos y realidades.

Del mismo modo, estos estudios revelaron las transformaciones que experimentaron las sociedades, donde se tuvo una reorganización en la forma en que se establecen las relaciones sociales. Se señala que, incluso después de la pasada Pandemia, lo experimentado por la profesión del Trabajo Social, genera la oportunidad de reflexionar sobre la forma tradicional en la que se llevan a cabo los procesos formativos en esta disciplina. Exponen la necesidad, de replantear la incorporación de nuevas estrategias de intervención social, desde lo virtual dentro de los procesos curriculares, pues antes de la llegada de la Pandemia por el Covid-19, este aspecto no había sido muy explorado. Sin embargo, la aparición del virus evidenció la urgencia de abordarlo y la importancia de seguir haciéndolo.

Esto implica dotar de nuevas estrategias y herramientas que faciliten la comprensión de las dinámicas emergentes en la realidad, por lo que, la tecnología, se convirtió en una herramienta para la continuación de las atenciones profesionales, que mantuvo el contacto con las personas y brindó apoyo continuo de manera remota.

Los desafíos enfrentados durante la intervención, en cuanto a las brechas digitales y la capacidad de adaptación a las circunstancias cambiantes del momento, fueron variados. Entre ellos se destacan:

1. La alfabetización digital fue limitada en algunas comunidades, lo que dificultó el uso efectivo de las tecnologías disponibles.
2. La baja accesibilidad a internet, que impidió una conexión adecuada y constante.
3. La necesidad de abordar las problemáticas, desde la distancia que restringió la posibilidad de obtener un conocimiento, más detallado de las situaciones específicas.
4. La falta de experiencia en el desarrollo de intervenciones virtuales, ya que anteriormente los debates y la creación de estrategias de atención se centraban en el contacto presencial.

La revisión de estos estudios permitió identificar, que la Pandemia generó una incorporación acelerada e inesperada de las tecnologías digitales como herramientas para la intervención social. Este proceso implicó transformaciones en las formas tradicionales de acompañamiento e interacción profesional; sin embargo, también puso en evidencia problemáticas asociadas a su implementación, particularmente aquellas relacionadas con las brechas tecnológicas, las desigualdades en el acceso a recursos digitales y las limitaciones institucionales que aún persisten en distintos contextos.

2.1.2 Intervención Social en contexto de Pandemia por el Covid-19

Las investigaciones que permiten el análisis en esta categoría, realizadas en Colombia, España, México, Uruguay y Argentina, reconocen que la intervención social fue más allá de los límites médicos, ya que, aunque inicialmente el ámbito de la salud física fue la primera línea de atención, también se abordaron aspectos sociales, dotándolos de sentido, heterogeneidad e impactos, tanto a nivel individual como territorial. Esto se tradujo en una reconfiguración del comportamiento en la vida cotidiana como lo sustentan las investigaciones de González, 2023; Ornelas Bernal, 2022; Rivero Rodríguez y Del Prado, 2022; Tzec-Puch, Ceh-Alvarado y González, 2022; Mejía y Velásquez López, 2021; Belmont Linares, Velázquez Hernández y Tello, 2020; Moreno González, 2020; Cazzaniga, 2020; Carballeda, 2020.

Desde este punto de vista, explorar estrategias de intervención específicas para nuestro campo de acción implicó la búsqueda y el análisis de métodos o enfoques que se puedan aplicar de manera particular en nuestro ámbito de trabajo o estudio: el Trabajo Social. Es claro que la Pandemia alteró significativamente la vida cotidiana, obligando a adoptar mecanismos de adaptación y alejamiento de los procesos profesionales habituales. Esto llevó a utilizar materiales disponibles en contextos de contacto no directo, donde la actuación profesional fue fundamental para brindar apoyo, cuidado y acompañamiento.

Un planteamiento común en estas investigaciones fue la relación indisoluble entre la investigación y la intervención en Trabajo Social, así como la configuración de las tecnologías como un apoyo o complemento a las prácticas profesionales. Los estudios reconocen que, aunque el uso de herramientas tecnológicas de

comunicación trajo consigo limitaciones, retos y vacíos, estos fueron atendidos por los mismos profesionales en sus prácticas.

Los trabajos indican que en el contexto de la Pandemia derivada del Covid-19, la intervención desde el Trabajo Social se adaptó a las necesidades específicas de los territorios, lo que facilitó la comprensión de los procesos, los cuales permitieron construir un aprendizaje propio sobre cómo se reflejan los fenómenos sociales y, a su vez, integrar ese aprendizaje en las estrategias de afrontamiento diseñadas para los procesos intervenidos. No obstante, las investigaciones revisadas no especifican cuáles fueron esos aprendizajes propios, al menos desde el punto de vista disciplinar del Trabajo Social.

La reseña de estos estudios fue relevante y pertinente para la comprensión en esta investigación, pues supuso un punto de quiebre en la manera en que tradicionalmente se venían desarrollando los procesos de intervención profesional desde el Trabajo Social, se evidencia ruptura y reconfiguración en las dinámicas de la intervención social. Esta situación, desafiante por demás, generó una interrupción significativa en las prácticas tradicionales y obligó a replantear estrategias y enfoques para abordar las necesidades. Lo vivido en el confinamiento por la Pandemia del Covid-19, invita a explorar y desarrollar enfoques innovadores y creativos para enfrentar los desafíos presentes y futuros; hoy por hoy, en el contexto de la globalización, los trabajadores/as sociales se ven compelidos a atender a personas y familias en situaciones que no siempre están en el mismo marco geográfico del profesional.

En este sentido, no se encontraron estudios dirigidos a investigar las vivencias y reflexiones de la intervención profesional digital con familias llevadas a cabo desde el trabajo en casa por parte de trabajadores/as sociales, aspecto que enriqueció esta investigación con la posibilidad para nuevos debates en el campo del Trabajo Social.

2.1.3 Trabajo remoto - trabajo doméstico en Pandemia

En esta categoría se incluyen estudios desarrollados en México, Perú, Argentina, Costa Rica y Brasil de Meza de Luna et al., 2022; Uribe et al., 2021; Scasserra y Partenio, 2021; Montero, Vasconcelos y Arias, 2020; Loureiro De Oliveira, 2020. Los mismos aluden a que el hogar se transmutó más allá de la vida familiar, en el espacio del trabajo y de la escuela, dando como resultado la relación inseparable entre las actividades laborales y las domésticas, rompiendo con el

paradigma de que el trabajo está sujeto a un lugar y espacio específico; pues a partir de la conectividad y el uso de las tecnologías se estableció la comunicación e interacción remota, desde el ámbito del hogar.

Dentro de la estrategia metodológica empleada por las investigaciones, se incluyen enfoques tanto cualitativos como cuantitativos, abordados desde disciplinas como el Trabajo Social, la Educación, las Ciencias de la Administración y las Ciencias Políticas. Esta variedad de campos disciplinares, interesados en investigar la relación entre el trabajo doméstico y el trabajo remoto, permitió una comprensión más completa desde diversas perspectivas sobre este tema.

Las investigaciones destacan que la Pandemia del Covid-19, provocó una reorganización del trabajo y, al mismo tiempo, una sobrecarga de actividades para las mujeres respecto al cuidado y trabajo doméstico, los hijos/as y el trabajo laboral. Las investigaciones coinciden en que el trabajo desde el hogar permitió a las personas continuar con sus labores, incluso mientras permanecían en sus viviendas, las cuales se transformaron en sus nuevos entornos laborales. Además, los autores indican que la organización del tiempo para realizar las tareas laborales también generó tensiones, especialmente debido a la carga adicional y a la búsqueda de equilibrio entre el trabajo remunerado y el no remunerado en estos espacios, particularmente para las mujeres.

El análisis de los estudios revisados en cada una de las categorías antes expuestas, revelaron el interés de diversas disciplinas en investigar cómo se afrontó el impacto generado por la pandemia del Covid-19, en lo laboral y la vida en los hogares. La transición de lo presencial a lo virtual en la pasada Pandemia también llevó a que las dinámicas laborales y domésticas se entrelazaran generando tensiones constantes debido a la falta de una clara separación entre ambas. Esta información se sustenta en el informe "Más Equidad - Resultados de la encuesta de conciliación de vida laboral, familiar y personal 2020", realizado por el Ministerio de Trabajo, que abarca a personas residentes en las zonas Andina, Caribe, Pacífica y Orinoquía del país. Este estudio expone que la casa fue el principal lugar de trabajo.

De acuerdo con los resultados de la encuesta “conciliación de vida laboral, familiar y personal 2020”, el 86,7% de las personas trabajaron en sus domicilios, mientras que antes de la Pandemia, el 52,3% de los encuestados dedicaba tiempo a realizar otras actividades. Un 13,3% de los encuestados no trabaja desde casa, el análisis está segregado, mostrando que a las mujeres se les incrementó la jornada

laboral y demás actividades domésticas. Según el estudio “el 53,1% de las mujeres realizaban labores de trabajo en casa antes de la Pandemia, porcentaje que aumentó al 90%” (MinTrabajo, p. 16).

CESLA en el informe “Trabajar desde casa: Posibilidades y desafíos” publicado en julio de 2020, menciona que:

> El cambio de modalidad de trabajo presencial a distancia supuso una “transformación en la exigencia de una jornada laboral específica. Esta jornada, bajo una concepción tradicional, se mide por el tiempo de permanencia en las oficinas o instalaciones del empleador. Sin embargo, el trabajo desde casa implicó una nueva forma de medición de la productividad laboral teniendo en cuenta el cumplimiento de las tareas asignadas y la obtención de resultados” (p.17).

Igualmente, es importante en esta investigación aludir los resultados de la Encuesta “Trabajo en casa, mitos y realidades” realizada por Terranum, donde se expone que una de las principales razones del estrés de los trabajadores se derivó de la dificultad para separar las labores profesionales de las actividades propias de la familia (36 %) (Suárez, 2020).

De lo anterior se desprende que, los estudios revisados facilitaron comprender cómo lo vivido durante la contingencia por el virus del Covid-19, configuró un punto de inflexión para la práctica del Trabajo Social, al evidenciar tanto los desafíos como las oportunidades que emergieron en la incorporación de herramientas tecnológicas dentro del ejercicio profesional.

No obstante, a partir de la revisión realizada, se observa que una buena parte de estas investigaciones centraron su atención en las transformaciones operativas o metodológicas de la intervención mediada por tecnologías, sin profundizar de manera específica en las vivencias y reflexiones que las/os profesionales, construyeron a partir de su experiencia en la intervención digital con familias. En este sentido, este vacío en la literatura otorga pertinencia y relevancia al tema abordado en la presente investigación, la cual se orientó en analizar las experiencias, sentidos y significados que las trabajadoras/es sociales construyeron en torno a su ejercicio profesional durante la Pandemia generada por el Covid-19.

3. Justificación

En el campo del Trabajo Social, el concepto de intervención social puede entenderse como “la acción organizada de un conjunto de individuos frente a problemáticas sociales no resueltas en la sociedad a partir de la dinámica de base de esta” (Corvalán, 1996, p. 04).

De acuerdo con lo anterior, la Pandemia del Covid-19 subrayó la importancia de integrar elementos que permitieran un acercamiento no presencial en la atención de las problemáticas sociales desde el Trabajo Social y aunque la Pandemia afectó, significativamente el funcionamiento de la sociedad, en relación con los espacios y formas de interacción, el Trabajo Social dio respuesta a una necesidad constante de atención a la población, lo que derivó en cómo las profesiones del ámbito de lo social y en particular la intervención en Trabajo Social, debieran adaptar estrategias y dinámicas para brindar atención en momentos de crisis.

Antes del 2020, la acción del Trabajo Social se centraba en la atención presencial, donde el contacto directo y las relaciones establecidas eran esenciales para comprender la realidad de las personas, aunque surgieran circunstancias que alteraron la dinámica social, el contacto presencial seguía considerándose fundamental para una intervención profesional efectiva y centrada en las necesidades de las personas incluso con la llegada del internet, que fue percibida como una herramienta tecnológica útil para el desarrollo de actividades de participación.

Esto se evidencia en el estudio "Trabajo Social en Internet" de Grillo y Peláez (2004), cuyo objetivo fue exponer las posibilidades que ofrece el internet para acceder a la información de manera más rápida, amplia e ilimitada sobre el Trabajo Social. Es decir, facilita el acceso a información relevante sobre el campo disciplinario. Adicionalmente, el artículo "Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes de participación e intervención socio-comunitaria" de Arriazu y Fernández (2013), publicado por la Universidad de Extremadura, destaca que los trabajadores/as sociales pueden utilizar herramientas digitales para mantenerse vinculados a cuestiones profesionales, según lo propuesto por Arriazu y Fernández, “la utilización de estas herramientas comunicativas se relaciona con las metodologías de participación y dinamización de grupos sociales aplicadas desde el Trabajo Social” (p. 151). En "Trabajo social on-line. El futuro de la Intervención

social" de Caravaca Llamas (2014), se expone cómo la intervención social en la red y las estrategias del Trabajo Social, se combinaron con herramientas tecnológicas para la atención tanto individual como comunitaria, lo que conllevó a una renovación de las estrategias de intervención en la sociedad.

Como se desprende de los párrafos anteriores, antes de la Pandemia del Covid-19, ya existía un creciente interés en la integración de la tecnología, en la práctica del Trabajo Social. Profesionales y académicos debatían sobre las posibilidades, beneficios y desafíos de esta integración, sin ser tan extendido como durante la pasada Pandemia, ya se utilizaban algunas herramientas digitales para mejorar la eficiencia y el alcance de los servicios de Trabajo Social, incluyendo bases de datos digitales, sistemas de gestión de casos y algunas plataformas de comunicación en línea.

La tecnología se encontraba en una fase de exploración y desarrollo en el campo disciplinario del Trabajo Social, no obstante, ya había avances y un interés en la implementación generalizada de tecnologías digitales en la práctica profesional, aunque aún no había alcanzado el nivel observado durante y después de dicha Pandemia. Así pues, el confinamiento destacó la importancia de integrar elementos que permitan un acercamiento no presencial en Trabajo Social, especialmente en situaciones excepcionales y obligó a una rápida adaptación al uso de tecnologías digitales en distintos campos disciplinares, intensificando la implementación de plataformas de videoconferencias, herramientas de comunicación en línea y sistemas de gestión de casos digitales.

Esto facilitó la intervención digital, al acceder a la población atendida debido a las restricciones de movilidad, situación en la que la experiencia del uso de la tecnología digital para las comunicaciones consolidó la aceptación y la práctica del uso de la tecnología en el Trabajo Social. A la fecha, se continúan utilizando herramientas digitales, reconociendo los beneficios de la accesibilidad y la flexibilidad que ofrecen, generando una tendencia donde algunos cambios se han convertido en parte integral de la práctica profesional. La relación entre el Trabajo Social y la tecnología continúa evolucionando para satisfacer las necesidades cambiantes de la sociedad.

En una maestría en Intervención Social, estos elementos fueron esenciales para comprender cómo los trabajadores/as sociales, desarrollaron su quehacer con familias, de cómo interactuaron y se adaptaron durante la Pandemia de Covid-19 en

el Norte del Cauca, llevando a una deconstrucción, reconstrucción e integración de la digitalización en las formas de intervención profesional desde el Trabajo Social. Claramente, por distintas situaciones no siempre es posible ofrecer atención profesional oportuna a las personas mediante acercamientos cara a cara desde la intervención social; para afrontar esos obstáculos la tecnología ofreció herramientas que trascendieron la presencialidad física.

En esta investigación, el análisis de las vivencias y reflexiones se orientó en comprender, lo que ello implicó la incorporación de la tecnología y los procesos de innovación, particularmente en los procesos de intervención profesional. Investigar sobre estas vivencias y reflexiones de trabajadores/as sociales contribuye al campo del Trabajo Social en la medida que:

- Permite comprender cómo se llevó a cabo la Intervención Social en entornos virtuales, incluyendo los desafíos, oportunidades y estrategias utilizadas por los profesionales.
- Contribuye al desarrollo de habilidades digitales y competencias tecnológicas en los trabajadores sociales, lo que representa un aporte en su accionar profesional en el contexto del mundo digital actual. Por lo tanto, favorece la ampliación de las posibilidades de intervención con familias y fortalece las formas de acompañamiento e interacción profesional en el entorno digital.
- Intercambio de experiencias y aprendizajes entre profesionales del Trabajo Social**:** las vivencias y reflexiones de las/os profesionales posibilita que estos aprendizajes continúen aportando al fortalecimiento del campo de conocimiento del Trabajo Social. Además, contribuye a la consolidación de formas de intervención y acción profesional, que respondan cada vez más a las demandas y exigencias del mundo contemporáneo.
- Permitió comprender cómo las tecnologías digitales están transformando las prácticas de la sociedad y, en este caso, cómo inciden en las intervenciones profesionales, abriendo nuevas posibilidades y desafíos para la formación y las actuaciones profesionales.
- Interrogantes sobre la evolución de los procesos de atención y cómo la Pandemia ha impulsado la adaptación a situaciones emergentes, integrando la digitalización en las formas de intervención profesional.

Así, esta investigación en el campo de una maestría en Intervención Social aporta a:

- Comprender la adaptabilidad de los procesos de intervención social en entornos virtuales.
- Conocimientos desde una perspectiva conceptual basada en las vivencias y reflexiones de los trabajadores/as sociales, enfocándose en el ejercicio profesional digital con familias desde el trabajo en casa.
- Contribuir a la construcción de un cuerpo de conocimiento sobre las prácticas en la intervención profesional digital, proporcionando evidencia empírica para nuevos debates.
- Redefinir los campos de trabajo en el Trabajo Social, donde se amplie el abanico de intervenciones con familias y se pueda repensar las estrategias de acompañamiento que den respuesta a las demandas que denoten los contextos.

De acuerdo con lo anterior, si bien las indagaciones bibliográficas muestran un amplio abordaje desde diferentes disciplinas, esto permite evidenciar los vacíos en cuanto a las vivencias y reflexiones de trabajadores/as sociales en intervenciones profesionales con familias desde la virtualidad, específicamente en el lugar en el cual se sitúa esta investigación.

En consecuencia, se partió de la siguiente pregunta de investigación y los objetivos que guiaron el proceso de investigación desarrollada:

¿Qué vivencias y reflexiones tuvieron y construyeron trabajadores/as sociales en la intervención profesional digital realizada con familias desde la modalidad de trabajo en casa durante el confinamiento por la Pandemia del Covid-19 en el año 2020 en el Norte del Cauca y cómo esas vivencias y reflexiones afectaron las intervenciones profesionales?

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo general

Analizar las vivencias y las reflexiones que trabajadores/as sociales construyeron sobre su intervención profesional digital realizada con familias desde la modalidad de trabajo en casa durante el confinamiento por la Pandemia del Covid-19 en el año 2020 en el Norte del Cauca y sus afectaciones en las intervenciones profesionales.

4.2 Objetivos específicos

4.2.1 Conocer las experiencias que construyeron los trabajadores/as sociales a partir de la implementación de intervenciones digitales con familias durante el confinamiento por la Pandemia del Covid-19.

4.2.2 Identificar los sentidos que los trabajadores/as sociales atribuyen a la apropiación de la intervención profesional con familias desde el trabajo en casa en modalidad digital durante el periodo de confinamiento por la Pandemia del Covid-19.

4.2.3 Identificar los significados de los desafíos enfrentados por los trabajadores/as sociales al adaptar sus intervenciones profesionales con familias desde el entorno digital durante el periodo de confinamiento por la Pandemia del Covid-19.

5. MARCO CONTEXTUAL

El departamento del Cauca es uno de los treinta y dos departamentos que, junto con Bogotá Distrito Capital, conforman el territorio de la República de Colombia. Se localiza en el suroeste del país y sus territorios forman parte de las regiones Andina y Pacífica con una superficie de 29,308 km² que representa el 2.56% del territorio nacional. Su capital la ciudad de Popayán. El departamento está dividido política y administrativamente en 42 municipios.

Limita al noroccidente con el departamento del Valle del Cauca, al nororiente con el departamento del Tolima y el municipio de Páez, al sur con los municipios de Morales, Silvia y Piendamó, y al occidente con el municipio de López de Micay.

Esta investigación se centró territorialmente en el Norte del departamento del Cauca, que agrupa los municipios de Santander de Quilichao, Buenos Aires, Suárez, Puerto Tejada, Caloto, Guachené, Villarrica, Corinto, Miranda, Padilla, Jambaló, Caldono y Toribio.

Figura 1: Ubicación de los municipios del Norte del departamento del Cauca



Fuente: Centro de Memoria Histórica de Colombia (2018).

La Pandemia generada por el virus del Covid-19, representó una crisis sanitaria de alcance global, que transformó de manera significativa las dinámicas sociales, económicas, familiares e individuales. Las medidas implementadas para contener la propagación del virus, como el confinamiento obligatorio, el distanciamiento social y la adopción de modalidades virtuales de interacción,

modificaron las formas de relacionamiento entre las personas y redefinieron la vida cotidiana de los hogares. Como consecuencia, surgieron nuevas necesidades sociales vinculadas al cuidado, al bienestar emocional y a la estabilidad económica de las familias. Este escenario evidenció la importancia de la intervención profesional del Trabajo Social, cuyo papel resultó esencial, para acompañar a las familias y garantizar estrategias de adaptación frente a las transformaciones impuestas por la crisis sanitaria.

Hernández, Rojas y Linares (2023), en su estudio titulado *"*Aislamiento y confinamiento: La otra pandemia en el ámbito social", analizaron los efectos sociales generados por las medidas del confinamiento, implementadas durante la pandemia. La investigación, de tipo cualitativo, se desarrolló con la participación de 45 personas de la ciudad de Bucaramanga y tuvo como propósito comprender cómo el confinamiento afectó los procesos de interacción social, así como las formas en que las personas, experimentaron el encierro y reorganizaron sus relaciones en el ámbito doméstico.

Los resultados evidencian, que el confinamiento generó incertidumbre social y transformaciones significativas en las dinámicas de interacción, además de afectar ámbitos como la salud, la economía y las relaciones familiares. Sin embargo, el estudio también identifica procesos de adaptación social, en los cuales las personas reorganizaron sus prácticas cotidianas y desarrollaron estrategias de autocuidado dentro del hogar, para enfrentar las condiciones impuestas por la emergencia sanitaria.

Los autores señalan que, aunque el confinamiento produjo importantes impactos sociales y emocionales, también dio lugar a procesos de resignificación de la vida cotidiana y a nuevas formas de organización social dentro de los hogares. Estos hallazgos permiten comprender, las transformaciones en las dinámicas familiares y sociales durante la pandemia, elementos fundamentales para analizar los procesos de intervención social desarrollados en este contexto.

Con base en lo anterior, las dinámicas de interacción durante la Pandemia del Covid-19, se vieron transformadas, lo que obligó a que las relaciones sociales, se desarrollaran de manera diferente, en gran medida mediadas por la virtualidad, con el fin de continuar realizando las actividades propias de la vida cotidiana.

Aunado a lo anterior, Fontana Sierra (2020), en su documento "Pandemia y rearticulación de las relaciones sociales", también, explica cómo la Pandemia del

Covid-19, transformó la forma en que las personas se relacionaban entre sí y organizaron su vida social. Fontana Sierra (2020), plantea que la crisis sanitaria, no solo representó un problema de salud pública, sino que también llevó a una reconfiguración de las relaciones sociales en diferentes ámbitos tales como: el familiar, el laboral, el comunitario y el institucional. De acuerdo con esta perspectiva, medidas como el aislamiento, el confinamiento y el distanciamiento social, redujeron las interacciones cara a cara y propiciaron el traslado de relaciones sociales hacia espacios virtuales, lo cual trasmutó las formas de comunicación, trabajo y mantenimiento de los vínculos sociales.

Asimismo, se evidenció una modificación en el significado y uso del espacio doméstico, en la medida en que este, dejó de ser únicamente un espacio privado para convertirse también, en un entorno central, donde se desarrollaban múltiples actividades de la vida cotidiana, como el trabajo, la educación y el cuidado. En este sentido, Fontana Sierra (2020), señala que la rearticulación de las relaciones sociales no implicó su desaparición, sino su transformación y adaptación frente a las condiciones impuestas por la Pandemia del Covid-19.

A partir de estos planteamientos, es posible comprender cómo las dinámicas de interacción y relacionamiento entre las personas se vieron modificadas durante este periodo. En esta investigación, las transformaciones también impactaron las formas de intervención profesional de los/as trabajadores sociales, quienes continuaron desarrollando procesos de acompañamiento e interacción con las familias de los contextos de alguno de los municipios del Norte del Cauca, en el cual estuvieron vinculadas.

Se puede mencionar que el departamento del Cauca emitió el Decreto 0641, en el que se estableció medidas de restricción de movilidad y aislamiento obligatorio en el departamento para frenar el contagio de Covid-19, luego de documentarse en el año 2020, el primer infectado por Covid-19, un hombre proveniente de España. La presencia del virus del Covid-19 también puso en evidencia las necesidades latentes del departamento en cuanto al sistema de salud y la poca capacidad de reacción de los centros médicos para la atención de la emergencia sanitaria. Información que se ilustra en el artículo “Covid-19 en el Cauca: panorama de dos años de pandemia” de Ocampo y Córdoba (2022).

En su artículo dicho autores, realizan una visión integral sobre cómo la emergencia sanitaria del Covid-19, impactó al Departamento del Cauca, un territorio

caracterizado por una histórica exclusión social, precariedad institucional y retos estructurales en salud, economía y educación. Con ello contextualizan, la llegada del virus del Covid-19 al Departamento del Cauca, y muestran que el confinamiento y el distanciamiento social, pusieron de manifiesto las limitaciones del sistema de salud local, como la insuficiente capacidad hospitalaria y la falta de personal especializado para atender la emergencia sanitaria.

Además, esos autores, analizan las afectaciones económicas producidas por la Pandemia, destacando la disminución de ventas y la caída del empleo formal en sectores clave como el comercio, la industria y los servicios, lo cual incrementó la vulnerabilidad de los hogares y la informalidad laboral. También dicho trabajo señala que aunque se implementaron programas de ayuda social como el Ingreso Solidario y otras iniciativas locales, estos no siempre llegaron de manera equitativa a todas las familias necesitadas.

Para Ocampo y Córdoba (2022), la crisis también agudizó desigualdades estructurales, en particular las de género, al evidenciar que las mujeres, especialmente en trabajos informales, enfrentaron mayores dificultades económicas y de cuidado familiar. Asimismo, abordan la brecha digital y las limitaciones de conectividad en zonas rurales, lo que dificultó el acceso a educación, empleo remoto y servicios de salud.

Por otro lado, Vallejo (2020), en el artículo “El Cauca en la coyuntura del Coronavirus”, realiza una reflexión sobre cómo la pandemia del Covid-19 impactó a las comunidades del Departamento del Cauca, especialmente a las poblaciones campesinas e indígenas de municipios como Corinto, Toribío, Caldono y Totoró. Estas regiones, caracterizadas por diversas problemáticas sociales, evidencian cómo la llegada del virus, en un contexto de exclusión histórica y limitada presencia territorial del Estado, profundizó las vulnerabilidades existentes y generó dificultades adicionales para el cumplimiento de las medidas sanitarias de contención, como el aislamiento obligatorio.

En el contexto de los cambios en el mercado laboral durante la Pandemia, la Gran Encuesta Pyme, liderada por la Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIF), la Cámara de Comercio del Cauca y el Banco de la República, correspondiente al primer semestre de 2020, evidenció que los empresarios tenían una percepción negativa sobre la evolución de sus negocios durante la primera mitad del año. Este comportamiento se atribuyó al impacto generado por el Covid-19

en los mercados, como consecuencia de las medidas implementadas para su contención. De manera particular, la informalidad laboral y el trabajo en el comercio ambulante se vieron gravemente afectados, generando crisis económicas y dificultades en la seguridad alimentaria al interior de los hogares.

El Covid-19 generó transformaciones en el Departamento del Cauca, afectando tanto el mercado laboral como la vida cotidiana de las familias. Según los informes del Observatorio Regional de Mercado de Trabajo y la Cámara de Comercio del Cauca, durante 2020 las tasas de ocupación en ciudades como Popayán descendieron significativamente, alcanzando apenas el 39,8 % en el tercer trimestre, mientras la informalidad laboral aumentó, especialmente en el comercio ambulante y sectores de servicios e industria (Gran Encuesta Pyme, ANIF, 2020; Cámara de Comercio del Cauca, 2020).

Esta situación impactó directamente los ingresos de los hogares, generando una crisis en cuanto a la fragilidad de las poblaciones más desfavorecidas. De manera particular, las mujeres y los jóvenes se vieron más afectados, incrementando la desigualdad en el acceso al empleo y acentuando la sobrecarga en los roles de cuidado doméstico y educativo, que se intensificaron con el confinamiento y la educación virtual (SecMujer Cauca, 2020).

El boletín técnico "Mercado laboral por departamentos - Año 2020" del DANE proporcionó una visión detallada del impacto en el Departamento del Cauca, pues según este informe, la Tasa de Desempleo (TD) en el Cauca experimentó una variación significativa de 3.6 puntos porcentuales en comparación con el año anterior (2019).

El informe examina la distribución porcentual y la contribución de la población ocupada según la rama de actividad en el Cauca para el año 2020, y en la categoría de actividades profesionales, científicas, técnicas y de servicios administrativos, se observó una distribución del 3.3% y una contribución negativa del -0.2%. Esto indica que el sector tuvo un bajo crecimiento y una ligera contracción en su capacidad para generar empleo.

El Trabajo Social, que se incluye dentro de esta categoría, refleja las tendencias laborales del período. La Federación Internacional de Trabajadores Sociales, en el estudio “Desafíos éticos para los trabajadores sociales durante la Covid-19: una perspectiva global”. En el informe, presentan los resultados del estudio internacional que exploró los principales dilemas éticos, enfrentados por

profesionales del Trabajo Social durante la pandemia, a partir de 607 respuestas procedentes de 54 países, recogidas mediante encuestas y entrevistas virtuales.

El análisis identificó seis temas claves, relacionados con los retos éticos y las respuestas de los trabajadores sociales: (1) la dificultad de establecer y mantener relaciones de confianza con usuarios cuando se trabaja a distancia o con equipos de protección, respetando la privacidad y la confidencialidad; (2) la priorización de las necesidades y demandas de las personas atendidas en contextos de escasez de recursos y evaluaciones limitadas; (3) el equilibrio entre los derechos, necesidades y riesgos de los usuarios frente al riesgo personal de los propios profesionales; (4) las decisiones sobre seguir políticas y protocolos organizacionales o ejercer la discreción profesional en situaciones poco claras o inadecuadas; (5) la gestión de emociones, fatiga y la necesidad de autocuidado en contextos de trabajo estresantes y riesgosos; y (6) la reflexión sobre las lecciones aprendidas durante la pandemia para replantear la práctica del Trabajo Social en el futuro. Se concluye, que el Covid-19, no solo restringió los servicios tradicionales, sino que generó nuevas necesidades y dilemas éticos, que los trabajadores/as sociales han debido innovar y adaptarse creativamente para mantener la calidad ética de su intervención, respetando los derechos y la dignidad de las personas atendidas en un contexto de incertidumbre, escasez de recursos y riesgos sanitarios (Federación Internacional de Trabajadores Sociales, 2020).

Para González y Ramírez (2023) “La intervención de Trabajo Social en tiempos de Covid-19. Una apuesta de proyección social universitaria desde el enfoque sindémico” muestra la experiencia del programa de Trabajo Social enfocada en responder a las necesidades sociales surgidas durante la Pandemia del Covid-19. La intervención se desarrolló en el marco de las prácticas académicas universitarias y fue mediada por la virtualidad, sin perder su sentido ético y político.

Se destaca el trabajo en equipo y la creación colectiva de conocimiento, que permitió abordar las problemáticas sociales de manera colaborativa y reflexiva, aportando a la construcción de nuevas formas de intervención social.

Una apuesta por un enfoque sindémico, que reconoce las relaciones interconectadas entre los factores biológicos, económicos y sociales de la crisis sanitaria. Desde esta perspectiva, la Pandemia no solo afectó la salud física de las personas, sino también sus condiciones de vida, la desigualdad y las estructuras sociales que influyeron en la vulnerabilidad de las personas atendidas. Este enfoque

permitió una comprensión más integral de las problemáticas y orientó la intervención hacia acciones que integran estas dimensiones en la atención social.

La pandemia del Covid-19, no solo transformó las dinámicas sociales y económicas, sino que también impactó las condiciones laborales y la empleabilidad de los profesionales del Trabajo Social. Investigaciones como la de Morales Torres (2022) *"*Trabajo social en tiempos de pandemia. Resistencias profesionales ante la precarización de las condiciones laborales", expone que la Pandemia agudizó la precarización de las condiciones laborales de los trabajadores/as sociales de primera línea, evidenciando impactos negativos en la estabilidad, seguridad y desarrollo profesional de quienes estuvieron directamente involucrados en la atención a la población afectada por la crisis sanitaria.

Ladino y Chacón (2024) "El artículo Percepciones de profesionales de trabajo social sobre las condiciones laborales en Cali: años 2019-2020*",* se enfocó en la indagación sobre las condiciones laborales de trabajadores/as sociales, recién egresados en relación con salarios, contratos, estabilidad y aplicación de competencias, identificando riesgos de desempleo y desafíos de empleabilidad en el mercado laboral, especialmente durante el contexto de cambio generado por la pandemia.

Los estudios evidencian que la crisis sanitaria, no solo afectó la dinámica económica y social, sino también la práctica profesional. La necesidad de adaptarse a nuevas modalidades de intervención, como la virtualidad y la gestión de crisis, puso en relieve la importancia de fortalecer la formación, la ética profesional y la capacidad de respuesta ante contextos emergentes. Estos hallazgos contribuyen al campo del Trabajo Social en el Departamento del Cauca, donde se destaca la relevancia de estrategias que integraron la protección social, el acompañamiento familiar y el desarrollo de competencias innovadoras, en aras que los/as profesionales lograran ejercer su labor con eficacia, sensibilidad y compromiso ético, incluso en situaciones de alta debilidad social. Así, la evidencia empírica no solo ilustra los retos enfrentados, sino que también orienta la construcción de modelos de intervención profesional capaces de responder de manera integral a las demandas de la población en contextos de crisis.

Estos datos permitieron comprender mejor el balance y las dinámicas específicas que afectaron el quehacer del Trabajo Social, y relacionarlo directamente con las experiencias y prácticas desarrolladas por los/as

trabajadores/as sociales en el Departamento del Cauca durante la Pandemia generada por el Covid-19.

Durante este tiempo del confinamiento, varias instituciones desempeñaron roles claves en los territorios del Cauca, empleando a trabajadores/as sociales para enfrentar los desafíos de la crisis. Entre estas instituciones se encontraron:

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF):

El ICBF, a nivel regional en el Cauca, continuó con la atención a familias, niños, niñas y adolescentes, ajustando sus servicios a las condiciones impuestas por la emergencia sanitaria. La entidad desplegó asistencia, asesoría y acompañamiento familiar a través de sus centros zonales, adaptando modalidades de atención para garantizar la protección de derechos en medio de las restricciones de movilidad y el distanciamiento social causados por la Pandemia. Además, a nivel nacional el ICBF emitió directrices y resoluciones que facilitaron la continuidad de programas como Generaciones 2.0 y el restablecimiento de derechos, ajustando protocolos para la atención de primera infancia y otras poblaciones en riesgo ante la Covid-19.

Gobernación del Cauca:

Esta entidad lideró acciones interinstitucionales de atención humanitaria, incluyendo la entrega de elementos de bioseguridad y coordinación con alcaldías municipales, el ICBF, la Defensoría del Pueblo y otras instituciones para atender familias afectadas por la Pandemia. También fortaleció programas de prevención y protección social, y mantuvo la ejecución de proyectos misionales bajo condiciones de emergencia sanitaria.

Secretaría de Salud Departamental del Cauca:

En 2020 la Secretaría Departamental de Salud coordinó la respuesta sanitaria en el departamento, estableciendo rutas de atención para personas con Covid-19, articulando con prestadores públicos de salud (ESE) y aplicando protocolos de prevención y mitigación del contagio. Además, emitió circulares y directrices para la vigilancia epidemiológica y el manejo de la pandemia en los municipios caucano.

Hospitales Públicos y Entidades Prestadoras de Servicios de Salud (ESE):

Los hospitales públicos del departamento, articulados con la Secretaría de Salud y el Ministerio de Salud y Protección Social, estuvieron en la primera línea de atención a pacientes con Covid-19. Estas instituciones ajustaron sus servicios de urgencias y atención hospitalaria bajo los lineamientos departamentales y nacionales, fortaleciendo la capacidad de respuesta ante la emergencia.

Programas Sociales Nacionales Implementados en Territorio:

Aunque no son entidades del Cauca exclusivamente, programas del gobierno nacional como Ingreso Solidario, implementado desde abril de 2020 para apoyar a hogares en vulnerabilidad económica debido a la Pandemia, beneficiaron también a familias caucanas con transferencias monetarias periódicas para mitigar los impactos socioeconómicos de la crisis sanitaria.

A nivel educativo: Fundación Universitaria de Popayán, Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), Universidad del Valle, Corporación Universitaria Comfacauca (Unicomfacauca)**.**

Las diferentes instituciones no solo contribuyeron de manera significativa a la respuesta inmediata frente a la crisis, también ofrecieron empleo y apoyo crucial a la comunidad durante este período crítico. Aunque el Trabajo Social abarca una amplia variedad de campos de acción, en este estudio el enfoque se centró en el trabajo con familias. En particular, el análisis se orientó hacia las trabajadoras/es sociales que realizaron su intervención profesional con familias a través de medios digitales. Este campo de acción se justifica a partir de los elementos expuestos en la contextualización de la situación problema.

CAPÍTULO II

REFERENTES TEÓRICOS-CONCEPTUALES

6. Referentes teóricos-conceptuales

Para comprender las vivencias y reflexiones que emergieron de los procesos de intervención profesional, desarrollados por las y los profesionales de Trabajo Social con familias durante el confinamiento ocasionado por la pandemia de Covid-19, resultó necesario recurrir a una construcción y fundamentación teórico-conceptual que permitiera sustentar el análisis.

En este sentido, el presente apartado de la investigación inicia con una explicación ontológica y epistemológica sobre la realidad social. Posteriormente, se presenta el paradigma hermeneútico que orientó el proceso investigativo. De igual manera, se desarrolla la contextualización teórica de las categorías vivencias y reflexiones, así como de las categorías experiencias, sentidos y significados. Finalmente, se aborda la contextualización de los conceptos de intervención social y ciber-intervención.

6.1 Enfoque ontológico y epistemológico:

Desde una mirada ontológica, la realidad social, es entendida como un constructo dinámico y complejo, configurado por relaciones interpersonales, estructuras sociales y contextos culturales, económicos y políticos, que influyen en la forma en que las personas experimentan y responden a los fenómenos sociales; (Payne, 2005), señala que la realidad social, se construye a partir de múltiples interacciones y marcos interpretativos. Asimismo, en el campo del Trabajo Social, la dimensión ontológica implica reconocer que los individuos y las familias son sujetos con capacidad de acción, agencia y construcción de significados, cuyos comportamientos e interacciones están influenciados por diversos factores contextuales y estructurales. En este sentido, (Dominelli, 2010), destaca que la intervención social debe considerar las condiciones sociales, económicas y políticas que influyen en la vida de las personas y las comunidades. En la cual, busca entender cómo estas realidades son percibidas, interpretadas y enfrentadas por los sujetos, orientando así intervenciones significativas y contextualizadas (Healy, 2014).

El Trabajo Social, se orienta hacia la acción y la intervención, para promover el bienestar social y mejorar la calidad de vida de las personas y comunidades. En este contexto, la intervención social en Trabajo Social se constituye como la

columna vertebral de su accionar: esta se concibe como un conjunto de acciones y prácticas organizadas bajo la figura de una oferta de servicios en torno a lo social (Bermúdez Peña, 2010).

6.2 Paradigma hermenéutico

Esta investigación, se guio bajo la mirada del paradigma hermenéutico, donde la comprensión e interpretación de los fenómenos sociales, se tomó desde la perspectiva de los actores que los vivieron, reconociendo que la realidad social no es objetiva ni única, sino construida a través de significados, experiencias y contextos culturales (Gadamer, 1998). Este enfoque, buscó ir más allá de la simple descripción de hechos, para profundizar en las vivencias e interpretación, que las/os trabajadores sociales, otorgaron a sus acciones, relaciones y entorno, en el que interactuaron durante la pandemia del Covid-19**.**

Gadamer (1998), plantea que la comprensión no es un proceso neutral, sino que está mediada por prejuicios y horizontes de conocimiento previos, los cuales se ponen en tensión y se enriquecen mediante la interacción con los sujetos estudiados. De esta manera, quien intervienen no es un observador externo, sino un participante activo en la interpretación de la realidad social, estableciendo un diálogo que permite desentrañar los sentidos de las experiencias humanas.

Centrado en la comprensión e interpretación de las vivencias y reflexiones, específicamente, se buscó interpretar cómo los trabajadores/as sociales experimentaron y reflexionaron sobre la intervención profesional digital, así como sobre su interacción y adaptación a las circunstancias impuestas por la Pandemia. Este enfoque fue especialmente valioso, para analizar cómo las prácticas de intervención profesional fueron percibidas y adaptadas en un contexto de rápido cambio y digitalización forzada. Así, se pretendió desentrañar las vivencias subjetivas y las reflexiones atribuidas por los trabajadores/as sociales a su labor durante este período, y analizar cómo estas experiencias influyeron en su quehacer profesional.

En este sentido, la perspectiva hermenéutica permite una aproximación epistemológica acorde con las categorías centrales de esta investigación, tales

como: vivencias y reflexiones. Desde esta perspectiva, se busca comprender cómo las y los trabajadores sociales construyeron sus interpretaciones y aprendizajes a partir de los procesos de intervención profesional desarrollados en modalidad virtual con las familias. Por ello, a través del análisis de las experiencias, sentidos y significados, se pretende comprender de qué manera se configuraron dichos procesos reflexivos y cómo estos influyeron en su accionar profesional.

6.3 Vivencias y reflexiones:

Las vivencias y reflexiones son conceptos fundamentales en el ámbito del Trabajo Social, su comprensión teórica aborda la riqueza y complejidad de la experiencia humana. Iniciamos con Vygotsky (1996), quien propuso la noción de vivencia como una unidad indivisible en la que se encuentra representado tanto el ambiente en el que vive la persona como lo que la misma experimenta; es decir, entre las características personales y las situacionales. En palabras del propio autor: “la vivencia del niño es aquella simple unidad sobre la cual es difícil decir si representa la influencia del medio sobre el niño o una peculiaridad del propio niño” (Vygotsky, 1996, p. 383).

> “Las vivencias son una unidad indivisible entre lo exterior y lo interior de la persona; llegan a ser significativas en su integración dinámica, situada y se convierten en experiencias cuando la persona hace acopio de un conjunto de estas para darse cuenta de que “lo que le pasa”, “lo que le importa” es significativo” (Guzmán y Salcedo, p. 1030).
>
> Con base en lo anterior, las vivencias serán entendidas como los procesos subjetivos que las y los trabajadores sociales, experimentaron a partir de los procesos de intervención desarrollados con las familias en modalidad virtual. Asimismo, al significado otorgado a dichas experiencias a partir de su interacción con la realidad social marcada por la pandemia del Covid-19. En este sentido, las vivencias se articulan con un proceso reflexivo que involucra la percepción, interpretación y el sentir frente a esa realidad de atención profesional mediada por la virtualidad.

Las reflexiones se vinculan con la capacidad humana de analizar, interpretar y dar sentido a las experiencias vividas. En este sentido, una propuesta teórica subsiguiente, es la teoría de la reflexividad de Anthony Giddens, la cual, ofrece una

perspectiva sociológica que destaca la importancia de la autorreflexión en la construcción de la identidad y en la comprensión de las dinámicas sociales.

Giddens (1986), tomando los aportes de Freud sobre la conciencia, alude que la autorreflexión se da por conciencia práctica y la conciencia discursiva, en la primera se refiere al conocimiento tácito y no articulado que los individuos poseen y utilizan para navegar en su vida cotidiana. Esta forma de conciencia está relacionada con las rutinas y las habilidades prácticas que las personas desarrollan y aplican sin necesidad de una reflexión constante o explícita en la cual:

> "Reconoce la importancia esencial del registro reflexivo de una conducta en la continuidad cotidiana de una vida social no significa desconocer el peso de fuentes inconscientes de cognición y motivación. Al contrario, supone prestar atención expresa a la diferenciación que separa consciente de inconsciente" (p. 79).

La segunda (la conciencia discursiva), hace referencia al nivel de conocimiento y reflexión que los individuos pueden articular y expresar verbalmente sobre sus acciones, motivaciones y el contexto social en el que se encuentran, la "conciencia discursiva implica una aptitud de poner cosas en palabras" (p. 81). Para Giddens, este proceso de reflexión se da en el paso de la memoria y la percepción, pues estos esquemas son anticipaciones, constituyen, como lo expresa el autor, el medio por el cual el pasado influye sobre el futuro.

> "[…] Aquello de lo cual una persona tiene noticia no se puede fijar en un punto particular del tiempo. Tenemos que distinguir, por lo tanto, entre conciencia como noticia sensorial (la primera acepción, y la más general, del término antes mencionado); memoria, en tanto la constitución temporal de una conciencia; y recordación, que es el medio de recapitular experiencias pasadas para enfocarlas sobre la continuidad de una acción. Si la memoria denota este dominio temporal tan propio de la experiencia humana, entonces conciencia discursiva y práctica denotan mecanismos psicológicos de recordación*,* tal como se los emplea en contextos de acción. Conciencia discursiva connota las formas de recordación que el actor es capaz de expresar verbalmente. Conciencia práctica supone una recordación a la que el agente tiene acceso en la duración de una acción sin ser capaz de expresar lo que con ello sabe (Giddens, 1986, p. 84).

Giddens destaca entonces, que la memoria y la conciencia son dinámicas y fluidas, no se limitan a un pasado o presente fijo. La memoria forma parte de la conciencia, constituyendo la base temporal de las experiencias humanas, donde el presente es parte integral del continuo de la acción y no algo separado. La memoria no es simplemente un recuerdo de experiencias pasadas, sino una parte esencial del entendimiento y la acción de los individuos en el presente.

En este orden, según Giddens (1997), la reflexividad social se refiere a la capacidad de los individuos para reflexionar sobre sus acciones y ajustar su comportamiento en función de esa reflexión. Implica que las personas no solo actúan en el mundo, sino que también se ven afectadas por sus propias interpretaciones y conocimientos, lo que influye en sus elecciones y decisiones. Asimismo, desde una perspectiva más específica del Trabajo Social, se puede complementar con los aportes de la obra de Paulo Freire (2005), especialmente su enfoque de la educación liberadora, la cual proporciona herramientas para entender cómo las vivencias y reflexiones, pueden ser catalizadoras de procesos de empoderamiento y transformación social.

Si bien estas categorías constituyen componentes esenciales para el análisis del objeto de estudio de esta investigación, pues la comprensión teórica permitió la construcción de referentes teóricos que sustentan el análisis del tema abordado: la intervención digital con familias durante el periodo de confinamiento por el virus del Covid-19.

6.4 Experiencias:

Siguiendo con el hilo conductor, en cuanto a la categoría de experiencia, se toma los aportes de Kant, que planta la cuestión de certeza como objetividad, ahora bien, y según Amengual (2007):

> Es eso que me pasa, el sujeto de la experiencia es como un territorio de paso, como una superficie de sensibilidad en la que algo pasa y en la que “"eso que me pasa", al pasar por mi o en mí, deja una huella, una marca, un rastro, una herida. De ahí que el sujeto de la experiencia no sea, en principio, un sujeto activo, un agente de su propia experiencia, sino un sujeto paciente, pasional. O, dicho de otra manera, la experiencia no se hace, sino que se padece. A este segundo sentido del verbo pasar de eso que me pasa” (pág. 5).

Entonces, la experiencia no es algo que la persona controla o produce de manera totalmente activa, sino algo que le ocurre, que lo atraviesa y que deja una huella en su vida. Se puede deducir que la experiencia, son sucesos de la vida cotidiana que dejan huella y enmarcan un significado del hecho vivido, resaltando que cada persona le da un significado a dicha experiencia de manera diferente. En la misma línea, se toman los aportes teóricos de Berger y Luckmann, quienes señalan que las experiencias, se dan en un proceso de consciencia, donde “no es nada en sí, sino que es siempre conciencia de algo. Existe en la medida en que dirija su atención hacia un objeto” (Berger y Luckmann, 1996, p. 22).

La consciencia, es algo que está presente en todos los seres humanos y en los procesos que se desarrollan en la cotidianidad del diario vivir en el medio social, ya que en el marco del escepticismo y el empirismo, se interpreta como un punto de partida para los procesos cognoscitivos (Amengual, 2007, p. 7), los cuales suelen estar representados en síntesis pasivas, presentando diferentes modalidades como, la percepción inmediata, el recuerdo, la actualización fantaseante, la representación ficticia, entre otros. Sin embargo, de cualquier modo, que se presenten, se muestran bajo la estructura universal de todos los objetos de la conciencia (Berger y Luckmann, 1996, p. 22).

Por lo tanto, es importante comprender que la experiencia es el camino por el que la conciencia reconoce lo extraño y lo ajeno para asumirlos dentro de sí, y con ello, se puede concluir que la experiencia es un compuesto de procesos que realiza cada persona de manera distinta y está mediado por la cultura, costumbres e interpretación que realice de la experiencia vivida. Así, esta categoría puede anexarse el aporte teórico de Dewey (2002), quien argumenta que la experiencia constituye la totalidad de las relaciones del individuo con el medio ambiente. Se trata de una unidad de análisis que toma en cuenta las interacciones entre las personas y el contexto, las cuales se determinan mutuamente, esto es, porque tienen un carácter transaccional. Es decir, la experiencia no se limita a eventos o situaciones individuales, sino que es una construcción continua que surge de las interacciones activas entre el individuo y su entorno. Este enfoque resalta la importancia de entender las experiencias humanas, no solo como resultados de acciones individuales, sino como productos de relaciones y transacciones constantes con el mundo que nos rodea.

La perspectiva de este Dewey permite comprender la experiencia no solo como un proceso individual, sino también como un fenómeno colectivo. En esta medida, estos aportes teóricos son relevantes en el objetivo de esta investigación que buscó investigar cómo se constituyeron las experiencias de trabajadores/as sociales que realizaron intervención digital con familias en la pasada Pandemia del Covid-19.

Dentro de esta categoría, se incorporan también los aportes del autor Laing, ya que se consideró que su exposición teórica sobre las experiencias contribuye al desarrollo de este apartado en relación con el objeto de estudio. Sus planteamientos permiten ampliar la comprensión del concepto y profundizar en el análisis de las experiencias vividas, aportando elementos que enriquecen la interpretación del fenómeno abordado en la investigación.

> "Lo que nosotros vemos y escuchamos en nuestras experiencias cotidianas no es necesariamente la realidad objetiva, sino nuestra interpretación de esa realidad. Cada persona vive en una especie de mundo privado, y las experiencias que vivimos están mediadas por nuestras percepciones y nuestras relaciones con los demás" (Laing, 1977, p. 18).

Laing, subraya que la realidad que experimentamos es profundamente subjetiva y moldeada por nuestras propias percepciones y relaciones en el contexto y mundo social en el cual interactuamos. Es decir, no existe una única realidad objetiva que sea experimentada de la misma manera, pues, cada persona tiene una experiencia única y personal del mundo que los rodea. El aporte teórico de Laing, permitió adentrarnos en las percepciones subjetivas que los trabajadores/as sociales expresaron mediante sus relatos, lo que posibilitó dar respuesta al interés investigativo, sobre las vivencias y reflexiones, construidas en el ejercicio de la intervención profesional realizada con familias, durante el momento de coyuntura social a raíz del confinamiento por la Pandemia del Covid-19.

Y se finaliza con Larrosa, quien vislumbra que la experiencia es subjetiva, ya que cada persona es la que la crea y la padece, por eso nadie aprende de la experiencia de otro y la transformación se da cuando impacta en él. En esta medida, este autor la toma desde una dimensión corporal definiéndose como:

> “La experiencia suena también a cuerpo, es decir, a sensibilidad, a tacto, piel, a voz y a oído, a mirada, a sabor y olor, a placer y a sufrimiento, a caricia y a herida, a mortalidad. Y suena, sobre todo, a vida, a una vida que no es otra cosa que su mismo vivir, a una esencia que su propia existencia finita, corporal, de carne y hueso” (Larrosa, 2006, p. 110).

6.5 Significados y sentidos:

Para comprender el análisis de los significados y sentidos se parte del interaccionismo simbólico de Blumer, como corriente teórica sociológica:

> “El interaccionismo simbólico no se limita aceptar la interacción social, si no que le reconoce una importancia vital en sí misma, dicha importancia reside en el hecho de que la interacción es un proceso que forma el comportamiento humano en lugar de ser un simple medio o marco para la expresión y liberación del mismo” (Blúmer, 1981, p. 6).

De acuerdo con esta premisa, se puede aludir que, por medio de la interacción, que tienen las personas en el mundo social, se pueden comprender los significados que nacen, mediante el intercambio de actos simbólicos de las propias experiencias, que tienen con los otros, es decir, la comprensión de la conducta y el significado que cada uno le otorga a ello. En esta medida, en esta investigación esta corriente teórica, permitió aportar al análisis de los sentidos que los trabajadores/as sociales les dieron a las acciones empleadas en los procesos de Intervención Social en los campos de acción, en la época del confinamiento desde el trabajo en casa. Del mismo modo, se tomaron las 3 premisas que afirma Blúmer, en las cuales el interaccionismo simbólico se apoya y constituyen su teoría:

1. La primera premisa: el ser humano orienta sus actos hacia las cosas de acuerdo con los significados que éstas tienen para ellos.
2. La segunda premisa: el significado se deriva o surge de la interacción que cada cual mantiene con el prójimo.
3. La tercera premisa: los significados se manipulan y modifican mediante un proceso interpretativo utilizado por la persona al enfrentarse a las cosas que va hallando a su paso (Blúmer 1981, p. 38-42).

Con relación a lo anterior, el interaccionismo pone mayor énfasis en la comprensión de la acción social desde el punto de vista del actor, por ello, en medio de la

interacción de los sujetos en el mundo social, se va determinando una serie de aspectos y significados, que los individuos atribuyen a la realidad social, por medio de la interacción e interpretación que se hacen de ella. De esta manera el interaccionismo simbólico aporta al campo epistemológico que se aborda en esta investigación.

La realidad social, se construye a través de la interacción simbólica entre individuos, ya que las personas asignan significados a símbolos, gestos, palabras y objetos en sus interacciones diarias, lo que influye en la forma en que experimentan el mundo, por ende, la teoría sugiere que la identidad personal, se desarrolla a través de la interacción social, ya que es a través de la forma en que otros nos perciben y cómo respondemos a esas percepciones, como se contribuye a la construcción de nuestra identidad, permitiendo explorar cómo las experiencias sociales, las etiquetas y los roles afectan el autoconcepto de las personas, guiando el comportamiento de las situaciones y contextos particulares.

Es importante mencionar que el interaccionismo simbólico presta especial atención a la comunicación no verbal, como gestos y expresiones faciales, que transmiten significados simbólicos, a su vez que analiza cómo la comunicación no verbal contribuye a la interpretación de experiencias sociales y cómo afecta la interacción reinterpretando constantemente los significados simbólicos. Por ello, se ha considerado esta corriente sociológica en relación con la intervención social en época de pandemia, en aras de comprender mejor las reflexiones y vivencias que trabajadores/as sociales tuvieron del proceso de intervención profesional digital con familias durante la pandemia del Covid-19.

Así, podemos decir que los sentidos y significados son las interpretaciones que una persona hace sobre lo que experimenta, es decir, que esos significados están influenciados por las creencias, valores, conocimientos previos y contexto cultural de la persona, son las ideas, conceptos o mensajes que una experiencia comunica a la persona que la vive, lo cual está estrechamente interrelacionado con sentido “entra, entonces, como una manera de articular vivencia y experiencia como elemento de motivación, de guía de las acciones y así tener claridad de qué es eso que vale la pena” (Guzmán y Saucedo, 2015, p. 1030).

En concordancia con ello, estos aportes teóricos permitieron analizar los sentidos y significados atribuidos por los trabajadores/as sociales a lo vivido en las

intervenciones digitales desarrollados con las familias durante el confinamiento por la Pandemia del Covid-19.

6.6 Intervención profesional:

Desde los aportes teóricos de Schön (1998), se argumenta que la rutina diaria de un profesional se basa en el conocimiento implícito en la acción. Un profesional competente puede reconocer fenómenos, como conjuntos de síntomas asociados con una enfermedad específica, las características de un tipo particular de terreno, o las irregularidades en materiales o estructuras, de los cuales no puede proporcionar una descripción completamente precisa. En su práctica diaria, realiza innumerables evaluaciones de calidad para las cuales no puede establecer criterios adecuados y demuestra habilidades para las cuales no puede definir reglas y procedimientos. Incluso, cuando utiliza conscientemente teorías respaldadas por investigaciones y técnicas, sigue dependiendo de reconocimientos, juicios y acciones hábiles que son tácitos.

Ahora bien, “conocer desde la acción es conocimiento práctico, como el de un equilibrista que ajusta su caminar en el alambre o un lanzador de la liga principal que elige estratégicamente lanzar al lado débil de un bateador, no se encuentra en reglas o planes que consideremos conscientemente antes de la acción. No hay nada en nuestra lógica cotidiana que sugiera que el saber práctico consiste en definir reglas o estrategias en la mente antes de actuar” (Schön, 1998, p. 57). Aunque a veces reflexionamos antes de actuar, gran parte de las habilidades espontáneas en la práctica experta revelan un tipo de conocimiento que no se origina en una operación intelectual previa.

> “Cuando aprendemos a utilizar un utensilio, o una sonda o vara para percibir nuestro camino, nuestra conciencia inicial de su impacto en nuestra mano se transforma «en una sensación de sus puntos de contacto con los objetos que exploramos” (Schön, 1998 citando: Polanyi, 1967, p.4)

La reflexión en la acción desde el Trabajo Social desempeña un papel central en el proceso mediante el cual los profesionales abordan situaciones desafiantes y divergentes en su práctica. “Cuando el fenómeno en cuestión escapa a las categorías convencionales del conocimiento práctico y se presenta como único o inestable, el profesional puede cuestionar y analizar su comprensión inicial del fenómeno y en este proceso, construye una nueva descripción de este y

posteriormente la pone a prueba a través de un experimento. En ocasiones, este proceso conduce a la formulación de una nueva teoría sobre el fenómeno, expresando así la percepción del profesional en Trabajo Social al respecto" (Schön, 1998, p. 67).

6.7 Intervención social y Ciber Intervención:

Para Bermúdez Peña (2010) concibe la intervención social como un conjunto organizado de acciones y prácticas que ofrecen servicios en el ámbito social. En el contexto abordado en este estudio, esta dinámica se ve configurada, por un lado, por el "funcionamiento capitalista centrado en el sistema de mercado, que influye tanto cualitativa como cuantitativamente en la producción de bienes y servicios. Por otro lado, se encuentra el marco legal, tanto público como privado, que regula la apropiación legítima de dicha producción por parte de los individuos y los conflictos de intereses entre ellos" (Bermúdez Peña, 2010, p. 4).

En esta investigación, la intervención social se entiende como una relación dialógica, hermenéutica y compleja con los fenómenos sociales, según señala Maldonado (2011), quien destaca "la comprensión del fenómeno social como intrínsecamente complejo y no simplemente como una suma de partes" (p. 149).

Es crucial considerar que la intervención social, "desde la época moderna, ha sido gestionada por el Estado y entidades privadas que evalúan o respaldan sus acciones, fundamentándose en teorías e ideologías propias de la modernidad, particularmente en el contexto de la sociedad industrial. Por tanto, las propuestas de Intervención Social deben integrar un fundamento ético respecto a la inaceptabilidad de ciertas condiciones para los individuos, postulándose como contribuciones a la construcción de la modernidad y al progreso social. Así, se presentan como parte integral de una estrategia modernizadora de la sociedad" (Corvalán, 1996, p. 5).

La reflexión en la acción juega un papel central en el proceso mediante el cual los profesionales abordan situaciones desafiantes y divergentes en su práctica. Cuando el fenómeno en cuestión escapa a las categorías convencionales del conocimiento práctico y se presenta como único o inestable, el profesional cuestiona y analiza su comprensión inicial. En este proceso, construye una nueva descripción y la pone a prueba a través de la acción experimental. A veces, esto conduce a la formulación de una nueva teoría sobre el fenómeno, expresando así la percepción del profesional al respecto.

En la misma línea, la intervención social se define como "un conjunto de acciones y prácticas organizadas bajo la figura de una oferta de servicios en lo social" (Bermúdez, 2010, p.3). Esto implica la respuesta a situaciones o necesidades específicas en una realidad determinada. La Intervención Social se comprende desde la acción práctica:

> “La acción organizada de un conjunto de individuos frente a problemáticas sociales no resueltas en la sociedad, a partir de la dinámica subyacente de la misma. Esta dinámica subyacente comprende, por un lado, el funcionamiento capitalista en torno al sistema de mercado, que determina cualitativa y cuantitativamente la producción de bienes y servicios, y, por otro lado, el marco legal público y privado que regula tanto la apropiación legítima de esta producción por parte de los individuos como los conflictos de intereses entre ellos” (Corvalán, 1996, p. 4).

Fue esencial articular estos conceptos sobre la intervención social con los desarrollados desde el trabajo en casa durante la Pandemia de Covid-19. Tradicionalmente, estos se habían centrado en la relación cara a cara; sin embargo, los debates sobre la digitalización en la Intervención Social han enfatizado la necesidad de incluir procesos de atención mediados por la tecnología. En este contexto, esta investigación introduce el concepto de "ciber-intervención" como:

> “La interacción entre humanos y máquinas que implica la consideración de un complejo de relaciones establecidas entre elementos de diversa naturaleza que reconfiguran la práctica profesional del Trabajo Social en el entorno digital” (Pereira-García, 2022, p. 32).

Basado en lo anterior, es crucial el análisis de la adaptación a entornos digitalizados que ofrece oportunidades para mejorar la eficiencia, accesibilidad y efectividad de los procesos de atención. Sin embargo, también plantea desafíos que requieren una gestión cuidadosa y atenta. Por ende, la relevancia de esta investigación, la cual se centró en analizar las vivencias y reflexiones de los profesionales de Trabajo Social, que realizaron intervenciones virtuales con familias durante la Pandemia de Covid-19, dinámicas que continúan incluso después de la Pandemia.

7. DISEÑO METODOLÓGICO

7.1 Tipo y enfoque

Teniendo en cuenta que estudiar las vivencias y las reflexiones nos remitía a indagar por el mundo de la subjetividad de las participantes, se optó por un corte cualitativo, el cual implicó explorar a fondo cómo se enuncian y comprenden las vivencias y las reflexiones de las trabajadores/as sociales durante sus intervenciones profesionales digitales con familias, el enfoque interpretativo posibilitó la comprensión del fenómeno objeto de estudio. De igual manera, como se evidencia en el estado del arte de la presente investigación, hasta el momento no se han identificado estudios desarrollados en el área geográfica específica de este trabajo que analicen las categorías propuestas.

Desde esta perspectiva, Planella (2005) señala la “hermenéutica como una forma de estar en el mundo y de cómo a través de nuestra experiencia leemos e interpretamos lo que nos pasa, lo que nos rodea, nuestras interacciones con los otros sujetos y si se quiere, los discursos que a través del diálogo estos otros sujetos comparten con nosotros” (p. 5).

Con ello, las narrativas suministradas por las trabajadores/as sociales se ubican dentro del paradigma hermenéutico, en cuanto a la interpretación de la realidad vivida durante el confinamiento de la Pandemia del Covid-19, pero a la vez la adaptación realizada a ese momento de la realidad. Como menciona Zavala Caudillo (2021, p 3), “la vida cotidiana se encuentra inmersa en la realidad y ésta es interpretada por los hombres desde su pensamiento, sentido común, acciones y significados. Se visualiza desde una diversidad de capas de experiencia, la cual se ordena a partir de la historicidad, donde la memoria permite traer del pasado al presente fenómenos de esa realidad”. Constituye un eje que da la posibilidad de un sentido de orientación en mi presente proyectando el futuro.

La investigación fue de carácter exploratorio y se aplicaron entrevistas semiestructuradas que respondieron a las categorías enmarcadas en los objetivos. Según Hernández Sampieri (2006) los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Hernández Sampieri citando a Dankhe afirma que

“Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo

una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas de comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias o sugerir afirmaciones verificables (2006, p.59).

7.2 Principios Éticos:

- Confidencialidad
- Respeto
- Transparencia
- Privacidad

7.3 Sujetos participantes

La convocatoria para participar en la investigación se realizó mediante un flyer, que fue difundido a través de las redes sociales, principalmente en grupos de WhatsApp de colectivos de Trabajo Social a nivel nacional y de egresados de la carrera de Trabajo Social de la Universidad del Valle, tanto en la sede Norte del Cauca como en la sede principal Meléndez**.** La invitación fue publicada en el grupo nacional de Trabajo Social en Facebook y difundida por profesionales del área conocidas, lo que permitió alcanzar un mayor número de posibles participantes.

El proceso de inscripción se realizó mediante un formulario en línea (enlace de Google Form), que incluía las

siguientes preguntas:

- Nombres y apellidos completos
- Teléfono
- Lugar de residencia
- Si es profesional de Trabajo Social
- Municipio del Norte del Cauca en el que trabajó durante el año 2020
- Si trabajó desde su hogar durante el confinamiento en el año 2020
- Si trabajó de manera virtual durante el año 2020
- Si la población atendida durante el confinamiento estuvo dirigida a familias (considerando que, aunque los proyectos estuvieran dirigidos a jóvenes, niños, mujeres o adultos mayores, la atención se brindó a la familia en su conjunto)

- Interés en participar en la investigación para compartir vivencias, experiencias, significados y reflexiones sobre el trabajo virtual
- Preferencia sobre la modalidad de participación en la entrevista semiestructurada (presencial o virtual)

Posteriormente, se llevó a cabo un proceso de filtrado de acuerdo con los criterios establecidos en la investigación. Este proceso permitió que, de las 12 profesionales postuladas, finalmente se seleccionaran 9 trabajadoras sociales. Las tres profesionales que no fueron incluidas no cumplían con los criterios definidos para participar en el estudio.

Todas las participantes seleccionadas fueron mujeres. Cabe señalar que la convocatoria fue abierta; sin embargo, la ausencia de participación masculina se debió a que ningún hombre se inscribió en el proceso.

La selección, se dio con base en los siguientes criterios de selección:

1. Ser trabajadora o trabajador/a social.
2. Haber laborado durante el confinamiento del Covid-19 mediante la modalidad de trabajo en casa con familias, en alguno de los 13 municipios del Norte del Departamento del Cauca.
3. Aceptar participar en la investigación, tras la socialización de los objetivos del estudio y la concertación individual con cada participante.

Finalmente, la realización de las entrevistas se llevó a cabo considerando las preferencias expresadas por las trabajadoras sociales, respecto a la modalidad de participación (presencial o virtual), garantizando la comodidad y accesibilidad, como se detalla en la siguiente tabla:

Entrevistada	**Lugar de residencia**	**Modalidad de la entrevista presencial/virtual**	**Motivos**	**Tiempo de la entrevista**
Luz Carime Aponza	Guachene	Virtual	La profesional eligió esta modalidad	2:00:00 horas

			debido a sus múltiples ocupaciones, que le permitían participar de manera virtual	
Maria de los Angeles Bermeo	Cali	Virtual	Se encontraba fuera de la ciudad por motivos laborales y deseaba participar, por lo que la virtualidad se lo permitió.	1:48:50 minutos
Patricia Morales Borja	Cali	Presencial en su lugar de residencia.	Expresó que prefería el contacto presencial para la entrevista, poder conocer la investigadora y tener el cara a cara.	1:15:23 minutos
Carolina Gonzalez Bedoya	Cali	Presencia Campus Melendez Univalle	Señaló que para ella la interacción presencial era fundamental.	52:07 minutos
Jennifer Churi	Santander de Quilichao	Presencial Campus sede Norte Del Cauca Univalle	Aunque la pandemia consolidó la virtualidad, para ella el contacto presencial en la entrevista era necesario.	55:53 minutos

Lina Marcela Vivas Arango	Santander de Quilichao	Presencial en su lugar de domicilio	La presencialidad le permitió revivir y reflexionar sobre su experiencia durante la pandemia.	59:52 minutos
Marisoliana Colorado	Villa Rica	Presencial en su lugar de domicilio	Consideró que el contacto presencial era fundamental para relatar su vivencia durante la pandemia.	53:14 minutos
Lina Marcela Mosquera Tobar	Santander de Quilichao	Presencial en su lugar de domicilio	Prefirió evitar procesos virtuales y mantener la entrevista presencial.	40 minutos
Yary Andrea Mezu Camacho	Bogota	Presencial en un restaurante (estaba de vacaciones en santander de Quilichao)	La presencialidad le permitió revivir y reflexionar sobre su experiencia durante la pandemia.	30 minutos

Tabla 1. Trabajadoras sociales participantes con información de entrevistas. Elaboración propia.

Los motivos expresados por las trabajadoras sociales permitieron analizar en esta investigación, que la elección de la modalidad de la entrevista trascendió a una mera disponibilidad logística. Pues no se trató, únicamente de factores como la distancia geográfica o horarios laborales, sino de cómo cada una de ellas, percibió y valoró, la interacción social, como un componente fundamental en las vivencias y

reflexiones de sus propias experiencias. Desde una perspectiva hermenéutica, las entrevistas, se convirtieron en un espacio de diálogo y reflexión, en el cual tanto las profesionales como la investigadora, lograron una co-construcción, el conocimiento a partir de las experiencias relatadas. Con ello, se puede afirmar que, en la época de la postpandemia, la virtualidad continúa funcionando como un mecanismo para la comunicación, el acercamiento y la interacción en espacios compartidos.

Con base en lo anterior, la información obtenida a través de las entrevistas semiestructuradas fue transcrita de manera íntegra y posteriormente organizada en una matriz de Excel, siguiendo las categorías de análisis correspondientes a los objetivos específicos de la investigación. Esta organización permitió identificar similitudes entre los relatos y, al mismo tiempo, facilitó la detección de categorías emergentes, las cuales se presentan detalladamente en el apartado de análisis de hallazgos. Cabe señalar que toda la información recopilada en las entrevistas con las trabajadoras sociales se encuentra resguardada en el repositorio de la investigadora, garantizando su conservación y disponibilidad para futuros análisis.

7.2 Técnica

El proceso de recopilar información se realizó por medio de entrevistas semiestructuradas como herramienta principal, para captar, a través de las voces de los trabajadores/as sociales, las vivencias y reflexiones en torno a los procesos de intervención profesional realizados desde el trabajo en casa con familias. Se buscó comprender las experiencias, significados y sentidos, de las situaciones que experimentaron durante estos procesos, así como el entrelazamiento que tuvo con otras actividades de su vida cotidiana.

Flick (2007) presenta la entrevista semiestructurada como una conversación amistosa entre informante y entrevistador, “convirtiéndose este último en un oidor, alguien que escucha con atención, no impone ni interpretaciones ni respuestas, guiando el curso de la entrevista hacia los temas que a él le interesan. Su propósito es realizar un trabajo de campo para comprender sobre el objeto de estudio que está investigando, a través de interpretaciones subjetivas para explicar la conducta del grupo" (p. 90).

Para comprender las vivencias y reflexiones construidas en torno a la intervención profesional digital desarrollada por las trabajadoras/es sociales con las familias, se reconoció la relevancia del diálogo reflexivo generado durante las

entrevistas semiestructuradas aplicadas a las participantes, quienes en el contexto de la crisis sanitaria provocada por la Pandemia del Covid-19, desempeñaban sus labores de acompañamiento con familias en los municipios de Santander de Quilichao, Puerto Tejada, Guachené, Caloto, Toribío, Padilla y Villa Rica.

Es importante aclarar que comenzamos a hablar de forma directa de participantes en femenino, pues en el desarrollo del proceso de recopilación de información participaron exclusivamente mujeres, dado que fueron ellas quienes cumplieron con el criterio establecido de haber trabajado desde la virtualidad con familias en alguno de los municipios del Norte del Cauca durante el periodo de confinamiento; a pesar de que la invitación fue extendida tanto a hombres como a mujeres, no se presentaron postulaciones por parte de trabajadores sociales hombres, lo que limitó la muestra únicamente a profesionales mujeres.

Por esta razón, el análisis de las vivencias y las reflexiones expuestas en este informe de investigación se construye a partir de las voces femeninas, lo que no representa una exclusión deliberada, sino una condición derivada de la realidad del campo y de la disponibilidad de participantes en el proceso.

Uso de datos:

En este estudio se optó por utilizar los nombres reales de las participantes en la presentación de los testimonios y resultados, dado que las profesionales, manifestaron explícitamente su deseo de ser reconocidas en la investigación, además de la institución a la cual se encontraron vinculadas laboralmente. Esta decisión fue tomada de manera voluntaria y consciente, y quedó consignada en el proceso de consentimiento informado, garantizando el respeto por la autonomía de las participantes y el uso ético de la información proporcionada.

Tabla 2. Trabajadoras sociales participantes.

Entrevistada	**Edad de la Participante**	**Municipio de la intervención**	**Zona Rural/Urbana**	**Institución a la cual estuvo vinculada**	**Años de Experiencia Laboral**	**Enfoque de la intervención**
Carolina González	39 años	Caloto, Santander de Quilichao	Rural	Taller Abierto	15 años	Enfoque de género y prevención de violencias

Jennifer Churi	33 años	Toribio	Rural	Resguardo Indígena	9 años	Prevención del reclutamiento armado
Luz Carime Aponza	35 años	Puerto Tejada Guachené	Urbana Urbana	ONG la RED	9 años	Programa mi familia ICBF
María de los Ángeles Serna	34 años	Jambaló	Rural	Consejo Noruego para refugiado	10 años	Educación
Marisolina Colorado	37 años	Villa Rica	Urbana	ICBF	4 años	Desarrollo Infantil en Medio familiar
Patricia Borja	62 años	Santander de Quilichao	Rural y Urbana	Instituto de ciegos y Sordos	35 años	Prevención en discapacidad
Lina Marcela Tobar	35 años	Santander de Quilichao	Urbana	ONG la RED	9 años	Programa mi familia ICBF
Yary Andrea Mezu	35 años	Padilla	Rural y Urbana	ONG la RED	9 años	Programa mi familia ICBF

Tabla 2. Trabajadoras sociales participantes con información territorial y laboral. Elaboración propia.

CAPÍTULO III

HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

8. ANÁLISIS DE LO ENCONTRADO.

En este capítulo, se presenta el análisis de los hallazgos, obtenidos en esta investigación, que buscó comprender las vivencias y reflexiones construidas por las/os profesionales de Trabajo Social en relación con las intervenciones digitales realizadas con familias durante el confinamiento ocasionado por la Pandemia de la Covid-19 en el año 2020, en el Norte del departamento del Cauca. Las narrativas de las trabajadoras sociales constituyen un insumo fundamental para visibilizar cómo se configuró el quehacer profesional, atravesado por la virtualidad, la incertidumbre y la necesidad de cambio y adaptación inmediata.

Tal como señala Flick (2015), el análisis de experiencias subjetivas permite acceder a los significados que los actores atribuyen a sus prácticas, lo cual resulta clave en profesiones como el Trabajo Social, donde el vínculo con las personas, sus realidades y contextos constituyen el eje de la intervención. En esta investigación, la información obtenida de las profesionales posibilitó identificar no solo las estrategias implementadas en la modalidad digital, sino también los sentidos y significados que emergieron a partir de las entrevistas.

La incorporación de la virtualidad en el accionar profesional de trabajadores/as sociales en la Pandemia del Covid-19 no puede comprenderse únicamente como un cambio instrumental o técnico. Siguiendo a García y Martínez (2021) el tránsito hacia escenarios digitales implicó un proceso de reconfiguración de la práctica, en el que se entrelazaron dimensiones éticas, metodológicas y emocionales. En este sentido, el análisis de las vivencias y reflexiones estudiadas en esta investigación ofrece un panorama amplio de lo mostrado al respecto por las y los profesionales de Trabajo Social en el contexto del mencionado confinamiento, bajo condiciones excepcionales, como suele ser en ese tipo de contextos.

En consecuencia, este apartado da paso a la exposición de los hallazgos construidos a partir de las voces de las profesionales participantes. Así, en primer lugar, se presentan las experiencias construidas en torno a las intervenciones profesionales; es decir, cómo, en ese contexto, ellas vivieron, se adaptaron y consolidaron su ejercicio profesional en los entornos virtuales. En segundo lugar, se abordan las vivencias (percepciones, valoraciones y resignificaciones) que las profesionales atribuyen a la virtualidad como herramienta para la intervención profesional. Por último, se analizan los significados construidos en torno a los

desafíos que surgieron en la práctica profesional y los aprendizajes derivados en el marco de la crisis sanitaria ocasionada por la Pandemia de la Covid-19.

En esta investigación, como se presenta en el apartado metodológico se sustenta en la participación de trabajadoras sociales que cumplieron con los requisitos propuestos, esta particularidad no constituye una limitación para el análisis, sino una característica del campo investigado, que refleja la realidad de quienes estuvieron directamente vinculadas a este tipo de intervenciones.

La feminización de la carrera de Trabajo Social se hace importante, para este análisis, exponer cómo persiste, la configuración de la profesión como un campo integrado mayoritariamente por población femenina y cómo social y simbólicamente se le ha atribuido características del rol de cuidado como una labor principalmente atribuida a las mujeres. Aunque el eje de esta investigación no se centra en la feminización del sujeto profesional que ejerce la intervención, sí se hace necesario señalar, pues es un dato que emergió durante el proceso de participación voluntaria en este estudio. En efecto, no hubo intención de exclusión hacia los hombres, a quienes se invitaron a hacer parte de este proceso, sin embargo, en ese momento específico de la Pandemia del Covid-19, su vinculación laboral no estuvo con los profesionales que se dialogó en los contextos geográficos de atención a familias contemplados en este estudio.

Lo anterior permite traer a colación a Lorente-Molina y Luxardo (2018), quienes indican que el Trabajo Social continúa atravesado por representaciones que le vinculan al cuidado como una capacidad innata de las mujeres. Ello refuerza su identidad profesional feminizada y mantiene vigentes barreras que dificultan su reconocimiento como una disciplina compleja, crítica y política. Asimismo, Lorente-Molina y Luxardo subrayan que la feminización agudiza las desigualdades en términos salariales, liderazgos en cargos liderados frecuentemente por hombres y la sobrecarga emocional.

En esta misma línea, Zamanillo Peral (1987) señala que el Trabajo Social nació estrechamente ligado a corrientes filantrópicas y asistenciales, realizadas por las mujeres. La profesión se consolidó en un momento histórico marcado por la división sexual del trabajo, en la cual se asignaba a las mujeres la responsabilidad del cuidado, el apoyo emocional y el sostenimiento de la vida. Estos elementos confirman la autora, continúan presentes en la identidad profesional contemporánea.

De manera similar, Bañez Tello, (2012), sostiene que desde sus orígenes el Trabajo Social ha sido considerado como una actividad con características y atribuciones feminizadas. Se asume que para su ejercicio se requieren cualidades típicamente femeninas, orientadas al sostenimiento y cuidado de la vida, lo que responde a la división sexual del trabajo y de los sistemas de género, influyendo directamente en la valoración social limitada del ejercicio profesional. Así pues, se consideró necesario incluir dentro el análisis este dato emergente, que busca contribuir y continuar el debate sobre la cultura de feminización que históricamente ha atravesado al Trabajo Social y que, de manera estructural, aún persiste.

8.1 Experiencias de las trabajadores/as sociales derivadas de las intervenciones digitales con familias durante la Pandemia por el Covid-19.

De acuerdo con los hallazgos de este proceso investigativo, puede afirmarse que, las experiencias construidas por las profesionales, a partir de los relatos analizados en esta categoría, pueden comprenderse desde diversas dimensiones: emocional, profesional, relacional y epistemológica. Con la llegada de la Pandemia por el Covid-19, las personas sufrieron transformaciones en su vida cotidiana y cambios en las formas tradicionales de interacción social. Las medidas de confinamiento y distanciamiento físico obligaron a las personas a replantear sus modos de relacionamiento, trasladando muchas de sus actividades personales, laborales y comunitarias a entornos virtuales. Este tránsito hacia la digitalidad generó un fuerte impacto inicial, pues modificó las dinámicas de contacto, los hábitos y los vínculos que sostenían la vida social.

Diversos estudios han analizado este fenómeno, señalando que la virtualidad acelerada transformó no sólo las formas de interacción, sino también las maneras de acompañamiento y cuidado. Investigaciones como la de Castañeda Meneses (2024) del “Trabajo Social presencial al Trabajo Social digital: sistematización del proceso de desmaterialización vía digitalización de los desempeños presenciales de Trabajo Social en el período de Pandemia por Covid-19 (Chile)”, evidencia que el confinamiento obligó a los trabajadores/as sociales a adoptar nuevas prácticas para llevar a cabo la intervención, saltando de lo presencial a lo virtual, con el fin de garantizar la continuidad de las funciones profesionales. La autora argumenta, que, si bien los medios digitales surgieron como una alternativa para evitar el contacto físico y transmisión del virus, también se consolidó como una herramienta que permitió sostener los procesos de acompañamiento profesional.

De manera complementaria, Aguilar paredes, Sánchez Correa y Nolasco Solorzano (2023), en su artículo “Tendencias de la intervención profesional del trabajo social con familias durante la Pandemia Covid-19 en la región La Libertad”, muestran desde un enfoque cuantitativo que el objeto de la intervención se transformó; durante la Pandemia las acciones profesionales debieron centrarse en las urgencias sociales que afectan de manera particular a las poblaciones vulnerables, reafirmando así la relevancia del Trabajo Social ante esa emergencia social en específico. También Aedo-Neira (2022) en, entre el “aislamiento y las

brechas digitales: sistematización de experiencia de acompañamiento socioemocional en personas mayores de Temuco", analizó el acompañamiento psicosocial a adultos mayores desde la virtualidad. Su estudio muestra que el uso de herramientas digitales permitió continuar con la intervención, aunque también evidenció brechas en el acceso y manejo de la tecnología lo que incrementó la vulnerabilidad en esta población. No obstante, la experiencia abrió nuevas posibilidades en las formas de construcción del vínculo mediante lo digital.

A escala global, la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (2020) concluyó a partir de 607 encuestas donde participaron 57 países, que el Covid-19 y las medidas de prevención impuestas restringieron, las funciones habituales del Trabajo Social, al tiempo que generaron nuevas demandas y necesidades emergentes. Frente al riesgo y la incertidumbre, los profesionales tuvieron que actuar con creatividad y flexibilidad para responder a las situaciones complejas producto de la Pandemia del Covid-19.

En conjunto, estos estudios permiten evidenciar el paso acelerado de lo presencial y lo digital transformando la manera de relacionarse socialmente entre los profesionales y las personas sujetos de intervención. La digitalidad no solo funcionó como un medio para garantizar la continuidad del ejercicio profesional, sino que reconfiguró los modos de acompañamiento y los vínculos construidos en la intervención profesional.

La presencia de la Pandemia del Covid-19, transformó los escenarios de intervención social de profesiones, entre ellas el Trabajo Social, campo disciplinar para él, que la situación, representó un desafío inédito: la necesidad de mantener la cercanía con las familias, pero ahora a través de medios tecnológicos. A partir de la información recopilada en las entrevistas con las profesionales de Trabajo Social, se identificó que este cambio implicó una reconfiguración de su ejercicio profesional, al buscar nuevas estrategias para sostener el vínculo social y atender las necesidades de las personas acompañadas, aun en la distancia geográfica.

> *"Ése inicio, ese día como tal lo viví así con mucho pánico, de allí en adelante ya tenía un contrato firmado y está organización con la que acababa de firmar igual siguió trabajando y lo que hicieron fue cómo modificar, la manera en la que estaba pensado el programa para brindar la atención porque era para brindarla de manera presencial, entonces allí lo que hicieron fue como una adaptación para hacerlo de manera virtual y ahí comenzó los meses más caóticos que he vivido de mi vida laboral porque era vincularte ya a una estrategia que estaba pensada en lo*

presencial y era hacerlo ya mucho ensayo-error". (Aponza, Luz Carime. Entrevista semiestructurada, 2024).

Las voces de las trabajadoras sociales entrevistadas revelan que debieron adaptarse con rapidez a la situación, incorporando herramientas digitales para mantener la comunicación, la escucha y el acompañamiento emocional de las familias. Esta transición no sólo significó un ajuste técnico, sino también una transformación ética y afectiva del ejercicio profesional, donde el compromiso por no "dejar solas" a las personas atendidas, se convirtió en un eje de acción. Desde esta perspectiva, los hallazgos de esta categoría permiten comprender que la virtualidad, lejos de anular la intervención profesional, abrió un espacio para repensar las formas del encuentro y el cuidado a través de la mediación tecnológica.

La coyuntura marcada por el confinamiento obligatorio y las medidas de distanciamiento social obligó a replantear de manera inmediata las formas habituales que desde el Trabajo Social, han estado centradas en la interacción directa con las familias y su contexto, situación que significó un giro sin precedentes hacia la virtualidad, trasladando los procesos de la intervención profesional a los entornos digitales y al entorno de los hogares de las profesionales, quienes debieron convertirlos en escenarios de su quehacer profesional.

Más allá de un simple cambio metodológico, este tránsito implicó una reconfiguración del quehacer profesional al demandar no sólo nuevas competencias tecnológicas, sino también ajustes éticos y emocionales en un proceso de adaptación constante frente a la incertidumbre. De esta manera, la Pandemia no solo modificó las condiciones operativas, sino que visibilizó la necesidad de innovar y reconocer las posibilidades y límites de la virtualidad como medio para sostener la relación con las familias en un contexto de crisis global.

"El llevarse el trabajo para la casa fue complejo porque ya no había una división del tiempo, cuando tú estás en un trabajo, estás en una oficina sabes que si entraste a las siete u ocho de la mañana, saliste a las cuatro o cinco de la tarde, ya tú llegas a la casa, te desconectas o antes de pandemia era así, tú tenías en tu oficina el área y cuando llegabas a tu casa, ya desconectado hasta el otro día, en pandemia no, en pandemia era estar con el trabajo 24/7 porque entonces tu jefe te llamaba, antes era algo que no ocurría, en pandemia ya tu jefe tenía la libertad de llamarte y de cierta manera creo que todos vivimos acoso laboral porque eran una llamadas incluso ya en unos horarios complejos, nueve o diez de la noche te estaban llamando y ni qué decir de los grupos de WhatsApp, eso fue otra locura, eran grupos de WhatsApp para todo, ahí esas plataformas se volvieron indispensables y no tenías derecho como a esa desconexión laboral porque era todo

el tiempo sonando ese aparato, o sea tú te acostabas y era suene y suene y suene y tenías que tenerlo prendido porque si pasaba alguna urgencia, no..., que esa pandemia no vuelva, […]" (Aponza, Luz Carime. Entrevista semiestructurada, 2024).

El análisis de las entrevistas realizadas a las profesionales participantes ha permitido comprender que ellas debieron reencuadrar y reorganizar sus prácticas ante la imposibilidad del encuentro presencial. Esta situación conllevó a la necesidad de crear estrategias inéditas de intervención que garantizaran la continuidad de los procesos, aun cuando ellas no contaban con referentes previos de trabajo en entornos digitales.

Como se ilustra en este relato:

"Aprendí, de pronto a vencer un poquito la pena de grabarme en un vídeo porque uno se ve de pronto raro en la imagen, en el vídeo, entonces vencí como esa pena, ese temor a grabarme en un vídeo para enviárselo a las familias, que de pronto en el momento de la llamada o en el horario laboral, que uno dice, "ay no, yo trabajaré hasta las seis de la tarde máximo" porque pues las familias también tienen sus ocupaciones, entonces de pronto "no, mira Lina es que no te puedo atender sino después de las ocho", y uno dice no, es que yo también tengo una rutina, mi descanso, entonces , qué hacía esas herramientas y se las enviaba al WhatsApp y después al otro día cuando la mamita y la familia me pudiera atender hacíamos la retroalimentación con el material" (Vivas Arango, Lina Marcela. Entrevista semiestructurada, 2024).

La forma clásica de la intervención en Trabajo Social antes de la Pandemia del Covid-19 se sustentaba en la presencialidad, en el contacto cara a cara con las familias, lo que facilita comprender la realidad cotidiana, el contexto sociocultural y las dinámicas familiares del día a día (Carballeda, 2012). Este acercamiento directo posibilitó, además, la identificación de manera más precisa, de recursos y estrategias necesarias para atender las necesidades sociales y, al mismo tiempo, contribuir a que las familias adquirieran herramientas para atender sus problemáticas.

En este marco, las profesionales de Trabajo Social entrevistadas se encontraban vinculadas a procesos institucionales que debieron afrontar en un momento inicial de incertidumbre y desconocimiento respecto a cómo responder a la emergencia sanitaria y a las restricciones impuestas por la Pandemia. En este orden, el análisis de la experiencia de las trabajadoras sociales en este capítulo gira en torno a los ejes indicados en el gráfico:

Gráfica 1. Ejes de la experiencia.



Niveles de la experiencia para el análisis del hallazgo.

Elaboración propia.

Es así como el análisis de lo incluido en este capítulo está dividido en los siguientes sub-ejes:

- La institucionalidad como campo de acción y límite profesional
- El caos como experiencia reflexiva y reorganizadora
- Experiencias construidas a partir de las estrategias empleadas para acompañar a las familias

8.1.1 La institucionalidad como campo de acción y límite profesional

Acorde a las condiciones que emergieron en el contexto de confinamiento las instituciones ajustaron lineamientos, redefinieron estrategias y sostuvieron su acción mediante la adaptabilidad, la creatividad y el compromiso de las trabajadoras sociales, quienes adecuaron sus prácticas a las condiciones particulares de cada territorio. Cabe anotar que desde la perspectiva de Pierre Bourdieu (1997), la institucionalidad puede entenderse como un campo social, un espacio estructurado por relaciones, normas y disposiciones que orientan las acciones de los agentes. Las instituciones, configuraron hábitos profesionales que delimitaron el alcance y las posibilidades de acción de las trabajadoras sociales en entornos digitales.

Las disposiciones institucionales observadas en el estudio reflejan no solo diversidad organizacional, sino también distintas maneras de concebir la relación profesional-familia y los modos de intervención. En coherencia con lo planteado por Ezequiel Ander-Egg (2005), la Intervención Social está mediada por políticas

institucionales y estructuras de poder que orientan la acción profesional y definen los objetivos de intervención.

Las instituciones se vieron obligadas a ajustar sus lineamientos y redefinir estrategias de intervención para dar continuidad a sus funciones. En este contexto, las trabajadoras sociales respondieron con creatividad, adaptabilidad y compromiso, ajustando sus prácticas a las condiciones particulares de cada territorio y a las limitaciones impuestas por la virtualidad.

Así, las profesionales no actuaron desde la neutralidad ni con intereses individuales, sino dentro de marcos normativos e institucionales que guiaron sus decisiones y estrategias para responder a las demandas emergentes del contexto. El siguiente testimonio ilustra esa adaptación institucional:

> *"Se hizo todo un planteamiento, una posibilidad de ayudar a la gente con un bono económico para que pudiera comprar sus alimentos. Afortunadamente lo aprobaron y mucha gente se vio beneficiada, y eso es algo que usualmente no hacemos; sólo ocurrió en la Pandemia. También se destinó uno de los días de la semana para entregar herramientas de autocuidado y bioseguridad, lo cual tampoco estaba estipulado dentro del proceso de 'Taller abierto'" (González, Carolina. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Igualmente,

> *Por ejemplo recuerdo mucho, en ese momento pues desafortunadamente con una de las familias, un familiar pues le dio COVID, un integrante de esa familia y pues desafortunadamente falleció, entonces fue algo pues muy doloroso para esa familia y entonces fue darle el espacio, brindarle otro tipo de intervención por ejemplo, en crisis, orientar otras cosas, en ese momento fui asistencialista porque con mi familia que vive en el exterior, ellos que "Ay Lina, de qué manera podemos ayudar a esta persona" y entonces yo dije "pues puede ser con un mercado, llevarle víveres", entonces ellos me daban el dinero y yo compraba las cosas y se las llevaba, las enviaba en un taxi, son situaciones que a uno le generan como ese impacto ¿no?, lo que es la pérdida de un ser querido y que si la familia está pasando por ese dolor y ésa pérdida, cómo le vas a hablar del tema, o sea imposible, nadie te va a atender. Entonces ése fue un caso que fue pues triste, perder un ser querido por el tema del COVID (Vivas Arango, Lina Marcela. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Este fragmento refleja que las instituciones trascendieron sus marcos convencionales y permitieron la reafirmación del compromiso ético del Trabajo Social, incluso en escenarios de emergencia, dejando claro que la institucionalidad también actuó como un elemento clave para la Intervención Social. Podría afirmarse que la intervención profesional digital con las familias estuvo profundamente

mediada por los intereses, lineamientos e indicadores definidos por las instituciones, lo que significa que los procesos de Intervención Social no surgieron de manera espontánea o únicamente desde la voluntad profesional, sino que se orientaron por las prioridades institucionales establecidas para responder a la crisis sanitaria.

La institucionalidad funcionó como un puente de atención y acompañamiento durante la Pandemia. Aun así, es importante reconocer que, en algunos casos, fue precisamente la estructura institucional, la que permitió mantener el vínculo con las familias, posibilitando espacios de acompañamiento y escucha en medio de la distancia física. Por ello, el ejercicio profesional del Trabajo Social no se desarrolló al margen de la institucionalidad, sino en diálogo constante con ella, resignificando su papel como mediadora entre las políticas públicas y las necesidades humanas que emergieron en el contexto de crisis.

> *"también había una práctica que se empezó a implementar y que yo compartí con algunos profes que conocía acá en la zona y era que en ese momento Plaza Sésamo (Programa infantil de televisión) creó unos vídeos, como un programa de unos vídeos, eran unos vídeos cortos, pequeñitos de máximo dos o tres minutos o menos inclusive, porque eso estaba pensado para niños, nosotros en la organización en la que yo estoy trabajamos con niños de cinco años {…}. Entonces lo que yo hice acá pues en mi zona fue contactarme con algunos profes que yo conocía que trabajaban con esta población, con niños sobre todo de primaria y niños de hogares infantiles y compartirles estos vídeos, a nosotros nos llegaban cada semana y nosotros los compartíamos y los niños hacían sus actividades. Algunos profes nos decían: ".ah mira con algunas mamitas yo he podido compartir esta información y ellas me mandan vídeos", y ellos me mostraban como algunos vídeos de lo que hacían los papás con los niños, juegos de títeres o actividades con material reciclable y, cómo las familias le mandaban la evidencia a la profe de cómo las familias estaban haciendo la actividad del lavado de manos con los niños o de dibujo, bueno, como las dinámicas que se proponían con Plaza Sésamo, entonces también fue como ésa manera de poder llegar a las familias {…} (Serna Bermeo, María de los Ángeles, entrevista semiestructurada. 2024).*

Como señala Flick (2015) los contextos de crisis obligan a los actores sociales a resignificar sus prácticas y a dotarlas de nuevos sentidos frente a los cambios inesperados que enfrentan. En esta forma, se evidencia que, en medio de la crisis sanitaria, las instituciones lograron articular esfuerzos que les permitieron mantener su presencia y función pedagógica a través de estrategias alternativas que trascendieron los espacios físicos tradicionales.

La capacidad de adaptación se manifestó en la creación de nuevas formas de Intervención Social, en las que se integraron acciones de diversos actores,

organizaciones sociales, docentes, familias, comunidades y medios de comunicación, conformando una red colaborativa informal, pero efectiva, que posibilitó dar continuidad al acompañamiento de las familias en un contexto de alta perplejidad. Desde esta perspectiva, es posible reconocer que, dentro de los procesos de intervención digital desarrollados por las profesionales de Trabajo Social, en el confinamiento por la Pandemia del Covid-19 su labor actuó como un enlace entre las políticas institucionales y las realidades concretas de las familias, permitiendo que los mensajes, recursos y orientaciones llegarán a los hogares en esos momentos de aislamiento. Esta mediación reveló no sólo la capacidad técnica de las profesionales, sino también su compromiso ético y humano para garantizar la continuidad del vínculo institucional con las comunidades.

De acuerdo con lo anterior, la situación generada por la Pandemia y el confinamiento evidenció la capacidad de las instituciones para humanizarse, es decir, para mantener viva la relación entre el programa o entidad y las familias acompañadas. En este proceso, el cuidado institucional adquirió un significado: no se limitó al cumplimiento de indicadores o protocolos administrativos, sino que se transformó en un acto ético de responsabilidad social, orientado a proteger, escuchar y acompañar la vida cotidiana de las personas en medio de la crisis.

> *"Generar esa conexión con el otro, yo tenía que buscar las herramientas de cómo generar conexión con mis familias, las que tenía a mi cargo {…} mandarles mensajes por medio de sus autoridades, por ejemplo, comunidades indígenas "eh mire guardia necesito que, usted que puede ir a hacer rondas, que vaya a estas familias y las vea", creo que cosas así" (Churi, Jennifer. Entrevista semiestructurada, 2024).*

La institucionalidad, se comprendió más allá de su estructura normativa, reconociéndose como un espacio dinámico capaz de sostener y resignificar los procesos de Intervención Social durante el confinamiento. En este escenario, la práctica institucional se reinventó, rompiendo con la rigidez de lo establecido para adaptarse a las nuevas necesidades y contribuir activamente al tejido social y comunitario.

> *"Antes se convirtió en el aliado estratégico por excelencia para garantizar que las familias y los niños y las niñas pudieran tener acceso a la información, fue como el mecanismo que pudimos utilizar para generar espacios de información o de transferencia de estrategias a las familias porque yo no tenía comunicación directa con ellas, sino que fueron los profes, siempre fueron los profes" (Serna Bermeo, María de los Ángeles. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Con base en el relato, es posible señalar que, el vínculo con la institucionalidad se convirtió en un puente para llegar a las familias desde la distancia, los docentes desempeñaron un papel fundamental. Ellos hicieron parte de las redes que emergieron durante este contexto y se constituyeron en un elemento clave para el desarrollo de la intervención profesional con las familias; su acompañamiento representó la dimensión humana dentro del proceso metodológico, lo que permitió la cercanía y sostener el contacto con las familias.

En esa representación simbólica y práctica, las trabajadoras sociales fueron agentes clave en la reinvención institucional, permitiendo que la atención, el acompañamiento y la esperanza, siguieran circulando en un tiempo en el que el contacto humano parecía haberse suspendido.

8.1.2 El caos como experiencia reflexiva y reorganizadora

En este segundo momento del capítulo se presenta el caos como parte de las experiencias vividas y, al mismo tiempo, generador de reflexión, además de permitir la reorganización de los procesos desarrollados por las trabajadoras sociales. Las voces de las entrevistadas evidencian que el tránsito hacia la virtualidad no representó solo un cambio hacia la utilización de una herramienta de la tecnología de la información, sino también una experiencia emocional y caótica.

Como señaló una de las entrevistadas:

> *"El caos fue el hecho de no poder interactuar con el otro, el hecho de que el otro se me convirtiera en una amenaza por la simple interacción; yo creo que para Trabajo Social es importante el interaccionar con el otro, el encontrarse con el otro, pero para mí en ese tiempo, el otro se me convirtió en una amenaza porque ese otro me podía contagiar, ese otro me podía vulnerar, ese otro era una persona que tenía que evitar, y también para proteger a los de mi casa" (Churi, Jennifer, entrevista semiestructurada, 2024).*

Este relato simboliza una ruptura radical en la lógica relacional del Trabajo Social. El "otro", tradicionalmente comprendido como el centro del vínculo profesional, se transformó súbitamente en una figura de amenaza, alterando el sentido del encuentro y generando una tensión entre el deber ético de acompañar y el autocuidado.

> *"Sentí ese caos, en la medida en que venía de una dinámica de lo presencial, había una situación y entraba directamente a la zona, yo necesitaba trabajar con las*

familias en Jambaló, entraba directamente a la zona, trabajaba con los padres, hacíamos lo que íbamos a hacer, nos quedábamos allá, nos llegó la Pandemia y yo ya no pude moverme, entonces intentaba comunicarme por llamada o por WhatsApp o por otro medio y no funcionaba muy bien. No era una comunicación fluida, la comunicación escrita tiene una particularidad y es que es muy de la interpretación, cómo que yo te escribo y lo que tú interpretas y a veces uno se queda con la interpretación y no pregunta, no manda una pregunta en respuesta diciendo "bien, entendí", eso se queda con la interpretación (Serna Bermeo, María De los Ángeles. Entrevista semiestructurada, 2024).

Desde la perspectiva de Morin (1990), esta vivencia puede leerse como una fase de desorganización necesaria que posibilitó la emergencia de nuevos órdenes. El caos, lejos de ser destrucción, se convirtió en principio generador de reorganización y aprendizaje. Como lo expone De Sousa Santos, (2020) “la situación de crisis es temporal, la crisis es por naturaleza, excepcional y temporal, y constituye una oportunidad de superación para originar un mejor estado de cosas. Por otro lado, cuando la crisis es pasajera, debe explicarse por los factores que la provocan” (p. 20). De acuerdo con lo anterior, y en consonancia con lo planteado por Boaventura de Sousa Santos (2020), se puede comprender que la crisis generada por el confinamiento a causa de la Pandemia del Covid-19 representó un punto de inflexión para las profesionales de Trabajo Social que desarrollaban su labor con familias.

“¡Ay, Dios mío! Eso pues, un reto, esa fue la frase durante ese tiempo, porque pues había cosas que yo no la sabía hacer. Desde la parte educativa, yo tengo un preescolar y muchas cosas las tengo presente, para uno trabajar con los muchachos, pero como no es mi experticia, yo no estudié eso, pero yo lo practiqué pocas veces, lo ejecuté pocas veces, entonces yo no estaba enfocada en que tenía que utilizar esas herramientas que adquirí durante el tiempo que estudié preescolar, no, yo no me acordaba nada de eso. Yo sólo sabía que tenía que vivir el aquí y el ahora, en el momento, entonces aprovechar a cambiar las estrategias y lo que yo tenía, me tocó cambiarlo todo, que ya comprar otro teléfono, o dejar, o hacer lo mío o hacer lo de ellos (hijos). Me tocó en momentos así, hacer lo mío o hacer lo de ellos o dejarlos que no lo hicieran, había momentos en que no se podía hacer nada, y yo avance porque de eso era de lo que estábamos dependiendo, entonces tocaba llegar a la escuela sin tareas (Colorado, Marisoliana. Entrevista semiestructurada, 2024).

Esta situación inesperada sacudió a las trabajadoras sociales indagadas, y las obligó a abrirse a la posibilidad del cambio, a reinventar sus formas de intervenir y a reconocer que, aunque la crisis no sería eterna, sí demandaba una transformación en sus prácticas y en la manera de comprender el ejercicio

profesional. En clave de García Domingo y Sotomayor Morales (2017) las crisis no solo plantean amenazas, sino también oportunidades, para redefinir el rol del Trabajo Social, y su capacidad de respuesta la cual permite repensar la Intervención Social.

La Pandemia, no solo fue una coyuntura sanitaria, sino también un escenario pedagógico y de reflexión social. Tal como lo señalan De Sousa Santos, García Domingo y Sotomayor Morales, las crisis, aunque temporales, permiten generar espacios de diálogo y revisión, donde se ponen en evidencia los errores estructurales, las desigualdades y las carencias históricas que las sociedades tienden a invisibilizar.

En el caso de las trabajadoras sociales, esta crisis expuso limitaciones del campo institucional y académico, ya que las habilidades que debieron desarrollar para la intervención a distancia, asistida por medios de comunicación electrónicos, el acompañamiento emocional virtual o la lectura de las dinámicas familiares en entornos digitales, no estaban contempladas en su formación tradicional. De esta forma, la experiencia del confinamiento se convirtió en un punto de partida para repensar qué tipo de saberes necesita hoy el Trabajo Social y cómo estos pueden construirse desde la experiencia vivida.

> *"Bueno, yo considero que una de esas prácticas o estrategias a nivel presencial digamos que teníamos como la metodología, sí, como la metodología previamente elaborada y acá al momento de la virtualidad, las herramientas las teníamos que, o sea, las estrategias las teníamos que buscar directamente nosotros porque solamente nos asignaban cómo unos temas, entonces como aprender a manejar plataformas, juegos virtuales, cuentos, aprender a leer cuentos, aprender a narrar historias que en su momento dejaban un mensaje significativo frente al tema que estábamos desarrollando, considero que fueron como esas nuevas metodologías que se debían o que tuve que emplear, para poder brindar un proceso significativo a las familias" (Mosquera Tobar, Lina Marcela. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Con el relato se evidencia que el confinamiento obligó a las trabajadoras sociales a reconfigurar sus prácticas y a asumir un rol activo en la creación de nuevas metodologías de intervención, pues en el escenario presencial había unas metodológicas previamente diseñadas; sin embargo, la virtualidad desmanteló esa estructura y obligó a las profesionales a convertirse en creadoras y adaptadoras de nuevas estrategias que les permitieran continuar sosteniendo el vínculo con las familias. Esto demuestra que, en tiempo de crisis, el Trabajo Social se sostiene no

solo de manuales, sino desde la capacidad adaptativa, creativa y el criterio profesional.

Al analizar esta realidad, también se comprende que las sociedades contemporáneas, han estado constantemente inmersas en situaciones de crisis económicas, sociales, políticas o ambientales que han requerido respuestas inmediatas y creativas. No obstante, la Pandemia tuvo un carácter particular, pues implicó no sólo limitaciones en la movilidad y el contacto humano, sino también en los vínculos sociales y la posibilidad misma de acompañar presencialmente a las familias. Esto llevó a las profesionales a reconfigurar su rol, entendiendo que cuidar a otros del contagio del virus, también implicaba cuidarse a sí mismas, y a sus propias familias, reconociendo los límites humanos y éticos de la intervención en contextos de riesgo.

> *"La virtualidad brinda posibilidades de poder tal vez realizar mayor atención y todo esto, pero no siempre se llega a la raíz de las cosas que logra la presencialidad, hay personas que su nivel de atención se disipa muchísimo y la virtualidad en ese aspecto no ayuda tanto, las atenciones virtuales, nos vuelven un poco (eso es algo un poco más bien personal), nos vuelven un poco más fríos, a nivel profesional siento que ésta no es una profesión de virtualidad, yo siento que ésta es una profesión muy, muy humana y este tipo de atenciones siento que son más del estar allí con el otro, no sé, igual he estado a lo largo de este tiempo desde la Pandemia a la fecha como intentando capacitarme en todo ese tema de la era digital, todo ese tema del plus ahora con la inteligencia artificial y también me he estado encarretando en eso porque hay que actualizarse efectivamente, pero con todo esto así tengas estás herramientas, la presencialidad no tiene rival" (Aponza, Luz Carime. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Con base en ello, se puede analizar la tensión que emergió en ese momento del confinamiento por la Pandemia del Covid-19, como lo fue la coexistencia entre las nuevas posibilidades que trajo consigo la virtualidad y las limitaciones que a su vez puso sobre el profesional de Trabajo Social. Este punto es clave, porque permite comprender que la Pandemia configuró en ese contexto, el rol del profesional. Con ello, se puede decir que la Pandemia generó en las trabajadoras sociales, en ese momento, la vivencia de modernizarse y adaptarse a las dinámicas digitales como forma de proteger y sostener la intervención.

La Pandemia, dejó además al descubierto realidades sociales desiguales, familias sin acceso estable a la Internet, hogares donde un solo dispositivo debía compartirse entre la comunicación con el profesional y la educación de los hijos,

familias rurales afectadas no solo por la crisis sanitaria, sino también por las dinámicas del conflicto armado y del poder territorial, así como hogares golpeados por el desempleo, la desmotivación y la incertidumbre económica.

Lo anterior se puede ilustrar en los siguientes testimonios de dos de las trabajadoras sociales entrevistadas:

> *"Era mucho, intenté contactar a las familias, muchas de las familias no tenían teléfono y era háblele a un vecino para contactar a una familia y en ocasiones pues el vecino contestaba y muy amablemente te ubicaba a las familias pero en otras ocasiones no, porque ya se volvía muy repetitivo, ya no era una visita como estaba pensando inicialmente que se le hiciera a la familia, ya no y eran tres llamadas en una misma semana en dónde debías de estarle brindando atención a una familia eh, un promedio de 40 minutos (...)" (Aponza, Luz Carime. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Asimismo,

> *"Qué te digo, por ejemplo, sabía que no podía estar allá que habían unos territorios que eran violentos, pero como no habían digamos [contactos] virtuales, habían zonas, donde la conectividad y entonces como no había conectividad yo no podía digamos una videollamada, yo no podía algo donde nos íbamos a ver las caras sea meet o lo que sea, entonces ya sabía que en ese contexto no habían condiciones sino para hablar por teléfono, te pongo un ejemplo, yo tenía que tener en cuenta eso, como por ejemplo, se les hacía llegar unos apoyos económicos y entonces por ejemplo yo sabía, porque yo conocía todos los territorios, si yo sabía que en esa zona no había buena carretera, no había buen acceso, entonces teníamos que buscar la forma de que llegaran las cosas y yo era la que le decía "vea, a tal parte no puede llegar el carro sino que tiene que hacer esto, esto y esto para que las cosas puedan llegar", como ese tipo de cosas porque los territorios, yo llevaba muchos años visitándolos y yo sabía exactamente si había transporte o no, cómo eran las carreteras, si había luz, si no había luz, toda esa serie de cosas (Borja, Patricia. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Estas situaciones intensificaron las vulnerabilidades existentes y exigieron de las profesionales una mirada más receptiva, sensible, y creativa, capaz de comprender las múltiples dimensiones del sufrimiento social. En este contexto, las experiencias construidas por las trabajadoras sociales se gestaron desde la reflexión constante, sobre la realidad social y las propias emociones que surgían en su práctica profesional. La virtualidad, aunque impuesta, se transformó en una frontera ética y simbólica, que limitaba el contacto físico, pero a la vez abrió nuevos espacios de acompañamiento, escucha y contención.

Así, las profesionales aprendieron que la Intervención Social no se reduce a la presencia física, sino que puede sostenerse en la palabra, en la solidaridad y en la capacidad de crear vínculos significativos incluso a través de una pantalla. Como menciona De Sousa Santos (2020)**,** "la Pandemia también operó como un analista privilegiado" (p. 69), es decir, funcionó como un espejo crítico que permitió observar con claridad las fisuras de nuestro sistema social, económico y profesional.

"Por ejemplo, la familia que hacía carteleras, entonces ellos me decían "Jennifer yo no tengo la posibilidad de una plataforma, de un computador, pero si usted me llama a tal hora nosotros le tenemos una cartelera lista y ahí nosotros le contamos la tarea que usted nos dejó (Porque lo asumían así, lo asumían como tareas), "y ahí nosotros nos reunimos todos y le contamos la tarea y usted nos dice qué le parece" (Churi, Jennifer. Entrevista semiestructurada, 2024).

.

Desde esta lectura, la crisis del Covid-19, no solo fue una experiencia dolorosa, sino también una oportunidad epistemológica: un momento en que el Trabajo Social, pudo repensar su quehacer, resignificar su papel en el acompañamiento humano, y reconocer que la experiencia profesional, aún en medio de la adversidad, constituye una fuente legítima y transformadora de conocimiento.

Si se entiende la crisis como un escenario que impulsa la reflexión sobre la propia acción, puede afirmarse que lo vivido durante la Pandemia activó en las profesionales un proceso de reflexividad, en el cual, se cuestionaron las formas tradicionales de intervención y se abrieron a nuevas posibilidades de actuación. En diálogo con Giddens (1991), la reflexividad se hace especialmente visible en contextos de crisis, cuando los marcos previos de sentido se ven desafiados y el sujeto se ve llamado a reorganizar su experiencia. De esta manera, las trabajadoras sociales reinterpretaron su práctica profesional desde la incertidumbre, desarrollando nuevas estrategias de acompañamiento y fortaleciendo su identidad profesional, lo que dio lugar a la consolidación de la intervención social en entornos digitales.

> *"Nunca me habían preguntado tampoco cómo me había sentido en Pandemia y esos fueron momentos muy duros, porque en últimas eras la voz de esperanza cuando ni siquiera teníamos esperanza y es cómo seguir siendo esperanza cuando también la estás pasando mal, cuando también estás viendo noticias, cuando también estás con el miedo de tu familia. Entonces, intervenir con cada integrante desde un teléfono para que, en cierta medida, lograran interaccionar de una manera más amena en el sistema familiar. Empezamos a generar juegos, a generar estrategias de interacción, de reconocimiento un poquito más del otro, de vivenciar*

un poquito más del otro, pero yo era una orientadora desde un teléfono (Churi, Jennifer. Entrevista semiestructurada, 2024).

El cuestionamiento ético en el que se reconoce que, durante la Pandemia el rol profesional no invisibilizó la propia vulnerabilidad, no tuvo cabida, sino que se difuminó el límite sobre el rol de quien ayuda y quien necesita la ayuda, lo que permitió comprender, que, a pesar de la incertidumbre, las trabajadoras sociales continuaron ejerciendo su práctica, lo que a su vez les generó valiosos espacios reflexivos. La reflexividad puede entenderse como una inteligibilidad práctica, una forma situada de dar sentido a la acción en ese contexto de crisis. En este caso, el caos vivido durante la Pandemia permitió a las profesionales de Trabajo Social activar procesos reflexivos, reorganizando su quehacer desde la virtualidad y resignificando el vínculo con las familias.

En efecto, el caos funcionó como un motor de cambio reflexivo, al activar procesos de creatividad, resistencia y adaptación profesional frente a condiciones adversas. En este marco, resulta pertinente incorporar el fragmento de entrevista de una de las profesionales, quien realiza un proceso de reflexión sobre su experiencia durante la intervención profesional digital. Dicho testimonio permite articular la vivencia práctica con la base teórica que se está desarrollando, evidenciando que la experiencia se convierte en fuente de conocimiento situado y transformador, a pesar del caos,

"reafirmar que, nosotros no estamos llamados a eso, nosotros estamos llamados a estar más con las personas, a conocer, a permitirnos mayor tiempo, a conocer la persona, a entender su contexto, esto me reafirma que cada persona es una realidad, por lo tanto, hay realidades, no hay una sola pues hay realidades, hay que permitirse el tiempo de conocerlas y que no hay que intentar crear un modelo para encasillarlas a todas allí, que ¿no? todas funcionan de la misma forma, que es lo que generalmente en eso trabajan los programas que a todas se les mira de la misma manera, a todas se les ofrece lo mismo, sé que es muy complejo ofrecer modelos de atención, diferentes para cada familia por lo mismo que acabo de decir, cada familia es una realidad, pero esos modelos que se crean y que son muy genéricos sí podemos abarcarlos a las particularidades que puedan tener las familias y entendí que en la virtualidad es muy complejo hacerlo, en la presencialidad se puede lograr acercarse a eso, de cómo hago que la familia funcione o actúe en función al modelo que me están proponiendo en la atención sino, de cómo puedo adaptar más bien este modelo a esta familia, a este estilo de esa familia, a esa realidad, a lo que ellos están viviendo y la presencialidad siento que sí me lo permite, acercarme lo más que puedo, la virtualidad no" (Aponza, Luz Carime. Entrevista semiestructurada, 2024).

El anterior relato, sobre el marco del proceso de intervención profesional digital, con las familias durante la Pandemia, refleja una reflexión transformadora sobre el ejercicio profesional en un contexto mediado por la virtualidad, en el que la práctica estuvo condicionada por modelos de atención homogéneos. Al no poder establecer contacto físico presencial, la intervención se sustentó únicamente en la voz y en los intercambios verbales, que se convirtieron en el principal puente comunicativo para acercarse a las realidades familiares y comprender las diversas formas en que cada grupo familiar enfrentó los efectos de la crisis sanitaria.

Desde esta experiencia, se reconoce la generación de un conocimiento, en tanto la entrevistada asumió a las familias como sujetos y no como objetos de intervención profesional. Este reconocimiento, dio paso a la construcción de una experiencia reflexiva, en la que la profesional enfatizó sobre la importancia de la presencialidad, como una condición necesaria para propiciar la cercanía con las personas y la comprensión de sus realidades cotidianas.

En coherencia con ello, la experiencia de la trabajadora social se configura como un saber situado, donde el aprendizaje se convirtió en un acto ético y relacional. Ello posibilita que, al mirar retrospectivamente el periodo de la Pandemia, la entrevistada reconozca las transformaciones que dicha experiencia produjo en su quehacer profesional en ese momento. Lo antes dicho también se puede exponer con el relato de Lina que guarda cierta similitud con el de Luz Carime:

> *"digamos que también otra de las desventajas fue que no nos podíamos desplazar al hogar de la familia e interactuar de manera directa para conocer qué tan significativo o fructífero estaba siendo el ejercicio con ellos, a diferencia de lo presencial que en su momento pues, a mí me gusta o me gustaba comparar el ejercicio presencial con lo virtual, porque ahí tienes de primera mano a la familia y pueden emitirse emociones en su momento de ser escuchados, o de narrar su historia, de narrar su necesidad, entonces creo que uno de esos beneficios que emitía la presencialidad era poder estar o poder llegar al hogar" (Mosquera Tobar, Lina Marcela. Entrevista semiestructurada, 2025).*

A la luz de Berger y Luckmann (1996), las experiencias constituyen acontecimientos de la vida cotidiana que dejan huella y otorgan sentido a lo vivido. Cada persona construye su experiencia de manera distinta, mediada por su interpretación subjetiva del hecho y por la forma en que este atraviesa su ser. Los autores señalan que la experiencia "no es nada en sí, sino que es siempre conciencia de algo. Existe en la medida en que dirige su atención hacia un objeto" (p. 26). En este caso, lo expresado por Lina Marcela, interpretado desde Creswell

(2009), se enmarca en un ejercicio de auto-reflexividad profesional, en la medida en que revela el significado a su práctica y las condiciones bajo las cuales, se desarrolló la intervención con las familias en la virtualidad.

Asimismo, la comparación que se establece entre presencialidad y virtualidad evidencia una tensión entre lo emocional y lo metodológico. Esta ambivalencia emerge del diálogo entre la emoción y la acción, en la cual las entrevistadas reconocen que los modelos institucionales durante la Pandemia tendieron a estandarizar la atención social, desconociendo las particularidades de cada familia. Al no poder ingresar al entorno familiar, la intervención dependió de la mediación tecnológica, donde la voz se transformó en un enlace imaginativo que permitió “leer entre líneas” las realidades de las familias y orientar desde allí los procesos de acompañamiento.

Desde la mirada de Donald Schön (1983), puede afirmarse que la reflexión en la acción se hizo evidente en las profesionales entrevistadas que desarrollaron su quehacer, en el marco de la Pandemia, mediante procesos de intervención profesional virtual. De acuerdo con los planteamientos teóricos del autor, la reflexión en la acción surge cuando el profesional enfrenta situaciones nuevas o inciertas y debe responder desde su saber práctico. En este caso, las trabajadoras sociales no siguieron un manual ni aplicaron conocimientos adquiridos de manera formal durante su formación académica; por el contrario, fueron construyendo su intervención a partir de la experiencia cotidiana, en un proceso de ensayo y error que les permitió generar conocimiento práctico y profesional.

> *“En ese momento pues fue crucial porque sentarme a pensar en las necesidades de ellos y eso fue lo que a mí me llevó a mirar sí sé que esta familia X se le dificulta llevar ello, entonces hay que hacer otra cosa y si sé que está familia es buena para hacer eso, pues entonces por ahí me voy, entonces uno dice, el trabajo se hace un poquito más pesado porque es que si tú vas a la presencialidad, logras muchas cosas más fácil, pero la verdad era eso, leer cada familia y atender sus necesidades, bien sea de conocimiento, bien sea que contaran con información para de pronto poder abrir el archivo y trabajarlo. Entonces el papel de las familias fue el principal para poder atender esas necesidades de ellos” (Vivas Arango, Lina Marcela. Entrevista semiestructurada, 2024).*

A pesar de que actualmente los procesos de intervención han retornado a la presencialidad, las experiencias profesionales vividas durante la virtualidad se constituyen en una fuente valiosa de aprendizaje, ya que varios de los recursos y

estrategias implementadas continúan vigentes, como es el caso de las reuniones virtuales por diferentes plataformas.

En la misma línea, Schön (1987) emplea el término “conocimiento en la acción” para referirse a “los tipos de conocimientos que revelamos en nuestras acciones inteligentes, ya sean observables al exterior” (p. 35). Asimismo, el autor señala que “podemos reflexionar sobre la acción, retomando nuestro pensamiento sobre lo que hemos hecho para descubrir cómo nuestro conocimiento en la acción puede haber contribuido a un resultado inesperado” (p. 36).

Con base en lo anterior, Schön plantea que el conocimiento no siempre es explícito o verbalizado, sino que se manifiesta en la práctica misma, sin seguir necesariamente un orden o protocolo establecido. Las profesionales de Trabajo Social, que realizaron intervención profesional digital con familias en los municipios del Norte del Cauca, en un contexto, como el de la Pandemia, activaron su conocimiento tácito y su criterio profesional. Aunque inicialmente desconocían la modalidad virtual, lograron actuar, adaptarse y establecer contacto con las familias, utilizando las herramientas y mecanismos disponibles, demostrando así, su conocimiento en la acción.

> *"Yo creo que siempre somos facilitadores y es reconocer y darle también la opción de que el otro aunque esté pasando por un momento difícil, a veces sólo necesita quién lo acompañe en esos momentos difíciles; entonces creo que aprendí […]que no es tanto lo que des, es lo que le posibilites al otro y es qué tanto crees en el otro y eso a veces salva, eso a veces son amortiguadores, a veces, resultan ser salvavidas para los otros y no es que uno no haga nada, simplemente le da ése valor a ese otro en un momento específico de su vida ya que lo necesitaba (Churi, Jennifer. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Posteriormente, al narrar y analizar sus experiencias, las profesionales reflexionaron sobre sus prácticas, identificando las decisiones tomadas y comprendiendo cómo su conocimiento en la acción influyó en los resultados obtenidos. Este proceso reflexivo transformó la experiencia, en fuente de aprendizaje y el desarrollo profesional continuo, en tanto que la práctica profesional se construyó a partir de un diálogo permanente entre la acción y la reflexión, donde las profesionales reflexionaron, reinterpretaron y resignificaron su propio saber práctico.

Desde la perspectiva sociológica de Bourdieu (1986), estas reflexiones pueden entenderse como actos de resistencia simbólica, en tanto se cuestionaron

las estructuras rígidas de atención profesional impuestas durante la Pandemia por el Covid-19. En consecuencia, estas experiencias se inscriben en una epistemología situada, donde el conocimiento no es universal, sino que se construye en diálogo con las condiciones de vida de los sujetos. El valor de la experiencia radica, por tanto, en su capacidad para reconstruir críticamente la práctica profesional y promover transformaciones metodológicas orientadas hacia una atención más contextualizada y sensible.

> *“Entonces creo que desde ahí, desde sus capacidades, era interesante el hecho de que a pesar de la situación que las familias estaban viviendo, tuvieran ésa esperanza de seguir viviendo a pesar de lo que les mostraban los noticieros, a pesar del miedo al contagio del virus, a pesar de tener como, ellos me decían "es que tenemos la muerte encima", esas estrategias que sacaban para poder seguir, para hacer las cosas, porque ellos podían decirme "no, yo no quiero participar" o "yo no quiero nada" Y no, lo que decían era "yo le doy las gracias porque usted es la única que está pendiente de nosotros en esta Pandemia", entonces te lo agradecen desde lo que haces, entonces "mire, yo hice esto con reciclaje", "mire a mí se me ocurrió hacer esto con unos palos que tengo en la huerta" "a mí se me ocurrió hacer esto con esto""(Churi, Jennifer. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Desde Creswell (2009), la experiencia relatada puede comprenderse como un acto de conciencia intencionada, en que la entrevistada reflexiona sobre su experiencia, los significados generados y la manera en que estos reconfiguraron su práctica. La interacción virtual con las familias, le permitió reconstruir el sentido de la intervención, y aunque la virtualidad posibilitó la continuidad del quehacer profesional, la trabajadora social reconoce la necesidad imperante del contacto directo con las personas y sus contextos.

En diálogo con las ideas de Laing (1960), se puede afirmar que “lo que vemos y escuchamos en nuestras experiencias cotidianas no es necesariamente la realidad objetiva, sino nuestra interpretación de esa realidad. Cada persona vive en una especie de mundo privado, y las experiencias que vivimos están mediadas por nuestras percepciones y nuestras relaciones con los demás” (p. 18). Así, las experiencias no solo revelan un proceso de adaptación profesional, sino también un reconocimiento de la subjetividad como fuente legítima de conocimiento y transformación.

El conflicto entre el hábito profesional fundado en la presencialidad y las nuevas disposiciones impuestas por la virtualidad generó una tensión entre las estructuras incorporadas del oficio y las transformaciones institucionales (Bourdieu, 1997).

> *"¡Inesperadas! Que vivimos con la incertidumbre encima, que el trabajador social en cualquier momento se puede precisamente encontrar con estos momentos de crisis, pero uno debe de estar convencido de que sí lo sabe hacer y que lo haces muy bien, cómo te decía antes, tenemos una oportunidad, tenemos un poder inmenso, que creo que a veces no lo reconocemos y estamos subvalorados socialmente, pero Trabajo Social tiene un poder frente a las familias que sería importante seguirlo rescatando" (Churi, Jennifer. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Este desplazamiento impulsó a las profesionales a redefinir el sentido del acompañamiento, reconstruyendo la cercanía a través de medios digitales y manteniendo la dimensión humana de su práctica. Como señala Carballeda (2015), intervenir en contextos de crisis obliga a habitar la frontera entre la cercanía y la distancia, entre la contención y la protección de sí mismo. La virtualidad no sustituyó la relación humana; la transformó, integrando la autoprotección y el cuidado mutuo como nuevas expresiones de la ética profesional.

Desde el paradigma hermenéutico, que orienta esta investigación, las experiencias de intervención digital durante la Pandemia, se comprenden como procesos de resignificación del rol profesional en contextos de incertidumbre. Las trabajadoras sociales dotaron de nuevos sentidos su ejercicio**,** transformando el acompañamiento desde la distancia y generando prácticas emergentes que garantizaron la escucha, la presencia simbólica y el cuidado de las familias. Con ello, los diálogos teóricos son claves epistemológicas para entender la capacidad del Trabajo Social de reconstruirse frente a la crisis y sostener su compromiso ético con la vida y la dignidad humana.

8.1.3 Experiencias construidas a partir de las estrategias empleadas para acompañar a las familias

Durante el proceso de intervención profesional digital, los espacios domésticos fueron transformados en escenarios laborales y la implementación de herramientas digitales como WhatsApp, videollamadas o llamadas telefónicas para mantener la comunicación.

> *"Entonces quiénes trabajaban afuera de las habitaciones o en la sala-comedor éramos mi hija y yo, ella con sus clases en el escritorio y yo en la mesa del comedor con el computador, un poco al principio fue desde la planeación, ¿qué vamos a hacer? ¿cómo lo vamos a hacer? Entonces digamos que ahí lo virtual era por momentos, no era todo el tiempo, pero sí era esa zozobra de cómo planeo y sin saber para cuánto tiempo tengo que planear y sin saber si voy a estar aquí" (González, Carolina. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Este fragmento de entrevista, además de vislumbrar la incertidumbre y el caos inicial, el cual estuvo caracterizado por el proceso de transición, también evidencia la adaptación que las trabajadoras sociales tuvieron que hacer en sus escenarios domésticos, ahora también laborales, lo que a su vez llevó a un giro en los integrantes del medio familiar; allí las actividades de sus vidas diarias se concentraron en un mismo espacio, lo que condujo a una experiencia de desbordamiento pero también la continuidad ilimitada de la jornada laboral.

Lo anterior, se puede ver en lo expresado por Luz Carime:

> *"El llevarse el trabajo para la casa fue complejo, porque ya no había una división del tiempo, porque cuando tú estás en un trabajo, estás en una oficina tú sabes que si entraste a las siete u ocho de la mañana, saliste a las cuatro o cinco de la tarde, ya tú llegas a la casa, o entre comillas, te desconectas o antes de Pandemia era así, tú tenías tú oficina en el área y cuando llegabas a tu casa, ya desconectado hasta el otro día, en Pandemia no, en Pandemia era estar con el trabajo 24/7" (Aponza, Luz Carime. Entrevista semiestructurada, 2024).*

En lo anterior, se identifica una similitud en las experiencias vividas durante el confinamiento, especialmente en lo relacionado con la fusión entre las esferas laboral y personal. Durante este periodo, el límite entre ambos espacios se difuminó, generando una sobrecarga de funciones, acompañada de una intensa carga emocional. Las profesionales, mientras atendían a las familias, buscaban mantener el vínculo y la continuidad del acompañamiento, pero al mismo tiempo experimentaron un desbordamiento emocional, en medio de la tensión entre cuidar a otros y no sentirse cuidadas ellas mismas. En esas circunstancias las entrevistadas, coincidieron en señalar la dificultad para establecer límites claros que les permitieran, reconocer en qué momento sus responsabilidades laborales se mezclaban con las personales, lo que impactó su bienestar.

Este límite se diluyó, en la medida en que todas las dinámicas ocupacionales convergieron en un mismo espacio, el cual se vio colmado de actividades que integraron simultáneamente lo familiar, lo personal y lo laboral. Aunque las profesionales compartían el mismo entorno físico con sus familias, la dedicación a la intervención profesional digital con otras personas las llevó, a dejar en segundo plano la interacción con los propios miembros del hogar.

Esta situación puede ilustrarse con lo expresado por una de las profesionales entrevistadas:

“Entonces esa fue como una dificultad de no encontrar como el límite al principio y también en mí que pues uno relajado, una vez conectada a una reunión y uno pues ahí en pijama y sin bañarse pues ¿quién me estaba viendo?, nadie, uno se conectaba relajado y no, hubo un momento que yo me sentía mal y dije "no, hay que levantarse, hay que bañarse como para que el cerebro se programe también de que bueno, vamos a trabajar", entonces empecé a organizar los tiempos, me levanto, me baño, me desperezo, sé que hago mi desayuno, me conecto a la reunión. Me tocó sentarme a hablar con mi mamá y decirle "má, es que estoy trabajando por favor mira esto", porque ella me decía "¿Lina y usted con quién es que tanto habla y acá encerrada?", y yo mami es que estoy trabajando, estoy atendiendo a las familias (sonrisas) y ella " es que usted ya no habla conmigo", entonces yo caí en cuenta que todo el tiempo, estaba en el cuarto encerrada y dije "no, hay que organizar las llamadas de manera tal que uno pueda compartir con sus familias y que haya un equilibrio", entonces también con mi pareja porque me llamaba y mi teléfono estaba ocupado, me llamaba y no podía hablar con él, entonces él me escribía "bueno Lina, ¿en qué momento podemos hablar?" (Vivas Arango, Lina Marcela. Entrevista semiestructura, 2024).

Y se complementa,

“Pues la rutina se complicó hartísimo por una sencilla razón, que tocaba hacer desayuno, almuerzo y comida, cosa que no sucede cuando uno está en el trabajo, , pero resulta que mi hija, el esposo y yo estábamos todos trabajando virtualmente y entonces, él no podía separarse del computador porque era con un banco y a ellos les tienen una vigilancia y que no se podía parar del puesto digámoslo así, entonces él no podía irse a hacer digamos el desayuno (se escuchan sonrisas), y mi mamá ya era una persona de edad y mi hija tampoco, entonces pues la parte de los alimentos era como lo más complicado y yo lo que hacía era que madrugaba (Borja, Patricia. Entrevista semiestructurada, 2024).

De esta manera, el nuevo espacio de trabajo que surgió durante la Pandemia del Covid-19, según lo expresado por las profesionales, se configuró como una experiencia compleja y ambivalente. Por un lado, estuvo mediada por una mezcla de sentimientos asociados a la importancia de mantener la vinculación laboral, la cual no solo garantizaba la estabilidad económica, sino que también permitía conservar cierta continuidad en la cotidianidad del quehacer profesional. En este sentido, el hecho de seguir trabajando evitó un traumatismo mayor y les permitió continuar activas, respondiendo a las demandas propias de sus familias, en medio de la incertidumbre sobre la duración de la situación sanitaria.

Por otro lado, la labor profesional no se detuvo, sino que se transformó en una modalidad digital de acompañamiento a las familias, lo cual implicó una reorganización, tanto en la estructura física de los espacios familiares como en el ámbito mental y emocional. Esta reorganización, supuso la necesidad de establecer

un límite divisorio entre las esferas laboral y personal, ya que ambas exigían una atención y un cuidado constante, hacia las familias atendidas, hacia los propios miembros del hogar y hacia sí mismas como personas y como profesionales.

Como se puede apreciar, durante la Pandemia, el espacio de descanso se transformó en un lugar de trabajo permanente, lo que provocó la difuminación de los límites entre lo personal y lo profesional. En el plano laboral, las profesionales debieron atender a las familias desde el contexto mismo de sus hogares, lo que implicó que su quehacer estuviera mediado por una nueva forma de interpretar la realidad.

Dado que la intervención se desarrolló en un entorno virtual, la comprensión de las situaciones familiares, dependían en gran medida de lo que las personas expresaban a través de su voz, de sus silencios y de los matices emocionales presentes en la comunicación. Así, la voz se convirtió en una herramienta interpretativa, una lectura de lo no dicho, desde las cuales las trabajadoras sociales identificaron necesidades, emociones y realidades de las familias, y a partir de ello, construyeron nuevas estrategias de acercamiento y acompañamiento.

El contacto virtual no solo se estableció mediante llamadas telefónicas, sino también a través del uso de la red social WhatsApp y/o reuniones virtuales por las plataformas Meet o Zoom, que se convirtieron en herramientas clave, para la intervención digital con las familias. En muchos de los contextos donde las trabajadoras sociales desarrollaban su labor, el acceso a Internet era limitado o inestable; por ello, esta aplicación (WhatsApp) se consolidó como un medio funcional, accesible y adaptable que permitió mantener la comunicación y el acompañamiento profesional. A través del diálogo escrito y los mensajes de voz, tanto las profesionales como las familias lograron sostener vínculos, compartir inquietudes y dar continuidad a los procesos de intervención interrumpidos por el confinamiento y la emergencia sanitaria del Covid-19.

> *“Bueno, el WhatsApp fue como el medio de comunicación por excelencia, pero en las zonas donde se podía, hacíamos reuniones por Meet que es como una plataforma menos pesada para comunicarse dentro de las que hay, porque utilizábamos otra, nosotros utilizábamos al principio mucho Zoom y en Zoom es horrible, yo no sé hasta el sol de hoy, no pude manejar eso, además, siempre que intentábamos reunirnos por zoom, se caía y por Meet fue mucho más fácil. Empezamos a buscar con el equipo de trabajo hacer búsquedas activas en las plataformas digitales que también creó el ministerio (Serna Bermeo, María de los Ángeles. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Este testimonio refleja la forma en que las profesionales debieron adaptarse a las limitaciones tecnológicas y geográficas del territorio, implementando estrategias que garantizaran la continuidad de la conexión con las familias. En este sentido, el WhatsApp y las plataformas de reuniones virtuales, se transformaron en un espacio de intervención informal pero efectivo, que facilitó la comunicación silenciosa y permanente entre las partes, permitiendo sostener el acompañamiento social en medio del aislamiento.

Lo que en un inicio se percibía como un medio poco formal para la práctica profesional, terminó adquiriendo legitimidad dentro del proceso interventivo, resignificando el valor de la comunicación digital, como un recurso metodológico. Este cambio no requirió una formación técnica previa, ya que las profesionales poseían un conocimiento cotidiano sobre el uso de ese tipo de tecnologías. Sin embargo, la Pandemia exigió reconfigurar ese conocimiento práctico en una herramienta con sentido interventivo y educativo, poniendo en marcha lo que Schön (1983) denomina conocimiento en la acción: es decir, la capacidad de responder creativamente a las demandas del contexto desde la experiencia y la reflexión práctica.

> *"otra cosa que surgió fue el WhatsApp, creo que nunca desde mis intervenciones anteriores el WhatsApp había sido una opción para intervenir, creo que lo veía como muy informal y ésa fue también una herramienta que me permitió seguir con esos procesos de intervención con las familias" (Churi, Jennifer. Entrevista semiestructurada, 2024).*

En la formalización del uso de esa red social, como medio para las atenciones profesionales desde la digitalidad, no fue necesaria una formación previa específica, se puso en juego el conocimiento en la acción, las profesionales, buscaron la manera de autoformarse en los temas que requirieron, para responder adecuadamente en las necesidades de las familias, y en su rol como profesionales que cumplían en ese momento desde la vinculación institucional.

> *"Utilizaba WhatsApp porque todo el mundo manejaba WhatsApp, y por allí utilizaba videollamadas, aprendí a hacer vídeos que en este momento no recuerdo la aplicación, pero aprendimos a hacer unos vídeos de manera tal que uno le enviaba antes de trabajar el tema con la familia, como un abre bocas, como una introducción al tema, entonces aprendí a hacer vídeos de que uno descargaba imágenes y frases y lo hacía como a modo de presentación y uno podía hablar, tenía como la voz de uno al fondo explicando el tema, entonces aprendí a usar esa herramienta y yo lo enviaba, lo comprimía y lo enviaba por ahí por el WhatsApp, pues para que no*

quedara tan pesado" (Vivas Arango, Lina Marcela. Entrevista semiestructurada, 2024).

Pese a que el WhatsApp fue lanzado en 2009, su constante actualización y versatilidad lo convirtió durante la Pandemia, en una plataforma idónea para sostener los procesos de acompañamiento social. En los relatos de las entrevistadas, se evidencia que el uso de esta herramienta no solo facilitó la comunicación, sino que generó un aprendizaje profesional emergente, al requerir la creación de materiales pedagógicos y audiovisuales que fortalecieron la intervención. Así, la elaboración de videos, mensajes informativos y guías breves, fueron una estrategia para mantener el contacto con las familias, adaptándose a sus posibilidades de conexión y descarga de contenidos.

"Entonces ahí ya luego con los días, más o menos iba ubicando la dinámica de las familias con las que trabajaba vía telefónica, empecé a programar esas atenciones de manera en que fueran más espaciadas en las horas, de que no fueran tan seguidas porque veces una familia quería atenderla 20 a 40 minutos de acuerdo al programa que ellos escogieran y la cantidad de días a la semana, ya luego se me pasaba más el tiempo porque ya estaba ayudándole con la tarea, era hacer la atención para ayudarle con la tarea, primero con algunas, el gancho era ayudarles primero con la tarea y lo que ellas necesitaban, ayudarles primero a sacar la cita para que ellos tengan la motivación de atenderme, pero habían familias que llegó un momento en que ya no te querían atender, que te decían venga y a mí qué me van a dar, yo estoy aquí sin trabajar y usted está trabajando, yo le contesto, a usted le pagan, lo que usted me está diciendo sí a mí me sirve pero es que en estas circunstancias yo necesito comida, yo necesito medicamentos, entonces ya era como que usted está ganando pero yo no, usted me está brindando una atención pero en estos momentos yo necesito prioritariamente otra cosa, entonces ya era para que me atendieran era como que, qué le ofrezco a la familia, tiene tareas, venga le ayudo con las tareas y entonces le ayudaba con las tareas y entonces ya luego yo le podía brindar la atención que el programa me estaba diciendo que tenía que brindarle a la familia y me llevaba más tiempo y empecé como a irle cogiendo la dinámica, ya se me iba todo el día porque ya tenía que doblarme frente a lo que la familia esperaba que yo "le "diera a cambio", en esa parte de la atención, ya no eran ni ocho horas laborales con lo que se supone que uno pues tenía que hacer, no, eso ya se convertía en 15, o sea ya se doblaba y en medio de ése tiempo sacar los espacios para hacer lo de mi casa (Aponza, Luz Carime. Entrevista semiestructurada, 2024).

La intervención digital, aunque facilitada por el uso de WhatsApp, demandó una reorganización emocional, temporal y espacial en las profesionales, quienes debieron adaptar su práctica a las necesidades cambiantes de las familias y a los retos propios del confinamiento. En suma, el uso del WhatsApp trascendió su

carácter instrumental para convertirse en un escenario de construcción de saberes prácticos y reflexivos, donde las trabajadoras sociales no solo mantuvieron el vínculo con las familias, sino que reconfiguraron su propio quehacer profesional desde la creatividad y la capacidad de respuesta ante un contexto inédito. Este proceso evidencia que la tecnología, inicialmente asumida como un recurso auxiliar, se consolidó como un espacio epistemológico de experiencia, en el que se generaron aprendizajes situados y transformaciones en la práctica profesional del Trabajo Social.

En los relatos de las trabajadoras sociales se identificó como punto en común la presencia de emociones como la zozobra, el agotamiento y la frustración. A través del ejercicio reflexivo que realizaron al rememorar sus experiencias, ya en un contexto, en el que las restricciones han disminuido y sus prácticas profesionales han retornado a la presencialidad, emergió un proceso de autoconocimiento y resignificación.

Estas reflexiones les permitieron a las profesionales del Trabajo Social, reconocer la forma en que, durante la Pandemia, reorganizaron sus rutinas, transformaron sus espacios y enfrentaron el desafío de desarrollar su quehacer profesional desde entornos virtuales. A pesar de las dificultades y el caos inicial, lograron cumplir con su labor, adaptándose creativamente a las circunstancias.

> *“Otras sí lo veían como las actividades y el espacio que tenían con uno, como de oxigenarse un poquito de su realidad y entonces aprovechaban muchísimo el espacio de compartir los temas, de compartir con su propia familia, que uno miraba que de verdad hacían las actividades porque uno a veces orientaba "mire, haga esto con su familia y haga este escudo protector, identifique qué elementos cuidan su hogar, su familia", y que efectivamente te enviaban fotos, te enviaban la evidencia y entonces las familias decían, "es que este espacio nos ayuda también a oxigenar también otras cosas” (Vivas Arango, Lina Marcela. Entrevista semiestructurada, 2024).*

En este sentido, puede decirse, que las experiencias permitieron un conocimiento no que surgió de la teoría, sino de la vivencia misma, una vivencia que interpeló transformó y otorgó un nuevo sentido al ejercicio profesional durante la Pandemia del Covid-19. Con base en lo anterior, y profundizando en la conceptualización, que emergió durante este proceso investigativo, a partir del análisis de los relatos de las profesionales participantes, se puede afirmar que el conocimiento producido por ellas se constituyó en una fuente legítima de saber,

distinta de las epistemologías tradicionales, teóricas y abstractas. Desde esta perspectiva, el conocimiento no se restringió a los marcos conceptuales aprendidos durante la formación académica, sino que se generó en la práctica misma, en la experiencia vivida y en la necesidad de responder a lo dado por el contexto de la Pandemia del Covid-19.

En este escenario, las profesionales debieron actuar ante una realidad imprevista: la Pandemia y el confinamiento; que transformó radicalmente las formas de Intervención Social. Enfrentadas a la imposibilidad del contacto presencial, fueron ellas quienes, desde la acción reflexiva y la creatividad, construyeron nuevas formas de acercamiento, comunicación y acompañamiento con las familias. Así, el uso del celular y de las redes sociales particularmente WhatsApp, dejó de ser una herramienta meramente instrumental, para convertirse en un medio epistemológico y práctico de intervención, a través del cual, se posibilitó la continuidad del vínculo, la expresión de las emociones y la gestión de procesos sociales en medio de la perplejidad.

> *“Pero pues uno dice, bueno en ese momento no tengo una edad tan avanzada, pero si a mí me está costando trabajo, imagínate otras personas o a las propias familias, porque uno le enviaba de pronto un archivo y "ay Lina, eso no me abrió" o "Lina, eso me está pidiendo permiso", "Lina, ¿cómo accedo?", y uno cómo le explicaba (sonrisas), tú le enviabas una nota de voz, un audio por WhatsApp y la gente no, y uno decía "ay Dios mío, ¿cómo le explico?", quisiera estar allá para explicar "mire, es así", pero entonces poco a poco uno fue como puliendo esas situaciones para darles manejo (Vivas Arango, Lina Marcela. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Este proceso demostró, que la práctica profesional puede transformarse en un espacio generador de conocimiento situado, donde las experiencias, las emociones y las decisiones cotidianas adquirieron un valor epistemológico. En otras palabras, el saber no se produjo a partir de la teoría, sino desde la acción concreta, reflexionada y contextualizada; fue un conocimiento encarnado y emergente, que se nutrió de la interacción entre las profesionales, la tecnología y la realidad social de las familias.

De esta manera, dentro de esta categoría de análisis, se identificaron las experiencias formadas en la intervención profesional con las familias, que configuró una mirada crítica y alternativa frente a las formas tradicionales, al reconocer que el

conocimiento no solo se produce en los espacios académicos o teóricos, sino también sobre la práctica vivida, reflexionada y situada.

A su vez, la experiencia le otorga legitimidad al saber que emerge de la acción profesional cotidiana, aquel que se construyó en la interacción directa con las familias, en el uso de las herramientas digitales y en la resolución de los desafíos que impuso el contexto de la Pandemia. Este tipo de conocimiento, lejos de ser abstracto, se enraíza en la realidad concreta y en la sensibilidad del quehacer profesional, convirtiéndose en una forma de comprensión del mundo, sustentada en la experiencia arrojada del proceso vivido.

> *"Sé que el mundo nos está orillando hacia la virtualidad y sigue siendo así porque aún ya pasó Pandemia y muchos trabajos siguen siendo así, pero para mí la presencialidad, no tiene rivales en este tipo de atenciones, es el poder tú estar con la persona, poder mirarla, poder sentirla, poder estar allí y poder hacerle una contención en el momento en que lo pueda necesitar o tener ese contacto físico en algunas ocasiones, siempre recurrimos a no tener ese tipo de contactos personales, pero, seguimos siendo humanos, somos profesionales y seguimos siendo humanos, podemos tener la percepción y el sentir de esa persona que puede llegar de esa manera y a veces incluso poderle poner la mano, así sea en el hombro a la persona para que pueda, asimilar algunos momentos por los que pueda estar pasando, para mí brindar una atención presencial, siempre va a ser mejor (Aponza, Luz Carime. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Así, las trabajadoras sociales, al enfrentarse a la virtualidad como nuevo escenario de intervención, transformaron sus modos de conocer y actuar, generando saberes propios que emergieron de la vivencia, del vínculo sostenido con las familias desde la distancia y del ejercicio constante de adaptación a lo desconocido. En consecuencia, la experiencia se presenta como un marco que visibiliza y reivindica el valor cognitivo de la práctica profesional, al reconocer que en ella se produce conocimiento socialmente válido y éticamente comprometido.

En este sentido, y de acuerdo con los elementos teóricos empleados en esta investigación, para sustentar los hallazgos obtenidos a partir de los relatos de las profesionales en Trabajo Social, se retomaron los aportes de Dewey (1938), uno de los primeros autores en situar la experiencia como eje central del conocimiento.

Para Dewey (1938), aprender implica reconstruir la experiencia a través de la reflexión activa; es decir, el sujeto transforma su entorno y, al mismo tiempo, se transforma a sí mismo. Desde esta perspectiva, toda experiencia significativa

conlleva un proceso de reconstrucción que la convierte en una vía legítima para la producción de conocimiento.

Los aportes de Dewey permiten comprender que, según los hallazgos de esta investigación, las profesionales reflexionaron sobre las experiencias construidas a partir de las intervenciones digitales con las familias, generando una fuente de conocimiento valiosa sobre la importancia de pensar la intervención Social, desde escenarios virtuales. Estas reflexiones generadas luego de haber enfrentado y vivido el proceso de intervención profesional desde la virtualidad son espacios fecundos para la producción de saberes que enriquecen y fortalecen el Trabajo Social contemporáneo.

También para Foucault (1971) la experiencia es un campo de disputa donde los sujetos configuran su subjetividad, y el saber se produce en los márgenes, en los intersticios de las prácticas sociales, y no únicamente en los espacios institucionalizados. Desde esta perspectiva, la experiencia adquiere un carácter crítico, al reconocer que los saberes que emergen de la vida cotidiana y profesional cuestionan las jerarquías del conocimiento dominante. En este marco, las experiencias digitales de las trabajadoras sociales con las familias se muestran como un conocimiento construido en la cotidianidad, donde las profesionales debieron repensar su rol, sus emociones y su práctica frente a una realidad inédita.

El diálogo con Foucault (1980), nos permite comprender que el conocimiento no se limita a lo académico, sino que brota de la vida misma, de las adaptaciones, aprendizajes y sentidos construidos en medio de la incertidumbre. Estos saberes cotidianos, surgidos de la interacción digital entre profesionales del Trabajo Social y familias, cuestionan las jerarquías de poder que definen quién tiene el “conocimiento válido”. En ese intercambio, se configuraron relaciones más horizontales, donde ambos actores, profesionales y familias, aprendieron juntos desde la novedad, apoyándose en los recursos disponibles y en la creatividad que la situación exigía.

De Sousa Santos (2020) aporta una lectura complementaria, al señalar que las crisis como la generada por la Pandemia son temporales y, a la vez, oportunidades para imaginar nuevas formas de vida, producción y convivencia**.** Para De Sousa Santos, las sociedades se transforman cuando el bienestar colectivo lo exige, y este tipo de situaciones críticas abren la posibilidad de pensar alternativas más justas y sostenibles para el siglo XXI.

El diálogo entre estos autores nos invita a reconocer que el conocimiento no se aprende únicamente en los libros o en las aulas, sino también en lo que vivimos día a día, en las emociones, los encuentros, los errores y los aprendizajes que deja la vida misma. “El conocer no está separado del vivir, sino que se construye sobre experiencias compartidas con otros” (De Sousa Santos, 2020, p. 84). Así, cuando las trabajadoras sociales hablaron de sus experiencias y les otorgaron valor, transformaron esas experiencias, en sabiduría y comprensión del mundo, contribuyendo a un nuevo giro epistemológico, cultural e ideológico que respalde soluciones políticas, económicas y sociales orientadas a garantizar una vida humana digna en el planeta.

Desde esta mirada, la experiencia no es solo lo que ocurrió, sino también una forma de mirar, interpretar y cambiar el mundo; un mundo que, al observarse desde los lentes de la postpandemia, revela la necesidad de continuar fortaleciendo la innovación, la dimensión humana, situada y viva del saber.

8.2 Sentidos que las trabajadores/as sociales atribuyen a la apropiación de la intervención profesional en la modalidad digital durante el confinamiento por el Covid-19.

Analizar los sentidos que las profesionales de Trabajo Social atribuyeron a la apropiación de la intervención familiar en modalidad digital, permite comprender la resignificación del rol, la construcción de nuevos aprendizajes y la manera, en que, pese a un contexto incierto, sostuvieron su compromiso ético y humano.

Desde esta mirada, la práctica digital se convirtió en un espacio para cuestionar y reconstruir la forma en que se conoce, se siente y se acompaña al otro desde el Trabajo Social. En este capítulo, por tanto, se abordan los sentidos que las trabajadoras sociales atribuyeron a la intervención digital durante el confinamiento. Particularmente, en los municipios del Norte del Cauca, territorios marcados por complejas dinámicas sociales, económicas y culturales, donde la virtualidad fue tanto una limitación como una oportunidad para sostener el acompañamiento.

8.2.1 Las emociones como forma de conocimiento y reconstrucción del vínculo profesional en la intervención digital entre profesional-familia

El conocimiento que las trabajadoras sociales construyeron durante el confinamiento por la Pandemia de la Covid-19, no se originó únicamente desde la razón, sino que estuvo profundamente atravesado por la vinculación emocional generada en la experiencia de acompañar a las familias. Las emociones se convirtieron en un componente esencial del proceso de intervención, pues permitieron a las profesionales reconocerse como sujetos sensibles y, al mismo tiempo, establecer vínculos significativos con las familias en medio de la distancia física impuesta por la virtualidad.

En la intervención con familias, las emociones del profesional no son simples reacciones subjetivas, sino fuentes de conocimiento, comunicación y sentido**.** Siguiendo a Maturana (1997), las emociones configuran los modos de relación con los otros; determinan desde qué lugar humano y ético se actúa. En ese sentido, la emoción no se opone a la razón, sino que la orienta, permite reconocer la singularidad del otro, su dolor, sus miedos y sus recursos. Con base en lo anterior, y de acuerdo con lo encontrado en los relatos de las trabajadoras sociales, se puede señalar que los sentidos que ellas atribuyen a los procesos de intervención profesional desde la digitalidad estuvieron marcados por un cúmulo de emociones que, en un primer momento, generaron inestabilidad y desconcierto. La Pandemia

las llevó a modificar, de manera abrupta su forma habitual de acompañar a las familias, lo que implicó un desarraigo del modo tradicional del encuentro, ese contacto directo, humano y cercano que caracterizaba su labor.

> *"Eso también fue difícil, eso sí fue bien complicado para mí, porque efectivamente yo venía de una rutina en la que yo organizaba mi vida para ir a la oficina o para ir a campo, […] creo que los primeros meses fue muy difícil porque inclusive soñaba muchísimo con el trabajo, soñaba que iba a una vereda; creo que era también como esa necesidad como de querer salir porque, pues estaba encerrada pero también esa necesidad de pues estar en la dinámica laboral que siempre había estado, viendo también como esos niveles creo, que eso va afectando también la psiquis de un estado de ansiedad o de demasiado estrés o de depresión, pues empezar a poner horarios creo que eso fue lo que más me costó, poder poner horarios, me di cuenta que esa rutina empezó a cambiar fue posterior a la Pandemia, pues yo trabajaba hasta las ocho o nueve de la noche y era muy sofocante todo lo que tenía y todo lo que hacía, quería resolver todo en un día, quería estar muy segura de que los profes habían hecho lo que habíamos acordado y poder levantar el informe que tenía que levantar en un día, pero eso también pues se me volvió difícil porque pues estaba sujeta a la posibilidad de comunicación que tenía, entonces organizar rutinas fue un poco difícil para mí, fue muy difícil realmente (Serna Bermeo, María de los Ángeles. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Al elaborar una reflexión sobre cómo acercarse a las familias, o cómo sostener la intervención en este nuevo escenario, emergió en las trabajadoras sociales una especie de turbulencia emocional. Ésta se manifestó en sentimientos de angustia, incertidumbre, miedo y resistencia, que, en simultaneidad, ellas lo sintieron como producto de la necesidad de adaptarse a un contexto completamente distinto el cual estuvo mediado por las herramientas tecnológicas que podían adaptar con lo que contaban las familias.

Las emociones que acompañaron este proceso estuvieron ligadas a la exigencia de incorporar la tecnología como parte esencial del quehacer profesional, lo que significó un desafío tanto técnico como emocional y simbólico, en la medida en que el uso de herramientas digitales representó una ruptura con la forma de relación que daba sentido a su práctica profesional. La angustia generó el no tener la certeza de que la forma en que se desarrollaba el proceso permitiera transmitir adecuadamente el mensaje a las familias, apoyo que se realizó con los líderes comunitarios y que evidenció que las condiciones del contexto impusieron ciertas limitaciones. Sin embargo, a pesar de no poder controlar la manera en que la

información llegaba a las familias, las trabajadoras sociales lograron confiar en el proceso y continuar con su labor.

> *“Fue muy difícil porque, bueno, nosotros en el 2019 habíamos finalizado el taller, el proyecto que teníamos directamente con Jambaló, sin embargo, siempre seguía como la comunicación, el acompañamiento no cortamos comunicación, porque sabíamos que seguía habiendo como necesidad del acompañamiento y nosotros lo hacíamos ya de una manera un poco más remota, pero la seguíamos haciendo. Para mí eso fue caótico, pero además de eso la poca conectividad que había porque bueno, nos podíamos conectar a veces con los profes, pero la señal allá era muy mala, entonces los profes entendían por partes o yo le entendía por partes a los profes, entonces nos quedábamos con el mensaje corto de "creo que me entendió pero no estoy muy segura" y entonces generaba como ése limbo de "¿en qué quedamos, o sea, qué acordamos aquí?", entonces fue como esa imposibilidad de poder tener una comunicación fluida, de poder, "está bien, yo no te puedo ver, no te puedo tocar, no puedo mí ir allá directamente a tu comunidad y darte la mano y decirte aquí estoy pero tampoco puedo hablar fluidamente contigo, entonces no puedo decirte podemos hacer esto, hagamos aquello, escucharte y que me dijeras qué opciones tenías o qué percepciones tenías. Para mí creo que eso fue lo más difícil en el ejercicio profesional en términos de esa relación que se da con la otra persona” (Serna Bermeo, María de los Ángeles. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Este proceso implicó un reacomodo subjetivo y emocional, pues debieron dotar de sentido su acción profesional en un escenario donde la interacción se construía de nuevas maneras. Tal como plantea Mead (1934), el sí mismo se configura y redefine en la interacción con el otro; y en este caso, los sentidos en la intervención digital dieron lugar a nuevas formas de reconocerse y de otorgar sentido a la práctica profesional desde la modalidad digital con las familias, desde la distancia, la incertidumbre y la vulnerabilidad compartida.

En palabras de las profesionales, el computador, el teléfono y la conexión, pasaron a ser los nuevos mediadores del vínculo, una especie de vía entre ellas y las realidades de las familias que acompañaban. Sin embargo, ese medio no siempre resultó estable ni suficiente, y por ello inicialmente vivieron ese cambio como una limitación y una pérdida de cercanía. Aun así, el tránsito forzado hacia la digitalidad también abrió la posibilidad de reconfigurar sentidos, las profesionales comenzaron a reconocer en la tecnología, no solo una herramienta funcional, sino un medio que les permitió seguir presentes, acompañar, escuchar y sostener los lazos con las familias en medio de la crisis y en ésta el distanciamiento.

> *“Uy no, eso fue una cosa loca porque uno es más de, más de verse y hacer con la persona allí y verse uno limitado, a un aparato pues para mí, al inicio fue*

difícil, me sentí un poco confrontada eso de poder también vencer muchos miedos en uno quizá, porque ya verse uno limitado a ese aparato o a veces que se iba la energía o las familias no tenían internet o se les descargaba el celular y tú las llamabas y el teléfono en buzón y entonces uno decía "ay Dios mío, ¿cómo hago allí?", entonces, sí me sentí agobiada por esas situaciones, un poquito limitada, muy limitada al principio" (Vivas Arango, Lina Marcela. Entrevista semiestructurada, 2024).

A partir de allí, es posible comprender el sentido que se otorgó, en ese momento, a la intervención profesional durante la pandemia. Este sentido dio lugar a una vivencia que emergió a partir de la ruptura con los modos habituales de interacción, ocasionada por la llegada del Covid-19, donde transformó de manera radical la práctica del Trabajo Social en el espacio estudiado. La tecnología antes vista como un recurso complementario pasó a ocupar un lugar central, convirtiéndose en el único medio para sostener la relación con las familias.

"Uno se fue adaptando, al principio fue un poco duro pero ya después uno empieza como a irse adaptando y esto es lo que hay y con esto es con lo que debemos empezar a jugar ya, entonces fue como de acostumbrarse nuevamente, a bueno, pues ya no puedo ir allá, ya me toca hablar con la familia desde acá y no sé si de pronto lo que la familia me esté diciendo sea real porque pues no puedo verla, no puedo mirar su expresión o algo así, pero fue como acostumbrarse, nuevamente e irse adaptando con las condiciones que uno tenía en su momento, fue mi principal herramienta para llegar a las familias" (Mezu Camacho, Yary Andrea. Entrevista semiestructurada, 2025).

El verse limitadas a un aparato tecnológico, fue un cambio abrupto en la forma de estar con el otro, una alteración de la normalidad de la interacción profesional cotidiana. Esta situación estuvo acompañada de emociones intensas como angustia, incertidumbre, miedo y desconcierto, sentidos que reflejaron el impacto emocional y simbólico del confinamiento. Al mismo tiempo, las profesionales se vieron llevadas a una confrontación personal y reflexiva, preguntándose si lo que hacían, y la manera en que lo hacían, realmente conservaba el sentido y la esencia de su quehacer profesional.

De esta manera, la tecnología, más allá de ser una herramienta instrumental, se transformó en una insignia de adaptación y desafío, un espacio en el que las profesionales tuvieron que reconstruir los sentidos de su intervención profesional y su rol en un contexto de crisis global e incertidumbre colectiva.

"Ése repensar {…} Yo creo que en algún momento llegué a pensar si todo lo que uno hacía valía la pena, porque en últimas la vida se te iba en un instante, un

virus podía acabar con tu vida, entonces como ser humano uno empieza, bueno, ¿y todo esto que yo he hecho, en realidad ha valido la pena? O he perdido el tiempo, frente a un virus que en algún momento te presenta la dicotomía, y es que sos efímero y que sos vulnerable, que te podés morir. Creo que ese momento me permitió repensarme un poquito también el cómo yo venía y es que siempre venía trabajando, trabajando, trabajando. Entonces, ese virus me dijo: "en realidad esto que venís haciendo, ese ritmo de vida, ¿vale la pena?", entonces creo que eso me permitió muchísimo la Pandemia reflexionar" (Churi, Jennifer. Entrevista semiestructurada, 2024).

Este relato refleja un proceso de reconstrucción del sentido de sí misma, en medio de la dicotomía generada entre el compromiso de atender a las familias durante la Pandemia y la amenaza latente que representó el virus para la sociedad. "Repensar" no se limita a un ejercicio racional o intelectual, sino que se configura como una reconfiguración de su identidad profesional y de su acción en el mundo, en un contexto donde la vida misma se percibía frágil y vulnerable.

Así, este proceso de repensarse significó reconfigurar la identidad profesional y su acción en el mundo, otorgando un nuevo sentido a su quehacer disciplinar y a la vida misma. La Pandemia se convirtió, en un punto de inflexión que invitó a detenerse, a cuestionar los ritmos, las prioridades y los significados de la cotidianidad, encontrando en la fragilidad una oportunidad para reconstruir su sentido del ser y del hacer.

En este sentido, el virus del Covid-19, más allá de su dimensión biológica y científica, adquirió para las trabajadoras sociales un valor; se convirtió en una especie de espejo existencial, que las llevó a mirarse a sí mismas y a reconocer su propia vulnerabilidad frente a la incertidumbre y la posibilidad real de la muerte. Esta confrontación con los límites de la existencia humana permitió abrir un espacio de reflexión íntima y profesional, entre el sentido de la intervención profesional y el valor de la vida.

"Mucha frustración, generó muchísima frustración, mucha angustia de no saber si lo estoy haciendo bien o si lo están haciendo mal, también eso me llevó a una dinámica propia del equipo de trabajo, en la que todos empezamos a pensar "tenemos que hacer algo", o sea, yo lo estaba viviendo acá pero mis compañeros también, cada uno lo estaba viviendo en su casa y yo trabajo con profesionales también de otras ramas y todos empezamos a pensar qué podemos hacer, cómo podemos dinamizar esto de otra manera, entonces fue frustrante, pero también fue retador y ése ser retador también nos llevó a qué en ésa poca comunicación que lográbamos tener con las comunidades fuera muy precisa, "profe, ¿qué se están pensando ustedes para la continuidad de sus niños, cómo están haciendo ustedes

para el tema de garantizar la educación de sus niños?, todo concreto" (Serna Bermeo, María de los Ángeles, entrevista semiestructurada. 2024).

De acuerdo con los hallazgos, este tiempo de crisis visibilizó la forma en que las profesionales cuestionaron y resignificaron el sentido de su ejercicio profesional, especialmente al trasladarlo a la virtualidad. Pero más allá de los cambios en la forma de intervenir, lo que se transformó fue la comprensión de su papel como sujetas sociales y humanas, en el silencio del confinamiento y la distancia digital, emergió la necesidad de repensarse, de revisar no sólo cómo acompañaban a otros, sino también qué sentido tenía su propia existencia y su práctica en medio de una realidad que evidenció la fragilidad de la vida. Desde esta comprensión, las emociones no fueron un obstáculo, sino el punto de partida para construir conocimiento situado. Esta reflexión da paso a una mirada más amplia, la comprensión del vínculo como espacio epistemológico, ético y político.

De acuerdo con lo encontrado, respecto a la manera en que las profesionales de Trabajo Social y las familias lograron sostener el vínculo, resulta pertinente retomar a John Bowlby (2009); el autor plantea que las personas nacemos con una necesidad innata de buscar establecer proximidad con quienes nos permiten generar protección, el vínculo no es un proceso aprendido sino un mecanismo adaptativo que contribuye a garantizar la supervivencia.

Desde esta perspectiva, el vínculo se configura a partir de la sensibilidad, disponibilidad y coherencia con las que el otro ofrece seguridad. Así, lo vivido y las emociones por las que transitaron las trabajadoras sociales, durante la atención a las familias en el contexto de la Pandemia del Covid-19, favoreció la construcción de una relación horizontal, en clave de Bowlby (2009) una base segura.

"Pues un poco de ansiedad de poder aprender y tener que recurrir a nuevas tecnologías o a nuevas plataformas, pero también de un reto muy grande de aprender y no quedarme, entonces buscamos por una parte, buscamos por otra y el encargado casi siempre de proponer cómo utilizar la tecnología era la persona encargada del área de comunicaciones, pero entonces siempre algo ocurría y yo también me metía y le decía "no pues, hagámosle por aquí, hagámosle por allá", o sea había que buscar maneras, yo no me podía quedar quieta y decir me resisto, es que no me da, es que no me gusta, había que buscar la manera y había que hacerlo, eso generó un poco de ansiedad pero había que hacerlo sí o sí, no podíamos decir no, o renuncio y no me voy a trabajar, me voy a descansar no, había que hacerlo sí o sí algo" (González, Carolina. Entrevista semiestructura, 2024).

Desde una perspectiva socio-profesional, los sentidos que las profesionales atribuyen a la intervención profesional, desarrollada desde la modalidad virtual, se constituyeron en componentes esenciales para comprender los denominados por Berger y Luckmann (1997) procesos de apropiación. En coherencia de estos autores los fragmentos plasmados dentro del análisis de esta categoría de investigación permiten visibilizar la forma como las profesionales de Trabajo Social enfrentaron ese tipo de incertidumbres y los choques que tuvieron al resignificar sus roles frente a escenarios de cambio, sugeridos por la situación de crisis provocada por el virus de Covid-19.

Podemos señalar que, para las profesionales entrevistadas, la adaptación a los procesos de intervención profesional, por los medios tecnológicos, representó un tránsito forzado, que las llevó a reconfigurar el lugar del Trabajo Social en la vida de las familias. Este proceso implicó importantes retos metodológicos, especialmente en la forma en que venían desarrollando la atención y el acompañamiento a las familias.

Para Pichón Rivière (1985), el vínculo es de naturaleza social y se establece en la relación con el otro. Desde su perspectiva, las personas no somos seres aislados, no existe un yo independiente, sino que la identidad, las emociones y las conductas se configuran en la interacción con los demás. Para este autor, la vida humana constituye una red constante de vínculos, que se transforman según la vivencia. Dicho proceso también generó reflexiones éticas y emocionales, que marcaron la manera, en que cada una de ellas comprendió su rol profesional y la esencia del vínculo con el otro. Fue precisamente ese tránsito vivencial el que posibilitó una reconstrucción del sentido de la intervención profesional, permitiendo hacer esa resignificación.

> *“Pues yo creo que fue, no sólo el propósito de cumplir con un proyecto sino también el trabajo, el amor por lo que hacemos que no, nos permitió quedarnos quietos sino reinventarnos un poco de qué hacemos y cómo lo hacemos” (González, Carolina. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Con base en lo anterior, puede afirmarse que las narrativas de las trabajadoras sociales, participantes en esta investigación, reflejan una heterogeneidad en los sentidos atribuidos a los procesos de intervención profesional durante el tránsito hacia la virtualidad. Si bien se evidencian similitudes en las

emociones y vivencias experimentadas, cada relato expresa una forma particular de otorgar sentido a esta vivencia. Los siguientes testimonios dan cuenta de ello.

> *“Yo creo que el confinamiento generó, aunque muchas personas pueden creer que era mejor porque estabas desde tu casa, sentía que iba a explotar precisamente por los casos que empecé a recibir y es esa agudización de por ejemplo lo de los conflictos que se gestaban dentro de las casas, "no soporto a este, no soporto a este. Y no soporto al otro", pero era porque siempre estoy ahí con esa persona” (Churi, Jennifer. Entrevista semiestructurada, 2024).*

> *“esa emoción de sentirme bien porque en ese entonces me sentía que podía ayudar a alguien y que podía, por medio de esa conversación que estaba contribuyendo a la salud mental de esa persona y de algunas personas durante la llamada, porque en algunas ocasiones hablaba no solamente con una, sino que hablaba con dos o tres personas al tiempo” (Mezu Camacho, Yary Andrea. Entrevista semiestructurada, 2025).*

> *“ese llamado a la innovación, la posibilidad de recurrir a otros medios, de buscar ayudas visuales, inclusive de aquellos momentos en los que logramos hacer como talleres con los profes, virtuales para que ellos trabajaran con las familias y lo que yo trataba de hacer era hacer dinámicas y entonces estábamos aquí sentados pero yo me paraba, bailaba, y terminaba lo que ellos tenían que hacer conmigo con su cámara encendida, con hojas, con mensajes, tratando de que la comunicación virtual no fuera tan quieta como ahí sentaditos, sino que fuera como todo el tiempo moviéndose, habían algunos que ni siquiera encendían su cámara porque, la conectividad no se les daba, pero yo, sí siempre encendía la mía y lo que hacía era moverme y hacer otras cosas, yo les decía: "hagamos tal cosa" y pues ellos decían que la hacían y yo no sé si la hacían o no, pero lo que sí busqué siempre, fue que no se perdiera esa posibilidad de estoy aquí, como de que no fuera una pantallita o un muñequito ahí puesto hablando por mí, sino que era yo siempre aquí moviéndome y haciendo como si los tuviera aquí, entonces yo siento que ésa fue una gran oportunidad de pensarme justamente en eso de que lo virtual me da posibilidades de poderme reunir con otra gente, pero soy yo quién tiene que darle ese toque para que la gente que está ahí” (Serna Bermeo, María de los Ángeles. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Para algunas, la incorporación de las herramientas tecnológicas representó un proceso limitante, en tanto sentían que la mediación digital reducía la cercanía y la sensibilidad del encuentro con las familias. Para otras, estas mismas herramientas se convirtieron en el medio que mantuvo vivo el vínculo profesional, posibilitando la continuidad del acompañamiento a pesar de las restricciones impuestas por el confinamiento. En conjunto, estas vivencias, demandaron un esfuerzo de adaptación, aprendizaje y reconstrucción del proceso de implementación de las estrategias, lo que implicó estudiar las formas de

acercamiento, cuidado y presencia profesional en contextos mediados por la virtualidad. De acuerdo con Mead (1934), el “yo” se construye en el proceso de interacción social, pero también en la interacción interna entre el “yo” (impulsivo) y el “mí” (socialmente configurado). En los hallazgos se encontró un diálogo interno que refleja la tensión entre las normas del mundo laboral y las necesidades personales y existenciales.

> *“Claro, que no me vaya a llevar a la depresión o a la sí como al desasosiego pero permito que me duela, yo necesito que me duela porque de lo contrario estaría haciendo un haciendo por hacer y no quiero llegar a eso y eso lo descubrí justamente en la Pandemia, lo mucho que me dolía lo que veía pero entonces aprendí a que tengo que gestionarlo de otra manera, de asistir a terapia, de hacer actividades diferentes, de conectarme de otra manera también con otras prácticas, puedo seguir consiente de que soy lo soy como persona y como profesional, creo que esto de la virtualidad me ayudó muchísimo para conectarme con gente que estaba lejos pero también para ayudarme con la necesidad del aquí y del ahora, sí yo tengo la oportunidad de sentarme a tomarme un café con alguien pues hago eso, no siempre será por WhatsApp, no entiendo por qué tiene que ser por llamadas sentarme aquí hablemos, contáme qué estás haciendo, hacé lo que querás hacer, reí si querés reír, llorá si querés llorar, cométe las uñas, lo que sea que querás hacer que te pueda ver allí, cómo que, reafirmar mucho de eso y replicó en todo, si yo puedo entrar a una comunidad yo entro, si yo tengo que ponerme las botas y montarme en una lancha y transitar un río y ver cómo vive ésa comunidad y ponerme a jugar con los niños y ponerme a hacer actividades lúdicas con los niños hacerlo y disfrutarlo porque sí, yo no voy a cambiar el contexto en el que está, yo no voy a cambiar su realidad, yo no voy a cambiar el mundo yendo allá, pero tal vez si pues cambiar ése momento y pueda generar bienestar ahí y eso para mí es muy importante” (Serna Bermeo, María de los Ángeles. Entrevista semiestructurada, 2024).*

La autorreflexión frente al sentido atribuido, a la intervención profesional en modalidad digital permitió reconocer, en las trabajadoras sociales, las formas de continuar alcanzando los objetivos laborales pese a las transformaciones impuestas por la virtualidad. Asimismo, posibilitó identificar cómo orientar adecuadamente a las familias en los procesos de atención a distancia y, al mismo tiempo, permitirse sentir, evitar descuidar su propio entorno y valorar los momentos de la forma en que se presenten. Esta reflexión implicó no solo un ajuste, sino también una reafirmación ética, centrada en el valor de la vida, el cuidado del otro y la responsabilidad profesional en estos momentos en la dinámica de la sociedad.

En este proceso, emergió una comprensión más amplia del quehacer profesional en Trabajo Social y la capacidad de generar nuevos conocimientos y

formas de atención con familias, donde la empatía, el cuidado y la sensibilidad ética se consolidaron como ejes fundamentales para sostener la Intervención Social. Con base en lo mencionado anteriormente, es posible analizar, desde una mirada del interaccionismo simbólico de Blumer (1969), que la irrupción del virus actuó como un disparador de cambio en las dinámicas cotidianas y en los marcos normativos que regulan las relaciones sociales y la interpretación del mundo compartido.

> *"Pues eso fue un cambio drástico por las dinámicas que ya se tenían desde los empleos anteriores, pero pues con todo y eso, le tocó buscar a uno otras alternativas, entonces lo que a mí me dejó, desde lo virtual y lo presencial, a mí me gusta mucho lo que es el ser, me gusta como el tacto, me gusta mucho el movimiento y entonces cuando no veo a la persona, eso te genera como "sí será que esta persona te está diciendo la verdad?, si será que está persona en verdad sí está viviendo está situación y sí necesita el bendito mercado?", entonces en ese caso quedaba como con muchas preguntas, sí porque no sé si esa persona me estaba diciendo la verdad porque pedían, la gente pedía y le toca a uno salir a gestionar porque a uno en ese momento desde el ámbito laboral le tocaba hacerlo o hacerlo. Pero ya desde el Trabajo Social, lo que uno hace ahorita pues no, a mí me gusta mucho el cara a cara, el saber si la persona me está diciendo la verdad, siempre es como en esa este, sí porque, hay personas que por más de que te digan eso es así, en la realidad las cosas son diferentes porque uno ya mira si verdaderamente tiene una necesidad, el observar el entorno, todo eso te da la pauta para uno mirar cómo hacer y cómo ayuda a la persona, pero desde lo virtual uno cómo hacía, aunque podía salir en algunos momentos y yo me pegaba mis escapaditas, porque si lo necesitaban urgente pues yo tenía que ir a resolver, pero pues en la realidad, es mucho mejor estar en vivo y en directo" (Colorado, Marisoliana. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Fue solo con la llegada de la emergencia sanitaria, cuando los recursos profesionales anteriores y emergentes se integraron de manera obligada y acelerada, generando en un primer momento sensaciones de malestar, resistencia e incertidumbre, derivadas tanto del desconocimiento de las herramientas digitales como de la ausencia de formación y reflexión previa sobre la intervención profesional mediada por la virtualidad. La intervención, en este sentido, se configuró como un espacio de co-construcción simbólica, donde las trabajadoras sociales resignificaron lo que implicaba acompañar, cuidar y sostener al otro en tiempos de transformación y crisis.

> *"La escucha más detallada, el escuchar más a las personas porque uno en la oficina a veces por el afán que hay una cola de gente y todo, uno por el afán como que escucha por fragmentos, aquí no, aquí estás en el silencio completamente con el tiempo totalmente libre y la concentración para escuchar con toda la tranquilidad,*

no es lo mismo escuchar en una oficina porque estás en oficina y pum- pum te tocan, "te necesito.", vea eso eran miles de interrupciones, entonces a veces cuando uno quería hablar con la persona tenía que irse pa' otro lado y en cambio allí [virtualidad] están con todo el tiempo del universo y la escucha, lo importante que es escuchar la gente que yo decía en tanto tiempo, por decir algo, habían aspectos que no los conocía y uy no lo puedo creer y llevando tanto tiempo con esta persona y no había escuchado esto. Eso es una cosa que uno aprende para el resto de su vida" (Borja, Patricia. Entrevista semiestructurada, 2024).

Comprendiendo lo anterior, la Intervención Social es una práctica viva, atravesada por emociones, relaciones, saberes y decisiones ético-políticas. En tiempos de Pandemia, ésta se transformó en un territorio simbólico y político donde se reconstruyó la manera de acompañar, cuidar y transformar la realidad social desde nuevas formas de encuentro y de sentido. En este escenario, las emociones adquirieron un papel central, no solo como respuesta ante la crisis, sino como parte constitutiva del propio acto de intervenir. Como plantea Alfredo Carballeda (2023), "la intervención supone alguna forma de búsqueda de respuestas a interrogantes eminentemente sociales; por lo tanto, debería producir modificaciones en relación con la cuestión puntual en que es llamada a actuar" (p.107). De esta manera, el lugar de "la intervención se transforma en un territorio, entendido no sólo como un espacio jurídico que otorga legitimidad a la acción profesional, sino también como un espacio político, donde se configuran las agendas y se construyen sentidos en torno a las múltiples dimensiones de la cuestión social" (p. 107).

Desde esta óptica, las trabajadoras sociales pudieron comprender y vivenciar lo que implicaba desarrollar procesos de ciber intervención, al encontrarse plenamente inmersas en ellos, no solo desde la acción profesional, sino también desde la experiencia emocional que esta conllevó. Sus emociones no constituyen simples reacciones individuales, sino formas de interpretación y lectura de la realidad social que estaban habitando. Ejemplo de ello fueron los sentimientos expresados ante las limitaciones propias de la modalidad virtual, como frente al sufrimiento que observaban en las familias a las que acompañaban. Como lo plantea Ahmed (2004),

> "Las emociones son una forma de relación y de contacto con la alteridad. Subraya así el carácter externo y social de las emociones, que son realidades materiales que no habitan positivamente los objetos ni los sujetos,

sino que se adhieren a los objetos, se mueven entre los cuerpos y adquieren su significado en el curso de su circulación pública" (p. 62).

Lo que permite reconocer que las emociones, más que un obstáculo, constituyeron una vía de conocimiento y comprensión del contexto vivido.

Aunque las formas de intervención se modificaron, pasando del contacto presencial a la mediación tecnológica, el sentido ético y relacional del acompañamiento permaneció como una constante que otorgó continuidad a su práctica. En este tránsito, el tiempo impersonal siguió su curso a través de las jornadas laborales, las políticas institucionales y las demandas sociales, mientras que el tiempo personal de cada profesional se entrelazó con emociones y reconstrucción de sentido.

De este modo, el sentido atribuido a la intervención profesional con familias desde la digitalidad no implicó una ruptura total, sino una reconfiguración simbólica del ser y del hacer profesional, en la que lo humano continuó siendo el eje articulador del encuentro con los otros, en medio de la distancia y la virtualidad.

La emoción actuó como un lenguaje pre-reflexivo, que permitió a las trabajadoras sociales, conectarse con las familias y generar vivencias producto de ese acompañamiento. Desde esta mirada, la intervención profesional, se comprende, como un espacio vivo de relación y construcción conjunta de sentido, además de asumirse como una relación intersubjetiva, en la que el encuentro entre sujetos posibilitó la comprensión mutua, el cuidado y la construcción compartida de sentido.

Desde la perspectiva de Sara Ahmed (2004), las emociones no son algo privado, sino fuerzas sociales que circulan entre los cuerpos, moldeando los vínculos y configurando el campo de intervención. Por tanto, las emociones del profesional median no sólo el encuentro interpersonal, sino la interpretación de las realidades familiares.

> *"Digamos que me marcó a nivel profesional porque sentía y entré a cuestionarme, entré a pensar que mi profesión no estaba cumpliendo, o, mejor dicho, como profesional no estaba cumpliendo un rol significativo dentro ejercicio porque las familias no respondían, porque las familias omitían la información que se les daba, porque siempre había excusas, entonces digamos que entré como a cuestionar lo que hacía, para qué lo hacía y con qué fin lo estaba haciendo. Tanto así que habían momentos en que llegaba al extremo del llanto, como del no quiero más, no quiero seguir, no estoy sirviendo para lo que estoy haciendo, hasta que ya digamos que logré reconocer que para todos, el ejercicio o la situación que estaba*

suscitando en el momento era bastante compleja y que debía empezar a buscar estrategias que pudiera emplear de manera virtual, entonces fue un antes complejo, pero un después significativo, porque pude erradicar que no era yo la mala profesional, sino que, no estaba empleando las estrategias que realmente necesitaba en el momento en el que estábamos. (Mosquera Tobar, Lina Marcela. Entrevista semiestructurada, 2025).

Desde una perspectiva biológica y relacional, Humberto Maturana (1992) sostiene que todo acto de conocer se realiza en el dominio de las emociones. Para este autor, las emociones no son simples reacciones subjetivas, sino los fundamentos desde los cuales el ser humano actúa, piensa y construye realidad. En sus palabras, todo hacer humano ocurre en el emocionar, lo que significa que las acciones, los pensamientos y las formas de relación se configuran desde las disposiciones emocionales que habitan en cada sujeto.

Maturana (1992) explica que:

> "La emoción no debe entenderse como un sentimiento pasajero, sino como una disposición corporal dinámica que define los dominios de acción en los que nos movemos. Así, cuando una persona cambia de emoción, también cambia su forma de actuar, pues la emoción constituye el sustrato del comportamiento humano y la base de toda racionalidad" (p. 80).

Sin embargo, el autor advierte que vivimos en una "cultura que desvaloriza lo emocional, lo cual dificulta reconocer el entrelazamiento entre razón y emoción que estructura nuestra vida cotidiana" (p. 82).

Se puede interpretar que el sentido que las trabajadoras sociales atribuyen a la intervención profesional digital con familias estuvo atravesado por las emociones. Estas no solo les permitieron reconocerse en sus propias vivencias, sino también reconfigurar su manera de acompañar y cuidar al otro en un escenario mediado por la distancia y la tecnología. La emoción se constituyó en una fuente de conocimiento y orientación profesional, al posibilitarles comprender el sufrimiento, la incertidumbre y la esperanza que emergió tanto en ellas como en las familias a las que acompañaron.

"Voy a poner en práctica lo aprendido, como te mencionaba anteriormente, con otras familias fue diferente porque no asumieron compromisos, porque yo en su momento sentía que eran las familias que me llevaban a frustrarme, a pensar que no servía como profesional, pero pues ya luego, cuando fueron manifestando sus necesidades del por qué no te atienda, si te contesto la llamada, pues no puedo trabajar, entonces yo fui como entendiendo esa dinámica de ellos y reajustamos

muchas cosas, para poder estar inmersas como en las dinámicas de las familias y poder llevar un ejercicio fructífero frente a esa atención" (Mosquera Tobar, Lina Marcela. Entrevista semiestructurada, 2025).

La intervención profesional digital se configuró como una práctica donde razón y emoción se entrelazaron, posibilitando una comprensión más humana, empática y situada de las realidades familiares afectadas por la crisis sanitaria. Martha Nussbaum (2001) también expone que las emociones son formas de juicio y razonamiento evaluativo; lejos de ser impulsos irracionales, expresan lo que valoramos, lo que nos importa y cómo interpretamos el mundo. Las emociones, afirma la autora, "son el resultado del estado de apertura del ser humano hacia aquellos objetos que considera valiosos y que escapan a su completo control, revelando sus limitaciones, pero también los recursos con los que cuenta para desenvolverse en un mundo de conflictos y azar" (p. 22). Desde esta óptica, conocer implica también valorar, posicionarse éticamente frente a la realidad y asumir una forma sensible de razonamiento.

A la luz de este planteamiento, el sentido que las trabajadoras sociales atribuyen a la intervención digital con familias estuvo atravesado por juicios morales y afectivos que orientaron sus acciones. Estas emociones como la empatía, la frustración o la compasión guiaron su manera de conectar con las familias, sostener el vínculo y adaptar las estrategias institucionales a las realidades concretas de los hogares.

Como lo mencionaron las profesionales,

"Siendo resiliente, ser empática, de mostrarle al otro que es importante que nos coloquemos en los zapatos de los demás, a que vivamos el día a día, a que reconozcamos que en cualquier momento nuestra vida puede tener un vuelco de 380° sin pensarlo, que todos somos diferentes, que todos tenemos una particularidad y que no por eso debemos cómo aislarnos o rechazar al otro por ser diferente" (Mosquera Tobar, Lina Marcela. Entrevista semiestructurada, 2025).

"La empatía y ponerse en los zapatos del otro, eso lo rescato mucho de la virtualidad, porque digamos que uno podría estar bien, pero desconocía realmente el cómo estaba la otra persona y cuando tú empezabas a indagar y a hablar con la otra persona entonces como que ufff, está situación me toca y voy a empezar a hacer como más carismática con esta persona, entonces despertó en mí como la empatía y poder ponerme en los zapatos del otro" (Mezu Camacho, Yary Andrea. Entrevista semiestructurada, 2025).

Con base en los relatos, la intervención profesional digital, se configuró como un proceso de negociación constante entre las demandas institucionales y las formas en como las familias interpretaban la realidad que estaban viviendo.

El relato de una de la trabajadora social lo refleja:

> *“Claro, porque yo tenía un grupo de ciegos adultos y cada reunión con esa gente era impresionantemente un aprendizaje increíble, ellos estaban felices, ellos echaban chistes pues que uno se imagina se son personas tristes, no, yo hasta una vez les pregunté, bueno han pensado en algún momento en volver a recuperar la visión y me decía alguien "no, nosotros no extrañamos lo que no conocemos, nosotros somos felices así", porque ellos desarrollan otros sentidos, entonces le hace pensar ese tipo de cosas. Entonces yo dije, vean nos tocó el otro lado, o sea nos tocó estar como en la posición de ellos, entonces por qué yo me voy a estresar, pensé y de verdad que uno desarrolla como esas habilidades, entonces yo no sé si es que yo soy así, no sé si es que yo hablo por teléfono y a mí me están contando y yo me empiezo a imaginar todo y me imagino los paisajes y todo, es una cuestión pues es una cosa mía, pues puede que haya otras personas que sean diferentes y como que te angustian porque lo ven y nada y no, yo me imaginaba las cosas, me contaban por ejemplo a veces cómo estaban las casas, por allá se escuchaban gallinas y se escuchaban animales y yo "ve, qué hay por allá y cómo es allá?", o sea ellas me iban contando cómo es el lugar y entonces eso hizo que se conociera la realidad de las familias” (Borja, Patricia. Entrevista semiestructurada, 2024)*

El sentido de la intervención digital conllevó un ejercicio ético y emocional, en el que las trabajadoras sociales buscaron sostener la confianza y la humanidad en la relación profesional. La emoción, en este contexto, se convirtió en una forma de conocimiento y de acción, que les permitió interpretar la realidad de las familias y, responder con sensibilidad, para mantener vivo el propósito esencial del Trabajo Social, acompañar y cuidar al otro.

> *“Me enfoqué sí, en que aprovecharan lo que tenían, que aprovecharan eso, que eso no era malo, sino que miramos otras estrategias para poder salir adelante” (Colorado, Marisoliana. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Este ejercicio implicó una reconfiguración del sentido de la intervención, las trabajadoras sociales no solo experimentaron el agotamiento físico derivado de la intensificación laboral, sino también el peso moral y emocional de acompañar en medio de una situación de crisis, enfrentando el dilema entre lo que podían ofrecer profesionalmente y lo que las familias realmente necesitaban para sobrevivir.

> *“La virtualidad creo que fue la mayor muestra de desigualdad estatal, o sea, unos tenían, otros no tenían y esos que no tenían no se quedaron en no tener y quedarse sin nada y otros con un poco más de urbanización, tuvieron la capacidad también de buscar otras formas y de moverse dentro de sus territorios […]” (Serna Bermeo, María de los Ángeles. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Así, el sentido atribuido a la intervención profesional digital, no se ancló únicamente en la continuidad de los programas institucionales, sino en la búsqueda de un encuentro significativo, donde las emociones, la empatía y la responsabilidad social fueron los pilares que permitieron sostener la práctica profesional en un contexto marcado por la crisis y la transformación. Asimismo, los relatos dejan ver un sentimiento de desigualdad y contradicción ética, mientras las profesionales continuaban laborando y mantenían cierta estabilidad, las familias vivían el desempleo y la incertidumbre. Este contraste generó emociones de culpa, frustración y ambivalencia, que las llevaron a cuestionar el sentido mismo de su acción profesional “¿qué significa acompañar cuando lo urgente es sobrevivir?”.

> *“Pues por la situación, y que muchos, desde ahí dio la pauta para que la gente se enfocara como desde la virtualidad hacer para distribuir ciertos gastos, porque en algunos momentos salían, había gente que le tocó ir a hacer unas uñas, que, a arreglar un cabello, les tocó salir y lo hacían a domicilio, porque había que sobrevivir” (Colorado, Marisoliana. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Bajo esta perspectiva, el sentido atribuido a la intervención profesional durante la Pandemia se configura como una experiencia compleja y humana, marcada por la sobrecarga y la necesidad de reafirmar la legitimidad del Trabajo Social en un contexto que desbordó los marcos institucionales y puso en evidencia la vulnerabilidad compartida entre profesionales y familias.

Ahmed (2015) plantea que las emociones no pertenecen únicamente al ámbito privado, sino que poseen una dimensión política y cultural, pues circulan entre los cuerpos, configuran significados colectivos y dan forma a las relaciones de poder, pertenencia y exclusión. En el campo del Trabajo Social, esta lectura permite vislumbrar, que las emociones no fueron simples reacciones ante la crisis, sino formas de resistencia y de construcción de sentido frente a un contexto de contingencia. En la práctica profesional, las emociones actuaron como un conducto entre la experiencia individual y la comprensión colectiva de la situación por parte de las familias.

La ciber-intervención, entendida según Pereira-García (2022) como un espacio de interacción entre humanos y máquinas, fue reinterpretada por las trabajadoras sociales, no sólo como un desafío, sino como un escenario de encuentro simbólico, donde la empatía y la sensibilidad se mantuvieron como pilares del acompañamiento.

8.2.2 El cuidado de otros y el autocuidado en la intervención profesional

El cuidado se posiciona en esta investigación, como un elemento emergente que articula lo personal con lo profesional, revelando que toda Intervención Social se nutre del reconocimiento mutuo. En el contexto de la intervención digital durante el confinamiento por la Covid-19, las trabajadoras sociales reinterpretaron el cuidado no solo como una práctica dirigida a las familias atendidas, sino también como una experiencia reflexiva y necesaria hacia sí mismas y sus propios entornos familiares.

La intervención profesional digital en ese contexto estuvo atravesada por el cuidado como un eje ético, relacional y humano. En medio de los desafíos que trajo el confinamiento, las acciones de cuidado se convirtieron en una forma de sostener la vida, acompañar y acompañarse, resignificando el lugar del Trabajo Social en contextos de crisis.

Cuidar, dejó de ser únicamente una función profesional o una tarea dentro de la intervención; se transformó en algo vital donde la fuerza interior se entrelazó. En el ejercicio de atender las situaciones ajenas, que presentaron las familias las trabajadoras sociales, se enfrentaron también a su propio malestar, reconociendo la necesidad de mirarse a sí mismas y de encontrar en el autocuidado una condición esencial para seguir acompañando con sentido.

> *“Yo creo que ya era un momento de mi vida que tuve que también parar porque yo creo que estaba sobrecargada y parar implicaba también "creo que voy a estallar"” (Churi, Jennifer. Entrevista semiestructurada, 2024).*

El autocuidado se constituyó en una plataforma entre la vida personal y la intervención profesional, recordando que toda intervención genuina nace del reconocimiento del otro, pero también del respeto y amor hacia uno mismo. Esta postura, se puede justificar con lo que Noddings (2003), la ética del cuidado se da en las relaciones humanas y la responsabilidad hacia el otro, priorizando la atención, la empatía y la respuesta consciente sobre la aplicación de normas abstractas. En este enfoque, el cuidado no se entiende como un acto aislado, sino

como una interacción recíproca, en la que quien cuida reconoce las necesidades del otro y se compromete deliberadamente a responder a ellas. En esta línea, el sentido atribuido por las trabajadoras sociales fue ampliado y relacional, lo que implicó atender las necesidades emocionales y materiales de las familias al tiempo que reconocer la propia fragilidad y los límites personales frente al desgaste que implicó intervenir en la virtualidad.

Las profesionales comprendieron que cuidar también es intervenir. A través de gestos cotidianos, la llamada telefónica, la videollamada o un mensaje de texto por WhatsApp, lograron tejer presencia, escucha y contención en medio de la distancia, demostrando que se podía sostenerse incluso cuando la cercanía física no era posible.

De este modo, el cuidado emergió como un acto político y ético que permitió mantener viva la esencia del Trabajo Social, la defensa de la vida, la dignidad y la interdependencia humana. Así, la intervención profesional digital, se convirtió en un espacio de reconstrucción simbólica del acompañamiento, donde cuidar al otro y cuidarse a sí mismas se entrelazaron como prácticas inseparables de una misma ética del encuentro.

> *"Pues el fortalecer más la salud mental en mí y en mi familia, en entender que hay situaciones y que hemos vivido situaciones muy fuertes pero hay que cuidar muchísimo más la salud mental, porque no sabemos en qué momento podemos volver a una situación como esa y el fortalecer también la relación familiar y un reto que sigo teniendo todos los días es el poner esos límites justamente entre cuando soy mamá, esposa y estoy en familia a cuando estoy trabajando, creo que han sido esos, y valorar sobre todo lo que uno hace y cómo lo hace, porque la digitalidad y el trabajar en el período de confinamiento, aprendí a valorar el tipo de trabajo que yo hacía con las familias y con las comunidades, me permitió valorarlo muchísimo más" (González, Carolina. Entrevista semiestructura, 2024).*

Este asunto refleja, que la vivencia del confinamiento llevó a las trabajadoras sociales a revalorizar su quehacer profesional, reconociendo el impacto emocional que implicó al estar disponibles para otros desde la virtualidad y, al mismo tiempo, para sus propias familias. Así, el cuidado se transformó en un acto de equilibrio entre el deber profesional y la necesidad humana de bienestar personal.

El cuidado de la salud mental fue un elemento esencial, las profesionales reconocieron que la mediación digital en los procesos de acompañamiento afectó su bienestar emocional, generando la necesidad de incorporar prácticas de autocuidado y de cuidado familiar como condiciones para sostener su labor con las

familias. De este modo, el acto de cuidar a otros se entrelazó, con la responsabilidad de cuidarse a sí mismas, comprendiendo que sólo desde el equilibrio personal era posible acompañar.

Del mismo modo, el cuidado implicó el reconocimiento y la validación de las emociones como parte del proceso de acompañamiento.

Como lo expresa,

> *"Tomarme el tiempo para yo sentirme mal, llorar lo que tenía que llorar y sacar la fuerza porque las familias ven en uno la figura de la profe, de la orientadora que es la que está ahí y que es la que nos da la fuerza o nos da la orientación de qué hacemos y le toca a uno hacer como si no pasara, como transformar las palabras de apoyo en algo que realmente se sienta que es un apoyo {…} (González, Carolina. Entrevista semiestructura, 2024).*

El autocuidado aparece, como un acto de humanidad y autenticidad, en el que no se oculta su fragilidad, sino que la transforma en fortaleza para sostener a otros. Este proceso de introspección permitió a las trabajadoras sociales reconstruir el sentido de su práctica desde los valores y la sensibilidad frente a la situación compartida. De esta forma, las trabajadoras sociales, al integrar el autocuidado en su práctica, encarnaron una forma de cura, que no sólo procuró el bienestar de las familias, sino también, la preservación de su propia existencia profesional y emocional.

El cuidado se configuró como una dimensión existencial y ética de la intervención profesional digital, donde atender, acompañar y sostener a otros exigió primero mirarse hacia adentro, reconocer las propias fragilidades y transformar la vivencia en un acto consciente de humanidad compartida.

> *"Pero era distinto, una cosa era lo que yo sentía y otra era lo que le reflejaba a la persona con la que intervenía, porque creo que uno siempre en últimas tiene como esa responsabilidad de brindarle al otro esa esperanza de vida y que las cosas podían mejorar, entonces, una cosa era Jennifer como persona, pero otra cosa muy distinta era Jennifer en el rol de trabajadora social" (Churi, Jennifer. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Se revela la dialéctica entre el ser personal y el ser profesional, mostrando cómo, en el ejercicio del Trabajo Social, las emociones y la identidad se entrelazan, pero también se diferencian. La profesional, expresa una escisión reflexiva, por un lado, el sentir propio de la vulnerabilidad, el temor, la incertidumbre y, por otro, el deber ético de sostener al otro desde la esperanza. Esta tensión pone en evidencia

que la intervención no se reduce a una acción técnica o racional, sino que implica un trabajo emocional y simbólico.

En términos de Blumer (1981) esta distinción entre “ser persona” y “ser trabajadora social” puede interpretarse como un proceso de reconstrucción del “yo” frente a las expectativas sociales y profesionales. El “yo” que actúa frente al otro se configura a partir de los significados compartidos del rol profesional, que demandan contención, serenidad y fortaleza, aun cuando internamente se experimentaron emociones contrarias. Así, manifiesta un manejo reflexivo del sí mismo, una capacidad de autodistanciamiento que le permitió sostener el vínculo sin perder su humanidad.

En clave de Joan C. Tronto (1993):

> “to care about caring is to care about one's ability to care deeply about things and people in general, to invest oneself in and devote oneself to something (or someone) or other .... The person who cares about caring ... is emotionally invested in being a caring person, that is, a person who takes an interest in and devotes him or herself to things, activities, and people in his or her world” (P. 118).[3]

La autora plantea la idea del cuidado del cuidar, es decir, la necesidad de preocuparse por la propia capacidad de cuidar, otorgándole un valor esencial a la disposición interior que permite vincularse con el mundo, con los otros y consigo mismo desde la sensibilidad, la empatía y la implicación emocional que ello conlleva.

De este modo, Joan Tronto (1993) sugiere que el cuidado no se reduce únicamente a una acción dirigida hacia otros, sino que constituye un rasgo fundamental del ser humano. Implica, por tanto, un acto reflexivo del cuidado de sí, en el que la persona reconoce su propia vulnerabilidad y la necesidad de sostener su capacidad afectiva y ética para cuidar auténticamente. Cuidarse es una forma de estar en el mundo, que trasciende el deber moral o la tarea profesional, y se

[3] Esta es una traducción propia: “Preocuparse por cuidar es preocuparse por la propia capacidad de preocuparse profundamente por las cosas y las personas en general, de involucrarse y dedicarse a algo (o alguien) u otro... La persona que se preocupa por cuidar... está emocionalmente comprometida con ser una persona cariñosa, es decir, una persona que se interesa y se dedica a las cosas, actividades y personas de su mundo”.

convierte en una actitud existencial de responsabilidad y compromiso hacia los demás y hacia aquello que se considera valioso.

En el campo del Trabajo Social, se reconoce la importancia de mantener viva la sensibilidad y el compromiso ético en el ejercicio profesional. En la intervención digital durante el confinamiento, las trabajadoras sociales, debieron reflexionar sobre el sentido del cuidado, no solo como atención a las familias mediante medios tecnológicos, sino también como un acto de equilibrio emocional y de autocuidado, indispensable para preservar su bienestar y, en consecuencia, garantizar la calidad de la intervención con las familias acompañadas.

El rol profesional se convirtió en un espacio de cuidado, donde las trabajadoras sociales se vieron convocadas a sostener la esperanza colectiva sin negar su propia debilidad. En esa doble condición personal y profesional, emergió la humanidad en la intervención, entendida, no como neutralidad, sino como una práctica de equilibrio ético y afectivo que sostuvo la posibilidad de transformación social en esa etapa de confinamiento por la presencia del virus del Covid-19.

> *"Y pues también el tema del apoyo espiritual, era muy importante para la salud mental porque, uno también tenía sus espacios, de autocuidado a nivel espiritual, de poder de pronto sentir como ese reposo, esa paz de que mire está pasando esto y puede ser un llamado de atención, bueno pues muchas cosas, y esperar que algún día, pues todo iba a ser diferente, tenía pues uno la esperanza, entonces sí fue un momento como de reflexionar muchas situaciones en la vida, de replantearse también muchas cosas y de valorar también muchas cosas, porque uno lleva su vida normal por decirlo así y llega un momento que tú no sales más, entonces ya valorar que cuando podías salir a comerte un helado o valorar cuando ibas a hacer un mandado al centro o a la tienda y de pronto usted se colocaba malgeniado porque, se me olvidó tal cosa y no la compré, qué pereza volver a salir, pero usted confinado, uno deseaba ir a la tienda, deseaba ir al centro, salir y entonces pues son muchas cosas que se aprenden a apreciar, cosas muy sencillas pero que uno a veces pasa por alto" (Vivas Arango, Lina Marcela. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Se reconoce un proceso de reconexión con lo esencial, donde el sentido de lo que se estaba viviendo en el confinamiento, se convirtió en una oportunidad para revalorar la vida cotidiana y los pequeños actos que antes pasaban inadvertidos. En medio de la incertidumbre, el autocuidado espiritual, se transformó en una fuente de sostén emocional y simbólico, permitiéndole encontrar sentido, esperanza y equilibrio. Este componente espiritual, lejos de reducirse a una práctica religiosa, aparece aquí como un espacio de introspección y de reconstrucción de sí mismo,

donde la profesional, reelabora su relación con el mundo, con los otros y consigo misma, construyendo lazos, que les permitieron sostenerse las situaciones que se presentaron.

Así, la vivencia del confinamiento operó como un escenario de reconstrucción del autocuidado, donde las profesionales reorganizaron su identidad y su mundo vivido a partir de nuevas valoraciones. En el plano de la ética del cuidado según Noddings (2003), el cuidado de sí no es un acto egoísta, sino una dimensión del cuidado relacional, sólo al reconocerse vulnerable y procurar su bienestar interior, fue que las profesionales pudieron sostener la esperanza y acompañar a otros. El autocuidado, se configuró entonces, como una práctica de resistencia afectiva ante el miedo, el aislamiento y la sobrecarga emocional del contexto pandémico.

Con base en ello, en cuanto a la ética del cuidado que argumenta la autora, también expone que

> “cuando nos situamos de este modo en la relación con el otro, nos ocupamos del otro y cuidamos de él. A veces atendemos a las necesidades del otro porque queremos, porque apreciamos a aquel que se dirige a nosotros o porque la respuesta es tan usual en la vida cotidiana que no nos plantea ningún esfuerzo extra. Cuando esto ocurre, decimos que la relación de cuidado es natural y el “debo hacer algo” expresa un deseo o inclinación, no el reconocimiento de un deber. En cambio, otras veces, el “debo hacer algo” inicial se encuentra con resistencias internas y lo que nos insta a recuperar el sentimiento original “debo hacer algo” es el ideal ético. El autoconcepto ético es la relación activa entre mi autoconcepto actual y el ideal ético que tengo de mí misma como persona que cuida y recibe cuidado en mi historia personal. Es decir, el ideal ético, que nace del reconocimiento del vínculo y la necesidad de relación entre las personas como experiencia personal propia, me obliga a actuar a favor del otro” (Noddings, 2003, p. 95).

Articulando estos aspectos teóricos con los relatos expuestos, se comprende que las trabajadoras sociales, al enfrentarse al proceso de cuidado de las familias, de sus propios hogares y de sí mismas, transitaron entre las dimensiones del cuidado natural y del cuidado ético que propone Noddings.

El cuidado natural, emergió en la cotidianidad de la intervención digital las profesionales se vieron interpeladas por el sufrimiento ajeno y por las tensiones que el confinamiento generó en la vida doméstica, lo cual despertó una disposición genuina a acompañar, escuchar y sostener. Este modo de cuidar se manifestó como una respuesta humana espontánea, nacida del vínculo y de la identificación con el dolor del otro. Sin embargo, la vivencia también reveló la presencia del cuidado ético, entendido como aquella forma de cuidado que se sostiene incluso en medio del cansancio, la incertidumbre y la distancia emocional que impuso la intervención tecnológica.

> *"Bueno, creo que uno en ocasiones trabajaba más, empezando por ahí, a pesar de que uno estaba en casa digamos que la forma de organizarme era que yo me levantaba, hacía todos mis qué haceres y de una pum, me sentaba a trabajar, entonces traté de organizar mi vida personal y la laboral, pero muchas veces la laboral me consumía, también mi vida personal porque en ocasiones mi hija me demandaba cosas, pero me concentraba más en lo que tenía que hacer del trabajo porque como era virtual, tenía que atender a algunas familias y esas familias pues eran con un tiempo determinado cuando ellas me decían y habían justamente momentos aquellos que mi hija me demandaba cosas y no podía como suplir, pero bueno, digamos que contaba con el apoyo en ese entonces de mi pareja y de mi hermana que me ayudaban en esa parte, pero debía sacar mis espacios para mí, para poder encontrarme conmigo (Mezu Camacho, Yary Andrea. Entrevista semiestructurada, 2025).*

De esta manera, el cuidado se transformó en una brújula ética y emocional que orientó el quehacer profesional, permitiéndoles otorgar un nuevo sentido a la intervención profesional desde la virtualidad. Cuidar, en este contexto, significó para ellas, tanto acompañar a las familias en medio de la crisis, como sostenerse a sí mismas, reafirmando el valor humano y existencial que subyace a toda práctica de Intervención Social.

> *"Pues entre mis compañeros, cómo trabajábamos por triadas en el trabajo, uno cuando tenía los espacios con sus compañeras, era de desahogo "mirá me pasó esto, mirá lo otro, ¿qué hago?, entonces era uno como descargarse también con sus propios compañeros, sus propios colegas y uno decía tan chistoso (sonrisas), escuchamos tantas situaciones y nos llamamos a escucharnos las de nosotras, pero era algo necesario, esos espacios son necesarios donde usted se pueda expresar me está pasando esto y otra persona te hace ver como la luz al final del túnel "mirá hacé esto que quizá te sirva, entonces fueron hasta los mismos compañeros o hasta la misma familia de uno, que lo veían por ahí aburrido, cansado ¿qué pasa?; entonces la familia también fue esa red de apoyo" (Vivas Arango, Lina Marcela. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Con esto se visibiliza la dimensión relacional del cuidado, al mostrar cómo el acompañamiento emocional entre colegas y familiares se convirtió en un sostén fundamental frente a las exigencias de la intervención en ese momento de crisis. La trabajadora social, reconoció que los espacios de diálogo y desahogo con sus compañeras no solo permitían compartir experiencias difíciles, sino también reconfigurar colectivamente los significados del trabajo y del malestar. En ese acto de escucharse mutuamente, se produjo una forma de cuidado horizontal, donde la reciprocidad, sustituyó la lógica jerárquica por una lógica de humanidad compartida.

Desde el interaccionismo simbólico de Blumer (1969), estos intercambios se pueden interpretar como procesos de construcción de sentido compartido en la interacción con los otros, los sujetos reinterpretan sus emociones, reconstruyen sus identidades profesionales y encuentran nuevas formas de sentido. Escuchar al otro y ser escuchado se convirtió en una práctica de reafirmación del ser, donde cada profesional reconfiguró su vivencia a partir del reconocimiento y la validación que recibieron del grupo.

En diálogo con la ética del cuidado (Tronto, 1993); (Noddings, 2003), permite comprender el cuidado como una práctica colectiva y relacional, no como una responsabilidad individual. El apoyo entre colegas y el acompañamiento familiar, constituyó la construcción de redes de sostenimiento afectivo, que permitió a las profesionales seguir cuidando sin agotarse emocionalmente. El cuidado, se extendió más allá de la intervención formal, se convirtió en una red invisible de apoyo emocional que mantuvo la vitalidad del grupo y reforzó la dimensión humana del Trabajo Social.

Las acciones de cuidado, no solo se expresaron en la atención al otro, sino también al tejer vínculos de contención entre pares, donde el reconocimiento mutuo y la solidaridad se convirtieron en fuentes de equilibrio emocional y de sentido para sostener la intervención profesional.

De acuerdo a hilo conductor, se encontró:

> *“Entonces uno sentía que: ¿será a mí nomás que me está pasando esto?, y uno le platicaba a la otra y era cómo que a mí también, entonces ahí uno ya como que se animaba un rato y como que bueno, o hablar con personas, con otras personas profesionales que yo conozco y con las que estudié, comentarles y como intentar de alguna manera como soltar un poco, pero la mayoría de cosas te puedo decir, que me tocó callármelas, porque a veces era comentarlas y ver que el otro está peor, entonces yo le llevo mis problemas si el otro también tiene sus problemas y no sabe cómo manejarlos ahora mismo, entonces en la mayoría de esos casos fue*

reprimir, y dejar lo mío en segundo plano, lo mío no es importante, el otro espera de mí, porque además fue un momento de sentir como profesional social, mucha responsabilidad sobre ti y allí tanto los trabajadores/as sociales como los psicólogos sobre todo en esa época de Pandemia, sobre nosotros cayó muchísima responsabilidad, y yo creo que ahí nos vieron tan importantes como nunca antes en la vida nos habían visto, allí nos dieron una relevancia en dónde no, nos dieron posibilidad de nosotros podernos sentir mal y de nosotros mismos poder pedir la ayuda, no se puede dar porque usted es el profesional y usted es el que tiene que dar y muchos nos cubrimos con el papel de sí, yo soy quién la tiene que dar y no puedo estar mal, yo todo lo puedo y no era así, no lo podíamos todo, pero sí en ese momento nos subieron en ese papel y muchos nos creímos eso y en el marco de creernos eso y de actuar de esa manera, nos perdimos también de otras cosas en nuestras vidas y en la de nuestras familias, porque era mostrar la cara que esperaba el mundo mostrar en la Pandemia que teníamos los sociales, las soluciones y las respuestas a todo […]" (Aponza, Luz Carime. Entrevista semiestructurada, 2024).

La sobrecarga emocional y moral que experimentaron las trabajadoras sociales muestra la fricción entre el deber profesional de cuidar y la imposibilidad de reconocer la propia sensibilidad, mostrando que las expectativas sociales asignaron al trabajador social, el papel de una figura de fortaleza inquebrantable, capaz de contener, orientar y acompañar, incluso en medio de su propio malestar.

Esta contradicción generó una discrepancia, entre el "yo profesional" debía que sostener al otro mientras el "yo personal" quedaba silenciado o reprimido. En esa lucha interna, la frustración y el llanto emergieron, como formas de resistencia de cuidado silenciosa, modos simbólicos de liberar aquello que no podía expresarse abiertamente dentro de los márgenes institucionales.

"Siempre me frustraba y yo creo que canalizaba con el llanto, respiraba e intentaba retomar porque digamos que, en su momento, éramos como supeditados a que sí o sí debíamos cumplir sin pensar en nuestra salud mental, sin pensar que Lina no estaba bien pero como profesional estaba bien, si se sentía bien con el ejercicio que estaba haciendo de atender a las familias virtualmente" (Mosquera Tobar, Lina Marcela. Entrevista semiestructurada, 2025).

En términos de Goffman (1981), esta dinámica puede entenderse, como un manejo de la impresión, en el que las profesionales se vieron obligadas a mantener una apariencia de estabilidad y control frente al otro, aun cuando internamente se encontraban atravesadas por el agotamiento y la fragilidad. De este modo, la intervención profesional con familias en tiempos de crisis se reveló también como un escenario de presión identitaria, donde cuidar al otro implicó simultáneamente un esfuerzo por no desbordarse a sí misma.

> “A veces el individuo actuará con un criterio totalmente calculador expresándose de determinada manera con el único fin de dar a los otros la clase de impresión que, sin duda, evocará en ellos la respuesta específica que a ella interesa obtener” (Goffman. 1981, p. 8).

El conflicto entre los roles sociales que las trabajadoras sociales debieron asumir durante la Pandemia impuso ciertas expectativas sobre la manera de actuar, generando situaciones en las que las profesionales, representaban un rol sin sentirse plenamente capaces de sostenerlo. Este desajuste produjo una fragmentación del sí mismo, donde el yo que siente, fue reprimido en favor del yo que cumple. En términos de Mead (1934), esta tensión se manifiesta en el conflicto entre el *“I”* el yo espontáneo y emocional y el “Me” el yo normativo, configurado por las expectativas sociales (p. 226)

Desde la ética del cuidado (Tronto, 1993) y (Noddings, 2003), este conflicto revela la paradoja del cuidado profesional, en la que quienes cuidan a otros suelen ser quienes menos cuidado reciben. Las trabajadoras sociales, asumieron una responsabilidad moral intensificada, que las llevó a priorizar el bienestar de las familias incluso a costa de su propio cuidado. Esta renuncia, aunque motivada por la vocación de ayuda, reprodujo formas de autoexigencia donde el cuidado se transformó en un deber más que en una relación recíproca.

Se ejemplifica:

> *“También estuve en terapia cada vez que entro a un caos, por ejemplo, yo trato de estar muy en terapia y no dejo de lado nunca el ejercicio terapéutico por mí, porque siento que lo necesito y no solamente en ese momento de la Pandemia, sino que creo que en general también el ejercicio laboral que es tenso, pues la terapia es una herramienta que yo no suelto y trato de estar muy en conexión con ella y pues crear rutinas, retomar las rutinas” (Serna Bermeo, María de los Ángeles, entrevista semiestructurada. 2024).*

En este escenario, la intervención profesional digital, se convirtió en un espacio de tensión emocional y ético, donde cuidar al otro implicó también el desafío de aprender a cuidarse a sí mismas. La terapia se integró como parte estructural de su identidad profesional, mostrando una reconfiguración del sentido de ser trabajadora social, ya no solo como quien brinda apoyo, sino también como quien aprende a recibirlo. Esta resignificación del rol desarticula la narrativa del profesional invulnerable y abre espacio para una identidad más humana, reflexiva y coherente

con la reciprocidad del cuidado. El “estar en terapia”, se transformó en un símbolo de fortaleza emocional y madurez profesional, más que de debilidad.

El cuidado, se constituyó en una fuente de conocimiento y en un lenguaje social, que permitió comprender la realidad vivida tanto por las profesionales como por las familias a las que acompañaron.

A partir de lo anterior, los hallazgos en esta investigación evidencian que las acciones de cuidado no siempre surgen de estructuras institucionales, sino que emergen en pequeños gestos de escucha, pausa y autoobservación, donde el sujeto, intenta recomponer su equilibrio para seguir acompañando. Reconocer estas prácticas como formas legítimas de cuidado, permite comprender el sentido que las trabajadoras sociales, atribuyeron a la intervención digital con las familias, un cuidado que se ejerció en la disputa entre la comprensión de lo vivido y la necesidad de sostener la vida cotidiana.

Finalmente, se observa una intersección entre las categorías de experiencia y sentido, pues la experiencia se constituyó en el punto de partida para la reflexión, mientras que el sentido emergió como el resultado simbólico de dicha reflexión y de la reelaboración del sí mismo profesional, en medio de la crisis. La experiencia como el sentido se configuran como categorías articuladoras que permiten comprender cómo, en el Trabajo Social, la intervención profesional, es un proceso de construcción de saber situado, sustentado en la vivencia, la emoción y la capacidad reflexiva de las trabajadoras sociales.

8.3 Significados de los desafíos enfrentados por los trabajadores/as sociales en sus intervenciones digitales con familias durante la Pandemia de la Covid-19.

El análisis de los hallazgos en esta categoría se centra en la identificación de los significados atribuidos a los desafíos que las trabajadoras sociales, enfrentaron al tener que adaptar sus intervenciones profesionales con familias desde la virtualidad, en el contexto del confinamiento provocado por la Pandemia de la Covid-19.

Estos desafíos no se reducen a simples dificultades operativas, o metodológicas relacionadas con la planeación, la logística o las estrategias de intervención, por el contrario, se configuran como expresiones reveladoras de las tensiones, límites y posibilidades, que atravesaron las trabajadoras sociales en cuanto a la intervención profesional en la emergencia sanitaria. En ellos se condensan los sentidos que las profesionales otorgaron a su quehacer en medio de una transformación abrupta del modo de intervención.

En coherencia con el objetivo central de esta investigación, orientada a analizar las vivencias y reflexiones construidas en torno al ejercicio del Trabajo Social en modalidad digital, las voces de las trabajadoras sociales permitieron comprender cómo estos desafíos fueron asumidos, interpretados y resignificados en su práctica cotidiana.

Desde esta perspectiva, los relatos recopilados ofrecen una comprensión situada y crítica sobre la manera en que las trabajadoras sociales, enfrentaron la tensión entre garantizar la continuidad de la intervención profesional y hacer frente a las limitaciones propias de la virtualidad. En este proceso, la intervención profesional se reconfiguró, como un espacio de constante negociación entre lo posible y lo deseable, entre las condiciones materiales del contexto y el compromiso ético con las familias acompañadas.

8.3.1 Entre tensiones y desafíos: estrategias de adaptación profesional frente a la mediación tecnológica

Los desafíos señalados por las trabajadoras sociales, durante la Pandemia se centraron en las dificultades de acceso a los dispositivos tecnológicos, y la conectividad; más allá de estas limitaciones materiales, un desafío de especial trascendencia para las trabajadoras sociales radicó en el apoyo a las familias en la

adaptación a la atención profesional a través de medios tecnológicos. Esto porque, como se ha venido diciendo, la digitalización de la práctica generó un proceso de reconfiguración de las formas de encuentro y acompañamiento, modificando la manera en que las trabajadoras sociales, lograban llegar a las familias y sostener la relación profesional. Este cambio, mediado por la tecnología, restringe la participación de todos los miembros del hogar y transformó la comunicación en una interacción fundamentalmente mediada por la voz. La brecha digital evidenció, de manera contundente, que en pleno siglo XXI persisten desigualdades en el acceso a la tecnología y una alfabetización digital aún limitada. La Pandemia, en este sentido, actuó como un espejo que reflejó las profundas inequidades sociales y educativas preexistentes.

Una de las trabajadoras sociales expresó:

> *"Bueno, la tecnología para mí, en mi ejercicio profesional fue una herramienta muy útil, de mucha ayuda, fue de una gran posibilidad, pero también fue ese mecanismo con el que reafirmé ese nivel de desigualdad que hay, acerca de las imposibilidades que tienen muchos contextos de acceder a la tecnología, de acceder a la comunicación, entonces fue esa ambivalencia entre, entre el gracias vida, gracias Dios porque yo tengo la oportunidad de estar en esto y puedo seguir trabajando, pero también fue la forma en la que dije, qué triste que la vida sea así, que algunas personas en pleno siglo XXI no tengan la posibilidad de acceder a esto que muchos de nosotros vemos cómo básico pero, pero que no lo es tan fácil de identificar y creo que también fue la discusión que surgió con muchos de los colegios con los que trabajábamos y era que muchos profes compartían sus trabajos por whatsapp a los padres de familia y a los estudiantes y ellos decían, cuando es un documento que yo le mando al estudiante, usted tiene que hacer este taller, pero cuando es entrar a una plataforma o algo así, no funciona, eran familias que tenían dos o tres hijos y si se conectan uno como puedo conectar al otro o si estudia uno no estudian los otros, entonces ésa situación que iba llegando para mí era como es muy triste esto, o sea, personalmente fue chocante también darse cuenta de esto, también fue un llamado al cómo utilizamos la tecnología, cómo utilizamos las herramientas virtuales porque yo las puedo utilizar bien buscando información, gestionando aprendizajes, comunicándome con alguien más pero también las puedo utilizar mal si yo lo que hago es dejarme llenar por todo lo que veo y, entonces, en las redes sociales todo el tiempo estábamos viendo el número de muertos, las calles llenas de muertos, países con una cantidad de situaciones, entonces creo que fue un llamado a ver cómo la utilizo, cómo yo cojo la herramienta a mi beneficio pero también tengo que ponerle como un pare, un límite de acceso pues para ver todo porque puede socavar también mi propia emocionalidad y también dejar de ser realmente útil, creo que fue el momento más crítico […] entonces creo que fue un llamado a eso, al ser mucho más aterrizada y precisa con el uso que se le da a las herramientas tecnológicas y a los medios de comunicación" (Serna Bermeo, María de los Ángeles. Entrevista semiestructurada, 2024).*

La ambivalencia simbólica del uso tecnológico permitió, por un lado, continuar con la intervención, pero al mismo tiempo, expuso la exclusión digital. El contraste entre la posición de acceso y la carencia de las familias marcó el núcleo de significado del desafío, centrado en la imposibilidad de garantizar una comunicación equitativa en contextos de desigualdad socioeconómica.

Una de las profesionales ło expresó así:

> *"Pues las limitaciones, siempre serán que yo tengo la posibilidad de contar con un internet que me dan para trabajar y todo lo demás, pero la otra persona no, en muchos casos las personas dependían de tener datos, compraban un paquete de datos para conectarse a la reunión, pero no tenían la misma posibilidad de contar con la misma señal, entonces, la limitante de esa equidad para recibir la información creo que siempre estará en la medida en que sigamos siendo tan desiguales en el acceso que tienen a la tecnología o a las herramientas como estas, porque inclusive los profes decían y lo dicen ahora que ya no estamos en Pandemia, vea aquí vinieron a poner un vive digital muy lindo, muy chévere pero aquí necesitamos computadores, entonces muchos, el Sena vino aquí que a hacer un curso virtual con los muchachos pero a dónde los ponemos sí el único computador que tenemos para 40 muchachitos pues no nos va a dar, de los 40 pues tres o cuatro pondrán cuidado, el resto ya no van a poner cuidado, entonces sigue siendo ese llamado a esas brechas de acceso que de hecho, nosotros en las comunicaciones que tenemos con las secretarías y con el ministerio siempre lo ponemos, les decimos, o sea, es muy difícil que muchas cosas funcionen cuando a todos les estamos pidiendo lo mismo por igual como si todos tuvieran las mismas posibilidades y no funciona así, las familias no tienen las mismas posibilidades y esto no funciona así pero esto es como lo más representativo" (Serna Bermeo, María de los Ángeles. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Las narraciones revelan desafíos éticos y políticos: ¿cómo actuar profesionalmente en un contexto donde las condiciones estructurales determinan quién puede o no ser acompañado? Blumer (1969) sostiene que los significados se construyen a partir de la interpretación de la experiencia. La profesional dota a la intervención digital de un significado crítico, comprendiendo la tecnología como un espacio donde se reproducen y visibilizan las desigualdades sociales**.**

Desde Schutz (1974), el relato se puede interpretar como una toma de conciencia situada, donde la profesional reflexiona desde su propio punto de la vida, dotado de recursos, frente al mundo de las familias, marcado por la exclusión tecnológica. En ese contraste emerge el significado del desafío, como conciencia de desigualdad y compromiso ético simultáneo, al comprender que la brecha digital no es solo técnica, sino humana y estructural.

En ello, Schutz, expone:

> “La significatividad (relevance) no es inherente a la naturaleza como tal, sino que constituye el resultado de la actividad selectiva e interpretativa que el hombre realiza dentro de la naturaleza o en la observación de esta (Schutz, 1974, p. 37).

En ese contraste emerge la conciencia de la desigualdad, como experiencia significativa, pues no solo observa las limitaciones externas, sino que las vive simbólicamente como obstáculos que tensionan su rol y su sentido de eficacia profesional. El exceso de información, la sobreexposición a las noticias y la convivencia permanente con las pantallas, generaron agotamiento. Esta vivencia muestra cómo los desafíos no solo se situaron en el ámbito profesional, sino también en el espacio subjetivo y afectivo, marcando un aprendizaje sobre la gestión en entornos digitales.

> *“la ansiedad me llegaba a un punto de no poder dormir o los ciclos de sueño, se trastornaron, dormía un poquito en el día y ya luego por la noche no podía dormir, y ocurrió, uno fue en el confinamiento y otro fue en el estallido social, porque además en el estallido también tuvimos un poco de confinamiento. Fueron momentos en dónde la ansiedad me producía eso, trastorno de sueño y comer, la ansiedad en comer no mucho, pero sí buscar como alternativas de saciar un poco la ansiedad, la incertidumbre, esas fueron como las situaciones de no poder ayudar a las familias de que no tenían los medios tecnológicos, que genero esa ansiedad en mi” (González, Carolina. Entrevista semiestructurada, 2024).*

De esta manera, se configura el significado de los desafíos enfrentados como un proceso de toma de conciencia sobre la inequidad digital, donde se reconoce como mediadora entre un sistema institucional, que exige resultados y una población que carece de los medios básicos para cumplir esas exigencias. El desafío adquiere un carácter estructural y simbólico, pues no se trató únicamente de la dificultad de conexión, sino de la constatación de que la tecnología, lejos de igualar oportunidades, puede profundizar las brechas sociales. El significado del desafío, entonces, radica en el reconocimiento crítico de los límites del Trabajo Social digital, cuando este se enfrenta a contextos desiguales en los recursos, reafirmando la necesidad de una intervención sensible a las condiciones materiales y humanas de las comunidades.

Este hallazgo permite identificar dentro de esta investigación, que el acceso y manejo tecnológico, estuvo atravesado también por las situaciones socioeconómicas

y estructurales, con relación a los lugares en los cuales vivían las familias atendidas, geográficamente ubicadas en la ruralidad.

> *"Digamos la gente de lo rural es más asequible a los procesos. Entonces lo que yo hacía con las familias era mirar, todas esas situaciones que ellos estaban viviendo, cómo la estaban pasando y también las necesidades, no tenían internet, entonces yo lo que hacía desde mi experticia era poder mirar a ver ellos que hacían, yo me muevo mucho en la parte de los emprendimientos, no sé pero es mi fuerte, entonces como que la persona se descubra así mismo, cuáles son sus dones, cuáles son sus talentos y entonces aprovechar todo ese entorno, toda esa situación para que ellos pudieran mirar a ver cómo podían resolver esas necesidades básicas que ellos tenían pues, porque desde acá uno no podía hacer todo, aunque el programa era asistencialista y que a veces también me tocaba a mí, gestionar cosas para poder llevar hasta los hogares, entonces eso fue como esa parte de ayudarlos para que ellos se encontraran como a sí mismos y pudieran manejar esa situación que estaban viviendo, porque pues muchos tenían ya conflictos así intrafamiliares, entonces tocó idearnos" (Colorado, Marisoliana. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Se evidencia una conciencia ética y social frente a la brecha digital, al reconocer que, mientras para algunos el acceso tecnológico es un recurso básico, para otros representa una imposibilidad. Esta reflexión permite identificar el significado, en cuanto a la brecha digital durante la Pandemia, donde esta no fue neutral ni homogénea, sino atravesada por las condiciones socioeconómicas de las familias.

> *"Entonces esto fue un reto bastante interesante tanto para mí como profesional en su momento, venía ya como de tres meses de no trabajar y tenía que conservar ese empleo porque además en Pandemia no se sabía cuándo iba a haber otra posibilidad de emplearse, pues en otra cosa porque inició el confinamiento, pero también era un reto para estas familias que tenían muchas problemáticas porque eran familias muy vulnerables con muy escasos recursos, de hecho acabo de recordar que cuando me hicieron firmar este contrato no fue para Guachené sino que fue para Puerto Tejada, inicialmente fue con esa población y ya luego fue que me hicieron el traslado de contrato para Guachené, entonces las familias, tenían muchísimas carencias, que no tenían unos empleos formales, que vivían del diario y por todo el tema de la Pandemia se les dificultaba muchísimo realizar ese tipo de actividades económicas que les permitía a ellos llevar su sustento a su casa y cumplir con sus obligaciones económicas, familias en algunos casos siempre numerosas, viviendo está situación y estar uno allí detrás de un teléfono intentando, brindar una atención para la cual se había contratado pero también intentando realizar unas acciones de contención frente a situaciones que estábamos pasando por Pandemia, fue un reto impresionante" (Aponza, Luz Carime. Entrevista semiestructurada, 2024).*

De este modo, se puede ilustrar el significado del desafío, como la tensión entre el compromiso profesional y las limitaciones impuestas por el contexto de la Pandemia, agravado por las carencias materiales. La palabra reto se configura, como un núcleo semántico que condensa la vivencia en un escenario de incertidumbre, en el que las trabajadoras sociales debían responder simultáneamente a las demandas institucionales y a la necesidad personal de conservar su empleo, mientras acompañaban a familias en condiciones de alta vulnerabilidad.

También refleja, que la práctica profesional estuvo marcada por la necesidad de conservar el empleo en medio de la incertidumbre generada por la Pandemia. Este testimonio se asemeja a lo expresado por otras trabajadoras sociales, quienes manifestaron el temor a la pérdida laboral, pero también la gratitud por poder seguir ejerciendo su profesión en un contexto de la Pandemia. En este sentido, el significado del trabajo se entrelaza con la supervivencia y la seguridad personal, otorgándole un carácter simbólico al empleo, como medio de sustento y como espacio de reafirmación del ejercicio profesional.

La tecnología fue percibida, como una herramienta indispensable para garantizar la continuidad de la atención social, aunque insuficiente para responder plenamente a las necesidades emergentes de las familias. Las trabajadoras sociales, se vieron desafiadas por la virtualidad, que se convirtió simultáneamente en un vehículo de contención emocional y en un escenario que revelaba las tensiones entre el deber hacer y el poder hacer.

En su conjunto, estos hallazgos muestran que la Pandemia transformó la intervención profesional digital en una experiencia de doble reto; en uno externo, relacionado con las limitaciones tecnológicas y las exigencias institucionales, y otro interno, la necesidad de sostener la vocación profesional. Así, el significado del desafío trascendió la dificultad técnica y se configuró, como un proceso de reafirmación profesional y personal, en el que el Trabajo Social se reinterpreta desde la resistencia, la creatividad y la empatía.

Complementa Luz Carime:

> *“Pero no contaba con que, muchas de estas familias tenían todas estas particularidades frente a que no tenían internet, que necesitaban hacer las tareas, que necesitaban averiguar cómo sacar una cita, {…} eran “tiempos extras”, los tiempos en los que había agendado para estar con ellos, a veces no me daba, se me*

corría y a veces me pasaba más del tiempo con una familia y ya me tocaba la otra y entonces también fue como complejo entender todo esto que le estaba pasando a las familias y lo que también me estaba pasando a mí con mi familia porque también mi hija tenía que entregar trabajos en su momento, también tenía plazos para hacerlo, tenía que atender la casa, hacer el oficio, cocinar, o sea, que ya era mucho más trabajo, trabajar en casa se convirtió en mucho más trabajo" (Aponza, Luz Carime. Entrevista semiestructurada, 2024).

El significado atribuido a la intervención profesional digital adquirió un significado ético y existencial, al representar simultáneamente la posibilidad de mantener el vínculo humano y la constatación de los límites del acompañamiento mediado por pantallas. En ese panorama, el ejercicio profesional se reconfiguró como un acto de resistencia y compromiso, donde la tecnología se convirtió en un medio para reafirmar la esencia del Trabajo Social en el cuidado y la presencia.

Las dificultades derivadas de la virtualidad incluyeron el plano metodológico, y atravesaron las dimensiones personal, familiar y ética del ejercicio profesional. El desafío, adquirió el significado de una sobrecarga vital y afectiva, donde las fronteras entre lo laboral y lo personal se desdibujaron, generando rigidez entre el rol profesional y el rol familiar.

"Entonces fue como de organizar también el espacio de ya no estar todo el tiempo en la habitación, uno ahí viendo su cama, pues personalmente yo veo mi cama y no, pues acostémonos, relajémonos un ratico, entonces yo qué hice, en otra habitación acomodé el escritorio, la mesita y las cosas del trabajo, entonces este es el espacio de trabajo Lina, aquí vas a estar de tal hora a tal hora y cuando ya se acaba la jornada pues me salgo de ahí, y comparto en mi propia casa, pero en otros espacios, la sala, la terraza, la cocina y entonces sí ayudó como el tema de manejar esas situaciones" (Vivas Arango, Lina Marcela. Entrevista semiestructurada, 2024).

Desde una lectura hermenéutica, siguiendo a Ricoeur (1986), esta narrativa puede interpretarse, como un proceso de comprensión y resignificación de la acción profesional. La vivencia relatada no solo es vivida, sino también reflexionada desde la práctica cotidiana, donde se reconoce la coexistencia de múltiples exigencias, responsabilidades y afectos. El desafío, se convirtió así en un punto de inflexión, que confrontó a las profesionales con la necesidad de redefinir los límites, tanto hacia las familias acompañadas como hacia sí misma. El significado del desafío no radica únicamente en la dificultad técnica, sino en el proceso continuo de interpretar, ajustar y dotar de sentido la acción profesional en medio de lo desconocido.

Las trabajadoras sociales, interpretaron su acción no sólo como un ejercicio del hacer, sino como una negociación simbólica en medio de la tensión entre el

compromiso ético con las familias y las limitaciones impuestas por la virtualidad y la vida doméstica. En este sentido, el significado del desafío radicó tanto en la capacidad de adaptación tecnológica, como en la redefinición del sentido mismo de la intervención profesional, en la Pandemia. La experiencia del confinamiento transformó el significado del trabajar desde casa, que dejó de ser percibido como un espacio de comodidad, para convertirse en un escenario de exigencia múltiple y de confrontación con las propias condiciones de vida.

Esta vivencia resignificada evidencia la profundidad de los retos asumidos por las trabajadoras sociales, quienes, al enfrentarse a la simultaneidad entre lo público y lo privado, reconstruyeron su responsabilidad en la práctica profesional. En este proceso, el hogar se transformó en un espacio híbrido, donde la esfera personal y la profesional se entrelazaron, demandando nuevas formas de gestión.

> *"Bueno, fue muy complejo, allí en esa Pandemia tocaba trabajar desde casa y entonces era ser, ser mujer, era ser mamá, era ser profesional social qué además estaba trabajando con otras familias que estaban pasando por dificultades. Era estar confinado, era estar con carencias alimentarias, era tener dificultades de acceso a algunos servicios como el agua, que por esa época era primordial porque pues tocaba mantener todo aseado, todo limpiecito, todo desinfectado y en ése municipio es que tenemos una red de acueducto, con agua potable o así no fuera potable, constante, entonces era todo un reto, no se podía salir, había pico y placa para salir con respecto a la cédula para tener víveres en casa o medicamentos y todo esto" (Aponza, Luz Carime. Entrevista semiestructurada, 2024).*

La multiplicidad de roles evidencia la acumulación de desafíos simultáneos, especialmente al enfrentar las precariedades y temores que vivían tanto a nivel profesional como en sintonía con la situación de las familias a las que acompañaban. La tensión que definió la vivencia, de la intervención profesional mediada por la tecnología durante el confinamiento, fue el deseo de cumplir con el compromiso profesional frente a una realidad que desborda las posibilidades del medio digital.

Por ello, el desafío trasciende lo técnico o metodológico para convertirse en una vivencia de desbordamiento, en que las trabajadoras sociales, confronta los límites de su rol, de su capacidad de agencia y de la propia tecnología. La vivencia se resignifica, entonces, como un proceso de aprendizaje reflexivo, al reconocer que, aun mediada por dispositivos digitales, la intervención profesional conserva su sentido cuando se orienta por el compromiso ético desde la distancia.

El uso consciente y ético de las herramientas digitales, pasa de una postura de consumo pasivo a una de gestión crítica de la tecnología, en la que el control sobre su uso se convierte, en un acto de responsabilidad profesional. De este modo, el desafío se resignifica como una oportunidad de crecimiento y reflexividad, donde la práctica digital adquiere un sentido más humano y deliberado.

> *"Entonces fueron muchos desafíos y retos, a nivel profesional porque pues que tú quieras cumplir con tu trabajo, cumplir con tu objetivo frente a tantas situaciones y tantas adversidades que la tecnología no iba a suplir porque uno dice, nunca va a cambiar la realidad al estar usted en un aparato" (Vivas Arango, Lina Marcela. Entrevista semiestructurada, 2024).*

La narración expresa la vivencia a través de dos términos clave "desafíos y retos", que condensan el esfuerzo constante por preservar el sentido del Trabajo Social en un contexto marcado por la distancia, la incertidumbre y la limitación. El uso de estos conceptos no sólo visibiliza la dificultad enfrentada, sino que también revela una actitud reflexiva y resiliente ante la imposibilidad de actuar bajo las formas convencionales de intervención. Desde esta perspectiva, el significado del desafío identificado se centra en la imposibilidad de la tecnología para reemplazar la presencia humana. La intervención profesional, entendida como un acto de encuentro, relación y cercanía, dimensión que el entorno digital no logró reproducir plenamente. De este modo, el significado del desafío se configuró como una crítica simbólica a la virtualización de lo humano, en la que la pantalla se convirtió en una barrera entre la relación profesional y la vivencia del otro.

Este cruce entre la exigencia institucional y la limitación práctica configuró un significado de desafío existencial, donde ser trabajadora social implicó sostener la vocación incluso en medio de la imposibilidad de actuar conforme a los ideales del ejercicio profesional.

> *"Entonces ya me daba once de la noche, una de la mañana, dos de la mañana y ya era mucho tiempo, el sábado y el domingo también se convirtió en trabajo, cosa que sí hubiera sido presencial hubiera sido diferente porque uno tenía la oportunidad de hacerlo allí mismo y todo, pero ya el fin de semana también era de hacer este trabajo y entonces ya no se compartía como tiempo de calidad en familia, una cosa era verse aquí todos los días pero no era tiempo de calidad porque aumentaban también las tensiones frente a usted todo el día está llamando, todo el día está trabajando, todo el día está ahí frente al computador, usted ya no me mira, usted esto, eran reclamos familiares respecto a los tiempos que se dedicaban al trabajo y que no se dedicaban a la familia, eso también fue otra cosa que estoy segura que únicamente no me pasó a mí, estoy segura que le pasó a mucha gente*

que tenía que trabajar en casa" (Aponza, Luz Carime. Entrevista semiestructurada, 2024).

El desafío no consistió únicamente en adaptarse a una nueva modalidad de intervención, sino en preservar la esencia del encuentro humano dentro de un escenario mediado por pantallas. Blumer (1969) plantea que los significados emergen de la interacción y se transforman a partir de la experiencia compartida. Bajo esta perspectiva, la imposibilidad del encuentro físico directo reconfiguró el sentido mismo de la intervención profesional, la interacción mediada por lo digital generó un tipo distinto de vínculo, menos corporal, pero no por ello carente de sentido.

En esta línea, el significado del desafío se experimentó como una confrontación entre el ideal de la intervención profesional y la realidad tecnológica impuesta por la Pandemia de la Covid-19. El desafío se manifestó, finalmente, en la búsqueda de preservar la esencia humana dentro de un entorno digital que, aunque funcional, se percibe como insuficiente para captar la complejidad y la sensibilidad de las realidades sociales, además de la exigencia de su propia realidad familiar.

El desafío, entonces, radicó en reconstruir simbólicamente la presencia y el acompañamiento a través de medios que, por su naturaleza, tienden a la distancia. En este proceso, las trabajadoras sociales resignificaron su práctica al buscar mantener la cercanía y el reconocimiento del otro.

> *"Estar uno allí detrás de un teléfono intentando, brindar una atención para la cual se había contratado, pero también intentando realizar unas acciones de contención frente a situaciones de tipo por lo que estábamos pasando por Pandemia y cuando yo también a su vez lo estaba pasando, eso fue un reto, un reto impresionante" (Aponza, Luz Carime. Entrevista semiestructurada, 2024).*

El significado del desafío, en medio de la virtualidad, se reconocen los límites del medio digital, pero también la importancia de mantener viva la intencionalidad del encuentro y el compromiso con la realidad del otro y de sí mismo. En esta línea, Ricoeur (2001) propone que el significado se despliega en la acción, la comprensión no se agota en la reflexión, sino que se actualiza en el hacer, en la manera en que interpretamos y respondemos al mundo. Desde esta mirada, la acción profesional mediada por lo digital se convierte en el espacio donde el sentido se renueva, al unir la reflexión ética con la práctica concreta del acompañamiento.

> “Podríamos decir que una acción importante desarrolla significados que pueden ser actualizados o satisfechos en situaciones distintas de aquella en que ocurrió la acción. Para decirlo, en otros términos, el significado de un acontecimiento importante excede, sobrepasa, trasciende las condiciones sociales de su producción y puede ser representado” (Ricoeur, 2001, p. 181).

Puede señalarse que el teléfono celular, se consolidó como el medio más accesible para las familias de bajos recursos, lo que revela cómo la brecha tecnológica se convirtió en un límite tangible que condicionó las posibilidades mismas de la intervención profesional. De tal manera, el desafío no reside únicamente en adaptar las estrategias de acompañamiento al entorno digital, sino en afrontar la tensión ética, que implicó atender a familias inmersas en realidades atravesadas por las diferentes situaciones durante la Pandemia.

> *“Porque era el medio más asequible para las familias, estamos hablando de estratos bajos, muchas veces no contaban con otras herramientas sino meramente el celular” (Mezu Camacho, Yary Andrea. Entrevista semiestructurada, 2025).*

Desde la lectura fenomenológica de Schutz (1967), se evidencia que el significado del desafío emergió en la vivencia con las familias, donde el uso del celular, aunque una herramienta limitada, adquirió un valor metafórico, al representar la creatividad y el esfuerzo por mantener el acompañamiento en el ejercicio profesional. En esta vivencia, el desafío se resignificó como una vivencia simultánea de impotencia y compromiso, en la que se reconoció los límites de la tecnología sin perder de vista su misión ética de estar presente para las familias.

Desde la perspectiva hermenéutica de Ricoeur (1986), las narrativas de las trabajadoras sociales pueden comprenderse como un acto de interpretación crítica del contexto social, en él se reflexiona sobre el sentido de su acción en medio de la carencia material. Por lo tanto, el significado del desafío, no se reduce a la falta de recursos, sino que se amplía hacia la toma de conciencia de que la equidad en el acceso a la comunicación constituye también un derecho vinculado al bienestar y la dignidad humana.

El significado de los desafíos enfrentados se configura como un llamado a re-humanizar la mediación tecnológica, recordando que, aun en la virtualidad, el Trabajo Social, continúa siendo un acto de encuentro, reconocimiento y compromiso

con la dignidad del otro. La tecnología, lejos de sustituir el vínculo humano, se convierte en un medio que exige ser habitado con conciencia ética y sensibilidad relacional.

> "*Pues porque, a mí me gusta la presencialidad pero yo no lo miraba tan malo desde allá, porque con las familias uno se concentraban en eso que les estaba pasando, aprovechaba y les enviaba información, yo les enviaba y les dejaba como algunas tareítas y las familias iban aprovechando, como estaban en la casa y acá la diferencia que cuando uno está en movimiento pues a veces las familias se olvidan, pero como estaban en el domicilio las familias, de una u otra manera, se concentraban en lo que uno les decía, esas bases, esas herramientas que uno les brindaba y ellos ahí tenían la facultad, ellos sí o sí, les tocaba ayudarse" (Colorado, Marisoliana. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Para concluir, esta primera parte del análisis de la subcategoría sobre tensiones y desafíos puntualizando: los desafíos no solo pusieron a prueba las capacidades, sino que impulsaron una reconfiguración del quehacer profesional, donde el sentido del Trabajo Social, la intervención digital se revela como un acto humano, en el que la tecnología se transformó en puente y no barrera para el encuentro.

8.3.2 Aprendizajes y resignificaciones de los desafíos de la intervención profesional en la era digital

En esta subcategoría, las voces de las trabajadoras sociales entrevistadas indican que el Trabajo Social se vio llamado a repensarse, a aprender y a resignificar el estar con el otro, incluso cuando la presencia física se desdibujó tras una pantalla.

Las trabajadoras sociales, descubrieron que la mediación tecnológica no sustituyó el encuentro con el otro, sino que lo desafío y lo reinventó. Cada llamada, cada mensaje, cada video, se convirtió en un nuevo escenario para escuchar, comprender y acompañar. En ese tránsito, emergieron otros aprendizajes, para sostener el lazo social y la capacidad de adaptación frente a lo inexplorado.

Resignificar el Trabajo Social en la era digital ha significado reconocer que la tecnología fue un medio, no el fin; que la esencia del acompañamiento siguió estando en la relación, en la escucha y en la presencia simbólica que las profesionales establecieron en la virtualidad. Estos aprendizajes revelan una práctica que se rehace, que se piensa a sí misma, y que encuentra en lo digital no

una pérdida, sino una oportunidad para expandir su sentido ético, humano y transformador.

> *"Me tocó investigar, aprender otras cosas, apoyarme en otras personas, ver cómo lo estaban haciendo, cómo lo estaban manejando, qué puedo hacer, entonces me tocó apoyarme también en otras personas que posiblemente ya tenían experiencia, en el manejo me tocó aprender muchas cosas que no sabía, muchas herramientas didácticas que yo no sabía, entonces ¿ve y cómo lo hacen?, hasta en los estudiantes apoyarme ve y qué aplicación puedo utilizar, entonces todo eso nos dio, demasiada información sobre la Pandemia" (Colorado, Marisoliana. Entrevista semiestructurada, 2024).*

Los aprendizajes antes señalados, revelaron procesos de resignificación del rol profesional, donde se puso en juego la capacidad de adaptación, la curiosidad investigativa y la creatividad para sostener el lazo humano más allá de las barreras físicas. En esta nueva configuración, la tecnología dejó de ser vista únicamente como un recurso instrumental, para convertirse en un espacio de búsqueda, construcción, deconstrucción y acompañamiento para las familias.

Al momento de compartir sus vivencias, las entrevistadas ya habían atravesado la etapa del confinamiento y la Pandemia como tal; sin embargo, los aprendizajes adquiridos siguen presentes, reconfigurando su manera de comprender y ejercer el Trabajo Social. Reconocieron que la virtualidad continúa siendo parte de su cotidianidad a través de reuniones, mientras que otras destacan cómo esa experiencia les permitió reconstruir su forma de entender la intervención, integrando ahora nuevas herramientas, sensibilidades y modos de conexión con las personas y las familias.

> *"Además, después de la Pandemia yo tuve un trabajo donde todo era virtual y las intervenciones, pues bueno ahí me comunicaba por Zoom y todo, pero era totalmente virtual, entonces eso me dejó de enseñanza para poder asumirlo" (Borja, Patricia. Entrevista semiestructurada, 2024).*

> *"Aprendí que soy una persona reflexiva y que puede adaptarme a situaciones difíciles, aprendí que a pesar de las dificultades uno puede avanzar y no quedarse ahí estancado en el obstáculo, sino que mirar todo lo que has logrado o todo lo que lograste hacer en un momento tan difícil para el mundo, entonces es reconocerse también uno mismo, todas esas capacidades que uno tiene que quizá a veces no las logra visualizar, fue, una experiencia positiva, pues reflexionando lo que uno logró y que en su momento de pronto no lo reconoció (Vivas Arango, Lina Marcela. Entrevista semiestructurada, 2024).*

> *"Pues creo que más resiliente, más fuerte y no sólo por la Pandemia sino por todo lo que dejó la Pandemia en términos de afrontar ciertos miedos, de afrontar*

ciertas situaciones y creo que un poco más fuerte y resiliente, no totalmente, pero sí un poco más capaz también de proponer otras alternativas y no quedarme como en no esperar a que otro resuelva o a que otros digan o direccionen (González, Carolina. Entrevista semiestructurada, 2024).

El aprendizaje reflexivo y de resignificación del rol profesional a partir de la experiencia vivida durante la Pandemia, pone de relieve cómo la virtualidad y el contexto de crisis se convirtieron en un escenario que permitió reafirmar la mirada holística del Trabajo Social, un principio que, aunque presente en la formación académica, adquirió un nuevo sentido cuando se materializó en la práctica digital y colaborativa.

"Yo siento que el aporte va muy en la línea de la manera en la que nosotros, a lo largo de la carrera, recuerdo que escuché la palabra holístico, somos holísticos y siento que la Pandemia nos permitió eso, eso que somos profesionales que podemos tener muchas miradas y sumarlas con la visión de otros profesionales, con otras maneras de hacer y que sea se vea impactado en la sociedad en la manera en que dialogaba con los profes, pero también dialogaba con la autoridad tradicional, con mis compañeros que son de otras profesiones, y cómo en ésa integralidad como profesional en Trabajo Social logró, sumar todo esto para que se vea reflejado en el impacto que eso tenía en las personas, entonces, creo que es importante eso que los trabajadores/as sociales veamos que nosotros no somos un pedacito de esto que se compone sino que tenemos la posibilidad de juntar una cantidad de cosas que logro ver, tal vez los otros se pueden quedar cortos o que a veces en esa lógica laboral, pues nosotros mismos nos quedamos cortos, esto es lo que a mí me toca y en esto es en lo que me baso y ya" (Serna Bermeo, María de los Ángeles. Entrevista semiestructurada, 2024).

Se reconoce que la Pandemia posibilitó ampliar las formas de ver y actuar, permitiendo integrar perspectivas de diferentes disciplinas y actores sociales, profesores, autoridades tradicionales y compañeros de otras profesiones. Este diálogo interprofesional y multicultural, se resignifica como un aprendizaje situado, donde la tecnología actuó como un enlace que favoreció la interacción, la escucha y la construcción colectiva del conocimiento. En esas líneas, emerge la comprensión de que la intervención profesional digital del Trabajo Social fue un nodo articulador de saberes y prácticas. Este reconocimiento refleja una resignificación del quehacer profesional, en la que la digitalidad no fragmentó la intervención, sino que la extendió y la enriqueció, potenciando la mirada integral que caracteriza al campo.

El aprendizaje del significado ante el desafío se desprende al asumir la complejidad del contexto digital como oportunidad para el encuentro interdisciplinar y la acción integradora. Su papel no se limitaba a cumplir funciones, sino a tejer

conexiones, a generar sentido colectivo y a reafirmar la capacidad del Trabajo Social para mirar la realidad desde múltiples dimensiones.

> *"Revisar otras cosas que no hacemos usualmente o no se hacían usualmente y que había que incorporarlas porque el contexto lo estaba exigiendo y la situación de la Pandemia, hablarle a las personas de ese autocuidado, de ésa bioseguridad, de cómo utilizar el alcohol, el tapabocas, el lavado de manos, el distanciamiento social y todo eso, que uno tenía primero que revisarlo, capacitarse, capacitar al equipo y luego sí transmitírselo a las personas de las comunidades y que en el Norte del Cauca hubo una particularidad […] la incorporación del "SISPI", el sistema propio de salud, de las plantas, ahí cuando nos reuníamos […] porque todo es más natural, más fresco y entonces se sintió más hacía el Valle, que hacía el Norte del Cauca, entonces el trabajo en el Norte fue más de espacios abiertos, […] incorporando toda la medicina ancestral y natural" (González, Carolina. Entrevista semiestructurada, 2024).*

La virtualidad, más que un obstáculo, se convirtió en un espacio de respeto por los saberes de los territorios, aprendizajes éticos, colaborativos y humanizantes, donde las trabajadoras sociales reafirmaron su vocación, su compromiso con la integralidad y su capacidad para adaptarse sin perder su esencia. En términos de Morin (2001), se trató de un ejercicio de pensamiento complejo, en el que las profesionales tejieron conexiones. Así, la intervención profesional, reafirmó su papel como mediador entre dimensiones humanas, que no pueden entenderse por separado. Este aprendizaje no solo fortaleció la práctica, sino que resignificó el lugar del Trabajo Social, como un campo que integra, articula y da sentido a la acción colectiva**.**

> *"Para mí el mayor beneficio de la virtualidad es que es una nueva estrategia de intervención con las familias, o sea que uno si trabaja de manera presencial uno podría hacer muy práctico, hace sus intervenciones presenciales pero también hacerlas virtuales, si yo tenía que hacer dos visitas al mes, un ejemplo, hacer una que sea presencial y otra virtual es viable, se puede hacer por WhatsApp perfectamente, otra cosa de la virtualidad es que como uno puede recoger muchos más datos, la sistematización va a ser mucho más rica, para una parte de investigación, a mí me parece que es una oportunidad grandísima de uno poder recoger muchísimos datos y con eso poder organizar muchas cosas" (Borja, Patricia. Entrevista semiestructurada, 2024).*

El significado de este aprendizaje representa el inicio de un cambio en cuanto al paradigma en el que la intervención profesional digital deja de concebirse como una medida transitoria o de emergencia, para consolidarse como una alternativa válida y complementaria en los escenarios contemporáneos de intervención en el Trabajo Social.

Las narrativas nos introducen en una dimensión, que ha sido poco explorada en los discursos tradicionales del campo, la potencialidad de la tecnología para fortalecer la sistematización y la investigación social.

En la línea de lo planteado por Castells (2009), la denominada sociedad red, ha configurado un nuevo modo de vivir, comunicar y relacionarse, donde las interacciones humanas transcurren en flujos de información que trascienden las fronteras físicas. En este escenario, la intervención profesional digital de las trabajadoras sociales se vio llamada a redefinir su presencia, su escucha y su acompañamiento, reconociendo que lo digital no es únicamente una herramienta instrumental, sino un espacio relacional y de producción de conocimiento.

Las redes, al conectar personas, comunidades y saberes, abren caminos para el encuentro y la acción colectiva, donde las trabajadoras sociales pudieron sostener vínculos significativos y promover procesos de cambio. Desde esta mirada, la práctica profesional, en entornos digitales con las familias se resignificó como un ejercicio de mediación ética y humana, que buscó garantizar la inclusión, el acceso y la participación de quienes habitamos en medio de la comunicación.

> *"Entonces, en el Trabajo Social considero que fue significativo y marcó ese ejercicio de la Pandemia porque aportó a que se fortalecieran esos vínculos de manera significativa cuando pensábamos que no iba a pasar nada frente a ello" (Mosquera Tobar, Lina Marcela. Entrevista semiestructurada, 2025).*

En coherencia con los significados de los aprendizajes emergentes de los desafíos presentados en la Pandemia, el que las trabajadoras sociales hayan aprendido a habitar la red sin perder su esencia, tejiendo vínculos solidarios en los espacios donde hoy se construye la vida social**.** Al reconocer que las herramientas digitales, facilitaron la recolección y organización de datos, resignifica la virtualidad como un medio que enriquece la comprensión de la realidad social, permitiendo documentar con mayor amplitud los procesos de intervención. Estos hallazgos evidencian un aprendizaje epistemológico, donde la tecnología se convirtió no solo en un canal de comunicación, sino en un recurso para la producción de conocimiento socialmente situado.

> *"Digamos que uno de los aprendizajes fue reconocer que las dinámicas iban a ser transformadas, tanto mi dinámica familiar, como mi dinámica laboral, como la dinámica de atención a las familias, que iba a ser modificada, que debía explorar en mí como profesional, cuáles eran mis habilidades y mis debilidades también frente a*

las metodologías que en su momento venía acostumbrada a emplear, desde lo presencial, entonces digamos que fue un contrapunteo de ¿y ahora qué voy a hacer, ahora cómo voy a trabajar?, ¿ahora cómo voy a emplear esas estrategias con las familias si ya no las tengo presencialmente?, entonces esos aprendizajes significativos fue reconocer que podía utilizar otras estrategias o herramientas para poder brindar una atención significativa de manera virtual, como lo hacía de manera presencial" (Mosquera Tobar, Lina Marcela. Entrevista semiestructurada, 2025).

Los significados que tuvo para la profesional la intervención profesional digital permitieron el reconocimiento, adaptación y resignificación frente a las transformaciones que trajo consigo la virtualidad. De este modo, se puede mencionar que el significado de ese desafío pone de manifiesto dentro de esta investigación una doble dimensión del aprendizaje, por un lado, la adaptación metodológica, el incorporar nuevas herramientas y estrategias digitales para la atención de las familias; y por otro, la reconfiguración subjetiva del ser profesional, donde se aprende a confiar en su capacidad de reinventarse sin perder el sentido humano de la intervención.

Esa sensación de desajuste se convirtió en un punto de partida para el aprendizaje reflexivo, donde se comenzó a explorar sus propias habilidades, debilidades y recursos frente a las nuevas metodologías digitales. Este proceso de autoconocimiento no solo implicó una adaptación técnica, sino también un movimiento identitario, en el que se reencuentra con su capacidad creativa y con la esencia relacional del Trabajo Social, ahora mediada por las pantallas.

De ese desafío emergió la toma de conciencia sobre la posibilidad de brindar una atención significativa también en la virtualidad. Estos hallazgos muestran una resignificación del concepto de presencia, entendiendo que el acompañamiento no dependió exclusivamente del contacto físico, sino de la intencionalidad y la calidad de la unión que se logró establecer, incluso en entornos digitales.

"Bueno actualmente me describo como una persona resiliente, esa es la palabra, que a pesar de todas las dificultades que uno pueda tener siempre va a haber una luz al final del camino, puedes estar pasando lo que esté pasando, siempre hay una esperanza, entonces, continuar buscando esas herramientas y buscar ese apoyo en las personas que uno considere como vitaminas y podrás estar en todas las adversidades, pero siempre piensa en positivo y siempre podrás salir de esas circunstancias. Entonces digamos que así me describo en este momento, como una persona resiliente, perseverante y mucho más empática de lo que era Yary años anteriores" (Mezu Camacho, Yary Andrea. Entrevista semiestructurada, 2025).

Entrelazando con los párrafos anteriores, se puede exponer que el significado del desafío permitió un aprendizaje en cuanto al autodescubrimiento y fortalecimiento personal, que se entrelaza con el ejercicio de la intervención profesional digital realizado con las familias, en medio de un contexto mediado por la incertidumbre y el desconocimiento. El autorreconocimiento, como una persona resiliente, perseverante y más empática, constituye un aprendizaje vital, que trasciende el plano técnico y metodológico para situarse en el terreno del ser y del sentir, es decir, en esa dimensión humana que sustenta el quehacer social y que después de haber enfrentado la Pandemia, ha sido uno de los aprendizajes que se ponen en ejercicio en la actualidad.

Se puede exponer cómo el significado del desafío no se percibió como un obstáculo solamente, sino como un escenario de crecimiento y reconstrucción. Los aprendizajes y resignificaciones de la intervención profesional con familias en la era digital no se circunscriben al dominio de herramientas o estrategias, sino que tocan el núcleo existencial del ejercicio profesional. Desde sus vivencias, emerge una comprensión más integral frente a la intervención profesional, una práctica que se reinventa desde la resiliencia, la esperanza y la empatía, reafirmando que incluso en la distancia o la adversidad el acompañamiento sigue siendo humano.

Autores como Morin (1999) y Bauman (2007) permiten comprender que los aprendizajes y resignificaciones de la intervención profesional digital no solo se inscriben en un cambio tecnológico, sino en una transformación de la manera de ser y estar en el mundo.

Desde la mirada de la complejidad propuesta por Morin, la realidad digital invitó a las trabajadoras sociales a pensar de forma integradora, reconociendo la interdependencia entre lo técnico, lo humano y lo ético, y a comprender que cada vínculo mediado por una pantalla era también un encuentro de subjetividades.

Por su parte Bauman (2007), advierte que vivimos en una modernidad líquida, donde los lazos se tornan frágiles y cambiantes; sin embargo, es justamente ahí donde la intervención profesional digital, de las trabajadoras sociales enfocó su misión en re-tejer vínculos, sostener la esperanza y cuidar la dignidad en medio de la volatilidad presentada ante lo desconocido del contexto de la Pandemia.

Barbero (2002) resalta que en la cultura digital se reconfiguran los modos de narrar, comunicar y construir sentido colectivo; por tanto, la intervención profesional requirió aprender a leer las nuevas mediaciones para seguir acompañando, desde la

cercanía simbólica, donde los procesos con las familias transitan en la virtualidad, pero las profesionales resignificaron para atender en ese momento con una práctica humanizadora, reflexiva y adaptativa.

En efecto, los significados atribuidos a los desafíos afrontados por las trabajadoras sociales, durante el desarrollo de las intervenciones profesionales con las familias en entornos virtuales, dieron lugar a múltiples aprendizajes y a una resignificación del rol de la intervención profesional en el Trabajo Social. Estos desafíos se convierten en una fuente de conocimiento que permitió a las profesionales afrontar las complejidades emergentes de la intervención en la virtualidad y, al mismo tiempo invita al Trabajo Social a generar nuevas comprensiones sobre las formas de acompañar y sostener la relación con las familias en contextos de dificultad.

Ahora, en tiempos posteriores a la emergencia sanitaria, estas vivencias se reconfiguran como aprendizajes situados, que continúan alimentando la reflexión y el debate en Trabajo Social en torno a la incorporación de la virtualidad en los procesos de Intervención Social con familias. Tales aprendizajes, evidencian la capacidad del Trabajo Social para adaptarse, reinventarse y mantener su compromiso ético y humano, aun en escenarios mediados por la tecnología.

9. CONCLUSIONES

Los hallazgos del proceso de investigación adelantados, en este informe final de investigación, muestran una comprensión renovada sobre vivencias y reflexiones de la intervención digital del Trabajo Social con familias. Las voces analizadas dejan ver que la sensibilidad y el compromiso ético son aspectos esenciales para conocer, acompañar y transformar la realidad social. Las vivencias durante la Pandemia por el Covid-19, pusieron en evidencia la importancia de fortalecer estas dimensiones humanas en la práctica profesional, revelando que la Intervención Social, incluso en escenarios mediados por la virtualidad, se sostiene en la capacidad de mantener el vínculo humano y la ética del cuidado frente a la incertidumbre y el sufrimiento colectivo.

En el marco de una Maestría en Intervención Social, se reafirma la importancia de las vivencias construidas por las trabajadoras sociales sobre su quehacer profesional digital con las familias; estas vivencias se convierten en una fuente de conocimiento significativa, que invita a superar la división entre teoría y práctica, reconociendo que cada persona, desde su oficio y contexto, tiene algo valioso que aportar para comprender y transformar la realidad.

De acuerdo con los objetivos planteados en esta investigación, los hallazgos evidencian que las experiencias, las vivencias y los significados construidos en torno a la intervención profesional digital desarrollada con las familias, muestran que la Pandemia del Covid-19 fue un proceso que interpeló lo emocional y lo profesional. Estas dos esferas se fusionaron, generando vivencias que, en la actual post Pandemia, han contribuido a la construcción y consolidación del ejercicio profesional del Trabajo Social, así como a la comprensión de lo que ellas son como profesionales. Lo humano y lo tecnológico se conjugaron para sostener y reafirmar en su papel profesional. Esto, a su vez, abre la posibilidad de continuar el debate sobre la neutralidad que se espera en los procesos de intervención profesional.

La Pandemia se configuró como un escenario crítico que desafió las bases tradicionales del Trabajo Social y llevó a las profesionales a replantear su quehacer desde la virtualidad. Este tránsito fue tanto ético como humano, pues implicó sostener el vínculo y el cuidado en medio de la distancia, manteniendo viva la esencia relacional que caracteriza a la profesión. Las instituciones actuaron, de manera simultánea, como límite y como soporte para la acción profesional; se constituyeron en un campo social que orientó y, a la vez, posibilitó la intervención.

En medio de las restricciones y tensiones institucionales, las trabajadoras sociales resignificaron su papel, convirtiéndose en mediadoras entre las políticas y las realidades familiares, reafirmando su compromiso ético con el acompañamiento social.

La virtualidad se transformó en un espacio de reflexión y aprendizaje. Al enfrentarse a la incertidumbre y al desconocimiento, las profesionales activaron procesos de análisis y creatividad que les permitieron reorganizar sus dinámicas emocionales, familiares y laborales, proceso que fortaleció su ejercicio profesional y amplió la comprensión del Trabajo Social en contextos digitales.

El uso de la tecnología demostró, que la presencia profesional puede trascender el contacto físico, las trabajadoras sociales descubrieron que, a través del uso de aparatos de comunicación tecnológica, la escucha, la empatía y la palabra son formas legítimas de presencia simbólica. Así, la virtualidad no eliminó la relación humana, sino que la transformó en un encuentro distinto, donde la comunicación digital se consolidó como herramienta de cuidado, acompañamiento y contención.

Las narrativas de las participantes evidencian la producción de un conocimiento propio, nacido de la experiencia cotidiana y de la interacción con las familias. Este saber, más que derivar de marcos teóricos preexistentes, emergió de la práctica situada, de la práctica profesional como fuente legítima de conocimiento transformador.

La tecnología, inicialmente percibida como un desafío, terminó por convertirse en una aliada. Las herramientas digitales ampliaron las posibilidades de acción y permitieron la resignificación metodológica de la intervención, dejando de ser vistas como una barrera para consolidarse como medios legítimos que facilitaron el vínculo y la reflexión sobre la práctica.

El análisis permite afirmar que la intervención profesional digital no diluye la esencia del Trabajo Social, sino que la reafirmó. Las experiencias vividas durante la Pandemia se constituyeron en aprendizajes duraderos que invitan a repensar la profesión desde la flexibilidad, la creatividad y la esperanza. La distancia física y el uso de medios digitales no representaron solo un cambio técnico, sino un proceso profundo de reconfiguración del ser y del hacer profesional.

Del mismo modo, la fusión entre los espacios domésticos y laborales llevó a las trabajadoras sociales a repensar el autocuidado. El cuidado se consolidó como

una categoría ética y política de la intervención, las trabajadoras sociales resignificaron su práctica a partir del cuidado del otro y de sí mismas, reconociendo que la sostenibilidad del acompañamiento requiere equilibrio emocional, apoyo colectivo y espacios de contención. El cuidado del otro implicó también el cuidado de sí, reconocer límites personales, emocionales y laborales fue indispensable para sostener los procesos de atención tanto con las familias acompañadas como con las propias.

La intervención profesional, en la era digital fue una práctica viva, atravesada por emociones, cuidados, tensiones y aprendizajes. No se limitó a un conjunto de técnicas, sino que se configuró como un acto ético, político y humano, que mantuvo el sentido del Trabajo Social como disciplina, comprometida con la vida y la dignidad de las personas. Las emociones emergieron como un componente central del conocimiento profesional, el miedo, la angustia, la frustración, la esperanza y la empatía no fueron simples reacciones, sino lenguajes que orientaron la acción y permitieron comprender las realidades de las familias. De este modo, las emociones se configuraron como fuerzas sociales que sostuvieron el sentido humano del acompañamiento.

La intervención no es solo la columna vertebral de la práctica, sino también el espacio que posibilitó la construcción de conocimiento y el enriquecimiento del ejercicio profesional. Los aprendizajes surgidos durante la Pandemia se convirtieron en saberes situados, nacidos de la experiencia, el sentido y el significado. Estas vivencias y reflexiones revelan que la intervención profesional produce conocimiento legítimo y transformador, enraizado en la sensibilidad, la vida cotidiana y los vínculos humanos.

Los desafíos enfrentados durante la intervención digital no se restringieron a lo tecnológico, se constituyeron en experiencias de reflexión ética, emocional y profesional. En medio de la incertidumbre, las trabajadoras sociales transformaron la adversidad en conocimiento, la acción en aprendizaje y lo tecnológico en sensibilidad, creatividad y compromiso.

La tecnología permitió la continuidad de la intervención y puso en evidencia las desigualdades sociales. La brecha digital se resignificó como una forma de exclusión social que desafió la ética del Trabajo Social, al visibilizar las tensiones entre el acceso y la carencia, el privilegio y la vulnerabilidad. La tecnología se

reveló, así, como un recurso y un reto, un espacio que reflejó tanto las posibilidades como los límites del trabajo humano mediado por la digitalidad.

El paso por la Pandemia permite repensar el Trabajo Social digital como una modalidad legítima y duradera, la mediación tecnológica se consolidó como un campo de conocimiento y acción social, abriendo nuevas posibilidades de acompañamiento e investigación. Estos resultados contribuyen al fortalecimiento epistemológico del campo, al reconocer la experiencia, sentidos y significados como fuentes legítimas de conocimiento y al situarlas como eje esencial para comprender los procesos de intervención profesional en contextos de crisis, digitalidad y transformación social.

Finalmente, en la era digital, el Trabajo Social continúa siendo un acto de relación, reconocimiento y compromiso con la dignidad del otro. La distancia no anuló la presencia, la transformó en una forma distinta de cercanía, donde el acompañamiento se sostuvo en la palabra, la empatía y la esperanza compartida.

10. BIBLIOGRAFÍA

Aedo-Neira, Bernarda. (2022). Entre el aislamiento y las brechas digitales: Sistematización de experiencia de acompañamiento socioemocional en personas mayores de Temuco, Chile, en tiempos de COVID-19. Prospectiva. Revista de Trabajo Social e Intervención Social, (33), 33–56. Revisado de octubre de 2025 https://doi.org/10.25100/prts.v0i33.11540

Aguilar Paredes, Orealis María del Socorro, Sánchez Correa, Yesenia, y Nolasco Solórzano, Sandra Doris. (2023). Tendencias de la intervención profesional del trabajo social con familias durante la Pandemia COVID-19 en la región La Libertad. Revisado de octubre de 2025 https://celats.org/publicaciones/tendencias-intervencion-profesional-del-trabajo-social-covid-19/

Ahmed, Sara. (2004). La política cultural de las emociones. Universidad Nacional de Quilmes.

Ahmed, Sara. (2015). La política cultural de las emociones (C. Olivares Mansuy, Trad.; 2.ª ed.). UNAM. (Obra original publicada en 2004)

Amengual, Gabriel. (2007). El concepto de experiencia. Tópicos, 5–30. Universidad Católica de Santa Fe.

Ander-Egg, Ezequiel. (2005). Metodología del trabajo social. Lumen-Hvmanitas.

Aponte, Harry y Kissil, Karni. (2016). The Person of the Therapist Training Model: Mastering the Use of Self. Routledge.

Arriazu Muñoz, Rubén y Fernández Pacheco Sáez, José Luis. (2013). Internet en el ámbito del Trabajo Social: Formas emergentes de participación e intervención socio-comunitaria. Cuadernos de Trabajo Social, 26(1), 149–158. Revisado octubre de 2025 https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/41665/39716

Bañez Tello, Tomasa. (2012). El trabajo social como profesión feminizada. Universidad de Barcelona. https://www.researchgate.net/publication/280493954_El_trabajo_social_como_profesion_feminizada

Bauman, Zygmunt. (2007). Tiempos líquidos: Vivir en una época de incertidumbre. Tusquets Editores.

Béjar Merino, Helena. (1995). El ámbito íntimo: Privacidad, individualismo y modernidad. Alianza Universidad. Revisado en octubre de 2025 https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=168674

Belmont Linares, Guadalupe y Velázquez Hernández, María Carmela, & Tello, N. (2020). La intervención en lo social en tiempos de pandemia. Revisado el marzo de 2024 https://www.trabajosocial.unam.mx/comunicados/2020/mayo/intervencion_social_tiempos_pandemia.pdf

Benavides Fernando y Silva Peñaherrera Michael. (2022). Datos y evidencias del teletrabajo, antes y durante la pandemia por COVID-19, Archivos de Prevención de Riesgos Laborales. L.: B-14.661-1988 · ISSN: 1138-9672 · ISSN electrónico: 1578-2549. Revisado en febrero de 2024 https://archivosdeprevencion.eu/index.php/aprl/article/view/198/123

Berger, Peter & Luckmann, Thomas. (1996). La construcción social de la realidad. Amorrortu.

Berger, Peter & Luckmann, Thomas. (1997). Modernidad, pluralismo y crisis del sentido. Paidós.

Bergson, Henri. (1999). Ensayo sobre los datos inmediatos de la conciencia (J. M. Palacios, Trad.)

Bermúdez Peña, Claudia. (2010). Intervención social y organizaciones comunitarias en Cali. Revista Prospectiva, (15), 49–68. Revisado marzo 2024 https://revistaprospectiva.univalle.edu.co/index.php/prospectiva/article/view/1105/1224

Blumer, Herbert (1969). Symbolic Interactionism: Perspective and Method. Prentice-Hall.

Blumer, Herbert. (1981). Interaccionismo simbólico: Perspectiva y método. Gráficas Porvenir.

Bourdieu, Pierre. (1997). Razones prácticas: Sobre la teoría de la acción (T. Kauf, Trad.). Anagrama.

Bowlby, John. (2009). Una base segura: Aplicaciones clínicas de una teoría del apego (E. Mateo, Trad.). Paidós.

Caravaca Llamas, Carmen. (2014). Trabajo social on-line. El futuro de la intervención social. 1–17. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5725950

Carballeda, Alfredo Juan Manuel. (2012). La intervención en lo social: Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales. Paidós.

Carballeda, Alfredo Juan Manuel. (2015). La intervención en lo social: Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales. Paidós.

Carballeda, Alfredo Juan Manuel. (2020). Apuntes sobre la intervención del trabajo social en tiempos de pandemia de COVID-19. Revisado en marzo 2024 https://share.google/R7noCn5DzvszHFSXL

Carballeda, Alfredo Juan Manuel. (2023). La intervención en lo social: Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales (A. I. Calabrese, Pról.; 3.ª ed.). Editorial Margen.

Castañeda Meneses, Patricia Lorena. (2024). Del Trabajo Social presencial al Trabajo Social digital: Sistematización del proceso de desmaterialización vía digitalización durante la pandemia por COVID-19. Revista Perspectivas, (43). Revisado marzo de 2024 https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9665180

Castells, Manuel. (2009). Comunicación y poder. Alianza Editorial.

Castillo, Luis Carlos. (2020). COVID-19: Malestar en la sociedad. Universidad del Valle. Revisado marzo de 2024 https://www.univalle.edu.co/lo-que-pasa-en-la-u/covid-19-malestar-en-la-sociedad-ponencia

Cazzaniga, Susana. (2020). Trabajo social en la pandemia. Revisado marzo de 2024 https://trabajosocialsantafe.org/trabajo-social-en-la-pandemia-susana-cazzaniga/

Centro de Memoria Histórica de Colombia (2018). Guardia indígena del norte del Cauca. Revisado marzo 2026 https://centrodememoriahistorica.gov.co/micrositios/recorridos-por-paisajes-de-la-violencia/norte-cauca.html

CESLA. (2020). Trabajar desde casa: Posibilidades y desafíos. Revisado en abril de 2024 https://www.andi.com.co/Uploads/Trabajar%20desde%20casa%20posibilidades%20y%20desaf%C3%ADos%20CESLA%20ANDI.pdf

Cerón, Julieth; Sierra, Lya Paola y Vidal, Pavel. Mercado Laboral de Popayán bajo la fase de desconfinamiento y reactivación económica Trimestre móvil junio - agosto 2020. Departamento de Economía - Pontificia Universidad Javeriana Cali.

Área de Competitividad, Cámara de Comercio del Cauca. Revisado marzo de 2026 Mercado-laboral-Popayán-Ene-Mar24.pdf

Contreras Duarte, Ana María y Gutiérrez Campos, Luis. (2022). La intervención social y las TIC en tiempos de crisis. Revisado marzo de 2024 https://www.scielo.cl/pdf/rts/v18n29/0719-7721-rts-18-29-47.pdf

Corvalán, Javier. (1996). Los paradigmas de lo social y las concepciones de la intervención en la sociedad. Universidad de la República de Uruguay.

Creswell, John. (2009). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (3rd ed.). SAGE.

De Sousa Santos, Boaventura. (2020). El futuro comienza ahora: De la pandemia a la utopía. Akal.

De Sousa Santos, Boaventura. (2020). La cruel pedagogía del virus. CLACSO. Revisado octubre de 2025 https://www.clacso.org/la-cruel-pedagogia-del-virus/

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2020). Revisado marzo de 2024 https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/bol_empleo_dic_20.pdf

Dewey, John. (1938). Experiencia y educación. Losada.

Dewey, John. 2002). Experiencia y pensamiento. En Democracia y educación (pp. 124–134). Morata.

Dominelli, Lena. (2010) Globalización, desafíos contemporáneos y práctica del trabajo social. Trabajo Social Internacional, 53, 599-612.

Duran Vila, Núria. (2020). El teletrabajo y la conciliación familiar durante la pandemia COVID-19. Revisado marzo de 2024 https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9053319

Encina, Tatiana, Altaleff, Ligia, González Cejas, María Carolina, y Megías, Micaela. (2021). El abordaje profesional del Trabajo Social en contexto de virtualización: Una aproximación bibliográfica. Revisado en marzo de 2024 https://share.google/3Q3tBt0wQW0ykkx71

Federación Internacional de Trabajadores Sociales. (2020). Desafíos éticos para trabajadores/as sociales durante la COVID-19. Revisado octubre de 2025 y marzo 2026 https://www.ifsw.org/ethical-challenges-for-social-workers-during-covid-19-a-global-perspective/

Flick, Uwe. (2015). El diseño de investigación cualitativa. Morata.

Fontana Sierra, Laura. (2020). Pandemia y rearticulación de las relaciones sociales. Periferia, revista de recerca i formación en antropología, 25(2), 101-114, https://revistes.uab.cat/periferia/article/view/v25-n2-fontana/pdf_18

Foucault, Michel. (1971). La arqueología del saber. Siglo XXI.

Foucault, Michel. (1980). Microfísica del poder. La Piqueta.

Freire, Paulo. (2005). Pedagogía del oprimido (2.ª ed.). Siglo XXI.

Gadamer, Hans-geors (1998). *Verdad y Método*. Barcelona: Editorial Sígueme.

García Martín, José y Martínez, Sergio. (2021). Uso de herramientas digitales para la docencia durante la pandemia COVID-19. Revista Española de Educación Comparada, 38, 151–173. Revisado marzo de 2024 https://doi.org/10.5944/reec.38.2021.27816

García-Domingo, Marta y Sotomayor Morales, Eva. (2017). El rol del profesional del Trabajo Social en coyuntura de crisis. Trabajo Social Global, 7(12), 47–68. Revisado marzo de 2024 https://revistaseug.ugr.es/index.php/tsg/article/view/5663/pdf

Giddens, Anthony. (1991). Modernity and self-identity. Stanford University Press.

Giddens, Anthony. (1997). Modernidad e identidad del yo. Península.

Goffman, Erving. (1981). La presentación de la persona en la vida cotidiana. Amorrortu.

González, Susana. (2023). El trabajo social y la pandemia. Revisado marzo de 2024

González, Adriana y Ramírez Uva Falla. (2023) La intervención de Trabajo Social en tiempos de COVID-19. Una apuesta de proyección social universitaria desde el enfoque sindémico**.** Trab. soc vol.24 no.1 Bogotá Jan. /June 2022 Epub Feb 16, 2023. Revisado marzo 2026 https://doi.org/10.15446/ts.v24n1.94821

Gran encuesta Pyme Regional-popyan-2020. Revisado marzo de 2026 https://www.anif.com.co/encuesta-mipyme-de-anif/gran-encuesta-pyme-regional/

Grillo Duque, Diana y Peláez, Sonia. (2004). Trabajo Social en Internet. Trabajo Social, (6), 157–169. Revisado marzo de 2024 https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4390490

Guevara Ruiseñor, Elsa Susana. (2005). Intimidad y modernidad, precisiones conceptuales y su pertinencia para el caso de México. Revisado en marzo de 2024 https://share.google/3NwX4xiDFPYxjQt7U

Guzmán Gómez, Carlota. y Saucedo Ramos, Claudia Lucy. (2015). Experiencias y sentidos en torno a la escuela. Revista Mexicana de Investigación Educativa, 20(67), 1019–1054. Revisado en marzo de 2024 https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14042022002

Hernández Sampieri, Roberto. (2006). Definición del alcance de la investigación: Exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa. En Metodología de la investigación (pp. 57–68). McGraw-Hill.

Hernández Quirama, Andrea; Rojas Betancur Héctor Mauricio y Linares García, Johana. Aislamiento y confinamiento: La otra pandemia en el ámbito social. Revista Cuidarte, vol. 14, núm. 1, 2023, enero-abril, pp. 1-13 Programa de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad de Santander UDES. Revisado marzo 2026 Aislamiento y confinamiento: La otra pandemia en el ámbito social

Husserl, Edmund. (1931). Ideas relativas a una fenomenología pura. FCE.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). (2020). Documento de rendición pública de cuentas. Revisado en abril de 2024 https://www.icbf.gov.co/quienes-somos

Judes, Alexandre, Schwellnus, Cyrille, Ciminelli, Gabriele, Koelle, Michael, Adrjan, Pawel, y Sinclair, Tara. (2021). ¿Persistirá el trabajo remoto después de la pandemia? Revisado en marzo de 2024 https://www.hiringlab.org/2021/12/16/will-remote-work-persist-after-the-pandemic/

Ladino, Vivian Andrea y Chacón, Laura Sofia (2024). Percepciones de profesionales de trabajo social sobre las condiciones laborales en Cali: años 2019-2020. *Revista Eleuthera*, *26*(2), 141-165. Revisado marzo 2026 2011-4532-eleut-26-02-141.pdf

Laing, Ronald David. (1960). The politics of experience. Critica grupo editorial. Traducción castellano Silvia Furio, p. 1-168.

Lambert, Charlotte. (2006). Edmund Husserl: La idea de la fenomenología. Teología y Vida, 47(4), 517–529.

Larrosa, Jorge. (2006). Sobre la experiencia. Aloma, 19, 87–112.

Lillo Beneyto, Asunción, y Ramírez-García, José Emiliano. (2022). La intervención digital en la práctica del trabajo social. Revisado marzo de 2024 https://www.researchgate.net/publication/359203086

Lorente, Belén, y Luxardo, Natalia. (2018). Hacia una ciencia del trabajo social. Cinta Moebio, 61, 95–109. Revisado marzo de 2024 https://doi.org/10.4067/S0717-554X2017000100095

Loureiro De Oliveira, Anita. (2020). La espacialidad abierta y relacional del hogar durante la pandemia. Revisado en marzo de 2024 https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/tamoios/article/view/50448/33479

Maldonado, Carlos Eduardo. (2011). Complejidad de los sistemas sociales. Cinta Moebio, 36, 146–157.

Martín-Barbero, Jesús. (2002). Oficio de cartógrafo. FCE. Revisado marzo de 2024 https://share.google/gRtAcs2qT1uSwvUmh

Maturana, Humberto Augusto Gastón. (1992). Emociones y lenguaje en educación y política. Ediciones Pedagógicas Chilenas.

Mead, George Herbert. (1934). Mente, yo y sociedad. University of Chicago Press.

Mejía Ospina, Paola Ximena, y Velásquez López, Paula Andrea. (2021). Cambios generados por la COVID-19 en trabajo social formativo. Revisado en marzo de 2024 https://share.google/82gL1XC3cnreAh1Vg

Meza de Luna, María Elena., Conde Morelos Zaragoza, Tania María y Meza de Luna, Leticia. (2022). Conciliación trabajo-familia en confinamiento. Psicoperspectivas, 21(2). Revisado en marzo de 2024 https://doi.org/10.5027/vol.21-issue1-fulltext-2467

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. (s.f.). Revisado el abril de 2024 https://www.teletrabajo.gov.co

Ministerio de Trabajo. (2020). Encuesta de conciliación de vida laboral, familiar y personal. Revisado en abril de 2024 https://www.andi.com.co/Uploads/INFORME%20FINAL%20EQUIDAD%20COVID.Pdf

Mira Tamayo, Diana Carolina, Gómez-Poyato, María José, Matías-Solanilla, Antonio y Eito-Mateo, Antonio. (2023). Trabajo social, tecnologías y COVID-19. Cuadernos de Trabajo Social, 36(2), 365–377. Revisado en marzo de 2024 https://share.google/yln5BEiNNOLdNz3Az

Monroy-López, Alejandra, Zavala Caudillo, Aurora, Gálvez Hernández, Carmen Lizette, y Robelo Zarza, Olga Marina. (2022). Trabajo social digital en México. Revisado en marzo de 2024 https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9153107

Montalbá Ocaña, Carmen, y Russo Botero, Mayra. (2021). Intervención socio-digital: ¿Hacia qué futuro queremos caminar? Revisado en marzo de 2024 https://www.researchgate.net/publication/354076410

Montero Ulate, Betzaida, Vasconcelos Vásquez, Kattia Lizzett, y Arias Murillo, Gustavo. (2020). Teletrabajo: Fortaleciendo el trabajo en pandemia. Revista de Comunicación y Salud, 10(2), 109–125. Revisado en marzo de 2024 https://share.google/bCBaHNJTENAty6t2v

Morales Torres, Carla Francisca. (2022). Resistencias profesionales ante la precarización de las condiciones laborales de las y los profesionales de primera línea. Facultad de ciencias sociales escuela de postgrado, Universidad de Chile. Revisado marzo 2026 Trabajo social en tiempos de pandemia. Resistencias profesionales ante la precarización de las condiciones laborales de las y los profesionales de primera línea

Moreno González, Fabiola. (2020). El Trabajo Social en época de pandemia. Revisado en marzo de 2024 https://www.gacetamedicabilbao.eus/index.php/gacetamedicabilbao/article/view/790

Morin, Edgar. (2001). Los siete saberes necesarios para la educación del futuro. UNESCO.

Morin, Edgar. (1990). Introducción al pensamiento complejo. Kairos.

Noddings, Nel. (2003). Caring: A feminine approach to ethics and moral education. University of California Press.

Nussbaum, Martha. (2001). Upheavals of Thought. Cambridge University Press.

Ocampo, Lucia y Cordoba Andrés Alejandro (2022). “Covid-19 en el Cauca: panorama de dos años de pandemia” Revisado Marzo 2026 https://verdadabierta.com/covid-19-en-cauca-panorama-de-dos-anos-de-

pandemia/#:~:text=Covid%2D19%20en%20Cauca:%20panorama,a%C3%B1os%20de%20pandemia%20%2D%20Verdad%20Abierta.

Ornelas, Adriana. (2022). La intervención de Trabajo Social durante la pandemia. Itinerarios de Trabajo Social, 2, 69–78. Revisado en marzo de 2024 https://doi.org/10.1344/its.i2.36873

Payne, Malcolm. (2005). Teoría moderna del trabajo social. Oxford: Oxford University Press

Healy, Karen. (2014). trabajo social: perspectivas contemporáneas. Ediciones Moratas

Pereira-García, Alexander. (2022). Ciber intervención en Trabajo Social. UNIMINUTO. Revisado en mayo de 2024 https://share.google/Df4InRxmmrpgMbkNU

Pichón Rivière, Enrique. (1985). Teoría del vínculo. Nueva Visión.

Pontificia Universidad Católica de Chile. Revisado el febrero 2024 https://observatorio.medicina.uc.cl/epidemia-pandemia-o-endemia/

Planella, Jordi. (2005). Pedagogía y hermenéutica: De Hegel a Gadamer. Revista de Educación, 328, 1–11.

República de Colombia. (2012–2022). Normativa sobre teletrabajo: Decreto 0884/2012; Decreto 1227/2022; Decreto 1072/2015; Circular 027/2019; Ley 2088/2021; Decreto 1662/2021; Decreto 649/2022; Ley 2121/2021; Decreto 555/2022.

Ricoeur, Paul. (2001). Del texto a la acción. Ediciones Cristiandad.

Ricoeur, Paul. (1986). Política, sociedad e historicidad. Docencia.

Scasserra, Sofia y Partenio, Flora. (2021). Precarización del trabajo y estrategias de trabajadoras en plataformas digitales. En Cinta Moebio, 174–206. Revisado en marzo de 2024 https://share.google/hOoFxfFVkC8DJzDO4

Schön, Donald Alan. (1983). El profesional reflexivo. Paidós.

Schön, Donald Alan. (1987). Educating the reflective practitioner. Jossey-Bass.

Schön, Donald Alan. (1998). El profesional reflexivo (Ed. Paidós).

Schön, Donald Alan. (1974). El problema de la realidad social. Amorrortu.

Schutz, Alfred. (1974). *El problema de la realidad social*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.

Secretaria de la mujer del Cauca. Boletín Efectos de la pandemia de COVID-19 en la autonomía económica de las mujeres en el Cauca. Revisado marzo 2026 Boletín Efectos de la pandemia de COVID-19 en la autonomía económica de las mujeres en el Cauca

Suárez Romero, Sandra. (2020). Trabajo en casa: Mitos y realidades. Universidad de La Sabana. Revisado en marzo de 2024 https://www.unisabana.edu.co/noticias/opinion/trabajo-en-casa-mitos-y-realidades

Tibaná Ríos, Diana Carolina. (2022). Los 5 desafíos del trabajo social digital. Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO. Revisado en marzo de 2024 https://doi.org/10.26620/uniminuto/978-958-763-553-9.

Tobón Escobar Yeny Marcela, Ayala Vanegas Valentina y Martínez Quintero Marcela. 2021. 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, Corporación Universitaria Minuto de Dios. Bello Antioquia-Colombia. Revisado en marzo de 2024 https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/16492

Tronto, Joan. (1993) Moral boundaries: a political argument for an ethic of care / Joan C. Tronto.

Turchetti Mercedes Isabel y Sánchez Delia. 2020. La intervención como Trabajadores Sociales en contexto de Pandemia. Argentina. Revisado en marzo de 2024 https://www.margen.org/suscri/margen97/Sanchez-97.pdf

Tzec-Puch, Claudia Isabel., Ceh-Alvarado, Amairani Aracelly y González-Canul, Yanet Guadalupe (2022). La intervención social mediante proyectos comunitarios en modalidad virtual en Mérida, México. Una perspectiva desde el Trabajo Social. Prospectiva. Revista de Trabajo Social e intervención social, (33), 117-141. Revisado en marzo de 2024 https://revistaprospectiva.univalle.edu.co/index.php/prospectiva/article/view/11440

Uribe Kajat Justina, Jiménez de Aliaga Kelly Myriam, Vargas Dávila José Gerardo, Castro Hidalgo Daniel Enrique, Bashualdo Pérez Miguel Ángel y Geraldo Campo Luis Alberto. 2021. El trabajo remoto y la gestión de las emociones en tiempos de la Covid-19: Una mirada de estudiantes de maestría desde el rol de los trabajadores, Lima-Perú, 2020. Revisado en marzo 2024 https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81668400009

Vallejo Cruz, Luisa Fernanda 2020). El Cauca en la coyuntura del Coronavirus. Revisado marzo 2026 https://cedal.org.co/es/revista-interaccion/el-cauca-en-la-coyuntura-delcoronavirus#:~:text=El%20Cauca%20en%20la%20coyuntura%20del%20Coronavirus&text=Este%20ubicado%20en%20una%20regi%C3%B3n%20biodiversa%20afectada,inequidad%2C%20falta%20de%20oportunidades%20y%20abandono%20estatal.

Vygotsky, Lev (1996). “Th e problem of the environment”, en R. Van der Veer and J. Valsiner *(*eds.). *Th e Vygotsky reader*, Cambridge; Massachusets: Blackwell Publishers, pp. 338-354.

Zamanillo Peral, Teresa. (1987). Fisonomía de los trabajadores sociales: los problemas de la identidad profesional. Cuadernos de trabajo social, ISSN-e 1988-8295, ISSN 0214-0314, Nº 0, 1987, págs. 85-104. Revisado en octubre de 2025 https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS8787110085A/8680

Zelizer, Viviana. (2009). La negociación de la intimidad 1 ed. Buenos Aires

11. ANEXOS

Anexo 1: Instrumento guía de la entrevista semiestructurada



FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO

INVESTIGADORA: **MARÍA CLAUDIA ESPINOZA GUEVARA**

TITULO: **Intervención profesional digital de trabajadores/as sociales con familias durante el confinamiento por la Pandemia del Covid-19**

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN: Analizar las *vivencias* y reflexiones de trabajadores sociales en la intervención profesional digital con familias realizada bajo la modalidad de trabajo en casa durante el confinamiento por la pandemia del Covid-19 en el año 2020 en el Norte del Departamento del Cauca.

Categorías de análisis:
General: Vivencias y Reflexiones
Especificas: Experiencias, sentidos y significados

ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA

1. Datos de la entrevista: Nombre completo, edad, lugar donde vivió durante el confinamiento, lugar donde trabajó durante el confinamiento, universidad de donde ha egresado, años de experiencia laboral.
2. ¿Podrías contarme cómo era tu vida profesional como trabajador social antes del año 2020?
3. ¿Qué campos de acción laborabas antes de la pandemia?
4. ¿Cómo viviste la llegada del 2020 y la pandemia de Covid-19?

5. ¿Descríbeme un poco como organizaste tú rutina al comenzar a trabajar desde casa durante la pandemia?

6. ¿Cómo fue para ti la transición del trabajo presencial al trabajo desde casa en el contexto de las atenciones con familias?

7. ¿Cómo fue evolucionando o cambiando esa rutina a medida que se fue alargando el confinamiento?

8. ¿Qué prácticas o estrategias emergieron durante el confinamiento que reorganizaron su dinámica de trabajo?

9. ¿Qué herramientas digitales fueron utilizadas para realizar las intervenciones desde casa y por qué se eligieron?

10. ¿Cómo te sentiste cuando toda tu accionar profesional se direccionaba solo desde la tecnología?

11. ¿sentiste, que implico para ti tener que realizar intervenciones desde lo digital desde la distancia?
12. ¿Qué te motivó a adoptar herramientas digitales durante el confinamiento?

13. ¿Qué herramientas digitales resultaron más efectivas para desarrollar las intervenciones desde el trabajo en casa?

14. ¿Personalizaste las intervenciones para atender las necesidades específicas de una de las familias atendidas en situaciones de confinamiento de manera digital?

15. ¿Qué elementos culturales o contextuales consideras que deben tenerse en cuenta al diseñar estrategias digitales para intervenir con familias en confinamiento?

16. ¿Qué estrategias de formación o capacitación te proporcionaron para utilizar herramientas digitales de manera efectiva desde el trabajo en casa?

17. ¿Qué papel jugaron las familias en la co-creación de las estrategias digitales utilizadas en las intervenciones?

18. ¿Cuáles fueron los beneficios y limitaciones de la intervención profesional digital desde el trabajo en casa en comparación con el trabajo presencial antes de llegada la pandemia del Covid-19?

19. ¿Qué sentiste cuando se presentaban limitaciones por no poder hacerlo de manera presencial?

20. ¿Qué aprendizajes se pueden mencionar de la experiencia de las intervenciones desarrolladas desde el trabajo en casa en el confinamiento para mejorar futuras intervenciones?
21. ¿Cómo reaccionaron las familias a las intervenciones digitales?

22. ¿Hubo alguna diferencia en la participación y el compromiso de las familias en comparación con las intervenciones presenciales?

23. ¿Cómo crees que la experiencia del confinamiento ha cambiado la forma en que los trabajadores/as sociales interactúan con las familias en la actualidad?

24. ¿Qué cambios permanentes vez en la práctica de la intervención social después de la pandemia?

25. ¿Cómo te sentiste al adaptarte a estas nuevas herramientas y tecnologías? ¿Qué aprendiste sobre ti mismo/a como profesional al desarrollar su intervención profesional trabajar en modalidad digital durante el confinamiento desde el entorno de su casa?

26. ¿Cuéntame un poco sobre momentos o situaciones particulares que consideras que dejaron una marca importante en tu vida profesional durante este periodo y que generaron un cambio para tu acción profesional de hoy en día?

27. ¿Cómo describirías quien es ahora la trabajadora social, que procesos de intervención de una manera desconocida y que implementan de esos aprendizajes en estos momentos?

Anexo 2: Operacionalización de las categorías



FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO

MAESTRÍA EN INTERVENCIÓN SOCIAL

- **Estudiante: María Claudia Espinoza Guevara**
- **Directora: Amparo Micolta León**
- **Técnica: Entrevistas semiestructuradas**

Información general del proyecto de investigación

Objetivo general		
Analizar las *vivencias* y reflexiones de trabajadores sociales en la **intervención profesional** digital con familias realizada bajo la modalidad de trabajo en casa durante el confinamiento por la pandemia del Covid-19 en el año 2020 en el Norte del Departamento del Cauca.		
Objetivos específicos		
1	**2**	**3**

Conocer las **experiencias** que construyeron los trabajadores/as sociales a partir de la **implementación de intervenciones digitales con familias** durante el confinamiento por la pandemia del Covid-19.	Identificar los sentidos que los trabajadores/as sociales atribuyen a la **apropiación de la intervención profesional** con familias desde el trabajo en casa en modalidad digital durante el periodo de confinamiento por la pandemia del Covid-19.	Vislumbrar los significados de los desafíos enfrentados por los trabajadores/as sociales al **adaptar sus intervenciones profesionales con familias** desde el entorno digital durante el periodo de confinamiento por la pandemia del Covid-19.
Categorías de análisis		
Experiencias en la implementación de intervenciones digitales con familias.	Apropiación de la intervención profesional	Adaptación a los desafíos de las intervenciones profesionales con familia desde el entorno digital.

Estructura del instrumento

(Guía para registro de observación / Guía para construir guion de entrevista)

Categoría de análisis	**Subcategorías / Dimensiones / Indicadores / Componentes**	**Focos de observación (Afirmaciones o preguntas orientadoras sobre qué observar / qué registrar)** **Preguntas para entrevista**

			Focos para la promoción de interacciones / discursos / acciones
Categoría: Vivencias y reflexiones Experiencias de trabajo en confinamiento. Definición: Hace referencia a sucesos de la vida cotidiana o del día a día que dejan una huella o se significan. Hoy luego de 3 años	Experiencias en confinamiento.	Sucesos de la vida cotidiana que dejan huella o se significan en relación con el confinamiento.	Sucesos en relación con la organización del día a día con el trabajo en casa 28. ¿Podrías contarme cómo era tu vida profesional como trabajador social antes del año 2020? 29. ¿Qué campos de acción o en qué campos de acción trabajaste? 30. ¿Cómo viviste la llegada del 2020 y la pandemia de Covid-19? 31. ¿Cómo organizaste tu rutina al comenzar a trabajar desde casa durante la pandemia? 32. ¿Cómo fue la transición del trabajo presencial al trabajo desde casa en el contexto de las atenciones con familias? 33. ¿Cómo fue evolucionando esa rutina a medida que se fue alargando el confinamiento?
	Experiencias de trabajo. sentido connotación individual Significado lo que se cree en un colectivo	Sucesos de la vida cotidiana que dejan huella o se significan en relación con el desarrollo de su trabajo.	

			34. ¿Qué prácticas surgieron durante el confinamiento que te llevaron a reorganizar tu dinámica de trabajo? 35. ¿Cuéntame un poco sobre momentos o situaciones particulares que consideras que dejaron una marca importante en tu vida profesional durante este periodo? 36. ¿Qué prácticas emergieron durante el confinamiento que reorganizaron su dinámica de trabajo?
Intervención profesional digital Definición: Uso de herramientas y plataformas digitales para llevar a cabo procesos de intervención con familias durante la etapa de confinamiento.	Implementación de las intervenciones digitales con familias	Proceso en el que los trabajadores sociales pusieron en práctica estrategias digitales para intervenir con familias en el contexto del confinamiento desde el trabajo en casa.	Proceso de atención a las familias en confinamiento 1. ¿Qué herramientas digitales fueron utilizadas para realizar las intervenciones desde casa y por qué se eligieron? 2. ¿Qué lo motivó a adoptar herramientas digitales durante el confinamiento? 3. ¿Qué herramientas digitales resultaron más efectivas para

			desarrollar las intervenciones desde el trabajo en casa? 4. ¿Cómo se personalizó las intervenciones digitales para atender las necesidades específicas de una de las familias atendidas en situaciones de confinamiento? 5. ¿Qué elementos culturales o contextuales deben tenerse en cuenta al diseñar estrategias digitales para intervenir con familias en confinamiento?
	Apropiación de la intervención digital con familia	Proceso mediante el cual los trabajadores sociales adoptaron herramientas y estrategias digitales para intervenir a familias en la época del confinamiento.	1. ¿Cómo se adaptó a las necesidades específicas de las familias en un entorno digital desarrollo desde el trabajo en casa? 2. ¿Cómo describirías tu experiencia como trabajador/a social antes de la pandemia? 3. ¿Qué estrategias de formación o capacitación le proporcionaron para utilizar herramientas digitales

			de manera efectiva desde el trabajo en casa? 4. ¿Qué papel jugaron las familias en la co-creación de las estrategias digitales utilizadas en las intervenciones? 5. ¿Cuáles fueron los beneficios y limitaciones de la intervención profesional digital desde el trabajo en casa en comparación con el trabajo presencial antes de llegada la pandemia del Covid-19? 6. ¿Qué aprendizajes se pueden mencionar de la experiencia de las intervenciones desarrolladas desde el trabajo en casa en el confinamiento para mejorar futuras intervenciones?
	Adaptación sus intervenciones profesionales con familias	Proceso en que los trabajadores sociales modificaron sus enfoques, estrategias y técnicas de intervención para atender a	¿Cómo reaccionaron las familias a las intervenciones digitales? ¿Hubo alguna diferencia en la participación y el compromiso de las

		las familias en el contexto digital desde el trabajo en casa.	familias en comparación con las intervenciones presenciales? ¿Cómo crees que la experiencia del confinamiento ha cambiado la forma en que los trabajadores/as sociales interactúan con las familias? ¿Qué cambios permanentes vez en la práctica de la intervención social después de la pandemia? ¿Hubo momentos específicos que resaltaron el impacto de tu intervención en las familias desde el trabajado en casa? ¿Cómo te sentiste al adaptarte a estas nuevas herramientas y tecnologías? ¿Qué aprendiste sobre ti mismo/a como profesional al desarrollar su intervención profesional trabajar en modalidad digital durante el confinamiento desde el entorno de su casa?

Anexo 3: Consentimientos informados

Octubre de 2024

Apreciado(a) participante

Asunto: Consentimiento informado

Mi nombre es María Claudia Espinoza Guevara, estudiante de la Maestría en Intervención Social de la Universidad del Valle y soy profesional en Trabajo Social. Como parte de mis estudios, estoy desarrollando un proyecto de investigación titulado: **"Intervención profesional digital de trabajadores/as sociales con familias durante el confinamiento por la Pandemia del Covid-19 en el Norte del Departamento del Cauca"**. En ese sentido, quiero dar las gracias por participar en este proyecto, que tiene como objetivo "Analizar las vivencias y reflexiones de trabajadores y trabajadoras sociales en la intervención profesional digital con familias realizada bajo la modalidad de trabajo en casa durante el confinamiento por la pandemia del Covid-19 en el año 2020 en el Norte del Departamento del Cauca.

Para decidir participar en esta investigación, es importante que considere la siguiente información. Siéntase libre de preguntar cualquier asunto que no le quede claro:

I. INFORMACIÓN

Participación: Su participación en esta investigación consistirá en compartir sus experiencias, percepciones y puntos de vista con relación a su ejercicio profesional desarrollado en confinamiento desde el trabajo en casa, para lo cual estará participando de una entrevista semiestructurada, durante 60 a 120 minutos aproximadamente. A lo largo del desarrollo de la entrevista se tomarán anotaciones y se grabará el audio con el fin de revisar en detalle la información discutida y transcribirla posteriormente, sin embargo, esta grabación podrá ser interrumpida y/o retomada en el momento que usted lo considere, sin que esto conlleve algún perjuicio para usted.

Beneficios: Usted no recibirá un beneficio directo por su participación en el estudio, sin embargo, su participación, estará colaborando con la generación de conocimiento y la mejora continua del campo del Trabajo Social y las ciencias sociales.

Voluntariedad: Su participación es absolutamente voluntaria. Usted tendrá la libertad de contestar las preguntas que desee, así como también, de detener su participación cuando considere.

Confidencialidad: Toda la información que usted nos proporcione para el estudio será de carácter confidencial y será utilizada únicamente por el equipo de investigación del proyecto con fines netamente académicos e investigativos. Es importante aclarar que los resultados de este estudio serán publicados con fines científicos.

Finalmente, le agradezco haberme permitido explicarle los fines de esta investigación y permitirme conocer sobre sus vivencias y reflexiones de su ejercicio profesional desarrollado durante la etapa de confinamiento por el COVID-19. Adicionalmente si en algún momento desea contactarme o le surja alguna inquietud, lo puede hacer en el siguiente correo electrónico: maria.espinoza@correounivalle.edu.co

Muchas gracias,

Firma
Nombre: María Claudia Espinoza Guevara
C.C: 1062295699

II. FIRMA DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Si está de acuerdo en participar en este proyecto por favor escriba SI o NO en cada una de las casillas y escriba su firma, nombre y demás datos de contacto

- **[X] Acepto participar de manera libre y voluntaria en este proyecto y entiendo que no recibiré recompensa material o económica y que puedo retirarme cuando lo desee**
- **[X] Autorizo a que el trabajo de grado / las publicaciones derivadas de esta investigación incluyan fotografías en las que yo aparezco**
- **[X] Autorizo a que grabe la entrevista y tome apuntes durante la misma**
- **[X] Autorizo que mi nombre aparezca en el trabajo de grado o las publicaciones resultantes para mencionar que participé en esta investigación o cuando mis opiniones sean citadas**
- **[X] Solicito que me haga llegar copia del trabajo de grado o de las publicaciones que se deriven de esta investigación**

Firma del participante
Nombre Completo: Carolina González Bedoya
Número del documento de identificación: 67.026.386
Correo electrónico: carolina.gonzalez.bedoya@correounivalle.edu.co
Celular: 3182788074

Octubre de 2024

Apreciado(a) participante

Asunto: Consentimiento informado

Mi nombre es María Claudia Espinoza Guevara, estudiante de la Maestría en Intervención Social de la Universidad del Valle y soy profesional en Trabajo Social. Como parte de mis estudios, estoy desarrollando un proyecto de investigación titulado: **"Intervención profesional digital de trabajadores/as sociales con familias durante el confinamiento por la Pandemia del Covid-19 en el Norte del Departamento del Cauca"**. En ese sentido, quiero dar las gracias por participar en este proyecto, que tiene como objetivo "Analizar las vivencias y reflexiones de trabajadores y trabajadoras sociales en la intervención profesional digital con familias realizada bajo la modalidad de trabajo en casa durante el confinamiento por la pandemia del Covid-19 en el año 2020 en el Norte del Departamento del Cauca.

Para decidir participar en esta investigación, es importante que considere la siguiente información. Siéntase libre de preguntar cualquier asunto que no le quede claro:

I. INFORMACIÓN

Participación: Su participación en esta investigación consistirá en compartir sus experiencias, percepciones y puntos de vista con relación a su ejercicio profesional desarrollado en confinamiento desde el trabajo en casa, para lo cual estará participando de una entrevista semiestructurada, durante 60 a 120 minutos aproximadamente. A lo largo del desarrollo de la entrevista se tomarán anotaciones y se grabará el audio con el fin de revisar en detalle la información discutida y transcribirla posteriormente, sin embargo, esta grabación podrá ser interrumpida y/o retomada en el momento que usted lo considere, sin que esto conlleve algún perjuicio para usted.

Beneficios: Usted no recibirá un beneficio directo por su participación en el estudio, sin embargo, su participación, estará colaborando con la generación de conocimiento y la mejora continua del campo del Trabajo Social y las ciencias sociales.

Voluntariedad: Su participación es absolutamente voluntaria. Usted tendrá la libertad de contestar las preguntas que desee, así como también, de detener su participación cuando considere.

Confidencialidad: Toda la información que usted nos proporcione para el estudio será de carácter confidencial y será utilizada únicamente por el equipo de investigación del proyecto con fines netamente académicos e investigativos. Es importante aclarar que los resultados de este estudio serán publicados con fines científicos.

Finalmente, le agradezco haberme permitido explicarle los fines de esta investigación y permitirme conocer sobre sus vivencias y reflexiones de su ejercicio profesional desarrollado durante la etapa de confinamiento por el COVID-19. Adicionalmente si en algún momento desea contactarme o le surja alguna inquietud, lo puede hacer en el siguiente correo electrónico: maria.espinoza@correounivalle.edu.co

Muchas gracias,

Firma
Nombre: María Claudia Espinoza Guevara
C.C: 1062295699

II. FIRMA DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Si está de acuerdo en participar en este proyecto por favor escriba SI o NO en cada una de las casillas y escriba su firma, nombre y demás datos de contacto

- **[X] Acepto participar de manera libre y voluntaria en este proyecto y entiendo que no recibiré recompensa material o económica y que puedo retirarme cuando lo desee**
- **[X] Autorizo a que el trabajo de grado / las publicaciones derivadas de esta investigación incluyan fotografías en las que yo aparezco**
- **[X] Autorizo a que grabe la entrevista y tome apuntes durante la misma**
- **[X] Autorizo que mi nombre aparezca en el trabajo de grado o las publicaciones resultantes para mencionar que participé en esta investigación o cuando mis opiniones sean citadas**
- **[X] Solicito que me haga llegar copia del trabajo de grado o de las publicaciones que se deriven de esta investigación**

Firma del participante
Nombre Completo: María de los Ángeles Serna Bermeo
Número del documento de identificación: 1062294517
Correo electrónico: maria.asb6015@gmail.com
Celular: 3117503000

Enero de 2025

Apreciado(a) participante

Asunto: Consentimiento informado

Mi nombre es María Claudia Espinoza Guevara, estudiante de la Maestría en Intervención Social de la Universidad del Valle y soy profesional en Trabajo Social. Como parte de mis estudios, estoy desarrollando un proyecto de investigación titulado "**Intervención profesional digital de trabajadores/as sociales con familias durante el confinamiento por la Pandemia del Covid-19 en el Norte del Departamento del Cauca**". En ese sentido, quiero dar las gracias por participar en este proyecto, que tiene como objetivo "Analizar las vivencias y reflexiones de trabajadores y trabajadoras sociales en la intervención profesional digital con familias realizada bajo la modalidad de trabajo en casa durante el confinamiento por la pandemia del Covid-19 en el año 2020 en el Norte del Departamento del Cauca.

Para decidir participar en esta investigación, es importante que considere la siguiente información. Siéntase libre de preguntar cualquier asunto que no le quede claro:

I. **INFORMACIÓN**

Participación: Su participación en esta investigación consistirá en compartir sus experiencias, percepciones y puntos de vista con relación a su ejercicio profesional desarrollado en confinamiento desde el trabajo en casa, para lo cual estará participando de una entrevista semiestructurada, durante 60 a 120 minutos aproximadamente. A lo largo del desarrollo de la entrevista se tomarán anotaciones y se grabará el audio con el fin de revisar en detalle la información discutida y transcribirla posteriormente, sin embargo, esta grabación podrá ser interrumpida y/o retomada en el momento que usted lo considere, sin que esto conlleve algún perjuicio para usted.

Beneficios: Usted no recibirá un beneficio directo por su participación en el estudio, sin embargo, su participación, estará colaborando con la generación de conocimiento y la mejora continua del campo del Trabajo Social y las ciencias sociales.

Voluntariedad: Su participación es absolutamente voluntaria. Usted tendrá la libertad de contestar las preguntas que desee, así como también, de detener su participación cuando considere.

Confidencialidad: Toda la información que usted nos proporcione para el estudio será de carácter confidencial y será utilizada únicamente por el equipo de investigación del proyecto con fines netamente académicos e investigativos. Es importante aclarar que los resultados de este estudio serán publicados con fines científicos.

Finalmente, le agradezco haberme permitido explicarle los fines de esta investigación y permitirme conocer sobre sus vivencias y reflexiones de su ejercicio profesional desarrollado durante la etapa de confinamiento por el COVID-19. Adicionalmente si en algún momento desea contactarme o le surge alguna inquietud, lo puede hacer en el siguiente correo electrónico: maria.espinoza@correounivalle.edu.co

Muchas gracias,

Firma
Nombre: María Claudia Espinoza Guevara
C.C: 1062295690

II. **FIRMA DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Si está de acuerdo en participar en este proyecto por favor escriba SI o NO en cada una de las casillas y escriba su firma, nombre y demás datos de contacto

- **[SI] Acepto participar de manera libre y voluntaria en este proyecto y entiendo que no recibiré recompensa material o económica y que puedo retirarme cuando lo desee**
- **[SI] Autorizo a que el trabajo de grado / las publicaciones derivadas de esta investigación incluyan fotografías en las que yo aparezco**
- **[SI] Autorizo a que grabe la entrevista y tome apuntes durante la misma**
- **[SI] Autorizo que mi nombre aparezca en el trabajo de grado o las publicaciones resultantes para mencionar que participé en esta investigación o cuando mis opiniones sean citadas**
- **[SI] Solicito que me haga llegar copia del trabajo de grado o de las publicaciones que se deriven de esta investigación**

Firma del participante
Nombre Completo: Yary Andrea Mezu C
Número del documento de identificación: 1062292790
Correo electrónico: yandrea1227@hotmail.com
Celular:3206251479

Octubre de 2024

Apreciado(a) participante

Asunto: Consentimiento informado

Mi nombre es María Claudia Espinoza Guevara, estudiante de la Maestría en Intervención Social de la Universidad del Valle y soy profesional en Trabajo Social. Como parte de mis estudios, estoy desarrollando un proyecto de investigación titulado "**Intervención profesional digital de trabajadores/as sociales con familias durante el confinamiento por la Pandemia del Covid-19 en el Norte del Departamento del Cauca**". En ese sentido, quiero dar las gracias por participar en este proyecto, que tiene como objetivo "Analizar las vivencias y reflexiones de trabajadores y trabajadoras sociales en la intervención profesional digital con familias realizada bajo la modalidad de trabajo en casa durante el confinamiento por la pandemia del Covid-19 en el año 2020 en el Norte del Departamento del Cauca.

Para decidir participar en esta investigación, es importante que considere la siguiente información. Siéntase libre de preguntar cualquier asunto que no le quede claro:

I. **INFORMACIÓN**

Participación: Su participación en esta investigación consistirá en compartir sus experiencias, percepciones y puntos de vista con relación a su ejercicio profesional desarrollado en confinamiento desde el trabajo en casa, para lo cual estará participando de una entrevista semiestructurada, durante 60 a 120 minutos aproximadamente. A lo largo del desarrollo de la entrevista se tomarán anotaciones y se grabará el audio con el fin de revisar en detalle la información discutida y transcribirla posteriormente, sin embargo, esta grabación podrá ser interrumpida y/o retomada en el momento que usted lo considere, sin que esto conlleve algún perjuicio para usted.

Beneficios: Usted no recibirá un beneficio directo por su participación en el estudio, sin embargo, su participación, estará colaborando con la generación de conocimiento y la mejora continua del campo del Trabajo Social y las ciencias sociales.

Voluntariedad: Su participación es absolutamente voluntaria. Usted tendrá la libertad de contestar las preguntas que desee, así como también, de detener su participación cuando considere.

Confidencialidad: Toda la información que usted nos proporcione para el estudio será de carácter confidencial y será utilizada únicamente por el equipo de investigación del proyecto con fines netamente académicos e investigativos. Es importante aclarar que los resultados de este estudio serán publicados con fines científicos.

Finalmente, le agradezco haberme permitido explicarle los fines de esta investigación y permitirme conocer sobre sus vivencias y reflexiones de su ejercicio profesional desarrollado durante la etapa de confinamiento por el COVID-19. Adicionalmente si en algún momento desea contactarme o le surge alguna inquietud, lo puede hacer en el siguiente correo electrónico: maria.espinoza@correounivalle.edu.co

Muchas gracias,

Firma
Nombre: María Claudia Espinoza Guevara
C.C: 1062295690

II. **FIRMA DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Si está de acuerdo en participar en este proyecto por favor escriba SI o NO en cada una de las casillas y escriba su firma, nombre y demás datos de contacto

- **[si]Acepto participar de manera libre y voluntaria en este proyecto y entiendo que no recibiré recompensa material o económica y que puedo retirarme cuando lo desee**
- **[si]Autorizo a que el trabajo de grado / las publicaciones derivadas de esta investigación incluyan fotografías en las que yo aparezco**
- **[si]Autorizo a que grabe la entrevista y tome apuntes durante la misma**
- **[si] Autorizo que mi nombre aparezca en el trabajo de grado o las publicaciones resultantes para mencionar que participé en esta investigación o cuando mis opiniones sean citadas**
- **[si]Solicito que me haga llegar copia del trabajo de grado o de las publicaciones que se deriven de esta investigación**

Firma del participante
Nombre Completo: Luz Carme Aponzá Gomez
Número del documento de identificación: 1061431361
Correo electrónico: luzcarimea@gmail.com
Celular 316 491 25 66

Octubre de 2024

Apreciado(a) participante

Asunto: Consentimiento informado

Mi nombre es María Claudia Espinoza Guevara, estudiante de la Maestría en Intervención Social de la Universidad del Valle y soy profesional en Trabajo Social. Como parte de mis estudios, estoy desarrollando un proyecto de investigación titulado **"Intervención profesional digital de trabajadores/as sociales con familias durante el confinamiento por la Pandemia del Covid-19 en el Norte del Departamento del Cauca"**. En ese sentido, quiero dar las gracias por participar en este proyecto, que tiene como objetivo "Analizar las vivencias y reflexiones de trabajadores y trabajadoras sociales en la intervención profesional digital con familias realizada bajo la modalidad de trabajo en casa durante el confinamiento por la pandemia del Covid-19 en el año 2020 en el Norte del Departamento del Cauca.

Para decidir participar en esta investigación, es importante que considere la siguiente información. Sientase libre de preguntar cualquier asunto que no le quede claro:

I. **INFORMACIÓN**

Participación: Su participación en esta investigación consistirá en compartir sus experiencias, percepciones y puntos de vista con relación a su ejercicio profesional desarrollado en confinamiento desde el trabajo en casa, para lo cual estará participando de una entrevista semiestructurada, durante 60 a 120 minutos aproximadamente. A lo largo del desarrollo de la entrevista se tomarán anotaciones y se grabará el audio con el fin de revisar en detalle la información discutida y transcribirla posteriormente, sin embargo, esta grabación podrá ser interrumpida y/o retomada en el momento que usted lo considere, sin que esto conlleve algún perjuicio para usted.

Beneficios: Usted no recibirá un beneficio directo por su participación en el estudio, sin embargo, su participación, estará colaborando con la generación de conocimiento y la mejora continua del campo del Trabajo Social y las ciencias sociales.

Voluntariedad: Su participación es absolutamente voluntaria. Usted tendrá la libertad de contestar las preguntas que desee, así como también, de detener su participación cuando considere.

Confidencialidad: Toda la información que usted nos proporcione para el estudio será de carácter confidencial y será utilizada únicamente por el equipo de investigación del proyecto con fines netamente académicos e investigativos. Es importante aclarar que los resultados de este estudio serán publicados con fines científicos.

Finalmente, le agradezco haberme permitido explicarle los fines de esta investigación y permitirme conocer sobre sus vivencias y reflexiones de su ejercicio profesional desarrollado durante la etapa de confinamiento por el COVID-19. Adicionalmente si en algún momento desea contactarme o le surge alguna inquietud, lo puede hacer en el siguiente correo electrónico: maria.espinoza@correounivalle.edu.co.

Muchas gracias,

Firma
Nombre: María Claudia Espinoza Guevara
C.C. 1062295699

II. **FIRMA DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Si está de acuerdo en participar en este proyecto por favor escriba SI o NO en cada una de las casillas y escriba su firma, nombre y demás datos de contacto

- **[X] Acepto participar de manera libre y voluntaria en este proyecto y entiendo que no recibiré recompensa material o económica y que puedo retirarme cuando lo desee**
- **[X] Autorizo a que el trabajo de grado / las publicaciones derivadas de esta investigación incluyan fotografías en las que yo aparezco**
- **[X] Autorizo a que grabe la entrevista y tome apuntes durante la misma**
- **[X] Autorizo que mi nombre aparezca en el trabajo de grado o las publicaciones resultantes para mencionar que participé en esta investigación o cuando mis opiniones sean citadas**
- **[X] Solicito que me haga llegar copia del trabajo de grado o de las publicaciones que se deriven de esta investigación**



Firma del participante
Nombre Completo: Lina Marcela Vivas Arango
Número del documento de identificación: 1.144.040.588
Correo electrónico: lina_marcel@hotmail.com
Celular: 3508004888

Enero de 2025

Apreciado(a) participante

Asunto: Consentimiento informado

Mi nombre es María Claudia Espinoza Guevara, estudiante de la Maestría en Intervención Social de la Universidad del Valle y soy profesional en Trabajo Social. Como parte de mis estudios, estoy desarrollando un proyecto de investigación titulado **"Intervención profesional digital de trabajadores/as sociales con familias durante el confinamiento por la Pandemia del Covid-19 en el Norte del Departamento del Cauca"**. En ese sentido, quiero dar las gracias por participar en este proyecto, que tiene como objetivo "Analizar las vivencias y reflexiones de trabajadores y trabajadoras sociales en la intervención profesional digital con familias realizada bajo la modalidad de trabajo en casa durante el confinamiento por la pandemia del Covid-19 en el año 2020 en el Norte del Departamento del Cauca.

Para decidir participar en esta investigación, es importante que considere la siguiente información. Sientase libre de preguntar cualquier asunto que no le quede claro:

I. **INFORMACIÓN**

Participación: Su participación en esta investigación consistirá en compartir sus experiencias, percepciones y puntos de vista con relación a su ejercicio profesional desarrollado en confinamiento desde el trabajo en casa, para lo cual estará participando de una entrevista semiestructurada, durante 60 a 120 minutos aproximadamente. A lo largo del desarrollo de la entrevista se tomarán anotaciones y se grabará el audio con el fin de revisar en detalle la información discutida y transcribirla posteriormente, sin embargo, esta grabación podrá ser interrumpida y/o retomada en el momento que usted lo considere, sin que esto conlleve algún perjuicio para usted.

Beneficios: Usted no recibirá un beneficio directo por su participación en el estudio, sin embargo, su participación, estará colaborando con la generación de conocimiento y la mejora continua del campo del Trabajo Social y las ciencias sociales.

Voluntariedad: Su participación es absolutamente voluntaria. Usted tendrá la libertad de contestar las preguntas que desee, así como también, de detener su participación cuando considere.

Confidencialidad: Toda la información que usted nos proporcione para el estudio será de carácter confidencial y será utilizada únicamente por el equipo de investigación del proyecto con fines netamente académicos e investigativos. Es importante aclarar que los resultados de este estudio serán publicados con fines científicos.

Finalmente, le agradezco haberme permitido explicarle los fines de esta investigación y permitirme conocer sobre sus vivencias y reflexiones de su ejercicio profesional desarrollado durante la etapa de confinamiento por el COVID-19. Adicionalmente si en algún momento desea contactarme o le surge alguna inquietud, lo puede hacer en el siguiente correo electrónico: maria.espinoza@correounivalle.edu.co.

Muchas gracias,



Firma
Nombre: María Claudia Espinoza Guevara
C.C. 1062295699

II. **FIRMA DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Si está de acuerdo en participar en este proyecto por favor escriba SI o NO en cada una de las casillas y escriba su firma, nombre y demás datos de contacto

- **[SI] Acepto participar de manera libre y voluntaria en este proyecto y entiendo que no recibiré recompensa material o económica y que puedo retirarme cuando lo desee**
- **[SI] Autorizo a que el trabajo de grado / las publicaciones derivadas de esta investigación incluyan fotografías en las que yo aparezco**
- **[SI] Autorizo a que grabe la entrevista y tome apuntes durante la misma**
- **[SI] Autorizo que mi nombre aparezca en el trabajo de grado o las publicaciones resultantes para mencionar que participé en esta investigación o cuando mis opiniones sean citadas**
- **[SI] Solicito que me haga llegar copia del trabajo de grado o de las publicaciones que se deriven de esta investigación**



Firma del participante

Nombre Completo: Lina Marcela Mosquera Tobar
Número del documento de identificación: 1.062.290.632
Correo electrónico: linapato1808@hotmail.com
Celular: 3117571406

Octubre de 2024

Apreciado(a) participante

Asunto: Consentimiento informado

Mi nombre es María Claudia Espinoza Guevara, estudiante de la Maestría en Intervención Social de la Universidad del Valle y soy profesional en Trabajo Social. Como parte de mis estudios, estoy desarrollando un proyecto de investigación titulado: **"Intervención profesional digital de trabajadores/as sociales con familias durante el confinamiento por la Pandemia del Covid-19 en el Norte del Departamento del Cauca"**. En ese sentido, quiero dar las gracias por participar en este proyecto, que tiene como objetivo "Analizar las vivencias y reflexiones de trabajadores y trabajadoras sociales en la intervención profesional digital con familias realizada bajo la modalidad de trabajo en casa durante el confinamiento por la pandemia del Covid-19 en el año 2020 en el Norte del Departamento del Cauca.

Para decidir participar en esta investigación, es importante que considere la siguiente información. Siéntase libre de preguntar cualquier asunto que no le quede claro:

I. **INFORMACIÓN**

Participación: Su participación en esta investigación consistirá en compartir sus experiencias, percepciones y puntos de vista con relación a su ejercicio profesional desarrollado en confinamiento desde el trabajo en casa, para lo cual estará participando de una entrevista semiestructurada, durante 60 a 120 minutos aproximadamente. A lo largo del desarrollo de la entrevista se tomarán anotaciones y se grabará el audio con el fin de revisar en detalle la información discutida y transcribirla posteriormente, sin embargo, esta grabación podrá ser interrumpida y/o retomada en el momento que usted lo considere, sin que esto conlleve algún perjuicio para usted.

Beneficios: Usted no recibirá un beneficio directo por su participación en el estudio, sin embargo, su participación, estará colaborando con la generación de conocimiento y la mejora continua del campo del Trabajo Social y las ciencias sociales.

Voluntariedad: Su participación es absolutamente voluntaria. Usted tendrá la libertad de contestar las preguntas que desee, así como también, de detener su participación cuando considere.

Confidencialidad: Toda la información que usted nos proporcione para el estudio será de carácter confidencial y será utilizada únicamente por el equipo de investigación del proyecto con fines netamente académicos e investigativos. Es importante aclarar que los resultados de este estudio serán publicados con fines científicos.

Finalmente, le agradezco haberme permitido explicarle los fines de esta investigación y permitirme conocer sobre sus vivencias y reflexiones de su ejercicio profesional desarrollado durante la etapa de confinamiento por el COVID-19. Adicionalmente si en algún momento desea contactarme o le surga alguna inquietud, lo puede hacer en el siguiente correo electrónico: maria.espinoza@correounivalle.edu.co.

Muchas gracias,

Firma
Nombre: María Claudia Espinoza Guevara
C.C: 1062295699

II. **FIRMA DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Si está de acuerdo en participar en este proyecto por favor escriba SI o NO en cada una de las casillas y escriba su firma, nombre y demás datos de contacto

- **[SI] Acepto participar de manera libre y voluntaria en este proyecto y entiendo que no recibiré recompensa material o económica y que puedo retirarme cuando lo desee**
- **[NO] Autorizo a que el trabajo de grado / las publicaciones derivadas de esta investigación incluyan fotografías en las que yo aparezco**
- **[SI] Autorizo a que grabe la entrevista y tome apuntes durante la misma**
- **[SI] Autorizo que mi nombre aparezca en el trabajo de grado**
- **[NO] Autorizo que mi nombre aparezca en las publicaciones resultantes para mencionar que participé en esta investigación o cuando mis opiniones sean citadas.**
- **[SI] Solicito que me haga llegar copia del trabajo de grado o de las publicaciones que se deriven de esta investigación**

Firma del participante
Nombre Completo: JENIFER CHURI GOLU
Número del documento de identificación: CC: 1062303282
Correo electrónico: jenifer.churi@correounivalle.edu.co
Celular: 3127739708

Octubre de 2024

Apreciado(a) participante

Asunto: Consentimiento informado

Mi nombre es María Claudia Espinoza Guevara, estudiante de la Maestría en Intervención Social de la Universidad del Valle y soy profesional en Trabajo Social. Como parte de mis estudios, estoy desarrollando un proyecto de investigación titulado: **"Intervención profesional digital de trabajadores/as sociales con familias durante el confinamiento por la Pandemia del Covid-19 en el Norte del Departamento del Cauca"**. En ese sentido, quiero dar las gracias por participar en este proyecto, que tiene como objetivo "Analizar las vivencias y reflexiones de trabajadores y trabajadoras sociales en la intervención profesional digital con familias realizada bajo la modalidad de trabajo en casa durante el confinamiento por la pandemia del Covid-19 en el año 2020 en el Norte del Departamento del Cauca.

Para decidir participar en esta investigación, es importante que considere la siguiente información. Siéntase libre de preguntar cualquier asunto que no le quede claro:

I. **INFORMACIÓN**

Participación: Su participación en esta investigación consistirá en compartir sus experiencias, percepciones y puntos de vista con relación a su ejercicio profesional desarrollado en confinamiento desde el trabajo en casa, para lo cual estará participando de una entrevista semiestructurada, durante 60 a 120 minutos aproximadamente. A lo largo del desarrollo de la entrevista se tomarán anotaciones y se grabará el audio con el fin de revisar en detalle la información discutida y transcribirla posteriormente, sin embargo, esta grabación podrá ser interrumpida y/o retomada en el momento que usted lo considere, sin que esto conlleve algún perjuicio para usted.

Beneficios: Usted no recibirá un beneficio directo por su participación en el estudio, sin embargo, su participación, estará colaborando con la generación de conocimiento y la mejora continua del campo del Trabajo Social y las ciencias sociales.

Voluntariedad: Su participación es absolutamente voluntaria. Usted tendrá la libertad de contestar las preguntas que desee, así como también, de detener su participación cuando considere.

Confidencialidad: Toda la información que usted nos proporcione para el estudio será de carácter confidencial y será utilizada únicamente por el equipo de investigación del proyecto con fines netamente académicos e investigativos. Es importante aclarar que los resultados de este estudio serán publicados con fines científicos.

Finalmente, le agradezco haberme permitido explicarle los fines de esta investigación y permitirme conocer sobre sus vivencias y reflexiones de su ejercicio profesional desarrollado durante la etapa de confinamiento por el COVID-19. Adicionalmente si en algún momento desea contactarme o le surga alguna inquietud, lo puede hacer en el siguiente correo electrónico: maria.espinoza@correounivalle.edu.co.

Muchas gracias,

Firma
Nombre: María Claudia Espinoza Guevara
C.C: 1062295699

II. **FIRMA DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Si está de acuerdo en participar en este proyecto por favor escriba SI o NO en cada una de las casillas y escriba su firma, nombre y demás datos de contacto

- **[si]Acepto participar de manera libre y voluntaria en este proyecto y entiendo que no recibiré recompensa material o económica y que puedo retirarme cuando lo desee**
- **[si]Autorizo a que el trabajo de grado / las publicaciones derivadas de esta investigación incluyan fotografías en las que yo aparezco**
- **[si]Autorizo a que grabe la entrevista y tome apuntes durante la misma**
- **[si]Autorizo que mi nombre aparezca en el trabajo de grado o las publicaciones resultantes para mencionar que participé en esta investigación o cuando mis opiniones sean citadas**
- **[si]Solicito que me haga llegar copia del trabajo de grado o de las publicaciones que se deriven de esta investigación**

Patricia Morales Borja

Firma del participante
Nombre Completo: Patricia Morales Borja
Número del documento de identificación: 31.885.812
Correo electrónico: patriciamorales711@gmail.com
Celular: 316 432 36 01

Octubre de 2024

Apreciado(a) participante

Asunto: Consentimiento informado

Mi nombre es María Claudia Espinoza Guevara, estudiante de la Maestría en Intervención Social de la Universidad del Valle y soy profesional en Trabajo Social. Como parte de mis estudios, estoy desarrollando un proyecto de investigación titulado **"Intervención profesional digital de trabajadores/as sociales con familias durante el confinamiento por la Pandemia del Covid-19 en el Norte del Departamento del Cauca"**. En ese sentido, quiero dar las gracias por participar en este proyecto, que tiene como objetivo "Analizar las vivencias y reflexiones de trabajadores y trabajadoras sociales en la intervención profesional digital con familias realizada bajo la modalidad de trabajo en casa durante el confinamiento por la pandemia del Covid-19 en el año 2020 en el Norte del Departamento del Cauca.

Para decidir participar en esta investigación, es importante que considere la siguiente información. Siéntase libre de preguntar cualquier asunto que no le quede claro:

I. INFORMACIÓN

Participación: Su participación en esta investigación consistirá en compartir sus experiencias, percepciones y puntos de vista con relación a su ejercicio profesional desarrollado en confinamiento desde el trabajo en casa, para lo cual estará participando de una entrevista semiestructurada, durante 60 a 120 minutos aproximadamente. A lo largo del desarrollo de la entrevista se tomarán anotaciones y se grabará el audio con el fin de revisar en detalle la información discutida y transcribirla posteriormente, sin embargo, esta grabación podrá ser interrumpida y/o retomada en el momento que usted lo considere, sin que esto conlleve algún perjuicio para usted.

Beneficios: Usted no recibirá un beneficio directo por su participación en el estudio, sin embargo, su participación, estará colaborando con la generación de conocimiento y la mejora continua del campo del Trabajo Social y las ciencias sociales.

Voluntariedad: Su participación es absolutamente voluntaria. Usted tendrá la libertad de contestar las preguntas que desee, así como también, de detener su participación cuando considere.

Confidencialidad: Toda la información que usted nos proporcione para el estudio será de carácter confidencial y será utilizada únicamente por el equipo de investigación del proyecto con fines netamente académicos e investigativos. Es importante aclarar que los resultados de este estudio serán publicados con fines científicos.

Finalmente, le agradezco haberme permitido explicarle los fines de esta investigación y permitirme conocer sobre sus vivencias y reflexiones de su ejercicio profesional desarrollado durante la etapa de confinamiento por el COVID-19. Adicionalmente si en algún momento desea contactarme o le surge alguna inquietud, lo puede hacer en el siguiente correo electrónico: maria.espinoza@correounivalle.edu.co.

Muchas gracias.

Firma
Nombre: María Claudia Espinoza Guevara
C.C. 1062295699

II. FIRMA DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Si está de acuerdo en participar en este proyecto por favor escriba SI o NO en cada una de las casillas y escriba su firma, nombre y demás datos de contacto

- **[SI] Acepto participar de manera libre y voluntaria en este proyecto y entiendo que no recibiré recompensa material o económica y que puedo retirarme cuando lo desee**
- **[SI] Autorizo a que el trabajo de grado / las publicaciones derivadas de esta investigación incluyan fotografías en las que yo aparezco**
- **[SI] Autorizo a que grabe la entrevista y tome apuntes durante la misma**
- **[SI] Autorizo que mi nombre aparezca en el trabajo de grado o las publicaciones resultantes para mencionar que participé en esta investigación o cuando mis opiniones sean citadas**
- **[SI] Solicito que me haga llegar copia del trabajo de grado o de las publicaciones que se deriven de esta investigación**

Firma del participante
Nombre Completo: Marisoliana Colorado
Número del documento de identificación: 1130944351
Correo electrónico: marisoliana.colorado@correounivalle.edu.co
Celular: 3216194401

Anexo 4: Flye de convocatoria

