



**Estrategias metodológicas para la intervención virtual en el centro de atención familiar**

Yesica Alejandra Cataño Bohórquez

Asly Valencia Palacio

Informe de práctica para optar al título de Trabajador Social

Asesora académica

Martha Cecilia Arroyave Gómez, Magíster (MSc) en Terapia Familiar

Asesora institucional

Gloria Mercedes Gómez Santa

Universidad de Antioquia

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Trabajo Social

Medellín, Antioquia, Colombia

2022

---

<b>Cita</b>	(Cataño Bohórquez & Valencia Palacio, 2022)
<b>Referencia</b>	Cataño Bohórquez, Y. A., & Valencia Palacio, A. (2022). <i>Estrategias metodológicas para la intervención virtual en el centro de atención familiar</i> [Informe Final de Prácticas Profesionales] Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
<b>Estilo APA 7 (2020)</b>	

---



CRAI María Teresa Uribe (Facultad de Ciencias Sociales y Humanas)

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

**Rector:** Jhon Jairo Arboleda.

**Decano/Director:** John Mario Muñoz Lopera.

**Jefe departamento:** María Edith Morales Mosquera.

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

## Tabla de contenido

Resumen .....	6
Abstract .....	7
Introducción .....	8
1 Línea de intervención donde se ubica el proyecto .....	9
2 Contextualización del campo de práctica.....	10
2.1 Generalidades del campo de práctica .....	10
2.2 Definición y antecedentes del campo de práctica .....	10
2.3 Normatividad.....	11
2.4 Planes - Programas – Procesos.....	12
3 Situación diagnóstica-objeto de intervención social .....	13
4 Rol del trabajador social.....	15
5 Objetivos .....	16
5.1 Objetivo General .....	16
5.2 Objetivos específicos.....	16
6 Memoria metodológica .....	17
6.1 Referente conceptual .....	17
6.2 Método: Técnicas e instrumentos.....	20
7 Consideraciones éticas que orientan el proceso .....	21
8 Trabajo de campo .....	22
9 Análisis e interpretación de la información.....	23
10 Alcance de metas e indicadores .....	29
11 Aportes desde el trabajo social.....	30
12 Aprendizajes y conclusiones .....	31

13 Recomendaciones.....32

Referencias .....33

Anexos.....34

## Lista de tablas

<b>Tabla 1</b> .....	24
----------------------	----

## Resumen

El presente informe da cuenta de la práctica profesional II y III de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia que se llevó a cabo en el Centro de Atención Familiar (CAF) durante el semestre académico 2021-1 y 2021-2. El objetivo de este proceso era Fortalecer las estrategias metodológicas en los diferentes talleres virtuales realizados con la unidad familia Medellín para el segundo semestre del año 2021.

Lo anterior en el marco de la pandemia del Covid 19, el confinamiento y las dificultades que esto generó para la intervención con las personas desde las actividades realizadas desde el CAF.

***Palabras clave:*** familia, herramientas tic, estrategias metodológicas, virtualidad.

### **Abstract**

This report gives an account of the professional practice II and III of Social Work from Universidad de Antioquia, that was carried out in the “Centro de Atención Familiar (CAF)” during the academic period 2021-1 and 2021-2. The purpose of this process was to strengthen the methodological strategies in the different virtual workshops performed with the Unidad Familia Medellín in the second semester of 2021.

The preceding in the framework of the Covid 19 pandemic, the confinement, and troubles that this generated in the mediation with people from the activities done in the CAF.

***Keywords:*** family, TIC tools, methodological strategies, virtuality.

---

## Introducción

El presente informe da cuenta de la propuesta realizada en el marco de la práctica III de trabajo social, realizada en el “Consultorio Jurídico Guillermo Peña Álzate”, más específicamente en el Centro de Atención Familiar, aquí se pretende dejar plasmada una propuesta de intervención que responda a unas dificultades identificadas en la realización de encuentros de manera virtual; lo anterior como consecuencia a la llegada de la pandemia covid-19 y a los diferentes cambios a nivel de interacción que se generaron y que resultan todavía un reto para los profesionales y los usuarios del CAF.

Durante el desarrollo del proyecto se logra identificar también la necesidad de actualizarse constantemente sobre las diferentes herramientas tecnológicas que puedan mejorar la interacción de manera virtual, esto con el fin de lograr realizar encuentros virtuales más llamativos y dinámicos que puedan generar un mayor alcance y una mayor acogida por parte de las personas, así mismo se hace importante crear cultura digital en los usuarios ya que se logró identificar que existen algunas barreras en estos que no les permiten hacer parte de algunas de las actividades que se llevan a cabo de manera virtual.

## **1 Línea de intervención donde se ubica el proyecto**

La línea de intervención donde se encuentra situado el proyecto es la línea de Familia, la cual busca reconocer las características que adquiere la familia en el ámbito público, privado y social y en donde se “busca garantizar procesos de acción social acordes con cosmogonías holísticas y complejas, que acojan la interrelación de los individuos, las familias, las comunidades y las corporaciones, y dimensione la tradición de la profesión en el área.” (Departamento de trabajo social, s.f. p. 2)

En esta línea se trabajó principalmente desde el enfoque sistémico donde se define la familia como un sistema que a su vez se encuentra inmerso en sistemas mayores que corresponden a la sociedad o la cultura, donde todos estos se encuentran directamente relacionados y comparten intercambios de dinámicas.

## 2 Contextualización del campo de práctica

### 2.1 Generalidades del campo de práctica

El consultorio jurídico Guillermo Peña Álzate hace parte de los servicios de la Universidad de Antioquia, su sede principal se encuentra en el Edificio Antigua Escuela de Derecho. Además el Consultorio tiene otras sedes en algunos municipios de Antioquia, en las comunas 1 y 13 de Medellín y hace parte del Consultorio de Seguridad Social Integral.

### 2.2 Definición y antecedentes del campo de práctica

El 2 de febrero de 1968 y siendo decano el Doctor Carlos Gaviria Díaz de la Facultad de Derecho y Ciencia Políticas de la Universidad de Antioquia, se creó el Consultorio Jurídico “Guillermo Peña Álzate”. Esta iniciativa surgió de un grupo liderado por el Doctor Guillermo Peña Álzate, los cuales identificaron la necesidad que tenían los estudiantes de adquirir un compromiso social y formación profesional a través de la práctica jurídica.

Es de resaltar que el Consultorio Jurídico de la Universidad de Antioquia, surgió tres años antes de que el gobierno Nacional obligará por el Decreto 196 de 1971 a las facultades de Derecho del país a organizar sus respectivos consultorios jurídicos como parte de su pensum de estudio. En vista de las estipulaciones contenidas en dicho Decreto, el Tribunal Superior de Medellín, mediante el Acuerdo 22 de mayo 26 de 1971, aprobó el funcionamiento del Consultorio Jurídico “Guillermo Peña Álzate”.

Dentro del consultorio jurídico se prestan diferentes servicios, cada uno de estos en diferentes niveles distribuidos de la siguiente manera: El consultorio 1 presta el servicio de conciliación y mediación, el consultorio 2 presta servicios socio jurídicos, así mismo presta servicio de prácticas tanto institucional como externa y pasantías, en este se prestan los servicios de encuentros pre-divorcio, servicio de orientaciones familiares de pareja e individuos y acompañamiento en audiencias de conciliación y procesos de mediación y los consultorios 3 y 4 prestan asistencia jurídica gratuita a personas en situación de vulnerabilidad social y económica de estratos 1 y 2 que vivan en el municipio de Medellín en asuntos que tengan que ver con: derecho

civil, derecho laboral, derecho penal y derecho público, siempre y cuando estos sean de mínima cuantía.

El Centro de Atención Familiar (CAF), desde el 2004 es un espacio de trabajo multi, inter, transdisciplinario, en el cual de forma conjunta practicantes de Derecho, Ciencia Política, Trabajo Social y Psicología brindan un servicio de atención integral a la comunidad usuaria del Consultorio Jurídico en materia de Familia y, con la guía de los diferentes asesores adscritos al CAF, estos formulan aportes desde las diferentes áreas, procurando la construcción de saberes frente a las problemáticas familiares que permitan atender a la complejidad de las situaciones que se presentan.

### 2.3 Normatividad

**ARTÍCULO 30.** Las facultades de derecho oficialmente reconocidas organizarán, con los alumnos de los dos (2) últimos años lectivos, consultorios jurídicos cuyo funcionamiento requerirá aprobación del respectivo Tribunal Superior de Distrito Judicial, a solicitud de la facultad interesada. Los consultorios jurídicos funcionarán bajo la dirección de profesores designados al efecto o de los abogados de pobres, a elección de la facultad, y deberán actuar en coordinación con éstos en los lugares en que este servicio se establezca. Los estudiantes adscritos a los consultorios jurídicos de las facultades de derecho, son abogados de pobres y como tales deberán verificar la capacidad económica de los usuarios. En tal virtud, acompañarán la correspondiente autorización del consultorio jurídico a las respectivas actuaciones judiciales y administrativas. La prestación del servicio del consultorio jurídico en ningún caso será susceptible de omisión ni homologación. Los estudiantes, mientras pertenezcan a dichos consultorios, podrán litigar en causa ajena en los siguientes asuntos, actuando como abogados de pobres: 1. En los procesos penales de que conocen los jueces municipales y los fiscales delegados ante éstos, así como las autoridades de policía, en condición de apoderados de los implicados. 2. En los procesos penales de competencia de la jurisdicción ordinaria, como representantes de la parte civil. (Decreto 196 de 1971)

Adicionalmente es importante mencionar que el *Acuerdo 22 de mayo 26 de 1971*, es el que brinda la autorización para el funcionamiento del Consultorio Jurídico, decisión que fue otorgada por el Gobierno del Honorable Tribunal Superior de Medellín.

## **2.4 Planes - Programas – Procesos**

El consultorio jurídico cuenta con los siguientes programas:

- Planeación y desarrollo de los talleres Pre divorcio y de Alimentos con la comunidad.
- Atención y orientación por parte de los practicantes de Trabajo Social a los individuos, parejas y familias.
- Acompañamiento por parte de los psicólogos y los trabajadores sociales a las audiencias de conciliación y a los encuentros de mediación.
- Realización de actividades de educación jurídica y política en temas relacionados con la familia, como los Talleres Interdisciplinarios realizados en Comuna 13 a través del trabajo conjunto con el programa Consultorio al Barrio y Unidad Familia Medellín de la Alcaldía.

### **3 Situación diagnóstica-objeto de intervención social**

El año 2019 y la llegada de la pandemia del Covid-19 ha significado un cambio inesperado para toda la humanidad y ha afectado todas las esferas a nivel social, económico y familiar, debido a esto fue necesario modificar la forma en que nos comunicamos e interactuamos, antes de la pandemia y el confinamiento se podía interactuar de manera presencial en los diferentes ámbitos de la vida como el laboral, académico y social; pero debido a la pandemia se tuvo que adoptar un nuevo mecanismo alternativo que permitiera continuar con estos espacios.

La tecnología y sus medios han permitido que mediante la virtualidad se pueda continuar con muchas actividades de la cotidianidad, pero aun así se han presentado algunas dificultades que no permiten que nos acostumbremos totalmente a ella, también ha generado desventajas para las personas que no tienen la capacidad económica para acceder a los medios tecnológicos necesarios para adaptarse a estos estilos de vida virtual, es por esto que algunos grupos sociales se han visto afectados ya que se limita su interacción social y en algunos casos el acceso a la educación e incluso al ámbito laboral.

Así mismo se han visto afectadas aquellas personas que no estaban acostumbradas a utilizar estos medios tecnológicos para desempeñar sus labores o diligencias personales como son los encuentros pre-divorcio, conciliaciones y demás actividades que anteriormente se realizaban de manera presencial en el CAF y ahora se desarrollan de forma virtual; esto se puede dar por diferentes motivos como por ejemplo: no contar con los dispositivos tecnológicos, ubicación geográfica, la cultura a la cual pertenecen y en muchos casos el desconocimiento sobre el uso de los mismos.

Es aquí entonces donde surge la necesidad de adaptar las formas de enseñanza e interacción social, ya que uno de los ámbitos que se ha visto más afectado es el educativo dado la falta de recursos tecnológicos, limitación a la conectividad y en algunos casos la falta de motivación no solo en los niños sino también en los adultos debido a la virtualidad que ha limitado la interacción física o más personalizada entre las personas.

Dentro del consultorio jurídico se han adoptado distintas estrategias metodológicas para continuar prestando los servicios que ha ofrecido a lo largo de los años, así mismo se ha tratado al máximo de que la virtualidad no signifique un obstáculo para seguir desarrollando estas actividades con normalidad, sin embargo se encuentra que algunos espacios se ven limitados por la falta de

interacción personal y presencial que permitiría que los usuarios estén totalmente cómodos con los servicios y que además se puedan generar vínculos de confianza que resultan muy significativos tanto para los estudiantes como para los profesionales, especialmente del área psicosocial y que a su vez permitiría identificar algunos factores que muchas veces frente a la pantalla no se logran percibir de la misma forma.

Los profesionales de trabajo social han recibido su formación enfocada principalmente en la intervención personal y presencial, es por esto que ha sido todo un reto adaptar y formular estrategias que permitan desarrollar la intervención respondiendo a las mismas intencionalidades y objetivos de manera virtual ya que esto ha limitado la interacción más personal con las personas en algunas actividades que lo requieren.

Así mismo es importante resaltar que este paso de lo presencial a la virtualidad ha implicado tanto para los usuarios como para los profesionales otro gran reto que ha sido llevar a cabo estos diferentes procesos desde sus hogares limitando la privacidad en algunos de los espacios que de manera presencial lo eran y lidiando con cada contratiempo que se pueda presentar al interior del hogar de manera simultánea con los procesos que se están llevando a cabo en el CAF.

Algunos de los recursos que se pudieron identificar durante la realización de la práctica profesional dentro del Centro de Atención Familiar han sido las plataformas utilizadas para llevar a cabo los encuentros, estas fueron principalmente Google Meet, Zoom y Facebook Live, las cuales permitieron seguir realizando algunas de las actividades de forma regular, otro recurso fundamental fue el equipo de profesionales que aportaron desde cada área del conocimiento al funcionamiento e intervención desde el campo de práctica.

Asimismo, el servicio prestado por parte de los encargados de los medios durante la realización de los talleres en conjunto con la Unidad Familia Medellín, los cuales fueron un complemento importante en el adecuado desarrollo de los mismos y los cuales proporcionaron las herramientas necesarias para poder llegar al público objetivo.

La vinculación con la Unidad Familia Medellín también resulta un recurso ya que gracias a esta el trabajo y la intervención desde el CAF logró llegar a un público más grande y esto permite la posibilidad de incidir a un nivel mayor sobre los usuarios al emplear cada una de las temáticas abordadas durante los talleres realizados.

#### **4 Rol del trabajador social**

En el Centro de Atención Familiar, el equipo psicosocial desarrolla un papel significativo, ya que es el encargado de brindar un acompañamiento integral a los usuarios en la resolución asertiva y pacífica de un conflicto determinado en materia de familia, esta función se va adaptando de acuerdo al tipo de espacio o servicio en el que se desenvuelve el trabajador social. En la actualidad resulta un reto para los trabajadores sociales adoptar estrategias de intervención que permitan lograr los objetivos de la institución, es por esto que ha sido fundamental la relación interdisciplinaria que ha brindado herramientas que se han podido adaptar a la nueva realidad dentro de la virtualidad.

## **5 Objetivos**

### **5.1 Objetivo General**

Fortalecer las estrategias metodológicas en los diferentes talleres virtuales realizados por medio de la plataforma de Facebook live con la unidad familiar Medellín para el segundo semestre del año 2021.

### **5.2 Objetivos específicos**

- Identificar posibles barreras que encuentran los profesionales en la implementación de los diferentes talleres dictados por medio de Facebook live con la unidad familiar Medellín.
- Identificar las posibles barreras que encuentran los usuarios a quienes están dirigidos los diferentes talleres de la unidad familiar Medellín dictados por medio de Facebook live.
- Plantear estrategias que permitan fortalecer la implementación de los talleres que se dictan de manera virtual con la unidad familiar Medellín.

## 6 Memoria metodológica

Para el cumplimiento de los objetivos y la realización del proyecto se pretendía realizar un análisis desde los puntos de vista de diferentes actores dentro de la problemática identificada, se plantearon las herramientas de recolección de información desde las cuales se pudieran encontrar distintas perspectivas y posteriormente encontrar posibles propuestas de estrategias metodológicas. Después de aplicar las herramientas se pudo cumplir el objetivo número uno, el cual pretendía identificar las barreras y limitaciones desde los profesionales vinculados al Centro de Atención Familiar.

No ocurrió lo mismo con el objetivo número dos, desde el cual se quería recoger esta misma información, pero desde los diferentes participantes a los encuentros y talleres dictados con el CAF, no se logró recoger ninguna respuesta y esto también muestra cómo los medios tecnológicos no necesariamente por ser rápidos, hacen llegar la información a las personas.

Cabe mencionar que también surgió una dificultad en encontrar a las personas participantes a quienes se les enviaría el formulario, debido a que en ninguno de los encuentros o talleres se diligenció ninguna lista de asistencia que diera cuenta de los nombres y números de contacto de los mismos, esta información hubiera podido agilizar el proceso de recolección de información y se hubiera podido generar una entrevista telefónica que propiciara un espacio de confianza que permitiera que fluyera una conversación entorno a las experiencias en los talleres.

### 6.1 Referente conceptual

#### ❖ Familia

La familia supone el primer entorno donde se desarrollan los seres humanos, allí los sujetos se sumergen en dinámicas correspondientes a la cultura donde se encuentran, dentro de este sistema existen realidades distintas sobre la estructura y la dinámica que funcionan dependiendo de cada uno de los integrantes en conjunto. “Es la matriz de la identidad y del desarrollo psicosocial de sus miembros, y en este sentido debe acomodarse a la sociedad y garantizar la continuidad de la cultura a la que responde.” (Quintero Velásquez, 1997, pág. 18)

## ❖ Virtualidad

La virtualidad es una realidad que hemos vivido los seres humanos desde el surgimiento y desarrollo de las nuevas tecnologías que nos permiten sumergirnos en un mundo mediado por los dispositivos tecnológicos y el internet. En ella encontramos miles de dinámicas distintas que corresponden a cada persona que está detrás de una pantalla. Los avances tecnológicos han traído a la sociedad tanto ventajas como desventajas, han permitido la posibilidad de descubrir elementos que antes no estuvieron disponibles para todos, pero también ha significado el distanciamiento y el desplazamiento de las interacciones sociales hacia un lado, ha logrado en muchas ocasiones opacar totalmente la posibilidad de entablar relaciones sociales de forma personal que puedan generar vínculos entre los sujetos.

El concepto de lo virtual es escurridizo. Transita entre ámbitos filosóficos y tecnológicos. Hoy, ante el desarrollo velocísimo de las tecnologías digitales, vemos aparecer por doquier la palabra "virtual" referida a todo tipo de experiencias y espacios (se habla de realidad virtual, sexo virtual, hábitats virtuales, museos virtuales, bibliotecas virtuales, etc.), lo cual ha configurado escenarios de interacción no restringidos al contacto físico directo. La escenificación actual tras las pantallas de computador y dispositivos móviles, nos induce a pensar que la desmaterialización de la experiencia sensible está al orden del día y que las formas de acción "virtual" separan gradualmente al cuerpo de la noción de realidad. Es claro que la influencia de las tele-tecnologías contemporáneas establece formas definidas de adopción y adaptación cerebral al campo de percepción sensible y que de allí se derivan nuevas subjetividades (y procesos de subjetivación); pero también lo es que el campo de construcción y producción virtual es intrínseco al proceso evolutivo de las funciones sensorio-motrices y neuronales de la especie humana. (Parra, 2016. párrafo 8)

### ❖ **Herramientas TIC**

Las TIC hacen referencia a los elementos o dispositivos que facilitan el acceso a información e interacción en el medio virtual, así como el aprendizaje y distintos elementos disponibles en las plataformas digitales.

Las TIC son herramientas teórico conceptuales, soportes y canales que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información de la forma más variada. Los soportes han evolucionado en el transcurso del tiempo (telégrafo óptico, teléfono fijo, celulares, televisión) ahora en esta era podemos hablar de la computadora y de la Internet. El uso de las TIC representa una variación notable en la sociedad y a la larga un cambio en la educación, en las relaciones interpersonales y en la forma de difundir y generar conocimientos. (Ciberespacio profesional, citado en Aprende en Línea UdeA, 2015)

Dentro de estas herramientas TIC se encuentran las plataformas digitales, que hacen referencia a aquellos espacios dentro del internet que facilitan algunas acciones, en este caso es importante tener en cuenta las plataformas que permitan en una mayor medida la interacción y participación de las personas en los talleres virtuales, permitiendo un encuentro que facilite tanto la comunicación como visualización de la persona.

### ❖ **Estrategias metodológicas**

Es imprescindible abordar este concepto para poder entender la intencionalidad del proyecto de intervención, debido a que en torno a este concepto gira la pretensión principal y se dota de sentido los objetivos propuestos en la formulación del proyecto.

Estas estrategias metodológicas son entendidas como las herramientas implementadas para llevar a cabo diferentes acciones que van dirigidas a determinado público y cuyo proceso va encaminado a cumplir algún objetivo específico. “La estrategia es un procedimiento heurístico que permite tomar decisiones en condiciones específicas. Es una forma inteligente de resolver un

problema. Las estrategias, son siempre conscientes e intencionales, dirigidas a un objetivo relacionado con el aprendizaje” (Latorre, 2013. pág., 19)

## **6.2 Método: Técnicas e instrumentos**

El instrumento implementado en el proyecto de intervención fue el cuestionario, este pensado como una herramienta dinámica en la recolección de información, además de que por las condiciones del contexto debió buscarse una herramienta que permitiera responder a los interrogantes sin la necesidad de interactuar personalmente. Fue llevado a cabo mediante Formularios de Google para facilitar su difusión vía correo electrónico y también por la facilidad en la lectura de cada respuesta a cada pregunta.

El cuestionario es un procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos. Su versatilidad permite utilizarlo como instrumento de investigación y como instrumento de evaluación de personas, procesos y programas de formación. Es una técnica de evaluación que puede abarcar aspectos cuantitativos y cualitativos. Su característica singular radica en que, para registrar la información solicitada a los mismos sujetos, ésta tiene lugar de una forma menos profunda e impersonal, que el "cara a cara" de la entrevista. Al mismo tiempo, permite consultar a una población amplia de una manera rápida y económica. (García, s.f., pág. 2)

## **7 Consideraciones éticas que orientan el proceso**

Teniendo en cuenta las consideraciones éticas necesarias para el proceso de intervención y lo planteado en el código de ética de trabajo social, es necesario en todo momento tener presentes los principios y valores del trabajador social, como son principalmente la confidencialidad, igualdad, respeto y solidaridad ya que estos guiarán el quehacer del profesional a lo largo de este proceso de práctica y así mismo de la vida profesional.

El papel del trabajador social en el CAF es muy importante ya que son los encargados de guiar y acompañar los diferentes procesos con familias que se llevan a cabo en el CAF, como los encuentros pre-divorcio, conciliaciones, orientaciones familiares y los diferentes talleres que se llevan a cabo con la unidad familiar Medellín.

Así mismo cada una de estas actividades nos permite fortalecer los aprendizajes que se han adquirido mediante el proceso de formación ya que nos pone en las diferentes situaciones que hacen parte de la realidad de un trabajador social, permitiéndonos también elaborar diferentes talleres enfocados en la prevención y la promoción de estrategias para la vida y el entorno familiar, tratando diferentes temáticas con la comunidad, principalmente temas relacionados con la empatía, la comunicación, el cuidado de sí y las redes de apoyo.

Por otro lado, los diferentes procesos de orientación familiar que se llevan a cabo han ayudado a que como estudiantes en la etapa final de su proceso de formación podamos adquirir diferentes habilidades empáticas y así mismo a darnos cuenta de lo importante que es poder guardar confidencialidad en los diferentes casos, logrando con esto crear un mayor nivel de confianza con las personas a quienes realizamos acompañamiento.

## 8 Trabajo de campo

De la mano del rastreo bibliográfico y con la ayuda de las asesoras institucionales se realizó la identificación del contexto y la definición de la problemática encontrada dentro del campo de práctica; aquí se plantearon varios elementos para abordar desde el proyecto de intervención, partiendo de esto se propusieron diferentes estrategias que se consideraron pertinentes para lograr los objetivos propuestos.

Una de ellas fue la elaboración de dos formularios, uno dirigido a los practicantes y profesionales vinculados al CAF y el segundo dirigido a los usuarios que estuvieron participando de los talleres realizados en conjunto con la unidad Familia Medellín. Ambos formularios con el fin de identificar las posibles barreras o limitantes que cada uno de ellos lograba identificar dentro de la modalidad virtualidad, la cual se implementó a partir del confinamiento para llevar a cabo los diferentes servicios ofrecidos desde el Centro de Atención Familiar.

Dentro de los resultados obtenidos del primer formulario se encontraron distintos elementos que fueron importantes para pensar la propuesta de las estrategias que pretende el proyecto de intervención. Debido a estas mismas barreras identificadas junto con los practicantes y los profesionales, no fue posible recoger información de los usuarios; este formulario fue enviado a las cuentas de Facebook registradas durante los talleres llevados a cabo, pero pasado un tiempo considerable no se recibió respuesta por parte de ninguno de ellos.

Lo anterior da cuenta de que los medios virtuales no necesariamente proporcionan las herramientas necesarias para comunicarse con las personas y que la ausencia de interacción personal dificulta que se genere confianza para implementar este tipo de estrategias y lograr recoger la información necesaria para incluir dentro del análisis de la información.

## **9 Análisis e interpretación de la información**

Para dar cumplimiento a los objetivos que se plantearon inicialmente, se realizaron dos encuestas diferentes por medio de los formularios de Google, una dirigida a los profesionales que hacen parte del equipo psicosocial del CAF y otra dirigida a los usuarios que participaron en los diferentes talleres realizados con la Unidad Familia Medellín.

En la encuesta que se realizó a los profesionales se pudo observar que muchos de estos coinciden en algunas dificultades que se presentan a la hora de realizar estos talleres de manera virtual, entre estas se encuentra principalmente el acceso a internet, los medios tecnológicos, las plataformas virtuales utilizadas y los herramientas interactivas que se implementan en cada uno de esos, a continuación se podrá observar por medio de un cuadro los resultados obtenidos de esta encuesta, donde se evidencia lo anteriormente mencionado.

Tabla 1

PREGUNTAS	N. RESPUESTAS	SI	NO	OBSERVACIONES	SUGERENCIAS
¿Cree usted que la modalidad virtual ha influido en la participación de las personas dentro de los encuentros? ¿De qué manera ha influido?	9	7	2	Ha influido en la medida en que las personas se han podido conectar a los encuentros y también la participación se ha visto dividida en dos vías, las personas que aprovechan la virtualidad para participar y al mismo tiempo están en casa realizando otras actividades, y las personas que se conectan pero que están totalmente distraídas en o poco interesadas en lo que se está haciendo	
¿Cuál cree usted que podría ser una estrategia adecuada para fomentar la asistencia y participación activa durante los encuentros virtuales?	9			Es importante realizar mayor difusión de los encuentros, asimismo es necesario implementar encuentros más dinámicos y mediante plataformas que permitan una mayor interacción con los usuarios.	Brindar asesoría sobre el uso de las plataformas virtuales
¿Cuál cree usted que puede ser un limitante para la participación en algunas de las actividades y talleres realizadas desde el CAF?	9				Realizar mayor difusión de los encuentros y llevar un seguimiento de los participantes, encuentros más dinámicos y menos teóricos, vídeos de asesoría de manejos de plataformas virtuales, espacio de retroalimentación con los participantes e incluir plataformas que permitan una interacción más personalizada
¿Ha tenido usted dificultad para acceder a algunos de los	9	5	4	Principalmente se ha presentado dificultades con el horario, la conexión a	

<b>encuentros?</b>				internet y el acceso a facebook
<b>¿Qué otras barreras identifica para el logro de los objetivos planteados para los encuentros virtuales?</b>	6			Fallas en el internet, interacción limitada en Facebook live que no permite escuchar el relato y/o experiencia de los participantes y el desconocimiento del uso de las plataformas
<b>¿Qué los encuentros sean virtuales ha generado que tenga menor interés en acompañar estos talleres?</b>	9	1	8	No ha influido significativamente debido a que la virtualidad también se considera como un recurso, una posibilidad que ha facilitado la participación para algunos Realizar campañas donde se realice un explicación del manejo básico del celular y dispositivos electrónicos
<b>¿Como profesional, considera usted que la virtualidad ha limitado de alguna manera la participación de las personas en los diferentes encuentros?</b>	9	6	3	No todas las personas cuentan con los recursos y herramientas para acceder a los encuentros de manera virtual, de este modo no se da igual la cercanía con los usuarios.
<b>¿Cree usted que las plataformas que hasta ahora se han utilizado (Facebook Live- ZOOM) para los diferentes encuentros son accesibles y posibles de manejar para cualquier persona?</b>	9	4	5	
<b>¿Qué elementos cree usted que se deberían incluir en los encuentros virtuales para mejorar las experiencias?</b>	9			Implementar musica de fondo, videos y otros elementos que puedan captar de mayor forma la atención de los usuarios como infografías

Para el objetivo número dos del proyecto de intervención se realizó una encuesta la cual estaba dirigida a estas personas que hicieron parte de los diferentes talleres que se habían realizado

con anterioridad, esta encuesta no se pudo llevar a cabo ya que no fue posible contactar a los diferentes usuarios por medio de sus cuentas de Facebook y no se contaba con un listado de asistencia de dichos encuentros, situación que ayudó a identificar algunas dificultades y reafirmar otras anteriormente planteadas por los profesionales.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el cuestionario número uno se pudo identificar que aproximadamente el 80% de los profesionales están de acuerdo en que la virtualidad ha influido en la participación de las personas en los encuentros, así mismo el 100% coinciden en la necesidad de brindar asesoría a los usuarios sobre el uso de las plataformas que se pueden emplear para el desarrollo de estos encuentros, así como también aproximadamente el 70% consideran que de cierta manera la virtualidad ha limitado tanto la participación como la interacción con las personas; por otro lado más del 50% considera que las plataformas que se han venido utilizando no son accesibles para muchas de las personas que participan en estos encuentros, por lo cual se ve la necesidad de tener algún tipo de variación en estas plataformas.

Finalmente de acuerdo a la información recogida en el trabajo de campo que se llevó a cabo es importante resaltar la necesidad de implementar diferentes estrategias metodológicas que puedan ayudar a mejorar los niveles de participación e interacción de los practicantes con los diferentes participantes de cada uno de estos encuentros, para ello se recomienda el uso de nuevas herramientas que pueden variar la dinámica de los encuentros como lo son TIMELINE y PIKTOCHART, esto teniendo en cuenta también la necesidad que manifiestan los profesionales de implementar herramientas que permitan utilizar videos, música y otros elementos que puedan ayudar a que las personas se conecten más con las actividades que se llevan a cabo en los talleres, así mismo se hace importante lograr identificar a qué plataformas tienen acceso los diferentes participantes de futuros encuentros, esto con el fin de lograr una mayor participación de las personal al momento de llevar a cabo los mismos.

- **TIMELINE**

Timeline es un aplicativo digital que podemos utilizar de manera gratuita, esta permite realizar líneas de tiempo de manera didáctica y complementarlas con información audiovisual de otros sitios web como YouTube.

Para acceder a timeline solo debemos poner en el buscador la palabra TIMELINE o directamente desde el siguiente link <https://timeline.knightlab.com/>, luego de ingresar en este sitio web solo debemos dar clic en el recuadro de color verde “hacer una línea de tiempo”, al picar en este recuadro la página envía directamente hacia un pequeño instructivo para realizar nuestras líneas de tiempo en tan solo 4 sencillos pasos.

Al momento de realizar nuestra línea de tiempo es importante contar con toda la información que deseamos que aparezca en la misma tanto el texto como videos o imágenes; en el primer paso de la guía que nos ofrece timeline se deberá descargar una hoja de cálculo por medio de la cual podremos realizar nuestra línea de tiempo, cada renglón que anexamos en esta hoja de cálculo será un nuevo recuadro en nuestra línea de tiempo, es importante no modificar los títulos de esta hoja de cálculo ya que estos serán los que permitan que al ingresar el enlace de nuestra hoja de cálculo esta pueda ser convertida en una línea de tiempo.

A continuación, un pequeño video tutorial de cómo utilizar timeline siguiendo los 4 pasos que nos brinda la herramienta: <https://www.youtube.com/watch?v=xJnV15RcaYs>

- **PICKTOCHART**

Picktochart es una herramienta gratuita en la cual se pueden realizar infografías, posters, volantes, flyers y presentaciones de forma creativa a partir de plantillas predeterminadas. Para acceder a esta herramienta se puede buscar con su nombre directamente en el navegador o ingresando a la página web <https://piktochart.com/>. El primer paso para comenzar a utilizar la herramienta es registrarse o inscribirse. La plataforma tiene un máximo de 5 creaciones para la versión gratuita, lo ideal es ir descargando y eliminando a medida que se va llenando el espacio.

Cuando seleccionamos una plantilla podemos encontrar en la parte izquierda de la pantalla algunas herramientas como *shapes and icons*, que corresponde a las figuras o iconos que deseamos incluir en la plantilla, allí se despliega una barra de búsqueda que nos permite encontrar lo que buscamos de una manera más rápida, *design components* muestra una variedad de apartados que se pueden incluir para modificar el diseño de la plantilla original, *uploads* permite subir imágenes desde el computador y así lograr un diseño más personalizado, en *background* es posible modificar los colores del fondo de la plantilla, este cambio de color se puede realizar parcialmente o en su totalidad.

En la herramienta *text* se pueden añadir títulos, subtítulos, textos y marcos de texto, en *color scheme* es posible elegir la gama de colores que más se acomode a la temática de la infografía o presentación que se desee realizar, además en *tools* podemos agregar gráficos, mapas, videos y tablas.

Es una plataforma fácil de usar y que además proporciona un mini tutorial de uso de las herramientas, este se puede encontrar cuando seleccionamos una plantilla en la parte inferior izquierda en *tour*.

En la parte inferior derecha podemos encontrar la herramienta para acercar y alejar la plantilla y en la parte superior de la pantalla se encuentra la barra que nos permite nombrar la misma e igualmente se encuentran las opciones de guardar (*save*), pre visualizar (*preview*), descargar (*download*) y compartir (*share*).

Esta es una plataforma que puede resultar una alternativa a Canva y en la cual se pueden encontrar diferentes plantillas que pueden ser herramientas visuales llamativas para implementar en las diferentes actividades realizadas desde el centro de práctica, desde reuniones con los estudiantes, hasta los talleres y encuentros con los distintos usuarios del CAF.

En la búsqueda de responder a las necesidades que resultaron de la información recolectada, desde el proyecto de intervención se buscó hallar elementos que sirvieran como herramienta útil en el campo de práctica. De esta manera se pueden tener en cuenta las plataformas mencionadas ya que ambas pueden generar un apoyo a la hora de plantear encuentros de manera virtual, en tanto responden a la necesidad de mejorar el material audiovisual de forma que resulte más atractivo para el público, además de abrir la posibilidad de integrar de una manera más dinámica la participación de los usuarios y generar propuestas más creativas a la hora de los encuentros, cabe mencionar que igualmente es indispensable la forma en cómo cada profesional y/o practicante se apropie de estas herramientas y la manera en que las use, debido a que de eso dependerá la incidencia en las personas con las que se realizan los diferentes encuentros.

## **10 Alcance de metas e indicadores**

Al llevar a cabo la encuesta que iba dirigida al equipo de trabajo del CAF incluyendo estudiantes de derecho los cuales participaron de algunos de los encuentros que se realizaron, esta encuesta estaba dirigida a un total de 10 personas; de las cuales se lograron obtener 9 respuestas entre profesoras, estudiantes de derecho y practicantes del equipo psicosocial.

Por otro lado se realizó una encuesta dirigida a los usuarios que hicieron parte de los diferentes encuentros, dada la dinámica en que se realizaron los encuentros se esperaba un estimado de 15 respuestas, sin embargo al finalizar el periodo de tiempo estipulado para la encuesta no se lograron obtener los resultados esperados ya que no se contó con ninguna respuesta por parte de los diferentes usuarios; a partir de esto se logró identificar la necesidad de contar con un listado de asistencia de los diferentes encuentros sin importar la plataforma por la cual estos se lleven a cabo ya que se intentó contactar con los usuarios por medio del Facebook (plataforma por la cual se realizaron los diferentes encuentros) y no fue posible establecer comunicación con los mismos.

## **11 Aportes desde el trabajo social**

El trabajo social como disciplina dentro de los distintos campos de acción genera aportes al lograr vincular la teoría y la práctica con la intención de comprender la realidad social y posterior a esto generar acciones que permitan mejorar o mitigar condiciones que se consideran desfavorables o problemáticas para los sujetos. En la actualidad con el fenómeno del Covid-19 se agudizaron muchas problemáticas que habían sido comunes a nivel social, adicional al cambio a la modalidad virtual se generaron otro tipo de situaciones que han dificultado la intervención en diferentes realidades.

Es aquí donde el profesional retomando los elementos de la formación profesional toma acciones intencionadas que pretenden cumplir objetivos y generar cambios significativos en los diferentes campos de intervención.

La propuesta de la estrategia metodológica pretende proporcionar herramientas que sean efectivas para implementar en los talleres y otros encuentros virtuales de manera que la asistencia sea más alta y la participación sea más activa, asimismo que se generen lazos de confianza con los sujetos que permitan alcanzar los objetivos planteados para cada encuentro. Desde el trabajo social la apuesta es apuntarle a una estrategia que puede implementarse y que permita el desarrollo de diferentes servicios dentro del campo de práctica en donde no sea tan marcada la diferencia entre lo virtual y lo presencial, que genere comodidad a los usuarios y que les permita interactuar los unos con los otros.

## 12 Aprendizajes y conclusiones

Como profesionales del área social debemos tener la capacidad de adaptarnos a los cambios que se generen en el contexto, con la finalidad de que podamos realizar la intervención adecuada y que esta logre generar un beneficio a las poblaciones. Es difícil adaptarnos a los cambios cuando son inesperados, pero en definitiva es algo necesario para lograr los objetivos que se proponen a la hora de encaminarnos en un proyecto de intervención.

La pandemia y el confinamiento resultaron eventos que sacudieron toda la realidad social, junto con ella surgieron problemáticas adicionales a las ya conocidas, esto permitió a su vez que los profesionales nos dotáramos de diferentes herramientas alternativas que permitieran seguir generando impacto positivo en lo social, pero ahora desde la distancia y desde lo virtual.

Las herramientas mencionadas anteriormente permiten que desde el centro de práctica se puedan utilizar otros elementos que permitan dinamizar un poco más los encuentros y que puedan ser alternativas a las plataformas convencionales, de manera que se puedan generar recursos audio visuales más llamativos y que con el uso de plataformas que permitan mayor interacción; se puedan incluir usuarios y participantes en la elaboración tanto de líneas del tiempo como de material visual que pueda servir para cumplir los objetivos planteados para cada uno de los encuentros.

Aunque no se logró cumplir la totalidad de los objetivos, se pudo a partir de la información recogida, plantear nuevas herramientas que se pueden probar como estrategias para fortalecer la participación a los encuentros, de la mano de las temáticas y articulando de igual forma los conocimientos y teorías propias de cada área del conocimiento.

Ahora bien, es importante reconocer que estos cambios no solo han sido inesperados y de difícil adaptación para los profesionales sino también para los usuarios, es por esto que es necesario lograr identificar las diferentes herramientas que permitan lograr una buena comunicación entre los usuarios y los profesionales, esto con el fin de lograr los objetivos que como profesionales nos planteamos en cada una de las intervenciones que se llevan a cabo.

### 13 Recomendaciones

Luego de realizar el análisis pertinente de la información que se pudo recolectar con las diferentes herramientas implementadas para el desarrollo de la intervención surgen las siguientes recomendaciones:

1. Es necesario elaborar un listado de asistencia en cada uno de los encuentros que se lleven a cabo, esto con el fin de contar con la información básica de cada uno de los usuarios que participan de los mismos.
2. Variar la plataforma por la cual se llevan a cabo los encuentros, estos con el fin de identificar cuál de las diferentes plataformas es más pertinente para el uso de los usuarios.
3. Es importante lograr un mayor nivel de integración y seguimiento a los usuarios que hacen parte de los diferentes talleres que se llevan a cabo, esto con el fin de identificar que se esté dando cumplimiento a los objetivos planteados en cada uno de los talleres e identificar los posibles cambios en cada uno de los usuarios.
4. Generar espacios donde los practicantes puedan explorar y compartir conocimientos sobre estas plataformas y otras herramientas que puedan resultar útiles a la hora de proponer encuentros con usuarios.
5. Buscar dentro de los recursos de la universidad (como las personas encargadas de los medios) que puedan explicar de manera más detallada el uso de las plataformas virtuales para realizar los encuentros, de manera que cada practicante esté capacitado para resolver dudas sobre el funcionamiento de las mismas y que con esto pueda dar una pequeña inducción previa a los usuarios.

## Referencias

- Aprende en Línea. (2015). *Concepto de TIC. Universidad de Antioquia*.  
<https://bit.ly/3LN6gak>
- Bogotá, D. E. *Decreto 196 de 1971. 12 de febrero de 1971*.  
<https://bit.ly/34SHVzt>
- Blumer, H. & Mugny, G. (1992). *Psicología social. Modelos de interacción. CEAL*.  
<https://bit.ly/3v1gdeA>
- Consultorio Jurídico Guillermo Peña Álzate. Patrimonio, *Página web Universidad de Antioquia*.  
<https://bit.ly/3v1CLvF>
- Consultorio Jurídico Guillermo Peña Álzate. *Página web Universidad de Antioquia*.  
<https://bit.ly/3H2wimk>
- García, T. (s.f.). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. Centro Universitario Santa Ana*. [http://www.univsantana.com/sociologia/El\\_Cuestionario.pdf](http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf)
- Latorre, M. (2013) *Estrategias y técnicas metodológicas. Universidad Marcelino Champagnat. Facultad de Educación. Lima*. <https://www.umch.edu.pe/arch/hnomarino/metodo.pdf>
- Línea de intervención en familia. *Departamento de Trabajo social. Universidad de Antioquia*.  
<https://bit.ly/3s0Nt3J>
- López, M. (2012). *Grupo focal: una técnica de recogida de datos en investigaciones cualitativas*. Departamento de Enfermería, Universidad Federal de Pelotas, Brasil.
- Minuchin, S. (1985). *Técnicas de terapia familiar*. Madrid: Paidós.
- Parra, J. (2016) *Virtualidad: persistencias e insistencias de un nuevo viejo problema*. Instituto Tecnológico Metropolitano. <https://bit.ly/3v15fWv>
- Quintero Velásquez, Á. M. (1997). El estudio de la familia desde una perspectiva sistémica. En Á. M. Quintero Velásquez, *Trabajo social y procesos familiares* (pág. 187). Buenos Aires: Lumen; Humanista.
- Vélez, O. (s.f.) *Modelos contemporáneos de actuación profesional*.

## Anexos

A continuación, se anexan los formularios aplicados para recoger información importante para el proyecto de intervención

- **Formulario aplicado a profesionales y practicantes del Centro de Atención Familiar**

### BARRERAS GENERADAS POR LA VIRTUALIDAD

Las preguntas a continuación pretenden identificar algunas de las barreras y/o dificultades que cada uno de los profesionales y practicantes identifica en lo que ha venido siendo la interacción por medio de la modalidad virtual durante los diferentes encuentros que se han realizado desde el Centro de Atención Familiar

Correo \*

Correo válido

Este formulario registra los correos. [Cambiar configuración](#)

Nombre Completo. (Mayúscula sostenida) \*

Texto de respuesta corta

¿Cree usted que la modalidad virtual ha influido en la participación de las personas dentro de los encuentros? ¿De qué manera ha influido? \*

- Si
- No
- Otra...

¿Cuál cree usted que podría ser una estrategia adecuada para fomentar la asistencia y participación activa durante los encuentros virtuales? \*

Texto de respuesta larga

---

¿Cual cree usted que puede ser un limitante para la participación en algunas de las actividades y talleres realizadas desde el CAF? \*

- Poco interés por parte de los Usuarios
- Falta de tiempo.
- Dificultades con el acceso a internet
- Falta de recursos tecnológicos
- Poca promoción de los talleres
- Otra...

¿Ha tenido usted dificultad para acceder a algunos de los encuentros ? \*

- Sí
- No

¿Qué dificultades ha tenido usted para acceder a los encuentros? \*

Texto de respuesta corta

---

¿Qué otras barreras identifica para el logro de los objetivos planteados para los encuentros virtuales?

Texto de respuesta larga

---

¿Que los encuentros sean virtuales ha generado que tenga menor interés en acompañar estos talleres? \*

Sí

No

Justifique su respuesta anterior.

Texto de respuesta larga

---

¿ Como profesional, considera usted que la virtualidad ha limitado de alguna manera la participación de las personas en los diferentes encuentros? \*

Sí

No

Otra...

Justifique su respuesta anterior

Texto de respuesta larga

---

¿Cree usted que las plataformas que hasta ahora se han utilizado (Facebook Live- ZOOM) para los diferentes encuentros son accesibles y posibles de manejar para cualquier persona? \*

Si

No

¿Qué elementos cree usted que se deberían incluir en los encuentros virtuales para mejorar las experiencias? \*

Texto de respuesta larga

- **Formulario aplicado a participantes de Talleres realizados con la Unidad Familia Medellín**

## Formulario para participantes de los Talleres dictados por la Unidad Familia Medellín junto con el CAF

El siguiente formulario pretende conocer información sobre accesibilidad y participación en los talleres realizados por la Unidad Familia Medellín junto con el Centro de Atención Familiar

Correo \*

Correo válido

Este formulario registra los correos. [Cambiar configuración](#)

Nombre Completo. (Mayúscula sostenida)

Texto de respuesta corta

¿Ha asistido a los talleres dictados por el CAF organizados por la unidad familia Medellín? \*

REVISAR

SI

No

¿A cuantos de estos talleres ha asistido? \*

1

2

3

Mas de 3

Ninguno

¿Cree usted que la modalidad virtual ha facilitado asistir a estos encuentros? \*

Si

No

Justifique su respuesta anterior \*

Texto de respuesta larga

---

¿Considera que la plataforma de Facebook Live es de fácil acceso?

Si

No

¿Cree que las diferentes actividades realizadas durante los talleres han sido posibles de realizar \*  
de manera virtual?

Sí

No

Justifique su respuesta anterior

Texto de respuesta larga

¿Ha sido fácil la participación en las actividades de los talleres por medio de Facebook o \*  
considera que sería mas fácil por medio de otra plataforma? ¿Cual?

Texto de respuesta corta

¿Ha tenido dificultades para asistir a los talleres de manera virtual? \*

Sí

No

Si su respuesta anterior fue positiva. ¿Qué dificultades ha tenido?

Texto de respuesta larga