

**TRABAJO Y FAMILIA:
PROTECCIÓN INFANTIL EN TIEMPOS DE PANDEMIA**

***WORK AND FAMILY:
CHILD PROTECTION IN TIMES OF PANDEMIC***

Beatriz Eugenia Prado-Lucumi¹

TRABAJO SOCIAL GLOBAL – GLOBAL SOCIAL WORK, Vol. 14 (2024)

<https://dx.doi.org/10.30827/tsg-gsw.v14.28860>

¹ Corporación Universitaria Minuto de Dios (Colombia)  <https://orcid.org/0000-0001-8747-9197>

Contacto: beapra@hotmail.com

Recibido: **09-08-2023** Revisado: **13-11-2023** Aceptado: **21-07-2024** Publicado: **19-12-2024**

Cómo citar / How to cite:

Prado-Lucumi, B.E. (2024). Trabajo y familia: Protección infantil en tiempos de pandemia. *Trabajo Social Global – Global Social Work*, 14, 51-72. <https://dx.doi.org/10.30827/tsg-gsw.v14.28860>

Resumen

En la Colombia contemporánea, la vinculación de trabajadores en el área de protección infantil representa, de manera frecuente, altos niveles de riesgo psicosocial, de burnout, que se han acentuado con la reorganización de este servicio durante la pandemia COVID-19 y posterior a esta. El objetivo de la presente investigación fue analizar la reconfiguración de la relación trabajo-familia por las personas vinculadas al trabajo en protección infantil. La metodología se implementó mediante un diseño cualitativo, que facilitó la recolección de información empírica, a través de entrevistas aplicadas a trabajadores de protección infantil, elegidos por medio de un muestreo intencional, aplicando criterios de representatividad teórica. La investigación permitió la identificación de nuevas facetas del trabajo de protección infantil durante la pandemia y los efectos de éstos sobre el ejercicio laboral en la actualidad. De igual manera, se reconocieron elementos para el mejoramiento de la calidad de vida laboral, como el uso de medios virtuales para la atención de personas usuarias, y para la prevención de los negativos de la vivencia, como el desarrollo de manera alterna de los roles laboral y familiar.

Abstract

In contemporary Colombia, the employment of workers in the area of child protection frequently represents high levels of psychosocial risk, burnout, which have been accentuated with the reorganization of this service during the COVID-19 pandemic and after it. The objective of this research was to analyze and map the reconfiguration of the work-family relationship by people involved in child protection work. The methodology was implemented through a qualitative design, which facilitated the collection of empirical information, through interviews applied to child protection workers, chosen through intentional sampling, applying criteria of theoretical representativeness. The research allowed the identification of new facets of child protection work during the pandemic and the effects of these on current work. In the same way, elements were recognized for the improvement of the quality of working life, such as the use of virtual media for user care, and for the prevention of the negatives of the experience, such as the development of alternate work roles and familiar.

PC: Relación trabajo-familia; Protección infantil; Condiciones laborales; COVID-19.

KW: Work-family relationship; Child protection; Working conditions; COVID-19.

1. Introducción

La pandemia de COVID-19 ha transformado la dinámica de conciliación entre la vida laboral y familiar, una problemática arraigada con una extensa historia. Durante el confinamiento, estas tensiones y contradicciones previas se intensificaron, especialmente en el ámbito del trabajo de protección infantil. Este trabajo, que solía basarse en interacciones presenciales, se vio obligado a reorganizarse debido al aislamiento necesario, manteniendo la atención a las personas usuarias a través de métodos remotos (Pérez et al., 2021).

Este escenario generó una oleada de investigación en las ciencias de la salud, humanas y sociales, respaldada por organismos globales preocupados por la salud, la calidad de vida, el trabajo y el desarrollo humano (Barriga et al., 2021; Khalid et al., 2023; Korican, 2023; United Nations Development Programme [UNDP], 2022; World Health Organization & International Labour Organization [WHO & ILO], 2022)

La transición a la atención remota mediante plataformas digitales introdujo cambios significativos en la forma de establecer vínculos y brindar apoyo. La sobrecarga laboral, la preocupación por la salud y la incertidumbre adicional complicaron aún más el entorno profesional. Los profesionales de protección infantil demostraron resiliencia al adaptarse con estrategias innovadoras para garantizar la continuidad de los servicios, priorizando el bienestar y seguridad de las personas usuarias. Sin embargo, estos cambios también crearon desafíos en la gestión del equilibrio entre trabajo y vida personal, así como en el manejo del estrés.

La pandemia exacerbó los desafíos para la conciliación trabajo-familia en el ámbito de la protección infantil, requiriendo estrategias de adaptación y resiliencia. El estudio de la reconfiguración de la relación trabajo-familia durante la pandemia es crucial, especialmente para aquellos profesionales que experimentaron estos cambios en su propio hogar mientras observaban el entorno doméstico de las familias atendidas (Shadik et al., 2023).

La comprensión de los cambios culturales y subjetivos durante la pandemia es esencial para abordar el complejo equilibrio entre trabajo y familia, afectado durante y después de la crisis sanitaria. Esta investigación se divide en dos partes: una teórica, explorando la relación trabajo-familia desde diferentes perspectivas, incluyendo el teletrabajo; y una empírica, centrada en objetivos, metodología y resultados para comprender profundamente esta relación durante la pandemia. Las conclusiones y recomendaciones buscan contribuir al desarrollo de estrategias y políticas que fomenten un equilibrio saludable entre trabajo y

familia en situaciones de crisis, mediante el cumplimiento del objetivo planteado el cual buscó analizar la reconfiguración de la relación trabajo – familia por las personas vinculadas al trabajo en protección infantil.

2. Metodología

El estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque cualitativo, que permitió explorar y comprender en profundidad el objeto de estudio. En este enfoque, se puso énfasis en el proceso dinámico y contextual en el que se llevaron a cabo una serie de acciones y se establecieron interacciones entre el investigador y los participantes.

El estudio se realizó durante el año 2020, fecha en la cual se procedió a una recolección inicial de datos y, posteriormente durante el año 2022, se contactó nuevamente a los participantes con el fin de ampliar dichos datos.

2.1. Lugar del estudio y participantes

La población del estudio fue conformada por trabajadores y trabajadoras de protección infantil, quienes realizaban labores en la atención a niños, niñas y adolescentes en situaciones de vulneración de derechos. El muestreo se realizó de modo intencional y con criterios de representatividad teórica, las personas trabajadoras se encontraban vinculadas a una entidad cuyo objetivo se encuentra delimitado en la protección infantil, la elección se realizó teniendo en cuenta la edad, el género, el tipo de vinculación laboral, el tiempo de dedicación y de experiencia laboral en el área, la constitución de familia, el número de hijos y edades de éstos, cuidando que las personas contaran con características diversas. Se aplicó la doble técnica del muestreo teórico para determinar el número final de los participantes en el estudio.

2.2. Recopilación de datos

Se implementó la técnica de entrevistas semiestructuradas para la recopilación de información. Con el objetivo de permitir a los participantes expresarse con libertad, se diseñó un formulario con preguntas abiertas para llevar a cabo las entrevistas. Posteriormente, se realizaron preguntas adicionales al grupo de participantes a través de *WhatsApp* para ampliar la información.

Este enfoque se eligió debido a su eficacia en el acceso a los participantes, especialmente durante la primera fase de recolección de información durante el confinamiento, donde el distanciamiento era imperativo. Aunque la segunda fase coincidió con el retorno a la presencialidad, se observó que el uso de medios virtuales continuó siendo beneficioso, ya que proporcionaba a los participantes la flexibilidad de compartir información en medio de sus ocupaciones.

Las entrevistas virtuales facilitaron la expresión libre de los participantes, generando un ambiente en el que se sentían más cómodos al proporcionar información. Sin embargo, se reconoce que la falta de contacto físico puede ser limitante durante el proceso, a pesar de los beneficios evidentes en términos de accesibilidad y comodidad para los participantes.

2.3. Proceso de análisis de datos

El análisis de la información se realizó teniendo en cuenta las categorías identificadas en los objetivos y aquellas que han emergido de la información recolectada (Sandoval, 1996). Las categorías se relacionaron inicialmente con aquellos aspectos que constituían parte de la información que se esperaba encontrar de acuerdo a los objetivos trazados, sin embargo, con el fin de evitar el sesgo, se incluyeron otras categorías emergentes. La información se sistematizó y organizó haciendo uso del software *Atlas.ti*, con el fin de facilitar su ordenamiento e identificación de los datos correspondientes a cada categoría, para un posterior análisis de la información mediante la técnica de análisis de contenido.

El proceso para llevar a cabo el análisis inició con una etapa de transcripción de las entrevistas y organización de la información; posteriormente, se categorizaron y codificaron los datos mediante el uso de *Atlas.ti*; finalmente, se realizó el análisis tomando los datos obtenidos en cada una de las categorías (Lopezosa et al., 2022).

2.4. Consideraciones éticas

El desarrollo del trabajo empírico se llevó a cabo siguiendo las normas nacionales e internacionales relacionadas con la ética de la investigación. Se respetaron los principios fundamentales como el consentimiento informado de los participantes, la confidencialidad de los datos recopilados y el anonimato tanto de las personas como de las instituciones involucradas. Además, se garantizó la ausencia de conflictos de intereses y se obtuvo la aprobación del comité de ética de la universidad correspondiente.

3. Resultados

Se llevaron a cabo un total de 51 entrevistas semiestructuradas con trabajadores y trabajadoras del área de protección infantil que estaban directamente involucrados en la atención a niños, niñas y adolescentes. Estas entrevistas se realizaron de forma virtual durante el periodo de confinamiento.

En relación con las características demográficas de la población estudiada, es importante destacar que se observó una prevalencia significativa de participantes mayores de 30 años. De los 51 trabajadores y trabajadoras de protección infantil que formaron parte del estudio, únicamente 3 de ellos se encontraban en el grupo de edad inferior a los 30 años. Esta distribución demográfica refleja una tendencia hacia la presencia de profesionales con mayor experiencia y trayectoria laboral en el campo de la protección infantil. También se consideraron otras características demográficas relevantes, como el género, la formación académica y la antigüedad en el puesto.

3.1. Condiciones laborales de las personas entrevistadas en el contexto de la pandemia

En torno al tiempo de vinculación con la entidad, se encuentra que hay una similitud en el porcentaje de personas con menos de 5 años de vinculación y de entre 6 y 15 años. Otro dato demográfico significativo es el referido al género, en tanto de las personas entrevistadas, 8 se reconocen como de género masculino, evidenciándose una mayor vinculación de mujeres a este tipo de trabajo. A pesar del confinamiento y de las restricciones impuestas, se encuentra que unos pocos trabajadores, a pesar de la indicación de la realización de trabajo remoto, debieron realizar sus actividades de manera presencial, en tanto en algunos casos la atención y valoración de la situación de los clientes atendidos demandaba la presencialidad, al requerirse una interacción directa con los niños, las niñas, los/as adolescentes y sus familias.

El inicio del confinamiento representó un cambio significativo en la forma en la que la población llevaba a cabo sus actividades laborales y personales, ya que se vieron obligados a cumplirlas dentro de sus hogares. Sin embargo, es importante destacar que este escenario no fue igual para todos, ya que algunas personas estaban vinculadas a tareas consideradas vitales para el funcionamiento de la sociedad. Estos trabajadores y trabajadoras se enfrentaron a un desafío adicional durante el confinamiento, ya que tuvieron que adaptarse a las circunstancias excepcionales para cumplir con sus responsabilidades

laborales, manteniendo la atención y el servicio a la comunidad. Su labor fue fundamental para garantizar el bienestar y la continuidad de las actividades esenciales en un contexto de crisis sanitaria.

A partir de las entrevistas realizadas, se identificaron diversos factores que se sumaron a las dificultades que las personas entrevistadas tuvieron que enfrentar durante el período de confinamiento. Los horarios laborales, en muchos casos, se extendieron más allá de los límites habituales, lo que generó un desequilibrio entre el trabajo y otras áreas de la vida, como el cuidado personal, el tiempo para la familia y el descanso. Esta situación tuvo un impacto negativo en el bienestar y la calidad de vida de las personas entrevistadas. Además, el cumplimiento de los horarios laborales se vio afectado por la falta de una estructura clara y definida en el trabajo remoto. La ausencia de límites físicos y la dificultad para separar el espacio laboral del espacio personal contribuyeron a una mayor disponibilidad y exigencia laboral.

Es importante destacar que esta percepción de disponibilidad total por parte de los empleadores y personas usuarias no solo generó una mayor carga de trabajo, sino que también implicó una falta de reconocimiento y respeto hacia los límites y necesidades personales de los trabajadores. La falta de comunicación efectiva y acuerdos claros en torno a los horarios y a las expectativas laborales contribuyeron a este escenario.

Durante el confinamiento se hizo frecuente, por parte de más de la mitad de las personas entrevistadas (29), un cambio en los horarios establecidos para la realización de su trabajo; ante esto, se reporta un aumento de las horas de dedicación a las tareas laborales, disminución de las horas dedicadas para almorzar y las actividades personales.

Sin embargo, por lo menos tres de las personas entrevistadas refieren que la responsabilidad sobre la realización de las actividades laborales, el manejo del tiempo y el cumplimiento de las tareas asignadas es de responsabilidad individual; la organización personal incide directamente sobre estos aspectos relacionados con el cumplimiento de las actividades laborales.

El participante 2, expresa:

“No porque depende de la organización y tener claridad de funciones y tareas asignadas, si yo sé lo que tengo, sí sé cuál es mi carga y los tiempos que debo manejar, puedo hacer el mismo trabajo presencial o en casa.”

Yo pienso que estoy dedicando el mismo tiempo que cuando trabajaba presencial, yo usualmente entraba a las 7h15 y salía después de las 17h, en la actualidad estoy tratando de respetar los tiempos, lo que sí estoy haciendo es almorzar frente al computador, pero era algo que hacía en la presencialidad, en el horario del almuerzo estaba pendiente del teléfono, igual ahora porque recibo muchas llamadas” [E2].

Se identifica la carencia de un soporte desde la empresa que garantice el acceso a insumos y servicios requeridos para el desarrollo de las funciones laborales; eso, en cuanto no se realizó un aporte que apoyara en el pago de servicio de internet y proporcionara los elementos necesarios para lograr el cumplimiento de las tareas asignadas, si bien por parte de la empresa se dieron algunas estrategias como permitir al personal empleado el traslado de sus computadores y sillas para facilitar el desarrollo de las actividades en casa.

En este sentido, se evidenció que la disponibilidad de recursos tecnológicos para el trabajo era diversa entre los trabajadores entrevistados. Algunos contaban con los elementos adecuados en su domicilio, lo que les permitió adaptarse a la nueva modalidad de trabajo durante el confinamiento. Sin embargo, otros se encontraron en la necesidad de realizar inversiones personales para adquirir los equipos requeridos, lo que representó un desafío económico adicional en un contexto ya complicado.

El trabajo desde casa también demandó que el personal empleado se adaptara al uso de tecnologías y recursos virtuales. Durante las entrevistas, se pudo constatar que 15 de los participantes manifestaron tener un conocimiento escaso o nulo en el manejo de herramientas que facilitarían el contacto con las personas usuarias y con sus compañeros. Ante esta situación, se llevaron a cabo acciones de autoaprendizaje por parte de los trabajadores, y la empresa promovió capacitaciones con el fin de proporcionar los conocimientos necesarios para el manejo de las tecnologías.

A pesar de los esfuerzos realizados, se observó cierta resistencia por parte de algunos trabajadores a reconocer estas herramientas como parte integral de sus actividades laborales. Esto puede deberse a diversos factores, como la falta de familiaridad con las tecnologías, la inseguridad o la reticencia al cambio.

El participante 6 expresa:

“El trabajo en pandemia significó un cambio en la manera de trabajar, que requirió de reajustes a nivel familiar, tanto en los aspectos físicos como lo son el espacio y tener que comprar otro computador, como en la forma de atender a las personas usuarias,

ya que no se usaban tecnologías que permitieran que pudiéramos garantizar la atención en horarios diferentes a los que se establece con la presencialidad” [E6].

Es importante destacar que, si bien se reconoce la relevancia de atender a las personas usuarias y cumplir con las responsabilidades institucionales, también durante el confinamiento fue fundamental garantizar un entorno laboral seguro y propicio para los trabajadores, el cual debió garantizarse posterior al inicio del trabajo presencial, en cuanto continuaban los riesgos de contagio por COVID-19. La pandemia evidenció la necesidad de equilibrar ambos aspectos y considerar la protección de la salud y el bienestar del personal como una prioridad.

Al darse el inicio del confinamiento, se debía dar continuidad a la atención presencial en casos que requerían atención inmediata, así como en situaciones reportadas donde se mencionaba una posible exposición a riesgos por parte de niños, niñas y adolescentes. Las personas trabajadoras destacan el reconocimiento de estar expuestas al contagio al realizar este tipo de actividades, y señalan que las condiciones laborales durante el confinamiento no brindaban las garantías mínimas necesarias para prevenir el contagio de los trabajadores.

Es evidente que no se proporcionaron los elementos suficientes para cumplir con las medidas de bioseguridad establecidas. Estas situaciones fueron manifestadas por la población trabajadora entrevistada, como se detalla en la tabla 5, donde se recogen sus experiencias y testimonios relacionados con las condiciones laborales y las preocupaciones en torno a la prevención del contagio. Las personas trabajadoras refieren una sensación de desprotección por parte de la empresa y una falta de consideración hacia los riesgos a los que ellos y sus familias estaban expuestos. Este sentimiento se deriva de las condiciones laborales durante el confinamiento, que no brindaban las medidas de seguridad necesarias para salvaguardar su salud.

Es importante resaltar que el trabajo en casa no solo brindó beneficios en términos de atención a las personas usuarias, sino que también generó ventajas para los propios trabajadores. Esta modalidad permitió una mayor flexibilidad en la organización de las tareas, lo que contribuyó a un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal. Asimismo, al reducir los desplazamientos y los tiempos de traslado, se optimizó el uso del tiempo y se generaron oportunidades para el desarrollo de actividades adicionales o para el descanso y la recuperación.

Al respecto el participante 14 menciona:

“Ha modificado la metodología de trabajo con relación a el manejo de las TICs— Tecnologías de la Información y la Comunicación—, pues me vi obligada a aprender el manejo de plataformas digitales que antes no usaba para poder comunicarme con compañeros y realizar el trabajo en equipo. También cambió la manera de cómo nos relacionamos con las personas usuarias, se conocieron nuevas formas de trabajar y se desarrollaron nuevas habilidades que permiten conocer las realidades de las familias” [E14].

3.2. Dinámica trabajo-familia en el personal empleado en protección infantil en el marco del confinamiento

En cuanto a la dinámica trabajo-familia, se refiere por parte de las personas entrevistadas que ésta sufrió afectaciones por aspectos ya mencionados como lo son los horarios laborales, los cuales fueron modificados por la necesidad de cumplir con las actividades laborales por parte del trabajador, requiriendo que las horas destinadas al trabajo se incrementaran, en tanto existía un interés de las empresas en garantizar las metas establecidas; en el caso de las organizaciones de protección infantil se requirió de acciones que procuraran la continuidad de la prestación del servicio y garantizaran la atención a las personas usuarias que, en este caso, se encontraban a la espera de medidas que procuraran la garantía de derechos de los niños, las niñas y los/as adolescentes.

En relación a la dinámica familiar durante la pandemia, los participantes 16 y 26 expresan:

“La dinámica en los roles como madre, empleada, personal y profesional para desarrollar diversas habilidades y ajustarse a esta nueva cotidianidad se modificaron. Se dio un cambio en la dinámica para poder cumplir con los compromisos adquiridos” [E16].

“Al principio fue inesperada y difícil la adaptación, pero poco a poco se fue acomodando todo acorde a las circunstancias, procurando siempre cumplir los compromisos laborales. En lo personal prefiero el trabajo presencial” [E26].

Se evidencia por parte de las personas entrevistadas la incidencia de la virtualidad sobre la vida familiar, constituyéndose un solapamiento de la vida personal y laboral, no solo por el desarrollo de actividades en el mismo espacio, sino también por la dificultad que representaba diferenciar horarios para cada uno de los ámbitos; de igual manera, se

identifican condiciones laborales negativas en tanto en que al trabajador se le pedía cumplir con las tareas asignadas en horarios diferentes a los establecidos y se le continuaba exigiendo el cumplimiento de metas, a pesar de no aportarse los elementos requeridos para el desarrollo de su trabajo, siendo necesarios ajustes en los hogares que favorecieran que cada miembro pudiese llevar a cabo sus tareas personales.

El confinamiento requirió la reorganización de la vida familiar en lo referido a la distribución de tareas domésticas y de cuidado; al encontrarse los miembros de la familia dentro del mismo espacio se hicieron asignaciones de las tareas a realizar, es así como fue usual que miembros de la familia que no participaban antes de las tareas del hogar lo hicieran; de igual manera, dicha asignación se realizó de acuerdo con las tareas laborales o educativas, facilitando su cumplimiento.

En cuanto al cuidado de niños y miembros de la familia que necesitaran cuidados especiales, se denotó que estas actividades se encontraban mediadas por la afinidad y cercanía, en cuanto se acudió en muchos casos a la búsqueda de apoyo de diferentes miembros de la familia tanto en las actividades dentro de casa, como en aquellos momentos en los que el trabajador debía realizar actividades presenciales.

En dos casos, las personas trabajadoras informaron del diagnóstico de enfermedad mental en uno de los miembros de su familia. Esta situación comenzó a manifestarse durante el confinamiento y requirió la intervención de especialistas capacitados en el manejo de dichas condiciones. Las personas trabajadoras mencionaron que, de cierta manera, el hecho de estar trabajando desde sus hogares les permitió contribuir al cuidado de estos miembros de su familia.

De acuerdo a lo referido por el entrevistado 11:

“Uno de los principales cambios ha sido trabajar desde casa, puede ser más productivo, considero, ya que ahorramos tiempo en desplazamiento, se organiza el tiempo frente a lo personal y familiar y se puede escoger tiempos para realizar ciertas labores muy puntuales como la elaboración de informes, puedo hacerlos en horas no laborales, por ejemplo” [E11].

El trabajo presencial fue referido como un espacio de riesgo inminente para el contagio por COVID-19, ante lo cual, a nivel familiar y personal, se tomaban acciones que disminuyeran la probabilidad de adquirir el virus y transmitirlo a las personas cercanas. Entre estas acciones se encontraba el uso de insumos de bioseguridad, protocolos asumidos durante el

horario laboral y al llegar a casa, así como la toma de medidas de aislamiento en casos de síntomas.

Uno de los principales beneficios del trabajo en casa fue la posibilidad de adaptar el espacio del hogar para llevar a cabo las actividades laborales. Los participantes del estudio reportaron que esta adaptación les brindaba mayor comodidad y tranquilidad, lo cual impactó positivamente en su desempeño y bienestar. Al poder personalizar su entorno de trabajo, se creaba un ambiente propicio para la concentración y la efectividad.

El retorno al trabajo presencial en Colombia se llevó a cabo de forma gradual, priorizando los sectores económicos más indispensables, como la construcción, la hostelería y las instituciones del Estado, entre otros. Dentro de esta fase de reapertura, las personas empleadas en protección infantil comenzaron a regresar progresivamente a sus lugares de trabajo en las oficinas. Este proceso de transición generó una reacomodación que permitió reconocer tanto las ventajas como las desventajas de ambas modalidades de trabajo.

En primer lugar, el retorno al trabajo presencial brindó la oportunidad de restablecer la interacción directa entre colegas y colaboradores, fomentando una comunicación más fluida y fortaleciendo los lazos de equipo. La presencia física en la oficina facilitó la colaboración, el intercambio de ideas y la resolución de problemas de manera inmediata, lo que impulsó la eficiencia y la productividad en diversos ámbitos laborales. Además, el regreso a las oficinas permitió establecer una clara separación entre el entorno laboral y el hogar, lo que ayudó a mejorar el equilibrio entre la vida profesional y personal.

Sin embargo, también se identificaron algunas desventajas en el trabajo presencial. Uno de los principales aspectos negativos fue el aumento de los desplazamientos y el tiempo invertido en el trayecto entre el hogar y la oficina, lo cual generó un impacto en la calidad de vida de los trabajadores. Asimismo, la presencia física en el lugar de trabajo implicó la exposición a situaciones de riesgo, especialmente durante el período de transición, en el que aún persistían preocupaciones sanitarias relacionadas con la pandemia.

En contraste, la modalidad de trabajo remoto demostró ciertas ventajas que se reconocieron durante este período. El teletrabajo permitió una mayor flexibilidad en los horarios y eliminó la necesidad de desplazarse, lo que redujo el estrés asociado al transporte y brindó la posibilidad de ahorrar tiempo. Asimismo, esta modalidad facilitó la conciliación entre las responsabilidades laborales y familiares, al permitir a las personas estar cerca de sus seres queridos y atender sus necesidades.

Dos de las entrevistadas reportan que, al tener que realizar actividades presenciales, contaron con el apoyo de su familia extensa con el fin de apoyar el acompañamiento a los hijos, en cuanto estos continuaban realizando sus estudios desde casa.

“Sí, mis hijos se quedan durante la jornada laboral con mis padres, por ejemplo, porque yo he tenido que trabajar presencial y ellos estaban estudiando virtual” [E10].

“Durante el confinamiento tuve que ir algunas veces a trabajar de manera presencial, en ese momento mi familia se quedaba con la niña, al llegar debía seguir todo un protocolo para poder garantizar que no iba a contagiar a nadie en la casa, el padre de mi hija empezó a trabajar más rápido, porque trabajaba en el sector de construcción y ellos empezaron más rápido, entonces él tampoco podía quedarse con la niña” [E51].

El cumplimiento del trabajo remoto en la población que participó del estudio se dio de forma súbita y exigió una reacomodación inmediata a las nuevas condiciones del trabajo, contribuyó al reconocimiento de otras formas de trabajar, desmitificando que era posible tener contacto con la población atendida también de forma virtual.

Por otro lado, el desempeño de labores desde la virtualidad fue reconocido también como una oportunidad para lograr un contacto más cercano con las personas usuarias, lo cual favoreció dar continuidad a los procesos y lograr intervenciones que aportaran a la situación que se vivenciaba.

“Desde mi campo psicológico hay mucha diferencia en cuanto que, al tener al usuario al frente, se puede ver toda la parte de postura, de reacciones y de actitud, por teléfono solo puedo recoger datos, a veces es posible detectar molestia en la comunicación” [E1].

3.3. Aprendizajes de la vivencia del teletrabajo desde casa durante el confinamiento de cara al desarrollo del trabajo de protección infantil

De igual manera, los cambios realizados en pandemia incidieron en el reconocimiento, por parte del personal empleado y de la organización, de la necesidad de una actualización constante en lo referido al uso de tecnologías en el trabajo, lo cual, además, ha facilitado que se continúe realizando la atención a personas usuarias de manera virtual, facilitando las intervenciones y logrando llevar a cabo acciones que se requieren en los procesos a favor de los niños, las niñas y los/as adolescentes.

Algunos de los entrevistados mencionan:

“Durante el trabajo en casa no podía tener acceso a los archivos y para mi trabajo fue difícil esa parte, al llegar tuvimos que ponernos al día, lo que tenía que ver con el archivo se represó. Sin embargo, durante el tiempo de trabajo en casa se adelantaron muchos procesos que estaban pendientes” [E42].

“El trabajo en el confinamiento me permitió permanecer más tiempo con mi familia, yo debía trabajar algunas veces de manera presencial cuando se nos permitió, pero sí creo que esa experiencia ayudó a que reconociera que es posible trabajar desde casa y hacer algunas tareas desde la casa, eso nos permite cuidar a los familiares cuando requieren y también cumplir con el trabajo” [E51].

Las personas que participaron en el estudio, dada la situación de confinamiento que se ordenó en marzo de 2020, debieron realizar una serie de reajustes en su modo de trabajar que exigieron la apropiación de herramientas tecnológicas y el desarrollo e implementación de habilidades personales para la reorganización de la vida personal y laboral en el mismo espacio.

La pandemia ha puesto de relieve situaciones laborales que, aunque no eran desconocidas, se estaban afrontando y formaban parte de la rutina diaria de los trabajadores. Entre estas situaciones, se destaca la afectación en la salud mental, la carga laboral excesiva, la realización de tareas fuera del horario laboral y la falta de implementación de herramientas tecnológicas para brindar un mejor servicio a las personas usuarias.

Ante esto, las vivencias de la vida laboral en pandemia hicieron aún más evidente la necesidad de reajustes en las condiciones laborales que garantizaran una mejor atención a las personas usuarias y el mejoramiento de la calidad de vida laboral de los trabajadores; entre éstas, se reconoce por parte de los empleados la necesidad de dar continuidad a la implementación del contacto con las personas usuarias por medios virtuales, de tal manera que se garantice la atención, sobre todo, a aquellos que se encuentran en otros territorios y se les dificulta la presencialidad.

Además, se ha identificado el teletrabajo como una alternativa viable para llevar a cabo las actividades laborales, la cual se considera que podría implementarse en ciertas tareas y de manera periódica durante algunos días de la semana. Por otro lado, se ha observado que las condiciones laborales en el entorno presencial no siempre cumplen con los requisitos necesarios para garantizar el cumplimiento de las metas institucionales. Ante esta situación,

se reconoce el trabajo en casa como una opción para que ciertos trabajadores puedan llevar a cabo las tareas asignadas.

“Inicialmente el lugar de trabajo fue muy bueno en la casa, la tranquilidad y la concentración que se puede obtener desde casa puede ser mayor, al no tener focos de distracción ni mayor ruido y solicitudes que pueden existir en la oficina. Al volver a la presencialidad, eso se perdió y es una dificultad para el trabajo, porque hay muchas distracciones” [E15].

“Yo continué trabajando en la casa porque mi trabajo depende de lo judicial y ellos continuaron haciendo audiencias de manera virtual, en mi caso se ha dado una organización que me permite cumplir con todo” [E45].

4. Discusión

El inicio de la pandemia por COVID-19 ha generado cambios significativos en diversos aspectos de la vida, incluyendo el ámbito laboral. Según la Organización Internacional del Trabajo (2020), se ha observado una considerable pérdida de empleos, lo cual ha contribuido al declive económico a nivel mundial. En este contexto, se han tenido que implementar estrategias que permitan mantener a flote la economía y, al mismo tiempo, brindar la posibilidad a muchos trabajadores de seguir desempeñando sus tareas, siendo una de estas estrategias el teletrabajo.

Se ha demostrado que el teletrabajo puede ser una opción viable para mantener la continuidad de las operaciones de las empresas y organizaciones en situaciones de emergencia o circunstancias excepcionales. Ha permitido mantener la productividad y la eficiencia en el desempeño de las labores, sin necesidad de que los empleados estén físicamente presentes en las instalaciones de la empresa. Además, esta modalidad de trabajo ha abierto la posibilidad de contratar talento sin limitaciones geográficas, ya que muchas tareas pueden llevarse a cabo de manera remota, lo que amplía las oportunidades tanto para los empleadores como para los trabajadores (Chávez, 2023).

Sin embargo, el teletrabajo también ha presentado desafíos y aspectos a considerar. Para los empleados, puede resultar complicado establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal, ya que la línea que separa ambos aspectos puede volverse difusa al trabajar desde casa. Además, la falta de interacción física con los compañeros de trabajo puede afectar la colaboración, la motivación y el sentido de pertenencia al equipo. Por otro lado, las

empresas deben garantizar la disponibilidad de recursos tecnológicos adecuados, así como proporcionar apoyo y capacitación para el uso efectivo de las herramientas y la gestión del trabajo a distancia.

De igual manera, diversos estudios han revelado que la población de personas que trabajan en protección infantil experimenta una notable afectación en su calidad de vida. Se han reportado niveles elevados de estrés, lo cual ha generado un evidente deterioro tanto en su salud mental como física (Gómez, 2021). Estas situaciones se han acentuado durante la pandemia, ya que se sumaron a las condiciones existentes el hecho de tener que trabajar desde casa y cumplir con roles personales y laborales de manera simultánea.

En general, la información aportada por esta investigación en cuanto a las características de las condiciones laborales de las personas entrevistadas en el contexto de la pandemia abunda en la línea de lo descrito por la literatura (Allen et al., 2020; Barriga Medina et al., 2021; Kara et al., 2021; Khalid et al., 2023; Korican, 2023; UNDP, 2022; WHO & ILO, 2022).

La crisis sanitaria por la pandemia de COVID-19 se constituyó en un contexto desafiante para las personas que trabajan en el área de protección infantil, en tanto que debieron adaptarse rápidamente a nuevas formas de trabajo, equilibrando las demandas laborales con las responsabilidades familiares y personales. El trabajo en casa ha implicado desafíos adicionales, como la falta de un espacio adecuado para trabajar, la dificultad para separar el tiempo laboral del tiempo personal y la carga emocional asociada con la protección de los niños y niñas en un entorno doméstico (Beer et al., 2021).

La combinación de altos niveles de estrés preexistentes en esta población, junto con las presiones adicionales generadas por la pandemia, ha exacerbado los efectos negativos en su bienestar. La salud mental y física se ha visto afectada, lo cual puede tener repercusiones en su desempeño laboral y en la calidad de la atención que brindan a los niños y niñas bajo su cuidado.

Es fundamental reconocer la importancia de brindar apoyo y recursos adecuados a los trabajadores y trabajadoras de protección infantil durante este período. Esto puede incluir el acceso a servicios de salud mental, programas de apoyo emocional, capacitación en técnicas de manejo del estrés y políticas laborales flexibles que promuevan un equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Asimismo, se deben implementar medidas a nivel organizacional y gubernamental para garantizar condiciones laborales saludables y propiciar el bienestar de estos profesionales tan importantes para la protección de los derechos de la infancia (Curry, 2020).

De igual manera, se encuentra que algunas trabajadoras refieren poco reconocimiento por parte de los empleadores en lo referido a garantías laborales, lo cual ha hecho que se designe al trabajador todo lo relacionado con los costos económicos de trabajar en casa, no se respeten las jornadas laborales o se considere que, como en la presencialidad, el trabajador debe estar presente por medio de su conexión (Klein & Neumann, 2021).

En lo referido a la conciliación trabajo- familia, aún persisten especialmente para las mujeres. La doble jornada laboral y las responsabilidades domésticas pueden generar tensiones y dificultades para equilibrar las demandas de ambos contextos. Es necesario fomentar políticas y prácticas laborales que promuevan la conciliación, como la flexibilidad horaria, el teletrabajo y la licencia parental remunerada, para facilitar la armonía entre las obligaciones laborales y familiares (Balluerka et al., 2020).

De acuerdo con Martínez et al. (2022), la pandemia generó el incremento de trabajo no remunerado, tanto de cuidado como doméstico, el cual en su mayoría era realizado por mujeres. Es así como se evidencia que el desarrollo del trabajo en casa pudo significar la modificación de la manera de trabajar para mujeres asalariadas y el incremento de sus responsabilidades en casa.

Por otro lado, lo referido por las personas entrevistadas demarca el reconocimiento de su responsabilidad en el desarrollo de las actividades laborales, lo cual se relaciona estrechamente con el concepto de *Job crafting*, definido como el proceso a través del cual el trabajador establece modificaciones de carácter físico y cognitivo sobre la forma en la lleva a cabo su trabajo (Wrzesniewski et al., 2013).

Aunque evidentemente el desenvolvimiento del trabajador en el medio organizacional se encuentra fuertemente influenciado por éste, el *Job crafting* establece que el trabajador cuenta con capacidad para procurar cambios que contribuyan a definir su vivencia en el espacio laboral. Lo anterior, de igual manera, da cuenta de la autonomía que puede tener el trabajador sobre el cómo realizar su trabajo; sin embargo, existen factores externos como la supervisión y las políticas laborales, que pueden estimular o no la disposición a generar variaciones sobre el desarrollo de sus tareas laborales.

Se evidencia como limitación durante el desarrollo del estudio, que la recolección de información se dificulta en cuanto a que los participantes contaban con múltiples actividades que atender; sin embargo, el espacio de las entrevistas aportó a que pudiesen verbalizar las situaciones que se encontraban vivenciando.

5. Conclusiones

La irrupción del COVID-19 a nivel mundial ha desencadenado una serie de transformaciones en la vida de las personas, abarcando desde las restricciones impuestas para garantizar el confinamiento hasta la reorganización del trabajo. Ante esta situación, muchas personas trabajadoras, incluyendo aquellas dedicadas a la protección infantil, se vieron obligadas a adaptarse a nuevas modalidades laborales, combinando el trabajo presencial con el trabajo desde casa, en función de las circunstancias específicas de su labor.

Las medidas de confinamiento impuestas como respuesta a la pandemia llevaron a un cambio significativo en la forma en la que las personas desempeñan sus labores diarias. Aquellos cuyas ocupaciones les permitieron trasladar su trabajo al hogar tuvieron la oportunidad de continuar sus actividades laborales desde un entorno más seguro y protegido. Sin embargo, para aquellos que se desempeñan en el ámbito de la protección infantil, las circunstancias particulares de su trabajo exigieron una adaptación más compleja.

En el caso de las personas trabajadoras del área de protección infantil, tuvieron que combinar el trabajo presencial con el trabajo en casa para cumplir con las responsabilidades y necesidades de los niños y niñas bajo su cuidado. Esto implicó un equilibrio delicado entre la atención directa y presencial a los infantes, asegurando su bienestar y seguridad, y la realización de tareas administrativas y de seguimiento que pudieran llevarse a cabo de forma remota.

Esta combinación de modalidades laborales, presencial y de trabajo en casa, requirió una reorganización de las rutinas y una adaptación a nuevas dinámicas de trabajo. Los profesionales de protección infantil tuvieron que hacer malabares para cumplir con sus responsabilidades tanto en el entorno físico de las oficinas o instituciones como en el espacio doméstico. Además, debieron contar con las herramientas tecnológicas necesarias para mantener una comunicación efectiva con los niños y niñas, así como con sus equipos de trabajo y supervisores.

La pandemia ha puesto de manifiesto la importancia de la flexibilidad y la capacidad de adaptación en el ámbito laboral, especialmente en profesiones como la protección infantil. Aunque las circunstancias han sido desafiantes, esta combinación de modalidades ha permitido mantener la continuidad de los servicios esenciales de protección y de cuidado de los niños y niñas, al mismo tiempo que se garantiza la seguridad y el bienestar de todos los involucrados.

Las condiciones laborales en relación a las personas trabajadoras de protección infantil se reconocen por parte de éstas como afectadas de manera notable, en tanto que no se brindaron garantías de trabajo en casa; en algunos casos se denota interés por aportar los insumos requeridos, sin embargo, se encuentra que las acciones llevadas a cabo al respecto fueron incipientes, haciendo que el trabajador asumiera en muchas ocasiones los gastos referidos a los elementos requeridos para su trabajo y asumiera gastos que anteriormente estaban a cargo de la empresa.

Puede decirse que la pandemia ahondó las situaciones laborales previas a ésta, haciendo más notoria la carencia de acciones que brinden una mejor calidad de vida laboral, ante lo cual se encuentra que las personas trabajadoras debían trabajar horarios extensos de manera frecuente, no contaran con un horario laboral claramente establecido y percibieran una alta exigencia para garantizar las metas institucionales.

La investigación tiene como fortaleza el visibilizar la experiencia de un sector laboral que no suele aparecer en el foco de los estudios científicos y de explorar su experiencia durante y después de la pandemia. La calidad de su aportación viene condicionada por un sistema de entrevistas semiestructuradas a través de plataformas virtuales. Del estudio se desprenden ideas acerca de la importancia de la interacción cara a cara en el trabajo de protección infantil y, al mismo tiempo, de las posibilidades que ofrecen las plataformas virtuales para complementar este trabajo en circunstancias normales y para sustituirlo en circunstancias excepcionales como la del confinamiento durante la pandemia por COVID-19.

También deriva del estudio la evidencia de la precariedad de las condiciones de trabajo de las personas empleadas en servicios de protección familiar y de la necesidad de cambios que, a su vez, contribuyan también a mejorar su calidad de vida laboral y la del servicio que prestan a la sociedad, ámbito en el cual el Trabajo Social puede aportar de una manera acorde a los elementos ya reconocidos; de igual manera, el estudio brinda conocimiento acerca de las posibilidades de atenciones por medio de otras modalidades, no presenciales, las cuales a la vez deben contar con unos parámetros claros, que no permitan la deshumanización en la atención si no que, por el contrario, aporten una atención más acorde a lo requerido por las personas usuarias.

Referencias bibliográficas

- Allen, T.D., French, K.A., Dumani, S., & Shockley, K.M. (2020). A cross-national meta-analytic examination of predictors and outcomes associated with work–family conflict. *Journal of Applied Psychology, 105*(6), 539-576. <https://doi.org/10.1037/apl0000442>
- Balluerka, N., Gómez, J., Hidalgo, M., Gorostiaga, A., Espada, J., Padilla, J., y Santed, M. (2020). *Las consecuencias psicológicas de la covid-19 y el confinamiento. Informe de investigación*. Servicio de Publicaciones de la Universidad del País Vasco.
- Barriga Medina, H., R., Campoverde Aguirre, R., Coello-Montecel, D., Ochoa Pacheco, P., & Paredes-Aguirre, M.I. (2021). The influence of work–family conflict on burnout during the COVID-19 pandemic: The effect of teleworking overload. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 18*(19), 10302. <https://doi.org/10.3390/ijerph181910302>
- Beer, O.W.J., Phillips, R., Letson, M.M., & Wolf, K.G. (2021). Personal and professional impacts of work-related stress alleviation strategies among child welfare workers in child advocacy center settings. *Children and Youth Services Review, 122*, 105904. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105904>
- Chávez, M.G. (2023). Lo que callaron las madres multitareas durante la pandemia. *Episteme, 1*(1), 40-44. <https://episteme.unadeca.ac.cr/ojs/index.php/inicio/article/view/21>
- Curry, A. (2020). Envisioning a reflective, relationship-based approach to termination in child welfare: The importance of thinking, feeling, and doing. *Children and Youth Services Review, 117*, 105201. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105201>
- Gómez, C. (2021). *Situación de salud física y mental de los trabajadores que intervienen en los Sistemas de Protección Social a la Infancia y Adolescencia en América Latina y el Caribe (ALC): Una revisión documental* [Trabajo de Grado, Universidad de Antioquia]. <http://hdl.handle.net/10495/18941>
- Kara, S.B.K., Günes, D.Z., & Tüysüzer, B.S. (2021). Work-Family Conflict during Working from Home Due to Pandemic: A Qualitative Research on Female Teachers. *International Journal of Curriculum and Instruction, 13*(1), 251–273. <https://ijci.net/index.php/IJCI/article/view/578/239>

- Klein, S., & Neumann, M. (2021). Balancing Work and Family: The Role of Work-Family Enrichment and Work-Family Conflict for Employee Well-Being in the Context of Child Protection Services. *Social Work Research*, 45(2), 83-93.
- Khalid, A., Raja, U., Malik, A.R., & Jahanzeb, S. (2023). The effects of working from home during the COVID-19 pandemic on work-life balance, work-family conflict and employee burnout. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 11(4), 749-766. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-12-2022-0366>
- Korican M. (2023). Exploring context-related challenges and adaptive responses while working from home during COVID-19. *International Journal of Organization Theory & Behavior*, 26(4), 237-254. <https://doi.org/10.1108/IJOTB-08-2022-0147>
- Lopezosa, C., Codina, L., y Freixa, P. (2022). *ATLAS.ti para entrevistas semiestructuradas: guía de uso para un análisis cualitativo eficaz*. <http://hdl.handle.net/10230/52848>
- Martínez, S., Bivort, B., Sandoval Díaz, J., y Duarte, C. (2022). Conflicto trabajo-familia de mujeres en situación de teletrabajo a partir de la contingencia sanitaria por COVID-19 en Chile. *Investigaciones Feministas*, 13(1), 77-88. <https://doi.org/10.5209/infe.77850>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *COVID-19: Orientaciones para la recolección de estadísticas del trabajo. Nota Técnica*.
- Pérez, K., Cantillo, J., López, L., y Correa, K. (2021). Bienestar psicológico, estrategias de afrontamiento y adaptabilidad de empleados a la condición de trabajo remoto por medidas de mitigación y propagación del covid-19. *LOGINN Investigación Científica Y Tecnológica*, 5(1). <https://doi.org/10.23850/25907441.4336>
- Sandoval, C. (1996). *Investigación cualitativa*. Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior.
- Shadik, J., Perkins, N., & Heller, N. (2023). Child welfare workers satisfaction and wellbeing during the COVID-19 pandemic: Perspectives of agency staff in Ohio. *Child Abuse & Neglect*, 136, 106000. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2022.106000>
- United Nations Development Programme. (2022). *Covid-19. Socio-Economic Impact*. <https://www.undp.org/coronavirus/socio-economic-impact-covid-19>.

World Health Organization and International Labour Organization. (2022, february 2). *Healthy and safe telework: Technical brief*. World Health Organization and International Labour Organization.

<https://www.who.int/publications/i/item/9789240040977>

Wrzesniewski, A., LoBuglio, N., Dutton, J.E., & Berg, J.M. (2013). Job crafting and cultivating positive meaning and identity in work. En A.B. Bakker (Ed.), *Advances in positive organizational psychology* (pp.281–302). Emerald Group Publishing Ltd.

[https://doi.org/10.1108/S2046-410X\(2013\)0000001015](https://doi.org/10.1108/S2046-410X(2013)0000001015)