



FUNDACIÓN  
UNIVERSITARIA DE POPAYÁN

**AFECTACIÓN DE LA DINÁMICA FAMILIAR FRENTE AL TELETRABAJO EN  
TIEMPOS DE PANDEMIA EN EL VALLE DEL GUAMUEZ – PUTUMAYO**

**ALIX JANETH CASTRO NUPAN  
VALENTINA HERMIDA BRAVO**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES  
POPAYÁN, CAUCA  
2021**

**AFECTACIÓN DE LA DINÁMICA FAMILIAR FRENTE AL TELETRABAJO EN  
TIEMPOS DE PANDEMIA EN EL VALLE DEL GUAMUEZ – PUTUMAYO**

**ALIX JANETH CASTRO NUPAN  
VALENTINA HERMIDA BRAVO**

**TRABAJO PRESENTADO COMO OPCIÓN DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO  
DE TRABAJADOR SOCIAL**

**TUTOR: MYRIAM DEL ROSARIO MORA OBANDO**

Abogada y trabajadora social

Especialista en familias

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES  
POPAYÁN, CAUCA**

**2021**



FUNDACIÓN  
UNIVERSITARIA  
DE POPAYÁN

ACTA DE SUSTENTACIÓN PÚBLICA  
TRABAJO DE GRADO

FECHA: 7 de febrero de 2022  
HORA: 2:30 p.m.  
LUGAR: Auditorio de San Camilo

Se realizó la Sustentación Pública del Trabajo de Grado denominado **AFECTACIÓN DE LA DINÁMICA FAMILIAR FRENTE AL TELETRABAJO EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN EL VALLE DEL GUAMEZ- PUTUMAYO**

**ESTUDIANTE:**  
ALIX JANETH NUPAN  
VALENTINA HERMIDA BRAVO

Para efectos de este documento, la Sustentación Pública se llevó a cabo el día 7 de febrero del 2022, según normas vigentes de la Fundación Universitaria de Popayán.

El trabajo se considera:

APROBADO:



Director  
Dra. Myriam Mora.

APROBADO:



Jurado Evaluador 1  
Dr. Eduardo Peña

APROBADO:



Jurado Evaluador 2  
Dr. Francisco Becerra

LILIANA ERAZO I.  
Directora (E)



Sedes administrativas: Claustro San José Calle 5 No. 8-58 - Los Robles Km 8 vía al sur  
Sede Norte del Cauca: Calle 4 No. 10-50 Santander de Quilichao

Popayán, Cauca, Colombia

PBX (57-2) 8320225 | [www.fup.edu.co](http://www.fup.edu.co) | Fundación Universitaria de Popayán



## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer principalmente a Dios quien me dio fortaleza y sabiduría para superar cada obstáculo de la vida y permitirme vivir este lindo proceso de aprendizaje, el cual era uno de los anhelos más deseados.

A Gloria Estella Nupan quien es la mejor mujer y madre del mundo ya que con su apoyo, paciencia y amor siempre ha estado a mi lado acompañándome en cada logro. A mi hermano Darwin Leonardo Castro por no rendirse en sus operaciones y momentos más críticos de salud y poder continuar hoy, a nuestro lado, disfrutando de este gran amor y felicidad.

A mi compañero de vida Edwin Gallego, quien permaneció en los momentos y situaciones más tormentosas ayudándome a salir adelante. Sé que no fue sencillo, sin embargo, siempre estuvo a mi lado motivándome y dándome esperanzas para nunca rendirme.

Agradezco a mi tutora de trabajo de grado Myriam del Rosario Mora por brindarnos, en todo momento, su acompañamiento además del conocimiento y, finalmente, a la Fundación Universitaria de Popayán por concederme la oportunidad de compartir con docentes que ampliaron mis conocimientos.

**ALIX JANETH CASTRO NUPAN**

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, le agradezco a Dios por haberme dado la vida y la sabiduría para alcanzar este momento tan importante de mi vida, en donde hoy, culmino con éxito mi trabajo de grado.

A mi madre Mónica Alexandra Bravo quien además de ser una gran motivación durante el trascurso de mi carrera, ha sido apoyo incondicional en tiempos de angustia. A mi padre Martin Hermida Guzmán, que hizo de todo para que la universidad fuera un sueño hecho realidad.

Igualmente, a mi familia entera, ya que siempre han sido voz de aliento en los momentos más difíciles. Espero hacerlos sentir orgullosos pues hoy, al culminar la carrera de Trabajo Social, se convierte en una hermosa realidad mi sueño más anhelado.

A mi esposo por permanecer a mi lado, inclusive en los momentos o situaciones más difíciles. No fue fácil culminar con éxito este proyecto, sin embargo, tu motivación y esperanza en mí, al decirme que lo lograría ya que era muy juiciosa y dedicada en mi carrera universitaria, fue parte fundamental del proceso. Gracias amor por estar siempre para mí.

A mi compañera de trabajo de grado por el equipo tan increíble que formamos, por sus valiosas aportaciones, paciencia y por la gran amistad que forjamos. No fue fácil, pero podemos decir que, ¡LO LOGRAMOS!.

Finalmente, agradezco a mi tutora Myriam del Rosario Mora Obando por estar siempre atenta a mis dudas, por su gran disposición, por sus conocimientos, por su entrega a los estudiantes y sobre todo por el gran amor que tiene a su hermosa profesión.

**VALENTINA HERMIDA BRAVO**

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	9
CAPITULO I .....	11
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	12
2. OBJETIVOS .....	13
OBJETIVO GENERAL.....	13
OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	13
3. JUSTIFICACIÓN.....	14
CAPITULO II .....	16
4. MARCO TEORICO .....	16
TEORÍA DE INVESTIGACIÓN .....	16
MODELO DE INVESTIGACIÓN .....	17
5. ANTECEDENTES.....	43
ANTECEDENTE INTERNACIONAL.....	43
ANTECEDENTE NACIONAL .....	46
ANTECEDENTE LOCAL .....	49
6. MARCO CONCEPTUAL.....	50
7. MARCO LEGAL .....	53
CAPITULO III.....	61
8. METODOLOGIA.....	61
ENFOQUE METODOLOGICO .....	61
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	63
TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	63
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	65
FASES.....	67
CAPITULO IV .....	68
9. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	68
SISTEMATIZACIÓN DE DATOS ENTREVISTA N.1 .....	68
SISTEMATIZACIÓN DE DATOS ENTREVISTA N.2.....	78

SISTEMATIZACIÓN DE DATOS ENTREVISTA N.3.....	94
10. ANALISIS DE DATOS .....	108
11. CONCLUSIONES .....	118
12. RECOMENDACIONES.....	122
ANEXO FOTOGRAFICO .....	125
Imagen 1.....	125
Imagen 2.....	126
Imagen 3.....	127
BIBLIOGRAFIA .....	130

## LISTA DE IMÁGENES

	Pág.
Imagen 1 .....	123
Imagen 2 .....	124
Imagen 3 .....	125



## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación se evidenciará la influencia del teletrabajo en el contexto familiar de tres profesionales pertenecientes al programa modalidad familiar del ICBF en el municipio del Valle del Guamuez, departamento del Putumayo, resaltando la problemática que surgió en el año 2020 a raíz del COVID-19, donde se ha visto afectada la humanidad a nivel mundial, teniendo en cuenta lo anterior, en Colombia muchas empresas, organizaciones e instituciones, se han visto en la obligación de reinventar nuevos currículos con el fin de adaptarse a esta nueva modalidad y poder seguir desempeñando sus oficios laborales.

Dentro de este trabajo de investigación se analizaron las afectaciones de la dinámica familiar de tres psicosociales frente al teletrabajo en tiempos de pandemia, donde se realizaron una serie de entrevista de estudio de caso realizadas de manera semipresenciales, para conocer las historias de vida, sus relaciones familiares, límites, jerarquizaciones, conflictos y la organización de su tiempo laboral dentro del hogar, donde fueron de gran aporte, ya que se observaron una serie de afectaciones en el ámbito familiar. También se logró obtener un análisis más exacto sobre el impacto que generó el teletrabajo en la vida personal y laboral de cada una de las profesionales.

Además, para esta investigación se tomaron en cuenta las teorías de varios autores, que se acercaban al análisis de esta investigación en referencia al trabajo en casa, definición de la familia y su estructura, conflictos laborales, entre otros, resaltando el autor Ortiz Chaparro con la teoría del sistema tecnológico titulado “El teletrabajo como modalidad laboral del futuro”, por ende los resultados obtenidos en la sistematización de datos, se confirmó en las teorías existentes para lograr un análisis más puntual con el fin de dar respuesta a la pregunta de investigación.

Esta investigación utilizará un enfoque cualitativo ya que, por medio de entrevistas, diario de campo y observación directa e indirecta se recolectó información valiosa que permitió plasmar experiencias significativas de la población seleccionada logrando dar respuesta al interrogante planteado inicialmente. Adicionalmente, se resaltó el modelo de intervención en el cual se apoyó esta investigación, acerca de modelo sistémico de intervención en Trabajo Social, teniendo en cuenta que es un modelo especialmente reconocido en la actualidad.

El proyecto tiene tres objetivos específicos importantes que nos ayudarán a cumplir el objetivo final que es identificar la influencia del teletrabajo en el contexto familiar de tres profesionales del programa modalidad familiar de ICBF en el Valle del Guamuez/Putumayo en el año 2020, por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones.

## **CAPITULO I**

### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

A nivel mundial el teletrabajo no es algo nuevo, en especial estados unidos y Europa son los países donde el teletrabajo es muy común, Según el informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) de 2019, aunque también hay otros países de américa, donde la tendencia está surgiendo debido a esta pandemia la cual es llamada como la covid-19, es un virus que surgió periódicamente en diferentes áreas del mundo y que causan Infección Respiratoria Aguda (IRA), es decir gripa, que pueden llegar a ser leve, moderada o graves. El nuevo Coronavirus (COVID-19) ha sido catalogado por la Organización Mundial de la Salud como una emergencia en salud pública de importancia internacional (ESPII). De esto se desprende una problemática muy común y es como las personas debido a esta contingencia sanitaria van a seguir con sus compromisos cotidianos que en este caso es el laboral, y es aquí donde empieza a tomar fuerza una modalidad de trabajo que hasta el siglo XX era poco conocida y aplicada para las personas, empresas nacionales y locales, cortando así el efecto a la presencialidad y es el teletrabajo.

Actualmente muchas empresas que se mostraban un poco resistentes sobre la práctica del trabajo en casa denominado comúnmente como “teletrabajo” fueron obligadas a tomar la decisión de trabajar por medio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), es decir, son tecnologías que utilizan la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones para crear nuevas formas de comunicación a través de herramientas de carácter tecnológico y comunicacional; esto fue propuesto con el fin de evitar la propagación del virus y mitigar la rápida desaceleración de los procesos organizacionales, ha puesto el tema sobre la mesa con una urgencia nunca vista. Por ende, la finalidad que busca esta modalidad de teletrabajo es seguir produciendo bienes y servicios, pero desempeñando las actividades laborales remuneradas en espacios diferentes a

las instalaciones físicas de la empresa u organización, así mismo, cumplir con los objetivos, las expectativas y tiempos siguiendo normas éticas y la responsabilidad en su campo laboral, orientando la acción hacia logros e impactando nuevos procesos en esta modalidad virtual. Las empresas que ejercen la modalidad del teletrabajo para sus empleados los motivan a trabajar en equipo para que cada persona aumente sus habilidades y produzcan juntas un resultado de mayor productividad, generen nuevas ideas y sobre todo el cuidado de unos a otros para prevenir el contagio y muertes que contrae el Covid-19.

En el presente trabajo se abordará el tema del teletrabajo en tiempos de pandemia (COVID-19) de tres profesionales del programa modalidad familiar del ICBF en el valle del Guamuez/Putumayo, un pueblo ubicado a media hora de la frontera con Ecuador, donde el comercio es su principal sustento económico, asimismo es azotado por grupos al margen de la ley que en tiempos de aislamiento fueron quienes controlaron el orden público, por ende esta investigación se orienta a investigar la influencia que tiene el trabajo en casa desde el contexto familiar, el programa de modalidad familiar busca favorecer el desarrollo integral de niñas y niños en primera infancia desde la concepción hasta menores de cinco (5) años. A principios del año 2020 y como protocolo de bioseguridad, tras nueva pandemia, diferentes instituciones gubernamentales y no gubernamentales se acogieron a la modalidad de trabajo virtual, un ejemplo claro fue el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar/ Centro zonal la Hormiga, el choque repentino de confinamiento se vio obligado a replantear su plan de trabajo, enfrentando diversos retos con sus relaciones familiares y laborales, ya que estar las veinticuatro (24) horas de confinamiento obligatorio representa mayor responsabilidad en los que hacer del hogar.

### **1.1. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuál es la afectación de la dinámica familiar frente al Teletrabajo en tiempos de pandemia en el valle del Guamuez– putumayo?

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. OBJETIVO GENERAL**

Identificar la influencia del teletrabajo en el contexto familiar de tres profesionales del programa de modalidad familiar de Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) en el valle del Guamuez/Putumayo.

### **2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Conocer la dinámica familiar antes y después de la influencia del teletrabajo en el contexto familiar de tres profesionales del programa de modalidad familiar de Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) en el Valle del Guamuez / Putumayo.

Describir las estrategias utilizadas por los profesionales para organizar su tiempo de trabajo dentro del hogar.

Analizar las ventajas y desventajas del teletrabajo en el ámbito familiar.

### **3. JUSTIFICACIÓN**

Esta investigación académica se enfocará en la influencia que hay sobre el teletrabajo en tiempos de pandemia de tres profesionales del programa modalidad familiar del ICBF del departamento del Valle del Guamuez/Putumayo, también se abordará el rol que cumplen los profesionales de Trabajo Social ya que desempeñan un papel fundamental como expertos en la atención y la intervención social. Para ello, es necesario que conozcan las directrices de atención y las medidas comunitarias ante una situación de catástrofe o de alerta social que garanticen a toda persona, grupo o comunidad el acceso a recursos y el apoyo para cubrir sus necesidades, principalmente de aquellos que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad o en un entorno específico de desventaja social como lo es en este caso el COVID-19.

En la actualidad muchas instituciones u organizaciones se tuvieron que acoger a diferentes medidas que permitieran mantener el aislamiento preventivo para así evitar la propagación del virus del COVID-19, por lo que, esta investigación busca ampliar en la comunidad del Valle Guamuez, los conocimientos con respecto a una situación social para muchos profesionales e interactuar por medio de plataformas virtuales como: meet, zoom, skype así mismo por medios telefónicos haciendo partícipes a aquellas personas que en su accionar se acogieron a las nuevas formas de intervenciones. Es importante resaltar que el trabajo social aporta al teletrabajo, una orientación sobre nuevas formas de relacionarse, con el fin de dar resolución a problemas relacionados con las relaciones humanas, su fortalecimiento y el incremento del bienestar de personas, grupos, familias, organizaciones y comunidades, por ende, es importante estudiar este tema ya que para muchas personas es un reto y es importante conocer cómo se están desempeñando en su campo laboral dentro del hogar y las estrategias que utilizan para cumplir con las metas establecidas.

Es importante resaltar que la familia es el núcleo fundamental de la sociedad, es donde se aprenden los valores con el fin de formar personas que impulsen el desarrollo y el progreso de una sociedad. Es el único espacio donde las personas se sienten en plena confianza, donde se impulsa a soñar y a festejar las metas cumplidas, sin importar su religión, cultura, color de piel, preferencias sexuales o condiciones económicas.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante mencionar que, cuando ese pilar que es la familia se daña, la sociedad se empieza a fracturar, reflejando esos daños en sus relaciones y entornos; es aquí donde empezamos a analizar si el confinamiento que surgió a raíz del COVID-19 ha generado ciertos cambios positivos y negativos en los hogares de estos tres profesionales y todo este se realizará de la mano con el trabajo social, ya que es una profesión que se ha centrado en el ámbito familiar con el que se trata crear una síntesis de conocimientos de las ciencias sociales en cuyo contexto la familia se analiza como una unidad psicosocial, biológica, histórica, jurídica y antropológica que moviliza elementos personales y relacionales de todo tipo que implican lo interno y lo externo a la familia en el tiempo y en el espacio en cuanto a sentimientos, actitudes, comportamientos, génesis, costumbres, tradiciones, normas, valores, leyes jurídicas, recursos materiales y humanos, técnicos y de servicios sociales.

La familia es una unidad social constituida por un grupo de personas unidas por vínculos sanguíneos, afectivos o habitacionales, que al mismo tiempo que es determinada por la sociedad, contribuye a construirla.

## **CAPITULO II**

### **4. MARCO TEORICO**

El proyecto investigativo para conocer la influencia del teletrabajo en el contexto familiar de tres profesionales del programa familiar del ICBF en el Valle del Guamuez/Putumayo retoma teoría y modelo que sustente la investigación.

#### **4.1. TEORÍA DE INVESTIGACIÓN**

Según Ortiz Chaparro (1) a través de su teoría del sistema tecnológico titulado como “El teletrabajo como modalidad laboral del futuro” nos habla de que el teletrabajo es propiciado por los avances en las tecnologías de la información y la comunicación, su nacimiento y proyección se basa en argumentos que le confieren una potencialidad de futuro susceptible de superar las distintas modas que, efectivamente, se introducen periódicamente en la vida empresarial y laboral. De acuerdo con estas premisas, el teletrabajo es un “producto” de la evolución y las tendencias en los campos de la tecnología, la economía, la empresa, el empleo, el individuo y la sociedad.

Según la teoría de Ortiz (1), el sistema tecnológico es de constante avance permitiendo destacar que no solo existe el trabajo a distancias, sino que también las citas médicas, las compras y las relaciones interpersonales, se logran vía telefónica e internet, por tal razón esta teoría complementa la acción de la entrevista que se realizara a tres profesionales del programa modalidad familiar del ICBF ya que se realizara por medios tecnológicos y plataformas virtuales.

Así mismo, retomamos la teoría de Nash enmarcada dentro de las llamadas “Teoría del juego” junto a otros autores como: John Von Newman y Antoine Agustín Cournot en donde se nos plantea que “para poder ganar un juego debemos conocer lo qué está haciendo nuestro oponente, de manera que podamos anticiparnos, se utiliza en diversos ámbitos de la vida personal y de las



organizaciones, en donde necesitamos aprender a obtener resultados creando mejores estrategias” (2).

Resulta muy interesante poder aplicar la teoría de Nash también en la vida cotidiana, muchas empresas u organizaciones tuvieron que implementar nuevas estrategias para ofrecerle a sus clientes u usuarios mejores servicios, es por eso, que la relación no solo es con la comunidad a la cual nos dirigimos, sino también en el entorno personal de cada profesional, sí ayudamos al otro también podemos obtener lo que queremos, en el tiempo en que lo queremos y con los mismos recursos con los que ya contamos; por esa razón, esta teoría se articula con nuestro proyecto de investigación.

Así mismo se plantea al autor Paul Saffo, quien expone una teoría llamada la “regla de los treinta años, la cual plantea que la cantidad de tiempo requerido para que se introduzcan nuevas ideas en una cultura ha sido de un promedio de tres décadas. En la primera década, hay mucho entusiasmo, confusión y poca penetración de la tecnología. En la segunda empieza la penetración del producto en la sociedad, se produce un gran movimiento. Por último, en la tercera década, recién se logra una visión de la nueva tecnología como estándar” (3). En base al planteamiento que nos da el autor, determinamos que no se cumple exactamente los 30 años para introducir nuevas ideas en una cultura, porque las nuevas tecnologías avanzan cada vez más rápido y el cambio es continuo, pero sin embargo y en el proyecto de investigación el teletrabajo está en la segunda etapa ya que no son prácticas estandarizadas en la sociedad y cuando llegó fue un momento de impacto y confusión.

#### **4.2. MODELO DE INVESTIGACIÓN**

Los modelos de intervención social son una base fundamental en el que hacer del trabajador social ya que se crearon con la necesidad de conocer y ampliar los conocimientos con el objetivo de una buena resolución de problemas, así

mismo para orientar la acción hacia la transformación social, fortalecer e incrementar el bienestar social e individual de las personas, grupos, familias, organizaciones y comunidad, por lo que, a continuación, se describirá cada modelo que se utilizará en la investigación.

El modelo de intervención que se apoyara esta investigación es **El modelo sistémico** de intervención en Trabajo Social, el cual, es un modelo especialmente conocido y reconocido en la actualidad. Aunque parezca relativamente actual, sus orígenes son de los años 30 del siglo XX, cuando Hangins, un sociólogo de la Smith Social Work School, introdujo ya en la profesión la teoría de los sistemas en la intervención profesional del Trabajo Social. Como decimos, recientemente parece observarse un creciente interés por el enfoque sistémico desde el Trabajo Social, debido a que aporta un referente teórico claro y una metodología que permite analizar, pensar, identificar y diseñar estrategias para la acción del Trabajo Social actual.

*El Trabajo Social sistémico define como principales propósitos de su intervención mejorar la interacción, la comunicación de las personas con los sistemas que les rodean; mejorar las capacidades de las personas para solucionar los problemas; enlazar a las personas con aquellos sistemas que puedan prestarles servicios, recursos y oportunidades; exigir que estos sistemas funcionen de forma eficaz y humana y contribuir al desarrollo y mejora de la política social (4).*

Por ende, este modelo de intervención sistémico es el que más se acerca a nuestro proyecto investigativo, ya que este modelo tiene como base dos teorías; la primera es la teoría de los sistemas y la segunda es la de comunicación en donde ambas se complementan entre sí para comprender y entender a las familias.

Cabe resaltar que este modelo de intervención es de vital importancia para el proyecto de investigación ya que su propósito es conocer y mejorar la interacción y la comunicación que tiene cada persona con los sistemas que le rodean, para poder entender sus comportamientos, hechos, procesos sociales, y acontecimientos, los cuales no pueden entenderse y estudiarse de manera aislada, sino que se debe ver desde la “interacción” como lo dice Preister:

*La familia como sistema será vitalmente afectada por cada componente del sistema.*

*Tan integral es esta relación entre las partes del sistema y el sistema total, que, si un individuo o subsistema familiar flaquea en su funcionamiento, la totalidad del sistema familiar se ve afectada. A la inversa, si el sistema familiar no está funcionando adecuadamente, los síntomas de esa disfunción pueden desplazarse hacia uno de los miembros de la familia, fenómeno descrito como búsqueda del chivo expiatorio en la literatura acerca de la familia (5)*

Cada persona aporta al individuo información afectiva, información cultural, esto permite a la familia avanzar con el tiempo o generar cambios negativos ya que si un individuo del hogar sufre pérdida (personal, laboral o afectiva) toda la familia sufre, como lo mencionan *Preister (5)*, si el sistema familiar no está funcionando adecuadamente a su alrededor, su sistema social puede tener fisuras personales causando en la vida personal problemas, pero es aquí donde el trabajador social juega un rol muy importante y es de conocer cada sujeto como miembro único e importante dentro de su comunidad.

#### **4.2.1. Teoría general de los sistemas**

Es importante resaltar a Ludwig Von Bertalanffy porque es considerado como el padre de la teoría general de los sistemas, la cual resaltaremos a continuación: dentro de la teoría Bertalanffy menciona al filósofo Aristóteles considerándolo como el primero que expuso y menciona el aserto sistémico fundamental: “El

todo es más que la suma de las partes”. Según el libro de Juan Jesús Viscarret Modelos de intervención en trabajo social “La teoría general de los sistemas afirma que las propiedades de los sistemas no pueden ser descritas significativamente en términos de elementos separados. La comprensión de los sistemas solamente se presenta cuando se estudian los sistemas globalmente involucrando todas las interdependencias de sus subsistemas” (6).

Luhmann señala en este sentido que “la realidad y los fenómenos no son independientes, sino que existe relación entre ellos. en esta interacción, indica que el sistema es tan importante como el medio, ya que ambos son los que son producto de su interacción, de tal forma que cualquier cambio en el medio afecta al sistema y cualquier cambio en el sistema afecta en el medio” (7).

Teniendo en cuenta la teoría general de los sistemas, Jesús Viscarret nos confirma la interrelación que existe entre el sujeto y el mundo, si es cierto que no podemos realizar una intervención, ni comprender a una persona sin conocer su entorno social, político, cultural, familiar, laboral, etc.; siendo así, que los profesionales de trabajos social deben actuar a favor del desarrollo del bienestar familiar en su totalidad y no solo de un individuo, ya que la familia es un sistema que está compuesto por muchos otros sistemas, los cuales actúan en cada individuo generando relaciones y vínculos que los definen e interrelacionan con los cambios de la sociedad en la que se pertenece, por ende, dentro de esta investigación académica, se realizó entrevistas para determinar la dinámica familiar tras el impacto del confinamiento por Covid 19, ya que siempre es necesario conocer su sistema personal y comunitario así como lo menciona Viscarret “Cualquier cambio en el medio afecta al sistema y viceversa” (4).

Para dar continuidad a la teoría general de los sistemas Bertalanffy nos habla de tres paradigmas importantes: “Que el todo es más que la suma de las partes podría ser el primer paradigma de la teoría de los sistemas. La idea de la totalidad es muy importante y quiere significar que la totalidad no responde a la simple

suma de las propiedades de las partes o de los elementos integrantes del sistema, según la cual el sistema es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas, se deduce dos conceptos claves para este primer paradigma sistémico: el de objetivo y el de totalidad. Estos dos conceptos reflejan dos características básicas que tiene un sistema” (8).

En el primer paradigma Bertalanffy nos quiere decir que al observar a la familia como seres independientes, no podemos percibir la interacción y conducta de las personas en su ambiente familiar, pero si se suman, la familia es vista como un sistema unitario, emergen elementos que por separado no se percibían, un ejemplo claro de ello es la visita domiciliaria, no podemos percibir las conductas de las personas que habitan en el hogar o la interacciones si solo se habla con una de cinco personas que habitan en el hogar, se conocerá lo que ella quiere que escuche, mas no la transparencia de su actuar con todo su sistema familiar, así mismo Bertalanffy (9) habla de que se deducen dos conceptos claves para este primer paradigma sistémico: el de objetivo y el de totalidad. El primero es el objetivo donde cada miembro que compone el sistema familiar tiene objetivos personales, así mismo cada miembro familiar tiene un objetivo general que involucra a cada uno generando así un bienestar y equilibrio en el hogar; por su parte, el segundo es la totalidad que se emplea desde el accionar de la familia, ya que una acción que produzca cambio en una de las partes del sistema producirá cambios en el resto de las partes del sistema familiar.

Continuando con lo anterior, Bertalanffy también nos dice que “el segundo paradigma relevante en la teoría sistémica se concreta en la relación entre <el todo> y <el entorno>” (10). Bertalanffy apunta que “un sistema se diferencia del entorno porque todos los componentes o partes que integran el sistema funcionan, interaccionan, se relacionan de forma distinta a la del entorno. Esta diferenciación es importante, porque el sistema a su vez interactúa con el entorno, estableciéndose un flujo de relaciones entre ambos que es muy importante para el funcionamiento del sistema” (11).

Dentro de esta investigación académica sobre la afectación de la dinámica familiar frente al teletrabajo en el Valle del Guamuez Putumayo, se concuerda con Bertalanffy ya que, como sistemas estamos relativamente insertos dentro del entorno pues nuestra relación e interacción se basa en ello, el entorno puede modificar, cambiar y adaptarse al sistema adecuándose a nuestro actuar, dentro de la investigación nos damos cuenta de las diferentes estrategias que se utilizaron en el teletrabajo en tiempos de pandemia, por ende, el entorno nos vuelve seres cambiantes y estratégicos.

El tercer paradigma sistémico que complementa la teoría de los sistemas es expuesto por *el autor Niklas Luhmann llamado “La Autorreferencia de los Sistemas”* en donde “se parte del reconocimiento de la existencia de la complejidad, complejidad que se concreta en el elevado número y tipo de interacciones y de conexiones posibles, que hace dificultoso establecer relaciones lineales entre un par de componente del sistema” (12). Adicionalmente, Luhmann (4) señala que *el sistema incorpora en sí mismo la diferencia con respecto a su entorno y que por lo tanto es un sistema autorreferente, autorreferente en cuanto el sistema incluye en sí mismo el concepto de entorno*. Adicionalmente, se comenta que la autorreferencia es la unidad que construye al sistema, sus elementos, sus procesos, su actuar y objetivos, en otras palabras, donde cada miembro del sistema tome de referencia consigo mismo ya que la autorreferencia nos ayuda a ver cómo vamos mejorando en los distintos ámbitos de vida así mismo diferenciando al ser como único e irremplazable y el cual se compone de comunicaciones para su interacción, dentro de la investigación académica es importante resaltar la autorreferencia en cada entrevistado desde el punto de vista personal con respecto a su ámbito familiar y laboral, ya que una persona autorreferente es aquella que utiliza sus propios criterios para analizar sus comportamientos y estrategias que utilizó en tiempo de pandemia y teletrabajo.

#### **4.2.2. La teoría de la comunicación**

El autor relevante de este modelo es Paul Watzlawick quien nos explica que la comunicación es un “conjunto de elementos en interacción en donde toda modificación de uno de ellos afecta las relaciones entre los otros elementos” (13). Teniendo en cuenta el planteamiento de Paul, la comunicación es inherente del ser humano, así mismo los problemas de comunicación entre las personas se debe a que no todas tienen el mismo punto de vista, lo cual puede producir discordia, mala comprensión e interacción donde si una parte del sistema familiar falla en la interacción, todo el sistema puede fracturarse. la teoría de la comunicación dentro de esta investigación académica sobre afectaciones de la dinámica familiar en tiempo de teletrabajo, es de gran importancia ya que las familias se vieron muy afectadas por el aislamiento preventivo del COVID 19 en el año 2020, al no poderse comunicar, ni tener contacto físico con sus familiares o amigos cercanos, se vieron obligados a permanecer muchas horas dentro del hogar y tener una relación más estrecha o distante con sus familiares para el cuidado y salud de sus seres queridos, así mismo recurrieron a técnicas y nuevos programas de comunicación para tener contacto con el exterior.

Según Watzlawick: *“la comunicación posee una serie de propiedades de carácter axiomático que son importantes para el estudio de las relaciones y por lo tanto para la práctica de trabajo social: es imposible comunicar los niveles de contenido y relaciones de la comunicación, la puntuación de la secuencia de hechos, comunicación digital y análoga, interacción simétrica y complementaria”* (14).

Para dar secuencia a lo expuesto por Watzlawick (14) nos define cada axioma en donde el primero, es la *“Imposibilidad de no comunicarse”* resaltando que no solo se comunica verbalmente, sino que nuestros comportamientos, gestos y hasta el silencio es una respuesta a la información o mensaje que se quiere transmitir, por lo que resulta imposible no comunicarse. El segundo axioma denominado *“Los niveles de contenido y relaciones de la comunicación”* significa

que el emisor espera que el receptor le comprenda lo que quiere decir ya que depende del tomo y expresión, el receptor recibirá el mensaje de una u otra forma. El tercer axioma conocido como “*La puntuación de la secuencia de hechos*”, trata de que cada individuo siempre construye una versión de lo que observa y experimenta en donde, dependiendo a ello, se expresa y crea relación con otra persona. El cuarto axioma denominado como “Comunicación *digital y analógica*”, nos habla de la comunicación digital la cual se basa en expresar con palabras y la comunicación análoga, es una comunicación no verbal. Finalmente, el quinto y último axioma conocido como “Interacción *simétrica y complementaria*”, se basa en la relación que mantenemos con otra persona es simétrica, nos movemos en el mismo plano, es decir, tenemos condiciones de igualdad y un poder equivalente en el intercambio, pero no nos complementamos. Mientras que, si la relación es complementaria, como, por ejemplo, las relaciones padre-hijo, maestro/alumno o vendedor/comprador, nos encontraremos inmersos en condiciones de desigualdad, pero aceptando las diferencias y permitiendo de este modo el complemento de la interacción.

Estos axiomas son de vital importancia para la investigación académica no solo al comprender y analizar las entrevistas realizadas a los tres profesionales de la modalidad familiar del ICBF sino también, de comprender como ellos se enfrentaron a las dificultades de comunicación entre familia y trabajo.

Para dar continuidad a la teoría de la comunicación, Watzlawick también analiza la comunicación desde la vida cotidiana donde “no solo permite afirmar las relaciones, sino que sin ella la vida no es posible, ya que para sobrevivir cualquier organismo debe obtener las sustancias necesarias para su metabolismo, pero también requiere información adecuada sobre el mundo circundante. Es así como se comprende que la comunicación y la existencia constituyen conceptos inseparables” (14). Esta investigación confirma como lo dice Watzlawick al respecto, que la familia es un sistema de relaciones en las cuales es indispensable la comunicación para su interacción dentro de ella y para la



comunidad en sí, ya que es el medio para entendernos unos con otros, así mismo lograr lo que necesitemos, lo que queremos y hasta lo que somos; por todo esto, dentro de la investigación académica se tiene una comunicación directa con los profesionales de modalidad familiar del ICBF y escucha activa para entender y comprender las afectaciones de la dinámica familiar en teletrabajo en tiempos de pandemia, recalcando que la comunicación es la mejor interacción entre sujeto y objeto para una buena intervención y análisis.

#### **4.2.3. El modelo Ecológico**

Los autores como Germain y Gitterman (1980) aportaron un modelo de intervención para el Trabajo Social cuya atención se centró de transacción entre los individuos y su medio físico y social, y entre los propios individuos, grupos humanos e instituciones en donde comentan que la perspectiva ecológica viene a señalar que las necesidades y los problemas son generados por las transacciones que se dan entre las personas y sus entornos. Los autores manifiestan que los organismos vivos están en continuo intercambio con su medio. Tal y como señala Germain, la ecología es la ciencia preocupada por la adaptación de los organismos y sus ambientes, y por los medios a través de los que ellos logran tanto. Para los autores de este modelo, el objeto del Trabajo Social sería más bien ajustar las capacidades de adaptación de los individuos y las propiedades del medio ambiente, del entorno, con el fin de producir transacciones que maximicen el crecimiento y el desarrollo de todas las personas e impulsen los entornos. “El objetivo del modelo de intervención sería por tanto doble: por un lado, busca conseguir liberar o sacar las capacidades de adaptación de las personas, y por otro lado y al mismo tiempo, mejorar e impulsar sus entornos” (15).

Teniendo en cuenta la teoría ecológica vista desde el enfoque sistémico, es importante resaltar que esta teoría ecológica habla sobre los ambientes donde cada individuo se desenvuelve tanto física, social, cultural y laboralmente. La ecología sistémica se basa en el equilibrio o balance que se tiene en los seres

humanos y su ambiente dado que la conducta de cada individuo se explica mejor desde la comprensión de su contexto ambiental, por ende, este equilibrio se ha mantenido y mejorado en el sentido de nuevas teorías que fortalecen la información y la intervención. Un autor relevante es Brohfenbrenner (1979) El cual ha visualizado “el medio ambiente social o ambiente ecológico como un arreglo complejo de contextos seriados que incluyen el microsistema, el mesosistema, el exosistema y el macrosistema” (13).

Cada uno de estos sistemas forman parte del todo de cada individuo, donde el cambio de cualquiera de los miembros afecta a todos los del sistema dado que cada uno de los niveles del sistema actúan y generan un impacto significativo para el ser humano, cabe resaltar que la familia es el centro de mediación entre los diferentes niveles de sistemas teniendo el microsistema (familia, aula, compañeros, escuela, maestros, vecinos), el mesosistema (roles, relaciones afectivas, hogar, padres de familia, lugares donde las personas se desenvuelven), el exosistema (sistema educativo, leyes, religión, medios de comunicación) y el macrosistema (cultura y subcultura).

El punto central de la orientación ecosistémica en Trabajo Social está en el análisis de las relaciones recíprocas entre los sistemas más que en las características, propiedades y procesos de cada sistema por separado. De esta manera se hace un diálogo interdisciplinario a través del cual lo que se sabe de los procesos biológicos, psicológicos y sociales puede resonar con los psicosociales, las dinámicas de cambios políticos y sociales y las tendencias de cambios sociales y culturales. Este enfoque es para los que reclaman una alianza de una visión ecológica de la realidad y comparten una percepción común de la investigación.

Es importante resaltar que cada uno de los niveles del sistema afecta notoriamente a la familia, puede ser tanto positivamente para su bienestar y convivencia como negativamente afectando al individuo psicológicamente y

hasta enfermedades o práctica de las políticas públicas dirigidas hacia las personas.

*El modelo ecológico trata de incorporar las diversas y amplias influencias de los distintos sistemas, evitando que este sea atribuido a una explicación única y particular.* También destaca que este no es estático, sino un fenómeno dinámico y cambiante, influenciado por la interacción entre estos diferentes sistemas. Por lo tanto, permite mirar más allá de la persona y centrarse en las dinámicas situacionales (16).

Como ya ha sido mencionado con anterioridad, este modelo busca no solo una interacción a un solo individuo, sino también una interacción total a su entorno para determinar la situación-problema, en otras palabras, lo agentes externos al sujeto, como ya es visto, las entrevistas para la investigación no solo se basan en preguntas personales, sino también en preguntas familiares y relacionadas a su entorno laboral y social, para determinar sus acciones u organización del hogar y teletrabajo tras el confinamiento obligatorio en el año 2020, el cual no solo afectó notoriamente el estado emocional de las personas, sino también en su diario vivir.

Germain y Gitterman (1986) comentan que “al aplicar el modelo ecológico al Trabajo Social, se refieren a los intercambios que tienen lugar entre los seres humanos y todos los elementos de su ambiente, analizando cómo los seres humanos y sus ambientes logran un balance adaptativo y, por otra parte, cómo por qué razones otros fracasan en lograr dicho balance” (17). *Por eso, para estos autores, el ambiente está compuesto por estratos y texturas. Los estratos son los ambientes sociales y físicos, y las texturas son el espacio y el tiempo.*

Es importante mencionar la importancia del trabajo social desde el modelo ecológico y en referencia a esta investigación académica porque como lo dice Germain y Gitterman (15), el ser humano genera un balance de adaptación a los

cambios por lo que, teniendo en cuenta el impacto del Covid-19, se ha tenido que aceptar que un virus mortal asechaba el diario vivir de todas las personas, por ende, los seres humanos se han adaptando a estos importantes cambios para sobrevivir a través de la fuerza y el poder que existe dentro de cada ser humano y en sí, en la familia.

#### **4.2.4. Teoría del conflicto**

El Trabajo Social por su naturaleza, tiene una gran dependencia de las ciencias sociales que le ayudan a explicar sobre el comportamiento del hombre y de la sociedad y a definir los objetivos que inspiran su acción.

En su práctica se observa la influencia de las ciencias sociales, las que en la medida de su evolución le dan mayor lucidez para comprender la realidad. Esta influencia se hace sentir al analizar el tema del conflicto, materia que hoy nos preocupa y compone este trabajo de grado. En él se analizará el conflicto, como un fenómeno social, a nivel personal, familiar y laboral.

Explicaba Max Weber: “El conflicto no puede ser excluido de la vida cultural. Es posible alterar sus medios, su objeto, hasta su orientación fundamental y sus protagonistas, pero no eliminarlo” (18). Resaltando esta postura en la que se consideró que el conflicto tenía una connotación negativa y debía evitarse, se reconoció su naturaleza propia e inherente a las relaciones humanas. El conflicto, así considerado, es una experiencia de carácter esperable en las interacciones entre los sujetos y a la connatural social. Las relaciones humanas están llenas de conflictos, el tener visiones en comunes y compartir ciertos proyectos laborales para el mejoramiento de su calidad de vida, y a partir de esa interacción aparecen frecuentemente conflictos de mayor o menor gravedad. Generalmente, los conflictos no suelen implicar violencia o agresividad, aunque sí provocan malestar o nerviosismo ante la existencia de intereses contrapuestos, bien por diferencias de una persona con otra o bien porque la

elección de una decisión u otra puede suponer una serie de ventajas e inconvenientes.

Otra aportación interesante es la que sostiene la escuela sociológica, al comprender que la respuesta al conflicto, mediante una conducta agresiva y violenta, es fruto del aprendizaje. En ella se integran las teorías de la frustración, que afirman que detrás de toda conducta violenta hay una persona frustrada; sin embargo, el elemento débil de dicha teoría es la supresión del componente de cambio social y, por lo tanto, la eliminación de cualquier explicación sociológica. El conflicto siempre va a estar enlazado a razones culturales, es decir a las ideas acerca de lo que se debe o no se debe realizar, de lo adecuado o inadecuado. Por lo tanto, los conflictos tienen ciertas particularidades como: lugares, época, personas y cambian con el tiempo.

Los conflictos persisten en los factores sociales que motivan la forma como evoluciona la sociedad. Surgen en el desarrollo de acciones incompatibles, de sensaciones diferentes que responden a un estado emotivo que produce tensiones, frustraciones; corresponden a la diferencia entre conductas, la interacción social, familiar o personal. Son muchas y variadas las definiciones del conflicto, no lo son menos las clasificaciones y las tipologías a las que ha dado lugar su análisis. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante mencionar que Moore (19), identifica cinco tipos de conflicto en fusión de sus causas:

### **Los conflictos de relación (19)**

Emociones fuertes, falsas percepciones o estereotipos, falsa comunicación y conductas negativas repetitivas. Ocurre frecuentemente a lo que se ha denominado conflictos irreales o incensarios, en los que se puede incurrir aun cuando no estén a las condiciones objetivas para un conflicto, tales como recursos limitados u objetivos mutuamente excluyentes.

### **Los conflictos de información (19)**

Se dan cuando a las personas les falta la información necesaria para tomar decisiones correctas, están mal informadas, difieren sobre qué información es relevante, o tiene criterios de estimación desigual. Algunos conflictos de información pueden ser innecesarios, como los causados por una información insuficiente entre las personas en conflicto.

### **Los conflictos de intereses (19)**

Están causados por la competición entre necesidades incompatibles o percibidas como tales. Los conflictos de intereses resultan cuando una o más partes creen que para satisfacer sus necesidades, deben ser sacrificadas las de las demás personas. Los conflictos fundamentados en intereses ocurren acerca de cuestiones sustanciales (dinero, recursos físicos, tiempo), de procedimiento (la manera como la disputa debe ser resuelta), o psicológicos (percepciones de confianza, juego limpio, deseo de participación, respeto) para que resuelva una disputa fundamental en intereses, en cada una de estas tres áreas deben tener en cuenta.

### **Los conflictos estructurales (19)**

Son causados por estructuras opresivas de relaciones humanas. Estas estructuras están configuradas muchas veces por fuerzas externas a la gente en conflictos. La escasez de recursos físicos o autoridad, condicionamientos geográficos (distancia o proximidad), tiempo (mucho o poquito), estructuras organizativas, promueven con frecuencia conductas conflictivas.

### **Los conflictos de valores (19)**

Son causados por sistemas de creencias incompatibles. Los valores son creencias que la gente emplea para dar sentido a sus vidas. Los valores explican lo que es bueno o malo, verdadero o falso, justo o injusto. Valores diferentes no tiene que causar conflictos, las personas pueden vivir juntas en armonía con sistemas de valores muy diferentes, la disputa de valores surge solamente cuando unos intentan imponer por la fuerza un conjunto de valores a otros, o

pretende que tenga vigencia exclusiva un sistema que no admite creencias divergentes.

Entre las clasificaciones basadas en los niveles del conflicto uno de los criterios más considerablemente utilizados es el de los actores o personas implicadas; así, los conflictos que más se utilizara en esta investigación serán los interpersonal y los intragrupales.

### **Conflictos interpersonales (19)**

Este tipo de conflictos ocurren entre las personas individuales: esposa y esposa, jefe y subordinado, amigo etc. La mayoría de la teoría sobre la negación y mediación se refiere a la resolución de conflictos interpersonales.

### **Conflictos intragrupal (19)**

Este tipo de conflicto se da dentro de un pequeño grupo, dentro de las familias, corporaciones, clases, etc. En este nivel se analiza cómo el conflicto afecta a la capacidad del grupo para resolver las disputas y continuar persiguiendo eficazmente sus objetivos.

También es importante resaltar el aporte de un autor mundialmente conocido de libros sobre gestión empresarial y comportamiento organizacional, Stephen Robbins quien comenta que se trata de un proceso que comienza cuando una parte percibe que otra ha afectado negativamente algo que le interesa a la primera, o que está a punto de afectaría y es quien menciona que existen tres tipos de conflicto, los cuales son:

1. Conflicto de tarea el cual se relaciona con el contenido y metas del trabajo. Este tipo de conflicto es funcional siempre y cuando sean poco intensos es decir de bajo nivel (20). Lo que significa que el conflicto de tarea surge cuando los miembros del grupo tienen diferencias en puntos de vista, ideas y opiniones acerca de la actividad laboral que se encuentran realizado, por lo tanto, esta

diferencia hará que los colaboradores piensen en fomentar la creatividad, aumentar la comprensión mediante la identificación de los diferentes puntos de vista y respetando las opiniones del otro.

2. Conflicto de relación que se centra en las relaciones interpersonales, y los estudios que demuestran que este tipo de conflicto casi siempre son disfuncionales (20), y la razón es porque el comportamiento del ser humano es variable y complejo, ya que su conducta se debe a múltiples factores, y esto se debe a que es imposible que dos personas tengan exactamente los mismos deseos, necesidades y percepciones, por lo tanto es un reto cotidiano el poderse llevar bien con personas intolerantes, agresivas, arrogantes, amargadas, posesivas etc.

3. Conflicto de proceso que tiene que ver con la forma en que se hace el trabajo, por lo tanto, este tipo de conflicto es de bajo nivel a moderado y se clasifican en conflictos funcionales.

#### **4.2.5. Teoría estructural de la familia**

La figura central de este modelo es la estructura, la cual ha sido definida por Minuchin como “el conjunto invisible de demandas funcionales que organizamos los modos en que interactúan los miembros de la familia” (Minuchin 1977) (21), estas pautas se tratan de cómo, cuándo y con quién la familia se relaciona teniendo en cuenta la conducta de todos los integrantes. La estructura familiar debe ser relativamente fija y estable para poder mantenerse en sus tareas y funciones del hogar, con el fin de protegerla de esas fuerzas externas y dándole un sentido de pertenencia y amor a los demás integrantes.

Minuchin nos dice *que* “la familia no es una entidad estática, sino que está en un constante movimiento” (21), esto se debe a que cada vez la evolución debe concentrarse con base a la interacción familiar y la sociedad, es decir tanto en los estilos de crianza de cada miembro de la familia y las tareas que tiene que cumplir con la sociedad. Debido a una serie de “*construcciones de la realidad*” como dice Minuchin (21), cada experiencia que vivan los miembros de la familia



será como un aprendizaje positivo o negativo para ellos; que en este caso serán las experiencias que vivieron estos tres profesionales respecto a su ámbito laboral en tiempos de pandemia y que efectos causó en la familia. Eso se puede detectar si seguimos estas dos sugerencias que nos indica el autor Minuchin:

1. El primero es genérico o implica reglas universales que gobiernan la organización familiar. Esto quiere decir que es importante saber si las familias de estos tres profesionales a investigar cuentan con un reglamento de convivencia familiar o si tienen claros los roles que cumple la familia de acuerdo con su organización familiar.
2. El segundo es idiosincrático, e implica las experiencias mutuas de los diversos miembros de la familia, las expectativas se encuentran sepultados por años de negociaciones explícitas e implícitas entre los miembros de la familia o están relacionados con los pequeños acontecimientos diarios. Esto nos indica que como trabajadores sociales en esta investigación debemos analizar si esos comportamientos que están experimentando esas familias se deben a una serie de acontecimientos pasados, y si no es así, qué acciones han tomado para mejorar acontecimientos negativos en la familia.

Adicionalmente, los elementos que deben ser utilizados al momento de diagnosticar una estructura familiar según Minuchin (21) son: los límites, los subsistemas, el ciclo evolutivo de la familia, las alianzas y coaliciones familiares, la jerarquización, el tipo de límites intra y extrafamiliar. A diferencia de otros modelos percibimos que esta perspectiva sistemática tiene en cuenta el contexto y las atribuciones de la responsabilidad compartida entre los miembros de la familia.

### **Los límites**

Cada sistema tiene algo interior o exterior, lo que es externo al sistema forma parte al medio ambiente y no del propio sistema. Los límites se encuentran íntimamente vinculados con la cuestión del ambiente, lo podemos definir como

la línea que forma un círculo alrededor de unas variables seleccionadas que en este caso sería la familia.

Los límites de un subsistema están compuestos por las reglas que establecen quién participa de él, cómo y cumplen la función de proteger las diferencias del sistema; un funcionamiento familiar adecuado requiere de límites suficientemente bien definidos como para que sus miembros puedan desarrollar sus funciones sin intrusiones y a la vez deben permitir el contacto con otros subsistemas. Los límites internos se identifican entre los miembros de los subsistemas familiares, mientras que los límites externos se reconocen por las reglas de interacción entre la familia y el medio ambiente (externo).

Minuchin (22) reconoce tres tipos de límites:

1. Claros: son aquellas reglas que puede definirse con precisión como para permitir a los miembros del sistema el desarrollo de sus funciones sin interferencias entre subsistemas, pero permitiendo el contacto entre los miembros de los diferentes sistemas.
2. Difusos: son aquellos que no se definen con precisión. No queda claro quién debe participar, cómo y cuándo, habiendo falta de autonomía entre los miembros del sistema, quienes están aglutinados mostrando invasión entre subsistemas; el estrés de un miembro individual repercute intensamente en los demás.
3. Rígidos: en las familias con este tipo de límites, la comunicación entre sus miembros se trona muy difícil; cada uno funciona en forma autónoma con desproporcionado sentido de independencia, careciendo sentimientos de lealtad y pertenencia.

Si la familia establece límites claros podrá tener una convivencia equilibrada, a su vez, entre los integrantes de una familia ocurrieran cambios cuando los límites establecidos son difusos o claros, estos dos factores pueden producir unión o separación de sus miembros.

## **Jerarquización**

Está claro que para las funciones de poder y autoridad que son distribuidos dentro de la familia por lo general los padres son los que ejercen la autoridad sobre sus hijos, cada uno de los integrantes de la familia saben quién ejerce el poder y quien tiene el control de la casa, las jerarquías deben estar bien definidas, de no ser así, las interacciones familiares tienden a ser caóticas. El poder y la autoridad deben ir de la mano ya que en algunos casos se puede tener el poder, pero no la autoridad.

“Se refiere a las posiciones que ocupan los distintos miembros de la familia con relación al ordenamiento jerárquico dentro del sistema, y marca la subordinación o supra-ordinación de un miembro respecto a otro. Es decir, como define la función del poder y sus estructuras de la familia, origina una diferenciación de los roles de padres e hijos y sirve como fronteras entre generaciones” (23).

## **Alianzas**

Es cuando dos personas se unen y se apoyan mutuamente entre sí, son personas que presentan actitudes, creencias e intereses en común, las alianzas se pueden dar entre dos personas por un tiempo corto según sea su conveniencia. “Designa una afinidad positiva entre dos unidades de un sistema, es decir, que hace referencia a la percepción o experiencia de dos o más personas unidas en una empresa, interés, actitud, o conjunto de valores en común” (24).

## **Los subsistemas**

Un subsistema es una unidad específica de algunos miembros dentro del sistema familiar. Cada subsistema reúne unos criterios que posibilitan la creación de un vínculo propio y único con una organización y estructura particular. “Se considera subsistema a la unión de miembros para desarrollar funciones, los cuales están formados por generación, género, interés, función, etc.” (23). Sin embargo, no se ignora la existencia de otros miembros que

pudiesen en un momento determinado formar parte de alguno de estos subsistemas, como los abuelos, hijos, tíos, nietos, parientes políticos, sirvientes, vecinos, e incluso algunos animales domésticos capaces de responder intensamente a la relación humana con toda su complejidad.

### **Ciclo vital evolutivo de la familia**

La tarea principal de la familia, consiste en producir y preparar nuevos conjuntos de seres humanos para ser independientes ante la sociedad, formar nuevas familias y repetir el proceso del ciclo vital, un ejemplo de eso es cuando una persona empieza su ciclo de vida con el nacimiento y lo termina con la muerte; entonces la familia también cumple un ciclo vital que consiste en: la formación de una pareja, familia con hijos pequeños, familia con hijos de edad escolar o adolescentes y familia con hijos adultos.

Por otro lado, las dinámicas del ciclo vital son cambiantes en su forma y función, por ende, cada familia es diferente al pasar de los tiempos, por esta razón es pertinente estudiar a la familia como nos lo plasmaba anteriormente Minuchin (23) “la familia no es una entidad estática, sino que está en un constante movimiento”, esto pretende nos explicar que la familia es como un sistema desde su alineación, durante todos y cada uno de los ciclos que atraviesa; esto quiere decir que en la vida cotidiana nos permitirá conocer de qué manera se interrelacionan los padres e hijos, sus reglas, funciones y tareas particulares.

### **Coaliciones**

Es la unión de dos personas en contra de un tercero, estas relaciones son caóticas, pobre en comunicación verbal.

#### **4.2.6. Teoría de la resolución de conflictos**

A lo largo del tiempo, la profesión de trabajo social se ha logrado evidenciar una serie de aportaciones de autores que revelan la experiencia en la resolución de conflictos en esta profesión, donde a comienzos a mediados del siglo XX

empieza la acción del trabajo social en defensa de los derechos de la personas y comunidad que se encontraban sin protección social.

El trabajo social ha intervenido en relaciones de la familia desde sus comienzos, Richmond se sorprende de la solidaridad de las familias en situaciones extremas, en su publicación “war and family solidary” (guerra y solidaridad familiar). En esta publicación ofrece una serie de respuesta a unas determinadas causas que dañan a las relaciones familiares en el contexto de guerra y crisis económicas. Traza una clasificación de las relaciones que se dan en las circunstancias anteriormente mencionadas, estableciendo así unas directrices de intervención basadas en el trabajo social como el tratamiento y la prevención de los conflictos familiares. Diseña una intervención planificada con siete sugerencias en la que acentúan por el respeto a los planes de la familia y la motivación por mantener los canales de la comunicación que actualmente son fortalecidos. Aquí se resalta cada vez más que el detonante de un conflicto es la sociedad en generar causando persistentemente efectos secundarios en la familia, siendo así el principal pilar en tomar decisiones de solucionar sus conflictos, ya sea buscando una ayuda profesional o buscando la solución entre los mismos miembros de la familia.

Bajo el termino de resolución de conflictos se conoce una serie de etapas y habilidades utilizadas para disminuir o atenuar las consecuencias negativas de un conflicto. Estas estrategias solo se pueden manejar en la resolución de conflictos ya sea interpersonal, intergrupala.

### **Inicio**

“Disminuir las consecuencias negativas de los conflictos requiere un cambio en la posición y en la interacción de una persona respecto a otra. No podemos esperar que el conflicto desaparezca y menos instantáneamente, la realidad no va a cambiar si no hacemos algo por cambiarla” (25). En algunas circunstancias es muy difícil admitir que nosotros también somos parte del conflicto y que nos

hemos hecho el de la vista gorda, sin importar el daño que seguimos ocasionando. Siempre debemos estar dispuestos a resolver el conflicto, el deseo de resolver es una pieza clave en la resolución de conflictos, a veces lo que se necesita es que las dos partes estén dispuestas resolver sin tener la necesidad de influenciar a las personas que lo hagan. Aquí donde observamos que si un conflicto mal resultado puede ocasionar otro problema más grave.

El transformar el conflicto en algo constructivo es un arte que requiere habilidades especiales como escuchar lo que la otra parte dice y expresar nuestras necesidades e intereses de forma asertiva es una de ellas.

### **Definición del conflicto**

Otro aspecto importante es la definición de conflicto, esto se debe hacer con claridad y precisión. “la pregunta crucial es ¿cuáles son nuestras necesidades e intereses?, ¿sabemos con exactitud cuáles son las necesidades y preocupaciones de la otra parte?

Para ellos podemos utilizar las siguientes estrategias (Costa y Lopez,1996) y (Cornelius y Faire,1998):

1. Darle al otro de definir el conflicto expresando sus intereses y necesidades
2. Dar importancia a sus preocupaciones e intereses, evitando minimizarlos
3. Escuchar activamente
4. Empatizar, tratando de entender su punto de vista, aunque no es necesario estar de acuerdo con la otra parte. “comprendo tu punto de vista”; “desde mi punto de vista es así”
5. Parafrasear
6. Resumir la información aportada.
7. Expresar nuestras necesidades e intereses asertivamente.
8. Ser concreto
9. No etiquetar o culpabilizar

10. Transmitir el mensaje de que ambas partes buscan la solución que satisfará las necesidades de ambos

11. Ser flexible. La negociación es un proceso de regateo, el objetivo no es “aceptar o rechazar”, sino llegar a un acuerdo lo más satisfactorio posible para ambas partes.

Todo esto consiste en entender los motivos y razones del conflicto para poder lograr una solución amena, dejando a un lado los prejuicios y preferencias.

### **Formulación de alternativas**

Después de lograr un ambiente adecuado, de escuchar activamente ambas partes del conflicto y sus necesidades e intereses, ya están en condiciones de pensar, en forma conjunta, qué podemos hacer para resolver el conflicto. Para esto es importante sugerir varias alternativas, debemos expresar como trabajadores sociales muchas opciones para solucionar ese conflicto como sea posible, con el único propósito de alentar a la otra parte del conflicto, a que genere alternativas, pero no debemos juzgar esas alternativas, ya que, si la juzgamos, inhibimos su producción. Una vez que cada parte exprese las posibles alternativas es el momento de reflexionar sobre ellas y elegir aquella propuesta que sea más adecuada para las dos partes.

El objetivo de la resolución de conflictos no es “*yo gano tu pierdes*”, sino que debe ser “*yo gano y tu gana*” como vemos para un conflicto siempre se encontrara una solución, unas veces no se podrá resolver todo el problema, sino que se solucionara cierta parte de él; cuando la tarea es muy grande es recomendable dividir en conflicto en partes más pequeñas y fáciles de manejar.

Durante la negociación es necesario hacer preguntas, porque una pregunta correcta puede abrir o dirigir la negociación en otro sentido. Pero ¿Cuándo debemos preguntar? (Abaitua y Ruiz 1990 (16); Cornelius y Faire, 1998(26)).

- Para reducir la negación. Por ejemplo, si pensamos que la negación no está tomando la orientación que buscamos, podemos cambiar con una pregunta bien formulada.
- Para aclarar los puntos. Para ello, es adecuado formular preguntas utilizando los adverbios “cómo y qué”, por ejemplo: cuando los demás se expresan en términos muy generales “quiero lo mejor”, es conveniente aclarar ¿qué sería lo mejor para ti?

Debemos evitar suponer la respuesta de la otra parte, uno de los errores más comunes en estos casos es lanzar conclusiones apresuradas o hacer suposiciones sin tener suficiente información.

### **Confirmación del acuerdo y compromiso**

Por último, una vez que, en un ambiente adecuado, para la resolución del conflicto, hemos escuchado activamente a la otra parte, hemos expresado de forma asertiva nuestras necesidades e intereses, hemos generado conjuntamente alternativas para la resolución y hemos elegido algunas para llevar a cabo es importante confirmar el acuerdo.

Debemos, antes de finalizar, resumir las decisiones que se han tomado. Siempre vale la pena leer el acuerdo con la otra persona por si ésta entendió algo de una forma diferente. También es aconsejable dejar por escrito la solución negociada y ponerla en un sitio visible. Si los compromisarios firman el acuerdo será más firme. Si alguien se niega a firmar quizás hay que desandar parte del proceso.

El ser humano desde que nace y muere se encuentra rodeado de conflictos y es aquí donde la acción de esta teoría está focalizada en ayudar a las personas a enfrentar y resolver sus problemas internos y externos a los cuales no encuentran solución por sí solas y tienen como propósito de que estas personas aumenten su superación para solventar sus conflictos con la ayuda del trabajador social, porque la mediación como intervención social pretende identificar las



razones del conflicto entre los grupos o partes, a través de la intersección comunicativa entre la persuasión y la negociación.

#### **4.2.7 Perspectiva de poder y fuerza en la familia**

Para la autora de este libro Nidia Aylwin, la perspectiva de la fuerza se basa en la creencia de que las personas pueden continuar creciendo, cambiando y que deben tener igual acceso a los recursos. Es un privilegio descubrir y liberar lo mejor que existe en cada individuo. Es importante destacar que la literatura del trabajo social especialmente la pionera Mary Richmond, promovió la filosofía de la perspectiva de las fuerzas en su texto Caso social individual:

“Entre los dones naturales de todo trabajador social de casos, debe figurar una deferencia instintiva para las personas que le son más extrañas. Es su privilegio descubrir y liberar lo mejor que existe en cada individuo y esforzarse, con alma de artista, en desarrollar la profundidad y la riqueza de tonos que lo conforman” (27).

La perspectiva de las fuerzas se basa en que las personas a pesar de sus dificultades, duelos y rechazos pueden continuar creciendo y tener los mismos accesos a los recursos como cualquier otra persona. El trabajador social tiene que tener vocación, carisma y empatía por cada una de las personas independientemente de su accionar, hay que tener alma de artista como lo menciona Richmond porque si no nos funciona una intervención, buscamos nuevas estrategias, buscamos más teorías, que nos ayude a profundizar, entender y que surge una nueva persona quien se sentía aislada de la sociedad se empodere de sí misma y crea en nuevos cambios, así mismo fortalecer ese puente de conexión entre el individuo y la comunidad.

Los trabajadores sociales necesitan entender cómo las personas perciben y responden a la falta de poder. Por ejemplo, algunos grupos discriminados reaccionan a esta situación comportándose en formas que los proveen de una

sensación de poder. Muchas personas sin poder usan considerables cantidades de energía luchando contra las influencias de quienes tienen poder, que sugieren que los sin poder son incompetentes, tontos, locos, promiscuos sexualmente o dependientes. Otros reaccionan a su falta de poder internalizando dichas influencias con respecto a los poderosos (llegando hasta a sentimientos de odio a sí mismos); desconfiando (lo que es considerado por quienes tienen el poder como paranoia); haciendo manifestaciones, como paros y huelgas (lo que es considerado por quienes tienen poder como una actitud violenta); y oponiéndose o procurando ser autónomos (lo que es considerado por los poderosos como obstinación y falta de cooperación).

“La perspectiva de las fuerzas se relaciona estrechamente con el concepto de resiliencia” (28). Este concepto ha sido especialmente estudiado en relación con las familias pobres. El concepto de resiliencia nos ayuda a explicar una característica tantas veces visualizada por quienes trabajamos con familias: la de sus diversas reacciones ante circunstancias de similar dificultad. La resiliencia se refiere a la capacidad de una persona o familia para enfrentar adecuadamente en su vida las tensiones o circunstancias difíciles en que se encuentre. La resiliencia supone una capacidad de resistencia que permite conservar la integridad frente a situaciones adversas y, a la vez, la capacidad de desarrollo y construcción positiva a pesar de vivir en circunstancias difíciles (28).

Dentro de esta investigación académica, podemos resaltar la resiliencia que han tenido las familias, en este caso los tres profesionales de modalidad familiar del ICBF, tras el impacto del Covid-19 en el año 2020, siendo éste el motivo de mucha confusión y sufrimiento al perder los seres queridos a causa del virus transmisible; cabe resaltar la importancia que tuvieron las familias al empoderarse y tener la fuerza suficiente para salir a delante tras muchos obstáculos, es por ello que resaltamos a fuerza y el poder familiar a través de la resiliencia, ya que nuevas estrategias utilizaron en estas circunstancias difíciles.

## **5. ANTECEDENTES**

Para conocer más sobre el teletrabajo es necesario conocer sus antecedentes históricos y cómo ha evolucionado a través del tiempo. Cada uno de los antecedentes aportara de manera muy significativa para nuestra investigación sobre la influencia que tiene el teletrabajo en el contexto familiar de tres profesionales del programa modalidad familiar del ICBF en el valle del Guamuez, Putumayo.

### **5.1. ANTECEDENTE INTERNACIONAL**

El teletrabajo es visto como una actividad laboral remunerada sin la presencia física del trabajador en la empresa u organización, donde se pone en práctica las tecnologías de la información y comunicación (TIC) es decir: son tecnologías que utilizan la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones para crear nuevas formas de comunicación a través de herramientas de carácter tecnológico y comunicacional.

El teletrabajo ha sido abordado desde diversos contextos institucionales ya sea por la política de la empresa u organizaciones para reducir los períodos de desplazamiento, esto quiere decir ahorro de tiempo y dinero. Así lo corrobora el científico JACK NILLES (quien es considerado el “padre” del teletrabajo), cuando decía que "el teletrabajo es la posibilidad de enviar el trabajo al trabajador, en lugar de enviar el trabajador al trabajo" (29) por ende, uno de los objetivos principales de su investigación era reducir el traslado de los trabajadores a sus respectivas oficinas, con el fin de disminuir los problemas de transporte y de contaminación. Por lo tanto, se logró la disminución de contaminación y el traslado innecesario a las zonas de trabajo tras la crisis petrolera que estaba viviendo Estados Unidos en esos momentos (1973), la calidad de vida de los trabajadores y la calidad laboral de las empresas mejoró.

De igual manera lo menciona Tom Pert cuando dice: “El teletrabajo es una forma alternativa de organización del trabajo que surge como evolución natural dentro de un conjunto de cambios que afectan a los modelos de las organizaciones, de las cualificaciones, de las carreras profesionales y de la sociedad en su conjunto” (29). El trabajo investigativo es conocer el contexto familias por motivo del covid-19 de igual manera es indispensable conocer todo lo que atraviesan las familias en este mundo tan cambiante.

- La ECaTT (1999), define que los “teletrabajadores, son aquellos que trabajan de forma computarizada (con un ordenador), alejados del negocio de su empleador o de la persona que los contrata, y que transmiten los resultados de su actividad vía un vínculo de telecomunicación” (30).

Escalante y otros, usan en sus definiciones, la siguiente: “El teletrabajo, es una aplicación de las telemáticas a entornos empresariales, el mismo implica la relación laboral por cuanto propia o por cuanto ajena, considerando de igual forma el contrato de trabajo a domicilio donde la prestación de la actividad se realiza en el domicilio del trabajador o en el lugar libremente elegido por éste, sin vigilancia del empresario y utilizando medios telemáticos proporcionados mayormente por la empresa contratante. En este sentido, el teletrabajo posibilita enviar el trabajo al trabajador; de igual forma, esta modalidad admite la práctica de una amplia gama de actividades profesionales que pueden realizarse a tiempo completo o parcial.” (30).

Asimismo, es importante mencionar que “la entrada masiva de mujeres en el mercado laboral comporta la necesidad de un reajuste en los roles familiares y de una mayor implicación de los poderes públicos para poder facilitar que parejas de doble ingreso puedan también hacerse cargo de los familiares dependientes y de las tareas domésticas” (31). Desde la década de los 70 y 80 se empieza a romper el modelo familiar, donde el padre es quien trabaja fuera de casa de tiempo completo y la mujer se dedicaba exclusivamente al trabajo doméstico,

gracias a esto podemos destacar que en la actualidad muchas mujeres son el sustento económico de sus hogares, por ende, en esta investigación se da a conocer el contexto familiar de tres profesionales del ICBF quien son las encargadas de orientar a las familias del Valle del Guamuez/Putumayo con sus diferentes dificultades familiares.

- Según los autores Ángel Martínez Sánchez, Manuela Pérez Pérez, Pilar de Luis Carnicer, José Vela Jiménez, en el artículo investigativo sobre: “Teletrabajo, flexibilidad de recursos humanos y resultados de la empresa”, publicado en el año 2009, nos dice: “Las primeras aplicaciones del teletrabajo datan ya de la década de los años setenta, pero el número de teletrabajadores fue inicialmente muy escaso debido, por un lado, a una combinación de limitaciones y de costes elevados de las tecnologías en aquel tiempo, y, por otro lado, a la desconfianza de las empresas. Por teletrabajo, nos referimos en este artículo a una forma de organización del trabajo que utiliza las tecnologías de la información y las telecomunicaciones para hacer posible que los gerentes y empleados accedan a su actividad laboral desde diversas localizaciones” (32). Gracias a la investigación realizada por estos autores es importante destacar que el teletrabajo surgió hace muchos años, pero con muy poca aceptación, a través del tiempo y de los nuevos avances tecnológicos, así como nuevas circunstancias y aportándonos así a nuestra investigación en tiempos de pandemia.
- *Sanches.A, Perez P.M, Carnicer.M. Vela. en el* Análisis del impacto del teletrabajo en el medio ambiente urbano comentan que “el impacto energético del lugar de trabajo ha sido poco estudiado, aunque la evidencia disponible indica que no hay diferencias que anulen las ventajas de la reducción de transporte. A estos efectos habría que añadir los indirectos derivados de un posible mayor uso del comercio electrónico. En el artículo se realiza una estimación del impacto medioambiental del teletrabajo en una ciudad española” (33). El impacto del teletrabajo en el contexto urbano afecta notablemente a las familias

económicamente puesto que los recursos que se utilizaran para realizar sus horas de trabajo de modo digital aumentasen el costo alimenticio y de energía.

- Belzunegui Eraso (2001) en la “Evolución del Teletrabajo” afirman que “con esta nueva forma de trabajo entonces se modifican aspectos lingüísticos que van a dar nombre o a definir dicha actividad. En la literatura sobre el tema aparecen entonces los vocablos teletrabajo (telework), telecommuting (teledesplazamiento), networking (trabajo en red), remote working (trabajo a distancia), flexible working (trabajo flexible) o home working (trabajo a domicilio)” (34).

Adicionalmente, aquí se manifiesta que el teletrabajo está definido es por el lugar donde se ejecuta la actividad de forma que es el espacio físico el que viene a determinar el teletrabajo.

- De la misma forma, Francisco Ortiz Chaparro, fue uno de los pioneros en divulgar el "teletrabajo" como una modalidad laboral de la que es uno de los mayores expertos en España, también nos ofrece una breve definición sin las palabras humorísticas de NILLES ya que nos dice que: “el teletrabajo es trabajo a distancia, utilizando las telecomunicaciones” (32). El autor en su texto plasma la importancia de adaptarse al modo de trabajo en casa debido al aislamiento preventivo para evitar la propagación del virus COVID-19, lo cual tuvo una afectación a nivel mundial en temas económicos, laborales y culturales.

## **5.2. ANTECEDENTE NACIONAL**

En Colombia se respalda la modalidad del teletrabajo de la mano del ministerio de tecnologías y las comunicaciones (TICS) y el ministerio de trabajo, a través de la Ley 1221 de 2008, la cual establece tres modalidades de teletrabajo:

1. Teletrabajo Autónomo: trabajadores independientes o empleados que se valen de las TIC para el desarrollo de sus tareas, ejecutándolas desde cualquier lugar elegido por él.
2. Teletrabajo Suplementario: trabajadores con contrato laboral que alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella usando las TIC para dar cumplimiento. Se entiende que teletrabajan al menos dos días a la semana.
3. Teletrabajo Móvil: trabajadores que utilizan dispositivos móviles para ejecutar sus tareas. Su actividad laboral les permite ausentarse con frecuencia de la oficina. No tienen un lugar definido para ejecutar sus tareas.

El estado colombiano en los últimos años ha fortalecido el trabajo a distancia, a través de capacitaciones y conferencias virtuales a instituciones públicas como privadas con el fin de que las personas emprendan y fortalezcan su situación laboral. Una de las inquietudes a las cuales se enfrentan los teletrabajadores y los empleadores es a la forma como se debe desarrollar el tipo de contratación con el teletrabajador. Al respecto es importante decir que, de acuerdo con el decreto establecido y respaldado por el Ministerio del Trabajo, este tipo de contratación debe cumplir con las mismas condiciones de un contrato laboral, salvo la diferencia del lugar donde se desarrolla la actividad.

Por otra parte, según Lubiza Osio;

Una de las desventajas del teletrabajo planteada en su publicación es el riesgo de salud laboral, ya que el aislamiento social y la no adecuada infraestructura física para desempeñar el cargo, el no acudir a un sitio específico de trabajo y no tener relaciones con otros, puede producir sensación de aislamiento afectando su rendimiento laboral, también la falta de ambiente y clima organizacional puede afectar al sujeto que emplea esta nueva forma de trabajo ya que la mayoría de su vida laboral ha sido de manera tradicional (35).

De acuerdo al planteamiento de Lubiza es importante mencionar que el teletrabajo en estos tiempos de pandemia ha generado unas series de desventajas a nivel emocional de manera personal y familiar, asimismo la modalidad de trabajo en casa se ha redoblado esfuerzos, ya que muchas instituciones gubernamentales tienen la idea que el trabajo en casa es más útil y genera más tiempo laboral, pero no es así ya que en el hogar se presentan muchos problemas dentro del contexto familiar que interrumpen el teletrabajo, es así que dentro de esta investigación se tomara el sistema ecológico con el fin de conocer todas las afectaciones que el teletrabajo genere en la familia.

- *En el artículo “El teletrabajo en el mundo y Colombia”* exponen la importancia de determinar si el teletrabajo es apto dentro de las empresas, para lo cual realizo una investigación acerca del papel de éste al interior de las instituciones laborales y los desarrollos que ha tenido, “algunas instituciones jurídicas que van de la mano del contrato laboral, sin lugar a duda sufrirán cambios con el teletrabajo por las características propias de esta modalidad laboral. Por ejemplo, temas como el auxilio de transporte desaparecerían por las propias características del mismo. También la interpretación que se haga de los riesgos profesionales debe cambiar, porque si bien estos no dejan de existir por el hecho que el trabajador desarrolle la labor en casa, si cambian en el sentido que ahora tan sólo podríamos considerar riesgos aquellas enfermedades o daños a la salud del trabajador en partes de su cuerpo involucradas directamente con el uso del computador que es la herramienta fundamental de este tipo de trabajo; los ojos, las manos, la muñeca, la espalda serían las partes más afectadas. Además, se genera para el empleador la obligación de velar por que el sitio de la casa donde el trabajador realice el trabajo reúna las condiciones óptimas para trabajar” (36). La relación que tiene este artículo con la investigación que se está realizando es precisamente definir si los contactos con el medio tecnológico afectan no solo personalmente al empleado sino también en su contexto familiar.



- *Nuevas estrategias del teletrabajo.* “Todo esto conduce a generar nuevas estrategias para que el trabajador tenga mayor flexibilidad y para que las empresas puedan disminuir sus costos y diversificar la oferta laboral que se necesitaba. Esto conduce entonces a flexibilizar la fuerza laboral y a la reducción de los tiempos muertos en los cuales el trabajador debía estar disponible en caso de ser requerido” (37).
- Autores como Sierra, Escobar y Merlo (2014), deducen que la mayoría de estudios e investigaciones ven en el teletrabajo algunas ventajas como: la flexibilidad horaria y conciliación de la vida familiar y laboral, así mismo, la disminución de costos de operación para las empresas y en cierto grado, solidaridad ambiental por reducción en gas carbónico; no obstante, es relevante considerar que en algunos casos las personas refieren sobre carga laboral debido a la alternancia de las tareas laborales, generando distracciones que no consienten dar por finalidad los objetivos que se tenían planteados en ciertos tiempos.

### **5.3. ANTECEDENTE LOCAL**

La Alcaldía, Cámara y Comercio del Putumayo en compañía del Servicio Público del Sena, Ministerio del Trabajo y las TIC invitan a la población a participar en este proyecto que nace debido a la emergencia sanitaria y es que la población no puede realizar su trabajo presencialmente en las diferentes empresas públicas o privadas, por esta razón el proyecto va encaminado en la participación del taller: Metodología de implementación del Teletrabajo en los que participaran municipios como Mocoa, Puerto Asís, Orito, Sibundoy y Valle del Guamuez, que fueron fuertemente afectados por la pandemia y su nueva modalidad de empleo. En este taller participaran entidades gubernamentales y no gubernamentales con el único objetivo y es que sus empleados tengan conocimiento de esta nueva forma de trabajo y puedan manejarlo desde su casa.

## **6. MARCO CONCEPTUAL**

En la presente investigación se tendrán conceptos y términos que se utilizarán en esta investigación y que serán definidos por el investigador.

### **Teletrabajo**

Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo (38)

### **Familia**

La sentencia popular «la familia es la base de la sociedad» obedece al reconocimiento que ha hecho todas las culturas de la necesidad de contar con esas células sociales estables, con identidad propia, conformadas por individuos adultos de distintos sexos y sus descendientes, cuya acción tiene un contenido y unas metas que desbordan, con mucho, los objetivos de un escueto sistema de reproducción y crianza de los seres humanos. El simple hecho de que la familia eduque al sujeto para la supervivencia, la solidaridad y la convivencia, aprendiendo a respetar la autoridad, a raciocinar y dialogar, a aceptar las limitaciones de su libertad, a manejar su propio espacio y a reconocer el de los demás, con la insuperable ventaja de que esa educación es impartida por individuos que lo hacen con el mayor afecto y afán de protección, justifica cualquier esfuerzo del poder político para defender la estabilidad de la familia. Siendo una verdad de a puño que la desintegración de la familia es concomitante con la decadencia y destrucción de las culturas.

### **Pandemia**

Para que se declare el estado de pandemia se tienen que cumplir dos criterios: que el brote epidémico afecte a más de un continente y que los casos de cada país ya no sean importados sino provocados por transmisión comunitaria (OMS)

### **COVID-19**

Es un virus que surgió periódicamente en diferentes áreas del mundo y que causan Infección Respiratoria Aguda (IRA), es decir gripa, que pueden llegar a ser leve, moderada o graves (39)

### **Influencia**

Cambio genuino y espontáneo por los cuales se inducen cambios de comportamiento (externos y/o internos) en los individuos o grupos. En otras palabras, se tiende a provocar una alteración del comportamiento.

### **TIC**

Son tecnologías que utilizan la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones para crear nuevas formas de comunicación a través de herramientas de carácter tecnológico y comunicacional (40)

### **Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)**

Es la entidad del Estado colombiano que trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias en Colombia, brindando atención especialmente a aquellos en condiciones de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos (41)

### **Conflicto**

Es un tipo de interacción que genera un proceso social en el que dos o más individuos, grupos u organizaciones tienen intereses opuestos, de manera que la actuación de uno obstaculiza la del otro en termino de los objetivos que se ha propuesto, las acciones previstas y los resultados esperados. (42)

**Comunicación**

La comunicación entre los seres humanos se define como un proceso sistémico que permite la interacción entre dos o más personas mediante un mismo código.

**Interacción**

Valoración de las relaciones en la estructura social, indispensable para la satisfacción de necesidades y cumplimientos de objetivos colectivos. (42)

## **7. MARCO LEGAL**

En Colombia el teletrabajo se encuentra reglamentado como un tipo de empleabilidad para personas que por su condición u estilos de vida no han podido emplearse; por esta razón el teletrabajo ha sido reconocido y reglamentado. En esta modalidad de trabajo interviene organizaciones que, a nivel local, nivel internacional han permitido que este tipo de trabajo tome su importancia y estabilización.

### **7.1. MINISTERIO DE TRABAJO EN COLOMBIA**

El ministerio de trabajo de la republica colombiana hace parte del poder ejecutivo en Colombia con un objetivo en común que es generar empleo de calidad con derechos a la protección social, construir acuerdos con el propósito de una paz laboral estable, capacitar y formal el talento humano y convertir el trabajo como eje del desarrollo humano.

### **7.2. MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES DE COLOMBIA.**

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, según la Ley 1341 o Ley de TIC, es la entidad que se encarga de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Y de este modo apoyar la optimización del uso de las TIC y contribuir a la modernización institucional para hacer del ministerio de las TIC una organización innovadora, flexible y abierta al entorno con capacidades de transformación.

### **7.3. ORGANIZACIONL INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT)**

Es un organismo especializado de la ONU que tiene como objetivo la promoción de la justicia social y el reconocimiento de las normas fundamentales y a fortalecer el diálogo al abordar los temas relacionados con el trabajo.

También es necesario afirmar que en la historia de Colombia existe una cantidad de reglamentaciones acerca del trabajo, incluyendo la constitución de 1991 que es donde más importancia se le ha dado en cuanto al tema del trabajo como un derecho en cual se ve plasmado en el Art.25 “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”. (43)

A partir del 2008 en Colombia se empieza a reconocer el teletrabajo como una opción para las personas que por sus condiciones familiares, sociales y culturales o por estar en condiciones de discapacidad, no pueden emplearse en las modalidades tradicionales apartando así con esta opción y oportunidad para la generación de empleo y la disminución de indicadores de desempleo.

El teletrabajo se empieza a amparar por leyes, decretos y resoluciones de las cuales son estas:

### **Ley 1221 De 2008**

Establece el reconocimiento del Teletrabajo en Colombia como modalidad laboral en sus formas de aplicación, las bases para la generación de una política pública de fomento al teletrabajo y una política pública de teletrabajo para la población vulnerable. Crea la Red Nacional de Fomento al Teletrabajo, con el fin de promover y difundir esta práctica en el país e incluye las garantías laborales, sindicales y de seguridad social para los teletrabajadores (38).

### **Decreto 884 De 2012**

Especifica las condiciones laborales que rigen el teletrabajo en relación de dependencia, las relaciones entre empleadores y teletrabajadores, las obligaciones para entidades públicas y privadas, las ARLS y la Red de Fomento para el teletrabajo. Así mismo establece los principios de voluntariedad, igualdad y reversibilidad que aplican para el modelo (44).

### **Resolución 2886 De 2012**

Define las entidades que hacen parte de la Red de Fomento del Teletrabajo y las obligaciones que les compete (45).

### **Ley 1341 De 2009**

Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC's, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones (46).

### **Artículo 6°: Definición De TIC**

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes (40).

### **Ley 1429 de 2010: Artículo 3°**

Focalización de los programas de desarrollo empresarial.

Diseñar y promover programas de formación, capacitación, asistencia técnica y asesoría especializada, que conduzcan a la formalización y generación empresarial, del empleo y el teletrabajo (47)

### **Decreto 884 De 2012**

Por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones sobre el teletrabajo (44).

### **Ley 1562 De 2012**

Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones aplicables al teletrabajo (48)

### **Constitución Política De Colombia 1991 (43)**

La Constitución es norma de normas. En todo caso de incompatibilidad entre la Constitución y la ley u otra norma jurídica, se aplicarán las disposiciones constitucionales. Es deber de los nacionales y de los extranjeros en Colombia acatar la Constitución y las leyes, y respetar y obedecer a las autoridades.

- Artículo 53: El Congreso expedirá el estatuto del trabajo.
- Artículo 54: Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer.

El Estado debe propiciar el sitio laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a las personas con discapacidad el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.

### **Ley 2121 Del 3 De Agosto De 2021 (49)**

"Por medio de la cual se crea el régimen de trabajo remoto y se establecen normas para promoverlo, regularlo y se dictan otras disposiciones".

- ARTÍCULO 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto crear una nueva forma de ejecución del contrato de trabajo, denominada trabajo remoto, la cual será pactada de manera voluntaria por las partes y podrá ser desarrollada a través de las tecnologías existentes y nuevas, u otros medios y mecanismos que permitan ejercer la labor contratada de manera remota. Esta nueva forma de ejecución del contrato de trabajo se



efectuará de manera remota en su totalidad e implica una vinculación laboral con el reconocimiento de los derechos y garantías derivadas de un contrato de trabajo.

- ARTÍCULO 2°. Ámbito de aplicación. Las normas contenidas en esta Ley serán aplicables a toda persona natural que se encuentren domiciliadas en el territorio nacional; así como las entidades públicas y privadas nacionales; y a su vez a las empresas extranjeras que contraten trabajadores que se encuentren dentro del territorio nacional. Parágrafo. Las entidades del orden nacional deberán contar con concepto previo y habilitante por parte del Ministerio de Hacienda para obtener la disponibilidad presupuestal que permita acoger lo dispuesto en la presente ley.
- ARTÍCULO 3°. Definiciones. Para efectos de la presente ley, se entenderán las siguientes definiciones:
  - a. Trabajo remoto: Es una forma de ejecución del contrato de trabajo en la cual toda la relación laboral, desde su inicio hasta su terminación, se debe realizar de manera remota mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones u otro medio o mecanismo, donde el empleador y trabajador, no interactúan físicamente a lo largo de la vinculación contractual. En todo caso, esta forma de ejecución no comparte los elementos constitutivos y regulados para el teletrabajo y/o trabajo en casa y las normas que lo modifiquen.
  - b. Nueva forma de ejecución del contrato remoto. Es aquella por la cual una persona natural, vinculada por un contrato laboral, se obliga a prestar una actividad remota a través de las tecnologías disponibles u otro medio o mecanismo, en favor de otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante la obtención de un salario, lo cual puede constar en medios digitales. En esta nueva forma de ejecución del contrato de trabajo, las partes podrán manifestar su consentimiento y o aceptación mediante el uso de la firma electrónica digital

y a través de mensajes de datos, bajo los principios y características establecidas en la Ley 527 de 1999 u norma que la modifique, conforme a la autenticidad, integridad, disponibilidad, fiabilidad, inalterabilidad y rastreabilidad.

c. Trabajador remoto: Persona natural, cubierta por los principios mínimos del trabajo y vinculado mediante un contrato de trabajo, desarrollando actividades de manera remota a través de las tecnologías existentes y nuevas u otro medio o mecanismo.

d. Nuevas tecnologías: Cualquier medio, plataforma, software, programa, equipo, dispositivo y/o equipo que permita la comunicación, interacción y/o ejecución del contrato de trabajo de manera remota mediante una conexión a internet o a cualquier otra red que permita ejecutar dichas acciones. Lo anterior sin perjuicio de las disposiciones contempladas en el artículo 6 de la ley 1341 de 2009.

e. Firma Electrónica: Métodos tales como, códigos, contraseñas, datos biométricos, o claves criptográficas privadas, que permite identificar a una persona, en relación con un mensaje de datos, siempre y cuando el mismo sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza la firma, atendidas todas las circunstancias del caso, así como cualquier acuerdo pertinente, este conjunto de datos electrónicos acompañan o están asociados a un documento electrónico y cuyas funciones básicas son (i) identificar a una persona de manera inequívoca, (ii) Asegurar la exclusividad e integridad del documento firmado y (iii) los datos que utiliza el firmante para realizar la firma son únicos y exclusivos y, por tanto, posteriormente, no puede negarse la firma el documento.

f. OTP (One Time Password): es un mecanismo de autenticación, el cual consiste en un código temporal que le llega a la persona a través de mensaje de texto SMS o correo electrónico certificado, para que este pueda de manera segura realizar acciones virtuales, en donde se certificará la identidad de la persona, ya sea vía internet o mediante la aplicación para teléfonos móviles (APP). El presente mecanismo puede ser opcional por el empleador, si se

considera necesario para la seguridad de sus acciones remotas. En todo caso, deberá tener un mecanismo idóneo como lo describe el literal e del presente artículo para todo tipo de acción.

- ARTÍCULO 4: Principios Generales del Trabajo Remoto.

Para efectos de la presente ley, los principios que aquí se exponen, son de obligatorio cumplimiento por las partes:

- a. El trabajo remoto requerirá para todos los efectos, la concurrencia de los elementos esenciales mencionados en el artículo 23 del Código Sustantivo del Trabajo.
- b. Estará basado en el respeto y garantía de los derechos mínimos en materia laboral. Los trabajadores vinculados mediante el contrato laboral para ejecutar sus funciones por medio del trabajo remoto tendrán los mismos derechos laborales de que gozan todos los trabajadores, incluidas las garantías sindicales y de seguridad social.
- c. Esta nueva forma de ejecución del contrato de trabajo remota no requiere un lugar físico determinado para la prestación de los servicios. El trabajador podrá prestar sus servicios desde el lugar que considere adecuado, de común acuerdo con el empleador, previo visto bueno de la Administradora de Riesgos Laborales presente en el contrato. No obstante, en todo momento deberá contar con una conexión y cobertura a internet e informar al empleador sobre el lugar desde el cual realizará su labor y este deberá aprobar el lugar escogido para garantizar el cumplimiento de los requerimientos mínimos de seguridad y salud en el trabajo, atendiendo las recomendaciones de la Administradora de Riesgos Laborales, propiciando el autocuidado como medida preventiva.
- d. El trabajo remoto tiene como principio la flexibilidad en todas las etapas precontractuales y contractuales, de forma que incluso el perfeccionamiento del contrato de trabajo deberá darse de manera remota, haciendo uso de las tecnologías existentes y nuevas u otro medio o mecanismo, completando su

perfección con la firma electrónica u digital. El trabajador remoto y el empleador acordarán el tiempo de ejecución, sin perjuicio de las formalidades del contrato a término fijo, y el momento de la prestación del servicio, sin sobrepasar la jornada máxima legal, y sin que ello implique un desconocimiento de sus derechos mínimos y/o garantías irrenunciables, excepto si se trata de un cargo de dirección, confianza y manejo.

e. Al trabajo remoto se le aplicarán las normas sobre garantías y derechos sindicales previstas en la legislación laboral vigente.

f. No existe la exclusividad laboral en esta nueva forma de ejecución del contrato de trabajo. En todo caso, se regirá por lo establecido en el artículo 26 del Código Sustantivo del Trabajo o norma que lo modifique, en tanto que, basados en la concurrencia de voluntades, el trabajo remoto supone la disponibilidad del empleador y a su vez la libertad para ejercer otras labores, sin embargo, por acuerdo de voluntades y atendiendo la naturaleza del contrato en específico, esta puede pactarse cuando se encuentre en riesgo asuntos confidenciales del empleador. Debe mediar la aceptación del empleado para estipularse la cláusula de exclusividad.

g. Se garantiza la no discriminación en los procesos de selección y ejecución de los contratos de trabajo que se organicen y ejecuten de manera remota, así como la igualdad de trato para los trabajadores remotos.

Parágrafo 1. El literal f del presente artículo no podrá aplicarse a las personas que laboren en entidades públicas de conformidad con lo previsto en el artículo 128 de la Constitución Política de Colombia.

## **CAPITULO III**

### **8. METODOLOGIA**

#### **8.1. ENFOQUE METODOLOGICO**

En la presente investigación se utilizará un enfoque cualitativo ya que es el enfoque adecuado para recopilar datos que son sumamente importantes y de mayor precisión, con esto buscamos investigar y conocer las características principales de la población con la que se está trabajando. Los autores Blasco y Pérez nos darán una concepción sobre este enfoque ya que señalan Blasco y Pérez que “la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas, Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes” (50). En este caso, la información proporcionará, nuevos conocimientos que permitan conocer y comprender el complejo mundo de las experiencias vividas desde el punto de vista de estos tres profesionales del programa familiar del ICBF con respecto a las dificultades que les ha generado el teletrabajo a su contexto familiar; de esta forma se busca brindarles una orientación más técnica; en las cuales se experimentará la causa central de este fenómeno con claridad, su realidad y sus características más comunes de forma general y particularmente, todo aquello que ha afectado. También se tendrá en cuenta la manera en la que el ICBF ha llevado esta modalidad de trabajo a sus empleados y cómo los apoya en este proceso generado por la emergencia sanitaria que se presenta actualmente.

Durante el proceso cualitativo en su mayor parte no se prueban hipótesis, estas se forman durante el proceso y van refinándose conforma se generan los datos. Los datos que se recogen en este enfoque no son estandarizados, el análisis no

es estadístico sino por el contrario, nos lleva a tener perspectivas y puntos de vista de las personas investigadas. A diferencia del enfoque cuantitativo, el cualitativo al momento de ponerlo en práctica en el proceso de indagación es más flexible y nos ayuda a construir la realidad de las cosas tal cual como las observan los factores del sistema social previamente definido. Teniendo claro que el estudio cualitativo no es probabilístico, pero es propositivo.

El enfoque cualitativo se tiene una gran amplitud de ideas e interpretaciones que enriquecerán el fin de esta investigación, tomando en serio el contexto y los casos para entender este problema que es sobre la influencia que genera el teletrabajo en el contexto familiar de tres psicosociales del programa modalidad familiar del ICBF en el Valle del Guamuez/Putumayo. Gran parte de esta investigación cualitativa se basa en el estudio de caso, analizando en gran parte su historia y su complejidad para entender lo que esta investigación está estudiando.

Así mismo, la investigación cualitativa cuenta con el estudio de caso instrumento indispensable para la recolección de información así lo menciona Yin quien señala que “el estudio de casos es una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto de la vida real, especialmente cuando los límites entre el fenómeno y su contexto no son claramente evidentes. Una investigación de estudio de casos trata exitosamente con una situación técnicamente distintiva en la cual hay muchas más variables de interés que datos observacionales y, como resultado, se basa en múltiples fuentes de evidencias, con datos que deben converger en un estilo de triangulación; además, se beneficia del desarrollo previo de proposiciones teóricas que guían la recolección y el análisis de datos” (51). En base a lo que dice Yin, el estudio de caso complementa la investigación cualitativa porque la muestra es de tres profesionales de la modalidad familiar del ICBF en el valle del Guamuez Putumayo porque da resultados más exactos y completos a la investigación.

## **8.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño a utilizar en esta investigación es el descriptivo, así lo corrobora según Tamayo y Tamayo diciendo que “el tipo de investigación descriptivo, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo, cosa funciona en el presente; la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, caracterizándose fundamentalmente por presentarnos una interpretación correcta” (52). Esta investigación prácticamente describe situaciones y eventos, es decir, cómo son y cómo se comportan en determinados fenómenos. El estudio descriptivo busca especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidad o cualquier otro fenómeno que sea sometido a la investigación.

Este estudio mide o evalúa diferentes aspectos, tamaños elementos del fenómeno a investigar, es por esta razón que elegimos este diseño descriptivo debido a que nuestra investigación se centra en un contexto actual y es conocer la influencia del teletrabajo en el contexto familiar de tres profesionales del programa familiar de ICBF en el Valle del Guamuez Putumayo.

## **8.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

La técnica que se utilizara es el estudio de caso, porque nos permitirá trabajar con tres profesionales del ICBF generando mayor flexibilidad y profundización sobre el tema del teletrabajo en tiempo de pandemia, por ende, obtendremos una descripción exhaustiva y cualitativa registrando los hechos o circunstancias de cómo influye el teletrabajo en el contexto familiar de tres profesionales del programa modalidad familiar de ICBF en el valle del Guamuez/Putumayo, así lo corrobora Robert Yin en donde considera que “el método de estudio de caso apropiado para temas que se consideran prácticamente nuevos, pues en su

opinión, la investigación empírica tiene los siguientes rasgos distintivos: Examina o indaga sobre un fenómeno contemporáneo en su entorno real, Las fronteras entre el fenómeno y su contexto no son claramente evidentes, Se utilizan múltiples fuentes de datos, y puede estudiarse tanto un caso único como múltiples casos” (51). Así mismo, como lo expone Robert Yin sobre el teletrabajo considera de vital importancia en tiempos de pandemia con el fin de la no propagación del virus por tanto se realiza esta investigación en tiempo real.

### **Entrevistas**

Es uno de los instrumentos a utilizar en esta investigación debido a que ayuda a recopilar datos directamente con la persona investigada.

El investigador plantea al entrevistado una serie de preguntas o asuntos con el único objetivo de que exponga, explique o argumente su opinión o simplemente brinde información o testimonio sobre un determinado hecho.

Por esta razón el tipo de entrevista que vamos a utilizar en esta investigación es la entrevista semiestructurada así lo expone Arteaga.G. “La entrevista semiestructurada es una estrategia de recopilación de datos cualitativos en la que el investigador hace a los informantes una serie de preguntas predeterminadas pero abiertas. El investigador tiene más control sobre los temas de la entrevista” (53), por ende, la entrevista semi estructurada es parte de la investigación debido a que ayuda a recopilar los datos y tener más libertad en el momento de realizar las preguntas y respuestas con fines investigativos durante la entrevista.

En esta se escucha muy bien al entrevistado para captar sus discursos, sus creencias, enfoques y practicas al tema que se investiga que es esa ocasión es conocer la influencia del teletrabajo en el contexto familiar de tres profesionales del programa familiar de ICBF en el Valle del Guamuez Putumayo. Explotando



así este tema que se investiga contemplando particularidades profundas con respecto al tema a investigar

### **Diario de Campo**

Este instrumento es un escrito, en el cual se evidencian los sucesos de todas las actividades que ocurren en un lugar determinado, en este caso son las evidencias observadas e importantes de aquellos hechos que son susceptibles de ser interpretado. En este sentido el diario de campo es una herramienta que permite sistematizar las experiencias del investigador para luego ser analizados sus resultados.

### **Observación Directa**

En esta técnica el investigador se introduce al entorno en el que se encuentran su población, observando atentamente a los participantes y toma nota de ello, también se pueden utilizar datos como grabación de audio o video y fotografías. Teniendo en cuenta la autorización de la persona para la realización de la recolección de datos por estos medios.

## **8.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

El Valle del Guamuez es un municipio ubicado en el departamento de Putumayo, Su cabecera municipal se conoce como La Hormiga (o Valle del Guamuez) y está ubicada a 150 km de Mocoa. Es el cuarto municipio más poblado del departamento según datos demográficos actuales tiene un aproximado de 51.842 habitantes, La población objeto de investigación son los profesionales del programa ICBF centro zonal la Hormiga, por ende, 3 profesionales del programa modalidad familiar del ICBF en el Valle del Guamuez Putumayo serán seleccionados como la muestra, es decir, los 3 profesionales se les aplicara la técnica de recolección de información a través de entrevistas para la realización y el desarrollo del proyecto de investigativo.

## **Tipo De Muestreo**

Se toma para esta investigación cualitativa es “No Probabilístico” ya que este tipo de muestreo permite al investigador generar una opinión o juicio para su conveniencia ya que hace referencia a toda la subjetividad que enmarca la investigación cualitativa, este proceso de recolección de información por medio de la muestra no probabilística, es de vital importancia para las ciencias sociales y humanas porque su objetivo es comprender desde la perspectiva del otro así nos permite darle sentido a las experiencias propias de la población, donde se utiliza como herramienta la escucha activa, ya que es un mundo complejo en el cual cada idea o detalle puede cambiar el contexto, es por esta razón que se utilizara este método que es práctico y fundamental en las investigaciones para llevar a cabo un proyecto más acorde a lo planteado.

La muestra objeto de estudio, se apoyara como de la entrevista donde se recopilara y se analizara información concedida para así, tener unos resultados con el fin de que estos tengan mayor éxito, generando mayor conocimiento y desarrollo de esta población por esta razón, según Hernández, Fernández y Baptista “cada estudio cualitativo es por sí mismo un diseño de investigación. Es decir, no hay dos investigaciones cualitativas iguales o equivalentes... puede haber estudios que compartan diversas similitudes, pero no réplicas, como en la investigación cuantitativa.” “Sus procedimientos no son estandarizados. Simplemente, el hecho de que el investigador sea el instrumento de recolección de los datos y que el contexto o ambiente evolucione con el transcurrir del tiempo, hacen a cada estudio único” (52).

Para concluir con la población y muestra, se puede decir que el método cualitativo fue el más conveniente para el desarrollo del proyecto ya que se ajusta a todo lo que se ha argumentado anteriormente y de esta forma obtuvieron los resultados propuestos de la población.

## **8.5. FASES**

### **Fase 1**

Durante la etapa de investigación se implementará una metodología cualitativa que consistirá en realizar, entrevistas a tres profesionales de la modalidad familiar del ICBF en el valle del Guamuez Putumayo.

### **Fase 2**

Se elabora la propuesta de investigación que surge por nuestro interés personal y académico por investigar cómo influye el teletrabajo en el contexto familiar de tres profesionales del programa modalidad familiar de ICBF en el valle del Guamuez/Putumayo y las estrategias.

### **Fase 3**

Se contactará al bienestar familiar centro zonal la Hormiga en el valle del Guamuez putumayo y a los tres profesionales de la modalidad familiar para saber si es posible contar con su apoyo para desarrollar la investigación.

### **Fase 4**

Para el desarrollo del trabajo de campo, se realizarán entrevistas semiestructuradas a los tres profesionales de modalidad familiar del ICBF en el Valle del Guamuez Putumayo; Se utilizará el muestreo no probabilístico, muestreo intencional.

### **Fase 5**

Se realizarán las entrevistas, se transcribirán y analizarán para la realización del trabajo de grado.

## **CAPITULO IV**

### **9. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

#### **9.1. SISTEMATIZACIÓN DE DATOS ENTREVISTA N.1**

**Nombre Del Entrevistador:** ALIX JANETH CASTRO NUPAN

VALENTINA HERMIDA BRAVO

**Nombre del Entrevistado:** BRENDA KATHERINE SILVA

**Nombre de La Profesión:** TRABAJADORA SOCIAL

**Fecha y Hora:** 12/10/21 A LA 1:30 PM

#### **Objetivo 1**

Conocer la dinámica familiar antes y después de la influencia del teletrabajo en el contexto familiar de tres profesionales del programa modalidad familiar de ICBF en el valle del Guamuez/Putumayo.

#### **1. ¿En marzo de 2020 cuando se presentó el 1 caso de Covid 19 en el país en que se desempeñaba laboralmente?**

Programa de modalidad familiar de ICBF en el valle del Guamuez.

#### **2. ¿Cómo describes a tu familia?**

Es una familia estable, donde manejamos procesos de dialogo y comunicación en los momentos de desacuerdo, logrando así manejarlo de la mejor manera, no puedo hablar de una familia difusional gracias a Dios, puedo hablar de una familia que se acerca mucho más a la parte funcional.

#### **3. ¿Cómo era la dinámica familiar antes del teletrabajo?**

Mi familia vive en puerto Asís Putumayo, y yo en ese momento de pandemia vivía en el Valle del Guamuez; podría decirte que estaba distanciada físicamente de

mi familia. Sin embargo, siempre hemos sido muy unidos, nos llamábamos todos los días y cuando podía viajaba, teniendo en cuenta que solo estaba a dos horas, y lo hacía antes de la pandemia; siempre ha existido esa unión y convivencia familiares.

#### **4. ¿Actualmente cómo se encuentra la dinámica familiar después del impacto del teletrabajo?**

Realmente no puedo decir que mi dinámica familiar haya cambiado mucho, generalmente esos problemas se presentaron mucho en las personas que tenían un trabajo de oficina, por ejemplo, que estaban distanciados todo el tiempo de la familia y que disfrutaban muy pocos de los espacios familiares que eran en el almuerzo o en las noches. En mi caso yo llevaba varios años distanciada de mi familia de manera física, entonces el cambio como tal no fue grande, debido a que seguía contactándome con ellos por medio de las llamadas telefónicas, de los mensajes por WhatsApp; gracias a Dios tenemos ese medio, hemos descubierto que es indispensable realmente.

Con respecto a la relación siento que la dinámica sigue igual, en el sentido de que la cohesión sigue, la familia sigue unida, sigue presentando esos mismos valores, principios, creo que hay barreras físicas, sociales como lo fue la COVID-19, pero si en lo emocional siempre cesa, si ese convivir siempre va estar ahí, entonces es muy difícil que la dinámica cambie en totalidad en cuanto esencia.

#### **5. ¿Qué consecuencias le ha generado a su estabilidad familiar compartir su vida privada y laboral?**

En este aspecto ya me encontraba viviendo sola en ese momento, entonces mi vida privada siguió siendo privada, me surgieron consecuencias cuando yo quería ir a verlos eso era los fines de semana y no podía hacerlo, si fue un conflicto para mí, pero cuando ya dejaron viajar, si empecé a combinar lo que era trabajo y la vida familiar, si fue un poco conflictivo, porque no contábamos con la

disponibilidad, debido a que no manejábamos un horario, pero lastimosamente es no tener disponibilidad de nada, generando un conflicto para mi vida privada en el tema familiar, debido a que yo podía planear algo pero no era posible, porque todo el tiempo nos pedían por medio de WhatsApp: “envié esto y envíe esto otro”, *siendo* muy esclavizante así planeara límites no se podía y más cuando se trabaja con el ICBF todo tiene que ser de inmediato.

#### **6. ¿Cuál ha sido el impacto del teletrabajo en su vida familiar?**

El teletrabajo ayudo a muchas familias que se encontraban distanciadas a convivir más tiempo juntas, pero en mi caso al no tener un límite entre mi espacio laboral y familiar el impacto fue negativo, debido a que yo planeaba estar 10 minutos con mi familia y no se podía cuando menos lo pensaba esos 10 minutos lo gastaba era trabajando. Antes uno utilizaba las redes sociales para disfrutar en los tiempos de ocio, pero no fue así, en este caso el WhatsApp se convirtió en una herramienta de trabajo, ocasionando que cada vez que estaba con mi familia también estaba pendiente del celular, si veías una película también pendiente del celular, creo que eso fue el impacto más importante al ser dependientes del celular.

#### **7. ¿Cómo manejó usted el diálogo familiar durante la cuarentena?**

Inicialmente el dialogo familiar se hizo por medio de llamadas telefónicas debido a que estaba lejos de ellos, cuando logre viajar, difícilmente podía establecer un espacio para dialogar, pero si aprendí como manejar ese tiempo de calidad y lo aprovechaba para escuchar a los demás, también para compartir mis experiencias laborales como una forma de desahogarme, porque mis padres me aconsejaban de una manera positiva, siendo así para mí un tiempo de calidad, logrando al fortaleciendo cada vez de mi familia, a veces hay gente que aprovecha ese tiempo para hablar “basura” y ¿qué es hablar de basura para mí?, es generar siempre discusiones, establecer un dialogo inadecuado o simplemente no hablar y siempre tener una actitud pésima para las demás personas, generando alianzas negativas que fracturan a las familias, por eso

para mí el dialogo es una pieza importante dentro de un proceso familiar. Todo esto se lo debo a mi profesión debido a que todo lo que aprendo lo pongo en práctica en mí y mi familia.

**8. ¿Cómo eran los limites familiares antes y después del teletrabajo?**

Los limites siguen siendo los mismos, aunque hay que tener en cuenta que cuando estamos en una situación que en este caso fue una pandemia, cada familia tiene una experiencia diferente, asume de forma diferente las cosas a otras familias. Pero en mi familia los limites siguen siendo los mismo, siempre manejamos unos límites de que todos cumplan sus objetivos de la forma en la que ellos quieren hacerlo, inculcando siempre una autonomía y libertad desempeñando cada uno su rol como debe de ser.

**9. ¿Cuáles son las responsabilidades que cumple cada miembro de su familia?**

Las responsabilidades en mi familia siempre han sido compartidas, no se puede señalar y decir que cada personas es responsable de “X” o “Y” cosa, sino que cada personas adquiere sus responsables de forma democrática y participativa, aunque en mi familia se vea de una cierta tipología tradicional, donde se evidencia mucho el tema del patriarcado donde los hombres manejan cierto rol y las mujeres otro rol; mi mamá se encarga de todo el tema de la casa y mi papá del trabajo externo a ella, sin embargo todos han logrado con cumplir y mantener ciertas responsabilidades de la casa cada uno, como vemos aún se maneja es tema del patriarcado pero un poco más modificado.

**10.¿Qué medidas toman mediante una adversidad o un problema familiar?**

Todos no apoyamos y aportamos en los procesos sin dejar a un lado la comunicación que sigo diciéndolo y respetar, estando ahí para esas personas sin juzgar los sucesos del problema, siendo como un apoyo para ese familiar, siempre hemos manejado eso.

### **11. ¿Cómo resuelven los conflictos familiares?**

Los resolvemos siempre con el dialogo, estando atenta a lo que dice la otra persona, buscando siempre una solución positiva y fortalecida.

### **Objetivo 2**

Describir las estrategias utilizadas por los profesionales para organizar su tiempo de trabajo dentro del hogar.

#### **1. ¿Cómo distribuyes el tiempo de las funciones laborales y familiar en un mismo espacio de trabajo-vida cotidiana?**

Como lo mencioné anteriormente, no pude distribuir bien mis tiempos familiares, porque todo lo que tiene que ver con trabajo en la modalidad de la primera infancia, siempre tiene que haber esa disponibilidad debido a que no vas a tener un horario de oficina siempre, en ocasiones te buscaran del trabajo a cualquier hora tienes que estar disponible 24/7.

#### **2. ¿Cómo ha afectado el teletrabajo en los tiempos de ocio?**

La verdad me afecto mucho, porque no contaba con un tiempo libre, todo el tiempo me la pasaba trabajando si no era en el computador, eran llamadas telefónicas o chatear por medio de WhatsApp.

#### **3. ¿Qué estrategias ha utilizado para desempeñar su trabajo desde casa?**

Hay que tener en cuenta que mi trabajo es de campo, donde tu tenías una interacción con las personas, a trabajar por medio de llamadas telefónicas y llegarles a algunas familias que no contaban con señal, no tienen WhatsApp, entonces lo que hicimos fue utilizar espacios radiales, megáfonos, enviar notas escritas.



Otra estrategia que utilicé fue que aprovechábamos esos espacios que teníamos que llevarles unos mercados para esas familias que no tenían como mantenerse económicamente y los interveníamos con respecto a los acompañamientos psicosociales.

#### **4. ¿Disponía de un espacio adecuado para trabajar desde casa?**

No contaba con un espacio adecuado para el trabajo, mi espacio era trabajar en mi cama con el computador y los celulares, la verdad nunca estuve preparada para una situación así.

#### **5. ¿Qué habilidades adquirió en la modalidad virtual?**

Yo creo que todas las personas aprendimos habilidades comunicativas, porque cuando nosotros trabajamos con familias y tenemos que detectar algunas situaciones de riesgos nosotros íbamos al lugar, analizábamos los comportamientos de las personas, evaluábamos el entorno; pero para hacerlo por medio de llamada telefónica y pretender conocer cuáles son esos factores de riesgo existentes en esas familias con lo que ellos me decían era difícil, primero sostener a las familias que se queden o duren en una llamada telefónica era complicado, porque existen personas que si les interesaban recibir ese acompañamiento otras no y te quedabas hablando solo. Por esas razones fue que reforcé cada vez más esa habilidad de escucha, interpretar las cosas, saber cómo nos dicen las cosas, que tonos de voz utilizan, si se contradecían en la información, si decía la verdad o no y saber si en realidad era un factor de riesgo o si nos estábamos ahogando en un vaso de agua u no era como lo pensaba, como decía eso era un reto aprender activar esa capacidad de escucha, estar muy atenta a todo.

#### **6. ¿Cuál era la organización de su tiempo para el teletrabajo?**

No tenía una organización de mi tiempo, porque todo el día me la pasaba trabajando en el computador o recibiendo llamadas telefónicas a cualquier hora, tiempo y lugar.

**7. ¿Cuáles fueron las estrategias para dar a conocer a sus usuarios esta nueva modalidad con respecto a sus intervenciones profesionales?**

Como te lo mencionaba anteriormente, la primera estrategia que utilice fue buscar entre todos mis usuarios cuales contaban con señal para poder hacer mis intervenciones por medio de llamadas telefónicas y a los que no se lograba llamar; pero que, si contaban con internet, la opción más viable que encontraba era enviarles la información por medio de WhatsApp. Los que no contaban con internet, ni señal telefónica me comunicaba con esas personas por medio de espacios radiales que era la única forma de comunicarme con mis usuarios y no desampararlos.

**8. ¿Cuándo usted empezó a trabajar la modalidad remota, que herramientas de comunicación usted manejaba y conocía?**

El que más conocía era WhatsApp, las infografías, pero mira que nosotras las capacitaciones antes las hacíamos por notas de voz, la verdad nadie conocía que herramientas utilizar y ahora las hacemos por video llamadas de WhatsApp, fue un proceso de aprendizaje bastante significativo. Aprendimos a que podemos llegarles a las personas de formas diferentes, que no hay barreras sociales, económicas, ni de salubridad para poder compartir con la gente.

**9. ¿Qué estrategias utilizan para resolver los conflictos laborales?**

Los conflictos laborales siempre han existió, nosotros los psicosociales no solo nos recargamos de los problemas de las familias que intervenimos, sino también de los problemas que vivimos laboralmente y si había muchas diferencias y más cuando hay un equipo grande y se manejaron los problemas muy por encima, cosa que aún no han tenido solución.

**10. ¿La jornada laboral y el trabajo eran más extensa de lo normal?**

Si, independientemente que nosotros debemos tener una disponibilidad, anteriormente nosotros teníamos que cumplir unas metas y eso dependía mucho

en la organización que teníamos nosotros y si era juiciosa muy fácilmente podía cumplir esa meta en dos semanas y me quedaba libre la última semana y lo hacía con la única intención de sacar un espacio para relajarme, gracias a eso me ayudaba a ser muy organizada. Pero en el teletrabajo ya no se podía hacer eso, porque en cada momento te pedían información de algo hasta en la hora del almuerzo, la verdad fue más complejo debido a que ya no podía organizarme.

### **Objetivo 3**

Analizar las ventajas y desventajas del teletrabajo en el ámbito familiar.

#### **1. ¿Contaba usted con servicio de telecomunicaciones?**

Si contaba debido a mi trabajo, el único detalle fue que por la pandemia tenía que utilizarlo 100% el internet debido a mi trabajo me toco subirles más a los megas.

#### **2. ¿Qué ventajas le generó la nueva modalidad laboral en casa para su familia?**

La verdad en mi caso fueron más desventajas que ventajas.

#### **3. ¿Qué desventajas tuvo el teletrabajo en su ámbito familiar?**

Pienso que las desventajas las supimos manejar, con respecto a mi ámbito familiar y más cuando se aprovechaba el tiempo de calidad, Porque tengamos en cuenta que la primera desventaja y la más fuerte que pase fue que cuando empezó la pandemia yo vivía en otro municipio diferente al de mi familia debido a mi trabajo, y como te decía anteriormente manejamos eso de la mejor manera gracias a Dios.

#### **4. ¿Qué afectaciones de salud tuvo durante el trabajo en casa?**

Diagnosticada por problemas de salud no estuve; pero si tuve alteraciones como estrés y dolor de cabeza, debido a que tenía que estar pendiente al celular todo

el tiempo, mira que si hubieron compañeros que si se enfermaron y fueron diagnosticados, pero en mi caso no fui diagnosticada pero si me surgieron muchos dolores de cabeza; otra cosa que si me pasaba era cuando tenía que estar en el computador y enviar informes debido a que no contaba con un espacios adecuado y realizaba mis trabajos en cama, me genero mucho dolor de espalda, llegando al punto de que me toco obligatoriamente conseguirme una mesa para seguir con mi cosas laborales más cómoda.

**5. ¿Qué experiencias significativas en esta modalidad remota, que haya fortalecido tu formación personal y profesional?**

La verdad no tuve una experiencia o un caso en especial, como te dije anteriormente, esa situación fue como un reto para todos, pero en mi caso se volvió un reto profesional poder llegarle a las personas, y un reto personal poder afrontar todas las problemáticas que se vivieron y no volverme loca, porque en esos momentos estaba sola y no es lo mismo vivir solo a estar acompañada de tu familia que te está apoyando todo el tiempo y son como un punto de distracción y equilibrio; porque cuando se terminaba la el aislamiento preventivo, siguió el paro.

En el tema familiar también fue un reto conservar la unión y saber que cuando tu estas con tu familia y presentas una buena unión tumbas barreras y saber con qué personas puedes contar y estar también para ellos, la verdad fueron retos cumplidos gracias a Dios y también descubrí que nosotros los seres humanos somos capaces de aguantar cualquier cosa, la verdad medí cuenta que somos muy resilientes ante a cualquier adversidad.

**6. ¿Cómo fue el cambio del trabajo presencial al trabajo virtual?**

El cambio fue bastante grande, porque pase de estar en una interacción constante con las familias de poder observar y darme cuenta de esos factores y defectos que tenía a simple vista; a tener que escucharlos simplemente, como te

mentione anteriormente fue un impacto bastante fuerte, en el ámbito laboral fue difícil y aprender que tenía que reforzar cada vez más mis habilidades de escucha porque necesitaba hacerlo, fue impactante porque organizar mi tiempo como antes no era posible, a tener que estar todo el tiempo dependiente de un celular o el computador para poder enviar cualquier información estuvo frustrante.

### **7. ¿El aislamiento preventivo a causa del covid-19, cómo les ha afectado en su quehacer profesional?**

Si afecto drásticamente, porque toco volver a reconstruir todas esas estrategias, conocimientos que uno ya conocía y se utilizaban en la presencialidad como los iba a colocar en práctica en la virtualidad de una forma diferente y ponerlos en destreza una llamada telefónica, mensaje de texto o en una infografía y poder generar ese impacto y lograr cumplir el objetivo que yo quería. La afectación fue grande porque nos llevó a modificar y a reestructurar absolutamente todo, como crear nuevas estrategias y conocimientos, prácticamente esta situación me llevo a renovar las intervenciones con familias. Para las personas que trabajamos en campo fue bastante conflictivo llevar esa situación.

### **8. ¿Cómo desarrollaron las relaciones interpersonales con sus compañeros durante el teletrabajo?**

Creando grupos de WhatsApp, porque yo en el 2020 mire a mis compañeros pocas veces, los que trabajamos en el tema psicosocial somos seis desde que empezamos, pero siempre manejábamos duplas y nos comunicábamos con mis compañeros por medio de grupos de WhatsApp y si teníamos una capacitación juntas nos dividíamos para aprender a utilizar cualquier medio de telecomunicaciones, lo único que hacíamos era presentar la pantalla, incluso ni prendíamos la cámara solo realizábamos las capacitaciones; si buscábamos estrategias y actividades para poder relacionarnos y todo los hacíamos por medio de cámaras (videollamadas), también desayunábamos juntos de forma virtual; al

realizar estas cosas unos ayudo para que nuestro grupo se volviera más unido, a que nos conociéramos más allá de lo profesional y que actuáramos de forma correcta ante cualquier situación.

## **9.2. SISTEMATIZACIÓN DE DATOS ENTREVISTA N.2**

**Nombre Del Entrevistador:** ALIX JANETH CASTRO NUPAN  
VALENTINA HERMIDA BRAVO

**Nombre del Entrevistado:** DORIS YENNI MOSQUERA PANTOJA

**Nombre de La Profesión:** PSICÓLOGA

**Fecha y Hora:** 14/10/21 A LAS 5:35 PM

### **Objetivo 1**

Conocer la dinámica familiar antes y después de la influencia del teletrabajo en el contexto familiar de tres profesionales del programa modalidad familiar de ICBF en el valle del Guamuez/Putumayo.

#### **1. ¿En marzo de 2020 cuando se presentó el 1 caso de Covid 19 en el país en que se desempeñaba laboralmente?**

Como psicosocial de primera infancia en la modalidad familiar del ICBF

#### **2. ¿Cómo describes a tu familia?**

Es una chusma bastante grande, digamos que no somos la típica familia que tu encuentras en toda parte en la que este papá, mamá. Mi casa es un inquilinato donde estamos todos: papá, mamá, mi hermana, ella con sus hijos, yo con los míos, llegan mis sobrinos, a veces mi hermano que también viene, está la vecina que también hace parte de la familia, entonces es como que se mueva mucho y las relaciones normales. Fuera de lo normal sería esa familia como rara, a veces con mi hermana no nos llevamos mal, pero tampoco nos llevamos bien, casi no nos hablamos; puedo decir que el resto de la casa pues bien ahí nos vamos; permanentemente en la casa convivimos diez personas.

### **3. ¿Cómo era la dinámica familiar antes del teletrabajo?**

Cada uno en su quehacer, los del colegio en el colegio, los demás cada uno en su función laboral, salir en la mañana, llegar en la tarde, al otro día la misma rutina.

### **4. ¿Actualmente cómo se encuentra la dinámica familiar después del impacto del teletrabajo?**

Ahorita reorganizándose nuevamente, acoplándonos otra vez a los horarios de estudio, en mi caso volviendo a la presencialidad, salir, porque mi trabajo es básicamente del área rural, sí, yo soy de la modalidad familiar, entonces todas las acciones se desarrollan en el área rural, volver a ir a los encuentros, volver a visitar a las familias que era algo que durante la pandemia no pudimos hacer, reunirnos, poder hacer nuestros talleres con todos los usuarios, con nuestras dinámicas, con nuestros juegos, que fue algo muy duro durante el tiempo de la medida preventiva de aseguramiento digámoslo así, como decimos nosotros acá en el programa en el que solo se podría a través de llamada telefónica, entonces ahora pues ya, mamá también en su función laboral ir y regresar entonces volviendo otra vez a ajustarse.

### **5. ¿Qué consecuencias le ha generado a su estabilidad familiar compartir su vida privada y laboral?**

¡¡¡¡Estrés!!!!. Muchísimo estrés, yo creo que fue las cosas más difíciles porque, en mi caso, mi trabajo depende mucho del ver, del entablar una conversación con el otro y entonces, yo me cargo mucho emocionalmente, porque uno recibe muchísimas situaciones problemáticas con los usuarios, entonces digamos que cuando yo salgo yo voy y disfruto el paisaje, voy por aquí, me voy para otra vereda así me divierto un poco, eso sirve muchísimo y el compartir también con mis compañeros, a veces uno contarles a ellos lo que me paso me ayudaba a descargarme emocionalmente, pero el tener que estar ahí en la casa todo el tiempo con el trabajo y la familia, mis chumas son pequeñas todavía y me dice:

“es que Mama!! No puedo las tareas mamá!!!”, era muy estresante y no había, digamos la manera de poder sacar eso, de uno quitarse un poco esas cargas, estas allí y no puedes reunirte con nadie y no es lo mismo una llamada telefónica, porque un abracito, una palmadita siempre ayuda, un gesto, pero estar 24/7 no, pero yo me refugien en la biblioteca municipal y convertí esto en mi oficina, fue muy duro combinar todo el tiempo el trabajo y la familia en casa, porque es que uno se carga todo, digamos que uno le ayuda a los hijos en la tarea, pero que te conviertes en el maestro permanente de los niños y tengas que estar cargando con toda esa problemática familiar de otras personas, más la tuya sin tener a quien contarle: “ve me está pasando esto o salirme dos horas de moto disfruto del aire, me relajo” pero en el teletrabajo no lo pude hacer.

#### **6. ¿Cuál ha sido el impacto del teletrabajo en su vida familiar?**

Pues digamos que no todo fue malo no, el teletrabajo también permitió que uno pudiera estar un poco más en la familia, hacer cosas, yo al principio me dedique a cocinar, me dedique mucho a eso y era una manera de desahogarme a veces la frustración, la rabia, entonces como me genero mucho estrés estar ahí todo el tiempo juntos peleando para allá, peleando para acá, aumenta mucho mas todo, estar estresados, las niñas no poder salir a jugar, no poder reunirse con sus amigos y están en esa época de precisamente de la compincheria, entonces para ellas también fue muy duro tener que lidiar. Mi familia es escala, va desde la más chiquitica a la más grande y más grande y más grande y más viejito, imagínate todos esos niveles de tención diferentes, combinar todo eso en un solo espacio era muy difícil, pero también como que esa situación llevo a que uno esté más pendiente del otro, más preocupados, por ejemplo los que están más lejos era más frecuente las llamadas para saber cómo están y como se han sentido, entonces en ese sentido se dio más acercamiento y en mi caso, cocinar para la familia, a mí me gusta mucho y me dio tiempo de hacer eso, reunirlos ahí con la excusa de preparar algo rico y que lo puedan disfrutar, como que todo eso tuvo dos caras como todo.



### **7. ¿Cómo manejó usted el diálogo familiar durante la cuarentena?**

Eso es complicado, pues yo creería que nosotros nunca dejamos de ser lo que cada quien es, digamos que, si era difícil combinar todos esos tipos de carácter de esa familia, de expectativas, de situaciones, de emociones pero siempre cada quien tuvo su propio espacio a pesar de todo eso, además que con las niñas, nosotras tenemos como una relación muy básica no, como chévere diría yo, más que estar gritando como mamá, peleando como mamá, yo me siento así como estar con mucha confianza para que las cosas fluyan con más confianza, yo creo que fue eso no, dejar que cada quien gritara si quiere gritar, si explota que explote, esa era la manera de sacar por lo menos para mí, no tuve esa que en otros casos que conocí: “que los hijos empezaron a sentir que se estaban ahogando y a explotar y las mamás no sabían que hacer, desesperadas, que si los llevaban al psicólogo o a donde, yo les decía calmasen, dele su espacio dejémoslo que se calme y ya que no pasa nada”, entonces fue eso, dejarlas a ellas que cuando querían llorar llorarán, y gritaran y sacaran sus emociones.

### **8. ¿Cómo eran los límites familiares antes y después del teletrabajo?**

Yo creo que son los mismo siempre, en ese sentido no hubo como ningún cambio, porque digamos que cada uno tiene unas tareas, escuela, trabajo siguieron los mismos, no porque están en la casa te vas a olvidar de cumplir esas tareas, esas responsabilidades de lo que tienes que hacer como ayudar hacer aseo, organizar la ropa, entonces en eso no hubo mucho cambio, para mí no hubo ningún cambio en ese sentido, siempre se mantuvo.

### **9. ¿Cuáles son las responsabilidades que cumple cada miembro de su familia?**

Pues, las niñas chiquitas tiene que ser niñas, ellas su responsabilidad son la escuela y colegio, en el caso de Danna mi hija, esta digamos que, como integrante de otros espacios juveniles, entonces tienen que combinar esas responsabilidades, porque a mí no me gusta que se metan solo por un ratico y ya, si se metió, es porque va a responder, en ese sentido yo no me tengo que

quejar en que sean irresponsables en sus actividades, pues mi papá es mi papá, con él no hay nada que hacer, mi mamá trabaja, mi hermana también trabaja y pues nosotros la responsabilidad que más exigimos es el estudio, que respondan en eso y de ahí pues ella ahí en su etapa de adolescente y la otra chiquita en lo que es una niña todavía porque así la considero yo, no se les ha dado roles de decir que asuman una responsabilidad que no correspondan como responsabilidad de adultas, eso no, cada quien en lo suyo.

#### **10. ¿Qué medidas toman mediante una adversidad o un problema familiar?**

Pues nosotros no somos en términos generales, asumiendo todo lo que es toda la familia, porque una cosa es mi círculo con las chusmas solo mía, pero, vivimos todos en la misma casa entonces, los problemas de las tres las que estamos ahorita, porque mi otro hijo está en otro lado es una cosa, pero no deja de importarnos a todos(familia), entonces si algo pasa, es como que todos se apoyan en lo que se pueda, entre todos, por ejemplo: un caso fue cuando el año pasado mi hermano se enfermó y pensamos que era Covid, pero así que pelearnos o que el estrés nos llevó a algo más complejo no, solo fueron problemas típicos, eso es lo bueno de estar toda esa chusma, es como los niños chiquitos, se pelean pero otra vez están todos juntos, excepto entre mi hermana y yo que toda la vida ha sido a si no es que sea de ahora ni que se halla profundizado con la pandemia, paso igual, estamos en un mismo sitio pero no nos peleamos, pero tampoco nos hablamos, como decirle a mis hijas valla llévele a su tía, valla dígame a su tía, siempre a través de intermediarios pero eso ha sido así toda la vida.

#### **11. ¿Cómo resuelven los conflictos familiares?**

Pues algo para mí que es importante, es no quedarse callado, como cuando uno está enojado es importante decirlo, en ese caso como les he ensañado a mis hijas a decir y si estallo pues que estalle, porque si tú lo dices, eso pasa, eso te libera, pero cuando tú te guardas eso se vuelve más complicado, entonces en la casa es así, pues yo considero que no tengo problemas así grandísimos, de

pronto alguna necesidad, como en mis hermanos cuando están lejos, necesitan que se les envíe algo, entre todos y lo que se pueda se ayuda, en la casa, la responsabilidad en la casa no solo es mi mamá y mi papá si no que todos, cada trabajador corre con servicios de la casa y parte de los que es la alimentación, mi hermana otra parte, y mi mamá otra parte, entonces todos aportamos para la economía de la casa, entonces no han existido conflictos como que uno no aporte en la casa, cada quien es consciente de lo que tiene que aportar, porque estamos todos con todos, pues allá en la casa somos tres familias, pero no cocinamos por aparte, nosotros es la misma olla para todos, el que este en la casa ayuda en lo que sea necesario, como las niñas si están en la casa se tiene que turnar, una hace aseo y otra se dedica hacer el almuerzo o comida y así se rotan y eso también dependiendo si han hecho algo que toca disciplinarlas, entonces los castigos son esos: la cocina, el aseo, pero no hay problemas con nada, por ejemplo: cuando yo tengo que madrugar y mi hermano se tiene que ir a trabajar, y mi mamá se va a las 5 de la mañana la que se quede en la casa se encarga de mantenerla limpia hasta que llegan los demás .

## **Objetivo 2**

Describir las estrategias utilizadas por los profesionales para organizar su tiempo de trabajo dentro del hogar.

### **1. ¿Cómo distribuyes el tiempo de las funciones laborales y familiar en un mismo espacio de trabajo-vida cotidiana?**

Pues digamos que nosotros manejamos un cronograma de trabajo, solo que el año pasado cuando inicio la pandemia si me dio muy duro, porque tenía tres trabajos al mismo tiempo de pronto eso me genero también un poco más de estrés, como todo en la casa y todo el día en la casa llegaba un momento en que estabas haciendo el almuerzo y también trabajando, estaba haciendo una llamada pero también estas metiendo la mano en la nevera, entonces si hubo mucho como desorden en ese momento y por eso opte en salir de la casa y buscar otro espacio que no sea mi hogar, y por eso llegue a la biblioteca

municipal, porque la biblioteca es un espacio seguro, nadie está molestando ni interrumpiendo y tenía todo lo que necesitaba, el espacio, la tranquilidad, la conectividad entonces al principio fue eso, pero después separando la actividad de la casa de la actividad laboral uno se organiza ya, y hay que hacer horarios, hay que programar las actividades, tal día toca hacer esto en ese caso nosotros tendríamos que estar 24/7 llamando en la mañana, tarde, todos los días, llamar y llamar y era muy difícil llamar todo el día porque uno deja de hacer otras cosas, por eso tocaba programar, tal día solo voy a llamar, tal día voy hacer esto otro y tal día solo voy hacer informes, porque si no me pasa como al principio, me estaba enloqueciendo.

## **2. ¿Cómo ha afectado el teletrabajo en los tiempos de ocio?**

No los tuve prácticamente, digamos que al principio el tiempo de ocio era cocinar, el poder sentarme y conectarme con el fogón, porque no había más, dejamos de hacer todo, porque no estaba permitido salir y reunirse para evitar la propagación del virus, no había la posibilidad de reunirnos con el equipo para programar las actividades, esos eran también momentos donde uno se distrae, pero no había esa posibilidad, entonces eran los momentos que decía voy a cocinar, voy a preparar algo para comer y compartir solo eso, entonces todo el tiempo era estar metido en función del trabajo, porque con esto se incrementó muchas estrategias nuevas que en mi caso no las conocía, en mi caso en mi trabajo la implementación depende de nosotros los psicosociales, porque nos tocaba estar capacitando, entonces era vea salió esto, luego lo otro, entonces y lea y lea y capacite muchas veces, nosotros el programa lo conocemos muy bien en presencial, pero ir a la modalidad virtual implicó dejar de aprender una cosas “olvidar unas cosas” y aprender cosas nuevas para desarrollar la misma actividad.

## **3. ¿Qué estrategias utilizo para desempeñar su trabajo desde casa?**

Aprender a utilizar el meet que ni siquiera sabía que existía, no sé qué tantas aplicaciones en ese año conocí que realmente no sabía que existían y ni me

acuerdo ya, porque nos toca conectarnos a esas capacitaciones, nos hicieron muchos talleres virtuales, y nos tocaba usar el celular para otra cosa que no sean fotos y WhatsApp, porque por lo menos yo tengo que reconocer, a mí el teléfono me gusta para las fotos, no soy de que llame y llame, soy más de salir y hacer el taller con las personas, mirarlas a la cara, llamo lo estrictamente necesario, pero depender en ese tiempo estrictamente del celular para todo fue una de las cosas que me golpeó muy duro, porque no me gustaba mucho y más encima que el ese año se me perdió, lo bote, entonces me iban a colgar, porque me decían: “¿Doris donde esta?, me llamaban y me escribían y me buscaban a la casa y nada”, y preciso en ese tiempo no nos habían pagado para comprar otro nuevo.

#### **4. ¿Disponía de un espacio adecuado para trabajar desde casa?**

Lamentablemente no disponía, como te decía en mi casa no puedo tener tranquilidad y recurría a un espacio de paz que en este caso fue la Biblioteca Pública, quien me adopto y pase la mayor parte de la cuarentena en este lugar.

#### **5. ¿Qué habilidades adquirió en la modalidad virtual?**

Aprendí bastante a utilizar ese celular, porque es que hoy muchas cosas que se pueden hacer desde un celular que yo no las veía funcionales, por ejemplo: trabajar Excel o Word desde el celular, yo tenía mi computador pero cuando se necesitaba de urgencia si toco hasta realizar diapositivas, que diseñar videos, dirigir una reunión entera desde el celular, toco aprender muchas cosas de ese aparato, y la vida se volvió indispensable y a uno hoy en día aún estamos soltando, pero hay otras que aún están muy apegadas a esto.

#### **6. ¿Cuál era la organización de su tiempo para el teletrabajo?**

Cuando ya logre organizarme, estaba en eso, dependiendo de las actividades que se pudieran realizarse, entonces el cronograma si muy fundamental, yo antes si tenía el cronograma pero haberse uno no lo seguía, se inventaba otro o lo cambiaba y se ajustaba a lo que salga porque eso depende mi trabajo, dependiendo la necesidad, porque si se presenta un caso por allá y yo tenía

planeado viajar o irme para otro lado, tengo que cancelar acá y tengo que ir para allá, entonces digamos que en la presencialidad mi trabajo dependía mucho de la necesidad de mis usuarios, pero ya con el teletrabajo aunque se tenía ese principio ya no salía, pero si tocaba llamar a esta unidad, porque tocaba y eso si es que se podía, porque acá la conectividad es pésima, la señal, el internet re malo, es más ahí partes donde ni hay señal telefónica, entonces tocaba concertar cita con el usuario, para que me valla al otro día a recibir la llamada o tengo que mandar a avisar con otra persona para que me reciba la llamada, hasta con 8 días de anticipación cuadrar la llamada y llegaba el momento de la llamada y nada, no se podían comunicar, hasta tocaba cambiar la estrategias a menudo, llamando a este llamo al otro porque tienes que cumplir si o si un número de llamadas al día, entonces era organizar lo más bueno que se pudiera tanto las llamadas y también organizar los informes sin colgarme de las llamadas antes que se me olviden, porque si es necesario desde las llamadas reportar los casos para salud y nutrición o para activación de rutas, eso era una cosa de locos, dificulto mucho el accionar de eso hay un momento en que nos reunimos todos los chicos. porque es que no podíamos cumplir la meta por la misma inestabilidad de la señal, entonces “Inventémoslos” pero de inventarse esa llamada, de inventarse ese registro es un riesgo, porque si le llega a pasar algo a esa familia y yo dije y reporte que estaba bien y resulta algo malo no, entonces hay pensamos en más estrategias, vamos hacer aun programa radial, donde ellos nos puedan escuchar, vamos hacer unos podcast que podamos enviar por WhatsApp a la gente que tenga conectividad, o vamos hacer infografías de lo que se valla a trabajar, vamos hacer carteleras para cuando es la entrega de los programas de alimento, cuando ellas puedan ver la cartelera, nos tocó hacer un montón de cosas para poder llegar hasta cada uno de las familias usuarias porque si o si hay que llegar a todas y yo tengo 152 familias.

**7. ¿Cuáles fueron las estrategias para dar a conocer a sus usuarios esta nueva modalidad con respecto a sus intervenciones profesionales?**

Como profesionales de apoyo, no se nos permitió el ingreso a las unidades, sino que las únicas que iban eran los auxiliares educativos, entonces afortunadamente se me enfermaron algunas maestras, entonces si no hay maestras apoyo psicosocial reemplaza, y eso me facilitó la entrada y yo pude ir a explicar cómo iba hacer toda la metodología de trabajo, como íbamos a desarrollar los temas en cuanto a la planificación de familias, eso me ayudó muchísimo, la desventaja fue que no tenía maestras y tuve que hacer doble trabajo, pero también fue ventajoso para mí, porque pude explicar con más claridad y de primera mano como iba a desarrollar los temas, fue empezar a crear los podcast, aprovechando un poquito en los grupos que hago voluntariado como la fundación hormiguero, aprendí hacer y conocer nuevas herramientas, como las infografías de cada tema y luego en mi caso me gustaba mandarles los dibujitos, los resúmenes para que ellas pudieran leer y en mi caso mis maestras tienen que hacer una planeación y que esa misma planeación se enfocaran mis temas así yo daba el tema y ellas lo iban reforzando durante los encuentros que tenían de acompañamiento familiar y con los que se podía mensajes de WhatsApp y también videos sobre todo para los niños, porque ellos son mucho más visuales, entonces hicimos los videitos para los que tenían WhatsApp y si una familia no tenía teléfonos inteligentes tocaba que la familia se dirija a la casa de la familia si tenía celular y puedan recibir el material lo ven y lo comparten eso si teniendo las medidas de bioseguridad que desde el principio se ha trabajado muy duro en eso.

**8. ¿Cuándo usted empezó a trabajar la modalidad, que herramientas de comunicación usted manejaba y conocía?**

Manejaba lo que era WhatsApp, pero solo para subir una que otra foto y hablar con mis amigos, pero en el teletrabajo, como te decía no podía estar sin el celular porque ahí nos mandaban todo, no conocía Meet, ni zoom ni otros programas que salieron a la luz en ese tiempo digital.

**9. ¿Qué estrategias utilizaron para resolver los conflictos laborales?**

Cargarnos nosotros mismos, pues realmente en esta ocasión en esta fundación entramos muy duro desde el principio, un choque terrible, porque nosotros siempre trabajamos con operadores, entonces cada año es un operador distinto y siempre por parte de la fundación hemos contado con un profesional aunque sea por allá cada año saca la cara y dice: “bueno, queridos chicos hagamos esto”, pero este año la fundación vino a implementar su manera de trabajo entonces el clima laboral se puso horrible hubo muchas renunciaciones hasta ese año hubo un paro nacional y los psicosociales siempre estuvimos allí y nosotros no podemos colocarnos ni del lado de unos ni de lado de otros, entonces somos los conciliadores de todo y fue muy duro por eso digo que nosotros nos tocó cargarnos nuestra carga emocional y la de los demás, no solo de las familias usuarias de las 152 que tengo sino también de nuestras familias del hogar y del quipo que tengo a cargo porque soy una de las que mete la cucharada en todo, entonces ahí está Doris para todo soy la de lavar y chancar entonces ahí siempre estoy, fue muy difícil entonces nosotros tratamos de mediar entre las solicitudes que hacían agentes educativos y auxiliares pedagógicos y las directrices que tienen el operador y administrativo y realizamos jornadas de bienestar virtual, si hacerlas presenciales era un complique, hacer las jornadas virtuales donde los profesionales saquen el malestar que llevan dentro era una locura, nosotros somos magos al cumplir los objetivos, frente a una cámara se pudiera hacer actividad física, a pesar de estar de tras de un computador, era ver esa encuentra de las emociones de los sentimientos fue muy difícil pero de hacían ahora ya con las actividades esenciales es mucho más mejor, se presta para un contacto aunque un hay distanciamiento pero somos seres humanos, necesitamos de un contacto físico, obviamente la presencialidad se suma cosa diferente muy diferente.

#### **10. ¿La jornada laboral y el trabajo eran más extensa de lo normal?**

Y creo que si, a veces cuando estoy en campo salgo a las siete de la mañana de mi casa y regreso a las dos de la tarde y ya no hago nada más, igual mi trabajo es por metas, depende de mí cuanto quiero matar una semana para tener más



tiempo libre, en pandemia no podía hacer eso porque tengo familias que la hora de conectarse era a las siete de la noche y eso se me hace hasta las diez de la noche o familias que solo podían los fines de semana un sábado o domingo, entonces no pudimos eso es algo que aún estamos peleando con el nuevo coordinador, porque no pudimos nunca descansar ni desconectarnos, las jornadas fueron de domingo a domingo y festivos sin nada y empezábamos, “que es que a mi llámeme a las seis de la mañana porque a esa hora tiene tiempo antes de ir a trabajar y si para donde yo voy no hay señal”, tenías que levantarte con todo el sueño a llamar a veces uno empezaba así a las seis de la mañana y antes del medio día ya hacía diez y hasta quince llamadas y llegaba la biblioteca municipal y me quedaba hasta tarde y llegaba a mi casa y seguía con las llamadas, entonces fue que no hubo manera de desconectar sino que tocaba a machetazos y al principio los únicos momenticos era eso, meterme en la cocina y cocine para que me distraiga, porque no había otra, pero ya gracias a Dios ya estamos de nuevo a presencialidad y llego el descanso, es más yo sufro de insomnio y eso se incrementó mucho más, muchos más problemas si yo vine a saber de estrés fue en la pandemia, porque yo he trabajado toda mi vida pero nunca y eso que soy de las que recibo y dejo que se vallan no me gusta quedarme con esas emociones y esos sentimientos allí eso lo aprendí muy temprano y hago que me pase muy fácil, rápido pero en pandemia si supe lo que es el estrés, se me lleno la piel, se me broto, se me cayeron las uñas, me salieron más arrugas, más canas, mas todo, el sueño era por ahí a las 2:00 am, 3:00 am, noches sin poder dormir o pasaba en blanco toda la noche, yo si le coloco cuidado a mi cuerpo, de hecho me gusta eso, porque el cuerpo habla mucho, pero en esa pandemia si, ¡¡fue terrible!!, estallo por todos los lados, problemas digestivos, nervios, memoria todo eso se alteró.

### **Objetivo 3**

Analizar las ventajas y desventajas del teletrabajo en el ámbito familiar.

#### **1. ¿Contaba usted con servicio de telecomunicaciones?**

Si, pésimo, pero si contaba

## **2. ¿Qué ventajas le generó la nueva modalidad laboral en casa para su familia?**

Yo diría que, aprender muchas cosas nuevas, compartir, estar ahí más tiempo con las niñas, porque antes me iba a las 7:00 am y regreso a las 5:00 pm total no las miraba todo el día, pero en pandemia mantenía ahí en la casa, yo creo que básicamente tocaba entender que somos seres que debemos adaptarnos a diferentes situaciones o dificultades que se nos enfrenten no hay que decir no puedo, de hecho en pandemia me dañe la rodilla y ahí si supe que era el límite de mis fortalezas y eso que también he estado en coma, pero en coma no supe nada porque estaba en coma!!, pero el día que yo me lastime la rodilla, yo iba para la Italia son tres horas caminando de ida y tres de venida, yo me dañe la rodilla faltando una hora para llegar a la vereda, entonces en ese momento como ya iba muy caliente por las dos horas caminando, entonces no lo sentí mucho pero cuando estaba en la vereda, si sentí el dolor, de venida tenía que caminar tres horas y el camino era espantoso, barro hasta por donde, en cada paso que daba se me hundía el pie y tenía que hacer fuerza y eso sentía que se me estaba destemplando la rodilla, tenía que controlar la frustración y pasar la frustración en rabia de no poder hacer nada en ese momento sino de seguir caminando sin importar el dolor, porque no había quien me cargue, no había ni un caballo o das o das,, porque no te querrías quedar ahí en medio de la nada sola y seguir, ese día llegue a las ocho de la noche a casa pero llegue, ese tipo de experiencias en medio de una adversidad social y todo lo que implicaba la pandemia, que te pase algo así complica más la situación.

## **3. ¿Qué desventajas tuvo el teletrabajo en su ámbito familiar?**

Para mis hijas fue mucho perder el contacto con los pares, con los amigos, con los compañeros, porque es ahí donde tu aprendes muchos aspectos sociales, afectivos y todo lo que implica poder estar con otro y en tiempos de pandemia no se podía y es más ellas no les gustaba salir, pues otros se iban con los amigos y

eso pero no ellas estaban era en la casa, las 4 mis sobrinas y mis hijas, mi desventaja fue que se pegaron más al televisor, terminaban tareas y corra al televisor, corra ver películas, a ver muñequitos y ahorita estoy lidiando con eso porque quedaron habituadas con eso, como ya acabaron las guías y no tiene nada más que hacer y corren a ver tv y ahorita estoy lidiando a que vuelvan a tomar una actividad diferente a estar haciendo tv, yo les dejo tareítas como pintar o leer pero entre más acaben ligero más rápido pueden ir a ver tv, yo sé que ser docente fue muy difícil entonces yo se la responsabilidad que implica ser docente, desafortunadamente aquí hay docentes que no, lidian con la tecnología, a duras penas pueden contestar las llamadas, pues igual es algo que nos tocó aprender a todos pero ellos se niegan porque ya son viejitos, se niegan a los cambios, se niegan a aprender, es simplemente copiar, pegar y así sucesivamente, mandan la guía pero nunca llamaron a preguntar si pudo o no resolver la guía, ningún video, tenía que suplir todo como los padres y madres que somos.

#### **4. ¿Qué afectaciones de salud tuvo durante el trabajo en casa?**

Es estrés, insomnio, problemas gástricos ya que la preocupación aumenta los síntomas, ¡¡mejor dicho que no me dio!! (risas).

#### **5. ¿Qué experiencias significativas en esta modalidad remota, que haya fortalecido tu formación personal y profesional?**

Yo estuve trabajando a la par con memoria histórica, una iniciativa de acá de la biblioteca, fue un proceso muy chévere, nos inyecto vitamina, los talleres que hicieron ella, bibliotecas a la calle fue muy bonito saber que uno aquí está queriendo hacer algo y se limita hacerlo, y otro que esta por allá y que ni te conoce, empieza a interesarse y te diga que puede aportar desde sus saberes y es ahí que aprendí a mejorar mis podcast para mis usuarios, entonces esa fue una de las experiencias significativas muy grande que me ayudaron a fortalecerme y fortalecerme en lo que hago mi trabajo con familias, nosotros fuimos a muchísimos talleres de formación, no puedo decir que todos fueron

malos o todos fueron buenos pero siempre ahí cositas que uno va agarrando de aquí y allá para poder fortalecer en mi quehacer, porque no es lo mismo que yo hable contigo por hablar a que yo tenga que hacer un manejo de duelo a través de una llamada telefónica, si así de frente a mí, generalmente a mí no soy y no me gusta que me digan “lo siento” y que venga un tonto que ni te conoce a decir “lo siento” es mucha hipocresía completa, pues yo de frente no, lo hago pero estaba dentro de mis obligaciones laborales y tuve dos casos de duelo, en casos de violencia intrafamiliar es duro, no puedes ni siquiera hacer una contención, fue muy muy duro.

#### **6. ¿Cómo fue el cambio del trabajo presencial al trabajo virtual?**

De 360 grados porque implica adaptarse a nuevas estrategias, nuevos espacios, nuevas formas de comunicarse, no es lo mismo a que yo valla y converse y lo mire, a veces uno tenía que hablar como loro, lo sentía porque las respuestas que uno recibía eran: “ajam, si, ajam, no, okey” y otras veces ni siquiera respondían nada y cuando uno le preguntaban que si estaba atendiendo contestaban: “si profe” escuchaba que desde por allá se escuchaba que había dejado el teléfono por acá y ella por allá lejos y uno no podía decir nada, tu sabias que no te están prestando atención pero aun así tienes, no puedes parar de hablar porque tiene una meta, unas obligaciones que hacer, había que hacer y dejar unas actividades para que ellos hagan para enviar la evidencia de que si recibieron el tema , una cosa de locos fue muy difícil, digamos que nosotros siempre procuramos que la familia desarrolle la imaginación como la herramienta para solucionar los conflictos pero también para entrar en sociedad, para convivir, como haces eso con una llamada telefónica una dinámica por una llamada telefónica, yo personalmente trabajo con juegos y con dinámicas, sea el tema de que valla a hablar me gusta hacerlo a través de una dinámica, pero no se podía a través de llamadas.

#### **7. ¿El aislamiento preventivo a causa del COVID-19, cómo les ha afectado en su quehacer profesional?**

Si, 100% porque las metodologías, las estrategias de trabajo que nosotros tenemos en presencialidad era imposible aplicarlas en virtualidad, así que tuvimos que aplicar nuevas estrategias y metodologías, algunas que nunca habíamos usado, si vamos hablar de resultados yo no diría que llegamos al 50% de resultados de lo que obtienes en presencialidad de lo que obtienes en virtualidad, porque teníamos que confiar en la gente , confiar que nos estuvieran escuchando, ahora no es lo mismo que yo le diga a la mamá y en el taller le explique de que trata esa cosa y haga con ella el ejercicio allí en unidad a donde ella pueda ver con se hace, a que ella lo tenga que hacer solo por llamadas telefónica el paso a paso de como se hace, si ella no me entiende, por más clarito que uno le explique hay gente que no te puede entender, comprender ni asimilar, entonces si nosotros trabajamos básicamente por los niños, las habilidades y capacidades de los niños pero hablar por teléfono a demás los padres no me van hacer el ejercicio, yo sabía que ella no me hacia la actividad, yo le digo haga como le dicen ella manualidades, pero nosotros no trabajamos manualidades pero ellas le dicen manualidades, entonces ahí que pintar la familia, yo sé que en la unidad la madre dibujaba y el niño pinta, mientras que allá no ella dibujaba y ella pintaba, el niño entonces que está haciendo, el niño no hacía nada, igual con el baile o el canto, como uno sabía si no realizaban o no, tocaba solo confiar en ellos, no hay manera en decir que el trabajo en la virtualidad fue bueno porque no fue así, yo considero que no

#### **8. ¿Cómo desarrollaron las relaciones interpersonales con sus compañeros durante el teletrabajo?**

Eso fue muy difícil, en el caso nuestro como seis apoyos psicosociales, eran porque ahora ya cambiaron, pero en esos días eran tres psicólogos, tres trabajadores sociales y como en la vida hay de todo, hay gente muy preocupada del otro, pero hay otros que están solo por la cuestión económica, entonces digamos que se presentaron situaciones en las que para mí fue muy duro, somos tres coordinadores y en cada coordinación hay una psicóloga y que a mí me llame una psicosocial o profe a decirme que: “mire que pasa eso que pasa lo otro”, y

yo le contestaba: “díglele a su psicóloga” y aun así me respondían: que con ella yo no puede hablar, es que ella no me quiere atender, por eso la llame a usted y yo tenía que estar en todo y yo les dije que ya no más, que yo no podía más, porque cada psicóloga debe asumir su responsabilidad y entonces venia las actividades virtuales y yo como soy la loca del paseo si era en la presencialidad yo era la que le colocaba el sabor, porque ella no están comprometidas en su labor social que se yo entonces me decían: dirija, y para mí fue duro asumir esa carga para todas las actividades y como tuvimos cambio de operador nos asignaron actividades que antes no teníamos, entonces nos solo aumentaron nuestra funciones laborales, sino que también el estrés de las relaciones con los otros y como te decía que había mucho inconformismo entonces todo el mundo quería pelear con todo el mundo y uno no, tratando de hacer la bandera de la paz y recuerdo que llego alguien por ahí y dije ya basta a mí no me joda valla díglele a otro porque estaba saturada y me desahogue con mis compañeros y me decía que yo no contesto así, y le dije llore si quiere llorar pero no me joda y después yo misma me decía: no Doris así no eres un ser humano que te cargas y si no hay manera en sacar, yo por lo menos en la casa si tengo problemas en el trabajo se quedan en el trabajo a mi casa no llevo nada de eso yo no le ando diciendo a nadie de lo que hice en el día, no me gusta trasladar mis problemas laborales a nadie que entra más la deje quieta más, se desaparecen.

### **9.3. SISTEMATIZACIÓN DE DATOS ENTREVISTA N.3**

**Nombre del Entrevistador:** ALIX JANETH CASTRO NUPAN  
VALENTINA HERMIDA BRAVO

**Nombre del Entrevistado:** JACKELINE ARIAS PEREZ

**Nombre de la Profesión:** TRABAJADORA SOCIAL

**FECHA Y HORA:** 19- 10- 2021 a las 11am

#### **Objetivo 1**

Conocer la dinámica familiar antes y después de la influencia del teletrabajo en el contexto familiar de 3 profesionales del programa modalidad familiar de ICBF en el valle del Guamuez/Putumayo.

**1. ¿En marzo de 2020 cuando se presentó el 1 caso de COVID 19 en el país en que se desempeñaba laboralmente?**

Yo soy trabajadora social de profesión, pero desde el año pasado, precisamente cuando empezó este tema de la pandemia, estaba empezando en este trabajo, en el centro de desarrollo infantil desde la modalidad familiar del ICBF.

Te cuento que para mí fue duro porque estaba empezando, era la primera vez que empezaba a trabajar en este campo y me sentía preocupada, me sentía azarada, porque yo entre con muchas ganas de conocer, de aprender, de conocer el contexto en el que me iba a desempeñar todo ese año lo cual era nueva, cierto, pero lamentablemente, empezamos y estuvimos alrededor de un mes, máximo dos meses, porque la pandemia empezó casi a principios de marzo y no fue mucho lo que estuve presencialmente, de ahí empezó a presentarse los casos de COVID 19 y personalmente me sentía muy afligida y me daba mucho miedo sin embargo después las orientaciones que dieron del ICBF fue que se tenía que suspender la atención presencial y empezó el trabajo en casa, lo que es el teletrabajo, creo que fue uno de los mayores retos que yo he asumido porque al principio fue muy duro porque de repente todo el trabajo lo tenía que hacer desde casa y pensábamos que íbamos a tener más tiempo para uno, para estar con la familia pero al principio donde estuve en ese periodo de adaptarme a ese nuevo cambio, me sentí muy embolatada, muy perdida porque primero que todo empezamos, todo el servicio todo el trabajo que dábamos paso de ser algo presencial al virtual no, una de las cosas más duras fue empezar a trabajar desde plataformas virtuales, yo soy una de las personas que soy muy exigente de que a la hora que si voy a orientar algo o voy a capacitar, me gusta de que estén 100% escuchando, porque uno de dedica a su tiempo, se prepara, como para que uno llegue a dar una orientación y nadie preste atención, para mí era muy

frustrante porque al momento de que se conectaban como plataforma zoom, que fue la primera que empezamos a manejar, para poder capacitar al talento humano y poder comunicarnos, para mí era muy frustrante cuando yo les decía, chicos activen sus cámaras, por favor yo quiero verlos ya que no estamos compartiendo y dejamos de vernos presencialmente, activemos la cámara para ver qué cambios han tenido por lo menos en su rostro y no, el talento humano era muy reacio a eso y muchas veces uno dedicaba su tiempo, horas en preparar las orientaciones, las capacitaciones, las cualificaciones, al talento humano, lamentablemente cuando llegaba el momento apagaban su cámara y desaparecían, uno a veces llegaba al momento de evaluar el tema y pregunta: “¿Tal persona está ahí, que le pareció el tema, la estrategia?” pero no respondían.

Eso al principio para mí fue muy frustrante , de verdad que lo fue, porque sentía que a nadie le interesaba, porque no recibía respuesta y eran temas que son tan coloquialmente lo dicen: tan trillados que ya no les interesa, sin embargo ya con los días, los meses donde se sentía que eso iba a perdurar y que supuestamente no íbamos a volver a la presencialidad pero no, y poco a poco yo me fui adaptando a eso, me conectaba igual que a mis compañeros decidí a no activar la cámara porque si deciden a no quererme ver o no querían verse yo tampoco, ya en ultimas decidimos fue todo el mundo apagáramos cámaras y solo nos escuchábamos, eso fue frustrante aunque poco a poco lo fui superando, después ya como trabajo en casa hubo cambios también personales, porque yo pensaba que iba a tener más tiempo para mi o para mi familia, pero fue algo totalmente diferente, ya la realidad era otra, yo pasaba derecho, cuando yo me daba cuenta eran las diez, once, doce, la una de la mañana y yo estaba dele y dele al trabajo y pegada a ese computador, empecé a enfermarme, se me alboroto la migraña a cada rato quede, hasta ahora con un dolor lumbar porque las horas que uno se llevaba sentado frente al computador era el día completo, casi no compartía casi con mi familia, en el tiempo de pandemia yo me tuve que venir a vivir acá con mis papás porque vivía con mi pareja, y trajo varios cambios y uno de esos fue



que nos miramos todos los días con él y era como si ya no nos aguantábamos, la pandemia empezó a reflejar la vida con mi pareja, entonces decidí vivir con mis papás y separarme de mi pareja temporalmente y acá permanecía en casa de mis padres trabajando todo el día, no descasaba, sábados, domingos, era horrible, para mí fue una experiencia horrible de verdad, marcó un antes y un después en mi vida personal y profesional, porque fue uno de los cambios más horrible.

## **2. ¿Cómo describes a tu familia?**

En mi familia siempre hemos sido bien unidos, hemos sido una familia muy unida y más en ese tiempo en que permanecíamos más tiempo aquí con mis papás, con unos lazos afectivos muy fuertes, la relación con mis hermanos también era muy fuertes, lazos afectivos muy fuertes, muy buenos, pues siempre que hay una dificultad la intentamos solucionar, somos cuatro hermanos, dos varones, dos mujeres, pero el único que vivimos con mis papás es mi hermano 3 ya los demás tiene su vivienda a parte.

## **3. ¿Cómo era la dinámica familiar antes del teletrabajo?**

Siempre hubo unión, siempre hemos sido unidos, y buscado respuesta a los problemas, éramos como menos interesados por el bienestar de los demás, como que si estábamos pendientes pero como que no tanto, cada quien era, como que si llegaba, pero chao, se fue hasta luego, nos vemos en la tarde o noche, o nos vemos al otro día o de vez en cuando rara vez en la semana o era la llamada no más, antes de la pandemia salíamos de paseo, al río, hacer una comida, venia mi hermana con sus hijos, con su esposo, en semana santa era el Maito (tilapia rellena de guiso y verduras), o la cachama humada, todos reunidos, aglomerados aquí en la casa así era antes.

## **4. ¿Actualmente cómo se encuentra la dinámica familiar después del impacto del teletrabajo?**

Durante el tiempo que estuvimos en pandemia fuimos muy desobedientes y casi no hacíamos caso, al principio no hacíamos caso, porque desde la desesperación de estar ahí aislados, encerrados, de no podernos ver, esa misma desesperación nos llevaba a salir a buscar, a visitarnos entonces en algún momento de la pandemia se enfermó mi cuñado de Covid y fui a visitarlo, porque como se escuchaba que eso podía hasta matar, fui con la intención de llevarle cosas y ayudarle a mi hermana en lo que necesite y después llegue acá a la casa y empecé, bueno antes de eso venia siempre mi hermana a desestresarse, porque en ese tiempo no podíamos salir ni aglomerarnos, los balnearios estaban prohibidos, salir en tiempo de pandemia y en ese año inicio el paro nacional, y no había de otra que estar en la misma casa y hacer cosas entonces en esos días éramos muy desobedientes, en lugar de mantenernos aislados fue que nos unimos más, sin embargo cuando ya empecé con los síntomas de esa enfermedad entonces mi familia dejo de venir, nos empezamos a aislarnos más y mi pareja ya no venía, entonces eran muchos cambios, cuando ya se presentó en caso de mi cuñado y también yo ahí si nos dio miedo, pero antes de eso éramos muy desobedientes.

**5. ¿Qué consecuencias le ha generado a su estabilidad familiar compartir su vida privada y laboral?**

Pues así consecuencias, fue negativa ya que no compartía mucho con mi familia al principio yo vivía con mi pareja y al raíz de todo eso tuve muchos problemas con mi pareja, él siempre ha trabajado como chofer de transporte público y en ese tiempo con la pandemia y el paro al cerrar las vías el permanecía sin trabajo en la casa, a diferencia de él yo si trabajaba en casa pero él no y como yo me enfrascada tanto en mi trabajo yo me olvidaba de él y entonces empezamos a tener dificultades y como te conté anteriormente nos separamos temporalmente y es ahí donde yo me regrese a vivir acá con mis papás y acá prácticamente viví lo mismo no compartía mucho con ellos.

**6. ¿Cuál ha sido el impacto del teletrabajo en su vida familiar?**

En mi familia a valorar mucho más a la familia, porque a veces uno se enfrasca tanto en su trabajo y uno se sienta y es dele y a mí me pasa de que me están hablando y yo no prestaba a tención por estar muy tenida en el computador y seguir trabajando y yo reflexionaba y sacaba un espacio para estar con mi madre.

**7. ¿Cómo manejó usted el diálogo familiar durante la cuarentena?**

Bastante, hablamos mucho mientras estuve aquí en la casa, nos comunicábamos cuando había tiempito nos reuníamos y con la familia externa solo llamadas telefónicas para saber cómo estaban, a contarles la experiencia que habíamos tenido para que no lo hicieran, créimos, yo empecé a creer en muchas cosas que no creía, un día me llamo una prima como a las once de la noche a contarme: “que hay que coger la biblia y buscar en ella un pelito y de ese pelito tenía que coger y leer y ese pelito lo tiene que coger y hervir en un agua y que cuando el agua este tibiecita deben tomar todos y que con eso a ustedes no le iba a dar COVID 19, eso y muchas cosas, a la hora de la desesperación uno hace muchas cosas todo lo que escuchaban lo queríamos hacer.

**8. ¿Cómo eran los limites familiares antes y después del teletrabajo?**

Aquí los todos ya somos como más independientes y en ese tema no hubo como mucha afectación.

**9. ¿Cuáles son las responsabilidades que cumple cada miembro de su familia?**

Para mi mamá es la jefa de este hogar, es la que tiene ese rol y diría yo la responsabilidad y autoridad, nos da indicaciones y nos llama la atención si es necesario y decirnos si eso está bien o está mal desarrolla actividades de trabajo informal, vende raspados en el parque principal, mi papá ya es una persona adulta mayor setenta y punta de años y también maneja un poco la autoridad, ya que es compartida pero más autoridad tiene mi mamá que mi papá y quien solventa la economía del hogar es entre todos, pero gran parte es mi mamá y nosotros 2 mi persona y mi hermano que se desempeña como moto taxi y él es

como el mediador, es muy clamado, muy tranquilo pero cuando es tiempo de intervenir en lo hace y si se está presentando algún conflicto o problema él interviene, también está mi tío él es un adulto mayor que tiene discapacidad vocal y auditiva el comparte con nosotros aquí en la casa y le gusta mucho el trabajo de carpintería, pero no ejerce por su misma discapacidad

#### **10. ¿Qué medidas toman mediante una adversidad o un problema familiar?**

Siempre hemos tratado de que cuando se presentan dificultades, reunirnos, dialogar y hablar para lograr razonar o llegar a alguna solución

#### **11. ¿Cómo resuelven los conflictos familiares?**

La mayoría se resuelve hablando, así como conflicto familiar grande no ha pasado, son leves y hasta por veces “bobaditas” que con el tiempo sólo se supera, pero una vez que si se presentó un conflicto soy yo quien tomo la batuta para afrontarlo que se resuelva de las mejores condiciones reunirnos en la sala de la casa y sentarnos a ver como lo solucionaríamos, sin echarle la culpa a nadie, sino que solucionarlo y ya para estar todos en calma.

### **Objetivo 2**

Describir las estrategias utilizadas por los profesionales para organizar su tiempo de trabajo dentro del hogar.

#### **1. ¿Cómo distribuyes el tiempo de las funciones laborales y familiar en un mismo espacio de trabajo-vida cotidiana?**

Este año donde estuvo la pandemia no tan grave no tan dura como el año pasado, porque el año pasado fue adaptarme a esa realidad casi todo el año fue entregada al trabajo 24/7 pasaba derecho, festivos, fines de semana, tenía que dejar de hacer planes para estar en el equipo dispuesta al trabajo no más por veces no sabía que día es, ni qué fecha era o si era o no festivo por eso puedo decir que en el año 2020 no tenía una organización, que me ayude porque no

quedaba tiempo, pero este año ya me organicé, yo me dije: “bueno tengo que sacar tiempo, tengo que estudiar tengo que trabajar, tengo mi pareja”, porque aunque me fui a vivir a la casa de mis padres no terminamos del todo con mi pareja pero sabía que tenía que organizarme para sacar tiempo a todo.

## **2. ¿Cómo ha afectado el teletrabajo en los tiempos de ocio?**

Si, totalmente porque era muy desgastante tenía que llamar y que no te contesten y sabías que tenías que llamar y saber cómo estaba el niño o niña entonces a veces pasaba sábados, domingos, festivos pegada en el computador y a las llamadas telefónicas, porque los usuarios se iban o no contestaban de lunes a viernes y llamaban a decir que el sábado o el domingo tenías disponibles a determinada hora y si o si tocaba llamar.

## **3. ¿Qué estrategias ha utilizado para desempeñar su trabajo desde casa?**

La utilización de los medios tecnológicos, actualizarme y conocer las diferentes plataformas de comunicación que hallan, la lectura, empecé a leer mucho, porque teníamos que dar respuesta al trabajo como sea, porque si teníamos que hacer llamadas la teníamos que hacer para cumplir con el objetivo, el celular se convirtió en una herramienta fundamental, era tanto para las familias como para nosotros, porque si no teníamos celular no podíamos comunicarnos, el plan de minutos y datos fue fundamental porque si no había minutos no podíamos llamar y los datos si era indispensable, porque se nos va la energía a cada rato o como si estábamos fuera de la casa estar siempre revisando los mensajes de WhatsApp .

## **4. ¿Disponía de un espacio adecuado para trabajar desde casa?**

No la verdad nunca he tenido, siempre me voy ubicando en cualquier parte aunque el año pasado me encerraba mucho en mi habitación, mi mamá me decía que venga a la sala y yo le contestaba que hacía mucho ruido y a veces estaba en las llamadas telefónicas hablando con los usuarios, las familias, y ahí se

escucha mucho ruido, llegan los vecinos, se escucha música tan solo los pasos de entrar y salir lo distraen a uno aparte de eso mi casa es central y se escucha pasar las motos, los carros y por eso mantenía mucho tiempo encerrada en la habitación y ese era mi lugar de trabajo, eso fue así hasta medio año, de ahí ya empecé a salir un poco tal como vez aquí “me busco una mesa desocupada y mi computador y mis hojas de relleno para hacer el informe.

### **5. ¿Qué habilidades adquirió en la modalidad virtual?**

A prender el manejo de las plataformas, hablar a través de una cámara, para mí al principio era duro, yo exigía a todos en que tienen que activar las cámaras, pero yo acá dentro sentía que moría de susto, de pena, pero yo decía que si no daba el ejemplo entonces ellos no lo van a hacer, pero creo que una de las habilidades que adquirir fue dar indicaciones o capacitaciones a través de una plataforma desenvolverse un poco más en eso.

### **6. ¿Cuál era la organización de su tiempo para el teletrabajo?**

Pues, el año pasado no tenía horario y no sabía si eran fines de semana o festivos, entonces lo que he hecho fue adaptarme al horario de oficina como trabajar de ocho a doce, descansar dos horitas y volver a retomar en la tarde a las dos o dos y media, hasta las cinco o seis pm, esta modalidad familiar ahora se ha vuelto más accesible a mis horarios, me ha quedado más tiempo en compartir con mi familia poder hacer el aseo con calma, poder irnos a la finca, entonces los fines de semana estudio y tratar de estar con mis papás, si no están si me quedo organizando actividades pendientes y en la noche descanso.

### **7. ¿Cuáles fueron las estrategias para dar a conocer a sus usuarios esta nueva modalidad con respecto a sus intervenciones profesionales?**

Lo que nosotros hacíamos era sensibilizar a las familias, orientarlas explicarles algunas temáticas en las que ellos solicitaban o en las que la misma maestra lo remitían los casos o nosotros a veces escogíamos un tema libre en el cual le dábamos de conocer a las familias, pero, así como intervenciones como tal no lo

hemos hecho por ejemplo si se presentaba un caso de violencia intrafamiliar se la orientaba a través de la llamada telefónica y ya él o ella era la persona a quien se la orientaba.

No todos los usuarios o familias tenían acceso a teléfono móvil y nosotros teníamos que hacer maromas, porque el año pasado había una que otra familia que no tenía celular y para rematar las que vivían en el pueblo en pandemia decidieron irse a vivir a la zona rural y a ellos si no les cogía señal, a pero resulta que familiares de los usuarios que vivían no tan lejos si les cogían señal, entonces programamos la hora de la llamada para que ella pueda recibir la orientaciones, muchos no tenían el celular o señal, lo que nos tocaba adaptarnos a las necesidades de los usuarios si ellos me dicen la hora en la que pueden yo lo hacía y los llamaban cuando ellos me lo decían si es en el día o noche o fin de semana o cualquier día yo lo hacía siempre yo me adapté a ellos, otra era con los poco que no tenía el celular nos comunicábamos con los vecinos o cualquier otro familiar que vivían cerca y los que no, tenemos un listado de los presidentes de las juntas de barrios y nos decían si se habían ido o no a la vereda o cualquier otro inconveniente y le pedía que necesitaba saber de tal usuaria yo les decía: “los estoy llamando del programa de primera infancia del ICBF” y de una sabían contestarme y colaborar y ahí yo sabía que había pasado con el niño si estaba bien o donde estaba, si lo llevaron a crecimiento y desarrollo, si fueron o no fueron.

**8. ¿Cuándo usted empezó a trabajar la modalidad remota, que herramientas de comunicación usted manejaba y conocía?**

El dialogo, la comunicación y el celular, Muy pocas plataformas, yo no conocía ni había escuchado mencionar de Zoom la que era la plataforma en la que nosotros empezamos a manejar y la que nos parecía más fácil y meet hace poco la conocí o ese otro Skype no nunca las había escuchado.

Cuando ya nos queríamos pasar a meet, porque meet era más fácil, porque no tenías que descargar ninguna aplicación entonces ya nos habíamos acostumbrado a trabajar en el Zoom pero Zoom nos daba solamente cuarenta minutos y se cortaba entonces me tocaba con mi compañera de CDI era programar una reunión y luego crear otro link para seguir cuando se acabe los cuarenta minutos y junto con mi compañera era cerrar uno y seguir con el otro link y después ya fuimos cacharreando y fuimos aprendiendo los nuevos programas.

### **9. ¿Qué estrategias utilizan para resolver los conflictos laborales?**

Pues, el año pasado fue un año muy duro, cuando se presentaban problemas o dificultades con mis compañeros, todo se presentaba y se hacía reunión a través de la pantalla, “que hay aquí un problema con esta persona” todo era por Zoom, se hablaba y hablaba pero virtualmente quedaba arreglado el problema, pero resulta y paso que yo percibí al momento de la presencialidad o cuando ya nos dieron el aval de que ya nos podíamos reunir con todos los protocolos de bioseguridad, se hizo una reunión presencial y creíamos que ya se había solucionado pero no uno se daba cuenta que el problema estaba patente.

### **10. ¿La jornada laboral y el trabajo eran más extensa de lo normal?**

Si, totalmente como te venía diciendo desde el principio yo no descansaba y me daba cuenta que a las dos o tres de la tarde yo no había almorzado y yo estaba clavada en el computador y me traspasaba horrible durante pandemia, nunca me había traspasado antes ni en los cinco años de la universidad yo nunca supe que era el traspaso nunca, pero el año pasado fue terrible a parte que yo me preocupaba mucho, porque era mi primer trabajo y estaba obteniendo experiencia, recién estaba aprendiendo muchas cosas y aun así le doy gracias a Dios de no dejarme renunciar, porque muchas veces quise renunciar es más, muchas personas renunciaron, entre agosto y septiembre del año pasado iba a renunciar, quería renunciar porque ya no daba más, me sentía cansada, enferma



agotada, más sin embargo gracias a mi compañera que me apoyaba y estaba muy pendiente, seguí y seguí hasta que terminamos todos los objetivos de ese entonces.

### **Objetivo 3**

Analizar las ventajas y desventajas del teletrabajo en el ámbito familiar.

#### **1. ¿Cuenta usted con servicio de telecomunicaciones?**

Si contaba con todos los servicios, pues me tocaba, aunque no lo tuviera tenía que conseguir la forma de adquirirlos.

#### **2. ¿Qué ventajas le generó la nueva modalidad laboral en casa para su familia?**

Pues el estar y compartir con mi familiar y eso que casi era muy poco que compartía con ellos.

#### **3. ¿Qué desventajas tuvo el teletrabajo en su ámbito familiar?**

Yo me aislaba mucho por el mismo trabajo y como no conocía, como no manejaba muchas cosas entonces yo permanecía muy anclada en mi trabajo, era anexo tras anexo, más lo que nos enviaban del ICBF y era regularmente leyendo cada oficio o temática para reforzarnos como profesionales, así como la relación con mi familia y eso fueron más que todo como desventajas más que ventajas

#### **4. ¿Qué afectaciones de salud tuvo durante el trabajo en casa?**

Se me alboroto la migraña todos los días y más con este sol tenía que estar todo el tiempo con mis patillas y el dolor lumbar por permanecer mucho tiempo ahí sentada frente al computador, en cuanto al Covid si me dio muy duro, yo inicialmente pensaba que era una gripa, como un malestar y me fui a una farmacia y allí me aplicaron unas inyecciones y me dijeron que si seguía así mañana vuelva y así varias veces y yo seguía muy mal, yo perdí el olfato, perdí

el gusto, perdí las ganas de todo, fueron como veinte días que la pase así y me quede en la cama porque me dio muy duro y aun así no fui al hospital.

**5. ¿Qué experiencias significativas en esta modalidad remota, que haya fortalecido tu formación personal y profesional?**

Conocer a las familias, a pesar de que eran solo llamadas para mí no solo era así, aunque me decía que en quince minutos yo me pasaba más tiempo, me demoraba mucho más, con esas llamadas conocí el contexto de muchas familias así por llamadas sin tener la observación directa, porque ellos al no estar ahí decían y soltaban un poco más de su historia que no se conocía.

Me volví más sensible, porque las profes me decía “Yake” hay familias que están desempleadas hagámosles una remesita, entonces eso de los mercados fueron una de las experiencias más significativas que viví y que de una y otra manera influyeron mi vida personal y profesional, eran mercados que los gestiona con la alcaldía, comisaría de familia, a mí me solía llamar las mamitas a decir que vea solo tengo tanto para comer y a mí me entraba la desesperación y gracias a Dios aquí en mi casa teníamos los ahorros y el único ingreso económico que entraba en la casa era el mío, porque mi hermano como moto taxi no podía ejercer en tiempo de pandemia así mismo mis padres con su trabajo informal no podían salir y así salimos adelante.

**6. ¿Cómo fue el cambio del trabajo presencial al trabajo virtual?**

Duro totalmente, porque cuando uno trabaja presencialmente uno tiene contacto directo con las familias, con los niños y uno con la observación directa fortalece mucho más el que hacer, hacer el análisis y diagnóstico, pero cuando uno entro al teletrabajo con esa atención virtual a veces uno no sabe si creer o no creer en lo que están diciendo los usuarios, porque es algo que tú no puedes corroborar, es algo que tú no puedes ver entonces allí hubo un choque muy grande, en mi caso no me correspondía pero si a mis compañeras y yo las sabía ver como gallinas ciegas, cuando en un caso es el tema que se trabaja acá con los niños

que es apego, seguro y desarrollo y eso se debe hacer con base a la observación directa y resulta que a ellas le pedían hacerlo con llamadas telefónicas, las cuales fue muy duro, porque así no se podía realizar los objetivos solo con llamadas y lo que quedaba en todo solo era confiar en lo que nos digan por celular, yo no lo tuve que hacer pero mis compañeras sí y eso fue un choque muy duro para todos creería yo no solo para los profesionales sino también para las familiar que se miraban afectadas, nos dimos cuenta que este trabajo tiene que hacerse netamente presencial no es algo que se pueda hacer solo por llamadas, pues se puede hacer pero no sería un trabajo con calidad, no hay certeza de que lo que se está escribiendo o lo que se esté oyendo sea verídico.

**7. El aislamiento preventivo a causa del COVID-19, ¿cómo les ha afectado en su quehacer profesional?**

Afecto en el sentido en que fue muy poco la socialización con los otros compañeros profesionales, uno aprende, de esas reuniones, de esos talleres, de esas capacitaciones presenciales uno aprende mucho pero el año pasado nos cogió a toda quemarropa y no nos dio tiempo de conocer ni compartir con los otros profesionales, por ejemplo, nosotros los trabajadores sociales teníamos que orientar al talento humano, pero eso fue algo muy negativo porque como te decía eran reacios al contacto virtual.

**8. ¿Cómo desarrollaron las relaciones interpersonales con sus compañeros durante el teletrabajo?**

Para mí eso fue totalmente nulo porque una llamada no era casi nada, porque una relación interpersonal una la puede vivenciar es el contacto presencial, cuando estábamos en el contacto virtual no fue nada bueno para mí no.

## 10. ANALISIS DE DATOS

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos y dando cumplimiento con el primer objetivo: “conocer la dinámica familiar antes y después de la influencia del teletrabajo en el contexto familiar de tres profesionales del programa modalidad familiar del ICBF en el valle del Guamuez/Putumayo”, se logró evidenciar a través de las entrevistas realizadas a los tres profesionales psicosociales (trabajadoras sociales y psicóloga), afectaciones significativas dentro del sistema familiar, en el cual resaltamos el modelo sistémico de trabajo social de Juan Jesús Viscarret: “define como principales propósitos de su intervención mejorar la interacción, la comunicación de las personas con los sistemas que les rodean; mejorar las capacidades de las personas para solucionar los problemas” (54).

Dentro de las entrevistas número 1 y número 2, donde se demostró que los sistemas familiares de las profesionales, manejan dentro del hogar diálogo y comunicación asertiva y tiempo de calidad, afianzando la escucha reciproca, de este modo generan una estrategia positiva para la resolución de conflictos, afianzando la teoría del psicólogo Ares cuando dice: *“disminuir las consecuencias negativas de los conflictos requiere un cambio en la posición y en la interacción de una persona respecto a otra. No podemos esperar que el conflicto desaparezca y menos instantáneamente, la realidad no va a cambiar si no hacemos algo por cambiarla”* (55). Una muestra de esta teoría la responde la entrevista numero 1 cuando dice: *“Lo resolvemos siempre con el dialogo, estando atenta a lo que dice la otra persona, buscando siempre una solución positiva y fortalecida”*; ambas profesionales resaltan la importancia de la comunicación familiar , en el sentido en que las personas no deberían guardar sentimientos o emociones que perjudiquen el resto del sistema, así mismo lo expone la entrevista numero 2 cuando dice: *“yo creo que fue eso no, dejar que cada quien grite si quiere gritar, sí explota que explote, esa era la manera de sacar por lo menos para mí... entonces fue eso, dejarlas a ellas que cuando querían llorar*

*llorarán, y gritarán y sacar sus emociones”* por lo que es correcto decir que las circunstancias del confinamiento obligatorio salieron a flote en cada sistema familiar de las 2 profesionales psicosociales del ICBF la importancia del saber comunicar sus tristezas, sus preocupaciones, el estrés, etc.

Cabe resaltar que en la entrevista 3 se evidenció una afectación de la dinámica familiar causada por el teletrabajo en tiempo de pandemia. De esta manera se produjo un distanciamiento en la vida conyugal, donde el principal detonante de esta separación se debe al constante trabajo que tenía que realizar la profesional en casa. La entrevistada explícitamente comentó lo siguiente:

*“en el tiempo de pandemia yo me tuve que venir a vivir acá con mis papás porque vivía con mi pareja, y trajo varios cambios y uno de esos fue que nos miramos todos los días con él y era como si ya no nos aguantáramos, la pandemia empezó a reflejar la vida con mi pareja, entonces decidí vivir con mis papás y acá permanecía trabajando todo el día, no descansaba, sábados, domingos, era horrible, para mí fue una experiencia horrible de verdad, marcó un antes y un después en mi vida personal y profesional”.*

Debido a esta respuesta se logró observar la tristeza al recordar los sucesos vividos en el tiempo de pandemia (COVID-19), dando su respuesta con un nudo en la garganta y sus ojos medio llorosos; basándonos en la teoría general de los sistemas donde el autor *Preister, 1981* nos expone que *“La familia como sistema será vitalmente afectada por cada componente del sistema. Tan integral es esta relación entre las partes del sistema y el sistema total, que, si un individuo o subsistema familiar flaquea en su funcionamiento, la totalidad del sistema familiar se ve afectada”* (56). Por ende su microsistema familias tuvo fisuras personales llegando al punto de abandonar su hogar, para cumplir su responsabilidad laboral, resaltando que era su primer empleo para obtener su experiencia profesional; refugiándose en casa de sus padres para obtener una mayor concentración en su ámbito laboral, recibir apoyo por parte sus familiares, ya que

su sistema familiar siempre ha sido unido, con lasos afectivos muy fuertes y ante cualquier adversidad ha existido el dialogo para poder solucionar sus conflictos.

De igual forma y teniendo en cuenta la teoría estructural de la familia, del autor Salvador Minuchin nos dice *que “la familia no es una entidad estática, sino que está en un constante movimiento”*, se resalta esta afirmación en los sistemas familiares de las 3 profesionales psicosociales de ICBF tras el impacto que vivieron desde el confinamiento obligatorio sobresaliendo sus límites, valores, responsabilidades, alianzas y jerarquías dentro de su hogar. Cada familia tiene claro sus límites, cada regla que se establece en la familia y que a pesar del cambio que vivieron en sus vidas, cada sistema los afianzo y los mantuvieron firmes para conservar la resiliencia, como es en el caso de los límites claros, en la entrevista número 1 y 2 donde la convivencia fue equilibrada; en el caso de la entrevista numero 3 los limites maritales fueron rígidos ya que la comunicación no fue asertiva, hasta el punto de producir una separación temporal; por otro lado los sistemas familiares han logrado cumplir y mantener las responsabilidades que ejercen dentro de hogar como lo señala una de las entrevistadas: *“las niñas chiquitas tiene que ser niñas, ellas su responsabilidad son la escuela y colegio.....mi mamá trabaja, mi hermana también trabaja y pues nosotros la responsabilidad que más exigimos es el estudio”*.

De igual forma, en la teoría estructural de la familia también nos encontramos con Desatnik (2004) quien nos dice que: *“La jerarquización se refiere a las posiciones que ocupan los distintos miembros de la familia con relación al ordenamiento jerárquico dentro del sistema, y marca la subordinación o supra-ordinación de un miembro respecto a otro. Es decir, como define la función del poder y sus estructuras de la familia, orilla a una diferenciación de los roles de padres e hijos y sirve como fronteras entre generaciones”* (23), tema relativamente importante ya que en cada sistema familiar existe autoridad o influencia de uno o dos miembros de hogar, así mismo la definición de poder y la

diferencia de los roles en los subsistemas familiares, como es el caso de la tercera entrevista la cual nos dice: *“Para mí, mamá es la jefa de este hogar, es la que tiene ese rol y diría yo la responsabilidad y autoridad, nos da indicaciones y nos llama la atención si es necesario y nos dice si eso está bien o está mal”*. Como se puede observar en este sistema familiar la jefatura femenina para ellos sigue siendo su máxima autoridad en ese hogar sin importar la edad que tengan; mientras que en la primera entrevista claramente nos explica que la jerarquización es su casa es: *“aunque en mi familia se vea de una cierta tipología tradicional donde se evidencia mucho el tema del patriarcado donde los hombres manejan cierto rol y las mujeres otro rol; mi mamá se encarga de todo el tema de la casa y mi papá del trabajo externo a ella, sin embargo todos han logrado con cumplir y mantener ciertas responsabilidades de la casa cada uno, como vemos aún se maneja es tema del patriarcado pero un poco más modificado”*. Aquí claramente evidenciamos que la jerarquización este sistema familiar lo llevan en estilo llamado el patriarcado esto quiere decir que el hombre impone su voluntad, poder y superioridad ante la figura femenina al asignarle diferentes tareas y obligaciones como el que hacer del hogar entre otros.

Dando cumplimiento al segundo objetivo: *“describir las estrategias utilizadas por los profesionales para organizar su tiempo de trabajo dentro del hogar en tiempos de pandemia”*, analizamos la afectación notoria que tuvieron las tres profesionales para organizar su tiempo dentro del hogar para acoplarse a la modalidad de teletrabajo, donde cada una relató que gradualmente utilizarían el cronograma para establecer espacios de interacción con su sistema familiar, pero lamentablemente estuvieron 24/7 en el teletrabajo, dejando a un lado su vida cotidiana ya que ninguna pudo cumplir ese tiempo de ocio, para poder desempeñar sus objetivos laborales. Esta problemática presentada en las tres entrevistadas puede verse comparada con la teoría del sistema tecnológico del autor quien comenta que “el teletrabajo como modalidad laboral del futuro, nos habla que el teletrabajo es propiciado por los avances en las tecnologías de la información y la comunicación, su nacimiento y proyección se basa en

argumentos que le confieren una potencialidad de futuro susceptible de superar las distintas modas que, efectivamente, se introducen periódicamente en la vida empresarial y laboral” (57). Dentro de esta modalidad laboral del futuro donde lo resalta el autor chaparro permitiendo demostrar el avance que se destaca el trabajo a distancia como nueva forma de subsistir y más aún en el impacto de la llegada del COVID-19.

Para estas profesionales en su labor se manejaba mucho el contacto físico con sus usuarios “campo” a pasar de la noche a la mañana a realizar sus intervenciones de forma virtual y lográndose comunicar vida telefónica, generando así una dependencia al celular para intentar comunicarse mañana, tarde y noche sin importar el trasnocho, ni fines de semana y festivos; para los autores *Germain y Gitterman (1980)* exponen el objeto de trabajo social desde el modelo ecológico como: “sería más bien ajustar las capacidades de adaptación de los individuos y las propiedades del medio ambiente, del entorno, con el fin de producir transacciones que maximicen el crecimiento y el desarrollo de todas las personas e impulsen los entornos” (58).

Cabe resaltar que el exosistema familiar se desequilibró ya que su contexto social cambió repentinamente pues ninguna de las tres profesionales disponía de un espacio adecuado para trabajar desde casa, generando ciertas conductas de estrés que lo afirma la entrevista dos *“lamentablemente no disponía, como te decía en mi casa, no puedo tener tranquilidad y recurría a un espacio de paz que en este caso fue la Biblioteca Pública, quien me adoptó y pasé la mayor parte de la cuarentena en este lugar”*.

Las estrategias que utilizaron las profesionales para desempeñar el teletrabajo fue conocer nuevos programas digitales como fueron: meet, zoom, skype y reforzar los conocimientos de la aplicación WhatsApp ya que enviaban capacitaciones o informes del ICBF para afianzar su quehacer profesional a los usuarios de manera virtual. Así mismo las estrategias que utilizaron para llegarle



a los usuarios que no contaban con servicios de telefonía e internet fue recurrir a espacios radiales, realización de podcast y carteleros con los temas de orientación y capacitación. Resaltamos la pionera Mary Richmond quien promovió la filosofía de la perspectiva de las fuerzas en su texto Caso social individual: *“Entre los dones naturales de todo trabajador social de casos, debe figurar una deferencia instintiva para las personas que le son más extrañas. Es su privilegio descubrir y liberar lo mejor que existe en cada individuo y esforzarse, con alma de artista, en desarrollar la profundidad y la riqueza de tonos que lo conforman”* (26), a pesar de las dificultades del confinamiento las profesionales fueron resilientes y se adaptaron para prestar su servicio social a esta institución, al punto de fortalecer cada vez más sus labores personales y laborales, también adquirieron habilidades y destrezas para continuar su trabajo virtual, en el cual resaltamos respuesta que nos proporcionó la entrevistada # 1: *“Yo creo que todas las personas aprendimos habilidades comunicativas, porque cuando nosotros trabajamos con familias y tenemos que detectar algunas situaciones de riesgos nosotros íbamos al lugar, analizábamos los comportamientos de las personas, evaluábamos el entorno; pero para hacerlo por medio de llamada telefónica y pretender conocer cuáles son esos factores de riesgo existentes en esas familias con lo que ellos me decían era difícil, primero sostener a las familias que se queden o duren en una llamada telefónica era complicado porque existen personas que si les interesaban recibir ese acompañamiento, otras no y te quedabas hablando solo. Por esas razones fue que reforcé cada vez más esa habilidad de escucha, interpretar las cosas, saber cómo nos dicen las cosas, que tonos de voz utilizan, si se contradecían en la información, si decía la verdad o no y saber si en realidad era un factor de riesgo o si me estaba ahogando en un vaso de agua y no era como lo pensaba, como decía eso era un reto aprender a activar esa capacidad de escucha, estar muy atenta a todo”*.

Como se resalta en esta respuesta las habilidades y el aprendizaje fue muy constante para sobrellevar el ambiente familiar y laboral, así mismo cumplir con sus responsabilidades profesionales de una forma correcta y eficaz, no hay que

dejar de un lado la existencia de los conflictos laborales que estuvieron latentes dentro del teletrabajo, en este caso manejar una problemática virtualmente no fue la mejor situación, ya que resolver frente a una pantalla no garantiza la resolución de dicho conflicto, primero hay que tener claro la definición de conflicto según el autor Stephen Robbins (51) es un proceso que comienza cuando una parte percibe que otra ha afectado negativamente algo que le interesa a la primera, o que está a punto de afectarla. Así mismo menciona que existe tres tipos de conflictos los cuales son: conflicto de tarea, conflicto de relación y el conflicto de proceso, estos conflictos laborales forman parte del desarrollo del clima organizacional que en este caso es el ICBF del Valle del Guamuez/Putumayo, dando respuesta a esta definición la entrevista tres nos expone una situación de conflicto laboral al comentar: *“pues el año pasado fue un año muy duro cuando se presentaban problemas o dificultades con mis compañeros todo se presentaba y se hacía reunión a través de la pantalla, que hay aquí un problema con esta persona todo era por Zoom se hablaba y hablaba pero virtualmente quedaba arreglado el problema, pero resulta y paso que yo percibí al momento de la presencialidad o cuando ya nos dieron el aval de que ya nos podíamos reunir con todos los protocolos de bioseguridad pero cuando se hizo una reunión presencial y creíamos que ya se había solucionado uno se daba cuenta que el problema estaba vivo”*. Teniendo en cuenta lo del autor anteriormente mencionado este tipo de conflicto se le conoce como conflicto de tarea el cual “se relaciona con el contenido y metas del trabajo, este tipo de conflicto es funcional siempre y cuando sean poco intensos es decir de bajo nivel, lo que significa que el conflicto de tarea surge cuando los miembros del grupo tienen diferencias en puntos de vista, ideas y opiniones acerca de la actividad laboral que se encuentran realizando, por lo tanto, esta diferencia hará que los colaboradores piensen en fomentar la creatividad, aumentar la comprensión mediante la identificación de los diferentes puntos de vista y respetando las opiniones del otro” (20).

Cabe resaltar que resolver un conflicto frente a una pantalla no es la mejor alternativa ya que los individuos no expresan emocionalmente sus inquietudes o dificultades con confianza frente a una reunión virtual, generando un desequilibrio de manera personal y profesional, aumentando cada vez más un clima organizacional desfavorable dentro de la institución del ICBF del Valle del Guamuez/Putumayo.

Por ultimo y dando cumplimiento tercer objetivo: *“Analizar las ventajas y desventajas del teletrabajo en el ámbito familiar”*, se observó que para las tres profesionales entrevistadas fueron más desventajas por razón de estar todo el día sometidas a su trabajo, ocasionando en ellas perdida de contacto con familiares, amigos, compañeros de trabajo y vecinos, por ende, la interacción para el ser humano es importante porque gracias a eso puedes aprender aspectos sociales y afectivos, lo que implica conocer y poder relacionarse con el otro, donde el autor principal de este desequilibrio social fue la pandemia.

Otra desventaja para una de las entrevistadas fue tomar orden con respecto al aprendizaje y crianza de sus hijas, debido a que no solo debía cumplir el rol de madre, sino también el rol de docente ya que en este entonces se enviaban guías para que sus estudiantes las resolvieran en casa, pero los padres eran quienes explicaban y le ayudaban a resolver sus tareas, como se observa en la narrativa de la entrevista dos: *“desafortunadamente aquí hay docentes que no lidian con la tecnología, a duras penas pueden contestar las llamadas, pues igual es algo que nos tocó aprender a todos, pero ellos se niegan porque ya son viejitos, se niegan a los cambios, se niegan a aprender, es simplemente copiar, pegar y así sucesivamente, mandan la guía, pero nunca llamaron a preguntar si pudo o no resolver la guía, ningún video, tenía que suplir todo como los padres y madres que somos”*.

Así mismo las tres entrevistas realizadas concuerdan que al ser más extensa la jornada laboral, generaron problemas en su salud, el principal problema que forjo

el teletrabajo fue el estrés por permanecer todo el día frente a una pantalla o llamadas telefónicas, del mismo modo, se pudo observar problemas a nivel lumbar al no contar con un lugar adecuado llenando informes o comunicándose con sus usuarios. Por otro lado, se resaltaron problemas gástricos y fuertes dolores de cabeza entre otros. La entrevista número 3 a parte de tener las características de salud anteriormente mencionadas, resaltó que le afectó notoriamente los síntomas del COVID-19 con las siguientes palabras:

“se me alborotó la migraña todos los días y más con este sol tenía que estar todo el tiempo con mis pastillas y el dolor lumbar por permanecer mucho tiempo ahí sentada frente al computador, en cuanto al COVID-19 si me dio muy duro, yo inicialmente pensaba que era una gripa, como un malestar y me fui a una farmacia y allí me aplicaron unas inyecciones y me dijeron que si seguía así mañana vuelva y así varias veces y yo seguía muy mal, yo perdí el olfato, perdí el gusto, perdí las ganas de todo, fueron como veinte días que la pase así y me quede en la cama porque me dio muy duro y aun así no fui al hospital”.

Claramente se puede deducir que para estas tres profesionales lo más significativo y duro para su profesión fue el giro de 180° que causó la pandemia a su vida profesional porque les tocó reinventar sus herramientas de intervención, llegando al punto de significar para ellas un reto más para sus vidas, recordando que en el 2020 no solo fue el impacto de confinamiento sino también que a nivel nacional se generó el paro nacional sobre la reforma tributaria, creando una escasez a nivel departamental y local, poniendo en acción a la institución del ICBF con las ayudas humanitarias especialmente en las zonas rurales priorizando a la modalidad familiar y primera infancia; por ende a causa de los hechos el programa y las personas entrevistadas ya están preparadas afrontar los nuevos cambios para lo que se espera del futuro.

Dentro de la institución se desarrolló las relaciones interpersonales con sus compañeros durante el teletrabajo con dificultad puesto que no hubo contacto directo con su grupo de trabajo generando inestabilidades personales, llegando

al punto de atribuir todo el trabajo laboral a una sola persona, como nos contó la entrevistada # 2: *“entonces digamos que se presentaron situaciones en las que para mí fue muy duro, somos tres coordinadores y en cada coordinación hay una psicóloga y que a mí me llame una psicosocial o profe a decirme que: “mire que pasa eso que pasa lo otro”, y yo le contestaba: “dígle a su psicóloga” y aun así me respondían: que con ella yo no puede hablar, es que ella no me quiere atender, por eso la llame a usted y yo tenía que estar en todo y yo les dije que ya no más, que yo no podía más, porque cada psicóloga debe asumir su responsabilidad”*.

Lo anterior puede ser definido como un conflicto interpersonal por el autor (Moore 1984) *quien comenta que* “este tipo de conflictos ocurren entre las personas individuales: esposa y esposo, jefe y subordinado, amigo etc. La mayoría de la teoría sobre la negación y mediación se refiere a la resolución de conflictos interpersonales” (59). El bienestar institucional fue el mediador para que el conflicto apaciguara intentando hacer reuniones de convivencia y bienestar social, pero al pasar a un problema interpersonal, ninguna de las soluciones prestadas por la institución funcionó.

## **11.CONCLUSIONES**

- Tal y como se ha podido comprobar desde el análisis, es importante resaltar que el teletrabajo se ha venido implementando desde mucho tiempo atrás, pero desde el año 2020 y a raíz del inicio de la pandemia (COVID-19), las instituciones se vieron obligadas a recurrir a esta nueva modalidad, para poder seguir con las intervenciones u orientaciones en beneficio a sus usuarios.
- El desarrollo de este estudio investigativo determina que fue negativo el impacto del teletrabajo en el transcurso de la influencia de esta nueva modalidad, ya que no cumplió con las expectativas sobre la modalidad de trabajo en casa, debido a que sus tiempos laborales incrementaron cada vez más. En este apartado, es importante resaltar que cuando el teletrabajo está mal planeado o ejecutado no existen límites de horarios en la prestación de los servicios resultando en una dinámica familiar afectada significativamente ya que se disminuyó la interacción y poca comunicación con los miembros del hogar, así mismo al haber introducido el ámbito profesional en la vida privada no tuvieron tiempo de ocio para compartir en familia.
- Este trabajo investigativo también resalta el aumento de estrés a raíz del COVID-19, ya que al pertenecer a tipologías familiares extensas, se generó ciertos choques al momento de la organización de sus tiempos laborales dentro del hogar, por ende también se destaca uno de los tipos de conflictos familiares, el cual fue, el conflicto de pareja que surgió a raíz del confinamiento obligatorio por problemas de comunicación y la sensación de pérdida de libertad por parte de uno de los miembros de la pareja, desenlazando una fractura dentro de su tipología familiar y huida de la misma para pasar a su familia de tipología extensa.

- Tenemos que destacar que la familia es un importante instrumento educativo ya que ejerce una gran influencia en la formación del ser, así el individuo puede alcanzar su completo desarrollo intelectual, psicológico y físico, en este caso las familias ejercieron fuertes lazos en el transcurso de la pandemia, en el tema de la jerarquización, sus límites, estilos de crianza y responsabilidades en el hogar, por lo cual no generó ningún cambio durante la etapa del teletrabajo, pero si la importancia de reforzar sus dinámicas familiares, como es el caso del cuidado mutuo y la comunicación ya que la pandemia saco a flote un mayor cuidado en la salud de cada uno y la protección y el interés de los seres queridos, así mismo ser resilientes en cada situación social y económica de la vida.
- Se resalta que después de la influencia del teletrabajo, es importante poder compartir más tiempo con la familia y tener una buena organización de su trabajo- vida cotidiana, en el mejoramiento de la calidad de vida y sus emociones con el fin de aprender a sobre llevar la resiliencia, debido a que vivimos en una sociedad cambiante y dinámica, así mismo no contaban con un conocimiento profundo con respecto de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Tics), convirtiéndose para ellas un reto personal y profesional, también hay que resaltar que a lo largo de toda la investigación se demuestra, que no hay abundancia de textos en referencia al teletrabajo-familia en tiempos de pandemia, lo que significó un gran impacto y choque al poner en cumplimiento las intervenciones con sus usuarios, por ende, las consecuencias que genero el desequilibrio entre las exigencias laborales, fue el impacto de los nuevos programas tecnológicos que surgió en el tiempo del confinamiento obligatorio, ya que por su desconocimiento al mundo tecnológico y no tener un buen manejo a esta modalidad de trabajo se presentaron una serie de cambios y a afectaciones para su ámbito familiar.

- Por lo tanto, se crearon estrategias utilizadas para organizar su tiempo de trabajo dentro del hogar, se acoplaron a esta modalidad gradualmente a través de cronogramas, pero lamentablemente estuvieron 24/7 en el trabajo virtual dejando a un lado su vida cotidiana y tiempo de ocio para poder cumplir su objetivo laboral, aprendiendo el tipo de mecanismos existentes en el medio digital para su quehacer profesional y personal. Antes de la llegada del COVID-19, se mencionaban sobre las consecuencias y cambios de la tecnología para el futuro del empleo, debido a que el teletrabajo es una modalidad laboral que llegó para quedarse y hacer parte de las organizaciones, instituciones y vida privada de las personas que quieran y siguen siendo parte de esta modalidad de trabajo, cabe resaltar que se adaptaron su quehacer profesional en beneficio a los individuos, familias y comunidad.
- Esta investigación cualitativa resaltó que la tecnología siempre va a estar y será parte de la cultura y las relaciones interpersonales, así mismo se adaptaron para la creación y el cumplimiento de sus objetivos, mediante encuentros virtuales, podcast, carteleras, medios radiales, llamadas telefónicas y mensajes de texto por medio de aplicación de WhatsApp, obteniendo así una mayor capacidad de resiliencia para sobrellevar los diferentes problemas causados durante la pandemia y así avanzar y conocer nuevos conocimientos para fortalecer su ámbito laboral.
- Los avances tecnológicos y el apoyo de las TIC's han favorecido el desarrollo del teletrabajo, donde se analiza las ventajas y desventajas del teletrabajo en el ámbito familiar, afectando claramente su contexto familiar y laboral, ya que genero más desventajas que ventajas, por el mismo hecho de que este trabajo, es necesaria la presencia física y no virtual, porque las intervenciones requieren de la observación e interacción directa y la escucha activa, para no ocasionar riesgos a los individuos,



familia o comunidad en las diferentes modalidades del ICBF, por lo tanto, dejó como aprendizaje que su quehacer profesional siempre deben estar en un constante conocimientos debido a las circunstancias sociales, políticas y económicas actuales y futuras.

- La salud fue otro de los grandes retos para el tiempo de pandemia, por el desgaste físico y mental al permanecer mucho tiempo sentado frente a una pantalla para cumplir sus objetivos laborales, así mismo afectando sus hábitos alimenticios, tiempo de ocio, actividad física; perjudicando fuertemente la interacciones personales y familiares, debido a que para poder cumplir de forma correcta su ámbito laboral debían aislarse de su núcleo familiar.
- Cabe mencionar que el teletrabajo en tiempos de pandemia afectó las relaciones interpersonales laborales, ya que no hubo una interacción recíproca, donde puedan entablar una conversación directa con sus compañeros, al contrario, se presentaron diversos conflictos laborales, los cuales intentaron solucionarlos a través de plataformas virtuales, generando un bajo desempeño y creando así un clima laboral desfavorable, ya que no se cumplió el objetivo de la resolución del conflicto, el cual es encontrar una solución pacífica de los desacuerdos que los profesionales, que se presentaron durante el teletrabajo en tiempos de pandemia

Resumiendo lo expuesto se evidenció, la gran afectación de la dinámica familiar, laboral y social que tuvieron dentro de la modalidad del trabajo en casa, debido a que no tenían los conocimientos y herramientas suficientes para afrontar el teletrabajo en casa, siendo esto el principal detonante para el desequilibrio de los demás ámbitos, por lo que se destaca también la resiliencia que tuvieron para afrontar las dificultades dentro de su quehacer profesional y personal durante el confinamiento obligatorio por COVID-19.

## **12.RECOMENDACIONES**

Una de las recomendaciones es fomentar el teletrabajo para fortalecer el sistema familiar, ya que trabajar desde casa se comparte más tiempo con la familia, el teletrabajo es bueno siempre y cuando se sepa utilizar, ya que el teletrabajo ha llegado para quedarse, por ende es importante desarrollar unas pautas positivas laborales, como es la adaptación de los cambios, cuidar la comunicación, evitar conflictos, mantener una buena relación con los compañeros, ser proactivo; esto permitirá una buena relación de trabajo-vida cotidiana dentro del hogar, como también, establecen buenos lazos familiares debido al tiempo que se comparte con los miembros dentro del hogar, ya que el estar presente genera acompañamiento, fortalecimiento de los vínculos, seguridad y tranquilidad.

Para los nuevos teletrabajadores se recomienda tener claro los límites familiares ya que estar en casa no significa que se está haciendo nada, al contrario trabajar desde el hogar generan ciertas competencias adicionales como la organización, gestión del tiempo y el cumplimiento de metas, así mismo para la familia del teletrabajador se recomienda el respeto del tiempo y la responsabilidad del otro, esto con el fin de mejorar los lazos familiares y vecinales generando un ambiente favorable en su dinámica social, también es importante resaltar, que esta modalidad laboral beneficia a las poblaciones que han sido rechazadas o discriminadas por la sociedad en el momento de buscar una oportunidad de empleo por determinadas razones, las cuales son: su edad, poca experiencia laboral y en muchos casos por su discapacidad física, auditiva, intelectual, psicosocial, visual o múltiple, es por esto que el teletrabajo es una opción viable para generar empleo sin discriminación alguna.

Se recomienda realizar este tipo de investigaciones, para que analicen el impacto que genere en sus empleados el teletrabajo en el tiempo de pandemia, para prevenir la insatisfacción laboral, con el fin de generar un buen clima dentro de la institución, debido a que las empresas deben poner en práctica las medidas

eficaces para fomentar la salud mental en el trabajo y así poder aumentar en los empleados, la productividad, la calidad de vida de sus trabajadores, quienes por el aislamiento obligatorio, pasaron mayor tiempo de su día a día en el computador. Por ende, se recomienda también a las empresas u organizaciones conocer las necesidades de cada trabajador y sus capacidades, también explicarle a cada uno donde recurrir cuando necesiten una orientación psicológica, espacios que permitan el crecimiento profesional y horarios adecuados al momento de laboral virtualmente, para que no haya una afectación en la salud mental, sus ámbitos familiares ni laborales, también hay que tener presente que si ocurre una afectación la institución debe contar con una ruta de atención adecuada para la salud mental de sus trabajadores.

Desde el trabajo social se recomienda fortalecer la comunicación dentro del ámbito familiar, ya que mejora las condiciones de sus miembros, e involucra, sin duda, la movilización de elementos personales y relacionales como sentimientos, actitudes, experiencias y comportamientos, porque el crecimiento de una familia se produce por la relación de sus miembros entre sí y con otros sistemas ajenos a ella en una cadena sin fin de informaciones y retroalimentaciones. Hay que resaltar también que el trabajo social es una profesión que interacciona para transformar la realidad social de los individuos, usando una herramienta fundamental y es la comunicación asertiva dentro del ámbito laboral, este instrumento logra un acercamiento directo con el ser humano como objeto y sujeto de trabajo, de esta forma contribuye al mejoramiento de sus condiciones profesionales y calidad de vida, para sobre llevar futuros conflictos laborales.

Una recomendación que se puede generar de esta investigación, es que las instituciones u organizaciones estén prevenidas a cambios y que realicen capacitaciones a las nuevas modalidades de trabajo, con el fin de tener claro las estrategias a utilizar para favorecer e incrementar el bienestar de las personas, grupos, familias y comunidades, ya que es importante fomentar el teletrabajo con adecuadas condiciones de bienestar para los trabajadores, afiliando al

teletrabajador al sistema de seguridad social integral, observar y verificar que las condiciones del lugar destinado al teletrabajo sean en óptimas condiciones para su mejor desempeño laboral, así mismo establecer un horario adecuado al teletrabajador para estar accesible y disponible para la empresa u organización en el marco de la jornada laboral, por último y no menos importante facilitar espacios y tiempos para capacitar a los teletrabajadores en la seguridad y salud en el trabajo.

## ANEXO FOTOGRAFICO

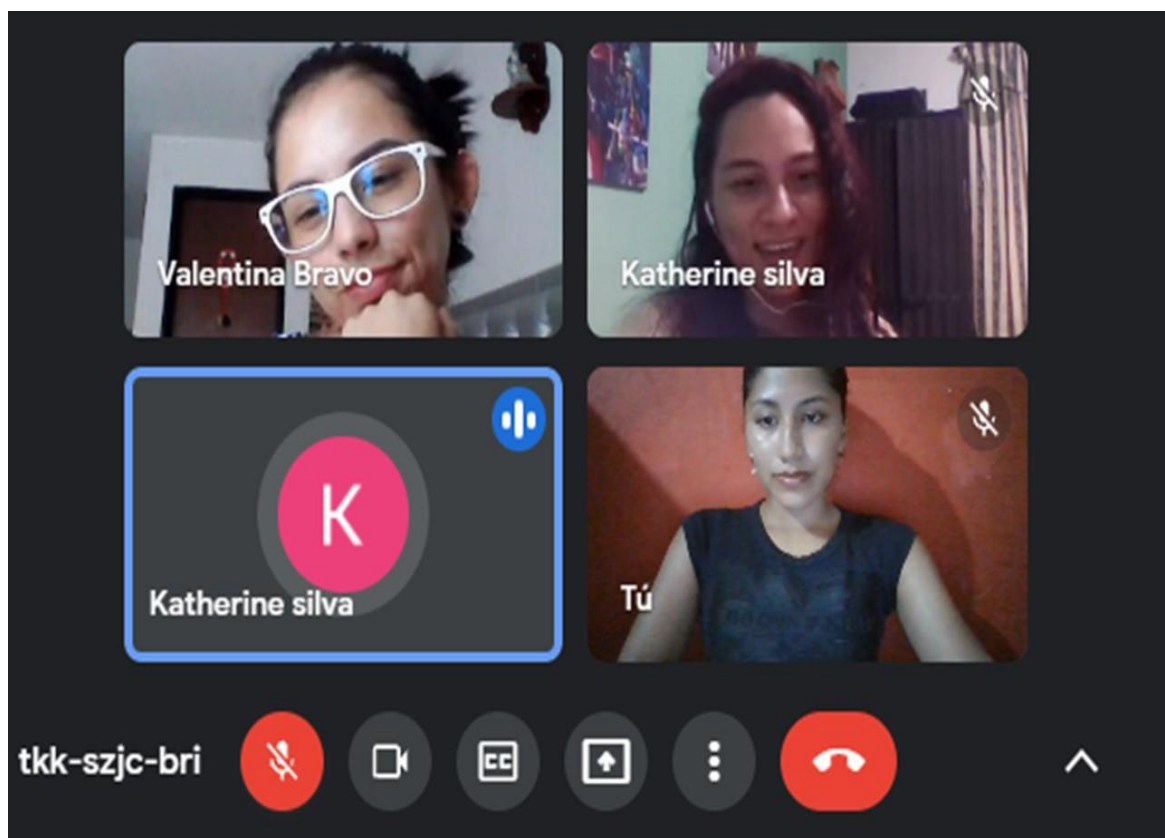
### ENTREVISTA #1

**ENTREVISTA REALIZADA POR LA PLATAFORMA MEET.**

**Nombre del Entrevistado:** BRENDA KATHERINE SILVA

**Nombre de la Profesión:** TRABAJADORA SOCIAL

**Fecha y Hora:** 12/10/21 A LA 1:30 PM.



**Imagen 1.** Anexo fotográfico primera entrevista

### ENTREVISTA #2

**ENTREVISTA REALIZADA SEMIPRESENCIAL (PRESENCIAL Y VIRTUAL)**

**Nombre del Entrevistado:** DORIS YENNI MOSQUERA PANTOJA

**Nombre de la Profesión:** PSICOLOGA

**Fecha y Hora:** 14/10/2021 A LAS 5:35 PM



**Imagen 2.** Anexo fotográfico segunda entrevista

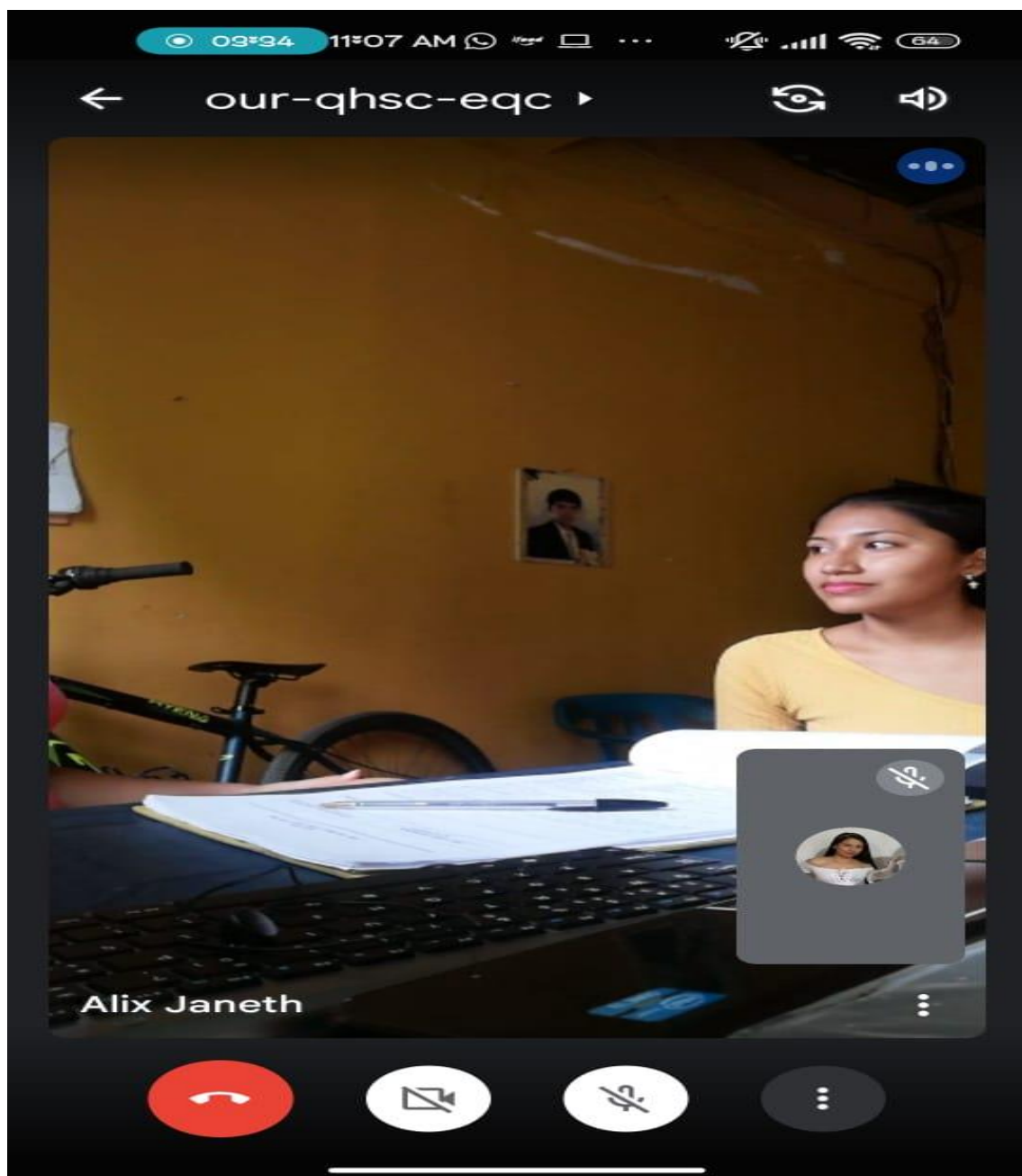
### **ENTREVISTA #3**

**ENTREVISTA REALIZADA SEMIPRESENCIAL (PRESENCIAL Y VIRTUAL)**

**Nombre del Entrevistado:** JACKELINE ARIAS PEREZ

**Nombre de la Profesión:** TRABAJADORA SOCIAL

**Fecha y Hora:** 19- 10- 2021 a las 11am



**Imagen 3.** Anexo fotográfico tercera entrevista

## BIBLIOGRAFIA

1. ORTIZ, F. El teletrabajo como modalidad laboral del futuro. [en línea]. Blog sobre modalidad laboral de tendencias. 2009. Disponible en: [https://www.tendencias21.es/trabajo/El-teletrabajo-como-modalidad-laboral-del-futuro-1\\_a59.html](https://www.tendencias21.es/trabajo/El-teletrabajo-como-modalidad-laboral-del-futuro-1_a59.html). Consultado Octubre 12 del 2021.
2. COLOMBO, D. Teoría de Nash: El origen del ganar/ganar. [en línea]. Periódico El Capital. 2020. Disponible en: <https://elcapitalfinanciero.com/teoria-de-nash-el-origen-del-ganar-ganar/>. Consultado octubre 13 del 2021.
3. SAFFO, P. Paul Saffo and the 30-year rule, Design World, vol 24. Editorial Granica, Buenos Aires, 1992, p. 38.
4. VISCARRET, J. Modelos de intervención en trabajo social. Alianza Editorial, 2007, p. 335-336
5. PREISTER, S. La teoría de sistema como marco de referencia para el estudio de la familia. Revista de trabajo social [artículo de revista] No. 34 (mayo-ago 1981), p. 5-17.
6. URTEAGA, E. La teoría de sistemas de Niklas Luhmann. Universidad del país vasco. Departamento de sociología. 2009. 12 p.
7. HERNÁNDEZ, A. Familia, ciclo vital y psicoterapia sistémica breve. Editorial Él Hubo. Vol No. 1. 1991. 141 p.
8. ARNOLD, M. Introducción a los conceptos básicos de la teoría general de sistemas. Departamento de Antropología. Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile. 2014.



9. RAMÍREZ, S. Teoría General de los Sistemas de Ludwig Von Bertalanffy. Universidad Nacional Autónoma de México. Editorial Aprender. 1999. 260 p.
10. DE LA PEÑA, G; VELÁSQUEZ, R. Algunas reflexiones sobre la teoría general de sistemas y el enfoque sistémico en las investigaciones científicas. Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior (CEPES), Universidad de La Habana, Cuba. Rev. Cubana Edu. Superior vol.37 no.2 La Habana mayo. - ago. 2018. Versión On-line ISSN 0257-4314.
11. BERTALANFFY, L. Teoría general de los sistemas. Fundamentos, desarrollo, aplicaciones. México, Fondo de Cultura Económica. 1994. 262 p
12. URTEAGA, E. La teoría de sistemas de Niklas Luhmann. Universidad del país vasco. Departamento de sociología. 2009. 8 p.
13. WATZLAWICK, P. Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas, 1ª Edición, Tiempo Contemporáneo, Buenos Aires, 1971. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199518706028.pdf>. Consultado octubre 13 del 2021.
14. WATZLAWICK, P; BEAVIN, J; JACKSON, D. Teoría de la comunicación humana. Edición 11. Editorial Herder. 1981. 65 p.
15. FERNÁNDEZ, T. Fundamentos del Trabajo Social. Alianza Editorial. 2014. 339 p

16. AYLWIN, N; SOLAR, M. Trabajo social familiar. [en línea]. Ediciones Universidad Católica de Chile. Primera edición: Enero 2002. 105 p. ISBN: 956-14-0629-2. Disponible en: <https://www.fhyce.edu.py/wp-content/uploads/2020/08/Trabajo-Social-Familiar-N.-Aylwin.pdf>.
17. MORA, M; FANDIÑO, D. El enfoque ecológico de la familia. [en línea]. Revista Costarricense de Trabajo Social. Núm. 4. 2015. ISSN electrónico: 2215-5120. Disponible en: <https://revista.trabajosocial.or.cr/index.php/revista/article/view/155>. Consultado Octubre 12 del 2021.
18. ARONSON, P. La visión Weberiana del conflicto social. [en línea]. Revista del Programa de Investigaciones del Conflicto Social. Vol. No. 1. Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, UBA. 2008. Disponible en: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/iigg-uba/20140715053459/aronson01.pdf>. Consultado octubre 14 del 2021.
19. AYALA, G. Análisis del conflicto y la mediación como método de resolución: Redorta y Moore. [en línea]. Revista Academia & Derecho 4 (7) (79-106) Julio- Diciembre 2013. ISSN: 2215-8944. Disponible en: [file:///C:/Users/pafu\\_/Downloads/Dialnet-AnalisisDelConflictoYLaMediacionComoMetodoDeResolu-6713671.pdf](file:///C:/Users/pafu_/Downloads/Dialnet-AnalisisDelConflictoYLaMediacionComoMetodoDeResolu-6713671.pdf)
20. ROBBINS, S; JUDGE, T. Comportamiento organizacional. Decimotercera edición. Editorial Pearson. México. 2009. 486 p.
21. PILLCOREMA, B. Tipos de familia estructural y la relación con sus límites. Universidad de Cuenca. Facultad de Psicología. 2013. p.29-30.
22. MINUCHIN, S; FISHMAN, H. Técnicas de terapia familiar. Ediciones Paidós Ibérica. 1983. 182 p.

23. JIMENEZ, R. Generalidades del modelo terapéutico estructural de Salvador Minuchin. [en línea]. 2019. Disponible en: [https://maestriaterapiafamiliarunam.weebly.com/uploads/6/1/1/9/6119077/modelo\\_estructural\\_monografia.pdf](https://maestriaterapiafamiliarunam.weebly.com/uploads/6/1/1/9/6119077/modelo_estructural_monografia.pdf). Consultado Octubre 12 del 2021.
24. MORALES, S. Terapia estructural en problemas de conducta. Universidad Nacional Federico Villarreal. Facultad de psicología. Lima, Perú. 2019. Disponible en: [http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3339/SEVILLANO%20MORALES%20SILVIA%20PILAR%20-%20TITULO%20DE%20SEGUNDA%20ESPECIALIDAD%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Las%20alianzas%3A%20Designa%20una%20afinidad,34\)](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3339/SEVILLANO%20MORALES%20SILVIA%20PILAR%20-%20TITULO%20DE%20SEGUNDA%20ESPECIALIDAD%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Las%20alianzas%3A%20Designa%20una%20afinidad,34)). Consultado Octubre 12 del 2021.
25. ORTEGO, M; LÓPEZ, S; ÁLVAREZ, M. Ciencias psicosociales I. Capítulo 9: Los conflictos. Universidad de Cantabria. 2003. p.12-13.
26. ORTEGA, W; POZO, F; VÁSQUEZ J. Modelo ecológico de Bronfenbrenner aplicado a la pedagogía, modelación matemática para la toma de decisiones bajo incertidumbre: de la lógica difusa a la lógica plitogénica [en línea]. Perú: 1ª edición 2021. ISBN: 978-1-59973-702-7. p.52-156. Disponible en: <http://fs.unm.edu/LogicaPlitogenica.pdf>. Consultado Octubre 12 del 2021.
27. AYLWIN, N; SOLAR, M. Trabajo social familiar. [en línea]. Ediciones Universidad Católica de Chile. Primera edición: Enero 2002. ISBN: 956-14-0629-2. Disponible en: <https://www.fhyce.edu.py/wp-content/uploads/2020/08/Trabajo-Social-Familiar-N.-Aylwin.pdf>. Consultado Octubre 12 del 2021.
28. ESPONOSA, M; MATAMALA, A. Resiliencia: una mirada sistémica. [en línea]. Universidad del Bio.Bio. Facultad de Educación y Humanidades.

Red de Bibliotecas de Chile. 2012. Disponible en: <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1437/1/Espinoza%20Alveal%2C%20Maria%20Aurora.pdf>. Consultado Octubre 12 del 2021.

29. SUÑÉ, E. Teletrabajo y derecho informático en las relaciones de trabajo. [en línea]. Universidad de Madrid. 2017. Disponible en: <https://www.uexternado.edu.co/wp-content/uploads/2017/01/Teletrabajo-y-Derecho-Informatico-en-las-relaciones-de-trabajo.doc#:~:text=%2D%20Concepto%20de%20teletrabajo.&text=Se%20trata%20de%20Jack%20NILLES,cualquiera%20que%20sea%20su%20forma>. Consultado Octubre 12 del 2021.
30. HAVRILUK, L. El teletrabajo: una opción en la era digital. [en línea]. Universidad del Carabobo Venezuela. Observatorio Laboral Revista Venezolana. Vol. 3, No. 5, enero-junio, 2010: 93-109. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3252786.pdf>. Consultado Octubre 12 del 2021.
31. SABATER, M. La interacción trabajo-familia. La mujer y la dificultad de la conciliación laboral. Departamento de Ciencias Humanas. Universidad de la Rioja. 2009. 179 p.
32. MARTÍNEZ, A; PÉREZ, M; VELA, J. Teletrabajo, flexibilidad de recursos humanos y resultado de la empresa. [en línea]. 2009/1 (Vol. 12), pág. 52-79. Disponible en: <https://www.cairn.info/revue-management-2009-1-page-52.htm>. Consultado Octubre 12 del 2021.
33. MARTÍNEZ, A; PÉREZ, M; VELA, J. Análisis del impacto del teletrabajo en el medio ambiente urbano. [en línea]. Boletín económico de ice No. 2753 Del 6 al 12 de enero de 2003. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/28120622\\_Analisis\\_del\\_impact](https://www.researchgate.net/publication/28120622_Analisis_del_impact)

o\_del\_teletrabajo\_en\_el\_medio\_ambiente\_urbano. Consultado Octubre 12 del 2021.

34. BELZUNEGUI, A. Diversificación de las condiciones de trabajo y cambios organizativos en las empresas: un estudio sobre el teletrabajo. [en línea]. Universidad de Rovira, España. 2002. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/277224438\\_Diversificacion\\_de\\_las\\_condiciones\\_de\\_trabajo\\_y\\_cambios\\_organizativos\\_en\\_las\\_empresas\\_un\\_estudio\\_sobre\\_el\\_teletrabajo](https://www.researchgate.net/publication/277224438_Diversificacion_de_las_condiciones_de_trabajo_y_cambios_organizativos_en_las_empresas_un_estudio_sobre_el_teletrabajo). Consultado Octubre 12 del 2021.
35. MORENO, B; BÁEZ, C. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. [en línea]. Universidad Autónoma de Madrid. NIPO 792-11-088-1. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas>. Consultado Octubre 12 del 2021.
36. RODRÍGUEZ, M. El teletrabajo en el mundo y Colombia. [en línea]. Gaceta Laboral. SciELO. Vo.13 n.1 Maracaibo ene. 2007. ISSN 1315-8597. Disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-85972007000100002](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-85972007000100002). Consultado Octubre 12 del 2021.
37. ORDOÑEZ, A; FLOREZ, C. Condiciones de teletrabajadores en la relación trabajo-familia, en la ciudad de Chihuahua. [en línea]. Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración. Ciudad de México. Disponible en: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxii/docs/2.01.pdf>. Consultado Octubre 12 del 2021.
38. COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. LEY 1221. (16, Julio, 2008). por la cual se establecen normas para promover y regular el

Teletrabajo y se dictan otras disposiciones. Diario oficial No. 47052. p. 1-5.

39. Coronavirus (COVID 19). [en línea]. Organización Mundial de la Salud. Disponible en: [https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Covid-19\\_copia.aspx](https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Covid-19_copia.aspx). Consultado Octubre 12 del 2021.
40. Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. [en línea]. MinTic. Disponible en: <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Ministerio/Acerca-del-MinTIC/>. Consultado Octubre 12 del 2021.
41. LLERAS, C. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. [en línea]. 2019. Disponible en: <https://www.icbf.gov.co/que-es-el-icbf>.
42. EGG, A. Diccionario de trabajo social. [en línea]. Edición 25. 2011. Disponible en: [https://www.academia.edu/35145865/Diccionario\\_de\\_trabajo\\_social\\_Andar\\_Egg\\_Ezequiel](https://www.academia.edu/35145865/Diccionario_de_trabajo_social_Andar_Egg_Ezequiel). Consultado octubre 13 del 2021.
43. COLOMBIA, CONSTITUCIÓN POLÍTICA, ARTÍCULO 25 (1991). El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado.
44. COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. DECRETO 884 (30, abril, 2012) por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones. Diario oficial. No. 48417. pág. 6.
45. COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. RESOLUCIÓN 2886 (21, noviembre, 2012) define las entidades que hacen parte de la Red de Fomento del Teletrabajo y las obligaciones que les compete. Diario oficial. No. 48417. pág. 3.

46. COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. LEY 1341 (julio, 2009)  
Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones. Diario oficial. No. 48420. pág. 2.
47. COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. LEY 1429 (29, diciembre, 2010) por la cual se expide la Ley de Formalización y Generación de Empleo. Diario oficial. No. 48937.
48. COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. LEY 1562 (11, julio, 2012) por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. Diario oficial. No. 48837.
49. COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. LEY 2121 (3, agosto, 2021) por medio de la cual se crea el régimen de trabajo remoto y se establecen normas para promoverlo, regularlo y se dictan otras disposiciones. Diario oficial. No. 49236. pág. 5.
50. BLASCO J; PÉREZ J. Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: ampliando horizontes: [en línea]. p.17-309. Disponible en:  
<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12270/1/blasco.pdf>. Consultado Octubre 13 del 2021.
51. JIMENEZ, V; COMET, C. Los estudios de caso como enfoque metodológico. [en línea]. Artículo de revisión. ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades. Diciembre, 2016, Vol. 3 Nro. 2. Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5757749.pdf>. Consultado  
Octubre 13 del 2021.

52. HERNÁNDEZ, R. Metodología de la investigación. Sexta edición. Editorial McGraw Hill. 2014. 736 p.
53. TSCHETTINI, C. Técnicas y estrategias de la investigación cualitativa. Facultad de Trabajo Social. Universidad Nacional de la Plata. Editorial de la Universidad de La Plata. 2010. 243 p.
54. VISCARRET, J. Modelos de intervención en trabajo social. Alianza Editorial, 2007, p. 543
55. ORTEGO, M; LÓPEZ, S; ÁLVAREZ, M. Ciencias psicosociales I. Capítulo 9: Los conflictos. Universidad de Cantabria. 2003. 108 p.
56. PREISTER, S. La teoría de sistema como marco de referencia para el estudio de la familia. Revista de trabajo social [artículo de revista] No. 34 (mayo-ago 1981), p. 5-17.
57. ORTIZ, F. El teletrabajo como modalidad laboral del futuro. [en línea]. Blog sobre modalidad laboral de tendencias. 2009. Disponible en: [https://www.tendencias21.es/trabajo/El-teletrabajo-como-modalidad-laboral-del-futuro-1\\_a59.html](https://www.tendencias21.es/trabajo/El-teletrabajo-como-modalidad-laboral-del-futuro-1_a59.html). Consultado Octubre 12 del 2021.
58. LINARES, E. El modelo ecológico de Bronfenbrenner como marco teórico. Universidad de Murcia. España. 2002, vol. 18, No. 1 (junio), 45-59. ISSN: 0212-9728. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/167/16718103.pdf>. Consultado octubre 12 del 2021.



59. ABUITA, B., RUIZ, M.A. (1990). Expectativa de auto-eficacia y de resultados. Revista de psicología general [artículo de revista] No.1.1990 (mayo-ago 2002), p. 45-52.