

Trabajo Social durante la Pandemia generada por la COVID-19. Influencia y Herramientas Significativas*



Photo by Freepik

Trabajo Social durante la Pandemia generada por la COVID-19. Influencia y Herramientas Significativas*

Social Work during the COVID-19 Pandemic. Influence and Meaningful Tools.

Trabalho Social durante a Pandemia gerada pela COVID-19. Influência e Ferramentas Significativas.

Dedicado a la memoria de todos y todas aquellas profesionales en Trabajo Social que durante la pandemia entregaron su vida por acompañar a otros seres humanos

Haider Esteban Bautista Joaqui¹
Junior Adrián Franco Riaño²
Leidy Johana Mendivelso Vargas³

RESUMEN

Este artículo presenta experiencias profesionales de Trabajo Social en Colombia durante la pandemia generada por la COVID 19, especialmente en lo referente al uso de herramientas significativas. Así pues, la investigación se desarrolló desde un enfoque cualitativo, a través de entrevistas a diferentes profesionales del territorio nacional, de donde se pudo concluir que la pandemia sí tuvo influencia en los campos de acción: se presentó una oportunidad de posicionamiento profesional, se implementaron estrategias digitales a las cuales no todos tienen acceso y trajo consigo una serie de nuevos retos para la profesión.

PALABRAS CLAVE

Experiencias, Trabajo Social, Pandemia, Covid-19.

RESUMO

Este artigo apresenta experiências profissionais de Trabalho Social na Colômbia durante a pandemia

gerada pela COVID 19, especialmente no que se refere ao uso de ferramentas significativas. Assim, a pesquisa foi desenvolvida a partir de uma abordagem qualitativa, por meio de entrevistas com diferentes profissionais do território nacional, de onde foi possível concluir que a pandemia teve sim influência nos campos de ação: apresentou uma oportunidade de posicionamento profissional, foram implementadas estratégias digitais às quais nem todos têm acesso e trouxe consigo uma série de novos desafios para a profissão.

PALAVRAS CHAVE

Experiências, Trabalho Social, Pandemia, Covid-19.

ABSTRACT

This article presents professional experiences of Social Work in Colombia during the COVID-19 pandemic, especially regarding the use of meaningful tools. Thus, the research was developed from a qualitative approach, through interviews with different professionals from the national territory, from where it was possible to conclude that the pandemic did have influence in the fields of action: it presented an opportunity for professional positioning, digital strategies were implemented that not everyone has access to, and it brought a series of new challenges for the profession.

KEYWORDS

Experiences, Social Work, Pandemic, Covid-19, tools.

INTRODUCCIÓN

Históricamente, el Trabajo Social ha sufrido una serie de transformaciones epistemológicas, filosóficas y axiológicas, iniciando con unos procesos netamente asistenciales y caritativos de visitadoras y ligado, por ende, directamente a los servicios de salud, dando paso a unos procesos de intervención social más complejos y estructurados. En el contexto latinoamericano, el Trabajo Social se puede dividir en tres grandes periodos que van marcando fuertes hitos entre uno y el otro. El primero de

*Artículo inédito de investigación científica

¹ Trabajador Social y Especialista en Familia y Vínculos Intergeneracionales de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos. Miembro del Grupo de Investigación Ciclo Vital Familia y Desarrollo Humano de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos. hbautista@jdc.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4336-0594>

² Trabajador Social de la Universidad Nacional, Especialista en Gestión Pública de la Escuela Superior de Administración Pública; Especialista en Gestión del Desarrollo en Planeación Territorial de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia; Especialista en Paz y Desarrollo Territorial de la Corporación Unificada Nacional de Educación Superior; candidato a Maestría en Derechos Humanos y Gestión para la Transición del Posconflicto de la Escuela Superior de Administración Pública. Miembro del Grupo de Investigación Ciclo Vital Familia y Desarrollo Humano de Fundación Universitaria Juan de Castellanos. jaf franco@jdc.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8512-1375>

³ Trabajadora Social y Especialista en Familia y Vínculos Intergeneracionales de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos. lmendivelso@jdc.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3845-5265> Fecha de recibo: 26/09/2022 Fecha de aceptación: 10/02/2023

ellos es la *Pre reconceptualización* (1936-1970) que, a su vez, se divide en subperiodos: filosófico, transición y el científico, con los que se buscó la consolidación teórica y metodológica de la profesión para el fortalecimiento de sus procesos de intervención (Malagón, 2012). Para ese mismo momento, en Colombia se creaba la primera Escuela de Servicio Social en el Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario ubicada en Bogotá, bajo la iniciativa de María Carulla, quien se convertiría en un personaje histórico para la profesión (Martínez, 2000).

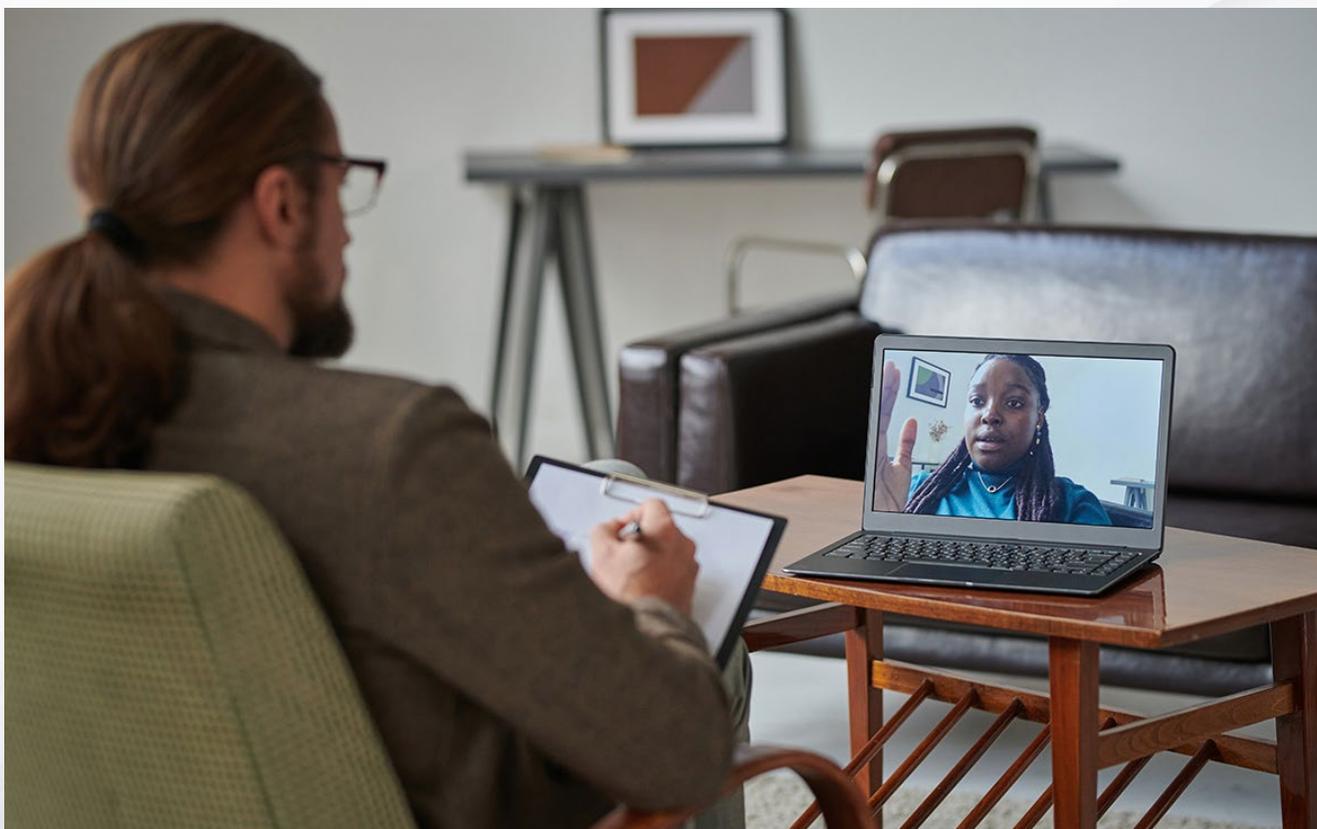
Continuando con la clasificación de Malagón (2012), el segundo periodo fue la *Reconceptualización* (1970-1990), lapso en donde se evidenció la influencia de la corriente marxista y emancipadora en las Ciencias Sociales, incluyendo al Trabajo Social en cuanto a la fuerte crítica que se hizo sobre los procesos asistenciales, pues las acciones desarrolladas previamente respondían al modelo capitalista, así como al interés y beneficio de quienes tienen el poder en cualquiera de sus manifestaciones.

Por último, se menciona el periodo de la *Posreconceptualización* (1990-?), caracterizado por un trasegar epistemológico de la profesión que aterriza la idea de desligarse ligeramente del sentido crítico

y revolucionario, con el ánimo de no terminar con todo lo que se había construido; es así como se retoman nuevamente elementos propios del servicio social y se juntan para crear procesos de intervención integradores, que permitan la apertura de campos de acción y sobre todo el proceso investigativo del cual carecía la profesión.

En Colombia, mediante la Ley 53 del Congreso de la República (1977) se reglamentó el ejercicio profesional de trabajadores y trabajadoras sociales, respondiendo al proceso de *posreconceptualización*, lo cual ofreció la libertad de contar con los servicios profesionales tanto para el sector público como el privado, aclarando que para poder ejercer todo graduado debe estar debidamente inscrito ante el Consejo Nacional de Trabajo Social (CONTS), el cual emite un certificado que así lo acredita.

Asimismo, es importante mencionar la concepción que se tiene de Trabajo Social. Por ejemplo, según Rozas (2002) se trata de una profesión que promueve el cambio social, así como la solución de problemas entre las dinámicas propias de las relaciones humanas, mediante procesos de fortalecimiento y liberación de las personas en búsqueda del bienestar social. Por su



parte, la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS) afirma que

El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respalda por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar (2014, p. 1).

De esta manera, los campos de acción tradicionales y emergentes de Trabajo Social se han venido fortaleciendo desde la comprensión de la importancia de diversos sectores por el fomento del tejido social, incluso haciendo frente a las consecuencias propias del modelo y sistema económico tales como el aumento a la brecha de desigualdad, el aumento de la pobreza, el uso indiscriminado de recursos no renovables y la sobreexplotación laboral que genera unas condiciones precarias para sus trabajadores.

Ahora bien, hacia diciembre de 2019 ocurre en el mundo un fenómeno que puede generar cambio y transformación temporal a largo plazo frente a la intervención social: la pandemia generada por la Covid-19, la cual se propagó ampliamente dejando miles de víctimas mortales (Domínguez y Amador, 2021). Frente a esta situación, los gobiernos nacionales, regionales y locales, bajo instrucciones y recomendaciones de instituciones como la Organización Mundial de la Salud, han tomado decisiones y medidas para la prevención del contagio como aislamiento total por periodos, distanciamiento social y metodologías virtuales para trabajo y estudio.

En lo que respecta al área del Trabajo Social, para Carballada (2020) por ejemplo, la COVID-19 es una enfermedad social que produce la necesidad de propiciar una convocatoria, una apelación, una demanda, la cual implica estar con el otro y, en ese sentido, una necesidad permanente y un reconocimiento del otro como un ser legítimo, una construcción ontológica desde y para la comunidad (Boff, 2012), obligando a preguntarse por los efectos de la globalización en las comunidades sociales y humanas y, en este caso, en la comunidad de Trabajo Social.

Entre tantas incidencias que tuvo la pandemia en la sociedad, se puso especialmente a prueba la capacidad, las diferentes habilidades y las estrategias de afrontamiento que desde la individualidad o colectividad se tienen para hacer frente a dichas adversidades. Allí, Trabajo Social juega un papel importante siendo el área de familia uno de los componentes más fuertes y trabajados desde la especificidad, pues con la pandemia las familias tuvieron transformaciones en sus dinámicas que, por sus demandas, difuminan las esferas que antes eran más claras entre las respuestas provenientes de sectores públicos o privados, por cuanto requieren ser analizadas en el transcurso de su existencia y la posteridad desde unos contextos amplios, incluyendo los sociales (Salinas, et al., 2021).

Lo anterior generó que las prácticas y ejercicios profesionales de Trabajo Social cotidianas, basadas en la presencialidad y contacto directo en los diversos y múltiples territorios, así como con sus particulares contextos, se tuvieran que adecuar a comunicación a distancia con las comunidades, familias y sujetos sociales, lo que llevó en muchos casos a repensar los procedimientos establecidos para los procesos de intervención que se desarrollaban anteriormente con normalidad (Zabala, 2020). Asimismo, Murallas (2021) afirma que pensar el Trabajo Social postpandemia es un requerimiento inaplazable para resignificar la profesión bajo los nuevos contextos. En así que todo ello llevó a la necesidad de conocer diferentes experiencias de Trabajo Social durante la pandemia generada por la COVID-19, así como la influencia de la enfermedad y las herramientas significativas que fueron usadas para su afrontamiento.

METODOLOGÍA

Este trabajo se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, el cual se caracteriza por recolectar, a través de las técnicas e instrumentos apropiados, información que sea útil dentro del contexto de la investigación y los aportes que los participantes pueden generar (Sandoval, 2002). Asimismo, se ejecutó con un nivel descriptivo, el cual permitió un acercamiento a la realidad desde la comprensión de todos los elementos del contexto de los participantes tales como los sujetos sociales, la subjetividad, espacio, tiempo, reflexiones y aprendizajes (Rojas, 2015). En suma, todo ello apunta directamente al conocimiento de las experiencias de intervención en tiempos de pandemia, incluyendo factores particulares de cada profesional, así como de su contexto.

De esta manera, y con base en la revisión de antecedentes, se creó la siguiente tabla de categorías de análisis,

con el ánimo de dar respuestas al objetivo de la investigación y aportar significativamente en la organización de los resultados. Dichas categorías fueron planteadas para dar un panorama amplio, pero concreto, sobre su caracterización social, puesto que las subcategorías pueden influir en el ejercicio profesional. De igual forma, se tuvo en cuenta la caracterización profesional, que denota la profundización de conocimientos con estudios de posgrado u otros pregrados complementarios al campo de acción en el que los participantes desarrollan su rol como profesionales en Trabajo Social. Por último, es importante resaltar la categoría de Trabajo Social y Pandemia, ya que a partir de ella se desarrollaron las diversas subcategorías que dieron respuesta directa a la investigación.

TABLA 1.
TABLA DE CATEGORÍAS

Categoría	Sub categoría
Caracterización social	Sexo
	Edad
	Ciudad
Caracterización profesional	Continuidad en la formación académica
	Campo de intervención
Trabajo Social y pandemia	Afectación de la pandemia a la oferta laboral
	Influencia de la pandemia en el ejercicio profesional
	Estrategias y herramientas para el ejercicio de sus funciones en pandemia
	Agudización de problemáticas en los grupos de interés
	Retos para Trabajo Social durante y post pandemia.

Fuente. Elaboración propia.

Se creó un formulario en línea como instrumento de recolección de la información y fue divulgado con profesionales de Trabajo Social a nivel nacional, quienes ejercen en distintos campos de intervención, se usó el muestreo por conveniencia y bola de nieve, logrando

obtener un total de 27 profesionales en Trabajo Social que participaron y aportaron desde su experiencia, la información requerida para los resultados. Si bien se presentan datos numéricos que pueden sugerir una investigación mixta, es el enfoque cualitativo el que permite el análisis, comprensión y cumplimiento del objetivo de la investigación.

HALLAZGOS Y DISCUSIÓN

Enseguida se presentan los resultados y la discusión de acuerdo a las categorías descritas: *caracterización social*, *caracterización profesional* y *Trabajo Social y Pandemia*.

Caracterización social

En términos generales, frente a la caracterización social se encontró que del total de quienes participaron de la investigación 24 son mujeres, equivalente al 88.9%, mientras que tres hombres, lo que corresponde a una 11.1%. De esta manera, se evidenció una tendencia en la profesión: las mujeres son las mayores involucradas; es decir, el Trabajo Social fue, es, y seguirá siendo preferentemente estudiada y ejercida por mujeres, tal como indican Aspeé y González (2018), aunque en los últimos años se ha incrementado la vinculación de hombres a la profesión. Con todo, tal tendencia se encuentra ligada a unos procesos históricos provenientes de la Revolución Industrial, en donde se fortalecieron pensamientos, creencias y culturas patriarcales en las que los hombres estaban asociados a los roles de liderazgo, mientras que las mujeres eran vinculadas estrictamente al cuidado de los otros, del hogar y de responsabilidades caritativas (Federici, 2012), todas ellas siendo actividades muy similares a los ejes principales de la asistencia social⁴.

Frente a las edades de quienes participaron, se encuentra como límite inferior 23 años, con un total de cinco personas que representan un 18.5%; y como límite superior 52 años de edad, lo que significa el 3.7%.

Ahora bien, para las edades entre 27 y 28 años hay cuatro participantes en cada rango, representando un 14.8% cada uno, seguido de tres profesionales con 24 años que equivalen a un 18,5%. Por su parte, las edades de 25 y 39 años cuentan cada una con dos participantes que respecta un 7.4%; y, finalmente, de

⁴ La asistencia social evolucionó con los años y procesos de reconceptualización a lo que hoy es el Trabajo Social, estando sostenido en el presente en una perspectiva más amplia de intervención y transformación de la sociedad.



a una persona con 26, 32, 33, 34, 41, 42 y 48 años de edad, representando cada una el 3.7% del total de quienes participaron.

Con respecto a las ciudades y/o municipios de ejercicio laboral de quienes participaron en la investigación, se encuentra un total de 14 unidades territoriales que hacen parte de siete departamentos del país, encontrando algunas ciudades capitales como Tunja, Bogotá, Medellín y Bucaramanga, así como otros municipios a lo largo y ancho del territorio nacional. Esta información de la caracterización social, especialmente la edad y la diversidad de ubicación del ejercicio profesional aporta significativamente a tener una visión amplia de los resultados, teniendo varias experiencias territoriales sobre el ejercicio profesional en tiempos de pandemia.

Caracterización profesional

Continuidad en la formación académica

Con respecto a la continuidad de la formación académica, nueve participantes que representan el 33.3% no han realizado algún posgrado u otro pregrado, mientras que una persona que equivale al 3.7% realizó estudios en el área jurídica. Por su parte, 17 profesionales han desarrollado estudios de posgrado, especialmente especializaciones en áreas como familia, gestión ambiental y primera infancia, en tanto que las maestrías están encaminadas a derechos humanos, intervención social, familia, educación y desarrollo humano.

Con todo, pese a estar inmersos en un sistema que ha demostrado beneficiar al que posee capital económico, y que a su vez se transforma en un ejercicio de poder y dominio, una respuesta ha sido la competitividad de oferta, gracias a la cual toma fuerza también el capital humano, siendo el punto de partida para el crecimiento y la equidad con base en principios de alto nivel de calidad que se proyecten como resultados y estrategias sostenibles en el tiempo (Jaramillo, 2009). Es así como en la actualidad se apuesta por un fortalecimiento del capital humano que permita afianzar y potenciar sus conocimientos en algunos campos sociales y particulares específicos.

Campo de intervención

Frente a los campos de intervención del trabajo, al cual se encontraban vinculados en tiempos de pandemia quienes participaron de la investigación, se hallan plasmados en la tabla 2.

TABLA 2
CAMPOS DE INTERVENCIÓN

Campo de intervención	N° de respuestas
Salud	4
Educación	3
Desarrollo rural y comunitario	3
Gerontología	1
Familia	8
Infancia	2
Sistema de responsabilidad penal	1
Sector humanitario y DDHH	2
Medio ambiente	2
Obras civiles y urbanismo	1

Fuente. Elaboración propia.

Tal como se muestra, se evidenció la diversidad de campos de intervención, siendo el campo de familia el más representativo. Más allá de los campos de acción, el hecho de dinamizar e interactuar históricamente desde el Trabajo Social con cada uno de los sujetos sociales con quienes se abordan las distintas temáticas, es necesario situarse bajo la perspectiva de la pandemia que irrumpió abruptamente esas dinámicas presenciales en términos individuales, familiares, grupales y comunitarios.

Partiendo de los fundamentos teóricos académicos y experienciales, se realizaron diversos acercamientos de forma presencial, por lo que fue evidenciable que no es sencillo transitar de estos espacios a uno que poco se había utilizado desde el Trabajo Social, como lo es la virtualidad, ya que esta no solo delimita que se impida la presencia física, sino también en ocasiones las alteraciones e influencia que puede tener en la disponibilidad de recursos para conectarse, o bien la disposición al encontrarse enfrentados ante nuevos escenarios como el confinamiento, así como el aumento de factores de riesgo como desempleo o dificultad en la obtención de recursos económicos para la sustento de cada hogar y familia (Boschenetti et al., 2020).

Por otra parte, la pandemia también se puede comprender desde los procesos de globalización, los cuales logran poner en evidencia una serie de problemas que se venían incrementando no solo en Colombia sino en Latinoamérica y otras partes del mundo, tales como la desprotección a la ciudadanía a raíz del neoliberalismo

y las condiciones precarias en la prestación de servicios esenciales como la salud. Bajo este mismo contexto, Guzmán (2021) propone que bajo coyunturas como la generada por la pandemia se debe revalorizar el papel real del Estado, no como un ente totalitario y netamente autónomo, sino como un Estado que realmente garantice la atención a la ciudadanía a través de las políticas públicas, valiosa herramienta para el bienestar colectivo en donde profesionales como los de las ciencias sociales, incluyendo a Trabajo Social, son fundamentales en cualquiera de sus etapas de agendamiento, formulación, implementación y evaluación.

Trabajo social y pandemia

Afectación de la pandemia a la oferta laboral

Ante la pregunta *¿cree usted que la pandemia afectó la oferta laboral para Trabajo Social?* un 59.3% respondieron que lo hizo negativamente, un 33.3% manifiestan que fue positivo y el 7.4% afirman que desde su experiencia no hubo afectación. Si bien existen respuestas para las tres alternativas, se evidencia un mayor porcentaje en la opción negativa con justificaciones del tipo “perdí el trabajo y la oferta laboral bajó” (Participante 5, comunicación personal, 3 de septiembre del 2021).; asimismo, hubo respuestas similares que manifiestan que muchos programas y proyectos quedaron pausados o incluso cancelados por las medidas de confinamiento, lo cual se constituye como un nuevo reto para la profesión y para cada individuo que atraviesa por situaciones de crisis, generando posibilidades de apoyo entre unos a otros, no solo desde las dimensiones biológicas que demanda la pandemia sino también desde componentes psicosociales que se han priorizado por algunos sectores y ha tomado fuerza en las postpandemia (Maldonado, 2020).

Este escenario permite, sin duda, procesos reflexivos sobre el ejercicio profesional e invita a preguntarse por la calidad y las garantías laborales de quienes ejercen la profesión, lo cual implicó en muchos casos la suspensión del empleo y la reducción del tiempo de trabajo (Ruesga y Viña, 2021).

Por otra parte, otros y otras participantes manifestaron afectaciones positivas, con afirmaciones como “debido a la pandemia se hizo necesario más personal social en hospitales o clínicas en la intervención con familiares de personas hospitalizadas y/o que murieron a causa de esta enfermedad” (Participante 23. Comunicación personal, 7 de septiembre del 2021); asimismo comparten que la pandemia “aumentó las ofertas labora-

les, especialmente para el sector salud” (Participante 12, comunicación personal 6 de septiembre del 2021).

Estas afirmaciones que enfocan su atención en la apertura de oportunidades laborales, especialmente en el sector salud, se encuentran ligadas a lo postulado por Rolando y otros, quienes mencionan que las intervenciones sociales desde el sector salud tuvieron dos grandes transformaciones: la primera, encaminada a los cambios de la presencialidad a la virtualidad y la alta demanda de profesionales del sector salud; la segunda, social, orientada por la intención de intervenir los niveles de salud física y mental, así como el acompañamiento a víctimas de la pandemia (2021).

Con todo, si bien los diferentes entes gubernamentales y no gubernamentales se enfrentan a grandes retos durante y después de una crisis como la generada por la pandemia, es una oportunidad de resurgir con nuevas ideas y el reconocimiento a quien lo amerita, en este caso quienes son profesionales en Trabajo Social (Bautista, et al., 2020).

Influencia de la pandemia en el ejercicio profesional

Ahora bien, en lo referente al análisis e interpretación de los resultados se realizó la pregunta *¿cree usted que la pandemia y las distintas restricciones como aislamiento y distanciamiento social influyeron en el ejercicio profesional de Trabajo Social?*, frente a la que un total del 96.3% de participantes respondieron afirmativamente, mientras que solo un 3.7% que mencionaron que no hubo influencia en el ejercicio profesional.

Frente a esto autores como Carballada (2020) o Montenegro y Montenegro (2020) afirman que los retos e influencia de la pandemia en los procesos de intervención desde el Trabajo Social exigen de la praxis la búsqueda de nuevos horizontes epistémicos y técnicos, si el fin es comprender y dinamizar la nueva realidad bajo las diversas medidas restrictivas.

Ahora bien, en relación con la justificación en las respuestas ofrecidas por quienes participaron se encuentra que quien desde su experiencia no experimentó influencia en su ejercicio profesional manifestando que “actualmente existen herramientas virtuales las cuales sirven para innovar procesos de intervención” (Participante 3, comunicación personal, 3 de septiembre del 2021), contrasta con el otro gran porcentaje de participantes, quienes por el contrario perciben las nuevas formas de relacionarse de forma diferente, manifestando por ejemplo que “los encuentros presenciales tuvieron que

disminuir y el acceso a la tecnología es limitado para algunas personas” u otras posturas que responden a las bases propias de atención e intervención como “ahora todo es virtual y trabajo social es más de comunicación directa” (Participante 6, comunicación personal, 3 de septiembre del 2021).

Otros aportes importantes, que a su vez recogen el sentir de quienes afirmaron experimentar incidencias en su ejercicio profesional, rescatan todo el trabajo que se desarrolla con poblaciones y grupos de interés que, o no tienen acceso a medios y herramientas tecnológicas, o a las medidas que limitaban la presencialidad, mencionando que “las nuevas restricciones hicieron que el accionar fuera modificado, no existía contacto directo con las poblaciones” (Participante 7, comunicación personal, 3 de septiembre del 2021); otras respuestas reflejaron el aumento de trabajo en situaciones en las que por ejemplo “no era posible realizar actividades comunitarias, con un número alto de personas” (Participante 8, comunicación personal, 6 de septiembre del 2021), influyendo en el aumento de encuentros o incluso en la dificultad o imposibilidad de cumplimiento de metas e indicadores. Asimismo, sucedió con el cierre de microempresas o negocios propios, pues “tuve que cerrar mi consultorio por falta de recursos económicos” (Participante 17, comunicación personal, 6 de septiembre del 2021).

Estrategias y herramientas para el ejercicio de sus funciones en pandemia

Si bien la mayor dificultad encontrada en el ejercicio profesional en tiempos de confinamiento fue precisamente las limitantes existentes para los encuentros presenciales, la ejecución de visitas, estrategias y técnicas sociales que requieren una cercanía física, con base en los resultados obtenidos se evidenció que el teletrabajo y el uso de la tecnología estuvo presente en la transformación de dichas dinámicas laborales, ya que se concibe también como trabajo remoto o trabajo en casa, pese a que comparten la existencia de un dificultad para el contacto físico entre los involucrados para el ejercicio y cumplimiento de ciertas funciones (Crawford et al., 2011).

Sorpresivamente, las redes sociales y diferentes plataformas digitales no están en primer lugar como herramientas para el desarrollo y ejercicio profesional en tiempos de pandemia, pues si bien facilita la comunicación en un país como Colombia no todos cuentan con acceso a estos aparatos o a una conexión a internet que les permita hacer uso de los mismos, pues para antes de la pandemia se contaba tan solo con cerca de 21,7

millones de personas con acceso a este servicio, aunque progresivamente haya ido aumentando⁵.

En ese orden de ideas, los resultados de la investigación demostraron que las llamadas telefónicas se convierten en la principal herramienta de conexión, siendo útil para diferentes procesos sociales como recepción, atención, seguimientos, evaluaciones, entre tantas funciones que se desempeñan en los diferentes campos en los que se encuentran no solo quienes participaron de ella, sino en quienes la ejercen alrededor del mundo. Todo esto puso en evidencia la practicidad de las llamadas telefónicas, partiendo de que, si bien la mayoría de personas cuentan con acceso a un teléfono celular, no todos tienen el servicio de internet o un teléfono específicamente inteligente, mencionando también el desconocimiento frente al uso de algunas aplicaciones de comunicación.

En segundo lugar, dentro las herramientas más usadas para el acercamiento con los diferentes grupos de interés se encuentran las plataformas de videollamadas como Google Meet, Zoom, Microsoft Teams, entre otras, las cuales alcanzaron cifras de aumento de descarga entre 40 y 140 veces más a meses previos a la pandemia (Rodríguez, 2020). Por cierto, la tercera herramienta más usada por quienes participaron del proyecto fueron las redes sociales, especialmente WhatsApp, ya que con sus múltiples funciones permite acceder a múltiples opciones como los mensajes de texto, audios y uso de emoticones y stickers que también juegan un papel muy importante en estos canales de comunicación. Con todo, allí también hubo mención de herramientas como la radio comunitaria y consulta en domicilio, ante todo en casos prioritarios en donde la normatividad lo permitía.

Agudización de problemáticas en los grupos de interés

Se hace necesario también rescatar las experiencias de quienes participaron de la investigación frente a la pregunta ¿cree usted que dentro de su campo de acción e intervención la pandemia agudizó las problemáticas en sus grupos de interés?, ante lo que el 77.8% —equivalente a 21 participantes— refieren que sí hubo agudización, frente a un 22.2% —lo cual respecta a 6 participantes— que manifestaron que no hubo agudización en los problemas en sus distintos grupos de interés. Justamente, es necesario precisar que los campos de acción social

fueron diversos, pero la predominante aquí gracias a la muestra obtenida es el de familia.

En la justificación de las respuestas ofrecidas para este estudio es importante rescatar en primera medida los aportes frente a la no agudización de los problemas, como por ejemplo: “no, ya que trabajo con pacientes agudos o crónicos los cuales la pandemia ayudó a los familiares a estar más en casa y por ende más pendientes de ellos” (Participante 6, comunicación personal, 3 de septiembre del 2021); asimismo, afirmaciones con respecto a que no agudizó las situaciones problema pero que “es mejor realizar las intervenciones de manera presencial, se pueden identificar muchas cosas, el diagnóstico puede ser más acertado por tanto la intervención presencial va a generar un mayor impacto” (Participante 28, comunicación personal, 7 de septiembre del 2021), los cuales son casos atípicos o no muy comunes que, por el contrario, permiten aumentar la atención a grupos poblacionales que en situaciones de normalidad no serían prioridad para sus familiares.

Con respecto a la otra opción de respuesta, fueron bastantes las justificaciones en la incidencia y agudización de los problemas, como “los casos de abuso sexual y violencia intrafamiliar se incrementaron exponencialmente” (Participante 1, comunicación personal, 3 de septiembre del 2021), o “aumentó la problemática de violencia intrafamiliar aún más la violencia hacia los niños, niñas, adolescentes y mujeres teniendo en cuenta la gran cantidad de tiempo que deben permanecer en la casa en compañía de sus presuntos agresores” (Participante 9, comunicación personal, 6 de septiembre del 2021), las cuales son algunas de las respuestas encontradas con respecto a temas familiares y de violencias.

Frente a esto, es importante reconocer que el Trabajo Social no puede desligarse desde la comprensión para su actuar en la existencia de las desigualdades de género y la violencia que ello implica (Bautista y Castillo, 2020). Ampliando el panorama y la diferencia de contextos, también es importante mencionar lo referido por un participante, quien menciona que “los grupos armados ilegales aprovecharon la pandemia para incrementar sus acciones violentas” (Participante 11, comunicación personal, 6 de septiembre del 2021), quienes a través de la imposición de los fundamentos morales para su actuar buscan la apropiación y normalización de su filosofía a

⁵ Hacia el 2020 alcanzó una cifra cercana a los 950 mil nuevos hogares con conectividad a internet (Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, 2021).

través de la violencia (Castillo, et al., 2022). Ahora bien, en entornos de salud “porque los pacientes fallecían con más frecuencia” (Participante 15, comunicación personal, 6 de septiembre del 2021) y, finalmente, “las personas no estaban acostumbradas a convivir 24/7 y las situaciones sin resolver estaban enmascaradas” (Participante 16, comunicación personal, 6 de septiembre del 2021).

Estos resultados permiten corroborar datos entregados por el Observatorio Colombiano de las Mujeres, quien reportó un aumento del 142% en llamadas telefónicas en la línea de atención de violencia (Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, 2021). Adicionalmente, invita a la reflexión frente a las víctimas, no solo de violencia física sino de otra índole, pues también otras fuentes internacionales de gran impacto como la Organización de las Naciones Unidas (2021), en compañía de otras como la OMS, refieren que la atención en salud física y psicosocial debe ser prioridad en el confinamiento, pues el hogar —haciendo referencia a la vivienda como estructura física y las dinámicas familiares que se dan dentro de ella— no siempre es un lugar seguro, especialmente para personas en condiciones de vulnerabilidad o indefensión. Asimismo, la importancia para las Ciencias

Sociales y Humanas en la posibilidad de comprender dichos procesos de adaptación y aportar significativamente a ellos (Almeida et al., 2021).

Retos para Trabajo Social durante y post pandemia

Finalmente, es preciso señalar que desde la experiencia del ejercicio profesional se pueden obtener grandes aportes, aprendizajes y oportunidades de mejora, por lo cual se preguntó a quienes participaron de la investigación acerca de los retos que enfrentaron durante la pandemia, así como respecto a los venideros postpandemia. Para ello, se agruparon las respuestas por similitud en las siguientes subcategorías: confianza y motivación a participación de los grupos de interés, reconocimiento de las realidades sociales y, por último, capacitación y uso de las estrategias remotas.

De esta manera, en lo referente a la confianza y la motivación de los diferentes grupos de interés se encuentran aportes significativos como que “el principal reto es la capacidad de innovar, de solucionar y de estimular a la sociedad a participar a la distancia” (Participante 6, comunicación personal, 3 de septiembre del 2021), pues si bien esto puede cambiar en la postpandemia, hay estrategias digitales que llegaron para posicionarse y ser



una gran herramienta de atención. Otra respuesta importante refiere a “mantener a la comunidad interesada en el apoyo que de brinda la profesión” (Participante 26, comunicación personal, 7 de septiembre del 2021), así como “lograr seguir abriendo espacios de intervención desde la profesión” (Participante 9, comunicación personal, 6 de septiembre del 2021) que, si bien se ha posicionado en las últimas décadas, puede seguirse afianzando frente a la importancia de la profesión desde la especificidad y el trabajo interdisciplinar para la atención psicosocial.

Ahora bien, dando paso a la subcategoría del reconocimiento de las realidades sociales frente a los retos para la profesión, se menciona la necesidad de “poder detectar la verdadera realidad de los sujetos sociales” (Participante 3, comunicación personal, 3 de septiembre del 2021), puesto que la presencialidad se vio limitada y se tuvo que realizar dicho acercamiento a través de otras estrategias; es así como también se invita a “elaborar protocolos de atención a comunidades y familias de áreas dispersas” (Participante 11, comunicación personal, 6 de septiembre del 2021), pensando precisamente en las diferentes realidades y los recursos con los que cuentan o no ciertos grupos poblacionales que requieren atención psicosocial. Asimismo, otra de las respuestas promueve ser conscientes y sensibles frente a las posibles transformaciones individuales, familiares y sociales a través de “un acercamiento con las personas, ya que los cambios de vida fueron drásticos (Participante 5, comunicación personal, 3 de septiembre del 2021)”.

Por último, la subcategoría que responde a los aportes encaminados a la capacitación y uso de las estrategias remotas, las cuales van desde retos estructurales como “desarrollar estrategias remotas para la atención y la intervención comunitaria, así como la generación de proyectos nuevos y estar involucrados en los procesos de planeación y gestión” (Participante 8, comunicación personal, 6 de septiembre del 2021), frente a lo que es posible reconocer las estrategias remotas y digitales como herramientas importantes para la atención y acercamiento a las comunidades, así como la incidencia macro para mejorar y garantizar el acceso a los aparatos electrónicos necesarios y, finalmente, el reconocimiento de la oportunidad de mejora con respecto a capacitación bidireccional en el “manejo de redes —sociales y de apoyo— y de tecnología —reuniones virtuales— para mejorar la calidad de atención e intervención” que se complementa de forma adecuada con la capacitación en “plataformas digitales, mayores niveles de tolerancia, enrique-

cimiento del vocabulario” (Participante 10, comunicación personal, 6 de septiembre del 2021).

CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación acá presentados han permitido reflexionar frente al impacto que tuvo la pandemia, sus consecuencias y medidas de prevención de contagio en las diferentes esferas sociales. Ahora bien, enfatizando en el ámbito laboral para el Trabajo Social se evidenció que existen patrones de incidencia negativa en los distintos campos de acción, pese a lo cual también se reconoce una gran oportunidad para el posicionamiento y la consolidación profesional en campos como el de la salud, que si bien es un área interdisciplinar, en cuanto al Trabajo Social demostró la importancia y la necesidad de hacer parte de dichos equipos para la atención integral de los diversos grupos poblacionales y sujetos sociales, comprendiendo el bienestar no sólo como un componente físico sino también psicosocial.

Asimismo, fue posible evidenciar la necesidad de fortalecer acciones hacia los sujetos —familias, comunidades y grupos vulnerables— que la cuarentena aisló y excluyó aún más de las dinámicas sociales, pero a su vez hizo visibles las acciones propias de la disciplina, en el sentido en el que el Trabajo Social realiza acompañamiento psicosocial y comunitario en los contextos y campos de intervención social, lo que se podría pensar y constituir como un nuevo escenario de *reconceptualización* disciplinar que lleve a revisar las bases ontológicas y metodológicas del ser y el hacer profesional, no solo en épocas de crisis y aislamiento, sino en lo que implica reconstruir tejidos sociales.

Con todo, las múltiples estrategias y medidas tomadas por los gobiernos locales, departamentales y nacionales incidieron en el ejercicio profesional para el Trabajo Social, especialmente limitando los encuentros presenciales, lo que llevó a repensar los canales de comunicación e interacción dando paso a la implementación de diferentes herramientas digitales, como llamadas telefónicas, plataformas de videoconferencias y uso de redes sociales. Estas, no obstante, su utilidad, resultan poco viables para un contexto como el de Colombia desde enfoques de universalidad y equidad, pues existen limitantes como la nulidad de señal en algunos sectores apartados, la carencia de acceso a internet o, incluso, a algún dispositivo inteligente que les permita el acceso a las aplicaciones; asimismo, el gran desconocimiento en el uso de tales herramientas complejizó la comunicación e interacción y, por ende, el acercamiento profesional.

Quienes hoy ejercen el Trabajo Social lo hacen desde una mirada de los Derechos Humanos, lo cual lleva a retomar con profundo respeto todos los momentos y ejercicios históricos de *reconceptualización* que se han suscitado anteriormente, los cuales han estado caracterizados por su promoción, defensa y respeto; sin embargo, en un escenario de pandemia, aislamiento social, cuarentena, pérdida de amigos y familiares, es donde toma vigencia la construcción de miradas disciplinares y profesionales desde esta perspectiva, buscando unos mínimos dignos de vida individual y colectiva.

Se puede considerar que la pandemia generada por la COVID 19 planteó un desafío profesional desde el campo de la intervención y el acompañamiento sociofamiliar, teniendo en cuenta la necesidad de redefinir métodos, instrumentos, herramientas y técnicas de encuentros a través del uso de las tecnologías de la información, lo cual se considera como un proceso que seguirá en las sociedades de la postpandemia. En todo caso, los retos para la profesión desde una perspectiva reconceptualizada y posreconceptualizada dejan en segundo plano a las acciones asistenciales y caritativas, en ocasiones carentes de apoyos tangi-

bles o materiales, lo cual motiva la participación de los sujetos o grupos de interés que buscan la inmediatez, pues si bien muchos apoyos fueron entregados en especie, existieron otras estrategias psicosociales que no tenían la participación esperada, siendo entendible por aspectos como el riesgo y el miedo al contagio, así como la recuperación propia, de un familiar o, incluso, en torno a los procesos de duelo que muchas personas atravesaron y que retaban las habilidades del profesional para el cumplimiento de metas y objetivos con las comunidades.

Finalmente, la pandemia generó muchas emociones y sentimientos encontrados de tristeza, miedo, soledad, desesperación, pero a su vez demostró que son los profesionales en Trabajo Social, así como los partícipes de equipos psicosociales, los llamados a construir y promover caminos de esperanza, equidad y justicia social a través de procesos participativos, reconociendo las diversas realidades y contextos sociales, pero siempre buscando estrategias de comunicación y acercamiento físico, con el ánimo de propiciar una integralidad dentro de las posibilidades y los recursos actuales en el momento de las atenciones.



REFERENCIAS

- Almeida, P., Castillo, J. y Meneses, N. (2021). Proceso de adaptación de víctimas de desplazamiento forzado desde sur del Cesar. *Estudios de Paz y Conflictos* 4(6), 131-152. <https://estudiosdepazyconflictos.com/index.php/eirene/article/view/123/60>
- Aspeé, J. y González, J. (2018). Mujeres y hombres del Trabajo Social en Chile. *Revista Katálysis*. 21 (2). <https://www.scielo.br/j/rk/a/VhNC7wpBk3MqBWFc7m bXxXJ/?lang=es>
- Bautista, H., Franco, J. y Mendivelso, L. (2020). Redes de apoyo a familias en Tunja durante la pandemia: una respuesta ante la crisis generada por la COVID-19. *Búsqueda* 7(25). <https://repositorio.cecar.edu.co/handle/cecar/3006>
- Bautista, H. y Castillo, J. (2020). Trabajadora/e/s Sociales como sujetos políticos, una apuesta desde la reconceptualización latinoamericana. *Azarbe, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar* 9(1), 49-59. <https://doi.org/10.6018/azarbe.441971>
- Boff, L. (2002). ¿Cuál globalización? *Alternativas Sur* (1). <https://journals.openedition.org/polis/7047>
- Carballeda, A. (2020). Apuntes sobre la intervención del Trabajo Social en tiempos de Pandemia de Covid-19. *Revista Margen, Dossier especial "La intervención en lo Social en Tiempos de Pandemia"*. <https://elaboraciones.sociales.unc.edu.ar/wp-content/blogs.dir/64/files/sites/64/2020/07/carballeda2020.pdf>
- Castillo, J., Almeida, C. y Meneses, N. (2021). Desde el sur del Cesar a la capital de Santander: La experiencia del desplazamiento forzado. *Estudios de Paz y Conflictos* 5(9), 61-88. <https://www.estudiosdepazyconflictos.com/index.php/eirene/article/view/163/131>
- Congreso de la Republica. (1977). Ley 53 de 1977. <https://www.consejonacondetrabajosocial.org.co/wp-content/uploads/2018/02/LEY-53-DE-1977.pdf>
- Crawford, J., MacCalman, L. y Jackson, C. (2011). The health and well-being of remote and mobile workers. *Occupational Medicine*, 61(6), 385-394. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqr071>
- Domínguez, L. y Amador, C. (2021). El origen de COVID-19: lo que se sabe, lo que se supone y (muy poquito) sobre las teorías de complot. *Educación Química* 31(2). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-893X2020000200003&script=sci_arttext
- Federación Internacional de Trabajo Social. (2014). Definición Global de Trabajo Social aprobada en la Asamblea General de la FITS. Melbourne, Australia. <https://www.adasu.org/prod/1/487/Definicion.Global.del.Trabajo.Social..pdf>
- Federici, S. (2012). Revolución en punto cero. *Traficantes de sueños*. <https://traficantes.net/sites/default/files/pdfs/Revolucion%20en%20punto%20cero-TdS.pdf>
- Guzmán, F. (2021). Pandemia, coyuntura y Trabajo Social: Debates urgentes. *Cátedra Paralela* 18(21), 19-33. <http://rehip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/21535/Art%C3%ADculo%20especial.pdf?sequence=3>
- Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. (2021). Violencia Intrafamiliar durante la pandemia por COVID-19. <https://www.medicinalegal.gov.co/blog/-/blogs/violencia-intrafamiliar-durante-la-pandemia-por-covid-19>
- Jaramillo, H. (2009). La formación de posgrado en Colombia: maestrías y doctorados. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad-CTS*, 5(13), 131-155. <https://www.redalyc.org/pdf/924/92415269008.pdf>
- Malagón, E. (2012). *Fundamentos de Trabajo Social*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Maldonado, R. (2020). La intervención Social en tiempos de Pandemia. *Reflexiones desde el Trabajo Social. Revista Margen, Dossier especial "La intervención en lo Social en Tiempos de Pandemia"*. <https://www.margen.org/pandemia/maldonado.html>
- Martínez, M. (2000). El legado de María Carulla. *Revista de Trabajo Social* (2), 170-182. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/tsocial/article/view/32835/32855>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2021). Colombia avanza en su meta de estar conectada en un 70% en 2022: DANE. <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/182108:Colombia-avanza-en-su-meta-de-estar-conectada-en-un-70-en-2022-DANE>
- Montenegro, E. y Montenegro, M. (2020). Re-pensando el campo de intervención del trabajo social junto a las víctimas de violencia de género, durante la pandemia de covid-19. *Difusiones* 18(18), 59-67. <http://ediciones.ucse.edu.ar/ojsucse/index.php/difusiones/article/view/66>
- Murallas, Y. (2021). Covid-19 y Trabajo Social: Desafíos de cara a nuevas realidades. *Revista Colombiana de Trabajo Social*, 27. https://conetsco.org/wp-content/uploads/2021/11/Articulo_3.pdf
- Organización de las Naciones Unidas. (2021). Víctimas de la violencia domestica atrapadas durante la pandemia. <https://>

www.un.org/es/coronavirus/articles/un-supporting-trapped-domestic-violence-victims-during-covid-19-pandemic

Rodríguez, C. (2021). El auge de la videollamada como respuesta al aislamiento social. TELOS Fundación Telefónica. <https://telos.fundaciontelefonica.com/la-cofa/el-auge-de-la-videollamada-como-respuesta-al-aislamiento-social/>

Rojas, M. (2015). Tipos de investigación científica: una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. REDVET. Revista electrónica de Veterinaria 16 (2). 1-14. <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>

Rolando, D., Wanger, K., Moyano, J. y Di Cianni, L. (2021). "Sistematización de una experiencia de Salud mental comunitaria en contexto de pandemia." Hospital de

Día. HIG Penna. Bahía Blanca. Revista Margen, Dossier especial "La intervención en lo Social en Tiempos de Pandemia. <https://www.margen.org/pandemia/hospenna.html>

Rozas, M. (2002). Una perspectiva Teórica-Metodológica de la Intervención en Trabajo Social. Espacio Editorial. http://www.iunma.edu.ar/doc/MB/lic_ts_mat_bibliografico/PRACTICAS%20INSTITUCIONALES%20I/Margarita%20Rozas%20CapIV.pdf

Ruesga, S. y Viña, A. (2021). Desempleo y ERTes: un dilema para España ante la pandemia de COVID-19. Revista Economía UNAM 18 (52), 87-106. <http://revistaeconomia.unam.mx/index.php/ecu/article/view/600>

Salinas, N., Orozco, J. y Mejía, J. (2021). Las ciencias sociales en épocas de

crisis: escenarios, perspectivas y exigencias en tiempos de pandemia. Universidad Pontificia Bolivariana. <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9781/Las%20ccias%20sociales%20en%20epocas%20de%20crisis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sandoval, C. (2002). Investigación cualitativa. AFRO Editores e impresores Ltda. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/2815/1/Investigaci%c3%b3n%20cualitativa.pdf>

Zabala, L. (2020). Trabajo Social, distanciamiento físico y tramas comunitarias. Revista Margen, Dossier especial "La intervención en lo Social en Tiempos de Pandemia. <https://www.margen.org/pandemia/zabala.html>