

Revisión y análisis del proceso de intervención psicológica y social en situación de vulnerabilidad

Luisa Fernanda Uchima Tapasco

**Corporación Universitaria Minuto de Dios
Sede Virtual y a distancia
Programa de Psicología
Buga, Valle del Cauca
Colombia, mayo 2021**

Revisión y análisis del proceso de intervención psicológica y social en situación de vulnerabilidad.

Luisa Fernanda Uchima Tapasco

Documento resultado de trabajo de grado para optar el título de psicólogo

**Directora: Viviana Gómez Cabal
Psicóloga Especialista en Gerencia Educativa
Maestrante en Psicología Clínica y de la Salud**

**Corporación Universitaria Minuto de Dios
Sede Virtual y a distancia
Programa de Psicología
Buga, Valle del Cauca
Colombia, mayo 2021**

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	8
Capítulo 1: Descripción general de la sistematización: Fundamentos de la sistematización	13
Descripción del Contexto	13
Tema u objeto de estudio de la sistematización	14
Ejes de sistematización	15
Justificación de la sistematización	16
Objetivos de la sistematización: Finalidad de la reflexión y sistematización	18
Capítulo 2. Contexto Teórico – Conceptual	19
Sistematización de la práctica	19
Familia	20
Pautas de crianza	21
Protección integral	23
Derecho fundamental	24
Producto o insumo de la experiencia	27
Capítulo 3: Diseño y ruta metodológica de la sistematización	28
Momento 1: Tema y ejes centrales de la experiencia	28
Momento 2: Recopilación y procesamiento de información	29
Participantes y roles	30
Técnicas e instrumentos empleadas para la sistematización	31
Capítulo 4: Recuperación del proceso vivido	32
Reconstrucción de la historia	32
Fase 1: Inducción sitio de practica	32
Fase 2: Intervención en diferentes funciones	33
Fase 3: Proceso de evaluación	43
Clasificación de la información	45
Capítulo 5: Reflexiones de fondo: La experiencia vivida	49
Aprendizaje de la Experiencia	58
Conclusiones	58
Recomendaciones	62
Capítulo 6: Estrategias de Socialización de la Experiencia	66
Referencias Bibliográficas	67
Anexos	70

Resumen

La presente sistematización o intervención centra todo su interés en las acciones que demanda el proceso de restablecimiento de derechos en los diversos actores involucrados que se benefician de los servicios de la casa de protección Mundo Nuevo del Municipio de Tuluá, institución que tiene como objetivo garantizar dicho restablecimiento y hacer el seguimiento a las diversas actividades que se adelantan en beneficio de los padres de manera virtual, en lo referente a las actividades, estas se orientan a mejorar la comunicación, el compromiso, la autonomía y las habilidades sociales, todo ello, con el acompañamiento de los interlocutores.

En las acciones o actividades antes mencionadas se buscan el bienestar psicológico y social; de no ser ejecutadas, estas podrían afectar el desarrollo integral de los infantes y sus familias, siendo este uno de los motivos de análisis de este trabajo. La sistematización o intervención se realiza a través de un recorrido metodológico, que parte de la reconstrucción del proceso desde la observación de la realidad social o económica de cada familia, la técnica utilizada para la recolección de información fue el diario de campo y el seguimiento a través de llamadas telefónicas y mensajes vía whatsapp a los padres que se benefician de las medidas de protección de la institución Mundo Nuevo.

A través de la recopilación de la información, el análisis y la sistematización de la misma, se identificó las diferentes problemáticas que subyacen al interior de los hogares de los niños en medida de protección, al igual que el tipo de derechos que son vulnerados,

a raíz del desconocimiento o falta de compromiso de algunas familia, ocasionando con ello, diversas situaciones riesgo en la salud mental y los estilos parentales que demanda la infancia y adolescencia, y alterando la garantía en cumplimiento de derechos, también se identificó la pertinencia de las estrategias de intervención que se han venido utilizando en el tiempo de pandemia.

Palabras claves: Restablecimiento de derechos, estilos parentales, salud mental, familia, infancia, adolescencia.

Abstract

The present systematization or intervention focuses all its interest in the actions demanded by the process of restoration of rights in the various actors involved who benefit from the services of the New World Protection Home of the Municipality of Tuluá, an institution whose aim is to ensure this restoration and to monitor the various activities carried out for the benefit of parents on a virtual basis, as regards activities, these are aimed at improving communication, commitment, autonomy and social skills, with the accompaniment of the partners.

The above-mentioned actions or activities seek psychological and social well-being; if not implemented, these could affect the integral development of infants and their families, being this one of the reasons for analyzing this work. The systematization or intervention is carried out through a methodological path, which starts from the reconstruction of the process from the observation of the social or economic reality of each family, the technique used for the collection of information was the field diary and the tracking through telephone calls and messages via whatsapp to parents who benefit from the protection measures of the New World Home.

Through the collection of information, analysis and systematization of the same, the different problems that underlie the children's homes in terms of protection were identified, as well as the type of rights that are violated, following the lack of awareness or

lack of commitment on the part of some families, thereby creating a number of risk situations in the mental health and parenting styles demanded by children and adolescents, the relevance of intervention strategies that have been used during the time of the pandemic was also identified.

Keywords: Restoration of rights, parenting styles, mental health, family, childhood, adolescence.

Introducción

La presente sistematización se realizó en la Casa de Protección a la Niñez Mundo Nuevo, el cual pretende conocer las vivencias que se originaron durante el periodo de práctica psicológica, de allí, se logró un cúmulo de experiencias que enriquecieron el proceso como practicante y permitieron la adquisición de habilidades para un desempeño más idóneo en el ejercicio de la profesión; de igual manera, se logró identificar situaciones que interfieren con la dinámica familiar de cada uno de los beneficiarios que pertenecen a la modalidad, con el ánimo que dichos seguimientos sean más pertinentes.

El interés por el tema sobre las intervenciones que se realizan desde la institución, parte de un posible desconocimiento de los padres de familia respecto a las leyes o derechos de los niños, así como un claro incumplimiento de las leyes ya establecidas, por falta de concientización o de escasos recursos, que sin lugar a dudas, viene afectando el tema de los derechos, lo anterior indica, que se debe hacer una apuesta por el bienestar y una mejor calidad de vida, sin ningún tipo de discriminación social, alejados de todo tipo de maltrato y la violencia, donde puedan desarrollar al máximo sus habilidades, para que en el futuro, puedan incorporarse al mundo productivo sin mayor problema; y logren ser personas responsables de sí mismos, en cuanto, a los que desean ser o hacer en la vida.

De acuerdo a lo anotado Pérez, (2013, p. 2), plantea que situaciones como la violencia, desprotección y los problemas derivados de reglas, constituyen actos que vulneran los derechos y la protección de niñas, niños y adolescentes, en particular en el ámbito de la familia.

En la misma línea de pensamiento, los artículos 2.1 y 2.2 de la Convención sobre los Derechos del Niño, se hace referencia.

A cualquier situación que, por actos de integrantes de la familia, específicamente los ascendientes, pudiera tener como consecuencia, el desconocimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes o el castigo o la discriminación de los mismos. En estos casos, los niños, las niñas y los adolescentes verían sus derechos humanos vulnerados como consecuencia de actos o manifestaciones de terceros, y si bien no habla del niño en la familia, en cambio sí lo hace del entorno familiar.

Colocar énfasis en el cumplimiento de normas al interior de las familias, conlleva a medidas arbitrarias, por eso es oportuno releer lo que la Organización Mundial de la Salud, (2002, p. 26) quienes argumentan que la corrección disciplinaria constituye una de las formas de abuso o violencia infantil, explicando el fenómeno como todas aquellas formas de maltrato físico y/o emocional, abuso sexual, negligencia y explotación que resulten en un daño para el niño.

Por otro lado, la UNICEF, (2010-2014, p.15), sostiene:

En Colombia, en 2011, por ejemplo, uno de cada tres niños vivía en pobreza.

Además, niños, niñas y adolescentes de áreas rurales tenían entre 2,4 y 2,8 veces más probabilidades de vivir en pobreza multidimensional (pobreza vista desde un enfoque de derechos que analiza la privación del niño más allá de su medida monetaria) que aquellos que vivían en zonas urbanas. La situación es más crítica entre personas y hogares en situación de desplazamiento. Al menos el 63 por ciento de hogares que se consideran desplazados viven en pobreza y un tercio de ellos, en pobreza extrema.

Desde las perspectivas antes mencionadas se requiere un sistema de protección social más sensible a la infancia y a la adolescencia, que se enfoque en atender la vulnerabilidad económica y social. Lo anterior es posible si las administraciones contribuyen a que los niños excluidos sean visibilizados, permitiendo sin prejuicio alguno, evaluar los presupuestos y el gasto social en los temas de su interés.

En el primer capítulo se dará a conocer el contexto social y económico que viven los niños en estado de protección, allí se puede describir el tema y objeto de estudio de la sistematización, sus ejes, la pregunta de interés y los objetivos trazados para dicha sistematización.

Asimismo, se dará a conocer la Intervención que se pudo realizar, desde el enfoque psicológico, el cual siempre estará inmerso o encaminado hacia la prevención o vulneración de los derechos fundamentales de los niños y niñas en situación de riesgo, buscando garantizar su cumplimiento y haciendo una apuesta por una mejor calidad de vida.

Seguido del anterior capítulo, está el marco teórico y conceptual, se aborda las categorías de: sistematización de la práctica, protección integral, derechos fundamentales, familia, infancia, con el fin de demostrar que en la relación entre padres e hijos existe poca comunicación lo que dificulta el establecimiento de normas y la corrección de conductas que interfieren en la sana convivencia y adquisición de habilidades sociales en los beneficiarios, teniendo en cuenta que la principal problemática está en la forma de educar y en la dificultad en el establecimiento de límites y de normas en el proceso de formación de los niños.

En el capítulo tres, se aborda el diseño de la ruta metodológica, con el fin de hacer seguimiento las actividades propuestas, los actores involucrados en el proceso, las técnicas que sirven de ayuda a la sistematización de la práctica.

En el cuarto capítulo se hace un recuento del proceso vivido o de las experiencias que se recogen en el día a día, también el diagrama de reconstrucción de las actividades

desarrolladas. Además, se clasifica la información, la cual es de gran ayuda para conocer lo que se va a ejecutar y los resultados obtenidos.

En el capítulo cinco, se hace unas reflexiones del proceso de intervención, con el propósito de interpretar y poder inferir el impacto en beneficio de los usuarios que hacen parte de las medidas de protección.

En el capítulo seis se abordan las estrategias de socialización de la experiencia, igualmente se hace referencia a la referencia bibliográfica y anexos.

Capítulo 1: Descripción general de la sistematización: Fundamentos de la sistematización

Descripción del Contexto

La Casa de Protección **Mundo Nuevo**, se encuentra ubicada en el barrio Bosques de Maracaibo del Municipio de Tuluá, es una organización social sin ánimo de lucro, adscrita al sistema de Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), la cual le da el carácter de institución pública. La principal razón de ser de la Casa del Menor radica en que: Ofrece atención integral a la población infantil con edades entre los siete y diecisiete años que se encuentren en situación de vulneración de derechos y adoptabilidad. Desarrolla con responsabilidad social actividades participativas con la familia y la comunidad, fomentando el respeto a sus derechos a través de programas técnicos, pedagógicos, psicosociales, ocupacionales, recreativos, culturales y proyectos de vida, potencializando así sus habilidades y destrezas que le permitan un crecimiento individual con un interactuar social y democrático en su vida colectiva.

Vale la pena destacar que la principal labor es la promoción de los valores y la transformación positiva de las actitudes de todas las personas involucradas en nuestra organización, al igual que el desarrollo de habilidades que les permita a los niños un crecimiento integral. De igual modo, centra todo su quehacer en el cumplimiento de derechos fundamentales para el sano desarrollo psico-emocional de niños, jóvenes y grupo familiar que les permita dignificar su calidad de vida; para ello adelanta de forma

permanente acciones que permitan garantizar el derecho a la vida, asimismo de gozar de un alto nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social, dentro de un proceso de formación física, intelectual, socioafectiva y cívica, hasta el máximo de sus posibilidades.

Por otro lado, avala el derecho a la protección contra el abuso físico, descuido o trato negligente, explotación económica y trabajos peligrosos, además ayuda al sostenimiento del vínculo afectivo entre los niños con sus familias o referentes de autoridad en el hogar. Igualmente, promueve una actitud de empoderamiento a las comunidades para que sean gestoras en la satisfacción de sus necesidades de acuerdo a las políticas sociales gubernamentales que les permita tener una vida más digna.

Hay que decir también, que se enfoca en el fomento de prácticas democráticas, en el aprendizaje de la autonomía y responsabilidad, se generan espacios para que los niños, niñas y adolescentes del programa cuenten con la oportunidad de participar en la planeación, ejecución y evaluación de las actividades, permitiendo así, el desenvolvimiento y desarrollo habilidades necesarias para vivir en la sociedad sin ninguna discriminación o exclusión.

En concordancia con lo anotado anteriormente, donde se evidencia la marginalidad y la exclusión se perpetúan situaciones de desigualdad, conllevando a que se instale en el medio social acciones que vulneran derechos fundamentales en la población infantil. Lo

anterior conlleva a que se genere las situaciones de riesgo; y por tal motivo, la institución se centra en el restablecimiento de dichos derechos.

Tema u objeto de estudio de la sistematización

A partir de las actividades realizadas durante el proceso de práctica, se elaboró una serie de llamadas a las familias beneficiarias, lo cual fue el insumo para construir el diagnóstico inicial, empezar a ejecutar acciones que contribuyeran a mejorar los procesos de intervención y acompañamiento que se realiza a las familias en la mediana de protección y vulneración de derechos. La presente sistematización de experiencia tiene como objeto analizar el proceso de intervención, el impacto y el resultado generado en los beneficiarios respecto a la solución de los problemas detectados, como es la violencia intrafamiliar, problemas de comunicación, entre otros, en la población vulnerable, desde la modalidad planteada por efectos de la situación de Covid-19.

Ejes de sistematización

La sistematización centra el interés en el análisis de la metodología empleada en el seguimiento y la enseñanza a los padres de familia en temas relacionados con los valores para el fortalecimiento de la buena convivencia familiar, por tanto, requiere conocer y evaluar técnicas y herramientas que aporten al cumplimiento de las metas propuestas; lo que permite mejorar la calidad del proceso, que puede verse limitado cuando los padres no cuentan con los recursos tecnológicos para realizar las intervenciones educativas, psicológicas y familiares necesarias.

Formulación de la pregunta

De acuerdo a las acciones que se emplean en el proceso de restablecimiento de derechos estos deben ser acordados y adecuados con los beneficiarios tanto directos como indirectos, por lo cual se generan las siguientes preguntas:

- ¿Es adecuado o pertinente el seguimiento que se emplea desde la modalidad virtual a los beneficiarios del Hogar Mundo Nuevo?
- ¿De qué manera se puede mejorar los procesos para garantizar el restablecimiento de derechos?
- ¿Qué acciones de Protección son las pertinentes para los diversos actores que se involucran en los procesos de restablecimiento de derechos?

Justificación de la sistematización

Los procesos de acompañamiento de los niños han sido centro de estudios que arrojan acciones de protección a la infancia, al igual que en estrategias de orientación y apoyo, para el niño y su grupo familiar. Las condiciones de las familias en las que viven dependen a su vez de factores económicos y sociales que se interrelacionan y que configuran la dinámica social, estos deben ser evaluados y analizados con el fin de establecer líneas de

acción benéficas a cada núcleo familiar. De acuerdo con ello, no se desconoce situaciones de violencia intrafamiliar, maltrato y consumo de sustancias psicoactivas, de ahí se origina la necesidad de fortalecer los seguimientos por la institución, debido a que presenta aspectos por mejorar dadas las condiciones socioeconómicas que viven los beneficiarios; por la situación mundial de salud que se atraviesa, se generan alternativas de intervención que requieren medios tecnológicos y acceso a la comunicación virtual de las que carecen algunas familias, al igual que de algunas herramientas tecnológicas que permitan realizar intervenciones que den lugar a una observación significativa de las condiciones en las cuales se encuentran.

La problemática antes mencionada obliga a pensar que existen situaciones de pobreza, exclusión y la incoherencia de la política social afecta los espacios socio comunitarios, cuyas consecuencias deben ser asumidas por los diferentes programas que apoya en la actualidad el ICBF, específicamente el que se le brinda a la familia.

La UNICEF, (1989), plantea que:

la familia, como grupo fundamental de la sociedad y medio natural para el crecimiento y el bienestar de todos sus miembros, y en particular de los niños y niñas, debe recibir la protección y asistencia necesarias para poder asumir plenamente sus responsabilidades dentro de la comunidad.

En definitiva, se deben redoblar esfuerzos para implementar una política social orientada a la infancia, se requiere centrar acciones en el restablecimiento. De igual manera, urge encaminar los servicios orientados a la prevención, a las situaciones de vulnerabilidad y de maltrato, no solo de los niños sino también de sus núcleos familiares. Desde el enfoque que plantea el UNICEF; la familia debe reproducir de la mejor manera posible las condiciones de vida propias de un ambiente familiar, libre de violencia o situaciones de abandono. En lo mencionado de manera precisa radica la importancia de la sistematización de la experiencia que se lleva en la casa de protección Mundo Nuevo, con el fin de generar acciones de mejora para contribuir al restablecimiento de derechos y sobre todo a garantizar protección a los niños, niñas y jóvenes en estado de vulnerabilidad.

Objetivos de la sistematización: Finalidad de la reflexión y sistematización

Los objetivos que se plantea abordar en la sistematización son los siguientes:

- Revisar procesos de intervención con el fin de generar acciones de mejora.
- Generar conocimientos y estrategias de fácil aplicación, en los beneficiarios de la casa de Protección Mundo Nuevo.

Capítulo 2. Contexto Teórico – Conceptual

A continuación, se desarrollan conceptos relacionados con la importancia de la sistematización en la práctica, tales como: Sistematización de la práctica psicológica., Derechos fundamentales, familia, pautas de crianza, protección integral, entre otros. De la misma manera, se citarán algunos teóricos que abordan dichas categorías con claridad y profundidad.

Sistematización de la práctica

Según Juliao (2014, p. 239), se entiende por sistematización “aquel proceso de construcción de conocimiento que se realiza en proyectos sociales o educativos, que se enraízan en las prácticas, sean éstas personales o grupales. Se presentó una sistematización como una alternativa para optar por el título de psicóloga, lo cual no deja de producir un conocimiento útil y reflexivo en beneficio del Hogar de protección.

Empleando las palabras de Juliao, la sistematización conduce a generar conocimiento, de ahí que está se enfoque en recoger las experiencias, los aprendizajes vividos en las prácticas profesionales. En sentido literal, la sistematización un proceso de ayuda, de reflexión en beneficio de los actores involucrados.

Familia

Según el ICBF (2008, p. 21) la familia se entiende como la unidad más básica de la sociedad y en ella se genera el desarrollo de valores, objetivos de vida e identidades, que permiten la adaptación del individuo a la sociedad, esto es, tiene un papel de mediadora entre los individuos que la conforman y la sociedad.

De acuerdo al lineamiento técnico para la inclusión y atención de Familias del ICBF (2008),

la familia es una unidad ecosistémica de supervivencia y de construcción de solidaridades de destino, a través de los rituales cotidianos, los mitos y las ideas acerca de la vida, en el Inter juego de los ciclos evolutivos de todos los miembros de la familia en su contexto sociocultural (p. 66).

Siguiendo la misma línea de estudio, Paternia y Ávila (2017, p.15), conciben que:

La familia se concibe como un grupo de personas en interacción constante con su medio social y consigo mismas, movilizadas por un conjunto de necesidades invisibles que determinan la manera en que se relacionan los miembros entre sí, operando a través de pautas transaccionales acerca de qué manera, cuándo y con quien relacionarse.

En concordancia con lo señalado, la familia es un núcleo de socialización de creencias que interfieren en las prácticas o ejecución de métodos correctivos; para Castro, Peña y

Ariza (2012, p.3), la familia se define como el núcleo fundamental de la sociedad que estructura una suma de valores y varía según cada cultura, sirve de contexto para el desarrollo y la socialización de sus miembros, así como reproduce y transmite riesgos y beneficios socioeconómicos, educativos, humanos y culturales que interfieren en la consecución de conductas.

Algunos de esos riesgos se encuentran asociados con la fuerza física, según Aguirre, Montoya y Reyes (2006), es recurrente el uso de la fuerza física que busca producir en el niño o niña dolor, pero no daño, con el fin de corregir y controlar su comportamiento, manifestándose en formas concretas como golpes o insultos. Vale anotar, que esas interacciones están mediadas por pautas de crianza, que en muchas ocasiones se perpetúan en el tiempo sin que se logre modificar dichos comportamientos.

Pautas de crianza

Dentro de la familia se hace relevante abordar la manera en cómo se educa y forman a los hijos, de ahí la importancia de clarificar el concepto de pautas de crianza. Es necesario, entonces, iniciar por definir qué significa crianza, según la Real Academia de la Lengua Española (2017) es la “acción y efecto de criar, especialmente las madres o nodrizas mientras dura la lactancia”.

Según García L, (2010) las Pautas de Crianza se conciben como un “conjunto de actitudes comunicadas a los hijos, que crean, en su totalidad, un clima emocional que

facilita su bienestar y desarrollo”. Por otra parte, Izzedin y Pachajoa (2009), explican el concepto de lo que significa Pautas de Crianza, definiendo las pautas en una relación con la normatividad que siguen los padres de cara al comportamiento de los hijos, siendo dichas pautas portadoras de significaciones sociales, diciendo entonces que dependiendo de cada tipo social la cultura misma van proveyendo de pautas de crianza a sus niños.

De otro modo, Varela, Chinchilla y Murad, (2015) define exactamente prácticas de crianza como:

El concepto de prácticas de crianza se concibe como todas aquellas acciones concretas que los adultos llevan a cabo con el propósito de orientar a los niños y a las niñas para que tengan un mejor desarrollo, supervivencia y socialización; estas incluyen pautas y creencias arraigadas a la cultura e integradas a la cotidianidad (p. 195).

Palabras más, palabras menos, García L, (2010), sostiene que las pautas se conciben como un conjunto de actitudes comunicadas a los hijos, que crean, en su totalidad, un clima emocional que facilita su bienestar y desarrollo. En este autor, las pautas de crianza se observan las como un conjunto de actitudes que crean un clima emocional que no involucra el componente normativo, a diferencia de otros autores que en la definición de pautas de crianza incluyen aspectos normativos derivados de la sociedad (Izzedin y Pachajoa 2009; Varela, Chinchilla y Murad, 2015). En otras palabras, hablar de pautas de crianza, es poder hablar de límites y normas presentes en el hogar que en ocasiones son

utilizados como métodos de corrección o acciones controladas por los adultos, lo cual podría con mucha facilidad a generar conductas violentas y agresivas.

En el trabajo realizado por Murillo y Peña (2015), se plantea que las pautas de crianza y reconocimiento de emociones propias en niños en etapa de desarrollo del ciclo vital escolar pertenecientes a familias resilientes en zona urbana y rural.

Protección integral

La Ley 1098 de 2006, Código de la Infancia y la Adolescencia, adopta el principio de la protección integral. Sobre el principio de la protección integral y derecho a la intimidad, los artículos 7 y 33 señalan:

Artículo 7. Se entiende por protección integral de los niños, niñas y adolescentes el reconocimiento como sujetos de derechos, la garantía y cumplimiento de los mismos, la prevención de su amenaza o vulneración y la seguridad de su restablecimiento inmediato en desarrollo del principio del interés superior.

Artículo 33. Los niños tienen derecho a la intimidad personal, mediante la protección contra toda injerencia arbitraria o ilegal en su vida privada la de su familia, domicilio y correspondencia.

Derecho fundamental

Colombia acogió esta figura en la Constitución de 1991, donde se reconocen como derechos fundamentales aquellos que son necesarios para que la persona humana cuente con una vida digna, se trata entonces de garantías individuales que tienen todas las personas sin distinción y que son inherentes a su condición humana.

La Ley 1098 de 2006 en el Artículo 52. Del código de infancia y adolescencia hace referencia especial a la verificación de derechos en todos los casos donde se vulneren o amenacen.

Según Duran, Guaqueta & Torres (2011) en Colombia se ratificó en 1991 la convención de los derechos de los niños, niñas y adolescentes lo que pretende establecer condiciones que permitan brindar asistencialismo basados en situaciones irregulares.

En Colombia, los derechos fundamentales de cada individuo están soportados por diferentes leyes, en el caso de los niños, niñas y adolescentes se creó la ley 1098 de 2006 de infancia y adolescencia, que es la encargada de la verificación de la garantía de derechos, la cual fue modificada el 9 de enero de 2018, mediante oficio 50.471 ley 1878 de 2018.

Los derechos fundamentales no dejan de lado la infancia y menos el concepto de 'protección, que se encuentran implícitos en su cumplimiento. Por eso resulta relevante a

que se hace referencia cuando hablamos de infancia. Según Álzate, (s. a). La concepción pedagógica moderna de la infancia, define a ésta como:

Un periodo reservado al desarrollo y a la preparación para el ingreso de la vida adulta; y la concepción pedagógica contemporánea de la infancia, entiende a ésta como un período vital reservado al desarrollo psicobiológico y social en el marco de los procesos educativos institucionales.

De otra manera, vale la pena aclarar que la protección a la primera infancia, responde a la iniciativa de organismos internacionales como la ONU y la UNICEF, ambos organismos centrados en la protección de los derechos humanos de los niños y las niñas a quienes sus condiciones de vida no ofrecen las garantías mínimas para una vida digna.

Con el fin de entender cuál es el alcance del artículo 44 de la Constitución y aplicarlo de forma correcta, se hace necesario clarificar que se entiende con la expresión “niño”.

Concepto unificado 27891 de 2010 de niñez y adolescencia emitido por el ICBF el cual indica que:

No se utilizan las expresiones menor o pequeño, desechando toda pretensión de inferioridad, permitiendo que los niños se consideren como titulares de los mismos derechos que gozan los adultos. No obstante, se les considera como seres vulnerables y por lo tanto son los sujetos más importantes en el ordenamiento jurídico.

Según la UNESCO: “La primera infancia se define como el periodo que va del nacimiento hasta los ocho años de edad. Etapa de extraordinario desarrollo del cerebro, esta fase sienta las bases del aprendizaje posterior” (p.1). De la misma manera, la UNESCO fomenta programas de **Atención y Educación de la Primera Infancia (AEPI)** que se ocupan de la salud, la alimentación, la seguridad y el aprendizaje, y que contribuyen al desarrollo integral de los niños. La AEPI forma parte de un conjunto de programas que tienen por objeto la promoción de una educación inclusive.”

Benavides Fajardo, C., Chara Paz, H., Luque Hincapié, J., & Mosquera Castro, J. E., (2013), teniendo como base lo antes mencionado, dicen:

El niño en su primera infancia ha sido sujeto de narraciones que le invalidan como ser humano presente y activo dentro de la sociedad, las apuestas políticas en atención a la primera infancia que se han propuesto en Colombia, han revelado un total desconocimiento del niño desde su dimensión humana; los discursos y prácticas han tratado de incluirlo desde una mirada asistencialista pensado en términos de nutrición, una cuestión importante que paradójicamente le ha dado un carácter reduccionista a su verdadera esencia. (p.123.)

Producto o insumo de la experiencia

El ejercicio de la sistematización a partir del análisis reflexivo busca desarrollar un instructivo para el seguimiento y verificación de las actividades planteadas desde la institución, tiene como finalidad brindar orientación a los profesionales del Hogar de protección Mundo Nuevo en lo relacionado a los procesos de intervención y de las actividades de seguimiento preventivo que desarrolla la Institución en su quehacer diario, teniendo en cuenta la modalidad que se genera desde la no presencialidad.

Capítulo 3: Diseño y ruta metodológica de la sistematización

La sistematización de la experiencia de práctica se orienta a la obtención de conocimiento a partir de la práctica, la cual plantea una contrastación entre la teoría y el dato empírico de cómo se desarrolla el proyecto en la práctica, siendo la teoría el proyecto formulado y las bases teóricas de este, y el dato empírico todo lo vivenciado en el transcurso del proyecto lo que permite identificar los aspectos a mejorar en el proceso de seguimiento que se realizan desde la institución a los beneficiarios en su proceso de restablecimiento de derechos.

A continuación, se describe el procedimiento establecido como ruta metodológica para la sistematización:

Momento 1: Tema y ejes centrales de la experiencia

1. Definición del tema o eje de interés para ordenar e indagar sobre el proceso y experiencia en la práctica profesional.

La aplicación de la metodología para el seguimiento y enseñanza a los padres de familia por parte de la institución, donde se pretende conocer la receptividad con las herramientas suministradas desde la institución de manera que permitan dar cumplimiento con las metas propuestas y con el fin de mejorar la calidad del proceso en

la realidad que se vive a causa de la contingencia, la cual limita la manera de realizar las intervenciones y suministrar herramientas que permitan fortalecer los procesos.

2. Planteamiento de objetivo e interrogantes: De acuerdo a los objetivos planteados, se define el tema clave y el desarrollo de interrogantes centrales.

Promover estrategias que generen acciones de mejora en cuanto a verificación y cumplimiento de las actividades propuestas por la institución con el fin de evaluar el impacto que estas generan en los beneficiarios y obtener herramientas que permitan fortalecer los seguimientos durante las contingencias que se puedan presentar.

3. **Actores:** Se vinculan en la sistematización de los diferentes actores generando un proceso interactivo ya que estos participan en las acciones y procesos generados en el plan de acción de la práctica profesional.

4. Descripción de las fuentes de información.

Momento 2: Recopilación y procesamiento de información

1. Periodicidad: De manera regular durante el proceso se aplican técnicas e instrumentos que permiten retroalimentar y documentar las experiencias generadas de las lecciones aprendidas.
2. Se genera el registro regular de los hallazgos de las lecciones aprendidas, con el fin de utilizarlos como insumos para su documentación.

3. La sistematización y documentación se conjuga con el proceso, momentos y espacios de seguimiento y evaluación de actividades y procesos.

Participantes y roles

Dentro de los actores participantes se encuentran 48 beneficiarios y su grupo familiar, las edades oscilan entre los 07 y 17 años de edad, los cuales son favorecidos en el proceso de la práctica profesional, se encuentra la coordinadora de práctica, quien fue la encargada de realizar las respectivas correcciones al proyecto de práctica. La tutora del proceso de practica quien fue la encargada de delegar las funciones dentro del periodo de práctica y de allí se originó el conocimiento y vivencia de todos los actores que interfieren en este proceso de investigación, seguido a esto se encuentran los beneficiarios de la modalidad quienes fueron el instrumento para realizar la evaluación del proceso que dieron origen a la sistematización.

Tabla 1. Relación de actores y/o participaciones en la investigación

Actor	Categoría y rol	Tipo de contribución e impacto
Uniminuto	Ejecutor	Aporta recursos humanos idóneos para la investigación como la tutora de práctica profesional y la practicante en psicología, encargada de elaboración y aplicación de los talleres formativos en el sitio de práctica, porta recursos como instalaciones, para reunión y personal idóneo para la investigación
Practicante Docentes		
Beneficiarios de la institución	Cooperante	Contribuyen con la información que aporta al desarrollo de la sistematización.

Fuente: Elaboración propia, 2021

Técnicas e instrumentos empleadas para la sistematización

Para el desarrollo de la sistematización de experiencia se trabajó con las siguientes técnicas e instrumentos:

Matriz de ordenamiento y reconstrucción

La matriz de ordenamiento es un instrumento que permite se debe construir con flexibilidad la historia de la experiencia, el desarrollo de la misma dependerá de la necesidad e interés en cada proceso de sistematización, la herramienta permite por tanto generar una síntesis visual de lo realizado en la experiencia ordenada cronológicamente, en ella se identifica momentos significativos, sus etapas, permite ver continuidades y discontinuidades y facilita el análisis de los aspectos por separado.

Diario de campo

Durante la ejecución de la práctica se utilizó como instrumento de recolección de información el diario de campo, allí se encuentra plasmada la información que se obtuvo en cada una de las intervenciones realizadas con los beneficiarios, se logró identificar a raíz de este los aspectos a mejorar dentro de los procesos que se desempeñan en la ejecución de las actividades planteadas por la institución.

Capítulo 4: Recuperación del proceso vivido: Reconstrucción de la historia

A continuación, se realiza la descripción paso a paso de los momentos relevantes en el ejercicio de la práctica profesional, desarrollada en el segundo semestre del año 2020.

Fase 1: Inducción sitio de practica

- El proceso inicia el 3 de agosto del año 2020 con la presentación de la interlocutora y la modalidad a la cual pertenecería durante mi proceso de práctica.
- Se realiza un recorrido por las instalaciones y se me informa sobre el apoyo que debo brindar a una de las psicólogas de la modalidad externado, quien dará la orientación sobre las funciones a realizar.
- Durante la comunicación que se obtiene con la interlocutora, ella me indica que debo de leer los lineamientos de la institución como primera medida, seguido a esto, me recomienda que debido a la complejidad de los casos que se manejan durante mi proceso de práctica la información a la cual se tenga acceso es confidencial.
- En la inducción durante se relacionan las funciones a apoyar son las siguientes:
 - Llamadas telefónicas.
 - Elaboración de informes de seguimientos
 - Apoyo en evaluaciones psicológicas
 - Apoyo en elaboración de informe de evoluciones
 - Apoyo en valoración inicial de pedagogía
 - Apoyo en elaboración de plan de metas.
- Se identifica cordialidad y apoyo por parte de la interlocutora quien manifiesta que realizara el acompañando del proceso hasta el mes de octubre, ya que, se encuentra realizando un reemplazo por una licencia de maternidad.

Fase 2: Intervención en diferentes funciones

Llamadas telefónicas

Durante el proceso de práctica la primera actividad delegada fue la realización de llamadas telefónicas con el fin de conocer los procesos y brindar orientaciones que permitieran fortalecer las relaciones familiares, donde se lograron identificar que todas las actividades no contaron con la misma acogida, como se evidencia en la siguiente descripción de las actividades que se llevaron a cabo durante las llamadas telefónicas.

- 06 de agosto: la interlocutora orienta sobre el proceso de las llamadas, por tanto, realiza la primera llamada telefónica con el fin de generar un informe de seguimiento a beneficiario, en esta llamada me presenta como psicóloga practicante e informa que brindaré apoyo durante las siguientes intervenciones, esto se hace con el fin de que los padres de familia queden enterados y brinden la información necesaria para la evaluación y elaboración de los seguimientos de los beneficiarios.
Al finalizar la llamada telefónica guía en el proceso de la llamada y la manera en cómo se debe realizar la intervención; indica que se debe ser muy cortés, respetuoso y empático con la información que me suministren tanto los beneficiarios como los padres de familia y cuidadores.
- 13 de agosto: la llamada se centra en conocer cómo estaban los beneficiarios y su proceso de adaptación ante la nueva realidad que se vive a causa del covid-19, la interlocutora enfatizó que se debía brindar un acompañamiento constante con el fin de promover el autocuidado y el bienestar de todos.
- 19 de agosto: se brinda herramientas que permitieran mejorar la comunicación en el grupo familiar; lo cual no fue muy satisfactorio debido a que durante las llamadas realizadas no se logró comunicación con los beneficiarios debido a que los padres de familia o cuidadores no estaban en casa.

- 25 de agosto: se brinda apoyo con elaboración de seguimientos donde se orienta de la importancia de la comunicación y se brindan herramientas que permitan fortalecerla, durante las llamadas telefónicas se identifica receptividad con la información y escucha activa.
- 26 de agosto: el objetivo es conocer el estado de salud de los beneficiarios y orientar sobre la importancia del autocuidado y cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, durante las llamadas telefónicas los padres de familia manifiestan que cumplen con el uso del tapabocas y el distanciamiento físico, sin embargo, se concientiza de la importancia de cumplir con las normas establecidas.
- 31 de agosto: se brindan herramientas que permitan fortalecer los procesos académicos de los beneficiarios y motivar al cumplimiento ante la realidad que se vive a causa del covid-19, se identifica que cinco de los beneficiarios con los cuales se logra obtener comunicación cumplen de manera oportuna con la entrega de evidencias.
- 02 de septiembre: el objetivo es el de suministrar herramientas que permitan fortalecer la comunicación y el diálogo en el hogar, se orienta sobre la importancia del establecimiento de normas a través del diálogo y motivar a comunicar los sucesos que se presenten en la cotidianidad del hogar.
- 03 de septiembre: se motiva a los beneficiarios con su proceso escolar con el fin de generar cumplimiento oportuno con el desarrollo de las guías de estudio, sin embargo, se evidencia que una gran falencia en sus procesos escolares es el no contar con herramientas tecnológicas que les permita investigar y por otra parte el poco acompañamiento.
- 16 de octubre: se motiva a fortalecer el compromiso de los beneficiarios con su proceso académico donde se realizan 3 intervenciones una de ellas solo se logra obtener comunicación con el padre de familia y en las otras dos intervenciones se motiva a los beneficiarios para que fortalezcan y adquieran responsabilidad con su proceso académico y superación personal.

- 20 de noviembre: el objetivo es conocer el estado de salud de los beneficiarios el de su núcleo familiar donde se logra obtener comunicación con diez beneficiarios y se identifican que se encuentran estables física y emocionalmente.
- Durante el periodo de práctica se logra evidenciar que la comunicación con los cuidadores y padres de familia no es fácil, esto debido a que en muchos casos en el núcleo familiar no cuentan si no con un solo teléfono o en su defecto no tienen y obtienen la información a través de un familiar o un allegado.

Elaboración de informe de seguimientos

Seguido a la ejecución de la llamada telefónica se procede a realizar los dos primeros informes en compañía de la interlocutora, la cual dio pautas de la manera en la cual estos debían de ser realizados y oriento sobre la importancia de escribir con detalle cada una de las observaciones o aspectos importantes que se identificaran durante la intervención. De igual manera, se describen cada uno de los seguimientos realizados.

- 12 de agosto: se brinda orientación y herramientas que permitieran mejorar la dinámica familiar y fortalecer la convivencia familiar, se dificulto un poco la comunicación debido a que se realizaron varias llamadas antes de que se lograra obtener comunicación con los beneficiarios.
- Para el día siguiente se realizó informe intervención, en el cual se trabajó la motivación y fortalecimiento de habilidades, se orienta sobre las medidas de autocuidado y prevención.
- 24 de agosto: se orienta sobre la importancia de fortalecer las relaciones familiares, durante este proceso se logra transmitir la información a los padres de familia y cuidadores donde se identifica escucha activa.
- 28 de agosto: se motiva a fortalecer los lazos familiares y la comunicación, durante las llamadas telefónicas se identifica que 3 de los beneficiarios presentan

conductas positivas lo cual favorece la convivencia del hogar por lo cual se motivan a continuar con su disposición y compromiso con la estabilidad familiar.

- 01 septiembre: se orienta sobre el uso de herramientas digitales y ubicación de puntos digitales que le permitan elaborar de manera oportuna las guías de estudio de los beneficiarios la cual los padres de familia y cuidadores no vieron viable debido a que no cuentan con el tiempo necesario para desplazarse a los lugares donde se encuentran ubicados debido a su empleo.
- 07 de septiembre: se promueve el autocuidado y respeto por las figuras de autoridad, durante esta oportunidad la comunicación fue difícil, se escuchaban dispersos durante la intervención y no se evidenciaba receptividad con las recomendaciones, un factor que influye en el proceso es que durante la llamadas realizadas las personas contactadas se encontraban realizando labores que dificulta obtener la atención total, sin embargo se motiva para que continúen realizando acompañamiento a los procesos de los beneficiarios de manera oportuna.
- 11 de septiembre: se establecen compromisos que permitan realizar actividades de refuerzo desde casa y se orienta sobre la importancia de adquirir autonomía y el adecuado uso del tiempo.
- 14 de septiembre: se orientar a los beneficiarios sobre hábitos de estudio que potencialicen sus habilidades y capacidades, durante la llamada telefónica se evidencia que solo un padre de familia tenía actitud de escucha activa.
- 15 de septiembre: se motiva el buen comportamiento y mejorar la convivencia del hogar se identifica que tres de los beneficiarios con los cuales se obtuvo comunicación tenían una actitud de receptividad positiva con las recomendaciones suministradas.
- 16 de septiembre: se promueve respeto por los demás, se logró obtener comunicación con dos de los beneficiarios donde se orienta sobre cómo utilizar un lenguaje respetuoso y respetar las diferencias y pensamientos de los demás.

- 22 de septiembre: se orienta sobre las situaciones de riesgo que se presentan en el entorno social, se realizan tres intervenciones en las cuales se enseña a los beneficiarios a identificar situaciones de riesgo.
- 23 de septiembre: se promueve el deseo de superación y crecimiento personal se realiza orientación a cuatro beneficiarios donde se suministran estrategias que permitan fortalecer las habilidades y generar interés por el desarrollo de actividades deportivas, manualidades y meditación.
- 28 de septiembre: la intervención se centra en la identificación de las situaciones de riesgo, se logra obtener comunicación con un beneficiario al cual se le brindan herramientas de autocuidado como la importancia de cuidar la alimentación, adquirir hábitos de sueño y actividad física.
- 29 de septiembre: se orienta sobre el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, se realizan cuatro seguimientos en los cuales se pretende fortalecer el autocuidado y cumplimiento de las medidas de bioseguridad. Para esta fecha también me informan que a partir del cinco de octubre ingresa la profesional que estaba de licencia de maternidad por lo cual se realiza el cambio de interlocutora.
- 30 de septiembre: se presenta la interlocutora que estaba de licencia, en la institución me la presentaron y me informa que el proceso continúa de la misma manera, que al igual ella estaba ahí para orientarme y apoyarme en mi proceso.
- 01 de octubre: se motiva a estimular y fortalecer las habilidades y capacidades de los beneficiarios con su proceso escolar, se realizan dos intervenciones.
- 08 de octubre: se motiva a los beneficiarios a adoptar comportamientos que beneficien la convivencia y generen habilidades que le permitan interactuar en sociedad, durante ese proceso se realizan cuatro intervenciones de las cuales dos de los beneficiarios presentan dificultad con su comportamiento interfiriendo con la convivencia del hogar.
- 13 de octubre: se refuerzan las medidas de autocuidado, se identifica escucha activa y se orienta sobre el uso del tapabocas, el lavado de manos y el distanciamiento físico.

- 15 de octubre: se promueve el acompañamiento constante a los procesos de los beneficiarios por parte de sus cuidadores y padres de familia que permitan conocer de manera oportuna las falencias que se presentan en sus procesos académicos e identificar situaciones que afectan a nivel emocional de manera oportuna.
- 19 de octubre: se fomenta el uso de estrategias didácticas que fortalezcan los conocimientos y habilidades de los beneficiarios, se realizan dos intervenciones en las cuales se invita a los beneficiarios a hacer uso de los libros y cartillas que tengan en casa para fortalecer sus hábitos de lectura y adquisición de nuevos conocimientos.
- 28 de octubre: se orienta a los beneficiarios sobre la autoestima y se brindan herramientas que permitan fortalecerla, se realizaron dos intervenciones donde se logró transmitir información de auto cuidado y adquisición de hábitos saludables.
- 30 de octubre: el objetivo es promover la responsabilidad y el cumplimiento escolar se realizaron 2 intervenciones y se pudo orientar sobre la importancia que tiene la educación en el transcurso de la vida y de cómo esta influye en la construcción de sus proyectos de vida.
- Durante el tiempo que se lleva de práctica se logra identificar que fuera de que los beneficiarios no cuentan con herramientas tecnológicas para dar cumplimiento oportuno a el desarrollo de las guías de estudio muchos de los padres de familia no tienen un nivel de escolaridad que permita guiar de manera oportuna a los beneficiarios y aclarar las dudas que se presentan.
- 11 de noviembre: se orienta sobre hábitos que fortalezcan el desarrollo del aprendizaje, se realizan dos intervenciones y se invita a establecer normas que permitan la ejecución de refuerzos para afrontar la realidad que si vive con la educación virtual.
- 23 de noviembre: se invita a los beneficiarios a usar herramientas didácticas que permitan fortalecer el proceso de aprendizaje, se realizan tres intervenciones

donde se motiva al uso de juegos de mesa y razonamiento que permitan desarrollar las habilidades del pensamiento.

- 02 de diciembre: se orienta a la construcción de su proyecto de vida, se realizan dos intervenciones donde se motivan a los beneficiarios a crear un proyecto de vida que les permita mejorar su calidad de vida, crecer personal y profesionalmente.

Elaboración de informe de evolución

Después de haber realizado varias llamadas telefónicas y seguimientos la interlocutora informa que otra de las tareas a realizar dentro del proceso de la institución es la elaboración de un informe de evolución a los beneficiarios el cual se desarrolla a los tres meses del ingreso a la modalidad y de ahí en adelante se debe seguir cumpliendo con el desarrollo de este debido a que es el informe que se debe enviar a los defensores de familia para ellos conocer la evolución de los procesos de los beneficiarios. De igual manera se describen cada una de las evoluciones realizadas.

- 10 de agosto: la interlocutora explica que en el formato de evolución se debe sintetizar los avances en los procesos de los beneficiarios a nivel físico, emocional, familiar, educativo y nutricional, por lo tanto, se debe tener como base los aspectos que se plantearon a desarrollar con ellos en el anterior seguimiento y evaluar si se presentan dificultades en sus procesos para informar a los defensores de familia. Durante la elaboración de este informe se presentaron dificultades con el tiempo debido a que no tenía la habilidad para sintetizar la información, de igual manera la interlocutora revisó e hizo algunos ajustes y manifiesta que para ser la primera vez estaba bien.
- 18 de agosto: se plantea intensificar los seguimientos con el objetivo de fortalecer los procesos que se viven durante el confinamiento.

- 27 de agosto: se identifica que dos de los beneficiarios continúan en un grado alto de riesgo debido a que presentan alta permanencia de calle, lo que aumenta el riesgo debido a la zona donde ellos se encuentran ubicados, se informa al defensor de familia.
- 21 de septiembre: se logran identificar que se presentaron avances significativos en los procesos, retiran un beneficiario de la modalidad debido a que durante visita del defensor al entorno familiar el niño no cuenta con las condiciones que garanticen sus derechos además de presentar situación de riesgo por alta permanencia en calle.
- 14 de octubre: se realiza apoyo en elaboración de valoración inicial psicológica y pedagógica para niño que ingresa a la modalidad en la entrevista inicial se conocen los motivos de ingreso a la modalidad lo cual se torna difícil debido a la cantidad de cargas emocionales con las cuales debe luchar y que en gran medida lo tienen afectado tanto física como psicológicamente. Se identifican las falencias que se presentan en su proceso escolar y se crean estrategias de acompañamiento que permitan superar las dificultades presentadas.
- 20 de octubre: se realizan dos intervenciones en las cuales se identifica desmotivación con los procesos educativos e incumplimiento de normas.
- 12 de octubre: el objetivo es conocer la evolución de los procesos en dos de los beneficiarios en donde se logra identificar que debido a las condiciones socioeconómicas a las cuales ellos pertenecen su proceso de aprendizaje se ha visto muy afectado por la virtualidad, no cuentan con las herramientas tecnológicas ni acompañamiento oportuno en casa debido a que los padres no saben leer.

Apoyo en elaboración de actividades

(Talleres, valoraciones iniciales, intervenciones psicológicas y otras actividades que se presentaron durante el proceso de práctica)

De igual manera se brindó apoyo en la elaboración de diferentes actividades las cuales se plantean en las siguientes descripciones.

- 11 de agosto: se elabora de un taller sobre el Ciberbullying, con el objetivo de orientar a los beneficiarios sobre el buen uso de las plataformas digitales y la importancia de no prestarse para realizar actividades que pongan en peligro la integridad física y emocional de los individuos, el taller fue enviado vía Whatsapp debido a que los beneficiarios de esta modalidad son personas de bajos recursos no cuentan con conectividad a internet o en su defecto con un teléfono celular o computador que les permitan conectarse a una charla virtual, se identifica que los padres de familia leen los mensajes pero no transmiten información a sus hijos.
- 20 de agosto: se brinda apoyo con intervención psicológica con el objetivo de brindar herramientas que permitan la construcción de su proyecto de vida el cual se envió vía Whatsapp y se identificó participación por parte de los beneficiarios.
- 21 de agosto: se realizó revisión del historial de los beneficiarios con el fin de identificar qué documentos se encuentran pendientes para dar cumplimientos a los requerimientos de la institución con lo cual se evidencia que varios de los beneficiarios no suministran oportunamente los certificados médicos, escolares y odontológicos.
- 08 de septiembre: se realiza taller de proyecto de vida con el fin de motivar a los beneficiarios a trabajar en la construcción de estrategias que permitan adquirir habilidades en pro de mejorar su calidad de vida y superación personal, se envió información por medio de grupo de padres, donde se invita a los padres a transmitir la información a los beneficiarios.
- 09 de septiembre: se elabora informe de metas, durante este proceso se logra identificar el cumplimiento o falencias que se presentan con los objetivos

propuestos para el periodo con los beneficiarios, se evidencia que en varios de los compromisos adquiridos por los beneficiarios no hubo un cambio significativo.

- 10 de septiembre: se brinda apoyo con valoración psicológica de beneficiario que ingresa a la modalidad con el fin de conocer su estado emocional, cognitivo y competencias a nivel educativo, para este proceso se realiza entrevista inicial con el fin de conocer hábitos, falencias y los aspectos a reforzar durante el proceso del beneficiario.
- 22 de octubre: se realiza intervención psicológica con el fin de motivar a los padres de familia y cuidadores a realizar un acompañamiento constante al proceso educativo de los beneficiarios, para esta oportunidad se realizaron dos llamadas telefónicas de las cuales una de ellas no se logró el objetivo de la intervención debido a que la madre de familia no pudo atender la llamada telefónica.
- 04 de noviembre: se realiza entrega de bonos y obsequios, de igual manera se elabora informe de metas con el fin de proponer actividades para desarrollar el próximo mes, cuando los beneficiarios recibieron los obsequios que les fueron enviados se logró identificar el agrado y agradecimiento de ellos con la actividad, empezaron a enviar fotos y mensajes de agradecimiento fue una actividad muy bonita debido al impacto positivo que se generó.
- 26 de noviembre: se realiza intervención psicológica con el objetivo de motivar al beneficiario a adquirir un comportamiento que favorezca la dinámica familiar y la adquisición de habilidades sociales basadas en el respeto por las diferencias de los demás.
- 01 de diciembre: se orienta a los padres de familia para que realicen el proceso de matrícula de los beneficiarios ante las instituciones educativas con el fin de asegurar los cupos, se realizan cuatro intervenciones donde los padres de familia argumentan ya haber realizado el proceso, se solicita certificado de matrícula.

Fase 3: Proceso de evaluación

- Durante el informe de metas se conoce que los beneficiarios durante este periodo presentaron diversas debilidades a nivel académico y se propusieron estrategias para el desarrollo de actividades que permitiera brindarles obsequios en la época de navidad relacionado con sus necesidades.
- Para finalizar durante este periodo de práctica se identifica que los procesos de los beneficiarios son difíciles debido a que no se cuenta con su asistencia a la institución, debido a la situación sanitaria que se vive, por lo cual en la mayoría de las intervenciones el contacto directo es el padre de familia, pero este se debe desplazar a trabajar para poder cumplir con sus obligaciones con el hogar, lo que dificulta la comunicación con los niños, niñas y adolescentes.
- Aunque es una situación difícil es importante establecer estrategias que permitan que los seguimientos y las actividades ejecutadas por la modalidad lleguen hasta el destino final que son los beneficiarios y no se queden en la mitad del camino como ocurre en muchos casos en los cuales los padres de familia no transmiten la información a sus hijos.

Diagrama # 1. Reconstrucción de la sistematización



Fuente de elaboración propia

Clasificación de la información

Para la clasificación de la información se determinan las características que permiten identificar las variables de respuesta al proceso.

Tabla # 2. Clasificación: Características y variables

Característica	Definición	Variables
Proceso de la metodología	Se define como el conjunto de procedimientos y técnicas que se aplican de manera ordenada y sistemática para la realización de una actividad, para este caso la valoración, del procedimiento realizado en el suministro de herramientas, seguimiento y enseñanza que se da a los padres de familia.	<ul style="list-style-type: none"> -Se cuenta con información inicial del caso de una manera clara. -Se realiza un diagnóstico de la situación del caso que de claridad de los componentes a enseñar. -Incentiva al cumplimiento y ejecución de las metas. -Es ordenado con la ejecución de la intervención
Herramientas y técnicas para la intervención.	Tiene la capacidad de orientar y suministrar instrumentos que permitan un desempeño óptimo durante la ejecución de las actividades.	<ul style="list-style-type: none"> -Es creativo con el manejo de las herramientas.
Receptividad	Capacidad para recibir estímulos que permitan fortalecer los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Aceptable Varía continuamente Utiliza las herramientas suministradas de manera oportuna. Busca ayuda ante las adversidades que se presentan. Tiene confianza a la hora de solicitar apoyo para dar cumplimiento con lo planteado.
Escucha activa	Capacidad de prestar atención a lo que se comunica de manera verbal, donde entiende la	<ul style="list-style-type: none"> Escucha sin interrumpir Interiorizar las ideas, recomendaciones o herramientas

Característica	Definición	Variables
	comunicación desde el punto de vista del que está hablando.	que se suministran a través del discurso.
Capacidad comunicativa	Capacidad de expresar ideas, pensamientos y sentimientos de manera clara	Utiliza un lenguaje claro el cual permite entender los puntos de vista o captar las ideas de las actividades planteadas. Son pertinentes sus intervenciones Expresa con respeto las observaciones en los aspectos a mejorar.
Pertinencia del seguimiento	Se cumple con los objetivos planteados por la institución	Aceptable Transmite la información de manera clara y contundente Brinda herramientas que permitan superar las adversidades. Suministra herramientas para reforzar o potencializar las habilidades de los beneficiarios. Genera impacto en los procesos que desarrolla.

Fuente: Elaboración propia, 2021

Relación de actividades desarrolladas y resultados de acuerdo a las características

Tabla #2. Relación de Actividades, Características y Resultados

Actividad	Característica	Método	Resultado (Describir los sucedido y acciones)
Presentación a los padres de familia de la practicante	Receptividad pertinencia del seguimiento	Llamadas telefónicas	Aceptación por los padres de familia En el primer momento se desarrollaron 3 llamadas telefónicas en compañía de la interlocutora, ahí se realiza la

Actividad	Característica	Método	Resultado (Describir los sucedido y acciones)
			<p>inducción de cómo se debe presentar a los padres de familia durante las intervenciones y posterior a eso se realizan las llamadas sin el apoyo de la interlocutora.</p>
Seguimientos	<p>Receptividad</p> <p>Pertinencia del seguimiento</p>	<p>Llamadas telefónicas y mensajes vía WhatsApp</p>	<p>Receptividad</p> <p>20 usuarios presentan constancia en la recepción de las llamadas.</p> <p>Se realizaron en total 212 llamadas telefónicas de las cuales 97 fueron contestadas oportunamente.</p> <p>31 usuarios no contestan y se debe hacer más de 2 intentos.</p> <p>Metodología Las llamadas telefónicas para el 31% de la población no son efectivo, ya que requiere de más de dos intentos y se genera reproceso.</p> <p>En la recepción de llamadas se evidencia escucha activa, lo cual se evaluó con base los datos suministrados por la Institución</p> <p>Se dificulta la comunicación con muchos de los padres de familia.</p>
Evoluciones	<p>Receptividad.</p> <p>Pertinencia del seguimiento</p> <p>Capacidad comunicativa.</p> <p>Escucha activa.</p>	<p>Llamadas telefónicas</p>	<p>Durante el desarrollo de las evoluciones se identifica que por lo menos un 30% de los usuarios no cumplen con la entrega de los documentos que requiere la institución como lo son el certificado académico, certificado odontológico y médico.</p>

Actividad	Característica	Método	Resultado (Describir los sucedido y acciones)
			<p>Se realizaron 30 llamadas telefónicas para solicitar a los padres de familia los certificados pendientes.</p> <p>Se informó a los padres de familia que bienestar familiar exige como requisito para estar en la modalidad dar cumplimiento a garantizar que los beneficiarios cuenten con asistencia odontológica, médica y educativa por lo cual se solicitan los certificados.</p> <p>Los padres de familia se comprometen a hacer llegar los certificados lo más pronto posible y en su defecto a solicitar las respectivas citas para dar cumplimiento a la norma.</p>
Proyecto de vida	Escucha activa. Capacidad comunicativa.	Llamadas telefónicas mensajes vía Whatsapp	<p>Se realizaron 15 llamadas telefónicas con el objetivo de motivar a los beneficiarios a trabajar en la construcción de su proyecto de vida.</p> <p>La actividad se realizó por medio de mensajes vía WhatsApp, pero no se logra evidenciar a cuántos beneficiarios les llegó la información debido a que esta información como primera medida le llega a los padres de familia los cuales son los encargados de transmitir la información.</p> <p>Se suministran estrategias y herramientas que permitan motivar y generar deseos de superación personal con el fin de optimizar la calidad de vida.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2021

Capítulo 5: Reflexiones de fondo: La experiencia vivida

Interpretación crítica de lo vivido

Para llevar a cabo el proceso de sistematización, resulta relevante entrar a considerar la importancia del restablecimiento de derechos, en las diferentes acciones que se ejecutan en el Hogar de Protección Mundo Nuevo, teniendo en cuenta que dicho proceso interviene: la psicóloga practicante, las interlocutoras y las familias que se benefician de los servicios que oferta el Hogar. Las actividades a desarrollar durante la intervención en práctica profesional son principalmente:

- Seguimientos: Son informes que se realizan cada mes para conocer el proceso de cada uno de los beneficiarios e identificar situaciones de riesgo y ofrecer alternativas de solución.
- Talleres: son herramientas que se le brindan a los beneficiarios, en aras de fortalecer sus habilidades sociales y mejorar sus condiciones de vida a través de la práctica de valores.

Cada actividad es programada de acuerdo a lo indicado por la interlocutora. Se inicia el primer acercamiento a los padres de familia y beneficiarios a través de llamadas telefónicas; en el primer momento las llamadas se hacen con el acompañamiento de la interlocutora, siendo este ejercicio una actividad dentro de la inducción, en donde se instruye sobre las acciones y habilidades comunicativas que se deben trabajar para hablar con las familias. Inicialmente, se inicia el proceso con cincuenta usuarios, a los cuales se le

hizo un total de 212 llamadas telefónicas, de las cuales 97 fueron contestadas oportunamente.

Respecto a las herramientas y técnicas empleadas el teléfono es el acceso más inmediato con el padre de familia desde la llamada telefónica, donde el 85% cuenta con esta herramienta para la recepción de las llamadas, no obstante, no todos los padres contestan las llamadas, así nos encontramos que del total de las familias a intervenir 31 usuarios no contestan, requiriendo hacer más intentos, sin que muchas veces se dé una respuesta positiva. De acuerdo a las revisiones a este seguimiento se encuentra que el 39% de las familias no contestan, lo cual genera un reproceso. Dentro del seguimiento no se pudo determinar si los padres ya no cuentan con línea telefónica, presentan dificultad con la carga, entre otras variables que no permiten el acceso a la comunicación, debido a esto en algunas ocasiones algunos padres de familia reportan el cambio de número o que su teléfono celular se ha dañado.

El desarrollo de los seguimientos y talleres se generan por medio de llamada telefónica y la herramienta del WhatsApp, como bien se conoce esta última es una aplicación de mensajería, la cual permite enviar mensajes, videos, imágenes, audios y documentos. Para tener acceso a ella los padres de familia o beneficiarios deben de tener acceso a internet y un teléfono inteligente que les permita descargar la aplicación, debido a las condiciones que se deben de cumplir para el uso de dicha herramienta se logra identificar que la herramienta no es apropiada para los beneficiarios debido a que muchos de ellos no

cuentan con los recursos para tener acceso a estas herramientas digitales y en algunos casos no saben leer lo cual dificulta el uso de ella.

Si bien los medios de comunicación empleados pueden ser de gran apoyo, es pertinente preguntar si para los procesos de seguimiento e intervención pueden ser realmente efectivos, y más en el tipo de población que nos encontramos interviniendo.

El diligenciamiento de las evoluciones permite identificar el estado de los procesos, si se ha generado cambios y si se evidencia compromiso por parte de las familias, durante el desarrollo de las evoluciones adelantadas con cada núcleo familiar se identifica que un 30% de los usuarios no cumplen con la entrega de los documentos que requiere la institución, como lo son: el certificado académico, certificado odontológico y médico, dejando vislumbrar con ello, el regular compromiso del proceso. Esto debido a que en algunos casos se presenta falta de compromiso con el acompañamiento de los padres de familia y en otras ocasiones se debe a que los padres de familia o cuidadores se dedican a empleos informales y no generan los espacios para dar cumplimiento con las actividades de la institución, manifestando que si no trabajan no tienen como llevar el sustento a sus hogares.

En cuanto, a este hallazgo se procede a realizar las respectivas llamadas, se generan un total de 30 llamadas telefónicas con el fin de solicitar a los padres de familia los certificados pendientes, en este proceso algunos padres de familia se comprometen, se infiere que pueden presentar olvido del compromiso con facilidad, por lo cual se debe

hacer un seguimiento y un llamado a la toma de conciencia frente a los compromisos adquiridos para con la institución. Se complementa la información explicando sobre la gestión y seguimiento del ICBF, el cual exige como requisito para estar en la modalidad, lo anterior busca garantizar los derechos de los menores, haciendo referencia a la asistencia odontológica, médica y educativa, de ahí la importancia de solicitar y de insistir en la entrega de los certificados. Los cuales no se entregan oportunamente por las siguientes razones: falta de compromiso, desconocimiento de los derechos de los niños, exceso de rutinas, cansancio y desdén por los procesos formativos. Ante lo expuesto, los padres de familia manifiestan su compromiso, siendo evidente que requieren de cierto nivel de exigencia para dar cumplimiento a la norma.

Para el fortalecimiento del mejoramiento de su calidad de vida se trabaja el tema sobre “el proyecto de vida” dirigido a la población infantil, para esta actividad se realizaron 15 llamadas telefónicas con el objetivo de motivar a los beneficiarios a trabajar en la construcción de su proyecto de vida. La actividad se trabaja mediante la comunicación de WhatsApp, por medio del cual se comparte, mensajes, videos y actividades que permitan motivar el deseo de superación personal de los beneficiarios. Durante el desarrollo de la actividad se evidencia que solo 2 beneficiarios enviaron evidencias del desarrollo de la actividad, por lo cual se genera la duda si los padres de familia transmiten la información o si no hay una exigencia por parte de ellos con relación a la elaboración de las actividades.

Respecto a la convocatoria y alcance de la información dada, no se logra evidenciar a cuántos beneficiarios les llegó la información, debido a que los mensajes, como primera medida, les llega a los padres de familia, los cuales son los encargados de transmitir la información a sus hijos, y se corre el riesgo de saber si hay replica de lo que se dejó escrito o se tergiverso el mensaje. En la misma línea mencionada, se suministran estrategias y herramientas que permitan motivar y generar deseos de superación personal con el fin de optimizar la calidad de vida. Al hacer la revisión desde esta reflexión se identifica que no se realizó el seguimiento pertinente para que los beneficiarios desarrollaran las actividades y cumplieran con el envío de las evidencias, este cuestionamiento permite identificar múltiples tareas a realizar dentro de la institución, las cuales exigen una respuesta y se requiere de una mayor organización en el seguimiento, más que en el solo cumplimiento de realizar o exponer temas para desarrollar una actividad.

Esta situación genera cuestionamientos respecto a la capacidad del alcance tanto de las herramientas como en la recursividad y creatividad, por parte de los funcionarios para lograr la respuesta esperada; por tanto, es necesario revisar las herramientas y cómo se están utilizando, y la dinámica para abordar temas tan importantes para la población, ¿es posible que la presencialidad solo sea efectiva para el desarrollo de los talleres? ¿Qué elementos se deben de fortalecer para lograr una participación activa?, estos cuestionamientos hacen pensar en que se requiere de un conocimiento o entrenamiento de acciones didácticas a partir de estos medios.

Respecto a los temas planteados y que fueron compartidos con los beneficiarios, Chalacán y Erazo, (2013, p. 58), nos recuerda que tanto en la niñez como en la adolescencia existe evidencia suficiente que permite afirmar que “la sola existencia de un proyecto de vida mejora sus probabilidades de desarrollo de hábitos saludables y reduce el peligro de efectos adversos de los distintos factores de riesgo sobre la salud integral del niño y el adolescente”. Es interesante puntualizar que un posible efecto protector en los niños es tener un proyecto de vida, que permita orientar el crecimiento personal de cada niño por medio de la identificación de aquellas metas y de las capacidades que se poseen; así mismo, se evita la dispersión y el desperdicio de tiempo y de las capacidades que descansan en cada niño o niña.

Se trata de lograr la capacidad de identificar un significado o un sentido a la vida, a encontrarle sentido y coherencia e incluir el proyecto personal en el proyecto del grupo más cercano. Existe una relación entre las aspiraciones y metas que el adolescente tiene para su futuro y su conducta frente a situaciones de riesgo para su vida y su salud.

Con respecto a lo anterior es importante propiciar espacios que permitan motivar y desarrollar habilidades en los beneficiarios, con el fin de generar deseos de superación personal, social y familiar dentro de los diferentes contextos que se presentan en la sociedad y teniendo en cuenta la situación de salud que se vive a nivel mundial.

Se considera importante generar un espacio de manera presencial e individual que permita orientar y motivar a los beneficiarios a elaborar un proyecto de vida que les permita mejorar sus condiciones de vida, en caso de que este proceso se continúe dando

de manera no presencial, es fundamental generar compromisos y seguimiento constante a los procesos, así como la verificación de las herramientas y métodos más pertinentes.

En cuanto a las intervenciones realizadas se contó con el apoyo de la interlocutora, siendo este positivo, se puede inferir que se logra generar empatía con la población que dio respuesta al llamado, elemento fundamental para poder intervenir en este tipo de procesos. Es oportuno considerar lo que Carpena (2015), nos recuerda acerca de la empatía, la cual afirma que esta va en aumento en la medida que las necesidades emocionales de los más pequeños son entendidas y atendidas, al mismo tiempo que se fomenta el vínculo emocional igualmente con otros y se tienen ocasiones para practicar el entusiasmo compasivo. Sobre dicha apreciación es sensato continuar con su fortalecimiento.

Durante la ejecución de las actividades dentro de la institución es primordial generar empatía con los beneficiarios debido a que es una herramienta fundamental para la adquisición de información de los diferentes contextos de los cuales se indaga durante las intervenciones. Moya (2014) define que la empatía, permite comprender mejor a los demás y apoya a obtener tanto el éxito personal en las vinculaciones con familiares y los amigos, como el profesional, para beneficiar que sea más sensible a los oficios o actividades y deseos con quienes se trabaja. Por tanto, la empatía como habilidad para el proceso de intervención es fundamental, el rol del psicólogo debe llevar a que las familias

se sientan comprendidas desde su punto de vista y a partir de esa interacción es que se permite la apertura de las familias para participar activamente.

Otro de los componentes relevantes para el acercamiento y realizar los seguimientos con los beneficiarios es la adecuada comunicación por parte del profesional que imparte las instrucciones la cual debe ser clara, respetuosa y debe de emplear un lenguaje de fácil comprensión, de igual manera se espera que lo aportado sea comunicado tanto para los hijos como para aquellos que hacen parte del núcleo familiar.

La comunicación detectada entre los usuarios es en la mayoría de los casos fluida, coherente, sencilla, natural y apropiada es importante destacar que los comportamientos interpersonales de los niños y adultos hacen referencia a la capacidad social de expresar lo que se piensa, se siente y se cree, de comunicar sus sentires. Para ello se requieren adecuadas estrategias comunicacionales y habilidades sociales específicas. Sin esas habilidades no es posible una buena educación y sobre todo lo que se desea cambiar y que afecta el cumplimiento de órdenes o normas al interior de la familia o institución.

Se debe de tener claridad que los cambios en el proceso de práctica profesional hace referencia al fortalecimiento de las competencias comunicativas tanto por whatsapp como por vía telefónica, ya que al no tener contacto directo con la población se requiere una exigencia mayor en la comunicación.

Valeria, (2007, p. 179) afirma:

Mirando el desarrollo humano, las relaciones interpersonales son cruciales para la socialización emocional; a través de ellas los niños comienzan a apreciar la importancia de la emoción para sí mismos, los demás y la cultura, y aprenden las conductas que son apropiadas para la expresión emocional. Consecuentemente, tanto las habilidades para la competencia emocional, como la emoción en sí misma, se construyen a lo largo del desarrollo de la persona en interacción con los demás a lo largo de su vida.

Aprendizaje de la Experiencia

Conclusiones

- **Situación de pandemia como afecta los procesos.**

En el hogar de Protección Mundo Nuevo confluyen distintos procesos, que evidencian la complejidad de la dinámica social, uno fue la situación de pandemia sin saber qué hacer y cómo enfrentarla. A pesar de lo mencionado, se dieron avances mínimos.

No se puede desconocer que la situación actual que viven las familias beneficiarias ha perjudicado los procesos, en especial lo que tiene que ver con el fortalecimiento de valores por medio de las interacciones sociales.

Además del enfriamiento de la creatividad y la solidaridad, los encuentros colectivos, limitándonos, donde cada ser humano se ve como un enemigo, haciendo del miedo una constante y sin sentido común. Se intenta imponer un olvido del otro, o de otra manera no reconocer al otro como sujeto de emociones y de necesidades afectivas.

- **¿Cuál es el objetivo del restablecimiento de derechos, se logra?**

La Institución vela por el restablecimiento de derecho de los beneficiarios se cumpla, sin embargo, los procesos se vieron alterados por la situación económica y de salud que viven en la actualidad, al interior de cada familia.

En cuanto al restablecimiento de derechos, sin caer en un pesimismo extremo, se ha logrado en parte generar conciencia en algunos beneficiarios, para que conozcan los requerimientos y se fortalezca la cultura del buen trato, de la empatía y la aceptación. En fin, se fomentado una mejor convivencia, lo cual resulta ser un gran avance.

Asimismo, por medio de talleres educativos se ha generado acciones encaminadas a fortalecer lazos de unidad y cohesión entre los beneficiarios, esperando del otro la escucha activa y la empatía, como medios de avances y progresos.

En lo que respecta a la vulneración de derechos, se hace necesario una comunicación fluida entre padres e hijos, entre los que hacen parte del hogar y el personal externo, como una condición necesaria que permita la garantía y restablecimiento de acciones que mejoren su calidad de vida y su dignidad.

- **Dificultades encontradas en el proceso**

Con respecto a la dinámica de trabajo experimentada como practicante fue un reto dar cumplimiento a las actividades propuesta, en este aparte se debía dar estricto cumplimiento a los protocolos de bioseguridad generados a raíz de la pandemia, lo que dificultó su desarrollo y más teniendo en cuenta que en su gran mayoría los usuarios no cuentan con los recursos tecnológicos para cumplir de manera oportuna con el desarrollo de las actividades.

- **Dificultades encontradas en el proceso de sistematización**

Durante la sistematización las dificultades presentadas, hacen referencia a lo dispendioso de la revisión de la documentación, evidencias de las llamadas telefónicas y seguimientos realizados para la reconstrucción de la historia del proceso vivido durante la práctica profesional.

- **Temas y metodología**

En cuanto a los compromisos de los padres de familia, urge fortalecer valores y actitudes positivas hacia los programas que adelanta el Hogar de protección. Dichos valores se fundamentan en el compromiso, en la escucha activa, en el cumplimiento de normas, en la cordialidad o empatía como elementos esenciales que darán como resultado una mejorar la calidad de vida para el núcleo familiar.

- **Compromiso de los padres con el proceso**

En ocasiones se detecta situaciones facilistas y deliberadas, en ciertos núcleos familiares, en detrimento del bienestar de los niños, olvidando en parte, las consecuencias negativas al no incluirlos en los procesos que se llevan a cabo en el Hogar, afectando su sano desarrollo y su equilibrio emocional.

En lo referente al compromiso institucional para proteger los derechos se hace necesario: establecer acciones de mejora que permitan fortalecer los procesos educativos, teniendo en cuenta que es la principal herramienta para garantizar el restablecimiento de derechos.

De igual manera, se hace necesario articular estrategias encaminadas a acciones imprevistas, producto de causas externas como: la pandemia, los escasos recursos, los factores climáticos y lo relacionado con la violencia.

En concordancia a lo mencionado, es oportuno que los que hacen parte del talento humano de la Institución acciones orientadas a fortalecer la empatía, la comunicación y las relaciones interpersonales como requisitos indispensables para explorar y evaluar pensamientos y creencias, y así, como de reconocer las propias reacciones que podrían afectar los procesos que se llevan a cabo con los niños.

Dado lo anterior, es necesario revisar las consecuencias de las actuaciones y omisiones por parte de los adultos, en lo relacionado al restablecimiento de derechos, pues no se desconoce que los padres de los niños son los principales garantes de los derechos de sus hijos.

Recomendaciones

De acuerdo al ejercicio de reflexión realizado desde la sistematización se generaran las siguientes recomendaciones:

Para el proceso con las familias

- Generar procesos de sensibilización que les permita a los miembros de la familia el reconocimiento de sus dificultades, cuyas consecuencias directas o indirectas pueden impactar de manera positiva al núcleo familiar, sin dejar de lado la situación actual que vive el país. (Época de pandemia).
- Tener en cuenta las opiniones y perspectivas del niño, parece ser que solo los adultos gozan de dicha facultad. La situación mencionada debe permitir las opiniones y perspectivas del niño, teniendo en consideración su edad o ciclo evolutivo y la pertinencia e importancia de un reintegro al medio familiar.
- Generar mayor comprensión sobre el impacto de un proceso de restablecimiento de derechos, el cual no afecta solo al niño o niña, sino también a su núcleo familiar, sin olvidar que la gran mayoría de familias no cuentan con los recursos suficientes para suplir las necesidades básicas.

Para la fundación

- Realizar una revisión sobre la metodología y herramientas empleadas en tiempos de pandemia, teniendo en cuenta que se deben de promover mejoras para estar preparados, ya que la situación de salud a nivel mundial sigue siendo incierta.
- Buscar estrategias que permitan una comunicación oportuna con los beneficiarios en el caso de contingencias que afecten el desarrollo de las actividades de manera presencial, podría ser: la entrega de un equipo que permita a los beneficiarios que no cuentan con herramientas tecnológicas comunicarse oportunamente o permitiendo el acceso a un teléfono con un costo favorable, todo ello, pensando en los beneficios que se dejan de recibir al estar incomunicados.
- Es oportuno mejorar los procesos de comunicación, con los miembros de las familias con la institución, permitiendo mayor claridad sobre lo que se acuerda o lo que se debe mejorar.
- Mejorar los procesos de información y la manera en que se ofertan los servicios que presta el Hogar, como una estrategia que permita a la comunidad, conocer y favorecer el ingreso y las políticas municipales pertinentes a la protección, en aras de su cumplimiento.

Profesionales y practicantes de psicología

- En cuanto a las practicantes futuras, se hace necesario conocer previamente los lineamientos nacionales relacionados con la garantía y vulneración de derechos,

además de tener claridad de la situación social y económica de las personas que hacen parte de la modalidad.

- Es indispensable que las psicólogas practicantes tengan claridad en los procesos de seguimiento, generar habilidades para el desarrollo de multitareas, que permitan ser efectivas en la ejecución de cada proceso.
- Fortalecer en el desarrollo de la intervención con familia, entrevista y seguimiento.

Para futuras prácticas, sistematizaciones y procesos de investigación

- Generar actividades que evalúen los procesos generados donde quede una evidencia de los testimonios de los beneficiarios en cuanto a los aciertos y aspectos a mejorar de los procesos.

En cuanto a las acciones del gobierno y políticas públicas

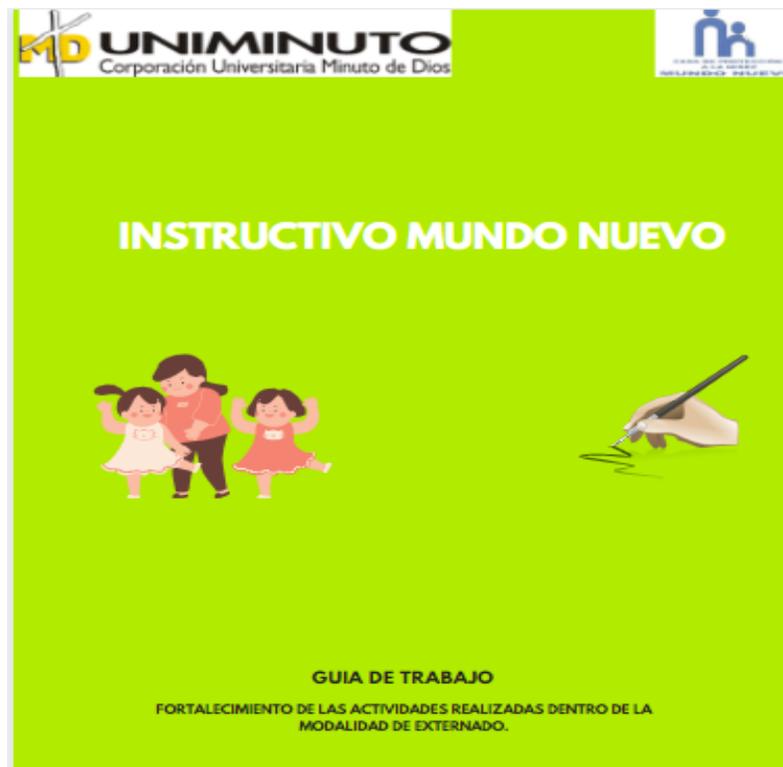
- Es indispensable mejorar la garantía de derechos a los niños, pues es evidente las falencias en áreas como educación y salud que deben superarse cuanto antes, pues de persistir dicha problemática se afecta directamente a la familia, lo cual indica que se deben reorientar esfuerzos y acciones para la protección.
- Fortalecer redes de apoyo con instituciones educativas y sociales que faciliten la capacitación y vinculación programas, ya que esta labor puede tener un impacto positivo en la prevención de vulneración de derechos. De igual modo, se requiere mejorar los espacios deportivos y educativos dotados de personal

calificado para el manejo e intervención de las conductas difíciles en los niños de la población infantil.

- Urge cuanto antes adelantar procesos que permitan el fortalecimiento de habilidades y competencias que le puedan servir en los procesos de construcción de su proyecto de vida, especialmente a los jóvenes y adolescentes considerando, a la vez, que no todos los niños regresan a su medio familiar.

Capítulo 6: Estrategias de Socialización de la Experiencia

De acuerdo a la experiencia vivida se reflejan algunos elementos que se deben de tener en cuenta, por tal motivo, se crea un instructivo con el fin de fortalecer los procesos que garanticen el restablecimiento de derechos, además se fija un plan de mejoramiento de carácter preventivo bajo la tutela del ICBF en beneficio de la comunidad que hace uso de los servicios que oferta el Hogar de Protección.



Referencias Bibliográficas

Análisis de la situación de la infancia y la adolescencia en Colombia 2010-20141, p. 15.

Álzate Piedrahita, Revista Ciencias Humanas No. 28. Recuperado el 22 de abril de 2021.

Benavidez, C, Chara. H. Luque, J. Mosquera J. Universidad San Buenaventura Cali.

Construcción de Imaginarios Sociales como Fundamento de Discursos y Prácticas Educativas para la Primera Infancia. Año 2013, p. 123.

Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid.

Carpena, A. (2016). La empatía es posible. Bilbao, España: Editorial Desclée.

Convención sobre los Derechos del Niño · UNICEF Comité Español. (1989)

Chalacán Erazo Armando Xavier Erazo Madruñero Jessica Valeria (2013, p. 58)

Durán-Strauch, Ernesto; Guáqueta-Rodríguez, Camilo Andrés; Torres-Quintero, Astrid

Restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes en el sistema nacional de bienestar familiar Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, vol. 9, núm. 2, julio-diciembre, 2011, pp. 549-559.

Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/773/77321592005.pdf>.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) Convención sobre los Derechos del Niño “Unidos por la Infancia”. Junio de 2006. p.52.

García L, 2010. “Niñez: pautas de crianza y escolaridad en familias migrantes voluntarias de sectores populares de Cali, Colombia”. Revista de la Facultad de Psicología Universidad Cooperativa de Colombia - Volumen 4 / Número 6 - 7 / enero - diciembre 2008, ISSN2382-3984.

Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/271384906>.

Guaita, Valeria Laura Aspectos emocionales de la comunicación en niños en riesgo por pobreza extrema. Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación. Psicológica. 2007; 2 (24): 177-192.

Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=459645447009>

ICBF-OIM (2008). Lineamiento técnico para la inclusión y atención de Familias.

Recuperado: <https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/publicacion-47-a.pdf>.

Izzedin R y Pachajoa A, 2009. "Pautas, prácticas y creencias acerca de crianza... ayer y hoy". Liberabit, ISSN 1729-4827, Vol. 15, N.º. 2, 2009, págs. 109-115.

Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3124721>.

Juliao, C. (2014). Una pedagogía praxeológica. Recuperado de:

[http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/3030/1/UnaPedagogiaPraxeologica .pdf](http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/3030/1/UnaPedagogiaPraxeologica.pdf).

LEY 1098 de 2006 "por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia"

Recuperado de: <https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/codigoinfancialey1098.pdf>.

Moya, L. (2014). La empatía entenderla para entender a los demás. España: Editorial Plataforma.

Murillo y Peña (2015). Pautas de crianza y reconocimiento de emociones propias y en otros de niños en etapa de ciclo vital escolar pertenecientes a familias resilientes en zona urbana y rural. Recuperado de:

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3193/Muriloorjuelalaura.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación. 2016 (UNESCO). Recuperado de:
<http://www.unesco.org/new/es/education/themes>.

OMS, Resumen sobre violencia y salud, Ginebra, 2002, p. 26.

Paternia y Ávila. (2015). Cultura, política y sociedad. Perspectivas latinoamericanas.
Editorial. CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. Recuperado de:
<http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/clacso/gt/20100912053709/cultura.pdf>.

PEREZ CONTRERAS, María de Montserrat. El entorno familiar y los derechos de las niñas,
los niños y los adolescentes: una aproximación. *Bol. Mex. Der. Comp.* [online].
2013, vol.46, n.13.
Recuperado de: <http://www.unesco.org/new/es/education/themes>.

UNICEF. (2013). La situación de los niños, niñas y adolescentes en las instituciones de
protección y cuidado de América Latina y el Caribe.
Recuperado de:
http://www.unicef.org/lac/La_situacion_de_NNA_en_instituciones.pdf.

UNICEF. (1989) Texto de la Convención sobre los Derechos del Niño
Recuperado de: <https://www.unicef.org/es/convencion-derechos-nino/texto-convencion>

Varela, Chinchilla y Murad, 2015. Prácticas de crianza en niños y niñas menores de seis
años en Colombia. ISSN Electrónico 2145-9444, Volumen 22. Recuperado de:
<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/zona/article/viewArticle>.

Zuluaga, J.C. (2015). ¡Le cayó mosca a la leche!: discriminación racial y movilidad social en
Tuluá. *Revista de Antropología y Sociología: Virajes*, 17 (1), 305-333.

ANEXOS

Anexo 01. Formato: Ficha de seguimiento

	CASA DE PROTECCIÓN A LA NIÑEZ "MUNDO NUEVO"	Código: F-GS.E-01	
		SEGUIMIENTO	

NOMBRE: 	EDAD: 7 Años	HORA: 4:00 pm	FECHA: Agosto 04 de 2020
OBJETIVO DE LA INTERVENCIÓN: <ul style="list-style-type: none"> • Brindar orientación que permita un comportamiento positivo en el beneficiario contribuyendo a una sana convivencia. • Orientar al beneficiario ante la importancia del respeto para los demás y del cumplimiento de las normas establecidas con el objetivo de crear patrones de conducta que mejoren la armonía en el hogar. 			
ESTRATEGIAS: Llamada telefónica.			
INTERVENCION: Dando continuidad a los protocolos establecidos a raíz de la emergencia sanitaria que continúa viviendo el país por causa del covid-19 y dando cumplimiento al distanciamiento físico con el fin de evitar el contagio y cuidar de nuestra salud, se continúa brindando intervención por medios tecnológico donde además se educa y se fomenta el auto cuidado y se enfatiza en la importancia de las acciones correctas frente a la situación			

Anexo 02: Formato: Ficha de seguimiento actividades mes a mes

SEGUIMIENTO ACTIVIDADES MES A MES.							Contestada
MES	NOMBRE BENEFICIARIO	EVOLUCIÓN PLATIN	SEGUIMIENTO	NUMERO DE LLAMADAS	OBSERVACIÓN		W
	JHONATAN SNEIDER PARRA	x	x		4 Se realizan cuatro llamadas telefonicas de las cua		1
	YARLIN MARLENY QUIÑÓNEZ		x		1 Se logra obtener comunicación con la madre de fi		3
	WENDY YARITZA ARAGON	x	x		6 Se realizan seis llamadas telefonicas de las cuales		2
	BREINER ANDRES LOAIZA PERLAZA	x	x		8 Se realizan ocho llamadas telefonicas de las cual		3
	EDWIN STEVEN VERGARA	x	x		2 Se realizaron dos llamadas telefonicas de las cua		1
	JUAN CAMILO VERGARA		x		5 Se realizaron cinco llamadas de las cuales se con		1
	HEIDY VANESSA BOHORQUEZ MEJIA	x	x		3 Se realizaron tres llamadas telefonicas de las cua		1
	LUIS CAMILO MONTAÑO	x	x		11 Se realizaron once llamadas de las cuales cinco s		5
	HECTOR FERNANO MUNOZ ROSAS	x	x		3 Se realizan tres llamadas de las cuales se contestan 2 c		2
	KEVIN JAMPOL MARTINEZ VALENCIA	x	x		10 Se realizaron diez llamadas de las cuales se obtu		4
	FABIAN ARLEY CARABALI	x	x		13 Se realizaron trece llamadas de las cuales se obt		5
	ANDRI JOSUE CRUZ VALLADARES		x		13 Se realizaron tres llamadas telefonicas de las cua		1
	DORALY EUNICE CRUZ	x	x		3 Se realizaron tres llamadas telefonicas de las cua		1
	MILEIDY ANDREINA CRUZ VALLADRAES	x	x		3 Se realizaron tres llamadas telefonicas de las cua		1
	JORGE IVAN GOMEZ A.	x	x		5 Se realizaron cinco llamadas de las cuales se opt		3
	JUAN DAVID GÓMEZ A.	x	x		5 Se realizaron cinco llamadas de las cuales se opt		3
	NICOLAS ARBOLEDA A.	x	x		5 Se realizaron cinco llamadas de las cuales se opt		3
	CHARON DAYANA LOZANO GARCIA		x		4 Se realizaron cuatro llamadas de las cuales se ob		1
	NATALIA MORENO MARTINEZ	x	x		5 Se realizaron cinco llamadas de las cuales tres sé		3
	YONIER MORENO MARTINEZ	x	x		5 Se realizaron cinco llamadas de las cuales tres sé		3
	JULIAN ANDRES ARBOLEDA GARZON		x		5 Se realizan cinco llamadas de las cuales se logra		1

Anexo 03: Aprobación permiso de sistematización

Guadalajara de Buga, 24 mayo 2021

Señores

Programa de Psicología Centro Regional Buga

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Atención: Viviana Gómez Cabal

Líder de Investigación Programa de Psicología

REF.: Aprobación de la sistematización de aprendizajes de la práctica profesional.

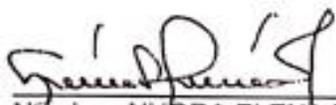
Cordial saludo,

Apruebo la realización de la sistematización denominada: "Revisión y análisis del proceso de intervención psicológica y social en situación de vulnerabilidad", a cargo del psicólogo practicante: Luisa Fernanda Uchima Tapasco. Dando cuenta de la alta calidad del proceso de práctica profesional que amerita ser sistematizada. Certifico que el profesional en formación se encuentra realizando su práctica profesional en: Casa de Protección a la Niñez Mundo Nuevo.

Así mismo, comprendo que el producto final de la investigación consiste en un documento académico que:

1. Será publicado en repositorio institucional.
2. Es posible que el documento describa dinámicas institucionales del lugar donde se realizara el trabajo de investigación.
3. El documento puede tener evidencias fotográficas y documentales en caso de ser autorizados por las personas involucradas

Atentamente,



Nombre: NHORA ELENA HENAO GOMEZ

Cargo: Directora

Correo: capromun@gmail.com

Telefono: 2337766

Anexo 03. Matriz de ordenamiento y reconstrucción

Fecha	Actividad	Participantes	Objetivo	Método	Resultados	Contexto	Observaciones
03 Agosto 2020	Socialización	Interlocutor Practicante	Dar a conocer las actividades que se desarrollan dentro de la institución	Diálogo	Conocimiento del programa que se maneja en la institución	Institucional	Se realizan recomendaciones sobre la importancia de la confidencialidad.
04 Agosto 2020	Lectura de lineamientos instituto colombiano de Bienestar Familiar	Practicante	Conocer la normatividad de la institución.	Lectura	Conocimiento de las normas que rigen la institución.	Institucional	Se conocen las normas que rigen la institución.
05 Agosto 2020	Direccionamiento de funciones	Interlocutor Practicante	Orientación sobre la manera de abordar las actividades en las cuales se va a prestar apoyo.	Diálogo	Se delegaron las funciones a realizar durante el periodo de práctica.	Institucional	Interlocutora delega funciones haciendo énfasis que las actividades realizadas serán supervisadas y revisadas por ella
06 Agosto 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos	Interlocutor Practicante	Realizar seguimiento a los beneficiarios de la institución, presentarse como practicante de la psicóloga e indagar por la situación actual de los beneficiarios.	La interlocutora suministra información de beneficiarios a los cuales se les realizó llamadas de seguimientos y se prosigue a realizar el informe pertinente.	Realizar acta de seguimientos con la información suministrada por parte de los padres de familia o cuidadores.	Institucional	La Interlocutora revisa y retroalimenta los aspectos a mejorar de la actividad delegada.
10 Agosto 2020	Apoyo en elaboración de evolución	Interlocutor practicante	Suministrar la información de los avances en los procesos de los beneficiarios.	Se realiza informe de los avances y procesos de beneficiarios guiados por la interlocutora.	Se identifican los procesos que se superaron con los beneficiarios y se identifican los aspectos a mejorar.	Institucional	La interlocutora motiva y felicita por la disposición y facilidad para seguir instrucciones.
11 Agosto 2020	Elaboración de taller vida saludable "ciberbullying" Virtual.	Interlocutor Practicante	Brindar orientación a los beneficiarios donde se les suministren herramientas que les permita hacer un adecuado uso de las plataformas digitales, fomentando el respeto y la tolerancia por las diferencias de los demás con el fin de incentivar una sana convivencia.	Virtual mensajes vía WhatsApp	El desarrollo de esta actividad es con el fin de que los beneficiarios conozcan lo que puede generar en una persona este tipo de acoso y suministrarles información para que ellos sepan enfrentar este tipo de situaciones. Inculcando la importancia del respeto.	Institucional	Se envía información a los beneficiarios pero no se aprecia gran receptividad

Fecha	Actividad	Participantes	Objetivo	Método	Resultados	Contexto	Observaciones
12 Agosto 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos	Practicante Interlocutor	Brindar orientación y herramientas que permitan mejorar la dinámica familiar y fortalecer la convivencia.	Virtual, redacción.	Se logró transmitir herramientas a los beneficiarios que permitan fortalecer la convivencia del hogar.	Institucional	Se dificulta la elaboración de estos seguimientos debido a que se dificulta obtener comunicación con ellos. Se obtuvo comunicación con 2 beneficiarios de los 5
14 Agosto 2020	Apoyo elaboración de seguimientos. Orientación sobre las medidas de autocuidado y protección para enfrentar el Covid-19	Interlocutor Practicante	Brindar herramientas que permitan fortalecer y potencializar las habilidades de los beneficiarios. Orientar a los niños, niñas, adolescentes y padres de familia acerca de las medidas que se deben implementar a causa de la nueva realidad que se vive a causa del covid-19, donde se brindan estrategias y acompañamiento continuo con el fin de preservar la salud y el bienestar físico y emocional de todos.	Virtual	Se orienta a los beneficiarios de manera individual y grupal acerca del covid-19 y cómo afrontar la situación que afecta la salud emocional y física.	Institucional	Se evidencia participación por parte de los beneficiarios y padres de familia con las normas y reglas establecidas para dar cumplimiento con los protocolos establecidos a causa del covid-19, con el fin de garantizar el bienestar a nivel individual y grupal.
18 Agosto 2020	Apoyo elaboración de evolución	Interlocutor practicante	.Evaluar la pertinencia de las herramientas suministradas durante el proceso de intervención.	Virtual	Se conoce la evolución que han presentado los beneficiarios durante este periodo.	Institucional	Intensificar los seguimientos con el fin de conocer oportunamente las situaciones de riesgo.
19 Agosto 2020	Llamadas telefónicas a beneficiarios	Interlocutor Practicante	Brindar orientación que permitan mejorar la comunicación entre el núcleo familiar	Virtual mensajes vía WhatsApp	Se logra transmitir la información a los cuidadores y padres de familia.	Institucional	No se cumple con el objetivo completo de la intervención debido a que solo se logra obtener comunicación con los padres de familia.
20 Agosto 2020	Apoyo en intervención psicológica	Interlocutor Practicante	Suministrar herramientas que permitan trabajar en la ejecución de un proyecto de vida que permita adquirir conocimientos y mejorar la calidad de vida.	Virtual, redacción.	Se transmiten herramientas a los beneficiarios y a sus padres de familia que permitan motivar a ejecutar un proyecto de vida que les permita mejorar la calidad de vida.	Institucional	Se logró transmitir la información a los beneficiarios.
21 Agosto 2020	Revisión de historial de atención	Interlocutor Practicante	Revisar el archivo e identificar cuáles de los beneficiarios faltan por documentos.	Virtual	Se identifican los beneficiarios que faltan por vinculación al sistema de salud, educativo y documentos de ley	Institucional	Se orienta a los padres de familia y cuidadores para que suministren la documentación pertinente a la institución.

Fecha	Actividad	Participantes	Objetivo	Método	Resultados	Contexto	Observaciones
24 Agosto 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos.	Interlocutor Practicante	Entablar comunicación con los padres de familia y cuidadores que permitan fortalecer las relaciones afectivas.	Virtual	Brindar orientación que permita la implementación de normas y reglas en el núcleo familiar.	Institucional	Se observa una actitud de escucha por parte de los padres de familia y cuidadores.
25 Agosto 2020	Apoyo en la realización de llamadas en elaboración de seguimiento	Interlocutor Practicante	Brindar herramientas que permitan mejorar la comunicación	Apoyo en Llamadas telefónicas y elaboración de informe	Se transmiten herramientas que guían para personal fortalecimiento de comunicación asertiva	Institucional	Se observa receptividad
26 Agosto 2020	Llamadas telefónicas	Interlocutor Practicante	Conocer el estado de salud de los beneficiarios y orientar sobre la importancia de cumplir con los protocolos de bioseguridad.	Llamada telefónica elaboración de informe	Se conoce el estado de salud de los beneficiarios y se refuerzan los protocolos de autocuidado.	Institucional	Se identifica cumplimiento con las recomendaciones suministradas
27 Agosto 2020	Apoyo en elaboración de evolución	Interlocutor Practicante	Conocer los avances que presentaron los beneficiarios durante este periodo	Llamada telefónica y elaboración de informe	Se evidencia la receptividad con las orientaciones que suministraron durante el periodo	Institucional	Se identificaron 2 casos donde las condiciones de los beneficiarios continúan siendo de alto riesgo
28 Agosto 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos	Interlocutor Practicante	Fortalecimiento de lazos familiares y comunicación	Llamadas telefónicas	Se evidencia compromiso por parte de 3 de los beneficiarios con la elaboración e implementación de las estrategias suministradas.	Institucional	Se logró identificar que 3 de los beneficiarios presentan cambios en sus conductas lo que fortalece la dinámica familiar y convivencia.
31 Agosto 2020	Llamadas telefónicas	Interlocutor practicante	Brindar herramientas que permitan fortalecer el proceso educativo de los beneficiarios.	Llamadas telefónicas Diálogo	Se logra identificar que 06 de los beneficiarios cumplen de manera oportuna con la entrega de las guías de estudio	Institucional	Presentan poco acompañamiento y carecen de herramientas tecnológicas.
01 Septiembre 2020	Apoyo en elaboración de seguimiento	Interlocutor Practicante	Incentivar al buen uso de las herramientas digitales y brindar información de los puntos digitales de la ciudad.	Llamadas telefónicas y elaboración de informe.	Se orienta a los padres de familia sobre la importancia de establecer normas e implementar estrategias que permitan dar cumplimiento con las actividades académicas de los beneficiarios.	Institucional	Los padres de familia no ven pertinente ir en busca de los puntos digitales debido a que no cuentan con el tiempo para desplazarse a dichos puntos.
02 Septiembre 2020	Llamadas telefónicas y elaboración de seguimientos.	Interlocutor Practicante	Suministrar herramientas que permitan fortalecer el diálogo y la comunicación del núcleo familiar	Llamada telefónica	Se suministran herramientas que permitan fortalecer la relación familiar a partir del diálogo e implementación de normas	Institucional	Se plantea trabajar el fortalecimiento de emociones y autoestima con próximo seguimiento.

Fecha	Actividad	Participantes	Objetivo	Método	Resultados	Contexto	Observaciones
03 Septiembre 2020	Llamadas telefónicas y elaboración de seguimientos	Interlocutor Practicante	Motivar al cumplimiento y desarrollo de las guías de estudio.	Llamada telefónica y elaboración de informe	Se logra identificar que los beneficiarios presentan dificultades debido a que carecen de herramientas tecnológicas.	Institucional	Se orienta sobre el uso de herramientas didácticas que permitan desarrollar las actividades.
04 Septiembre 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos	Interlocutor Practicante	Motivar a los beneficiarios con su proceso escolar	Elaboración de informes	Se motiva a los padres de familia y beneficiarios con su proceso escolar orientando de la importancia que tiene en el transcurso de la vida.	Institucional	Se dificulta la comunicación.
07 Septiembre 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos	Interlocutor Practicante	Orientar a los beneficiarios para que adquieran conductas que les permitan velar por su integridad y cumplir con las normas que establezcan las figuras de autoridad	Llamadas telefónicas. Elaboración de informes	Se evidencia poca receptividad por parte de las madre de familia con las recomendaciones suministradas, de igual manera se motiva a continuar brindando apoyo y acompañamiento en el proceso evolutivo de los beneficiarios, orientando y estableciendo límites desde el respeto y el amor	Institucional	Se dificulta la comunicación. Se escuchan ausentes en el momento de la llamada telefónica.
08 Septiembre 2020	Apoyo en elaboración de talleres de proyecto de vida	Interlocutor Practicante	Motivar a los beneficiarios con la construcción de un proyecto de vida que mejore su calidad de vida.	Mensajes vía WhatsApp.	Se evidencia receptividad y motivación con la elaboración de un proyecto que les permita fortalecer sus capacidades y mejorar su calidad de vida.	Institucional	Se identifica que leyeron el mensaje enviado Los padres de familia informan que transmitirán el mensaje a sus hijos.
09 Septiembre 2020	Apoyo en elaboración de plan de metas.	Interlocutor Practicante	Identificar el cumplimiento de las metas propuestas con los beneficiarios.	Elaboración de informe.	Se conocen las falencias que presentan los beneficiarios en sus procesos.	Institucional	Se comprometen en el instante de la intervención pero no trasciende más allá.
10 Septiembre 2020	Apoyo en valoración psicológica	Interlocutor Practicante	Valorar las competencias educativas del beneficiario que ingresa a la modalidad.	Elaboración de informe	Se identifican hábitos, habilidades y debilidades en las diferentes competencias educativas.	Institucional	Se realiza entrevista inicial. Se realiza prueba para conocer el proceso educativo del beneficiario.
11 Septiembre 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos	Interlocutor Practicante	Establecer compromisos que permitan fortalecer los conocimientos de los beneficiarios a través del refuerzo desde casa.	Llamadas telefónicas elaboración de informe	Se orientó sobre la importancia de la autonomía y responsabilidad en el proceso de aprendizaje.	Institucional	Se brindaron herramientas que permitan la optimización del tiempo.

Fecha	Actividad	Participantes	Objetivo	Método	Resultados	Contexto	Observaciones
14 Septiembre 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos	Interlocutor Practicante	Brindar orientación y estrategias que permitan a los beneficiarios adquirir hábitos de estudio enfocados en mejorar su proceso de aprendizaje.	Llamadas telefónicas Elaboración de informe	Se orientó sobre la importancia de dedicar calidad de tiempo al refuerzo de las áreas educativas que se dificultan.	Institucional	Se evidencio que solo 1 padre de familia estuvo atento a las recomendaciones suministradas.
15 Septiembre 2020	Apoyo en elaboración de seguimiento	Interlocutor Practicante	Incentivar a los beneficiarios con el buen comportamiento.	Virtual Llamadas telefónicas	Se motivaron a los beneficiarios a fortalecer su comportamiento con el fin de mejorar la convivencia del hogar.	Institucional	Se logró realizar intervención con 3 beneficiarios
16 Septiembre 2020	Apoyo elaboración de seguimientos	Interlocutor Practicante	Suministrar herramientas que permitan una comunicación respetuosa con los demás.	Virtual Llamada telefónica	Se orientan a los beneficiarios de la importancia de manejar un lenguaje respetuoso con los demás y de respetar las diferencias y pensamientos de los demás.	Institucional	Se logró realizar intervención a 2 beneficiarios.
17 Septiembre 2020	Llamadas telefónicas beneficiarios	Interlocutor Practicante	Convocar a los padres de familia y cuidadores a la entrega del bono alimenticio.	Virtual Mensajes vía WhatsApp Llamadas telefónicas	Se logró contactar a 48 padres de familia quienes confirmaron la asistencia para la entrega del bono.	Institucional	Se dificulto la comunicación con 7 padres de familia a los cuales se les deja mensaje para que asistan a la convocatoria.
18 Septiembre 2020	Apoyo en la elaboración de seguimientos.	Interlocutor Practicante	Brindar orientación a los beneficiarios que permitan fortalecer los lazos familiares.	Virtual Llamadas telefónicas.	Se orienta sobre la importancia de trabajar en las relaciones familiares y de crear lazos de amor.	Institucional	Se realiza intervención con 3 beneficiarios.
21 Septiembre 2020	Apoyo elaboración de evolución	Interlocutor Practicante	Se realiza informe de evolución durante el trimestre, con el fin de identificar los avances en los procesos	Elaboración de informe	Se logra identificar que a los beneficiarios que les corresponden el informe de evolución presentan avances significativos en sus procesos	Institucional	Se realizan dos evoluciones
22 Septiembre 2020	Apoyo en elaboración de seguimiento y llamadas telefónicas	Interlocutor Practicante	Orientar a los beneficiarios sobre las situaciones de riesgo que se presentan en el entorno social.	Virtual Llamadas telefónicas	Se logra suministrar herramientas a los beneficiarios que permitan identificar situaciones de riesgo.	Institucional	Se realizan 3 intervenciones
23 Septiembre 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos.	Interlocutor Practicante	Motivar a los beneficiarios con el desarrollo de habilidades que fortalezcan su crecimiento personal	Virtual Llamadas telefónicas	Se motiva a los beneficiarios para que adquieran hábitos que les permitan conocer sus habilidades y capacidades por medio de la meditación, elaboración de manualidad o la práctica de un deporte que canalice las energías.	Institucional	Se realizó intervención con 4 beneficiarios

Fecha	Actividad	Participantes	Objetivo	Método	Resultados	Contexto	Observaciones
24 Septiembre 2020	Apoyo en elaboración de informe de evoluciones.	Interlocutor Practicante	Conocer el proceso de evolución de los beneficiarios que les corresponde durante este trimestre.	Virtual Elaboración de informe	Se logra identificar el cumplimiento de los beneficiarios con las metas propuestas.	Institucional	Se realizan 2 evaluaciones.
25 Septiembre 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos	Interlocutor Practicante	Brindar orientación a los beneficiarios de la importancia de adoptar conductas que fortalezcan la armonía y convivencia del hogar	Virtual Elaboración de informa	Se logra orientar sobre la importancia de cultivar el respeto y el amor en la dinámica familiar.	Institucional	Se realiza intervención con 2 beneficiarios
28 Septiembre 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos.	Interlocutor Practicante.	Orientar a los beneficiarios de la importancia de aprender a identificar situaciones de riesgo.	Virtual Elaboración de informe	Se brindan herramientas para el autocuidado como lo son la adquisición de hábitos de sueño, alimentación y actividad física.	Institucional	Se realiza intervención con 1 beneficiario.
29 Septiembre 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos y llamadas telefónicas.	Interlocutor Practicante	Se brinda orientación de la importancia de continuar cumpliendo con los protocolos de bioseguridad.	Virtual Llamada telefónica	Se logra orientar a 4 beneficiarios de la importancia del autocuidado y de velar por la salud de todos	Institucional	Se realizan 4 intervenciones
30 Septiembre 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos	Interlocutor Practicante	Motivar a los beneficiarios a estimular sus habilidades y capacidades con su proceso de formación	Virtual Llamadas telefónicas	Se motiva a los beneficiarios con su proceso escolar.	Institucional	Se realizan 2 seguimientos
01 Octubre 2020	Llamadas telefónicas a beneficiarios.	Interlocutor Practicante	Conocer el cumplimiento con el proceso escolar de los beneficiarios	Llamadas telefónicas	Se identifica desmotivación por parte de los beneficiarios por no contar con las herramientas tecnológicas.	Institucional	Se logra realizar intervención con 4 beneficiarios.
02 Octubre 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos.	Interlocutor Practicante	Brindar herramientas que permitan adquirir habilidades para el desarrollo de las actividades académicas.	Virtual Llamadas telefónicas.	Se orienta sobre la importancia de las ayudas didácticas y pedagógicas que permitan fortalecer los conocimientos.	Institucional	Se realiza 1 seguimiento
05 Octubre 2020	Apoyo elaboración de evolución.	Interlocutor Practicante.	Conocer el cumplimiento de los procesos planteados con los beneficiarios durante este trimestre	Virtual Elaboración de informe	Se logra identificar que dos de los beneficiarios no cuentan con apoyo oportuno para dar cumplimiento con las actividades académicas.	Institucional	Se realizan 3 evoluciones.

Fecha	Actividad	Participantes	Objetivo	Método	Resultados	Contexto	Observaciones
06 Octubre 2020	Apoyo en elaboración de seguimiento y llamadas telefónicas.	Interlocutor Practicante	Orientar a los beneficiarios de la importancia de reforzar sus habilidades y capacidades con el fin de fortalecer su proyecto de vida.	Virtual Llamadas telefónicas Elaboración de informe	Se logra transmitir herramientas que fortalezcan las habilidades y capacidades.	Institucional	Se realizan 3 seguimientos.
07 Octubre 2020	Apoyo en elaboración de evolución.	Interlocutor Practicante	Conocer el cumplimiento de las actividades planteadas en el periodo	Virtual Elaboración de informe	Se identifican que los beneficiarios presentan dificultades en sus procesos académicos.	Institucional	Se realizan 2 evaluaciones
08 Octubre 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos y llamadas telefónicas.	Interlocutor Practicante	Orientar a los beneficiarios para que adquieran comportamientos que beneficien sus habilidades sociales y fomenten la sana convivencia	Virtual Elaboración de informe Llamadas telefónicas	Se logra identificar que 2 de los beneficiarios presentan problemas con su comportamiento lo que dificulta la convivencia del hogar	Institucional	Se realizaron 4 intervenciones
09 Octubre 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos	Interlocutor Practicante	Brindar herramientas que permitan potencializar las habilidades y capacidades de los beneficiarios	Virtual Elaboración de informe	Se identifica disposición y escucha activa por parte de uno de los padres de los beneficiarios.	Institucional	Se realizan 3 seguimientos
13 Octubre 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos	Interlocutor Practicante	Brindar orientación que permita reforzar las medidas de autocuidado	Virtual Llamadas telefónicas	Se logra realizar orientación que permite reforzar los protocolos de autocuidado.	Institucional	Se identifica escucha activa.
14 Octubre 2020	Apoyo en elaboración valoración inicial psicología.	Interlocutor Practicante	Conocer el proceso educativo de la beneficiaria y brindar herramientas que permitan fortalecer las debilidades	Virtual Llamadas telefónicas	Se identifica que la beneficiaria no se encuentra escolarizada debido a que es de nacionalidad venezolana, es importante aclarar que la beneficiaria manifiesta que nunca ha asistido a un plantel educativo.	Institucional	Se realiza 1 valoración. Se orienta a la madre de familia de la importancia del estudio en la vida de la niña.
15 Octubre 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos.	Interlocutor Practicante	Promover acompañamiento constante en los procesos educativos de los beneficiarios	Virtual Seguimientos	Se motiva a los padres de familia para que fortalezcan su acompañamiento e implementación de normas en su proceso escolar.	Institucional	Se realizan 2 intervenciones.
16 Octubre 2020	Llamadas telefónicas a los beneficiarios.	Interlocutor Practicante	Fortalecer el compromiso de los beneficiarios con su proceso académico	Virtual Llamadas telefónicas	Se logra orientar a dos de los beneficiarios sobre la importancia de la responsabilidad con su proceso educativo	Institucional	Se realizan 3 intervenciones.

Fecha	Actividad	Participantes	Objetivo	Método	Resultados	Contexto	Observaciones
19 Octubre 2020	Apoyo en la elaboración de seguimientos.	Interlocutor Practicante	Fomentar el uso de herramientas didácticas que fortalezcan las habilidades y conocimientos de los beneficiarios.	Virtual Llamada telefónica	Se invita a los beneficiarios para que hagan el uso de libros y cartillas que le permitan fortalecer hábitos de lectura y adquisición de nuevos conocimientos	Institucional	Se realizan 2 seguimientos
20 Octubre 2020	Apoyo en la elaboración de evolución.	Interlocutor Practicante	Conocer el cumplimiento y evolución de los beneficiarios con su plan de intervención	Virtual Elaboración de informe	Se identifica desmotivación con el proceso académico de los beneficiarios e incumplimiento de normas.	Institucional	Se realizan dos evoluciones
21 Octubre 2020	Apoyo en elaboración de seguimiento y llamadas telefónicas.	Interlocutor Practicante	Motivar a los beneficiarios para que adquieran compromiso con su proceso escolar	Virtual Llamadas telefónicas	Se realizan 2 intervenciones y se logra identificar escucha activa por parte de los beneficiarios	Institucional	Se identifica que estuvieron atentos durante la llamada telefónica.
22 Octubre 2020	Apoyo en intervención psicológica.	Interlocutor Practicante	Motivar a los padres de familia para que realicen un acompañamiento oportuno en el proceso escolar de los beneficiarios.	Virtual Llamadas telefónica	Se realiza 1 intervención donde se logra identificar disposición por parte del padre de familia.	Institucional	Se realizaron 2 intervenciones pero en una de ellas no se logró el objetivo de la intervención debido a que la madre de familia no pudo recibir la llamada.
23 Octubre 2020	Revisión de historial de atención	Interlocutor Practicante	Verificar la documentación de los beneficiarios	Presencial	Se logra identificar los beneficiarios que les faltan sus certificados médicos, odontológicos y boletín académico.	Institucional	18 beneficiarios presentaron novedades.
26 Octubre 2020	Apoyo en la elaboración de seguimientos.	Interlocutor Practicante	Establecer compromisos de acompañamiento que permitan identificar las falencias en el proceso escolar de los beneficiarios de manera oportuna.	Virtual Llamadas telefónicas	Se logra brindar orientación sobre la importancia de un acompañamiento oportuno	Institucional	Se realiza intervención con 2 padres de familia.
27 Octubre 2020	Apoyo en la elaboración de seguimientos	Interlocutor Practicante.	Fortalecer las relaciones sociales de los beneficiarios y orientar sobre las situaciones de riesgo	Virtual Llamada telefónica	Se realiza orientación sobre la importancia de identificar situaciones que pongan en riesgo el bienestar físico y emocional de los beneficiarios	Institucional	Se realizan 3 intervenciones
28 Octubre 2020	Apoyo en elaboración de seguimiento y llamadas telefónicas	Interlocutor Practicante	Brindar herramientas que permitan fortalecer la autoestima de los beneficiarios.	Virtual Llamadas telefónicas	Se orienta de la importancia del amor propio y de la importancia del autocuidado	Institucional	Se realizan 2 intervenciones y se identifica escucha activa

Fecha	Actividad	Participantes	Objetivo	Método	Resultados	Contexto	Observaciones
29 Octubre 2020	Apoyo elaboración de evolución.	Interlocutor Practicante	Conocer la evolución de los proceso de los beneficiarios de este periodo	Virtual Elaboración de informe	Se identifican falencias en los procesos académicos de los beneficiarios.	Institucional	Se realizan 3 evoluciones.
30 Octubre 2020	Apoyo en la elaboración de seguimientos.	Interlocutor Practicante	Brindar orientación sobre la importancia de la responsabilidad en el proceso escolar por parte de los beneficiarios	Virtual Llamada telefónica	Se motiva a los beneficiarios a cumplir con la elaboración de sus guías de estudio con el fin de fortalecer su proyecto de vida.	Institucional	Se realizan 2 intervenciones.
03 Noviembre 2020	Llamadas telefónicas a los beneficiarios.	Interlocutor Practicante	Convocar a los padres de familia para la entrega de obsequios con motivo del día del Halloween	Virtual Llamadas telefónicas	Se orienta a los padres de familia para que cumplan con los protocolos de bioseguridad al momento de ingresar a la institución.	Institucional	Se logra contactar 52 personas entre padres de familia y cuidadores
04 Noviembre 2020	Apoyo en elaboración de informe plan de metas y entrega de obsequios Halloween	Interlocutor Practicante	Plantear propuesta para desarrollar en el próximo mes y realizar la entrega de los obsequios de los beneficiarios.	Presencial Elaboración de informe	Se cumple con el objetivo de la actividad y los beneficiarios sienten agrado con la actividad	Institucional	Asisten las 52 personas convocadas a la actividad.
05 Noviembre 2020	Apoyo en elaboración de seguimiento y llamadas telefónicas	Interlocutor Practicante	Orientar a los padres de familia sobre la importancia de continuar cumpliendo con los protocolos de bioseguridad	Llamadas telefónicas Elaboración de informe	Se logra orientar a 3 padres de familia y beneficiarios los cuales argumentan cumplir con las indicaciones que se brindan desde la institución	Institucional	Se realizan 3 seguimientos en los cuales se perciben atentos a las recomendaciones
06 Noviembre 2020	Apoyo en llamadas telefónicas y elaboración de seguimientos.	Interlocutor Practicante	Motivar a los beneficiarios con su proceso de formación y adquisición de habilidades que fortalezcan su proyecto de vida.	Llamadas telefónicas Virtual	Se logra motivar a los beneficiarios con su proceso de formación	Institucional	Se realizan 2 intervenciones.
09 Noviembre 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos.	Interlocutor Practicante	Establecer compromisos de acompañamiento académico por parte de los padres de familia	Virtual Llamadas telefónicas	Se orienta a los padres de familia sobre la importancia de realizar un seguimiento constante y oportuno	Institucional	Se realizan 2 intervenciones.
10 Noviembre 2020	Apoyo elaboración de seguimientos	Interlocutor Practicante	Establecer compromisos con los beneficiarios que permitan dar cumplimiento a las actividades académicas	Virtual Llamada telefónica	Se motiva a los beneficiarios para que cumplan las normas y se empoderen de su proceso escolar	Institucional	Se realizan 3 intervenciones.

Fecha	Actividad	Participantes	Objetivo	Método	Resultados	Contexto	Observaciones
11 Noviembre 2020	Apoyo en llamadas telefónicas y seguimientos	Interlocutor Practicante	Brindar orientación que permitan generar hábitos que fortalezcan el proceso de aprendizaje de los beneficiarios	Llamadas telefónicas Virtual	Se motiva a los beneficiarios para que fortalezcan sus hábitos de estudio y estrategias de refuerzo	Institucional	Se realizaron 2 intervenciones
12 Noviembre 2020	Apoyo en elaboración de evolución.	Interlocutor Practicante	Conocer el cumplimiento con las actividades propuestas con los beneficiarios que les corresponde el informe de evolución	Virtual Elaboración de informe	Se identifica falencias en el proceso de aprendizaje de los beneficiarios y carencias con herramientas tecnológicas	Institucional	Se realizan 2 informes de evolución
13 Noviembre 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos y llamadas telefónicas.	Interlocutor Practicante	Promover la responsabilidad y el compromiso por parte de los beneficiarios con su proceso escolar.	Virtual Llamada telefónica	Se orienta sobre la importancia de la responsabilidad con las actividades delegadas	Institucional	Se realizan 3 intervenciones
17 Noviembre 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos y llamadas telefónicas.	Interlocutor Practicante	Brindar acompañamiento que permita reforzar las habilidades y adquisición de herramientas que favorezcan su proceso de formación	Virtual Llamadas telefónicas	Se orienta de la importancia de crear estrategias que generen hábitos que permitan optimizar el tiempo	Institucional	Se realizan 2 intervenciones
18 Noviembre 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos	Interlocutor Practicante	Promover el autocuidado en los beneficiarios	Llamadas telefónicas	Motivar a los beneficiarios a cumplir con los protocolos de bioseguridad y cuidar de la salud de todos.	Institucional	Se realizan 10 llamadas
19 Noviembre 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos	Interlocutor Practicante	Motivar a los beneficiarios con su proceso de formación	Llamada telefónica Elaboración de informe Virtual	Se orienta a 2 de los beneficiarios sobre la importancia de la formación personal y educativa para la vida.	Institucional	Se aprecia escucha activa por parte de los beneficiarios.
20 Noviembre 2020	Apoyo con llamadas telefónicas.	Interlocutor Practicante	Conocer el estado de salud de los beneficiarios y su núcleo familiar	Virtual Llamadas telefónicas	Se logra identificar que los beneficiarios se encuentran estables física y emocionalmente	Institucional	Se realizan 10 llamadas telefónicas
23 Noviembre 2020	Apoyo elaboración de seguimientos	Interlocutor Practicante	Promover el uso de herramientas didácticas que fortalezcan las habilidades de los beneficiarios.	Virtual Llamada telefónica	Se orienta de la importancia de practicar juegos de mesa y de concentración que fortalezcan sus habilidades mentales	Institucional	Se realizan 3 intervenciones

Fecha	Actividad	Participantes	Objetivo	Método	Resultados	Contexto	Observaciones
24 Noviembre 2020	Apoyo en elaboración de evolución.	Interlocutor Practicante	Conocer la evolución en los procesos de los beneficiarios de este periodo	Virtual Elaboración de informe	Se identifican conductas que interfieren con la convivencia del hogar	Institucional	Se realizan 2 valoraciones.
25 Noviembre 2020	Llamadas telefónicas beneficiarios	Interlocutor Practicante	Motivar a los beneficiarios para que no desistan de sus procesos escolares	Virtual Llamadas telefónica	Se brinda orientación que permita motivar a los beneficiarios con su proceso académico.	Institucional	Se realizan 4 intervenciones
26 Noviembre 2020	Apoyo en intervención psicológica.	Interlocutor Practicante	Orientar a la beneficiarias sobre la importancia de adquirir comportamientos positivos que favorezcan la dinámica familiar	Virtual Llamada telefónica	Se orienta a la beneficiaria de la importancia del respeto y buen trato para con los demás	Institucional	Se realiza 1 orientación
27 Noviembre 2020	Revisión de historial de atención.	Interlocutor Practicante	Verificar el cumplimiento de los padres de familia y cuidadores con el plazo establecido para la entrega de la documentación	Presencial	Se identifica que 6 padres de familia continúan pendientes por documentos	Institucional	Se revisa el historial de 52 beneficiarios.
30 Noviembre 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos	Interlocutor Practicante	Fortalecer la responsabilidad de los beneficiarios.	Virtual Llamada telefónica	Se orienta a los beneficiarios para que fortalezcan la responsabilidad,	Institucional	Se realizan 2 intervenciones.
01 Diciembre 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos	Interlocutor Practicante	Orientar a los padres de familia para realizar el proceso de matrícula de los beneficiarios	Virtual Llamada telefónica	Se logra identificar que los padres de familia ya realizaron el proceso de matrícula de los beneficiarios.	Institucional	Se realizan 4 intervenciones
02 Diciembre 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos	Interlocutor Practicante	Brindar herramientas que motiven a los beneficiarios a la ejecución de su proyecto de vida.	Virtual Llamada telefónica	Se orienta sobre la importancia de trabajar en la ejecución de un proyecto de vida que mejore sus condiciones de vida	Institucional	Se realizan 2 intervenciones
03 Diciembre 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos y plan de metas.	Interlocutor Practicante	orientar sobre la importancia del diálogo y el respeto en el núcleo familiar	Virtual Llamada telefónica	Se logra transmitir herramientas que permitan fortalecer la comunicación y el respeto en el entorno familiar.	Institucional	Se realizan 2 intervenciones

Fecha	Actividad	Participantes	Objetivo	Método	Resultados	Contexto	Observaciones
04 Diciembre 2020	Apoyo en elaboración de seguimientos	Interlocutor Practicante	Fortalecer las habilidades y capacidades de los beneficiarios	Virtual Llamadas telefónicas	Se motiva a los beneficiarios a explorar sus capacidades físicas y cognitivas	institucional	Se realizan 4 intervenciones

