

Alternativas De Intervención De Trabajo Social Para El Mejoramiento Continuo De Los Factores Que Dificultan Los Procesos De Conciliación De Las Parejas Usuaris De ICBF En El Centro Zonal Engativa.

Prada Mayra Vanessa & Rubiano Romero Genny Marcela

Tutor: Ortega Bohórquez Myriam

Trabajo de Grado para Optar por el Título de Trabajadoras Sociales

**Programa Trabajo Social
Corporación Universitaria Minuto de Dios**

I-2009

TABLA DE CONTENIDO

Campo de práctica6

Modalidad6

Núcleo de la investigación6

1. Identificación del campo: realidad8

1.1 Descripción del problema8

1.2 Objetivos9

1.2.1 Objetivo general9

1.2.2 Objetivos específicos9

1.3 Justificación10

1.3.1 Justificación personal11

1.3.2 Justificación formativa11

1.3.3 Justificación humana y social11

1.4 Formulación del problema12

2. Marco institucional12

2.1 Que es ICBF?12

2.2 Proceso de actuaciones administrativas13

2.3 Procedimiento de orientación y asesoría a la familia17

3. Marco teórico-conceptual19

3.1 Frente de trabajo: Asuntos conciliables19

3.2 Concepto de pareja21

3.2.1 Un poco de historia21

3.2.2 Definición de pareja23

3.2.3 La dinámica del vínculo en la pareja23

3.2.4 Relación de pareja26

3.2.5 Conflictos de pareja26

3.2.6 La Influencia de los Conflictos Personales en la Relación de Pareja28

3.3 Factores incidentes en los conflictos y las crisis de pareja28

3.4 Factores del contexto que inciden en la crisis de pareja	34
4. Marco contextual	37
4.1 Localidad de Engativa	37
4.1.1 Historia	37
5. Marco legal	39
5.1 Antecedentes históricos de la conciliación en Colombia	39
6. Marco metodológico	41
6.1 Tipo de investigación	41
6.2 Población y muestra	42
6.3 Metodología	42
6.4 Fichas técnicas e instrumentos de investigación	42
7. Análisis e interpretación de los instrumentos	45
7.1 Análisis e interpretación de encuestas aplicadas a usuarios externos: parejas	45
7.2 Análisis entrevistas aplicadas a usuarios internos: equipo técnico	51
8. Análisis e interpretación de la información (Figuras)	53
8.1 Resultados de la encuesta a usuarios externos: parejas	54
8.2 Resultados de la entrevista a usuarios internos: equipo técnico	63
9. Diagnóstico	66
10. Alternativas de intervención de Trabajo Social	67
11. Conclusiones	71
Plan de acción	73
Lista de referencias	74
Anexos	77

DEDICATORIA

Doy infinitas gracias...

A mi mamá por su confianza, amor, y apoyo

A mi hija por ser mi fuerza y templanza

A mis hermanitas Camila, Lina y Valentina

A toda mi familia

Por haber estado conmigo y creído en mí a pesar de las adversidades, porque son el motivo de mis luchas. Las amo.

(Mayita)

AGRADECIMIENTOS

A Dios por la oportunidad de haber recorrido este camino

A mis amigas Genny, Tatiana, Katherine, Eliana, Gissell, Andrea, Pilar y Adriana por su amistad verdadera, sus consejos, risas y llanto en esta etapa de formación.

A mis profesores Myriam Ortega, Guilda Vendries, Daniel Carranza y a todo el cuerpo docente por sus conocimientos y la enseñanza para toda la vida.

Al ICBF Centro Zonal Engativá por la experiencia y los conocimientos adquiridos.

(Mayita)

DEDICATORIA

Doy infinitas gracias...

A mis padres Jaime y Stella por su confianza, apoyo y amor

A mis hermanos Jaime Eduardo y Cristian Camilo

A mis abuelos Marco y Emilia por su compañía

A Héctor, María Irma, Karen, Fabián y Daniela

A toda mi familia

Por estar siempre a mi lado y creer en mí a pesar de las dificultades que se presentaron en el camino. (Genny)

AGRADECIMIENTOS

A Dios por la oportunidad de haber permitido culminar esta etapa de mi vida,

A mis amigas Mayra Prada, Luisa, Anyela, Sandra, Johana, Pilar y Julieth por su amistad incondicional, sus consejos, risas y llanto en la etapa de formación.

Al ICBF Centro Zonal Engativa y sus funcionarios por la oportunidad, la confianza y el apoyo que me brindaron en la formación como profesional.

A mis profesores Myriam Ortega, Guilda Vendries, Daniel Carranza, Edna y todo el cuerpo docente por sus conocimientos y el acompañamiento para luchar cada día por los ideales.

(Genny)

Alternativas De Intervención De Trabajo Social Para El Mejoramiento Continuo De Los Factores Que Dificultan Los Procesos De Conciliación De Las Parejas Usuarias De ICBF En El Centro Zonal Engativa.

CAMPO DE PRÁCTICA: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar “ICBF” Centro Zonal Engativa. Asuntos Conciliables.

MODALIDAD: Investigación en Áreas y Temáticas Disciplinarias.

NÚCLEO DE LA INVESTIGACIÓN

Pobreza y Problemática Familiar: Este núcleo evidencia las principales situaciones que se viven en la sociedad y de igual forma como estas afectan a quienes la conforman, es por ello que este núcleo integra la problemática a tratar.

La situación de pobreza en la que se debaten amplios sectores de la población colombiana ha hecho imperativo que los gobiernos, los organismos internacionales y los estudios sociales vuelvan su mirada hacia tan dramático problema.

Si bien la pobreza no es un problema reciente, no podemos admitirlo como un mal con el cual debemos convivir. La ampliación y persistencia de la pobreza nos concierne a todos, no sólo por razones éticas y de justicia social, sino también porque constituye una amenaza para la estabilidad social, económica y política.

De acuerdo con el enfoque propuesto inicialmente por Amartya Sen, este aporta elementos para la comprensión del problema. Preguntas tales como: ¿Quiénes son los pobres? ¿Dónde están los pobres? ¿Cuáles son los grupos más vulnerables? Son muy pertinentes. De sus respuestas depende en gran medida el acierto en materia de política pública.

Este núcleo se orienta a generar compromisos con el estudio sistemático del fenómeno de la pobreza en relación con las capacidades y potencialidades de la familia colombiana,

aportando conocimientos y experiencias que permitan orientar el trabajo preventivo y de promoción con esta, así como también, contribuir en la formación de futuros profesionales en el campo.

La familia, en su doble acepción de grupo de parentesco y de residencia se concibe como un grupo activo de transformación de la cultura, a la vez producto de ella, condicionada por circunstancias concretas políticas, económicas y sociales. En la búsqueda de construir desde esta, nuevos sujetos autónomos, con nuevas formas de relación orientadas hacia la construcción de redes solidarias y de apoyo, se propone aprovechar los espacios cotidianos para potenciar formas de relación en el escenario de la vida privada que empujen y nutran formas relacionales comunitarias aptas para la construcción de comunidad y democracia. (Docal, M & Téllez E)

El núcleo de investigación pobreza y problemática familiar aborda aspectos de la conformación de la familia, puesto que la familia es una institución primaria y social, lo que le atribuye la mayor influencia en la determinación de la personalidad de los miembros de la sociedad, teniendo una incidencia directa en las prácticas de socialización y transmisión de experiencias en la infancia que son determinantes para las etapas siguientes del ciclo vital del individuo; como institución social mediante la realización de procesos dinámicos y cambiantes, le brinda al individuo factores como: formas de pensar, modos de satisfacción de necesidades, normas, valores, pautas de comportamientos, reglas, entre otros.

Desde esta perspectiva, realizar un trabajo investigativo tipo exploratorio que facilite conocer aun más el ejercicio profesional como Trabajadoras Sociales en los procesos de conciliación de pareja en el Instituto de Bienestar Familiar Centro Zonal Engativa, y además poder determinar los factores que influyen en las crisis y conflictos de pareja que no permiten que estas logren un acuerdo y que por tal motivo busquen orientación en el centro zonal para que por medio de un tercero “mediador”, logren resolver sus conflictos.

En este sentido, la intervención del Trabajador Social con las parejas hace necesario replantear los esquemas de acción clásicos (atención individual, grupal y comunitaria)

incorporando nuevos elementos, estrategias, tácticas, análisis, enfoques y metodologías para el abordaje integral de la compleja problemática de las relaciones de pareja.

En la investigación se destaca la conciliación familiar, los procesos de cambio en la familia y su forma de solucionar los conflictos, presentando un nuevo espacio de intervención para el trabajador social a través de una propuesta basada en un *enfoque sistémico guiado por las siguientes fases*: (Chaparro, N & Macana, N. 1995).

- **Recepción:** Contacto directo con el usuario y su problemática.
- **Comunicación:** Dar a conocer el servicio conciliatorio y promover la participación en este proceso.
- **Preaudiencia:** Debe estar orientada a eliminar tensiones y reducir estados de ansiedad, hostilidad, identificar la génesis y desarrollo del problema y su actual modo de manifestarse.
- **Cierre:** Verificación de inquietudes finales, aclaraciones y confirmación acerca de si las expectativas han sido satisfechas o no.

1. LA SITUACIÓN

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación surge de las inquietudes dadas en el quehacer como Trabajadoras sociales en los procesos de conciliación de pareja, y es allí donde se plantea el siguiente cuestionamiento: ¿Cuales son los factores que dificultan llevar a cabo un proceso de conciliación en 30 parejas usuarias del instituto colombiano de Bienestar Familiar centro zonal Engativá?

Esto teniendo en cuenta que algunas de las parejas que acuden a este centro zonal a una conciliación no llegan a un acuerdo; y como consecuencia se generan otros conflictos al interior del medio familiar, lo cual conlleva al deterioro de los vínculos filiales e impide concertar la responsabilidad parental.

Como sustento al cuestionamiento planteado, partimos del registro de información de usuarios atendidos en el Centro Zonal Engativa de ICBF desde el mes de agosto de 2008 hasta el mes de febrero de 2009 en el área de asuntos conciliables; en cuanto a los procesos de mediación en relaciones de pareja en el Centro Zonal Engativa y de allí se puede determinar un total de 284 casos atendidos (ver figura N° 1, Pág. 53), con el fin de establecer la muestra representativa e identificar los factores que dificultan la conciliación de pareja. Además de esto se indago a los profesionales del equipo interdisciplinario en el área asuntos conciliables para establecer un acercamiento a la realidad de los procesos de conciliación y para lo cual ellos aseguran que dentro del proceso, las parejas tienen dificultades para conciliar debido a conflictos internos conyugales, falta de comunicación y respeto por ambas partes.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Identificar los factores que dificultan llevar a cabo una conciliación, en 30 parejas usuarias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Centro Zonal Engativa en la ciudad de Bogotá.

1.2.2 Objetivos específicos

- Analizar los factores que dificultan llevar a cabo un proceso de conciliación en las parejas usuarias de ICBF en el Centro Zonal Engativa.
- Identificar los factores que dificultan los procesos de conciliación, según los usuarios internos de ICBF en el Centro Zonal Engativa.
- Proponer alternativas de intervención de Trabajo Social para el mejoramiento continuo de los factores que dificultan los procesos de conciliación de las parejas usuarias de ICBF en el Centro Zonal Engativa.

PREGUNTAS ORIENTADORAS PARA LA INVESTIGACIÓN:

- ¿Qué factores dificultan que las partes concilien?
- ¿Por qué en los procesos de conciliación, se generan otros conflictos entre las partes?

1.3 JUSTIFICACIÓN

La investigación surge de la práctica de la formación profesional en el centro zonal Engativa del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y parte de las experiencias vividas en la intervención en los procesos de conciliación de pareja, este proceso ha conllevado a que el propósito de investigación este enmarcado en identificar aspectos claves desde las personas, como percepciones y actuaciones familiares, que influyen en el mantenimiento de los niveles de su calidad de vida, ya que es un proceso que vincula aspectos relevantes en el desarrollo de las dimensiones del ser humano, en las relaciones sociales y en los cambios culturales; para lo cual existen varios referentes teóricos e históricos que brindan pautas y permiten la exploración del tema a abordar cuyas implicaciones pueden reflejarse en el análisis y reestructuración de procesos y métodos de intervención desde el Trabajo Social en torno a estas temáticas, y de esta manera proponer alternativas de solución de conflictos desde la intervención de Trabajo Social que permitan mejorar las relaciones de pareja con el fin de fortalecer los vínculos filiales.

Por ello la investigación cuenta con elementos presentes en toda investigación como son: (sujeto, objeto, medio y fin). *Sujeto* (el investigador) quien desarrolla la actividad; *Objeto*, lo que se investiga, la materia o el tema; *Medio*, lo que se requiere para llevar a cabo la investigación, es decir, el conjunto de métodos y técnicas; *Fin*, lo que se pretende sean los resultados, los propósitos de la actividad, que radica en la solución de un problema o situación previamente detectados; estos permiten el desarrollo de la misma; así como la claridad frente a los recursos financieros, humanos y materiales, como los alcances que tenemos desde nuestro proceso formativo identificando las posibilidades de realización y para lograr esto se ha clasificado la población en un nivel medio – alto.

1.3.1 Justificación personal

Nuestro interés hacia la modalidad, surge de la inquietud de saber que factores dificultan que las parejas concilien, puesto que en los procesos de conciliación que observamos en el Centro Zonal Engativa que se llevan a cabo en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, algunas parejas no logran llegar a un acuerdo y cuando se interviene desde Trabajo Social, las parejas no presentan alternativas de conciliación y en ocasiones adoptan actitudes de confrontación con el otro, lo que hace aun más difícil este proceso, por esto, la importancia de conocer los factores influyentes en los conflictos de pareja, para determinar situaciones y poder proponer alternativas de solución de conflictos desde la intervención de Trabajo Social que permitan mejorar las relaciones y fortalecer los vínculos filiales.

1.3.2 Justificación formativa

La investigación busca la identificación de los factores que dificultan llevar a cabo los procesos de conciliación, esto con el fin de plantear estrategias que posibiliten que este proceso se de positivamente en las parejas que acuden a los centros zonales de bienestar familiar. El estudio aporta a nuestra formación profesional como Trabajadoras Sociales elementos, para hacer de la mediación una estrategia en la resolución de este tipo de conflictos, mejorando las relaciones de pareja.

1.3.3 Justificación social y humana de la propuesta de intervención

Las relaciones familiares se basan en la igualdad de derechos y deberes de la pareja y en el respeto recíproco entre todos los integrantes, así lo contempla el artículo 42 de la constitución política de Colombia. En atención a esto nuestra propuesta esta encaminada a proponer alternativas que permitan a las parejas que no han podido llegar a un proceso de conciliación, a que lleguen a este de una manera efectiva y eficaz con el fin, que lo contemplado en el artículo 42 en la constitución se efectúe.

1.4 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN:

¿CUALES SON LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LLEVAR A CABO UN PROCESO DE CONCILIACIÓN EN 30 PAREJAS USUARIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR CENTRO ZONAL ENGATIVA?

2. MARCO INSTITUCIONAL

2.1 Entidad

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), Centro Zonal Engativa.

¿Qué es el ICBF? El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio adscrito al Ministerio de Salud. Su domicilio legal será la ciudad de Bogotá y tendrá facultad para organizar dependencias en todo el territorio nacional. (Ley 7 de 1979. Título IV, Artículo 19).

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR (ICBF)
Una entidad al servicio de las familias colombianas

El **ICBF**, entidad adscrita al Ministerio de la Protección Social, es una de las instituciones más representativas del país. Fue creada en 1968 dando respuesta a problemáticas, tales como la deficiencia nutricional, la desintegración e inestabilidad de la familia, la pérdida de valores y la niñez abandonada.

El ICBF está presente en cada una de las capitales de departamento, a través de sus regionales y seccionales. Adicionalmente, cuenta con 201 centros zonales, los cuales son puntos de servicio para atender a la población de todos los municipios del país. Actualmente cerca de 10 millones de colombianos se benefician de sus servicios.

De esta forma, a niños y niñas, jóvenes, adultos y familias de poblaciones urbana, rural, indígena, afrocolombiana, raizal y rom, es posible brindarles una atención más cercana y participativa.

Misión:

Somos una institución de Servicio Público comprometida con la protección integral de la Familia y en especial de la Niñez.

Coordinamos el Sistema Nacional de Bienestar Familiar y como tal proponemos e implementamos políticas, prestamos asesoría y asistencia técnica y sociolegal a las comunidades y a las organizaciones públicas y privadas del orden nacional y territorial.

Visión:

En el 2010 seremos una institución modelo en la prestación de sus servicios, que lidera y articula la ejecución de políticas sociales en el ámbito nacional y territorial, para mejorar la calidad de vida de la niñez y la familia colombiana, siendo reconocida y querida a nivel nacional e internacional por sus excelentes niveles de efectividad y calidad, con un equipo humano que presta el servicio con calidez, afecto y transparencia. (ICBF. Quienes somos, 2008).

Para el mejoramiento continuo de la institución, existe un **manual de procesos y procedimientos** diseñado para los Centros Zonales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (2007), en materia de orientación y asesoría a la familia, en donde encontramos lo siguiente:

2.2 PROCESO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

Dueño del proceso: Defensor de familia

Responsables: Centro Zonal: Defensor de familia, Trabajador Social, Psicólogo, nutricionista.

Objetivo del proceso: Dar trámite a las diferentes solicitudes que presentan los usuarios con el fin de garantizar y restablecer efectivamente los derechos de niños, niñas y adolescentes.

Alcance del proceso: El proceso inicia con el auto de apertura y termina con el restablecimiento efectivo de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

Objetivos de la calidad: Restablecer de manera efectiva, los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

El siguiente cuadro corresponde al proceso de actuaciones administrativas, según el manual de procesos y procedimientos para los Centros Zonales del ICBF:

Ciclo del proceso

PLANEAR							
Proveedor	Entradas	Actividades	Salida	Cliente	Responsable		
					N	R	Z
Proceso de Recepción y Direccionamiento	Historia de atención y anexos	Analizar el resultado del protocolo de verificación de derechos.	Concepto.	Proceso, actuaciones administrativas.			X
HACER							
Proceso Actuaciones Administrativas	Concepto.	Proferir auto de apertura de investigación, ordenar diligencias, práctica de pruebas tomar medida provisional y notificación a las partes.	Auto de Apertura. Diligencia de notificación.	Niños, niñas y adolescentes y familias con derechos vulnerados o en riesgo de vulneración. Proceso Actuaciones Administrativas.			X
Proceso Actuaciones Administrativas	Auto de apertura	Realizar diligencias. Practicas de	Conceptos valoraciones	Niños, niñas y adolescentes y familias con			X

		pruebas.		derechos vulnerados o en riesgo de vulneración. Proceso Actuaciones Administrativas.			
Proceso Actuaciones Administrativas	Conceptos. Valoraciones	Realizar audiencias	Actas de conciliación, elaboración demandas y resoluciones.	Niños, niñas y adolescentes y familias con derechos vulnerados o en riesgo de vulneración. Proceso Actuaciones Administrativas.			X
VERIFICAR							
Proceso Actuaciones Administrativas	Auto de apertura, protocolo y concepto de verificación de derechos, conceptos y valoraciones. Acta de conciliación, demandas y resoluciones.	Hacer seguimiento al cumplimiento de las diferentes etapas del proceso Administrativo.	Informe.	Niños, niñas y adolescentes y familias con derechos vulnerados o en riesgo de vulneración. Proceso Actuaciones Administrativas.			X
Proceso	Concepto	Hacer	Concepto de	Niños, niñas y			X

recepción y direccionamiento o	inicial de verificación del estado de cumplimiento o de derechos.	seguimiento al estado de cumplimiento de cada uno de los derechos.	seguimiento de verificación de cumplimiento de derechos.	adolescentes y familias con derechos vulnerados o en riesgo de vulneración. Proceso Actuaciones Administrativas.			
ACTUAR							
Proceso Actuaciones Administrativas	Concepto de seguimiento de verificación cumplimiento o de derechos. Informe	Realizar los cambios de medidas. Cierre del caso. Fortalecer la gestión con el SNBF	Resoluciones, autos y comunicaciones. Oficios o convenios.	Proceso Actuaciones Administrativas. Niños, niñas y adolescentes y familias con derechos vulnerados o en riesgo de vulneración.			X
Recursos		Procedimientos			N	R	Z
No requiere recursos adicionales		PR01.PM03 Orientación y asesoría a la familia.					X
		PR01.PM03 Procedimiento Administrativo de Restablecimiento de Derechos.					X
		PR01.PM03 Atención al niño, niña y adolescente Desvinculado del conflicto armado					X
		PR01.PM03 Permiso para salir del país					X
		PR01.PM03 Estudio de solicitudes y preselección de familias adoptantes					X
		PR01.PM03 Trámite de adopciones internacionales			X		

		PR01.PM03 Asignación de niños, niñas y adolescentes para la adopción.		X	
Control de cambios del proceso					
Fecha		Cambio	Versión	Distribución	
Fecha	Cambio				
30/11/07	Se unificó con el proceso administrativo de Restablecimiento de Derechos de acuerdo a la nueva ley de infancia y adolescencia.				

2.3 PROCEDIMIENTO

ORIENTACIÓN Y ASESORIA A LA FAMILIA

Lo siguiente hace referencia a la orientación y asesoría a la familia que se presta en ICBF.

Objetivo

Atender a los usuarios que presentan conflictos de familia, con el fin de buscar alternativas adecuadas de solución a sus problemáticas, brindando orientación psicológica, social, nutricional y legal, según requiera el caso, que lleven a la conciliación y evite la demanda.

Alcance

Inicia con la atención al usuario, termina con la consignación de las acciones tomadas en la historia integral sociofamiliar.

Definición

Orientación y asesoría a la familia: actividades psicoterapéuticas, pedagógicas, de orientación y atención encaminadas a fortalecer relaciones familiares que propicien la armonía entre sus miembros y la garantía de los derechos de los niños, niñas, jóvenes y familias.

Descripción de actividades

No	Actividad	Responsable	Registro
	<u>Inicio</u>		
1	Recibir al usuario con historia de atención y los documentos requeridos según el caso, o atender consulta hecha por otros medios.	Servidor público del área competente	
2	Ampliar el motivo de consulta con el usuario e identificar el diagnóstico inicial; orientarlo sobre el conflicto que presenta, el servicio que requiere y el trámite a seguir.	Trabajadora Social y profesional del área competente.	F01.PR01.PM01
3	Comprometer a las partes en la búsqueda de alternativas pacíficas de solución de conflicto, sensibilizarlas e indicarles el trámite a seguir.	Trabajadora Social y profesional del área competente.	
4	Realizar intervención o intervenciones de manera individual, por parejas y/o grupal, según el caso.	Profesional del área competente.	F01.PR01.PM01
5	Realizar seguimiento y monitoreo del caso, evaluar los logros alcanzados y compromisos adquiridos con los interesados.	Profesional del área competente.	F01.PR01.PM01
6	Remitir al usuario a otro servicio o entidad, cuando sea necesario.	Profesional del área competente.	Boleta de remisión.
7	Consignar en la historia las acciones adelantadas y elaborar los informes que sean requeridos.	Profesional del área competente.	F01.PR01.PM01
	Fin		

Documentos de referencia para la realización del manual de procesos y procedimientos:

Ley 1098 de 2006

Relación de formatos utilizados para el registro de la descripción de actividades:

Historia de atención: F01.PR01.PM01 (**Anexo N° 3**)

Boleta de remisión.

El análisis al marco institucional nos permite tener un acercamiento a los procesos que maneja la institución, y así mismo comprender el abordaje que se da a cada uno de los casos con el fin de conocer los logros alcanzados.

3. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

3.1 FRENTE DE TRABAJO:

Asuntos conciliables

El trabajo investigativo ha sido diseñado con base en el proceso de práctica en el Bienestar Familiar y nuestro equipo de trabajo se encuentra en el área de asuntos conciliables, por lo cual es un indicador desde nuestra investigación referenciar conceptos de conciliación y mediación que permitan tener una mirada más clara y así mismo, desde nuestra intervención como mediadoras (intervenir entre las personas que se encuentran inmersas en un conflicto para escucharlas, ver sus intereses y facilitar un camino en el cual se encuentren soluciones equitativas) de los procesos de conciliación; determinar los factores más relevantes en las crisis y conflictos de pareja.

- La conciliación concebida como un mecanismo orientado a la solución de conflictos o a la prevención de estos, con la intervención directa de los interesados quienes buscan superar sus diferencias, ante un tercero cuya función es procurar que las partes lleguen a un acuerdo recíprocamente satisfactorio, de tal manera que no haya vencedores y vencidos. (González, Emilssen 1996).

- La conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral e imparcial llamado conciliador que actúa siempre habilitado por las partes, facilitando el dialogo entre las parejas y promoviendo formulas de acuerdo que permitan llegar a las soluciones satisfactorias para ambas partes. (Gómez, J & Betancur, J. 2007).
- La mediación es una institución que tiene el mismo fin que la conciliación. La diferencia es que en esta interviene un particular, carente de jurisdicción, quien en calidad de mediador procura facilitar un arreglo entre las partes quienes tienen la oportunidad de tomar en sus manos el conflicto, profundizar sobre él, sobre su comportamiento y su relación con el otro, así como considerar diversas alternativas de solución, antes de ceder su poder y capacidad de decidir en un tercero. (Gómez, J & Betancur, J. 2007).

No obstante en este proceso investigativo es básico tener en cuenta el *rol del mediador y el conciliador* (Alzate, R 1998), puesto que cada uno brinda elementos que son fundamentales en los procesos de conciliación y además diferenciar la labor que cada uno desempeña. Así mismo hacer de la mediación un instrumento necesario en la resolución de conflictos de pareja.

El rol del mediador

El mediador es una persona capacitada profesionalmente para ayudar a las partes en conflicto a encontrar una solución, y para lograr esto debe ser:

Un *Abridor* de canales de comunicación, que inciden o faciliten una mejora en la comunicación entre las partes que ya están hablando; un *Legitimador* que ayuda a que las partes reconozcan el derecho que los otros tienen a estar presentes en la negociación; un *Facilitador* del proceso que proporciona el procedimiento y dirige y facilita el camino que ha de llevar a las partes a la solución; un *Entrenador* que educa a los negociadores novatos, sin habilidades ni preparación, en el proceso de negociación; un *Creador de recursos* que ayuda dando información técnica, poniendo en contacto, con el objeto de lograr un acuerdo, con expertos relevantes externos, y sugiriendo ideas que añadan una nueva dimensión a la negociación; un *Explorador* del problema, ayudando a la gente a

ver las cuestiones desde distintos puntos de vista, asistiendo en la definición de los asuntos y de los intereses básicos; un *Agente de la realidad* que ayuda a construir y aplicar un acuerdo razonable, corrigiendo y haciendo reflexionar a las partes con objetivos no realistas; un *Chivo expiatorio* que está dispuesto a asumir parte de la culpa de haber tomado una decisión que no sea popular pero que, sin embargo, las partes están dispuestas a adoptar. Así los negociadores mantienen su integridad y pueden justificarse ante sus representados y un *Líder* que adopta iniciativas para hacer avanzar la negociación. (Alzate R, 2008)

El rol del conciliador

Teniendo en cuenta la realidad y legislación nacional se pueden citar, al menos, las siguientes funciones:

Fundamentalmente, es la participación inmediadora que en ella debe tener el conciliador, quien debe ser una persona natural, neutral, autorizada y capacitada para actuar como tal, hay que tener en cuenta que el conciliador no es juez. (Resolución pacífica de conflictos, 1999).

A continuación desplegamos algunos conceptos de pareja desde la óptica de diferentes autores que nos permiten acercarnos más al tema y conocer desde, la historia de las relaciones de pareja para poder establecer que influencia tiene ésta, en el desarrollo del ser humano.

3.2 CONCEPTO DE PAREJA

3.2.1 Un poco de historia

La pareja tal y como se conoce hoy en día siempre ha existido, la expresión afectiva y sexual ha pasado por múltiples y complejos procesos que han ido conformando la relación entre dos seres humanos, cambiando su dinámica de vida y creando múltiples formas de construirse.

Posteriormente, por los cambios en el estilo de vida, el sedentarismo, la economía agrícola y la división sexual de funciones, se destina a la mujer al hogar y a la crianza de los hijos y se reserva al hombre a actividades externas como la caza y la pesca. Empiezan a aparecer las primeras relaciones de pareja, pero por tiempos limitados y con poca estabilidad; se va gestando una comunidad matriarcal, en la que se permite poder elegir a su compañero sexual. El grupo empieza a favorecer la relación monogámica y se ve como un proceso en la medida en que se comparte la responsabilidad de los hijos.

Además con la aparición de la propiedad privada y la consolidación de la cultura patriarcal, es el hombre el que asegura la legitimidad de su descendencia y quien establece con fines económicos y políticos, los valores de la virginidad y la fidelidad para la mujer. Esta manera de pensar es avalada por los valores religiosos que favorecen el poder en los hombres. Es así como se establece que la mujer depende económica y socialmente del hombre, y es así como la mujer queda atada a sus roles de esposa y madre. (Edad media-Renacimiento)

En medio de este contexto existía, un amor “cortés”, que se basaba en la idealización del otro miembro de la pareja y no en su conocimiento real. Se atribuía un conjunto de cualidades a la mujer como la “dama”, y cuyo merito era para los hombres un reconocimiento por sus labores cumplidas. Las mujeres aspiraban casarse para ser sostenidas por sus esposos, permaneciendo en sus hogares, cumpliendo el rol asignado por la cultura, al servicio de la pareja y los hijos. Con el desarrollo histórico y los cambios que se dieron en la revolución industrial, la mujer por su condición económica se ve inmersa en el proceso, es requerida por las industrias y empieza a trabajar fuera de su casa. En estos nuevos roles femeninos se establecen importantes cambios en la relación de pareja como: la independencia económica, la igualdad de oportunidades y derechos, lo cual ocasionó dificultades y oposiciones.

En el mundo contemporáneo, la pareja se establece según sus condiciones de vida: las tradiciones y la evolución cultural, las cuales determinan simultáneamente, a través del

mundo, contrastes. Así cada cultura ofrece una peculiar imagen de la pareja. (Álvarez, María 2007).

3.2.2 Concepto de pareja

La pareja es conformada por dos seres; es una relación interpersonal, profunda, por medio de la cual se fortalece el uno del otro y de sí mismo, desde el amor, la libertad, el compromiso, la responsabilidad, el respeto y la equidad, para conformar un nosotros; son seres dinámicos, históricos y mediatizados por la cultura, que conforman una común unidad de vida con ideales, inquietudes, temores, fracasos, éxitos, con los insumos internos, de estructura que cada uno tiene y que aporta, tejiendo desde los primeros vínculos (noviazgo) un sistema con una dinámica propia, de interacción, en la que el uno influye en el otro. Aceptando que quienes conforman la pareja son seres diferentes en el sentir, el pensar, el desear y el actuar, con necesidades desde el ser, el saber, el hacer y el tener.

Dentro del sistema familiar se encuentra el subsistema conyugal, el que se constituye cuando dos adultos, de diferente sexo se unen con la intención expresa de constituir una familia. (Álvarez, María 2007).

3.2.3 La dinámica del vínculo en la pareja

Las personas nos relacionamos por medio de actos que se sustentan subjetivamente en lo que valoramos, lo que pensamos y lo que sentimos. A partir de las acciones que realizamos y de las interacciones que creamos tomamos en cuenta al otro, y, así como ese otro nos comprende desde nuestros actos, nosotros lo comprendemos a partir de los suyos.

La interacción es el terreno en el que se juegan las relaciones interpersonales. Todo lo que se termina creyendo de los demás; y por parte de ellos lo que se piensa de nosotros, todo esto hace parte de las interacciones. El complemento de esa comprensión es aquello que mediante la experiencia ha alimentado nuestra forma de pensar, sentir y valorar.

La realidad de las *relaciones* que vivimos es la resultante de la interacción, mediatizada por el filtro de nuestra subjetividad (pensar, sentir y valorar). El campo de las relaciones, es el que se define en la sola interacción pero que no alcanza a tocar de manera significativa las demás instancias del ser. Se trata de lo que puede ocurrir en una simple transacción, en una conversación intrascendente, en una relación que no nos importa.

El *vínculo*, en cambio, involucra todas las instancias del ser, de manera que el equilibrio entre ellas se modifica permanentemente a partir de esas relaciones significativas que entablamos. (Pinilla, Jorge. 2002). **Ver grafico N° 1**

De lo anterior se puede concluir que la pareja es conformada por dos personas que son unidos por dinámicas que se caracterizan por ser afectivas, emocionales, sociales, similitudes y diferencias; aspectos significativos de cohesión y permanencia que alimenta y trabaja la pareja constantemente en búsqueda de un equilibrio conjunto y que de una u otra manera va encaminándose a la conformación familiar.

Para abordar esta investigación, es fundamental tener en cuenta estos conceptos que llevan a entender de que manera las personas deciden compartir sus vidas, y poder determinar los factores que no permiten que las parejas concilien.

Desde Trabajo Social es una temática significativa, pues nos ayuda a generar nuevas alternativas para mejorar las relaciones familiares que inician en la conformación de la pareja.

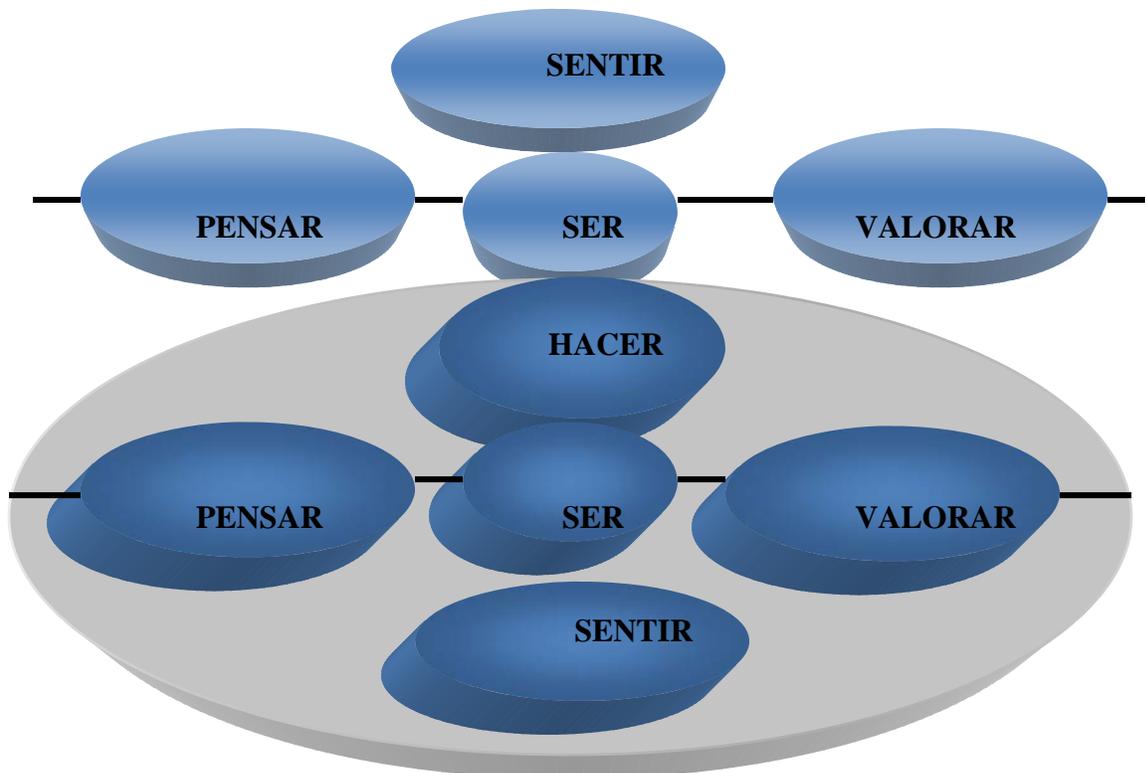


Grafico N° 1 dimensiones del ser y vinculo (Pinilla, J. 2002)

El hacer, el crear experiencias, entonces, es la base del trabajo cotidiano de nuestras relaciones. En la medida en que alimentamos las instancias de nuestro ser con experiencias que podamos asimilar de manera abierta, libre, dándole espacio a la lectura desprevenida, estaremos en condiciones de crear vínculos más sanos. Entretanto, mientras otorguemos prioridad a nuestros juicios (prejuicios), mediante la jerarquización del sentir, pensar y valorar por encima de la experiencia misma, correremos el riesgo de crear vínculos que nos afecten (por distorsión de la experiencia) y a las personas con las que los establezcamos (por acción incongruente).

Es claro que la estabilidad de una pareja depende en gran parte de la fortaleza de los vínculos afectivos, y que sus variaciones son evidentes cuando se presentan situaciones adversas y de dificultad que logran poner en peligro la estabilidad emocional e incluso convertirse en relaciones tormentosas y que en lugar de crecer, entrarían en decaimiento. (Pinilla, Jorge. 2002)

3.2.4 Relación de pareja

Para entender algo tan complejo como la relación familiar y en particular la relación de pareja, sistema y subsistema que pertenecen a un mismo tronco, conformados por múltiples factores de orden externo e interno, es necesario recurrir a diferentes teorías, que nos permitan tener una claridad sobre lo que realmente hay de trasfondo en una relación.

La relación entre dos personas que van a formar una pareja, no implica únicamente la presencia de dos individuos con sus personalidades; es un grupo en el que se manifiestan la interacción y los comportamientos mutuos de aquellos que lo integran. Este vínculo se encuentra incluido dentro de un grupo social que sigue unas determinadas pautas de tipo económico, legal, cultural y social que no podemos desconocer y que no obstante hacen parte del desarrollo de la misma; ya que los anteriores aspectos cuando llegan a inclinarse logran poner en aprietos las emociones de cada individuo. (Pinilla, Jorge. 2002).

3.2.5 Conflictos de pareja

Según estudios realizados, los conflictos de pareja surgen siempre, aunque a veces de forma inconsciente, antes de vivir juntos. Durante la etapa de noviazgo la pareja empieza a conocerse, aunque a veces en planos muy limitados, y al ver aspectos del otro individuo que pueden preocuparle, en el momento no se les presta la atención necesaria ya que la pareja se encuentra en una fase de enamoramiento agradable de la relación con el compañero sentimental.

El tiempo de convivencia y de relación permite tomar conciencia de aquellas actitudes, hábitos y defectos que les cuestionará, si la persona con la que se están relacionando es con la que quieren compartir realmente su vida.

Los conflictos de pareja pueden tener diversos grados de complejidad. Puede ser resuelto con mayor facilidad si los dos miembros que constituyen la pareja están dispuestos a esforzarse y a solucionar los problemas de forma creativa y positiva a través del diálogo y la negociación. Existen otros muchos conflictos que pueden resultar más complejos de

afrontar ya que provienen del pasado y necesitan ser tratados con más profundidad e incluso con ayuda terapéutica, que permita la resolución.

Algunos síntomas característicos que pueden verse reflejados y afectar a las parejas de diferentes formas, por ejemplo:

- La autoestima, puede bajar de forma significativa.
- La seguridad en uno mismo también se ve afectada, volviendo al individuo inseguro.
- La persona se puede sentir infravalorada tanto en el ámbito profesional como social.
- Surge apatía y falta de motivación.
- Negatividad en todo aquello que se piensa y se hace.
- Sentimiento de frustración y engaño.
- Sentimiento de culpa y auto castigo.
- Insatisfacción ante la vida y falta de objetivos.
- Dificultad para relajarse o sentir placer.
- Signos de ansiedad y estrés
- Síntomas más o menos elevados de depresión.
- Desarrollo de enfermedades como problemas respiratorios, cardiovasculares, etc.

Los síntomas antes mencionados son algunas de las consecuencias que surgen de una forma u otra durante una crisis o un conflicto de pareja dependiendo de la intensidad y la gravedad con la que se viva este conflicto. Teniendo en cuenta que el conflicto generalmente surge de un problema o una necesidad personal no solventada. (Conflictos de pareja. Dieta fitness, 2006)

Es necesario valorar aspectos para que la relación de pareja sea funcional, siendo a nivel personal el más importante:

A nivel personal: Tomar conciencia de lo que le pasa a uno mismo como individuo. Cuales son los aspectos personales que pueden ocasionar conflicto y como actúan. Reconocer un error no solo es humano sino que es el primer paso para poder modificar aquellas conductas o situaciones que dañan al individuo y a la pareja e impiden que la relación fluya.

Según Cárdenas, José; es bueno y necesario resolver las situaciones personales pendientes que no dejan evolucionar al individuo ni a la pareja. Antiguas relaciones o aspectos personales que interfieren en la salud de la relación y que no desaparecerán hasta que uno mismo las resuelva.

3.2.6 La Influencia de los Conflictos Personales en la Relación de Pareja

Generalmente, los conflictos de pareja son generados por situaciones personales que aún no han sido resueltas o superadas; ejemplo: la falta de afecto por parte de los cuidadores (en la edad infantil), una educación excesivamente rígida, rupturas o pérdidas de los seres queridos, situaciones traumáticas o muchas otras situaciones que pueden darse y que se han marcado en aspectos de la relación de pareja.

Éstas situaciones son las que van generando un perfil en la personalidad del individuo y es por esta razón que representan una gran influencia en las relaciones que esta persona pueda establecer con otros individuos y sobretodo con la pareja ya que es en ella donde se proyectan la mayoría de los conflictos. (La influencia de los conflictos personales en la relación de pareja. Dieta fitness, 2006).

3.3 FACTORES INCIDENTES EN LOS CONFLICTOS Y LAS CRISIS DE PAREJA

Según Álvarez, María (2007) los conflictos de pareja no surgen de la nada; sino que existen multitud de factores, tanto personales como del entorno, que pueden influenciar directamente en la relación de pareja creando conflictos y crisis.

Cuando mencionamos factores, hacemos referencia a todas aquellas cuestiones como costumbres, valores, creencias, debilidades y fortalezas personales. Y a la hora de la convivencia con otra persona encontramos diferencias en cuanto a los pensamientos y acciones que no son agradables al otro; que pueden ocasionar pequeños o grandes conflictos, generando discusiones por la falta de iniciativa o exigencias que quizás a uno le falta y al otro le sobra, y que mientras no se logren afianzar siempre habrán desacuerdos que afectan la convivencia. (Álvarez, M. 2007).

Según estudios realizados por DietaFitness.com y por la investigadora María Victoria Álvarez Vélez en su libro Crisis y conflictos de pareja; los factores más influyentes en los conflictos y crisis de pareja, son:

Dar y recibir afecto: Influye directamente en una relación. Tanto el dar como el recibir afecto es algo que al principio de la relación resulta fácil ya que el enamoramiento y el deseo provocan la necesidad de entregarse al otro individuo.

Esta necesidad de dar, con el tiempo de convivencia, va menguando y en algunas ocasiones el afecto cae en el olvido. Es muy importante evitar que esto pase ya que las relaciones de pareja se alimentan, en gran parte, de este afecto que hay que ir demostrando a diario para que la relación se nutra y no se marchite.

La comunicación: Siendo este el canal a través del cual los dos miembros de la pareja se expresan entre sí. Es importante fomentar un dialogo tranquilo y agradable intentando evitar la agresividad, la ira, la ironía y la ofensa que únicamente llevan a tensiones, depresiones y conflictos.

La comunicación en la relación de pareja se empieza a perder cuando no se logran acuerdos verbales o no verbales acerca de quién controla la relación o áreas dentro de ella, no se termina la lucha o no se ponen de acuerdo, se enredan en el contenido y no hablan de la relación, no logran **metacomunicarse**. También ocurre cuando alguno de los dos se atreve a manifestar su insatisfacción por algo, por lo tanto, no se discute o se desconoce al otro en su diferencia.

Las parejas se ven limitadas a expresar libre y sinceramente pensamientos, opiniones, creencias, deseos y sentimientos, tanto positivos como negativos. El problema de la disfuncionalidad en la comunicación, comienza cuando los comportamientos o actitudes de los miembros de la pareja son contrarios a los propios intereses, valores y necesidades del otro; ésta se produce también por el desamor, la aburrición o el desencanto con la pareja. Es fundamental descubrir las causas de estos comportamientos que no permiten tener con el otro una comunicación sincera y fluida, teniendo como prioridad la honestidad consigo mismo, con el fin de fortalecer más la relación.

La flexibilidad y la empatía: Son también importantes en las relaciones sentimentales ya que a través de ellas los individuos en particular y la pareja en global pueden entender, aprender y nutrirse el uno del otro. Sobretudo cuando se da algún tipo de cambio ya que aún pudiendo temer a todo aquello que se desconoce, los cambios son los que dan calidad y hacen madurar la relación siempre y cuando se puedan superar sin dejar cosas pendientes.

Equilibrio de poder en la pareja: El desequilibrio o el exceso de control por parte de uno de los dos miembros puede destruir o invadir el espacio personal de la otra persona llevando a graves conflictos que pueden acabar con la relación ya que la pareja se puede sentir coaccionada y controlada por el otro individuo.

Dentro de este espacio personal de cada uno también se contemplan las amistades, los sistemas de comunicación como el teléfono o el correo electrónico, etc. que se deben respetar ya que forman parte del espacio vital de la persona.

La cooperación: Por parte de los dos miembros de la pareja, es fundamental para que la relación sea equilibrada. En muchas ocasiones, los conflictos de pareja provienen de la falta de cooperación por parte de los miembros que configuran la relación, sobretudo en aquellos temas relacionados con las tareas domésticas que en muchos casos acaban en reproches, frustraciones o insultos.

La confianza: Es otro de los factores que, si no se cuida puede ocasionar conflictos en la pareja. El hecho de pensar continuamente con lo que puede estar haciendo la otra persona puede ocasionar inseguridad, angustia e incluso depresión si no se evita.

La confianza es un signo vital para la comunicación de la pareja, porque a través de ella se fortalece y se crean bases sólidas para la estructura de una convivencia armoniosa, que permite a cada uno creer desde sus errores y fomentar sus cualidades.

La falta de confianza en el otro se convierte en un factor de crisis y conflicto, pero principalmente cuando la pareja no tiene la capacidad o se niega a expresar esta clase de sentimientos, temores o dudas con el compañero con el que comparte su vida y parte de sus

sueños. Cada vez se limita más la oportunidad de disponerse al diálogo y de brindar lo mejor de cada uno para el buen desarrollo de la relación.

Los celos: Se observan comportamientos de celos en las diferentes etapas de la vida de cada pareja y muy puntualmente en aquellas que desean realizar un proyecto de vida desde sus gustos, pero también desde sus diferencias; los celos aparecen también cuando no se han establecido auto imágenes positivas y se tienen sentimientos de inseguridad, cuando en las primeras relaciones amorosas se presentan infidelidades o cuando en las relaciones adultas se experimenta infidelidad en la pareja. Los celos son uno de los factores que desencadenan mayor violencia conyugal, llegándose en muchos casos a extremos lamentables como el homicidio y el suicidio.

Intromisión de las familias de origen: Cada uno de los miembros de la pareja pertenece a familias diferentes, las cuales se han encargado de generar en sí una educación determinada a partir de una cultura, costumbres, creencias que van marcando el camino que va a conducir a cada sujeto hacia una personalidad individual.

En la pareja, cada uno está en la capacidad de aportar soluciones cuando el conflicto está presente y nadie más que ellos para corregir y arreglar las situaciones difíciles que se presentan.

Cuando la familia llega a formar parte directa en la resolución de un conflicto, interfiere en la vida íntima de la pareja, agravando una situación que debe ser controlada por ambos; los problemas de pareja deben ser única y exclusivamente de ella, porque no hay nadie que conozca mejor la relación y nadie mejor para solucionar las dificultades y cubrir las necesidades que el otro le demanda. La unión familiar no debe ser un obstáculo para la formación de otra familia independiente.

Cuando se acaba el amor, el desamor distancia la convivencia: El amor es difícil porque exige una actitud no mecánica y rutinaria, sino la renovada producción de un sentido original que afecte a los amantes y que sea el resultado del esfuerzo concentrado y la capacidad de superar la dificultad, quien anhele un amor profundo debe sostenerse y profundizar en la perspectiva de su propio ser.

La falta de amor se convierte en un factor determinante en la relación de pareja, cuando se acaban las emociones positivas ante el encuentro con el otro, la rutina y la vida en común apagan la comunicación y el interés por el otro, ya no se sorprenden mutuamente., faltan las ganas de compartir, experimentar, hacer cosas juntos, construir, acercarse en la unión, de hacer el amor, hablar sobre las cosas de los dos, hacer proyectos juntos, divertirse y reír, emprender y ayudar al otro, cuidarle y protegerle, el deseo de saber qué piensa y siente, qué hace o deja de hacer: ésta puede ser una estrategia que permita aclarar qué lugar se ocupa en la pareja y hacia dónde en rutar la relación.

No compartir y apoyar las individualidades: En algunas relaciones de pareja no hay aceptación de que el otro es como es, que sus deseos son suyos; por el contrario, se le quieren imponer los propios como si fueran grandes verdades, a su vez el otro miembro de la pareja vive la misma realidad: sus proyectos son los auténticos y verdaderos, no los del otro. Si por las circunstancias uno de los dos tiene que ceder en aras del proyecto de otro, no se hace con gusto, con esa condición del amor que es la renuncia, sino con fastidio, con enojo, esperando consciente o inconsciente una reparación.

Una relación auténtica requiere que ambos se comprometan en la construcción de proyectos, permitiendo el ejercicio de los derechos y asumiendo sus obligaciones. Para ver a la otra persona como un ser importante y especial, como un ser de valor y de respeto, se hace necesario compartir con ella desde la paciencia, la aceptación y el perdón, sin intentar violentar al otro. Se debe hacer sentir a la pareja como lo que es: un verdadero ser humano que merece ser amado y respetado desde las diferencias en todas las dimensiones.

El machismo: Es tan frecuente en la cultura en la que estamos. Éste aparece como un factor de agudización de crisis, por cuanto muchas conductas de hombres y mujeres están atravesadas por las convicciones que cada género tiene sobre lo que debe ser y cómo debe comportarse, generándose choques en el pensar, sentir y actuar en la pareja, lo cual causa malestar y otras dificultades.

Junto a esto las crisis de identidad hacen parte de las relaciones de pareja, entendiéndose identidad como el conjunto de características que definen al sujeto en su condición histórica, es

el resultado de la construcción simbólica, se tiene como referente y como lo que se produce en la interacción con las personas que a través de la pedagogía cotidiana contribuyen al desarrollo de la identidad de cada individuo. La identidad siempre se construye a partir de asignaciones, mandatos, ejemplos y obligación social que tiene varias dimensiones.

Los límites: Definen quién eres tú; hacen parte del respeto y refuerzan la idea de que se es alguien separado y distinto de los demás; describen lo que piensas, lo que sientes y las convicciones. Los límites describen hasta dónde estás dispuesto a llegar, lo que se acepta y lo que no. En un segundo lugar, las emociones le pertenecen al individuo: algunos permiten a su pareja controlar toda su vida, al grado más absurdo, perdiendo su identidad, su poder de decisión y su privacidad.

Ser pareja no le da el derecho a ninguno de controlar la vida del otro, hasta el punto de anularlo. El tener pareja, no significa que ambos se aíslen del mundo y que pierdan sus amigos, que destruyan la relación con sus padres, que traspasen los límites a su manera; marcar límites no es poner condiciones al amor, más bien es tener respeto por sí mismo y por quien se ama.

La infidelidad: Esta se da cuando los intereses de la pareja cambian súbitamente y aparece un tercero o una situación especial (que no necesariamente tiene que involucrar a otra persona); es lo que se llamaría un nuevo interés que no permite seguir compartiendo con la otra persona.

Violencia Física y verbal: Hablar de parejas violentas adquiere un carácter que constituye un acto de negación del otro en sus derechos y en condición de ser social, individual y exclusivamente particular; la violencia no se manifiesta de una única forma, sino que es múltiple y diversa, en ella se perpetúa la distribución desigual de privilegios, beneficios y obligaciones, entre otras problemáticas.

La violencia verbal es un estilo de comunicación negativo para expresar inconformidades, lo cual puede definirse como: un proceso interaccional en el que las conductas de los dos miembros se intercambian y se afectan mutuamente. En la comunicación se incluyen el mensaje verbal y no verbal; el primero, se refiere al contenido y el segundo a la forma de relacionarse.

Diversas son las formas de violentar verbalmente al compañero: no escuchar, utilizar mensajes dobles que confunden al otro, interpretar inadecuadamente los mensajes del otro de acuerdo al significado personal y sin ponerse en el lugar de él, muchas veces haciendo juicios de valor que entorpecen la comunicación directa y fluida; crear agendas ocultas, mensajes que esconden secretos; anticiparse a lo que la o el otro va a decir, asumiendo lo que la otra persona piensa o siente sin esperar a que sea expresado, rotular con el siempre o el nunca. Otras formas de violencia contra la pareja son las descalificaciones a lo que el otro expresa, juzgar sus sentimientos o pensamientos, e incluso el silencio.

Éstos son los principales factores por los que muchas relaciones de pareja entran en conflicto. Es preciso tener presente que cada relación es diferente ya que está compuesta por personas diferentes y es probable que a parte de los factores nombrados existan otros muchos que puedan ocasionar crisis en la relación. Por ello es necesario reconocer cuando la pareja sufre una de estas situaciones y poder actuar cuanto antes para que el conflicto pueda nutrir la relación y no acabar con ella.

Estos factores nos permiten tener más claridad sobre la manera como nosotras desde nuestra intervención como Trabajadoras Sociales podemos hacer parte de los procesos de conciliación y como abordar las problemáticas de pareja; así mismo identificar cual tiene más influencia, ya que nos permite un acercamiento con las partes y realizar un trabajo significativo con trascendencia en el núcleo familiar.

3.3 FACTORES DEL CONTEXTO QUE INCIDEN EN LA CRISIS DE PAREJA:

Estos factores también hacen parte de las crisis y conflictos de pareja, ya que el ser humano interactúa y construye con la sociedad y por lo tanto el contexto genera en el ser humano cambios que hacen parte de la vida cotidiana, afectando positiva o negativamente el desarrollo de las personas.

Desde los diferentes contextos en los que interactúan el ser humano y la pareja, se construye el sistema de creencias, de las relaciones y las representaciones de lo que es ser hombre, ser mujer y ser pareja, al igual que los roles que allí se asumen. Se forma la subjetividad (Interna: emociones, sensaciones, experiencias, vivencias) como seres diferentes a ese otro, se ponen de

manifiesto las falencias. Las creencias, los ideales, los mitos, los temores, las fortalezas, los valores en la relación con la pareja; por lo tanto, el contexto esta articulado al conflicto (Álvarez, M 2007). Y propone los siguientes factores del contexto que hacen parte en la incidencia de las crisis y conflictos de la relación de pareja:

Lo económico: En la convivencia de pareja, aquel con mayor poder adquisitivo es quien tiene la dirección en la relación, se generan situaciones de crisis y conflicto conyugal, se tienen diferentes percepciones y expectativas frente al uso y manejo del dinero, desde cómo invertir en recreación, ahorro y actividades fuera del hogar (ir al cine, bailar, encuentro de pares... es despilfarrar, porque se necesita para los gastos del hogar), hasta el precio y el valor que se le da. Otro factor generador de los conflictos es el desempleo, porque no hay dinero, si uno de los dos no trabaja (el salario solo alcanza para comer), lo económico en esta medida se convierte en un recurso para el chantaje y la manipulación cuando se quiere lograr algo del otro, ubicándolo en un nivel inferior de apropiación, situación que se presenta en forma muy significativa del hombre hacia la mujer, lo cual afecta la integralidad del otro.

La economía puede llegar a definir quien es el que tiene mayor autoridad en la familia. Cuando la pareja logra hablar emocionalmente sobre el manejo de la economía, la convivencia se hace amable, sin tener presente la jerarquía del poder. El hecho de que la mujer trabaje y “aporte una contribución material modifica sustancialmente las relaciones entre ellos”. En ese sentido, la estructura de la pareja se ve modificada en factores internos y externos como las normas, el manejo de la autoridad, la comunicación, la distribución de tareas y funciones. La mujer al no depender económicamente del hombre, tiene mayor participación en las decisiones, aunque esta independencia puede ser objeto de tensiones y situaciones difíciles; en estos casos, a muchos hombres les resulta un motivo de conflicto, puesto que la educación familiar y social que han recibido no les permite que su pareja, su esposa o compañera, pueda ser la proveedora y, de esta forma, tomar parte en las decisiones del hogar. Suele ocurrir que cuando la mujer es la que posee mayores ingresos, el hombre sienta lesionado su orgullo propio, su autoridad, por la incapacidad de reconocer la igualdad de la mujer frente a la productividad laboral. Este

fenómeno parece disminuir un poco en las nuevas generaciones, pese a que todavía hay rezagos de la cultura y la educación tradicionalista.

La educación elemento de contraste y confrontación: Se supone que la educación apunta a tener una mejor calidad de vida, entendiendo lo educativo no solamente como adoctrinamiento, preparación profesional o simple proceso de socialización, sino también como promoción de la capacidad de decisión responsable y la autonomía personal, participación en el quehacer cotidiano, como el propio crecimiento y la realización personal, como proceso que permite al individuo hacer realidad su capacidad y talento. El percibir y asumir el mundo diferente al otro genera conflicto, inclusive el entorno laboral de la mujer, articulado a un nivel académico más alto que el de el hombre, agudiza las problemáticas en la relación.

Relaciones de género y la cultura patriarcal: ejes de pervivencia o ruptura: En las relaciones de género se evidencia que la cultura patriarcal aún permanece asignando roles sin transformación de prácticas y relaciones de poder, y éstos son vistos como naturales en la relación de pareja, por ejemplo: la mujer como cuidadora y el hombre como proveedor y tomador de decisiones. El dinero genera autonomía, pero también adjudica poder, inequidad en el ejercicio de los derechos (entre hombres y mujeres), prohibición de expresión de sentimientos en los hombres.

Los referentes que se tienen de los padres como parejas disfuncionales se convierten en un mandato, al igual que las relaciones que se dan como hombre o mujer desde los estereotipos dados por la cultura.

Los seres humanos tienen las mismas necesidades emocionales, aunque las expresen en formas diferentes: el hombre ha tenido que aprender, en forma gradual y con esfuerzo, el vocabulario apropiado para mostrar su interioridad, su lenguaje en el campo amoroso ha sido de pocas palabras, sin inflexiones, carente de emoción, intensidad o calor.

Según Álvarez (2007), estos factores del contexto también hacen parte del desarrollo del ser humano en la interacción con el otro, logrando así conocer, aprender y construir, para desenvolverse en el medio del cual vaya hacer parte.

Por ello la importancia en la investigación de hacer referencia a los factores tanto internos (roles personales y familiares) como externos (roles del contexto), ya que estos hacen parte del desarrollo y las vivencias del ser humano.

4. MARCO CONTEXTUAL

La investigación se llevara a cabo en el ICBF (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar) Centro Zonal Engativa, específicamente en el Barrio Álamos Norte y donde la mayor población de estudio se sitúa en nivel de estratificación uno y dos.

A continuación una pequeña reseña de la localidad, para ubicarnos geográficamente y conocer el contexto en el que se desarrolla esta investigación.

4.1 Localidad de Engativá

Según el periódico Bogotá Occidente, Engativá la localidad n° 10 del Distrito Capital de Bogotá, capital de Colombia. Se ubica al noroccidente de la ciudad de Bogotá.

Engativá fue un antiguo municipio del departamento de Cundinamarca cuyos orígenes se remontan a la época precolombina. Su nombre en el idioma chibcha significa cacique de Inga. Hoy forma parte del Distrito Capital de Bogotá y está localizado al noroccidente de la ciudad cerca de los ríos Salitre o Juan Amarillo y Funza o Bogotá. (Bogotá Occidente. Periódico Engativa Localidad 10, 2009).

4.1.1 Historia

Antiguo poblado de indios establecido como estrategia española de dividir y marginar a la población indígena de la sabana de Bogotá, fue fundado en 1537 (un año antes que la misma ciudad de Bogotá). Durante la colonia Engativá fue sometido a la encomienda y en 1683, fue erigido como parroquia. Durante la época republicana, entre 1856 y 1858 se eliminó la propiedad comunitaria de la tierra en el resguardo indígena de Engativá y se repartió en forma individual. Sin embargo personas pudientes de la ciudad, terratenientes y personas del clero se apoderaron de grandes áreas de la zona comprándolas a los

nativos por precios ridículos. Los indígenas pasaron a ser peones de jornal y desde entonces constituyeron la clase trabajadora de región. Algunas veredas del municipio de Engativá pasaron tras la conurbación con Bogotá a ser barrios hoy todavía existentes como La Granja, Bolivia y La Florida. Engativa fue anexado al Distrito Especial de Bogotá cuando este se formó en 1954 como resultado del decreto del gobierno del presidente de entonces Gustavo Rojas Pinilla.

La cabecera municipal de Engativá fundada en 1537, se convirtió en territorio rural de abastecimiento para Bogotá de ceba y ganado en 1571.

A partir de esa fecha han sucedido hechos importantes en Engativá, como: la parroquia que levantó el Papa Clemente XII en 1638 y que a partir de 1737 se convirtió en el Santuario de Nuestra Señora de los Dolores. Posteriormente la iglesia sufrió el abandono y los temblores ocasionaron que esta decayera, pero en 1960 fue reconstruida por una comunidad religiosa y abierta nuevamente al público.

Engativá ha sido morada de familias de la comunidad Chibcha, los indígenas se enfrentaron fuertemente con los conquistadores y estos al vencerlos los entregaron bajo el sistema de la encomienda.

En la época de municipio independiente, Engativá se encontraba a 17 kilómetros de Bogotá, con una extensión de 37 kilómetros cuadrados y estaba conformada por 11 veredas entre ellas: Bolivia, Boyacá, Cama Vieja, Cune, El Centro, Gaitán – Paris, La Florida, Pueblo Viejo, Las Granjas, Puerta Grande y San Joaquín, cuyos habitantes se dedicaban a la agricultura y ganadería.

Engativá contaba con multiplicidad de arroyos, quebradas, lagunas, el río Funza y Bogotá donde los habitantes podían pescar truchas y capitanes, además de nadar y pasear. Así mismo era tradición celebrar la fiesta de San Isidro, patrono de los agricultores donde se pedía que el agua beneficiara las cosechas.

En 1954 el Municipio de Engativá fue anexado al Distrito Especial y no superaba los diez mil habitantes.

En 1972 mediante el Acuerdo 26 se crean dieciséis Alcaldías Menores del Distrito Especial de Bogotá, pasando Engativá a integrar con otros barrios circunvecinos la Alcaldía Local de Engativá y que fue ratificada por el Acuerdo 8 de 1977.

Igualmente el Acuerdo 2 de 1992 constituyó la localidad de Engativá, conservando sus límites, administrada por un Alcalde Local y la Junta Administradora Local, conformada por 11 ediles. (Bogotá Occidente. Periódico Engativa Localidad 10, 2009).

Violencia Intrafamiliar:

Según el Departamento Administrativo de Planeación Distrital (DAPD), estima que Engativa es de las localidades que presenta mayor número de casos de violencia intrafamiliar que corresponde a (11.854), en la mayoría de los casos, el maltrato ocurre en los espacios de convivencia familiar, por lo que es importante la denuncia y la intervención de las instituciones para dar solución a dicho problema de forma integral. (Recorriendo Bogotá, Estadísticas DAPD, 2004).

5. MARCO LEGAL:

5.1 Antecedentes históricos de la conciliación en Colombia

En nuestro país nace la conciliación con la Ley 14 de mayo de 1834 con el fin de intentar la conciliación por medio de un juez de paz, siempre y cuando esta fuera capaz de transigir y se tratara de objetos susceptibles de transacción. (Flórez, Jorge).

Inicialmente las leyes que se establecieron para la conciliación eran para el tratamiento de los conflictos colectivos del trabajo antes de las huelgas, como mecanismo de mediación entre empleadores y trabajadores. Ya que las leyes creadas hasta el año de 1970 no tuvieron trascendencia, ni genero práctica alguna, por cuanto no se habían establecido sanciones para quien concurriera a la audiencia.

La ley 20 de 1974, en las audiencias de conciliación casi nunca asistían las partes, por lo cual dicho trámite era inútil, y con ley 1ra. de 1976 se creó un nuevo proceso para los juzgadores civiles, el de separación de cuerpos, y cuando era matrimonio católico lo resolvía el tribunal eclesiástico. Posteriormente de la mencionada ley, por medio del decreto 2282 de de 1989 se introdujo reformas al código de procedimiento civil; por eso fue consagrada en el artículo 101 que los procesos ordinarios y abreviados, el juez citara a demandantes y demandados para que concurran de manera personal a una audiencia en busca de la conciliación.

Después de tantos intentos de tener una ley en la que se consagrara la conciliación en forma más amplia fue creada la ley 23 de 1991 para asuntos civiles, de familia y laborales. Mediante el decreto 1890 del 28 de septiembre de 1999, se reorganizó el sector judicial, en cumplimiento del mandato del congreso (Gaceta 400). Con el fin de garantizar los derechos y libertades de los colombianos donde están los de promover los mecanismos formales y alternativos de acceso a la justicia; se considera proponer estrategias que faciliten el acceso a la justicia comunitaria alternativa a la formal.

La política de justicia y el ministerio deben fomentar la utilización de los medios alternativos de solución de conflictos “La Conciliación”. Por ello mejorar la normatividad consagrada en la ley 446 de 1998. Por medio del mandato legal la justicia alternativa y respaldado por el ministerio de justicia y del derecho desde la vigencia de la ley 23 de 1991, cuya finalidad es la descongestión de los despachos judiciales, disminuir el gasto del trámite judicial y la resolución pacífica de los conflictos con la implementación de mecanismos como la conciliación en equidad. (Gaceta del congreso 400, 1999)

Los procesos de conciliación en Colombia son regidos por las leyes; creados con el fin de establecer normas para el servicio legal de la sociedad y se le atribuye la facultad de conciliación al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar como ente jurídico.

La ley 640 de 2001 de la conciliación, actualmente vigente para los asuntos extrajudiciales por la cual el instituto colombiano de Bienestar Familiar se rige y se podrá conciliar todas las materias que sean susceptibles de transacción, desistimiento y conciliación,

ante los conciliadores de centros de conciliación, ante los servidores públicos y notarios facultados para conciliar .

Las normas generales aplicables a la conciliación, por el cual el conciliador, (Abogado) esta facultado para conciliar, de celebrar audiencias, de ello dejara acta y constancia aun sin lograr acuerdos, o si alguna de las partes no comparecen a la citación y por tal motivo quien se ausente debe presentar excusas y la justificación por inasistencia. Las audiencias deben intentarse en el menor tiempo posible y, en todo caso, tendrá que surtirse dentro de los tres (3) meses siguientes a la presentación de la solicitud. Las partes por mutuo acuerdo podrán prolongar este término. Y el conciliador debe comunicar a las partes acerca de las consecuencias jurídicas de la no comparecencia.

En cuanto a la conciliación extrajudicial en derecho en materia de familia podrá ser adelantada ante los conciliadores de los centros de conciliación, ante los defensores y los comisarios de familia, los delegados regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo, los agentes del ministerio público ante las autoridades judiciales y administrativas en asuntos de familia y ante los notarios. A falta de todos los anteriores en el respectivo municipio, esta conciliación podrá ser adelantada por los personeros y por los jueces civiles o promiscuos municipales. (Ley 640 de 2001).

6. MARCO METODOLÓGICO

6.1 Tipo de investigación: Hemos definido la investigación de tipo exploratorio partiendo de que estos estudios, sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar acabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida familiar, investigar problemas del comportamiento humano, entre otros.

Aplicado a nuestro interés investigativo, y teniendo en cuenta que frente a los aspectos que hacen parte de la calidad de vida de las personas, existen varios referentes teóricos, contextuales e históricos. Consideramos que esta temática no se ha abordado suficientemente

desde los mismos habitantes, aspecto fundamental en el emprendimiento de acciones y determinación de causas y efectos.

6.2 Población y muestra: Personas residentes en los diferentes barrios de la localidad de Engativá, usuarias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, centro zonal Engativá, 30 parejas que hallan sido participes del proceso de conciliación; son elegidas porque acuden a la institución para que por medio de los funcionarios competentes se les pueda dar una orientación y así mismo intervenir en las necesidades que el usuario presenta logrando una satisfacción.

6.3 Metodología:

Partiendo de comprender la investigación cuantitativa como aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables y la investigación cualitativa evita la cuantificación. La diferencia fundamental entre ambas metodologías es que la cuantitativa estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas y la cualitativa lo hace en contextos estructurales y situacionales. (Pita, S & Pértegas, S. 2002).

Se ha definido que las metodologías a utilizar en nuestro proceso investigativo son las dos, cualitativa y cuantitativa ya que las dos brindan elementos importantes en el desarrollo de la investigación complementando los vacíos que se pueden originar al aplicar una sola.

De acuerdo a lo anterior, se utilizarán *técnicas de recolección de información* de origen primario, y secundario; en las fuentes primarias se utilizará la encuesta para usuarios externos (las parejas usuarias) y la entrevista para usuarios internos (Trabajadoras sociales, Defensores de Familia y Psicólogos), en las fuentes secundarias, la consulta documental.

6.4 Fichas técnicas e instrumentos de investigación:

Técnica: **Encuesta**

Justificación: La utilización de esta técnica permite conocer la opinión de un mayor número de personas en torno a la misma temática y debido al abordaje que tiene la pregunta de

investigación, la encuesta brinda elementos fundamentales en la obtención de resultados (Téllez, Ela & Docal, María).

Objetivo: Analizar los factores que inciden en que no se llegue a vivir un proceso de conciliación.

Población objetivo: 30 parejas Usuarios del ICBF.

Nivel de desagregación: Se realizarán 30 encuestas.

Metodología:

- Se aplicara a los usuarios en el proceso de conciliación, explicando el objetivo de la encuesta a aplicar hasta completar la cantidad deseada.
- Se realizara un conteo y estructuración estadística de los resultados
- Análisis de los mismos.
- Elaboración de informe.

Información a obtener: Los temas a tratar están orientados a:

- Conocer cual o cuales factores son más incidentes en las relaciones de pareja cuando se presenta un conflicto.
- Determinar según las respuestas si es importante o no cada uno de los factores dados y como es el análisis de la pareja, en cuanto a cada uno.

Duración: El tiempo previsto para la realización de cada encuesta es de 10 a 20 minutos aproximadamente.

Requerimientos:

- Grupo de encuestadores

- Diseño del instrumento (Ver anexo N° 1)
- Copias legibles del instrumento

Técnica: **Entrevista cerrada**

Justificación: Es uno de los instrumentos más elementales para abordar la pregunta de investigación (Téllez, Ela & Docal, María) ya que se busca realizar una exploración que permita identificar cuáles son los factores que dificultan llevar a cabo un proceso de conciliación entre las parejas usuarias del ICBF, aspecto indispensable para el desarrollo de la investigación y a través de esta técnica se puede abordar de manera más clara y cercana obteniendo los resultados esperados.

Objetivo: Identificar los factores que dificultan la conciliación en parejas usuarias del servicio que presta ICBF.

Población objetivo: 7 funcionarios de la institución que hacen parte del equipo técnico (Trabajadora Social, Defensor de Familia y Psicólogo).

Nivel de desagregación: Se realizarán 7 entrevistas.

Metodología:

- Dar a conocer el objetivo de la entrevista.
- Realizar las preguntas diseñadas para la entrevista
- Hacer el informe de los resultados.

Información a obtener: Los temas a tratar están orientados a:

- Factores externos que dificultan la conciliación
- La influencia de la actitud como conciliador y mediador.
- Las estrategias utilizadas para que se dé un proceso de conciliación.

- Influencia de los procesos de conciliación llevados en el ICBF.

Duración: El tiempo previsto para la realización de cada entrevista es de 10 a 15 minutos aproximadamente.

Requerimientos:

- Bolígrafo
- Lugar en común acuerdo con el entrevistado
- Libreta
- Guía de preguntas (Ver anexo N° 2)

7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

De acuerdo con nuestra investigación de tipo exploratorio y las técnicas utilizadas como la encuesta a usuarios externos y la entrevista a usuarios internos, presentamos los siguientes resultados de una revisión documental, con el fin de que la teoría fundamente la realidad y la experiencia vivida.

7.1 Análisis e interpretación de encuestas aplicadas a usuarios externos: parejas

Dentro del análisis realizado a las encuestas a usuarios externos se puede decir el 100% de los encuestados que corresponden a una muestra de 30 parejas (Ver Figura N°2, Pág. 54), coincide que dentro de una relación de pareja es importante como lo expone (Álvarez, María) dar y recibir afecto; las parejas consideran que esto es importante debido a que es un factor influyente en un proceso de conciliación de pareja, ya que el afecto es la base de una relación y que de esta manera se logra consolidar el vínculo afectivo.

Cabe mencionar que dentro de este análisis las parejas afirman que cuando hay afecto recíproco, se llega a una solidez afectiva acompañada de respeto, comprensión y unos buenos canales de comunicación, que permite prever conflictos conyugales.

Por otro lado el 100% de la población encuestada (Ver figura N° 3, Pág. 54) comparten su opinión referente a que la comunicación es fundamental en una relación de pareja, pero afirman que esto hace falta en su relación. Según lo anterior se puede contrastar que las parejas carecen de buenos canales de comunicación; sabiendo que es fundamental en el desarrollo de sus vidas y que depende de una comunicación asertiva se pueden llegar a acuerdos, a expresar sentimientos, y que de igual manera evita y permite solucionar conflictos conyugales.

Las parejas tienen conocimiento que existen falencias y que se carece de comunicación asertiva, de un acercamiento voluntario de parte de ambos por vías pacíficas, como un buen diálogo. Estos errores son repetitivos y aun siguen cayendo en los mismos, que ya tienen identificados; y que la ausencia de comunicación imposibilita la resolución autónoma de sus conflictos y por ende un proceso de conciliación.

Si las parejas logran la adecuada identificación en cuanto a objetivos, metas y proyectos en común, una vez exista; se puede decir que hay empatía y que previamente se da la flexibilidad, lo anterior permite puntualizar la búsqueda de equilibrio, concesiones y accesos en diversos puntos de vista. Esto puede ser soportado con un 90% (Ver figura N° 4, Pág. 55) de la población que se encuestó que la flexibilidad y la empatía tiene gran influencia en su relación de pareja.

Las opiniones divididas por parte de los usuarios externos, en cuanto a las manifestaciones de control y poder, se hace notorias en un 57% de las parejas (Ver figura N° 5, Pág. 55); estos comportamientos han marcado aspectos de la dinámica del vínculo afectivo en una pareja. Cuando hablamos de opiniones divididas es porque el restante de la muestra que representa un 40% de las parejas que responden a que no han vivido o manifestado control y poder sobre su pareja. Las parejas pueden responder, según sus percepciones, pero apegos afectivos, pueden no dejar ver desde otra perspectiva la situación de control y poder que ejerce el uno sobre el otro.

Aclarando que cuando los factores que inciden en las crisis y los conflictos de pareja, se hacen tan fuertes que deterioran los vínculos afectivos conyugales y alcanzan a deteriorar los vínculos filiales; los implicados en una crisis de pareja se olvidan por completo de lo que en una

etapa de galanteo y de noviazgo, apunto a la consolidación de una relación y concluir con una familia.

Es por ello que dentro de la encuesta se pregunto acerca de si existe la cooperación y la confianza en su relación de pareja, y un 67% respondió que esto sí, podría decirse que más de la mitad de la muestra estadística; o sea que el 33% carecen de cooperación y confianza (Ver figura N° 6, Pág. 56), por lo cual estos factores incidentes en una crisis y conflicto de pareja, y si no son resueltos de forma adecuada, podría llevar a una pareja al deterioro de relación y por ende a la familia.

Los factores que inciden en una crisis de pareja, dificultan un proceso de conciliación, ya que en este espacio se torna la situación de forma conflictiva, y de allí surgen otros conflictos. Puesto que siempre las partes buscan un culpable de la situación, y se dificultan los acuerdos y buscar soluciones.

Patrones estresores son puestos en relevancia con el fin de suprimir y presentar experiencias vividas, y a las cuales no se les ha hecho catarsis se unen y salen a flote, por ejemplo los celos, se hacen presentes aun más, cuándo existen inseguridades por ambos o uno de los integrantes de la pareja, y se hace más notable aun cuando se tienen diferencias en cuanto a carácter, gustos, individualidades y otros aspectos que salen a relucir cuando se atraviesan por dichas crisis y conflictos. La población encuestada respondió que las manifestaciones de celos son muy notables en su relación de pareja con el No que corresponde al 63%, y seguido el 37% con el Sí. (Ver figura N° 7, Pág. 56).

Esto podría conllevar a que la otra persona se sienta cohibida, por reclamos por parte de su pareja y llegue a acabarse el amor, como en la encuesta lo refiere (Ver figura N° 8, Pág. 57), por este motivo se puede distanciar una o ambas personas, debido al uso inadecuado de alarmas como conflictos primarios y no manejados hasta llegar a una posible agresión física, verbal y psicológica.

Una muestra significativa de la población encuestada Comparten y apoyan las individualidades (Ver Figura N° 9, Pág. 57), podría interpretarse como la existencia de identificación, filin, y la empatía.

En un porcentaje significativo de las parejas se generan conflictos que se dan dentro de conductas machistas (Ver figura N° 10, Pág. 58), se podría decir que en otro porcentaje la causa del conflicto podría suscitarse desde la parte femenina; sin dejar de lado aspectos como: lo histórico lo cultural.

En cuanto a los aspectos históricos, podría decirse que el hombre siempre ha ejercido poder y presión sobre la mujer y esto se ve reflejado en el ejercicio de las labores dentro del hogar, que de alguna manera esto es y debe ser la especialidad de la mujer, además el cuidado de los hijos y todo lo que respecta al control de las tareas fundamentales de un hogar. Evitando de esta manera que la mujer salga a lo público, y esté siga ganando poder sobre ella.

Hoy día esto no es tan notorio, y se puede decir abiertamente que la mujer hoy ocupa un lugar importante dentro la sociedad, donde se ha ganado espacios representativos, y que solo con hechos y participación activa se podría lograr.

No obstante en los aspectos culturales, es de señalarse que en algunas regiones del país se ha percibido de forma mas marcada la practica de esta conducta (Machismo).

Los análisis detallados de un instrumento tan fiel como la encuesta permiten que, se identifique factores incidentes en una relación de pareja y que dichos factores influyan a la hora de una intervención desde Trabajo Social, con un rol de mediador en la búsqueda de alternativas de solución de conflictos.

En cuanto a las preguntas realizadas en la encuesta se preguntó si existen de los limites como parte del respeto en la relación de pareja, y donde el 83% (Ver figura N° 11, Pág. 58) respondieron que esto si hace parte de su vida; los limites contribuyen a que cada integrante tenga su espacio y sepa hasta dónde puede llegar sin lastimar al otro o la otra, mostrándose respetuoso, atento y dando ejemplo a sus hijos de una buena relación de pareja. El restante de la muestra un 14% y un 3% manifiestan que esto no existe en su vida, pero consideran que si es

importante, ya que permite llegar acuerdos sin faltarse el respeto a la otra persona que de alguna manera se muestra diferente ante situaciones conflictivas.

Todos los aspectos que enriquezcan una relación de pareja, son importantes para su evolución, y cuando las partes aportan significativamente en la resolución de los conflictos puede salirse rápidamente de dicha crisis y de forma autónoma e idónea.

Cuando no se logra llegar a acuerdos, por parte de los implicados en un conflicto, en este caso una pareja, la situación se torna monótona y es allí donde en algunos casos se presentan dificultades como una infidelidad que podría ser por parte de ambos, o de uno solo que se encuentre desmotivado respecto a su vida conyugal, cuando una infidelidad se hace presente, podría llegar al fin de años de relación y a la disolución de una familia como lo muestra (Ver figura N° 12, Pág. 59) un 90% asegura que una relación se acaba cuando hay infidelidad. Y tan solo un 10% manifiesta que no, podría analizarse dicha situación que una pequeña parte de la población perdona, y enfrenta una infidelidad por parte de su pareja, con el fin de que la relación y años de convivencia no lleguen a su fin.

En el abordaje con pareja desde Trabajo Social, en un proceso de conciliación es significativo que un 40% de la muestra de la población donde se manifiestan actos de violencia cuando no se llegan a acuerdos, (Ver figura N° 13, Pág. 59) no se hace referencia a la mitad de las parejas, pero es un porcentaje que puede variar según la búsqueda oportuna de alternativas de solución a conductas violentas. El 60% dice que dentro de su relación de pareja no se manifiestan actos de violencia cuando no llegan a acuerdos, pero que anteriormente si se presentaban actos violentos y con relevancia la violencia verbal acompañada de agresiones físicas, insultos, y palabras soeces y en este sentido optan por quedarse callado, dejando así la situación sin resolver.

En algunos casos las parejas creen que la base de sus conflictos es por factores económicos, (Ver figura N° 14, Pág. 60) refiere a un 57% de población que consideran que el nivel económico es la base de su conflicto, por lo cual esto es notable en etapas de desempleo o falta de recursos económicos referente a gastos compartidos, otro aspecto como el nivel

educativo influyen en una relación de pareja, pero en este caso tan solo el 23% (Ver figura N° 15, Pág. 60) aseguran o ven que esto es influyente en su relación.

Si bien es cierto que las fundamentaciones de las pautas de crianza, enmarcan nuestras vidas y el reflejo de esto se da dentro del medio familiar y su entorno social; de esta manera los modelos transmitidos se acomodan a la evolución de la vida en pareja. En la encuesta realizada a las parejas respondió el 70% (Ver figura N° 16, Pág. 61) que la crianza influye en una relación de pareja, es por ello que se logra hacer dicha afirmación.

Dentro de las preguntas realizadas en la encuesta acerca de que otros factores, aparte de los ya mencionados hay otro que genere conflicto (Ver figura N° 17, Pág. 61), se encontró que las conductas alcohólicas, la actitud de indiferencia, el irrespeto y la falta de tolerancia, el mal carácter, los recuerdos del pasado, la convivencia con algún familiar de la pareja, el irrespeto y la falta de tolerancia; son otros factores que generan crisis y conflictos con la pareja.

Autores como (Álvarez, M. & Dieta fitness.com) definen que factores como dar y recibir afecto, la comunicación, el control y el poder que ejerce uno sobre el otro, la cooperación y confianza, los celos, el amor, las individualidades, el machismo, los límites, la infidelidad, los actos violentos, lo económico, académico, la crianza y otros factores como: falta de interés hacia el otro, miedos, y el alcohol son incidentes en las crisis y conflictos de pareja, de acuerdo al manejo de dichas situaciones, se podría sumergir en un conflicto, o salir rápidamente del mismo.

Los objetivos de la investigación se enmarcan analizar los factores que dificultan llevar a cabo un proceso de conciliación en las parejas, identificar los factores que dificultan los procesos de conciliación, según los usuarios de ICBF y proponer alternativas de solución de conflictos desde la intervención de Trabajo Social que permitan mejorar las relaciones de pareja con el fin de fortalecer los vínculos filiales, con este fin se elaboraron instrumentos de investigación, de manera que nos permitieran contrastar la teoría y los referentes prácticos.

Luego del análisis de los factores que dificultan un proceso de conciliación, también creímos necesario que debía hacerse un análisis acerca de los procesos en cuanto a conciliación en el Centro Zonal de Bienestar, de allí se encontró que la actitud de un mediador en este caso los

Trabajadores Sociales y el conciliador Defensores de Familia (Abogados) es importante en un proceso de conciliación (Ver figura N° 18, Pág. 62), ya que de esta manera se puede facilitar un ambiente acorde a una conciliación. Dentro de las actitudes que los usuarios externos consideran que un mediador y un conciliador debe tener 33% (Ver figura N° 19, Pág. 62) el respeto y la disposición, además a esto una actitud de seguridad y de expresión verbal son fundamental.

7.2 Análisis entrevistas aplicadas a usuarios internos: equipo técnico.

Se realizo entrevista a usuarios internos, es decir Defensores de Familia, Psicólogos y Trabajadoras Sociales, que pertenecen al equipo interdisciplinario encargado de conciliación en el Centro Zonal Engativa, el objetivo de la entrevista identificar los factores que dificultan una conciliación de pareja en usuarias externas del servicio.

Se indago sobre los factores y actitudes que posee un mediador y un conciliador en materia de conciliación, y arrojo los siguientes resultados:

Según los Defensores de Familia, Psicólogos, y Trabajadores Sociales desde su experiencia los factores que dificultan un proceso de conciliación es la comunicación (ver figura N° 20, Pág. 63), y el respeto. Dentro de esto en sentido más amplio, se encontró que la información inadecuada, la irritabilidad, y lo económico influyen significativamente en una conciliación de pareja; se podría decir que los profesionales que atienden usuarios externos han identificado dichos factores relevantes en sus años de experiencia.

Por otro lado afirman dentro de la misma, que existen factores externos en la toma de decisiones de la parejas en una conciliación (ver figura N° 21, Pág. 64), ya que en ocasiones se cohesiona la decisión que se halla tomado previamente, y que por influencia de terceros, esta decisión cambia.

Dentro de las actitudes que adopta un mediador y un conciliador, los profesionales en el tema creen que poseen actitudes de disposición, respeto, seguridad (ver figura N° 22, Pág. 64). Y por otro lado autoridad esta actitud la incluye debido a que es importante en la mediación de conflictos de pareja.

Cabe mencionar que la entrevista permitió identificar aspectos de gran importancia en una conciliación, y dentro de estos, las estrategias con las que cuenta cada uno de los profesionales del equipo interdisciplinario en asuntos conciliables. En la tabulación de dicho instrumento se encontró que estrategias como crear un clima de confianza, fijar objetivos y reglas de juego, detectar el conflicto básico y organizar puntos de análisis para proponer opciones de arreglo (ver figura N° 23, Pág. 65) son estrategias con las que cuenta un mediador y conciliador en un proceso de conciliación.

Las estrategias que adoptan conciliadores y mediadores en una conciliación de pareja son importantes, ya que permite un acercamiento a la situación real de las parejas y conocer la perspectiva que cada uno tiene de su conflicto.

Por otro lado el equipo técnico en cuanto a, si creen que hay aspectos positivos para rescatar en los procesos no conciliados (ver figura N° 24, Pág. 65) ellos refieren que si y se hace referencia a la comunicación, y el respeto, es decir que entre las parejas que no llegan a vivir una conciliación mantiene una comunicación adecuada y de respeto en el tiempo que dura la intervención.

El análisis de un instrumento como la entrevista no solo nos permitió identificar los factores que dificultan una conciliación de pareja, sino además a esto conocer los procesos que se llevan en el Centro Zonal, bajo que actitudes y estrategias cuenta el equipo interdisciplinario en asuntos conciliables.

8. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE USUARIOS EXTERNOS E INTERNOS

FIGURAS

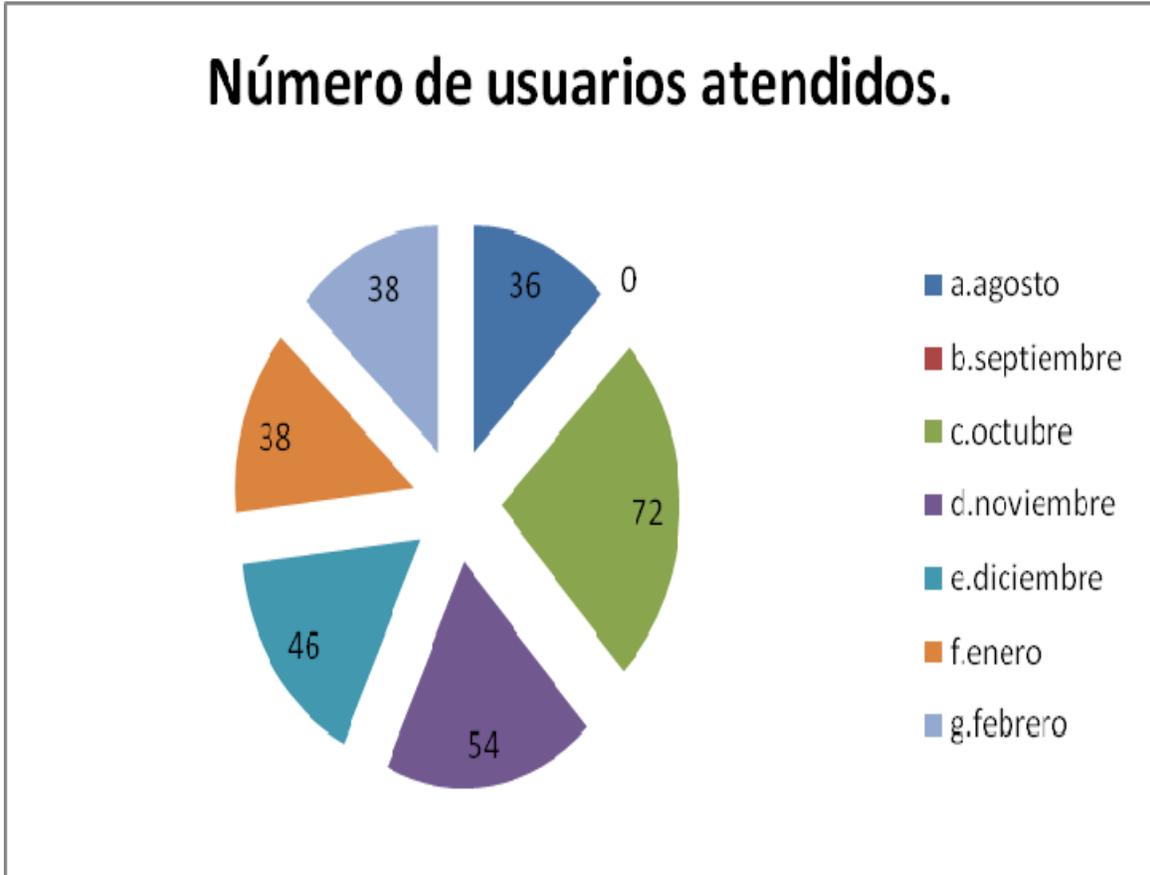


Figura N° 1: consolidado del registro de información de usuarios atendidos en el Centro Zonal Engativa de ICBF.

8.1 Resultados de la encuesta

Los siguientes gráficos representan la tabulación de la **encuesta** a usuarios externos, es decir las personas que no están directamente relacionadas con las actividades de la institución (Ver anexo N° 1).

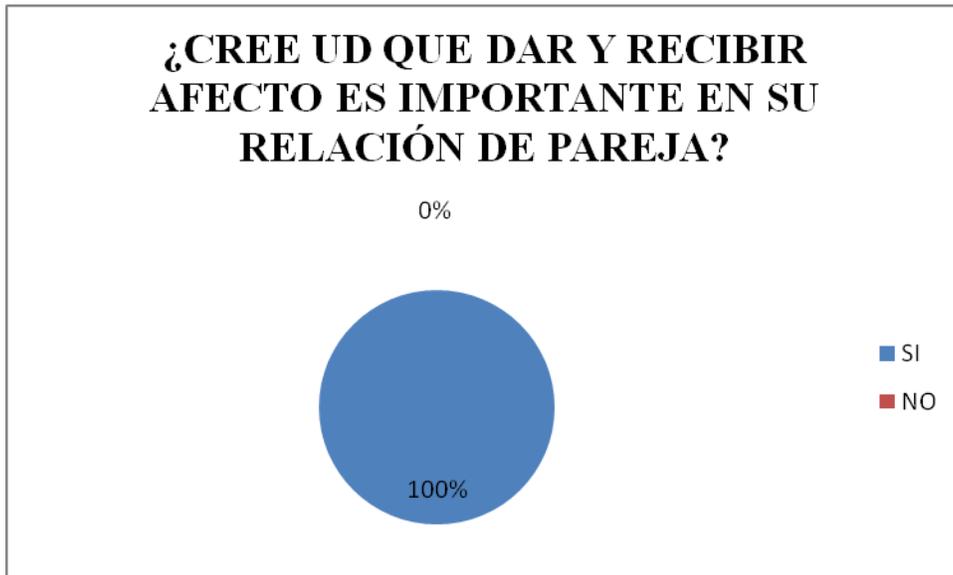


Figura N° 2: Opinión de las parejas usuarias del Centro zonal Engativa en cuanto a la importancia de dar y recibir afecto.



Figura N° 3: Opinión de las parejas usuarias del Centro Zonal Engativa, en cuanto a que la comunicación es fundamental en la relación.



Figura N° 4: Opinión de las parejas usuarias del Centro Zonal Engativa, en cuanto a la influencia que tiene la flexibilidad y la empatía en la relación.



Figura N° 5: Opinión de las parejas usuarias del Centro Zonal Engativa, en cuanto a que han existido manifestaciones de control y poder en la relación.



Figura N° 6: Opinión de las parejas usuarias del Centro Zonal Engativa, en cuanto la confianza y la cooperación en la relación.

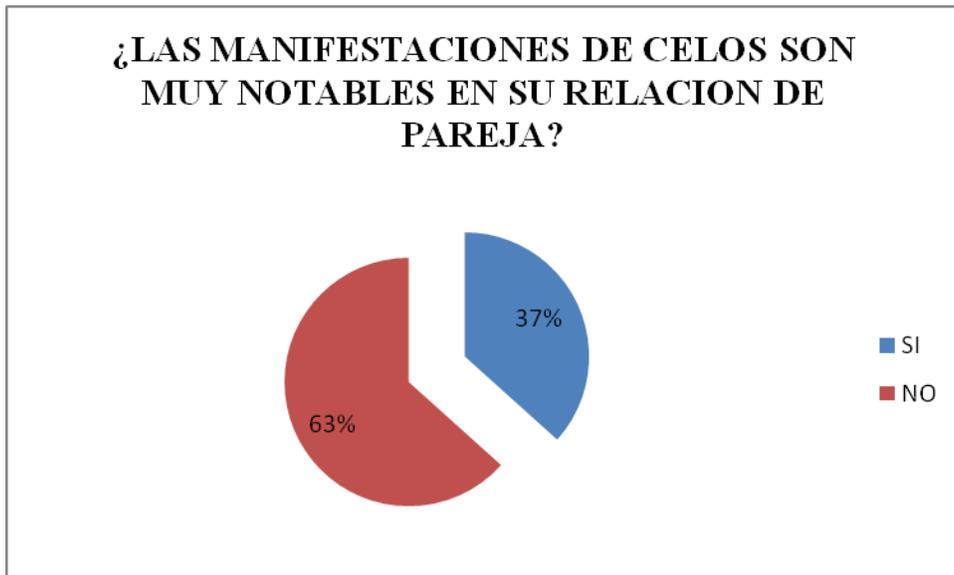


Figura N° 7: Opinión de las parejas usuarias del Centro Zonal Engativa, en cuanto a las manifestaciones de celos notables en la relación.



Figura N° 8: Opinión de las parejas usuarias del Centro Zonal Engativa, en cuanto a que si se acaba el amor se distancia la pareja.



Figura N° 9: Opinión de las parejas usuarias del Centro Zonal Engativa, en cuanto a compartir y apoyar las individuales de la pareja.



Figura N° 10: Opinión de las parejas usuarias del Centro Zonal Engativa, en cuanto a que las conductas de machismo son notables cuando se generan conflictos.

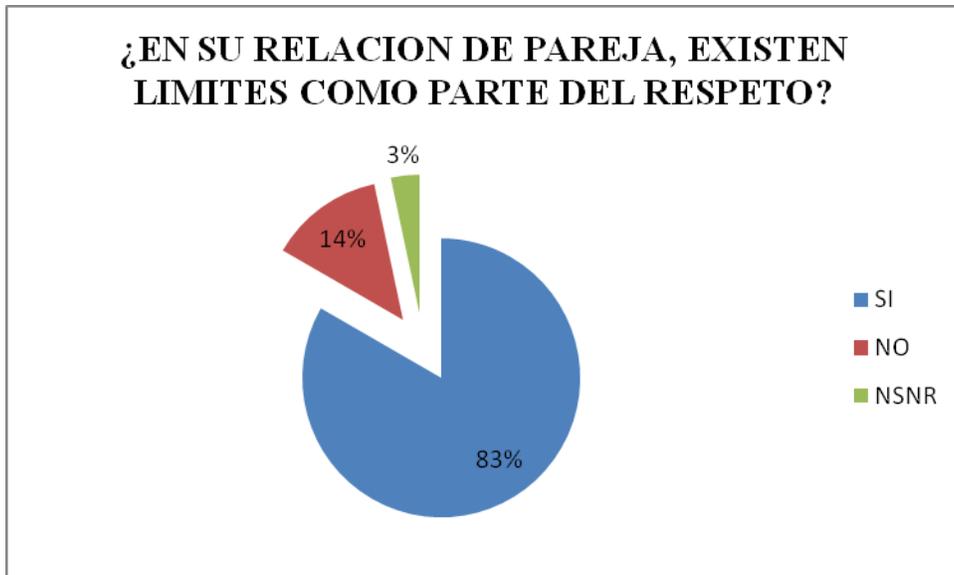


Figura N° 11: Opinión de las parejas usuarias del Centro Zonal Engativa, en cuanto a que existen límites como parte del respeto.

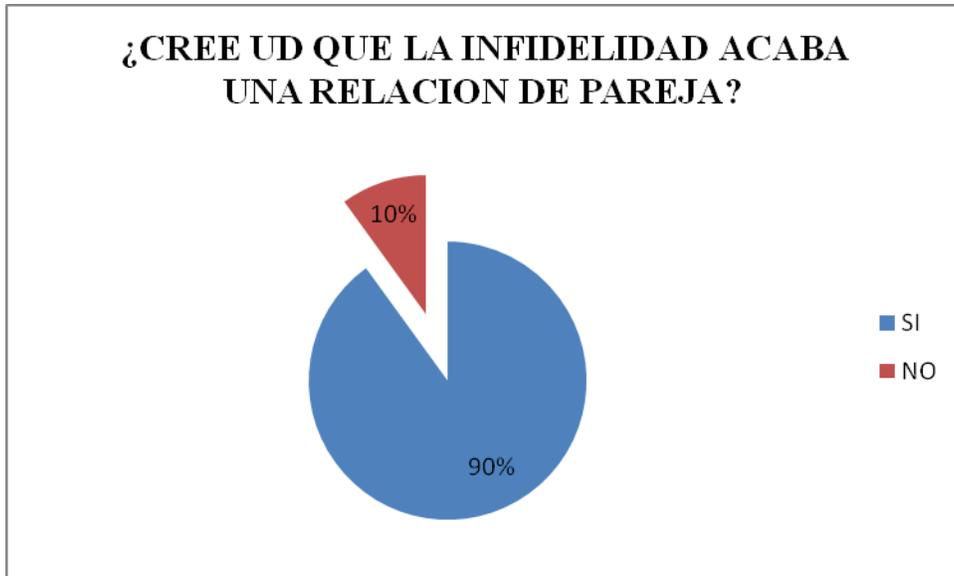


Figura N° 12: Opinión de las parejas usuarias del Centro Zonal Engativa, en cuanto a que la infidelidad acaba la relación de pareja.



Figura N° 13: Opinión de las parejas usuarias del Centro Zonal Engativa, en cuanto a que si no llegan a acuerdos se manifiestan actos de violencia.

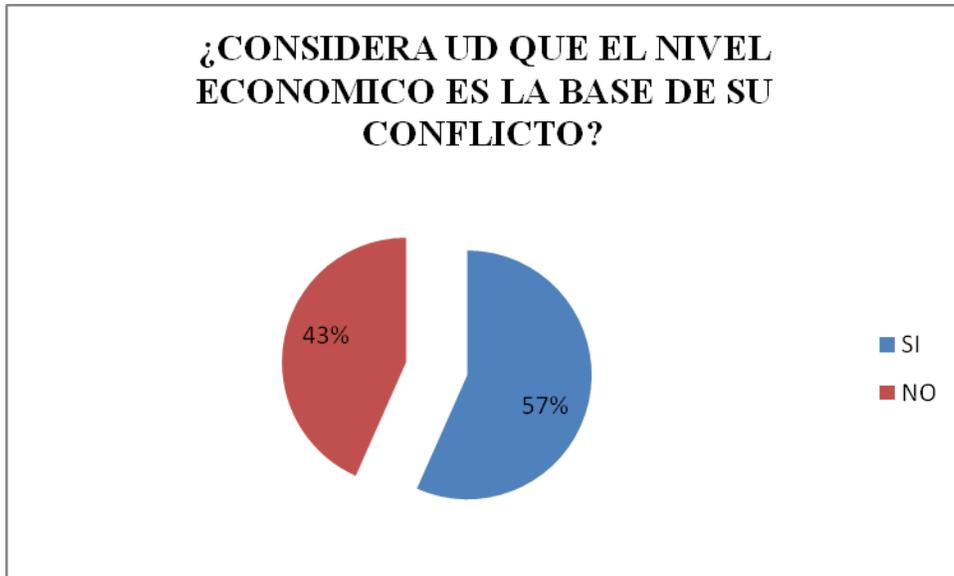


Figura N° 14: Opinión de las parejas usuarias del Centro Zonal Engativa, en cuanto a que el nivel económico es la base de su conflicto.



Figura N° 15: Opinión de las parejas usuarias del Centro Zonal Engativa, en cuanto a que el nivel académico influye en la relación.

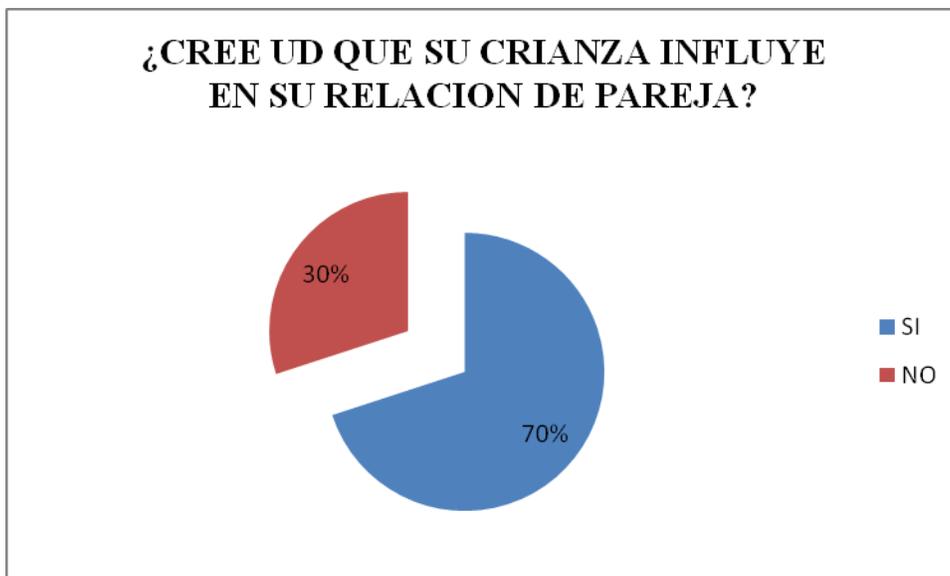


Figura N° 16: Opinión de las parejas usuarias del Centro Zonal Engativa, en cuanto a que la crianza influye en la relación.

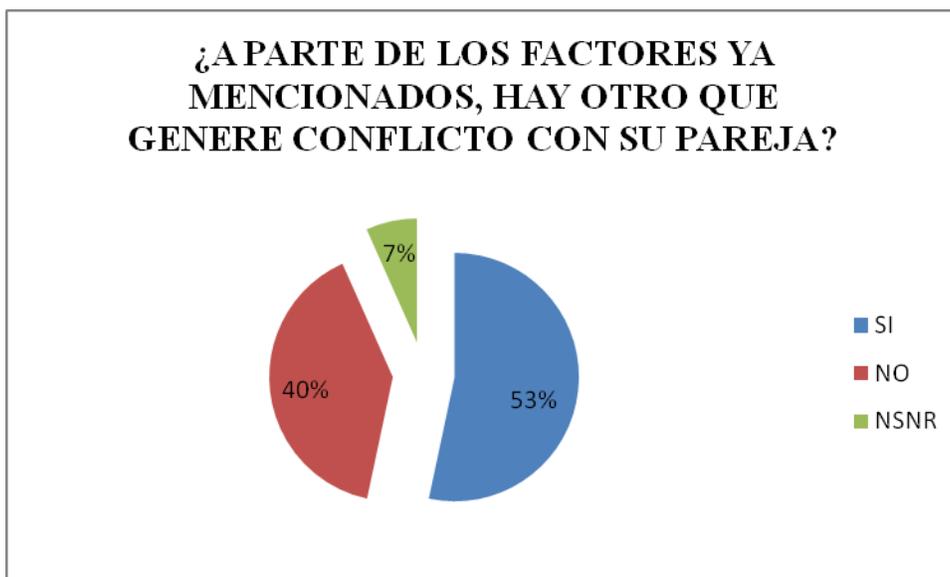


Figura N° 17: Opinión de las parejas usuarias del Centro Zonal Engativa, en cuanto a que si existen otros factores aparte de los ya mencionados.

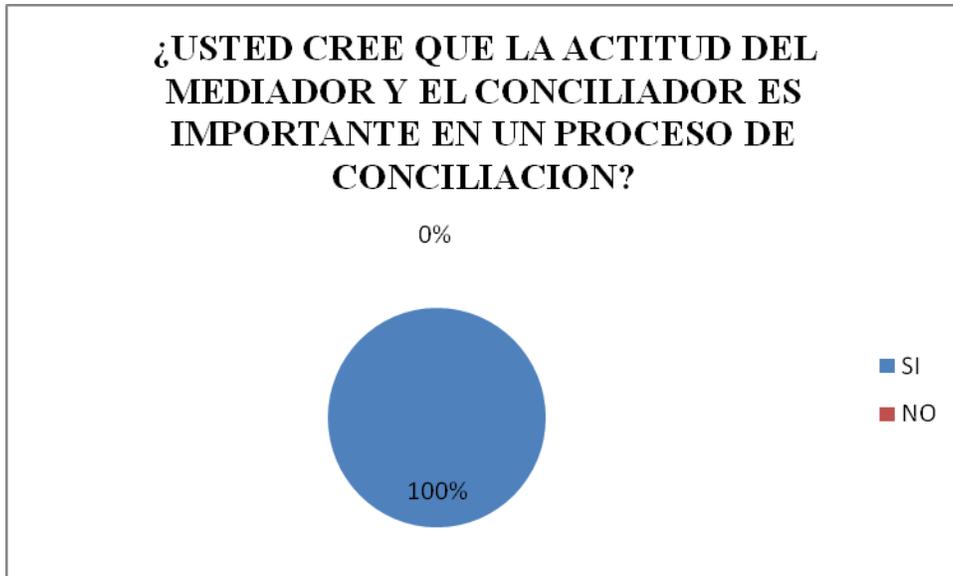


Figura N° 18: Opinión de las parejas usuarias del Centro Zonal Engativa, en cuanto a que si la actitud del mediador y el conciliador es importante en un proceso de conciliación.

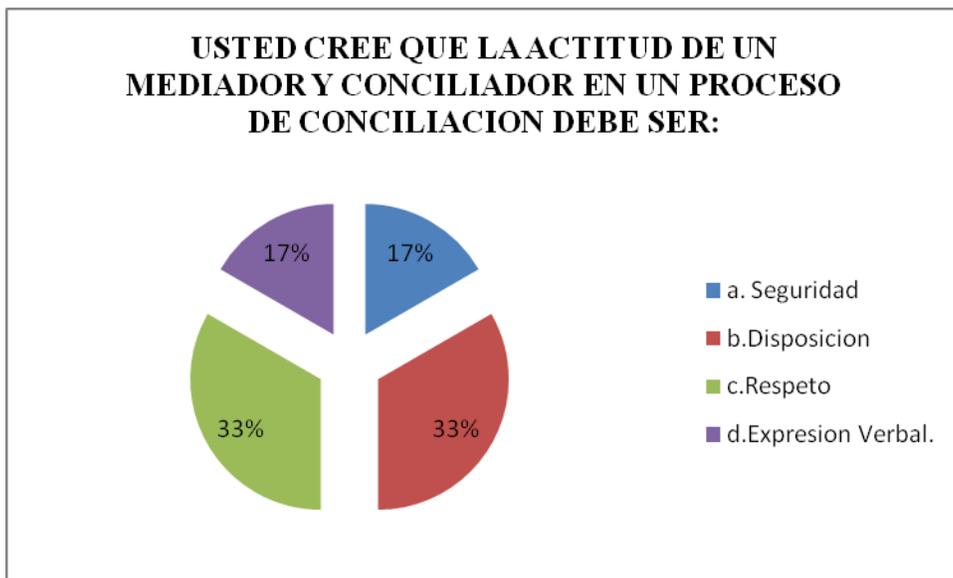


Figura N° 19: Opinión de las parejas usuarias del Centro Zonal Engativa, en cuanto a la actitud que debe poseer un mediador.

8.2 Resultados de la entrevista

De acuerdo a las entrevistas realizadas a usuarios internos, es decir personal administrativo (equipo técnico) de la institución, se pueden analizar los siguientes datos (**ver Anexo Entrevista**):

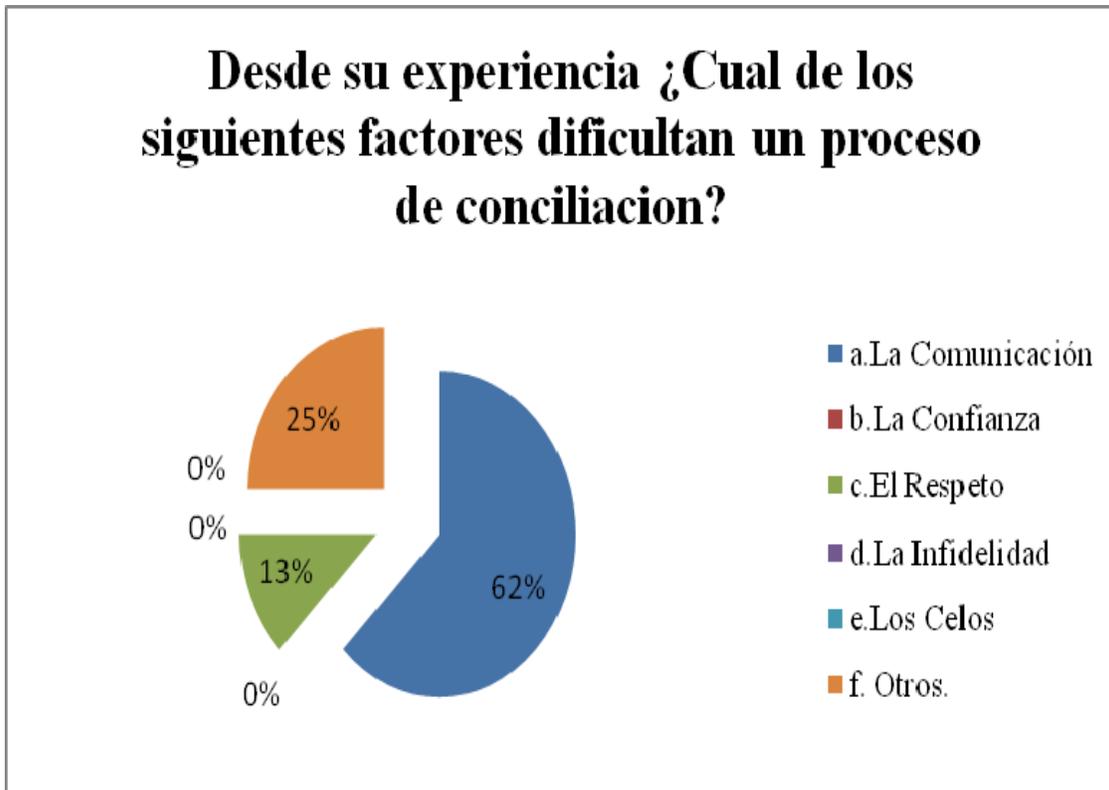


Figura N° 20: Opinión del equipo interdisciplinario del Centro Zonal Engativa, en cuanto a los factores que dificultan un proceso de conciliación.

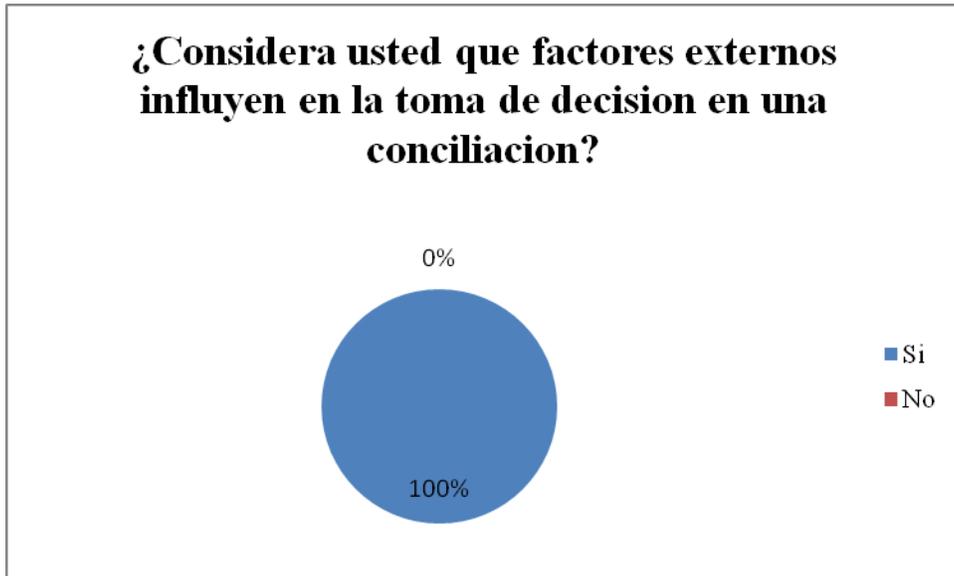


Figura N° 21: Opinión del equipo interdisciplinario del Centro Zonal Engativa, en cuanto a que los factores externos influyen en la toma de decisión en una conciliación.

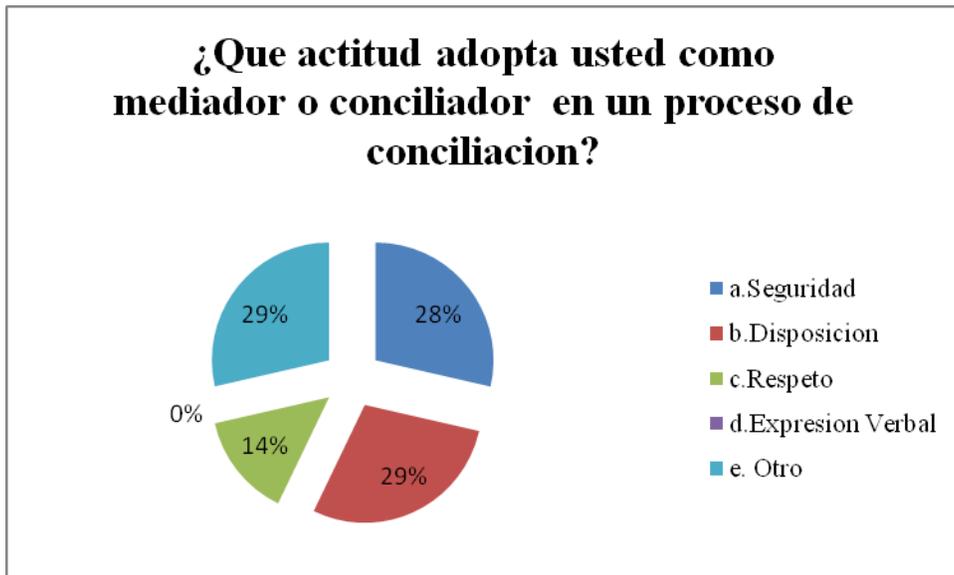


Figura N° 22: Opinión del equipo interdisciplinario del Centro Zonal Engativa, en cuanto a la actitud que adopta como mediador y conciliador en un proceso de conciliación.

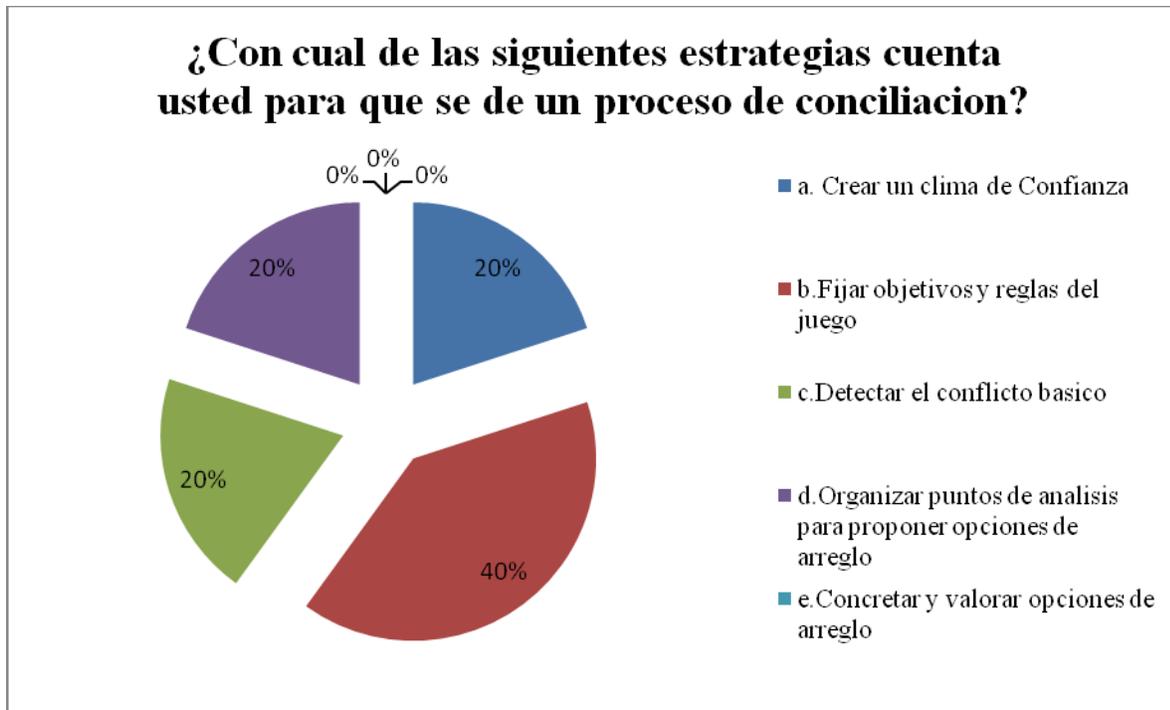


Figura N° 23: Opinión del equipo interdisciplinario del Centro Zonal Engativa, en cuanto a las estrategias con las que cuenta para que se de un proceso de conciliación.

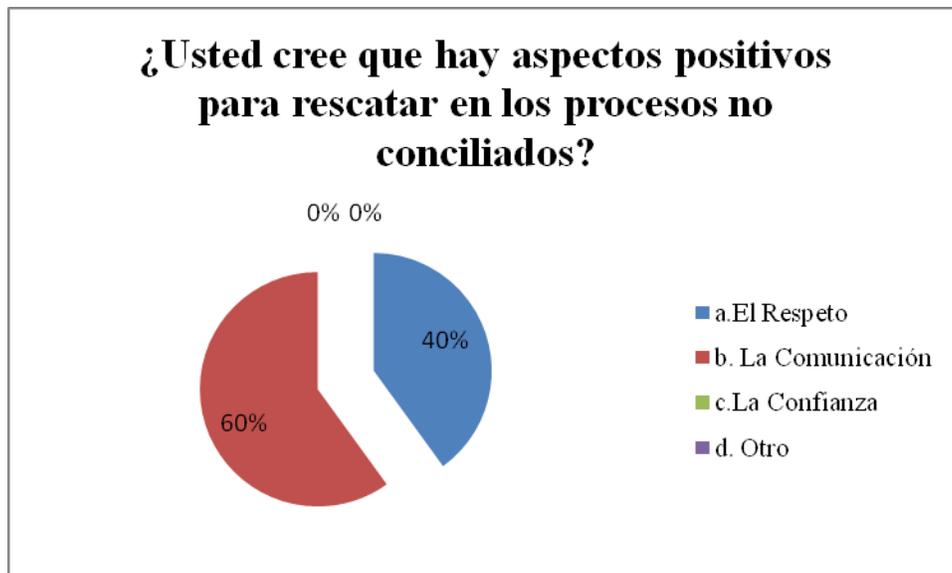


Figura N° 24: Opinión del equipo interdisciplinario del Centro Zonal Engativa, en cuanto a los aspectos positivos para rescatar en los procesos no conciliados.

9. DIAGNOSTICO

La propuesta de alternativas de solución de conflictos de pareja, la percibimos ante todo como la oportunidad y el derecho que tienen todas las parejas para resolver sus conflictos dentro de un espacio en donde puedan expresar sus sentimientos; para lograr identificar la raíz del conflicto y así mismo por medio del grupo interdisciplinario de profesionales que intervienen, brindar confianza para que ninguna de las partes involucradas en el conflicto se sienta en desventaja o intimidada por su contraparte, bien sea por factores económicos, jurídicos, psicológicos o emocionales, sociales y culturales.

De esta manera se busca brindar atención integral, articulando lo social con lo jurídico para lograr que la intervención en los conflictos de pareja tenga resultados positivos para cada una de las partes.

Es fundamental aclarar que de alguna manera la formación jurídica de los profesionales en derecho limita comprender las dimensiones del ser humano, ya que el abogado en estos campos actúa dentro del grupo interdisciplinario como conciliador, y por esto no logra percibir la realidad psicosocial de la pareja y analizar constructivamente las dimensiones de las relaciones afectivas y conflictos que se derivan de las dinámicas familiares en donde el amor, el odio, las culpas o resentimientos mueven el eje del conflicto.

En la práctica familiar, la conciliación se enfrenta a situaciones difíciles en donde no solo hay que prestar atención a los conflictos presentes, sino al trasfondo de estos, para poder determinar alternativas de solución por parte de cada miembro de la pareja, de igual manera lograr en ellos una satisfacción y de forma autónoma se lleguen acuerdos que permitan fortalecer la relación y los vínculos filiales.

10. ALTERNATIVAS DE INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL

Es fundamental mencionar la definición de alternativas ya que estas hacen parte del objetivo final de la investigación, y nos permite dar respuesta a los cuestionamientos que surgen durante el desarrollo de la misma, con el fin de identificar cuales son los factores más incidentes en los conflictos y crisis de pareja.

10.1 Alternativas:

Son las posibilidades de que dispone cada parte para retirarse de la negociación sino llega a un acuerdo. Éstas son las acciones que una parte u otra pueden practicar por cuenta propia sin necesidad de que se esté de acuerdo o se negocie. Para evitar malos resultados y lograr mejores acuerdos se debe determinar y desarrollar la mejor alternativa y compararla con las propuestas que surjan durante la negociación.

10.2 Alternativas de intervención: Las alternativas de intervención son las que responden al proceso llevado y como el Trabajador Social es parte principal en la interacción con las personas, buscando los elementos fundamentales en la satisfacción de necesidades.

Aquellos elementos que en teoría corriente caracterizan las actividades profesionales de modificación controlada de situaciones reales, considerada casi siempre como elementos autónomos. Por su naturaleza la intervención es un elemento básico que se integra con el diagnóstico, presenta una estructura particular en la que se distingue un componente cognoscitivo, representado por los razonamientos que fundamentan las operaciones prácticas que un comportamiento activo constituido por las propias acciones efectuadas en el plano de la realidad que conducen a la modificación efectiva de las situaciones. (Jungueria, H y otros. 1979)

Teniendo en cuenta lo anterior el Trabajador Social como mediador dentro de las instituciones como ICBF, desempeñan un papel fundamental desde su intervención como mediador en una conciliación de pareja, dicho papel determina alternativas de intervención para la solución de conflictos conyugales.

De acuerdo a las estrategias adoptadas por el mediador, se pueden establecer relaciones con las partes en conflicto, permitiendo crear un contacto inicial, de credibilidad, y acercamiento de las mismas con el fin de adquirir compromisos con el proceso. Si el mediador posee estrategias acordes al problema, donde se involucren las partes, los enfoques para tratar y solucionar dicho conflicto, y reúne la capacidad de plantear de forma clara, y coordinada sobre los enfoques y el proceso que se va a realizar y del que ellos hacen parte, se pueden obtener buenos resultados y llegar a una posible conciliación.

No obstante, la información recolectada y analizada de los antecedentes de la situación son fundamentales, se debe integrar aspectos de las personas, la dinámica y la evolución del conflicto, verificar si esta información es real y veraz, y solo utilizar la que sirve de guía y apoyo en la situación.

Dentro de las etapas de una mediación el Trabajador Social en su rol de mediador, debe realizar un plan detallado de intervención a la situación, que permite identificar estrategias que podrían llevar a las partes a avanzar hacia el acuerdo, pero sin olvidar que establecer estrategias como: crear clima de confianza, fijar objetivos y reglas del juego, detectar el conflicto básico, organizar puntos de análisis para proponer opciones de arreglo, concretar y valorar opciones de arreglo, valorar acuerdos, compromisos y cerrar; permiten abordar el conflicto desde la óptica de ambas partes, esto con el fin de no suprimir a ninguno. Esto le permite al Trabajador Social conocer y acercarse a lo que cada uno expresa desde su perspectiva, ya que existen dos interpretaciones diferentes de la pareja.

Los conflictos de las parejas usuarias, no pueden ser analizados de forma general, debido a que cada pareja presenta diferencias en su conflicto, que de alguna manera presentan similitudes no quiere decir que las características sean las mismas, esto puede variar según su contexto, su integración familiar y la evolución de la misma, es por ello que lo anterior debe estar articulado a las alternativas de intervención que el Trabajador Social haya construido con el equipo de profesionales que aportan desde sus disciplinas a la problemática intervenida.

Cabe aclarar que estas alternativas son válidas desde que la elaboración del diagnóstico individual de cada situación, sea de forma clara e integradora donde se articulen todos los aspectos relevantes de la pareja como los antecedentes, estructura y su evolución. De alguna forma esto es relevante en la elaboración de la propuesta que guían al profesional hacia la acción de intervención alternativa de cada situación.

Se hace necesario que dentro de las alternativas expuestas, se analice desde todos los ángulos la situación encontrada, involucrando factores predisponentes, y/o participantes en el conflicto, aspectos que involucran el plano afectivo, económico, educativo, entre otros y que hacen parte de una cotidianidad, toda vez que las partes ven como influyentes en el conflicto, y que a su vez se prestan para obstruir en la solución. Estas pautas se establecieron con el fin de que cada profesional que contribuye y hace parte del proceso de conciliación de pareja tenga en cuenta para optimizar y fortalecer vínculos filiales.

Las alternativas de intervención constituyen medios de participación de actores involucrados en dicho conflicto, donde surgen posibles soluciones. Es importante que quienes están siendo afectados participen activamente de la búsqueda de alternativas, donde sean sujetos capaces de construir soluciones desde su propia realidad y fácilmente convertirse en sujetos de cambio.

Propiciar espacios de interacción donde las acciones de los involucrados quienes son los afectados directos, que permitan lograr cambios efectivos, rápidos y relevantes, ya que el compromiso no solo es del profesional o mediador, puesto que para tener transformaciones significativas se necesita de los afectados directamente e inmersos en el conflicto.

El hecho de permitir que las personas participen de la transformación de dicho conflicto, no hace menos al profesional, al contrario, según los resultados obtenidos puede medirse si el profesional abordó el conflicto de forma global y si se articularon las estrategias de la mediación, no obstante reconocer esfuerzos de los involucrados en la transformación de su situación. De igual manera estos logros fortalecen las relaciones conyugales y filiales, dejando a un lado las tensiones y contribuyen a crecer en el manejo adecuado de futuras crisis.

Los profesionales que hacen parte de dichos procesos de conciliación de pareja están de acuerdo con las alternativas implementadas desde Trabajo Social, y con el fin de ampliar lo anterior, se dice que la asesoría hace parte de un trabajo en equipo, no solo interdisciplinario, sino que los inmersos en el conflicto quieran y hagan parte de la solución de los mismos.

11. CONCLUSIONES

Durante el proceso investigativo y en la finalización del mismo, se logro comprobar que el análisis Teórico- Práctico de la construcción del objeto de intervención permite acercarnos a lo que realmente es el quehacer profesional.

Dentro de esto, identificar los factores que generan crisis y conflictos en la pareja por investigaciones ya realizadas sobre el tema, ha sido corroborada por medio de la aplicación de técnicas de recolección de información, con el fin de cumplir con el objetivo general. Por lo cual estos instrumentos nos permitieron identificar aspectos no solo de quienes están afectados por dicha problemática, sino por profesionales que trabajan y hacen parte de la solución de los conflictos de pareja.

Los puntos de encuentro entre funcionario y usuario, tienen gran relevancia, porque es un espacio que se da en el momento en el que se establece clímax, y se inicia el diálogo, generando confianza, para que se pueda llegar a la raíz del conflicto, y a través del proceso que se lleve según el caso se generen soluciones positivas que favorezcan a cada una de las partes involucradas en el conflicto.

Dentro de los factores que dificultan los procesos de conciliación se logro identificar que aspectos como la falta de diálogo, respeto, confianza, afecto, cooperación y los problemas económicos, han contribuido en el deterioro de la relación de pareja, debido a que los integrantes de la misma no han contado con herramientas preventivas y de manejo ante la presencia de los conflictos.

El análisis de los instrumentos aplicados a la población intervenida permitió comparar la fundamentación teórica con el ejercicio práctico y la realidad, a cerca de los factores que dificultan un proceso de conciliación en el Centro Zonal de Engativa.

No obstante la aplicación de instrumentos como la entrevista a usuarios internos, permitió un acercamiento al manejo que cada profesional da a los procesos de conciliación de pareja y

observamos que aspectos relacionados como la buena comunicación, el respeto y la confianza con la atención, es fundamental en que una pareja llegue a vivir un proceso de conciliación.

Las entrevistas realizadas a las parejas usuarias, permitieron no solo corroborar datos de la teoría, sino conocer percepciones de quienes realmente están siendo afectados por dicho problema y que se extiende a todo el núcleo familiar; impidiéndoles encontrar alternativas de solución, es por ello que la necesidad de inculcar en la población hábitos de auto-ayuda ejemplo: la búsqueda de personal externo al problema con el fin de lograr salvar no solo una pareja; una familia completa.

El aporte enriquecedor que hace el Trabajador Social dentro del proceso de conciliación de pareja esta apoyado en la comprensión y el abordaje de las familias, basado en el enfoque sistémico partiendo de la problemática por la cual atraviesa la pareja.

El Trabajador Social en el rol de mediador en las instituciones como ICBF, es importante debido a la gran demanda de usuarios que presentan la misma problemática, con el fin de asistir de forma conjunta con otros profesionales de diferentes disciplinas quienes permiten que se fortalezcan las relaciones de pareja y que de esta manera no se llegue a la desintegración familiar.

Los retos del Trabajador Social, se hacen presentes debido a los diferentes cambios en la sociedad, y la determinación del objeto de intervención y del abordaje a la situación permite reflexionar acerca de la disciplina, que le dan significado y sentido al proceder profesional. Estos retos deben estar siempre encaminados a preservar la unidad familiar y contribuir como disciplina de las ciencias humanas y sociales a que todo sea humano, y sensible frente a las problemáticas que afectan todo el medio familiar.

Una vez interpretados los resultados de los instrumentos aplicados, se considera necesario, generar y/o fortalecer la asertividad en la comunicación, equilibrar el poder de decisión, y adoptar herramientas que incrementen la cooperación y confianza en la relación de pareja.

PLAN DE ACCIÓN

CRONOGRAMA

Actividad	Semana/MES Febrero				Semana/MES Marzo				Semana/MES Abril			
	Revisión y ajustes de la monografía.	■	■	■	■	■	■	■	■			
Diseño de técnicas e instrumentos							■	■				
Recolección y procesamiento de la información									■	■		
Análisis de la información recolectada.										■		
Sistematización de la información											■	
Elaboración del informe preliminar de resultados obtenidos.											■	
Entrega del informe final.												■

Lista de referencias

- Álvarez, María. Mayo (2007). *Crisis y conflictos de pareja, aproximaciones para la intervención*. (p.p 26-27). Medellín, Colombia.
- Alzate, Ramón. (1998). *Análisis y resolución de conflictos, una perspectiva psicológica. Educación y psicología*. Editorial universidad del país vasco.
- Cárdenas, José. (1998). *La mediación en conflictos familiares. Lo que hay que saber*. Editorial Lumen/hvmanitas. 1055 Buenos Aires.
- Chaparro, Nohora & Macana, Neydi. (1995). *Una experiencia investigativa para la intervención en familia y pareja*. Facultad de ciencias humanas. Universidad Nacional. Bogotá.
- Docal, María & Téllez, Ela (2007). *Documento borrador para la discusión*. Uniminuto, Bogotá
- Flórez, Jorge. (2004). *La eficacia de la conciliación, jurisprudencia modelos de la legislación*. Editorial librería ediciones del profesional Ltda.
- Gaceta del congreso 400*, exposición de motivos 29 de octubre de 1999. Bustamante, G, (et all)
- Gómez, Jaime & Betancur, Jobana. (2007). *Manual de conciliación y su trámite ante notario*. Armada digital e impresión, Editora Guadalupe LTDA, Bogotá D.C.
- González, Emilssen. (1996). FES-AID. Haz Paz. *La conciliación en el derecho de familia, política nacional de construcción de paz y convivencia familiar*. Programa para la modernización de la justicia. (pp 33). Ministerio de justicia y el derecho. Santafé de Bogotá.
- Jungueria, Helena y otros. (1979). *Metodología del servicio social*. Buenos Aires: Humanitas. (pp..49).

Ley 294 de 1996. Desarrolla el artículo 42 de la constitución política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar.

Pastrana, Andrés (et all) *Ley 640.* Enero 5 de 2001. República de Colombia Gobierno Nacional. Bogotá.

Pinilla, Jorge. (2002). *Conflictos familiares, Su prevención y tratamiento.* (pp 77-133). Universidad Externado de Colombia.

Rojas, Nelly. (1986). *Conflictos de pareja y de familia, un nuevo enfoque terapéutico.* Portada, Pachoache. Diagramación e impresión, publicaciones.

Romero, Héctor. (2006). *La conciliación judicial y extrajudicial.* Editorial legis.

Subsecretaría para la convivencia y seguridad ciudadana, dirección de derechos humanos y apoyo a la justicia & cámara de comercio de Bogotá (1999), centro de arbitraje y conciliación. *Resolución pacífica de conflictos.* Material documental de apoyo dirigido a docentes del distrito. Bogotá.

Téllez, Ela & Docal, M. *Documento borrador para la discusión.* Los núcleos de investigación. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Bogotá. 2009

Texto: *Reglamento de grado.* Uniminuto. Bogotá.

Texto: *Comité de Práctica Profesional.* Versión preliminar, María del Carmen Docal. Uniminuto. Bogotá.

Uribe, A & Restrepo, L. (2004). *Promotores de convivencia.* Presidencia de la República. (pp 23-26). Segunda edición. Bogotá.

Valles, Miguel S. *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Edición mayo 2003, editorial síntesis S.A, Vallehermoso, 34_28015 Madrid, síntesis sociológica.

Referencias virtuales:

Bogotá Occidente – periódico Engativa Localidad 10. Recuperado el 20 de febrero de 2009, del sitio Web: http://www.bogotaoccidente.com/engativa_historia/index.php

Dieta fitness.com. (2006). Recuperado El 11 de noviembre de 2008, del sitio Web: <http://www.dietafitness.com/conflictos-de-pareja.html>

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Por la protección integral de la familia Colombiana. Quienes somos. Recuperado el 9 de octubre de 2008, del sitio Web: http://www.icbf.gov.co/Quienes_somos/que_es_icbf.html

La influencia de los conflictos personales en la relación de pareja. (2006). Recuperado el 11 de noviembre de 2008, del sitio Web: <http://www.dietafitness.com/la-influencia-de-los-conflictos-personales-en-la-relacion-de-pareja.html>

Ministerio del Interior y de Justicia, República de Colombia. Programa Nacional de Conciliación recuperado el 12 de noviembre de 2008, del sitio Web: http://www.conciliacion.gov.co/paginas_detalle.aspx?idp=46

Pita Fernández, S & Pértegas Díaz, S. Fisterra.com. Atención primaria en la red. 2002. Metodología de la investigación. Investigación cuantitativa y cualitativa. Recuperado el 12 marzo de 2009, del sitio Web: http://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali.asp

ANEXOS

Anexo N° 1

**ENCUESTA
USUARIOS EXTERNOS**

Objetivo: Analizar los factores de pareja que inciden en que no se llegue a vivir un proceso de conciliación en las parejas usuarias del ICBF.

1. Cree usted que dar y recibir afecto, es importante en su relación de pareja?

SI ___ NO ___

PORQUE: _____

2. Considera que la comunicación es fundamental en la solución de los conflictos de pareja?

SI ___ NO ___

PORQUE: _____

3. La flexibilidad y la empatía tienen gran influencia en su relación de pareja?

SI ___ NO ___

PORQUE: _____

4. En su relación de pareja han existido manifestaciones de control y poder?

SI ___ NO ___

PORQUE: _____

5. Existe cooperación y confianza en su relación de pareja?

SI ___ NO ___

PORQUE: _____

6. Las manifestaciones de celos son muy notables en su relación de pareja?

SI ___ NO ___

PORQUE: _____

7. Cree usted que la pareja se distancia cuando se acaba el amor?

SI ___ NO ___

PORQUE: _____

8. En su relación de pareja comparten y apoyan las individualidades?

SI ___ NO ___

PORQUE: _____

9. Cree usted que cuando se generan conflictos con su pareja (hombre), se dan dentro de conductas de machismo?

SI ___ NO ___

PORQUE: _____

10. En su relación de pareja, existen los límites como parte del respeto?

SI ___ NO ___

PORQUE: _____

11. Cree usted que la infidelidad acaba una relación de pareja?

SI ___ NO ___

PORQUE: _____

12. Cuando no llegan a acuerdos con su pareja, se manifiestan actos de violencia?

SI ___ NO ___

PORQUE: _____

Según el contexto:

13. Considera usted que el nivel económico es la base de su conflicto?

SI ___ NO ___

PORQUE: _____

14. Considera usted que el nivel académico influye en su relación de pareja?

SI ___ **NO** ___

PORQUE: _____

15. Cree usted que su crianza influye en su relación de pareja?

SI ___ **NO** ___

PORQUE: _____

16. A parte de los factores ya mencionados, hay otro que genere conflicto con su pareja?

SI ___ **NO** ___

CUAL: _____

17. Usted cree que la actitud del mediador y el conciliador es importante en un proceso de conciliación?

SI ___ **NO** ___

18. Usted cree que la actitud de un mediador y conciliador en un proceso de conciliación debe ser de?

- a) Seguridad
- b) Disposición
- c) Respeto
- d) Expresión verbal

Encuestadoras:

Mayra Vanessa Prada

Genny Marcela Rubiano Romero

Anexo N° 2

ENTREVISTA
USUARIOS INTERNOS
(Funcionarios de la institución)

Objetivo: Identificar los factores del proceso que dificultan la conciliación en parejas usuarias del servicio que presta ICBF.

1. Desde su experiencia, cual de los siguientes factores dificultan un proceso de conciliación.

- a. La Comunicación
- b. La Confianza
- c. El Respeto
- d. La Infidelidad
- e. Los Celos
- f. Otros Cual _____

2. Considera usted que factores externos influyen en la toma de decisión en una conciliación.

Si _____ No _____

Por que _____

3. Que actitud adopta usted como mediador y conciliador en un proceso de conciliación.

- a. Seguridad
- b. Disposición
- c. Respeto
- d. Expresión Verbal
- e. Otro Cual _____

4. Con cual de las siguientes estrategias cuenta usted para que se de un proceso de conciliación.

- a. Crear clima de confianza

- b. Fijar objetivos y reglas del juego
- c. Detectar el conflicto básico
- d. Organizar puntos de análisis para proponer opciones de arreglo
- e. Concretar y valorar opciones de arreglo
- f. Valorar acuerdos, compromisos y cerrar
- g. Otro Cual_____

5. Usted cree que hay aspectos positivos para rescatar en los procesos no conciliados.

- a. El Respeto
- b. La Comunicación
- c. La Confianza
- d. Otro Cual_____

Anexo N° 3

 BIENESTAR FAMILIAR		HISTORIA DE ATENCIÓN		FOLIO 1			
				Departamento/Regional			
				Municipio			
				C. Zonal		Comisaría	
Denominación:							
1. INFORMACIÓN DEL PETICIONARIO			No. de Petición: _____	Fecha de apertura Petición: DD/MM/AAAA			
Canal de comunicación: Telefónico <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>							
Presencial Escrito Virtual Buzón							
Motivo de petición: _____ _____							
Tipo de peticionario: Pers. Jurídica <input type="checkbox"/> Aut. Civil <input type="checkbox"/> Aut. Militar/policial <input type="checkbox"/> Aut. Judicial <input type="checkbox"/> Aut. Relig <input type="checkbox"/>							
Pers. Natural Anónimo Otro _____							
Si el peticionario no es una persona natural o un anónimo:							
Nombre de entidad: _____ Correo electrónico _____							
No. de oficio o diligencia: _____ Fecha del oficio o diligencia: DD/MM/AAAA Cargo: _____							
Nombre(s) y apellido(s) funcionario: _____							
Si el peticionario es una persona natural diferente de anónimo							
Nombre(s) y apellido(s) de la persona: _____							

Parentesco o rol: _____ _____ _____ Esta n condición de de desplazamiento? Si No

Grupo étnico al que pertenece: Indígenas Afrocolombianos Rom/Gitano
Raizales Ninguno

Datos de residencia o ubicación del peticionario

País: _____ Departamento: _____ Municipio: _____

Si reside en zona urbana	Si reside en zona rural:
Localidad/Comuna: _____	Vereda: _____
Barrio: _____	Inspección __ Corregimiento __ Resguardo __ Territorio Ancestral __
Dirección: _____	Denominación: _____
Teléfono fijo: _____ Teléfono móvil: _____	Teléfono fijo: _____ Teléfono móvil: _____
Correo electrónico: _____	

Señales particulares de ubicación: _____

2. PERSONA O FAMILIAR DE CONTACTO

Igual al numeral No. 1 Si No

Nombre(s) y Apellido(s): _____ Parentesco o rol: _____

Residencia: País: _____
 Departamento: _____ Municipio: _____

Si reside en zona urbana	Si reside en zona rural:
Localidad/Comuna: _____	Vereda: _____ _____
Barrio: _____	Inspección __ Corregimiento __ Resguardo __ Territorio Ancestral__
Dirección: _____ _____	Denominación: _____ _____
Teléfono fijo: _____ Teléfono móvil: _____	Teléfono fijo: _____ Teléfono móvil: _____
Correo electrónico: _____	

Señales particulares de
 ubicación: _____

Fecha de cierre de petición: DD/MM/AAAA

Parentescos o roles		
<i>Madre/Padre</i>	<i>Madrastra/Padrastra</i>	<i>Hijo(a)</i>
<i>Hijastro(a)</i>	<i>Hermano(a)</i>	<i>Hermanastro(a)</i>
<i>Abuelo(a)</i>	<i>Tío(a)</i>	<i>Primo(a)</i>
<i>Sobrino(a)</i>	<i>Nieto(a)</i>	<i>Cónyuge o compañero permanente</i>
<i>Cónyuge o compañero esporádico</i>	<i>Ex esposo(a)/Ex compañero(a)</i>	<i>Madrina/Padrino</i>
<i>Presunto padre</i>	<i>Madre de crianza</i>	<i>Bisabuelo(a)</i>
<i>Cuñada(o)</i>	<i>Suegro(a) Cuidador(a)</i>	<i>Nuera/Yerno</i>
<i>Novio(a)</i>	<i>Otro/no pariente</i>	

Señales
particulares: _____

Grupo Étnico: Ninguno_ Afrocolombiano_ Rom/Gitano_ Raizal_ Indígena_ Pueblo indígena:

Reconoce como autoridad étnica a: _____ Cómo se contacta:

Lenguas que habla:

Origen de Discapacidad:

_____ Clasificación discapacidad:
Trastorno Mental _ Sensorial-Auditivo_ Sensorial-Visual_ Sensorial-Sordo-Ceguera_
Cognitiva_ Autismo_ Motora_ Múltiple_
Grado de discapacidad: Leve _ Moderada _ Severa _

Igual al numeral No. 1 Si No Igual al numeral No. 2 Si No

Residencia: País: _____ Departamento: _____ Municipio: _____

Si reside en zona urbana	Si reside en zona rural
Localidad/Comuna: _____	Vereda: _____ _____
Barrio: _____ _____	Inspección __ Corregimiento __ Resguardo __ Territorio Ancestral __
Dirección: _____ _____	Denominación: _____ _____
Teléfono fijo: _____ Teléfono móvil: _____	Teléfono fijo: _____ Teléfono móvil: _____

Correo electrónico: _____	
Señales particulares de ubicación: _____ _____	

Nivel de Sisben: 1 _ 2_ 3_ 4_ 5_ 6_ Población especial: _ Sin clasificación Sisben: _
--

4. CONDICIONES INICIALES DE LLEGADA

Física: _____ _____ _____ _____ _____
Emocional: _____ _____ _____ _____ _____
Presentación personal: _____ _____
Si requiere atención inmediata (registre acciones adelantadas): _____ _____ _____

Jornada: _____ Asiste con regularidad: Si__
 No__

Estado de Derechos Inobservados, Amenazados o Vulnerados

Fecha <u>DD/MM/AAAA</u>	Derecho	Situación (I,A,V)	Descripción
			Concepto emitido por: _____ No. tarjeta profesional: _____ Entidad: _____ Cargo: _____
			Concepto emitido por: _____ No. tarjeta profesional: _____ Entidad: _____ Cargo: _____
			Concepto emitido por: _____ No. tarjeta profesional: _____ Entidad: _____ Cargo: _____

	Concepto emitido por: _____ No. tarjeta profesional: _____ Entidad: _____ Cargo: _____ _____		
	Concepto emitido por: _____ No. tarjeta profesional: _____ Entidad: _____ Cargo: _____ _____		
	Concepto emitido por: _____ No. tarjeta profesional: _____ Entidad: _____ Cargo: _____ _____		

Viviendo en el exterior			Enfermedad VIH		
Desaparecido			Accidente		
Discapacitado			Homicidio		
Enfermedad mental			Suicidio		
Secuestrado			Conflicto Armado		
Ausente					

GENOGRAMA:

Concepto Sociofamiliar:

Documento(s) Asociado(s) _____ Folio(s):

Responsable: _____ Profesión:

Requiere Ubicación: Si No Genera Motivo de Atención Asociado: SI NO Cuál?:

Fecha: DD/MM/AAAA
Descripción:

Documento(s) Asociado(s) _____ Folio(s):

Responsable: _____ Profesión:

Requiere Ubicación: Si No Genera Motivo de Atención Asociado: SI NO Cuál?:

Fecha: DD/MM/AAAA
Descripción:

Documento(s) Asociado(s)	Folio(s):
_____	_____
Responsable: _____	Profesión: _____
Requiere Ubicación: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Genera Motivo de Atención Asociado: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Cuál?: _____	

9. UBICACIONES - Si existe más de una Ubicación diligenciar el Anexo 7

Fecha de Ubicación: Día ___ Mes ___ Año _____ Servicio:

Nombre Unidad de Servicio:

Departamento: _____ Municipio:

Dirección: _____
Teléfono : _____
Fecha de Egreso: Día ___ Mes ___ Año ___ Motivo de Egreso:

Fecha de Ubicación: Día ___ Mes ___ Año _____ Servicio:

Nombre Unidad de Servicio:

Departamento: _____ Municipio:

Dirección: _____
 Teléfono : _____
 Fecha de Egreso: Día ___ Mes ___ Año ___ Motivo de Egreso:

Fecha de Ubicación: Día ___ Mes ___ Año _____ Servicio:

 Nombre Unidad de Servicio:

 Departamento: _____ Municipio:

 Dirección: _____
 Teléfono : _____
 Fecha de Egreso: Día ___ Mes ___ Año ___ Motivo de Egreso:

No. FOLIO

Documento de identidad	Tipo	#																		

ANEXO 1. ACTA DE VERIFICACIÓN DE DERECHOS DEL APREHENDIDO

En la ciudad de _____, siendo las ___:___ horas, del día _____ (___) del mes _____ del año dos mil _____ (20___), el (la) suscrito(a) Defensor(a) de Familia, de conformidad con lo establecido en el Artículo 303 de CPP y 151 de la Ley 1098 de 2006, procede a hacer la verificación de los derechos del capturado a el (la) adolescente quien manifiesta llamarse:

Nombre(s): _____ Apellido(s): _____
 _____ Fecha de nacimiento: Día: ___ Mes: ___ Año: _____, Edad:
 _____ (___) años, residente en la ciudad de _____

Dirección: _____
Teléfono: _____.

Se pone en conocimiento al adolescente capturado que la presente acta indica que fue informado(a) sobre sus derechos al ser capturado(a) por el Agente de Policía que efectuó la captura. Seguidamente se le explica el significado de cada uno de los derechos y se procede a hacer su verificación:

1. ¿El Agente de Policía le explicó el motivo por el que usted fue capturado(a)?

Contestó:

2. ¿Le indicó el Agente de Policía que autoridad ordenó su captura?

Contestó:

3. ¿El Agente de Policía que lo capturó le informó que usted puede comunicarse con su papá, mamá o con otro familiar?

Contestó:

4. ¿Le permitió el Agente de Policía comunicarse con alguien de su familia?

Contestó:

5. Indique con quién se comunicó y a cuál número telefónico.

Contestó:

identidad																				
-----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 2. ESTADO DE VULNERACIÓN DE DERECHOS

Fecha <u>DD/MM/AAAA</u>	Derecho	Situación (I,A,V)	Descripción
			<p>Concepto emitido por: _____ No. tarjeta profesional: _____</p> <p>Entidad: _____ Cargo: _____</p>
			<p>Concepto emitido por: _____ No. tarjeta profesional: _____</p> <p>Entidad: _____ Cargo: _____</p>
			<p>Concepto emitido por: _____ No. tarjeta profesional: _____</p> <p>Entidad: _____ Cargo: _____</p>

	Concepto emitido por: _____ No. tarjeta profesional: _____ Entidad: _____ Cargo: _____ _____		
	Concepto emitido por: _____ No. tarjeta profesional: _____ Entidad: _____ Cargo: _____ _____		
	Concepto emitido por: _____ No. tarjeta profesional: _____ Entidad: _____ Cargo: _____ _____		

Responsable de la Notificación: _____ Cargo _____

Medidas de emergencia No ___ Si ___ Remitido a: _____
 Fecha de remisión: Día ___ Mes ___ Año _____
 Descripción medida:

Pruebas ordenadas (enumere)

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____
- 6 _____
- 7 _____
- 8 _____
- 9 _____
- 10 _____

Se llevo a cabo Audiencia de Conciliación: Si ___ No___ Conciliación Efectiva Si ___ No___
 Acta _____ de _____ conciliación
 No. _____ Fecha: Día ___
 Mes ___ Año _____
 Auto aprobatorio o que declara fracasada la conciliación N°.
 _____ Fecha: Día ___ Mes ___ Año _____
 Seguimiento conciliación: Fecha: Día ___ Mes ___ Año _____
 Resolución para el cierre de caso por cumplimiento de Conciliación No.
 _____ Fecha: Día ___ Mes ___ Año _____

Datos de medida provisional

Resolución	de	medida	provisional	No.
				Fecha: Día__ Mes __ Año_____
Medida:				

Cual?:_____				

Situación de la demanda				
Elaboración demanda: Fecha: Día__ Mes __ Año_____		Presentación demanda: Fecha: Día__ Mes __ Año_____		
Juzgado al que corresponde: _____				
Tipo de demanda: Alimentos__ Custodia __ Visitas __ Restitución internacional __Otras__				
Cuál? _____				
Aceptada	__	Inadmitida__	Motivo:	

Rechazada__ Motivo: Por falta de jurisdicción__ Falta de competencia__ Otro __				
Cuál?:_____				
Sentencia No. _____		Fecha: Día_____ Mes _____ Año_____		
Resultado:	Favorable	a	la	pretensión del demandante

Favorable a la pretensión del demandado _____				

Recurso apelación: Si__ No_____ Fecha: Día__ Mes __ Año_____				
Fecha sentencia segunda instancia: Día__ Mes __ Año_____				

Cierre del proceso

Auto de Cierre No. _____ Fecha: Día ___ Mes ___ Año ___

Motivo _____

Hogar comunitario		
Hogar Infantil		
Almuerzo escolar		
Desayunos infantiles		
Otro		
Cuál:		

Requiere Ubicación: SI ___ NO ___ Genera Motivo de Atención Asociado: SI ___ NO ___ Cual?:

Fecha de Ubicación: DD/MM/AAAA Servicio:

Nombre Unidad de Servicio:

Departamento: _____ Municipio:

Dirección: _____

_ Teléfono : _____

Fecha de Egreso : DD/MM/AAAA Motivo de Egreso:

Fecha de Ubicación: DD/MM/AAAA Servicio:

Nombre Unidad de Servicio:

Departamento: _____ Municipio:

Dirección: _____

_ Teléfono : _____

Fecha de Egreso : DD/MM/AAAA Motivo de Egreso:

Fecha de Ubicación: DD/MM/AAAA Servicio:

Nombre Unidad de Servicio:

Departamento: _____ Municipio:

Dirección: _____
_ Teléfono : _____
Fecha de Egreso : DD/MM/AAAA Motivo de Egreso:

Fecha de Ubicación: DD/MM/AAAA Servicio:

Nombre Unidad de Servicio:

Departamento: _____ Municipio:

Dirección: _____
_ Teléfono : _____
Fecha de Egreso : DD/MM/AAAA Motivo de Egreso:

Fecha de Ubicación: DD/MM/AAAA Servicio:

Nombre Unidad de Servicio:

Departamento: _____ Municipio:

Dirección: _____
_ Teléfono : _____
Fecha de Egreso : DD/MM/AAAA Motivo de Egreso:

Fecha de Ubicación: DD/MM/AAAA Servicio:

Nombre Unidad de Servicio: <hr/> <hr/>
Departamento: _____ Municipio: <hr/>
Dirección: _____
_ Teléfono : _____
Fecha de Egreso: : <u>DD/MM/AAAA</u> Motivo de Egreso: <hr/>