

**Rol del trabajador social en las asesorías familiares y en el acompañamiento de los usuarios que acuden a la comisaría segunda de familia del municipio de envigado durante la experiencia de práctica profesional desarrollada entre el periodo 2018-2 y 2019-1**

**ELABORADO POR:**

**JULIANA GRANDA MONCADA**

**ID: 534679**

**ASESORA: ALEJANDRA MARÍA ARROYAVE LÓPEZ**

**COOPERADOR: GLADIS ELENA VÉLEZ ORTIZ**

**AGENCIA DE PRÁCTICA: COMISARÍA SEGUNDA DE FAMILIA DE  
ENVIGADO**

**PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS**

**ANTIOQUIA-CHOCÓ**

**2020**

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. Resumen</b>	4
<b>2. Introducción</b>	6
<b>3. Fase del ver</b>	8
<b>3.1 Narrativa</b>	8
<b>3.2 Eje de la sistematización</b>	16
<b>3.3 Problema y pregunta problematizadora</b>	17
<b>4. Fase del juzgar</b>	20
<b>4.1 Objetivo General y Objetivos Específicos</b>	20
<b>4.2 Marco Teórico</b>	21
<b>4.3 Marco Conceptual</b>	23
<b>4.3.1 Categorías</b>	23
<b>4.3.1.1 Trabajo social.</b>	23
<i>4.3.1.2 rol del trabajador social.</i>	26
<b>4.3.1.2 Familia.</b>	28
<i>4.2.1.3 conflictos familiares.</i>	31
<b>4.3.1.4 Intervención.</b>	33
<b>4.4 Marco Legal</b>	36
<b>5. Fase del hacer</b>	41
<b>5.1 Paradigma</b>	41
<b>5.2 Enfoque</b>	43
<b>5.3 Tipo</b>	43
<b>5.4 Método/ estrategias</b>	43
<b>5.5 Técnicas de recolección de información</b>	44
<b>5.6 Población universo</b>	48
<b>5.8 Consideraciones éticas</b>	48
<b>5.9 Línea y sub línea de investigación</b>	49
<b>5.10 Recolección, tabulación de la información</b>	50
<b>5.11 Hallazgos</b>	61
<b>6. Fase de devolución creativa</b>	63
<b>4.1 Propuestas de intervención/investigación</b>	64
<b>4.2 Oportunidades de mejora</b>	65

	3
<b>4.3 Lecciones aprendidas</b>	66
<b>4.3 Conclusiones</b>	68
<b>6.4 Recomendaciones</b>	70
<b>Anexos</b>	71
<b>Referencias bibliográficas.</b>	72

## 1. Resumen

El objetivo de la presente sistematización titulada rol del trabajador social en las asesorías familiares y en el acompañamiento de los usuarios que acuden a la comisaría segunda de familia del municipio de envigado durante la experiencia de práctica profesional desarrollada entre el periodo 2018-2 y 2019-1, mediante el reordenamiento y reconstrucción de la experiencia de práctica profesional, obtener aprendizajes que posibiliten orientar a las futuras experiencias, hacia una perspectiva transformadora y de evolución del quehacer; se reflexiona acerca del rol del trabajador social en las asesorías familiares ejecutadas durante el periodo de práctica, identificando el avance de aprendizajes, desde una mirada crítica y constructiva con el fin de clasificar los cuatro momentos del enfoque praxeológico para que los futuros estudiantes conozcan el proceso y mejoren su quehacer para aportarle a la profesión nuevos conocimientos.

Durante el proceso de sistematización se extraen aprendizajes con el fin de que estos sean compartidos apuntando a la trascendencia y al mejoramiento constante de las prácticas profesionales, en este se describen y se ordenan los datos, se resaltan aspectos fundamentales del proceso, reconociendo las realidades, la importancia del trabajador social en el sector público y el aporte de este a la sociedad y a quienes acuden a la Comisaria Segunda de Familia, significando a la profesión integralidad e importancia en dichos sectores, donde los profesionales deben tener claros asuntos teóricos y prácticos.

**Palabras clave: Rol del trabajador social, Comisaria de Familia, reflexión, experiencia, intervención.**

### **Abstract**

The objective of this systematization entitled rol del trabajador social en las asesorías familiares y en el acompañamiento de los usuarios que acuden a la comisaría segunda de familia del municipio de envigado durante la experiencia de práctica profesional desarrollada entre el periodo 2018-2 y 2019-1, sought the reordering and reconstruction of internship program to obtain learning that would make it possible to orient future experiences towards a transformative perspective and the improvement of the working , reflecting on the role of the social worker in family counseling carried out during the intership period, identifying progress of learning, from a critical and constructive point of view in order to classify the four moments of the praxeological approach so that future students know the process and improve their work to contribute new knowledge to the profession.

During the systematization process, the knowledge learned is shared pointing to the transcendence and constant improvement of the internship program, also in this systematization the data is described and ordered, fundamental aspects of the process are highlighted, recognizing the importance of the social worker in the public sector and its contribution to society and to those who come to the Second Family Commissioner, meaning the profession is integral and important in these sectors, where professionals must have clear theoretical and practical issues.

**Key words:** Role of the social worker, Family commissary, reflection, experience, intervention

## 2. Introducción

La presente sistematización se realizó a partir de la experiencia de práctica en la Comisaría Segunda de Familia (CDF) del municipio de Envigado durante el periodo 2018-2, 2019-1, en esta se pretende dar a conocer de una manera ordenada el proceso de práctica orientada por el modelo praxeológico planteado por Uniminuto, Ver, Juzgar, Actuar, Devolución Creativa.

El objetivo general de la sistematización fue analizar el rol del trabajador social en asesorías familiares y en el acompañamiento a los usuarios que acuden a la comisaría segunda de familia del Municipio de Envigado durante la experiencia de práctica profesional desarrollada entre el periodo 2018-2 y 2019.

Una de sus funciones desarrolladas dentro de este escenario, fueron las asesorías familiares donde acuden familias que desean orientación profesional de sus diferentes dificultades, la mayoría de estas no son de índole legal, sino de prevención, asuntos conciliables y mejoramiento de las situaciones que por sus propios medios se dificulta su tratamiento o solución; es ahí donde el trabajador social interviene en la problemática expuesta, escuchando a los usuarios, realiza un diagnóstico rápido, una devolución y plan de tratamiento a la situación expuesta; cabe anotar que para este trabajo de sistematización se hace la diferencia entre rol y función como asuntos ligados pero totalmente distintos.

En esta sistematización la fase del Ver presenta la Narrativa la cual contiene los antecedentes y que se desea sistematizar, enfocando la investigación en una experiencia

puntual, realizando una contextualización del escenario de prácticas, el eje de la sistematización y los criterios para la elección del objeto.

En la fase del Juzgar se encuentra el objetivo general, los objetivos específicos y los marcos: teórico, conceptual y legal, los cuales posibilitan leer la experiencia, permitiendo darle rigurosidad y sentido a lo planteado.

En la fase del Hacer se ubica el diseño metodológico, el paradigma, enfoque, el tipo de investigación, método/estrategias, técnicas de recolección de la información, población universo, muestra poblacional, consideraciones éticas, línea y sub línea de investigación, recolección, tabulación de la información y hallazgos.

Por último, en la fase de Devolución creativa se realiza la reflexión de la experiencia de práctica y la apuesta de dicha sistematización, se desarrollan: la propuesta de intervención/ investigación, oportunidades de mejora, lecciones aprendidas, conclusiones y recomendaciones, permitiendo reflexionar sobre la intervención profesional frente al lugar del trabajo social en una Comisaria de Familia.

### 3. Fase del ver

#### 3.1 Narrativa

Las Comisarías de Familia (CDF) se conforman y regulan su funcionamiento a partir del requerimiento del decreto 2737 del año 1989 o Código del menor, posteriormente la ley 1098 de 2006 con el Código de Infancia y Adolescencia deroga el anterior código; en el Municipio de Envigado las Comisarías de Familia se encuentran adscritas a la Secretaría de Seguridad y Convivencia, en el año 1990 se consolida la primera Comisaría de Familia la cual atendía las demandas de la comunidad, regulaba y velaba por la garantía de los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes (NNA), en el año 2007 se vio conveniente crear la Comisaría segunda de familia debido al crecimiento poblacional y a las necesidades de la comunidad, las Comisarías primera y segunda se encuentran ubicadas en la zona centro del Municipio, así mismo por la congestión judicial se crean posteriormente la Comisaría tercera y cuarta las cuales se encuentran ubicadas en la casa de justicia del Municipio.

Las Comisarías de Familia consagran su misión desde el Artículo 83 de la ley de infancia y adolescencia presente código “prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia conculcados por situaciones de violencia intrafamiliar y las demás establecidas por la ley” (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2006), proteger y dar prevalencia al cumplimiento y garantizar los derechos a los niños, niñas adolescentes y sus familias. Los artículos 83, 84 y 86 de la presente ley

establece la finalidad de las Comisarías de Familia, las funciones del Comisario de Familia como ente a cargo de proteger a los niños, niñas, adolescentes y las familias que se encuentran en situación irregular, por lo que se establece brindar atención integral, jurídica y psicosocial.

La Comisaría Segunda de Familia de Envigado se articula un equipo interdisciplinario conformado por psicóloga, trabajadora social, comisario de familia y abogado de apoyo, con el fin de garantizar una atención integral e idónea según los requerimientos y necesidades de la comunidad y demás entidades que así lo requieran; durante el tiempo de realización de la práctica profesional comprendida en el periodo 2018-2 y 2019-1 la cual fue un proceso de autogestión de la estudiante y la entidad territorial implicó un convenio entre el Municipio de Envigado y el centro de prácticas, pues no se contaba en ese momento, las funciones desempeñadas fueron:

- ✓ Asesoría familiar individual
- ✓ Asesorías familiares en compañía con la Trabajadora Social
- ✓ Gestión de cupos como medida de protección ante el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) a niños, niñas y adolescentes (NNA) que se encuentren en situación de vulneración de derechos
- ✓ Entrevistas a usuarios, semi-estructurada y estructurada
- ✓ Diagnósticos: por solicitud del Comisario, para intervención psicosocial, para la ejecución y toma de decisiones
- ✓ Acompañamiento a visitas domiciliarias
- ✓ Seguimiento de casos por medio de entrevistas, llamadas telefónicas, visitas domiciliarias.

- ✓ Realización de informes por asesorías, restablecimiento de derechos, vulneración de derechos y demás requerimientos del equipo interdisciplinario
- ✓ Acompañamiento a reubicación de NNA

En el área de Trabajo Social se trabaja de la mano con el equipo interdisciplinario, bajo el rigor de garantizar los derechos fundamentales y la integridad de los niños, niñas, adolescentes y sus familias, la dialéctica grupal y encontrarse en la misma sintonía con respecto a la responsabilidad, agilidad y rigor que se les da a los casos es fundamental para un buen funcionamiento y respuesta oportuna a los usuarios y demás instituciones que lo requieran logrando objetivos en pro al mejoramiento de la calidad de vida, proporcionando herramientas y alternativas de cambio.

Así pues, los directamente beneficiados del buen funcionamiento de la CDF, del cumplimiento de la ley, y de la misión institucional son los usuarios que buscan mejorar y/o superar situaciones familiares o de otra índole como es el caso del restablecimiento de derechos a los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo y garantizando los derechos de los usuarios.

Reconociendo a la familia como protagonista de dicha entidad y siendo el grupo primario de la sociedad por lo que es de vital importancia su atención cuando presentan dificultades en el interior del sistema familiar, ya sea por conflictos conyugales, a nivel estructural, crisis propias de la etapa del ciclo vital, falencias en la comunicación asertiva, entre otros, brindando asesorías ya sea desde el área psicosocial o legal.

Durante las prácticas profesionales se atendieron y acompañaron los procesos realizados por la Trabajadora Social, donde se enfatiza en las asesorías familiares por sensibilización

debido a que las familias que solicitaban el servicio presentaban dificultades de diferentes índoles, en su mayoría por falencias en comunicación asertiva, consensos en el establecimiento de pautas de crianza, dificultades parentales y conyugales en general, brindando por parte del área de Trabajo Social sensibilización y orientación frente a dicha situación; por lo que en el momento de remitir o intervenir se identifica que no hay fortalecimiento del eje preventivo ni de intervención multidisciplinaria con redes aliadas específicas y/o establecidas por fuera del entorno de la Comisaría de Familia donde se podría prestar atención especializada, oportuna y específica según el requerimiento, por lo que la intervención se queda en orientaciones sin seguimiento ni tratamiento efectivo para la mitigación o resolución del conflicto o problema expuesto, esto se presenta por factores estructurales y administrativos ya que debido a la congestión laboral es complejo seguir detenidamente los casos.

### **Misión del Municipio de Envigado**

La Alcaldía de Envigado es una entidad territorial que promueve y fortalece el desarrollo integral, la sostenibilidad y las competencias de sus habitantes, las empresas del sector público y privado y todos los grupos sociales en general; para la planeación, ejecución, acceso y goce de los beneficios generados por los programas y proyectos llevados a cabo por la Alcaldía, por medio del talento humano competente y la óptima utilización de recursos, contribuyendo así con el mejoramiento de la calidad de vida (Alcaldía de Envigado, 2016)

### **Visión del municipio de Envigado**

Envigado al 2030 será un territorio gobernable enmarcado en actuaciones justas, transparentes, legítimas y concertadas entre actores públicos, privados y sociales; será un territorio sostenible ambiental, social y económicamente, con oportunidades de desarrollo humano y una ciudad para el peatón que valora el espacio público, protege el patrimonio cultural de sus barrios y su ruralidad actuando bajo la ética de lo público para generar calidad de vida de sus ciudadanos (Alcaldía de Envigado, 2016).

### **Políticas de calidad**

Satisfacer las necesidades de la comunidad Envigadeña, mediante la formulación y ejecución del plan de desarrollo para el período de gobierno (Directriz No. 01 de la Política de la Calidad).

Desarrollar y fortalecer procesos de automatización que faciliten la transparencia, el control, y el mejoramiento continuo con eficacia, eficiencia y efectividad. (Directriz No. 02 de la Política de la Calidad).

Mejorar las competencias y desempeño del personal de la Administración Municipal. (Directriz No. 03 de la Política de la Calidad). Articular el sistema de gestión de la Administración con otros estándares nacionales e internacionales (Directriz No. 04 de la Política de la Calidad).

Cumplir con las competencias y normas legales vigentes aplicables al municipio, mediante la ejecución del mandato legal de manera permanente. (Alcaldía de Envigado, 2016)

## **Valores**

El municipio de Envigado cuenta con unos principios y valores que desde la administración municipal y todas sus dependencias buscan el total y mejor cumplimiento de ellos, entre los cuales se encuentran:

Transparencia, Eficacia, Eficiencia, Efectividad, Servicio, Disciplina, Respeto, Voluntad, Trabajo en equipo. (Alcaldía de Envigado, 2016)

## **Objetivo institucional secretaría de seguridad y convivencia.**

En la estructura administrativa de la Secretaría de Seguridad y Convivencia se encuentran: Las Comisarías de Familia, las Inspecciones de Policía, el Centro de Emergencia, Centro de Atención Penal Integral para las Víctimas CAPIV, Casa de Justicia, Cárcel Municipal y Central de monitoreo.

Consolidar el Municipio de Envigado como un territorio de paz, con altos niveles de gobernabilidad y gobernanza; con seguridad y cultura ciudadana; fundamentado en la confianza, la tolerancia, la legalidad y la promoción de la convivencia; garantizando de esta forma el acceso y disfrute pleno de los derechos, especialmente, los asociados a la vida, la protección de la integridad personal y del patrimonio económico, así como el acceso a la justicia; que lo lleven a convertirse en un referente de ciudad en el plano nacional e internacional. (Alcaldía de Envigado, 2016)

## **Funciones del comisario de familia**

Según la ley 1098 de 2006 en el artículo 86 las funciones del Comisario son:

1. Garantizar, proteger, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia conculcados por situaciones de violencia intrafamiliar.
2. Atender y orientar a los niños, las niñas y los adolescentes y demás miembros del grupo familiar en el ejercicio y restablecimiento de sus derechos.
3. Recibir denuncias y adoptar las medidas de emergencia y de protección necesarias en casos de delitos contra los niños, las niñas y los adolescentes.
4. Recibir denuncias y tomar las medidas de protección en casos de violencia intrafamiliar.
5. Definir provisionalmente sobre la custodia y cuidado personal, la cuota de alimentos y la reglamentación de visitas, la suspensión de la vida en común de los cónyuges o compañeros permanentes y fijar las cauciones de comportamiento conyugal, en las situaciones de violencia intrafamiliar.
6. Practicar rescates para conjurar las situaciones de peligro en que pueda encontrarse un niño, niña o adolescente, cuando la urgencia del caso lo demande.
7. Desarrollar programas de prevención en materia de violencia intrafamiliar y delitos sexuales.
8. Adoptar las medidas de restablecimiento de derechos en los casos de maltrato infantil y denunciar el delito.
9. Aplicar las medidas policivas que correspondan en casos de conflictos familiares, conforme a las atribuciones que les confieran los Concejos Municipales.

### **Funciones de la trabajadora social.**

Las funciones desempeñadas por la Trabajadora Social de la Comisaría Segunda de Familia son delegadas con el fin de propiciar la integralidad del despacho y por su conocimiento y formación para desempeñarlas, estas son atribuidas en un contrato laboral donde son especificadas, las funciones que se presentan a continuación fueron descritas por la profesional.

- ✓ Sensibilización y motivación en cuanto a problemas de adicción (alcohol, drogas) para remitir a tratamiento especializado.
- ✓ Realización de visitas domiciliarias y de verificación de derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- ✓ Remisión a instituciones especializadas en el área que corresponda según el caso que sea atendido.
- ✓ Acompañamiento a audiencias de conciliación, de restablecimiento de derecho al Comisario
- ✓ Intervención interdisciplinaria en asuntos de violencia intrafamiliar, vulneración de derechos, restablecimiento de derechos
- ✓ Asesorías familiares, conciliaciones, seguimiento a casos y atención por remisiones institucionales.

## Organigrama

El organigrama institucional se despliega jerárquicamente, dando un orden a los mandos y de autoridad competente para desempeñarse según sus cargos, donde encabeza el alcalde municipal, seguido por el secretario de seguridad y convivencia, en esta secretaría se encuentra la Comisaría Segunda de Familia la cual se conforma por el comisario y el equipo interdisciplinario integrado por Trabajadora Social, Psicóloga, abogada de apoyo y secretaria.

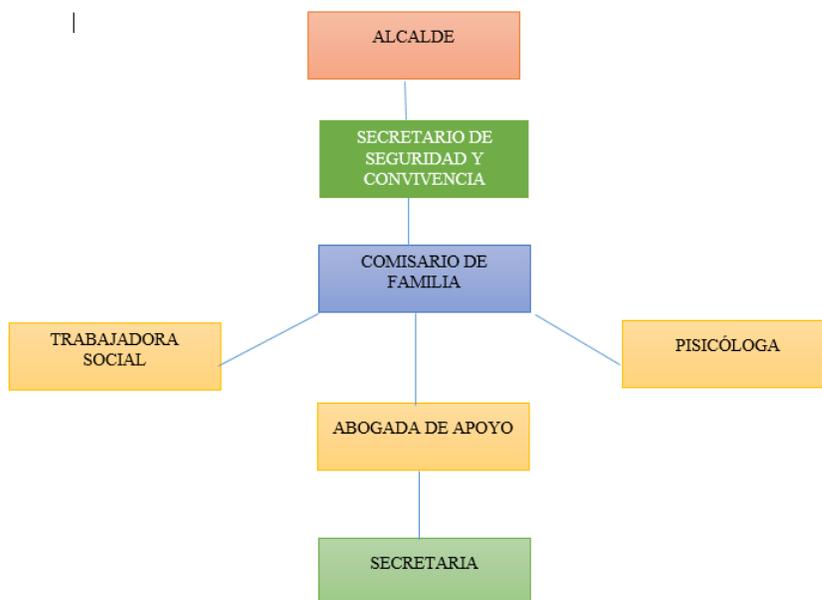


Figura 1 Organigrama institucional 1 Elaboración propia

### 3.2 Eje de la sistematización

La importancia del papel que desempeña el Trabajador Social en la comisaría de familia en la atención de las familias y el acompañamiento que se les brinda a los usuarios que acuden por medio de asesorías.

### 3.3 Problema y pregunta problematizadora

La familia es el escenario donde se fortalecen las personas, allí realizan el primer acercamiento a la sociedad, este núcleo es fundamental, es donde cada individuo se nutre de valores, creencias, cultura la cual posteriormente será transmitida a la sociedad, es primordial dentro de los procesos reconocer, evaluar e identificar las etapas del ciclo vital por la cual atraviesan las familias, debido a que una crisis inesperada o propia de la etapa desencadenaría problemas en sí misma, situaciones que las familias deben afrontar y superar.

Dado que estos problemas y cambios familiares tienen cierta predictibilidad, la comprensión del Ciclo Vital Familiar, permite prever una serie de fenómenos que pueden amenazar la salud familiar y así adelantarse a los hechos mediante acciones preventivas o consejería anticipatoria. Por otro lado, al surgir problemas en la dinámica familiar, el Equipo de Atención Integral de Salud encontrará en el Ciclo Vital Familiar un primer marco para generar hipótesis sobre el origen de los conflictos. Con esta información, es más factible orientar efectivamente a las familias sobre los ajustes que requieren en el contexto físico, psicológico y social de la etapa presente.

(Estrella & Suarez, 2006, p9)

Se reconoce la importancia del fortalecimiento a las asesorías orientadas a las familias en áreas de prevención, promoción y protección frente a los acontecimientos presentados, latentes y de esta manera ayudar a cerrar las brechas que ocasionan los conflictos presentados, proporcionando a los usuarios integralidad en la atención vinculando entidades encaminadas a la mitigación de estas; actualmente la CDF no cuenta

con alianzas específicas establecidas para remitir los usuarios para que estos tengan un mayor abordaje y resolución de la problemática.

Las familias que acuden a la Comisaría de Familia solicitando asesoría con el área de Trabajo Social, lo hacen con el objetivo de mejorar su calidad familiar en el marco de la promoción y prevención de futuros inconvenientes, el mejoramiento de las dinámicas familiares, de comunicación y convivencia, quienes se acercan con más frecuencia son los padres separados, adultos mayores, madres e hijos, y las dificultades presentadas son las pautas de crianza, las falencias en la comunicación asertiva, violencia intrafamiliar, conflictos en el interior de la familia, hijos en edad adolescente con problemas de acatamiento de la norma, conflictos parentales y las crisis naturales de la etapa, problemas conciliables y no conciliables entre otros.

En concordancia con esto, Viveros (2011) cita la afirmación de Cerda (2005) que el problema puede entenderse como una necesidad que debe ser satisfecha; una causa que hay que determinar, descubrir, precisar o explicar; una relación entre fenómenos, cosas o situaciones; es determinación de la existencia, vigencia y viabilidad de una cosa; la identificación de un fenómeno o de una cosa que se considera importante o vigente. (Viveros, Francisco, 2011, p8)

En la actualidad existen entidades públicas a nivel nacional a las cuales las familias pueden acudir y recibir servicios que proporcionen mejoramiento de la calidad en las relaciones familiares y garanticen sus derechos, con el objetivo de generar bienestar en su interior, la Comisaría de Familia es una de esas entidades prestadoras del servicio, este será

el campo de investigación, donde se pretende reconocer el rol y la importancia del Trabajador Social en este campo, su actuación en las asesorías familiares, con el fin de reconocer e identificar posibles falencias y oportunidades de mejorar en la atención familiar, proporcionando atención integral, un mejoramiento de la situación presentada y de esta manera proporcionar integralidad en la intervención, donde se pretende reconocer al Trabajador social como un profesional íntegro que proporciona herramientas, estrategias, es un mediador que pretende aportar a la transformación de las dificultades de los usuarios.

En este escenario se planteó: **¿Cuál es el rol del Trabajador Social en las asesorías familiares y en el acompañamiento de los usuarios que acuden a la Comisaría Segunda de Familia del Municipio de Envigado durante la experiencia de práctica profesional desarrollada entre el periodo 2018-2 y 2019-1?**, posteriormente se formulan preguntas subsidiarias a la luz del análisis y comprensión del objetivo general de esta sistematización las cuales fueron:

-¿Cuáles fueron los métodos utilizados por el Trabajador Social para la atención de las asesorías familiares?

-¿Cómo se realiza el seguimiento de los casos atendidos en las asesorías familiares?

¿Qué conflictos familiares presentan los usuarios que acuden a la comisaría de familia?

¿Cómo reconocen al Trabajador Social en la Comisaría de Familia?

¿Qué tan efectivas son las asesorías familiares para la resolución del conflicto expuesto?

¿De qué manera la comisaría de familia implementa el eje de promoción y prevención ante los conflictos familiares?

<b>Objetivo General</b>	Categoría central	Categoría primer nivel	Categoría segundo nivel
<b>Analizar el rol del trabajador social en asesorías familiares y en el acompañamiento a los usuarios que acuden a la comisaría segunda de familia del Municipio de Envigado durante la experiencia de práctica profesional desarrollada entre el periodo 2018-2 y 2019-1.</b>	Rol del trabajador social	Trabajo social	Intervención
<b>Objetivo específico</b>	Categoría	Categoría primer nivel	Categoría segundo nivel
<b>Describir el rol del Trabajador Social en la Comisaría Segunda de Familia del Municipio de Envigado</b>	Trabajo Social	Rol del Trabajador Social	Educador
<b>Identificar los tipos de conflictos familiares más frecuentes que presentan los usuarios que acuden a la Comisaría Segunda de Familia</b>	Familia	Conflictos familiares	Tipologías Ciclo vital familiar Dinámicas familiares
<b>Explicar cómo se desarrolla la asesoría y acompañamiento a los usuarios por parte del Trabajador Social</b>	Intervención	Asesoría familiar	Acompañamiento familiar

*Tabla 1* la tabla tiene el objetivo sintetizar y clasificar la información.

#### 4. Fase del juzgar

##### 4.1 Objetivo General y Objetivos Específicos

**Objetivo General:** Analizar el rol del trabajador social en las asesorías familiares y en el acompañamiento a los usuarios que acuden a la Comisaría Segunda de Familia del Municipio de Envigado durante la experiencia de práctica profesional desarrollada entre el periodo 2018-2 y 2019-1.

**Objetivos específicos:**

- Describir el rol del Trabajador Social en la Comisaría Segunda de Familia del Municipio de Envigado.
- Identificar los tipos de conflictos familiares más frecuentes que presentan los usuarios que acuden a la Comisaría Segunda de Familia.
- Explicar cómo se desarrolla la asesoría y acompañamiento a los usuarios por parte del Trabajador Social.

#### **4.2 Marco Teórico**

La presente sistematización se realiza principalmente en la orientación de la Teoría general de sistemas (TGS), se identifica que en la Comisaría Segunda de Familia, desde el área de Trabajo Social realizan las entrevistas, los diagnósticos, los estudios de caso y posteriormente las intervenciones generalmente basado en los principios de dicha teoría entendiendo que en esta entidad el sujeto a estudiar es la familia principalmente, por lo tanto, será la guía para analizar el quehacer del profesional y su manera de intervenir y diagnosticar la familia, definiéndose y asignándole un lugar a cada uno de sus miembros, además de darle un sentido a las dinámicas y funciones familiares.

Según la Teoría General de Sistemas, la familia es vista como un todo y no se visualiza manera individual a sus integrantes; esta fue concebida por el biólogo Ludwig von Bertalanffy (1901-1972) quien consideraba al organismo como un sistema abierto en constante intercambio con otros sistemas circundantes por medio de complejas interacciones, la Biología fue la base para la Teoría General de Sistemas; los autores (Fernández & Ponce de León, 2011) plantean la adaptación de esta teoría en la intervención donde no se considera el problema social como un conflicto de la persona, sino que el punto de partida del problema se encuentra en las relaciones que se establecen entre los miembros familiares.

En el análisis de la Teoría se clasifica: el sistema (la familia), los subsistemas (componentes de la familia: subsistemas conyugal/parental, filial y fraternal) y el supra sistema (medio de la familia: amigos, familia extensa, vecinos)” (Fernández & Ponce de León, 2011, p211), en concordancia con lo expuesto, para el Trabajo Social familiar este es de gran importancia para el abordaje en el estudio y posterior intervención.

Debido a que se estudia la familia como un conjunto interconectado por las interacciones, comunicación, dinámicas, y esto posibilita generar mayor alcance a la intervención, reconociendo que ningún integrante de la familia es responsable o único culpable de lo que acontece, sino que es todo el grupo familiar el responsable de la situación y son estos quienes deben asumir los cambios y/o las crisis; por lo que si alguna parte del sistema falla, todas las partes dejan de funcionar correctamente; se debe tratar a la familia como un sistema vivo en constante movimiento y abierto a los cambios.

El objetivo de la Teoría será llegar a comprender cómo los sistemas se relacionan dentro de la jerarquía. El sistema se manifiesta como el conjunto de partes que están en un todo que tendrá unas características peculiares y diferenciadas de las características de sus partes. Cuando se considera la familia desde la Teoría General de Sistemas, se entiende la misma como una totalidad de elementos interactivos e interdependientes sujetos a su propia Teleología (doctrina de las causas finales). Los componentes de la familia son los distintos elementos que interactúan entre sí y fruto de esta interacción se originan comportamientos, funciones, roles, reglas y posicionamientos familiares. (Fernández & Ponce de León, 2011)

Para el Trabajador Social, la aplicación de la Teoría General de Sistemas es de gran utilidad por su integralidad desde sus aportes metodológicos para reconocer las problemáticas de las familias y sus posibles alternativas ante acontecimientos no esperados; las técnicas como el genograma, mapa de relaciones, entrevistas estructuradas, semiestructuradas, son de gran ayuda para la elaboración de un diagnóstico y así analizar a la familia con una visión integradora de todos los miembros e identificar las funciones, interacciones, roles y lugar que ocupan y poder realizar un aporte de las diferentes necesidades de la familia y su posterior abordaje, partiendo de las partes al todo.

En el proceso de sistematización es importante traer a colación la presente teoría debido a que se identificó que es de gran incidencia para los profesionales que se desempeñan en el área familiar, ayuda a profundizar en los diagnósticos y posterior abordaje de la situación, siendo una gran herramienta para la explicación de los fenómenos acontecidos, de las interacciones internas y con el medio que los rodea.

### **4.3 Marco Conceptual**

#### **4.3.1 Categorías**

##### ***4.3.1.1 Trabajo social.***

El Trabajo Social es una profesión dentro de las ciencias sociales, con un proceso histórico en constante evolución y así mismo en su definición, estas aluden al objeto del trabajo social desde perspectivas holísticas e integradoras que permitirán reconocer al trabajo social como una profesión que se desempeña en diferentes contextos, situaciones, y niveles de actuación y la cual realiza importantes aportes sociales, apoyando diversos

procesos sociales que se visualizan en la construcción social, el bienestar, calidad de vida y desarrollo humano.

Es así como la FITS (Federación Internacional de Trabajadores Sociales) realiza una importante definición:

La profesión de trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el trabajo social. (Asamblea FITS-AIETS, 2000, p3).

Esta definición aporta integralidad a los profesionales, a la profesión y al mejoramiento de las condiciones sociales, es el punto de partida para la comprensión, construcción de realidades y las transformaciones que se gestan a partir de esta; los siguientes autores aportarán a la construcción de la definición desde el reconocimiento y del rigor del Trabajo Social como profesión y disciplina.

Alayon, 2014, en su obra *Definiendo el Trabajo Social* recopila diferentes definiciones del Trabajo Social, donde es pertinente rescatar el aporte de Sandoval Trujillo 1970, quien define al Trabajo Social como una praxis científica, con métodos de observación y comprobación, bien definidos e inherentes a un campo de acción concreto: el hombre integral, sus formas de comportamiento y sobre todo sus instituciones sociales y éticas, en cuanto deben servirle para la satisfacción de todas sus aspiraciones. Como profesión, se funda en el reconocimiento de la existencia de la dignidad humana y de su

capacidad de superación, pues mediante procedimientos propios, ayuda a los individuos, grupos y comunidades a valerse por sí mismos y lograr su desarrollo integral, con especial énfasis en aquellos aspectos que más ayuda requieran.

El aporte realizado por Sandoval brinda un acercamiento sobre las maneras de pensar el Trabajo Social desde una perspectiva íntegra basada en la praxis y en multiplicidad de métodos y técnicas para realizar una intervención ya sea con individuos, grupos, familias o comunidades, es allí donde se realiza el abordaje profesional y el retorno a la ciencia en el momento de insertarse en el campo, dejando a un lado lo meramente asistencial, volviéndose así, una profesión de rigor científico.

Friedlander citado por Alayon 2014, lo define como un servicio profesional, basado en el conocimiento científico y en la destreza en las relaciones humanas, que ayuda a los individuos, solos o en grupos, a obtener satisfacción social y personal e independencia. Es usualmente prestado por una agencia social o por una organización conexas (Alayón, 2014, p15).

Montoya. G, Zapata. C y Cardona, citan a Ander-Egg definiendo el Trabajo Social como:

Profesión que promueve los principios de los derechos humanos y la justicia social, por medio de la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales. Específicamente se interesa en la resolución de problemas sociales, relaciones humanas, el cambio social, y en la autonomía de las personas: todo ello en la interacción con su contexto en el ejercicio de sus derechos en su participación como persona sujeta del desarrollo y en la mejora de la sociedad respecto a la calidad de vida en el plano bio-psicosocial, cultural, político, económico y espiritual. (Ander-Egg,1974, p81)

Es así como se puede definir el Trabajo Social como una disciplina que se fundamenta en la praxis como rigor científico, con la capacidad de relacionarse con los seres humanos y con su entorno, utilizando la dialéctica y velando por el cumplimiento de los derechos para obtener satisfacción social; el Trabajador Social lidera y gestiona procesos entre la población y quien debe suplir sus necesidades, apoyando a individuos, familias, grupos y comunidades desde la multiplicidad de herramientas que le brinda la profesión, donde todas las definiciones de los autores se complementan y concuerdan en promover el cambio social, el mejoramiento de la calidad de vida y en las relaciones sociales, donde se estudian los contextos, se abordan, además se establecen métodos para intervenir, siendo una profesión en constante cambio y definición.

#### ***4.3.1.2 rol del trabajador social.***

El rol del Trabajador Social en las asesorías y en el acompañamiento de los usuarios que acudieron a la comisaría de familia durante la experiencia de práctica profesional se identifica que un educador social debido a que en asesorías familiares este orienta, fortalece competencias y habilidades en los usuarios por medio de actividades, tareas y sensibilización en pro al mejoramiento de las relaciones, dinámicas sociales y familiares, por medio de sus saberes cotidianos; Kisnerman (1998) resalta la importancia de tomar acciones frente a las respuestas de quienes son atendidos “Cada vez que un comportamiento resulta inadecuado a una situación dada, obliga a incorporar nuevos elementos o a reorganizar los que ya se poseen, para actuar de acuerdo con las exigencias de la situación. A esto se llama aprendizaje” (p110).

Por lo tanto resulta pertinente tomar la definición de Kisnerman para definir el rol del trabajador social como educador social, lo que se pretende desde el área de trabajo social de la comisaría de familia es buscar alternativas a la resolución de los conflictos, desde la autogestión, donde también se brinda orientación a los usuarios para pensar en la búsqueda de estrategias a sus conflictos, donde según sus capacidades estos pueden generar transformaciones en sus vidas y en sus dificultades con el demás grupo familiar.

Los trabajadores sociales somos educadores sociales en el sentido de animar intencionadamente un proceso que lleve a los actores con quienes trabajamos a reflexionar, con un enfoque de globalidad e historicidad, acerca de sus situaciones problemas y a asumir su propio proyecto frente a éstas. Significamos así la realidad e instrumentamos, para que ellos organizadamente, planifiquen y ejecuten las estrategias con las que van a operar para superarlas. La práctica como acción educativa le da direccionalidad, rescatando su protagonismo en el sentido de insertarlos en la vida social y en la lucha por fortalecer sus iniciativas. Al considerar la educación como factor primordial para el cambio, desarrollamos actitudes de superación, cooperación, ayuda mutua, de convivencia democrática, de desarrollo personal y social (...)

No asumimos el rol de "curadores" de los problemas sociales, proporcionando "recetas", ni el de "experto" tecnócrata, que dice saber de todo, sin haber caminado la realidad. No guardamos nuestros conocimientos como atributos sagrados. Aprendemos y enseñamos conversando con la gente. No actuamos por impulsos emocionales dando, como "buena madre o padre", consejos en base a nuestra experiencia, la que podrá ser muy válida

para nosotros, pero nunca para otros. El consejo impone con mayor o menor grado de sugestión; es un ejercicio del poder fundado en el saber de quién aconseja. (Kisnerman, 1998 pp.109-110).

Es así como el trabajador social se inserta como educador social en el momento que brinda a las familias posibilidades de cambio desde las capacidades de estos para la resolución de problemas, siendo la educación el eje fortalecedor y fundamental para el cambio donde se orienta democráticamente a llegar a consensos y desde la asignación de tareas se posibilita a las familias mejorar su situación, basándose en sus saberes previos se educa y guía, desde el sentir y pensar, proporcionando alternativas y herramientas buscando comunes en puntos opuestos y poner a conversar el problema para lograr mejorar el problema presentado.

El rol del trabajador social de la comisaría de familia se construye a raíz de un contexto social que demanda integralidad del profesional, para dar respuestas asertivas a los usuarios, sensibilizar, apoyar, acoger y brindar educación por medio de diálogos, consensos, allí prima la corresponsabilidad como factor fundamental, basados en la voluntad se comienza a operar y posteriormente se realiza seguimiento al plan de acción y/o a las tareas asignadas, es por eso que el Trabajo Social se integra en la pedagogía como formas de intervenir y evidenciar cambios a nivel de la estructura familiar y social.

#### ***4.3.1.2 Familia.***

El concepto de familia es un término en movimiento y se va reconceptualizando con el tiempo, para definirla existen diferentes variables, las cuales determinan el cómo se interviene y se visualiza, todos los seres humanos pertenecemos a una familia consanguínea y por afinidad, en esta se crean redes, alianzas, tensiones, valores éticos y morales, además

de la existencia de compromisos afectivos, económicos y emocionales, se construye identidad, cultura e inevitables crisis, las cuales pueden ser superadas gracias al vínculo filial .

La familia como parte de un sistema vivo está expuesta a cambios en su estructura, se puede analizar desde las etapas del ciclo vital familiar como herramienta para la comprensión de sus modificaciones y crisis, pudiendo establecer los modos de intervención en Trabajo Social.

Es importante traer a colación la definición de Jelin (2005), quien expone a la familia como la base que fundamenta las relaciones sociales y la cual tiene la gran responsabilidad de fortalecerse internamente con cada uno de sus miembros:

La familia es una institución social anclada en necesidades humanas universales de base biológica: la sexualidad, la reproducción y la subsistencia cotidiana. Sus miembros comparten un espacio social definido en términos de relaciones de parentesco, conyugalidad y patermaternalidad<sup>1</sup>. Se trata de una organización social, un microcosmos de relaciones de producción, reproducción y distribución, con su propia estructura de poder y fuertes componentes ideológicos y afectivos. Existen en ella tareas e intereses colectivos, pero sus miembros también tienen intereses propios diferenciados, enraizados en su ubicación en los procesos de producción y reproducción. (p5)

La familia es el grupo primario de la sociedad, donde se establecen reglas, hábitos y cultura, se compone en diversidad de estructuras, en la familia existe una identidad común,

---

<sup>1</sup> El marco conceptual de las ideas presentadas en este artículo está desarrollado de manera más completa en Jelin 1998.

se diferencia de los demás grupos de la sociedad por ser el formador de los ciudadanos y la responsable de sus actuaciones por fuera de este grupo por lo que es vista como la primera institución, es allí donde individualmente se fortalecen las personas e interaccionan unas con otras aprendiendo y formándose particularmente con sus creencias y costumbres.

El contexto es determinante y de acuerdo a las culturas, creencias y demás construcciones sociales se comportan y confluyen las personas que comparten socialmente sus emociones, aprendizajes que posteriormente serán transmitidos a los demás grupos sociales, es fundamental potenciar y ayudar al mejoramiento del grupo cuando este acude a solicitar atención, el trabajador social es quien posibilita herramientas para mejorar la calidad en las relaciones familiares, identificando las falencias y abordarlas para que el sistema pueda continuar funcionando correctamente, por lo que se puede leer a la familia en una dimensión espacio-tiempo y desde allí se pueden concebir las conexiones, tensiones, alianzas y transformaciones como escenario de la formación del ser humano.

Es así como Ponce (2018), reafirma:

La familia escuela de valores y virtudes. La familia es el primer lugar donde se experimentan valores como la justicia, el respeto, el amor, etc. En suma, es en la familia donde se adquiere conciencia de la jerarquía de valores. «La familia es el lugar donde los padres se convierten en los primeros maestros de la fe para sus hijos. Es una tarea artesanal, de persona a persona (p13).

Por su parte Giddens (2013) al retomar la familia y las relaciones íntimas propone comprender tres conceptos:

Una familia es un grupo de personas directamente ligadas por nexos de parentesco, cuyos miembros adultos asumen la responsabilidad del cuidado

de los hijos, los lazos de parentesco son los vínculos que se establecen entre los individuos mediante el matrimonio o por las líneas genealógicas que vinculan a los familiares consanguíneos (madres, padres, hermanos, hermanas, hijos, etc.). El matrimonio puede definirse como una unión sexual entre dos individuos adultos socialmente reconocida y aprobada, aunque esta definición no está universalmente aceptada. Cuando dos personas se casan, se convierten en parientes y los lazos matrimoniales les vinculan a un grupo más amplio de personas. Los padres, hermanos, hermanas y otros familiares consanguíneos se convierten en parientes del cónyuge mediante el matrimonio. (p.44)

El concepto de familia es visto tradicionalmente por la unión de dos personas por afinidad que desean conformar un hogar e iniciar una convivencia, el matrimonio es contemplado como uno de las primeras etapas del ciclo vital familiar, actualmente la familia se ha percibido descompuesta y ha perdido los valores tradicionales donde anteriormente se idealizaba como un espacio definitivo para la autorrealización y la composición de nacer, crecer, vivir y morir en ella, estos cambios generan tensiones y dificultades para la supervivencia del grupo.

#### ***4.2.1.3 conflictos familiares.***

El conflicto es parte de la convivencia debido a situaciones emocionales, diferencia de ideas, resistencias, situaciones de dificultad que si no son resueltas adecuadamente generan malestar entre los miembros de la familia, el deterioro de los vínculos afectivos, el conflicto resuelto se puede transformar en oportunidades de mejorar los lazos familiares y

reconocerlo posibilita resolver futuros inconvenientes por sus propios medios, logrando generar mejores formas de relacionamiento.

Apoyando la idea de Silva (2008), cita a Vold (1967) quien afirma que las relaciones sociales son producto de la interacción de los sujetos y sus intereses y los cuales son parte de los procesos sociales naturales:

Las relaciones sociales son interactivas, o sea, los sujetos partícipes del conflicto se expresan a través de acciones sociales que conllevan intercambios entre los actores. Esas acciones, por regla general, hacen parte de un proceso, no suelen ser aisladas, ocasionales, ni arbitrarias. En tanto proceso de actuaciones de una persona, un grupo o un pueblo, sólo pueden ser entendidas en términos históricos y sociales. El concepto de proceso traduce, también, que las relaciones sociales se prolongan a lo largo del tiempo y del espacio, en continuo movimiento. Como proceso social la interacción y el conflicto social aparecen como un flujo interminable de influencias recíprocas, movimientos, contra movimientos, controles y verificaciones (Vold, 1967, p10)

Reconociendo los procesos que conllevan a estos lo cuales son parte de la cotidianidad, convivencia y de la relación humana, en la Comisaría de Familia se presentan conflictos de distinto índole y causa, entre estos se encuentran más frecuentemente:

- ✓ Falencia en la comunicación dentro del hogar
- ✓ Conflicto por crisis propia de la etapa
- ✓ Pérdida de valores por parte de los hijos
- ✓ Conflicto por desacatamiento de la norma
- ✓ Acuerdo de alimentos y visitas

- ✓ Incumplimiento a conciliaciones
- ✓ Alienaciones parentales
- ✓ Violencia intrafamiliar
- ✓ Conflictos económicos
- ✓ Ruptura de vínculos con familia extensa

Teniendo en cuenta lo anterior, la resolución de conflictos son mediados en este caso por la Comisaría de Familia, allí se busca la solución o mejora, por medio de estrategias que posibiliten reducir la tensión, proporcionando estrategias y alternativas para minimizar la situación y el impacto, reconociendo que las familias tienen los recursos necesarios para resolverlo, desde la autogestión, la cual puede ser orientada por el equipo psicosocial.

#### ***4.3.1.4 Intervención.***

La intervención en Trabajo Social es un ejercicio específico en relación a los procesos sociales en pro a la transformación para eliminar o minimizar las causas del malestar, donde se establecen las técnicas y métodos claves para insertarse posterior a un diagnóstico claro, es actuar asertivamente, es pertinente tener presente a autores como Bárbara García Godoy y Margarita Rozas et. al (2013), quienes realizan un aporte teórico en la definición de esta categoría, “deconstruir, construir y reconstruir, son procesos coexistentes de la intervención, entendida como una acción que investiga las situaciones problema, reconstruyéndose con los sujetos, para construir el objeto desde el sistema de significados que comparten y transformar, reconstruyendo, una situación nueva.” (p 27).

En el libro *el proceso metodológico y los modelos de intervención profesional La impronta de su direccionalidad instrumental y su revisión conceptual actual (2013)*, resaltan el aporte

de Margarita Rozas respecto a la definición de dicha categoría, la cual es clara en el momento de especificar la metodología en la intervención en trabajo social:

“(…) Defina el proceso metodológico de la intervención profesional como la secuencia de tres momentos: inserción, diagnóstico y planificación donde se pueden combinar abordajes de carácter individual-familiar, grupal-comunitario y diferentes técnicas de acuerdo con la problemática del objeto de intervención. Se distancia de la propuesta del método básico (investigación, diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación) por entender que se trata de un formalismo instrumental, etapista y lineal. La intervención profesional se genera en la dinámica social y en la relación sujeto-necesidad como expresión particular de la cuestión social. El carácter flexible de la metodología de intervención que propone deriva de la relación dialéctica entre sujeto y estructura. La autora plantea la importancia de vislumbrar la necesidad de los actores sociales en términos de derechos, encuadrados en principios de justicia social. Los actores de la intervención profesional son los sujetos con sus demandas y la racionalidad que le dan; la institución con sus propios objetivos y su racionalidad respecto a los sujetos con sus necesidades; y el trabajador social con su saber específico para analizar esa relación sujeto-necesidad como expresión complejizada de la “cuestión social” (Bárbara García Godoy et.al., pp 43-44)

La intervención como proceso sistemático se posibilita por medio de la dialéctica para así conocer la necesidad de la intervención y las herramientas a emplear, se concibe bajo los principios de la justicia social y se pretende dar cumplimiento a los objetivos de las instituciones o del caso particular y minimizar los efectos de la problemática presentada, es

el trabajador social quien tiene las posibilidades desde su profesión para acceder y realizar todo un proceso o plan de acción.

Borgianni y Montaña (2000) conciben al Trabajo Social como partícipe de los procesos sociales, lo que requiere propender a fortalecer estos procesos de intervención, acordes con los particulares contextos históricos (espacio y tiempo) en los que se desarrollan. Analizándolo históricamente en relación con la dinámica del Estado, de las clases sociales, de las Políticas Sociales.  
(p 93)

La intervención profesional es la acción posterior a un proceso esquematizado el cual se realiza luego del diagnóstico y es la manera de actuación frente a las situaciones presentadas las cuales requieren de la ayuda profesional del Trabajador Social; la intervención se realiza según la emergencia y necesidad de los sujetos, por medio de herramientas y estrategias que posibiliten el mejoramiento de la situación inicial, dándole rigurosidad a la profesión y a su quehacer.

Desde una entidad pública se debe dar cumplimiento a los objetivos, a la garantía de los derechos y a la protección de los sujetos; en la Comisaría de Familia se realizan los procesos de intervención luego de conocer el problema a través de un diagnóstico, por medio de herramientas como entrevistas y visitas domiciliarias se identifica como poder actuar según las dinámicas de las familias, su interés, relevancia, voluntad, entre otros aspectos para poder realizar una correcta intervención que genere resultados efectivos.

#### 4.4 Marco Legal

El presente marco legal tiene como finalidad dar a conocer las principales normas, artículos, decretos y políticas públicas que se han trabajado en la presente sistematización, teniendo como base, la Constitución Política de Colombia de 1991 y demás normatividad que surge a raíz de la prevalencia de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y sus familias; a continuación se presenta una matriz donde se evidencian las normas y sus artículos más pertinentes en el proceso de la sistematización de experiencias en la Comisaría Segunda de Familia, donde se busca estructurar e identificar las líneas de la presente investigación, siendo este marco legal una guía para la construcción de todo el proceso, ya que son los lineamientos y las guías que orientan el quehacer de los profesionales.

Además de dar a conocer el primer código que ampara y garantiza los derechos de los menores, el cual ha sido derogado por el código de infancia y adolescencia, ley 1098 de 2006 la cual es fundamental para el ejercicio en las Comisarías de Familia el cual establece normas sustantivas y procesales para la protección integral de los niños, las niñas y los adolescentes, garantizar el ejercicio de sus derechos y libertades consagrados en los instrumentos internacionales de Derechos Humanos, en la Constitución Política y en las Leyes, así como su restablecimiento. Dicha garantía y protección será obligación de la familia, la sociedad y el Estado. (pp. 9-10)

Norma	Año de expedición	Artículo
Constitución Política de Colombia	1991	Artículo 42: La familia es el núcleo fundamental de la sociedad. Se constituye por vínculos

<p>DECRETO 2737 código del menor (Derogado por la ley 1098 de 2006)</p>	<p>Noviembre 27 de 1989</p>	<p>naturales o jurídicos, por la decisión libre de un hombre y una mujer de contraer matrimonio o por la voluntad responsable de conformar.</p> <p>El Estado y la sociedad garantizan la protección integral de la familia. La ley podrá determinar el patrimonio familiar inalienable e inembargable. (Constitución Política de Colombia, 1991)</p> <p>Artículo 44: Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión. Serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos. Gozarán también de los demás derechos consagrados en la Constitución, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por Colombia. (Constitución Política de Colombia, 1991)</p>
<p>LEY 1098 Código de la Infancia y la Adolescencia</p>	<p>Noviembre 06 de 2006</p>	<p>El Código tiene como objeto consagrar los derechos fundamentales del menor donde se adoptan medidas para proteger al menor que se encuentra en situación irregular, señalar la competencia y procedimientos para garantizar los derechos del menor. (Presidente de la República de Colombia, 1989)</p>

Artículo 1: El código tiene como finalidad garantizar a los niños, a las niñas y a los adolescentes su pleno y armonioso desarrollo para que crezcan en el seno de la familia y de la comunidad, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión. Prevalecerá el reconocimiento a la igualdad y la dignidad humana, sin discriminación alguna. (EL CONGRESO DE COLOMBIA, 2006)

ARTÍCULO 3: Sujetos titulares de derechos. Para todos los efectos de esta ley son sujetos titulares de derechos todas las personas menores de 18 años. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 34 del Código Civil, se entiende por niño o niña las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad. (p3)

Artículo 51: El restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas o los adolescentes es responsabilidad del Estado en su conjunto, a través de las autoridades públicas, quienes tienen la obligación de informar o conducir ante la Policía, las Defensorías de Familia, Las Comisarías de Familia o en su defecto, los Inspectores de Policía o las Personerías Municipales o Distritales a todos los niños, las niñas o los adolescentes que se encuentren en condiciones de riesgo o vulnerabilidad. Cuando

ACUERDO N°  
017-2008- Política  
Pública de la  
infancia y la  
adolescencia del  
Municipio de  
Envigado”

Abril 18 de 2008

esto ocurra la autoridad competente deberá asegurarse de que el Sistema Nacional de Bienestar Familiar garantice su vinculación a los servicios sociales. (p.20)

ARTÍCULO 83. COMISARÍAS DE FAMILIA. Son entidades distritales o municipales o intermunicipales de carácter administrativo e interdisciplinario, que forman parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, cuya misión es prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia conculcados por situaciones de violencia intrafamiliar y las demás establecidas por la ley. (p 31)

ARTÍCULO 84. CREACIÓN, COMPOSICIÓN Y REGLAMENTACIÓN. Todos los municipios contarán al menos con una Comisaría de Familia según la densidad de la población y las necesidades del servicio. Su creación, composición y organización corresponde a los Concejos Municipales.(p. 31)

Artículo 85 y 86: Se establecen las calidades y funciones del Comisario de Familia.

La presente ley tiene por objeto fortalecer y garantizar el desarrollo integral de la familia, como núcleo fundamental de la sociedad.

En desarrollo del objeto se contempla como deber del Estado proveer a las familias y a sus integrantes, herramientas para potenciar sus recursos afectivos, económicos, culturales, de solidaridad y criterios de autoridad democrática, de manera que los programas de atención a la familia y a sus miembros prioricen su unidad y la activación de recursos para que funcione como el instrumento protector por excelencia de sus integrantes. (CONGRESO DE LA REPÚBLICA, 2009)

Se adopta la política pública a la ley 1098 de 2006, según las necesidades y requerimientos de los niños, niñas y adolescentes del Municipio, entre sus objetivos se encuentran:

- Orientar la acción y los recursos del municipio, hacia el logro de condiciones sociales, económicas, políticas, culturales y ambientales, que hagan posible el desarrollo de las capacidades y las oportunidades de los niños, las niñas y los adolescentes del municipio de Envigado, como sujetos en ejercicio responsable de sus derechos.
- Mantener actualizados los sistemas y las estrategias de información, que permitan el diagnóstico, focalización y análisis de las situaciones actuales de los niños, niñas

		<p>y adolescentes del municipio y fundamentar la toma de decisiones adecuadas y oportunas sobre la materia, en el marco de la protección integral y garantía de Derechos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fortalecer la articulación interinstitucional e intersectorial que lleve a la coordinación y optimización de recursos y acciones.</li> <li>● Promover una cultura de la infancia, a través del diseño e implementación de estrategias de información, educación y comunicación, que lleven al reconocimiento de niños, niñas y adolescentes del municipio, como sujetos de derechos y actores importantes del desarrollo local. (Concejo Municipal de Envigado, 2008, pág. 1)</li> </ul>
--	--	---

## 5. Fase del hacer

### 5.1 Paradigma

Los paradigmas son los marcos-teorías que serán utilizadas para el desarrollo de la investigación, dándole un enfoque donde se opera por medio de sistemas de investigación,

de acuerdo con Medina Bermúdez (2000) citando a Kuhn (1962) quien define el paradigma como

Un conjunto de suposiciones interrelacionadas respecto al mundo social que proporciona un marco filosófico para el estudio organizado de este mundo.

Un paradigma: Sirve como guía para los profesionales en una disciplina porque indica las cuestiones o problemas importantes a estudiar; se orienta hacia el desarrollo de un esquema aclaratorio; establece los criterios para el uso de herramientas apropiadas y proporciona una epistemología. Un paradigma no sólo permite a una disciplina aclarar diferentes tipos de fenómenos sino que proporciona un marco en el que tales fenómenos pueden ser primeramente identificados como existentes. (p79)

La presente sistematización se realiza bajo el paradigma comprensivo, reconociendo que la teoría general de sistemas es fundamental para la realización de las prácticas profesionales y como principal elemento teórico para comprender el funcionamiento de la familia, reconociendo que hace parte del paradigma positivista, sin embargo la postura analítica se realiza a la luz del paradigma comprensivo, donde se busca interpretar las realidades de los sujetos por medio de su experiencia y desde lo subjetivo, los hechos no están definidos por completo sino que es una construcción de realidades, relación sujeto-objeto, actuaciones profesionales, interacción y resultados, se resignifica lo estudiado y lo experimentado, la interpretación da un sentido holístico a la investigación debido a que permite reconocer las realidades, orientado a la construcción teórica del sujeto individual o social, se interactúa constantemente con el contexto y la academia, logrando enlazar y nutrir cada uno de estos escenarios.

## 5.2 Enfoque

El enfoque de esta Sistematización es Cualitativo, siguiendo la idea de Galeano en su libro *diseño de proyectos en la investigación cualitativa* (2004), el enfoque cualitativo de investigación social aborda realidades subjetivas e intersubjetivas como objetos legítimos de conocimientos científicos, lo cual apunta a la construcción de la realidad partiendo de las perspectivas de los actores y del reconocimiento del contexto, de las particularidades, basándose en la subjetividad como determinante del conocimiento, es fundamental reconocer las fuentes de información, de su confiabilidad, por lo tanto se trabaja de manera interactiva, como lo expresa Galeano afirmando que dicho enfoque privilegia la recolección de información, la dialéctica y la realidad sociocultural:

La investigación cualitativa es multimétodo: es interpretativa, naturalista, estudia las personas en su ambiente natural, tratando de entender el sentido, de interpretar el fenómeno en términos de lo que significa para la gente, de lograr una aproximación más cercana del objeto que se estudia (Galeano, 2004, p20).

## 5.3 Tipo

La presente sistematización es de tipo descriptivo ya que se dará cuenta de un proceso sistemático llevado a cabo en un periodo de tiempo, con la descripción se enfatiza en dar cuenta cómo se han realizado y ejecutado, la pretensión es describir los modos de actuación y de ejecución de los procesos llevados a cabo en la experiencia de práctica profesional.

## 5.4 Método/ estrategias

El método con el cual se realiza la sistematización es el hermenéutico, es pertinente su abordaje ya que como lo señala Ruedas et al (2009) en el texto *Epistemología de la*

*investigación cualitativa*, tratar de conocer los hechos, los procesos y los fenómenos en general, sin limitarlos sólo a la cuantificación de algunos de sus elementos. Se establece entonces, un procedimiento que da un carácter particular a las observaciones. Es un proceso de interrelación mutua, por lo que no importa tanto la generalización de sus conclusiones, sino la particularidad del fenómeno estudiado de tal modo que se dan, entre los elementos constituyentes, relaciones dependientes, dialógicas y participativas, donde el investigador se sumerge en la realidad para captarla y comprenderla (p6).

Su objetivo principal es entender a la sociedad desde su perspectiva, el actor como sujeto protagonista de lo que se investiga, aludiendo de la conexión texto/ contexto, donde siempre debe haber interacción y se debe nutrir la academia y mejorar constantemente la experiencia y así darle mayor rigor a la intervención.

### **5.5 Técnicas de recolección de información**

La recolección de información inicialmente se realiza por medio de fuentes secundarias en las bases de datos, revisión de archivos, donde se obtiene la información base para la construcción de la sistematización, además de utilizar el proyecto de intervención de prácticas profesionales como guía y orientación para retroalimentar, siempre en función del texto al contexto y del contexto al texto permitiendo un análisis claro y objetivo desde los planteamientos de los autores y de la realidad abordada, posibilitando a la sistematización de experiencias recuperar los aprendizajes, errores, y logros alcanzados durante su desarrollo, retroalimentando la experiencia y rescatando aportes valiosos.

Se aplicó una entrevista semi-estructurada a los profesionales que integran el equipo de la Comisaría de Familia, recopilando la información pertinente, y dar cuenta del conocimiento y de los procesos llevados a allí, basado en los objetivos de la presente

sistematización, se realizó una entrevista por funcionario, teniendo en cuenta que será la misma para todos estos, como criterios de selección, se evidencia la importancia de reconocer por medio de los profesionales que integran el equipo los planteamientos iniciales de la sistematización, los profesionales seleccionados son: Trabajadora Social, Psicóloga, Comisario, Abogada de apoyo.

Los criterios de selección de la muestra poblacional son intencionada y probabilística debido a que el equipo de profesionales hizo parte de la experiencia, lo que permite el abordaje de personas que suministran información y además de cumplir criterios como:

- ✓ Funcionarios de la administración municipal vinculados o contratistas
- ✓ Experiencia en el cargo
- ✓ Competentes en el desarrollo de las funciones
- ✓ Interacción y relación directa con la Trabajadora Social y su quehacer.

La siguiente tabla presenta el plan operativo de la sistematización donde se da cuenta de las actividades realizadas para su desarrollo y ejecución de forma ordenada y cronológica

Objetivo general	Objetivos específicos	Actividades	Responsables	Participantes	Instrumentos/ Técnicas	Fechas
------------------	-----------------------	-------------	--------------	---------------	------------------------	--------

<b>Analizar el rol del trabajador social en las asesorías familiares y en el acompañamiento a los usuarios que acuden a la Comisaría Segunda de Familia del Municipio de Envigado durante la experiencia de práctica profesional desarrollada entre el periodo 2018-2 y 2019-1.</b>	Describir el rol del Trabajador Social en la Comisaria Segunda de Familia del Municipio de Envigado	Revisión de fuentes secundarias: -Estado de la cuestión; revisión de repositorio institucional -Referentes bibliográficos para la construcción de marcos	Juliana Granda Moncada	Referentes bibliográficos -Revisión documental -Biblioteca Uniminuto	Revisión documental -Revisión de trabajos anteriores	2019-2/2020-1
		revisión documental -Proyecto de intervención de prácticas profesionales	Juliana Granda Moncada	Referentes bibliográficos -Revisión documental -Biblioteca Uniminuto	Revisión documental -Revisión de trabajos anteriores	18/03/2020
		Realización de entrevista semi-estructurada	Juliana Granda Moncada	Equipo interdisciplinario de la comisaria segunda de familia	-Guía de Entrevista semi-estructurada	2019-2/2020-1

	Identificar los tipos de conflictos familiares más frecuentes que presentan los usuarios que acuden a la Comisaria Segunda de Familia	Revisión de fuentes secundarias: -Estado de la cuestión; revisión de repositorio institucional -Referentes bibliográficos para la construcción de marcos -Revisión documental -Proyecto de intervención de prácticas profesionales	Juliana Granda Moncada	Referentes bibliográficos -Revisión documental -Biblioteca Uniminuto	Revisión documental -Revisión de trabajos anteriores	18/03/2020
		Realización de entrevista semi-estructurada	Juliana Granda Moncada	Equipo interdisciplinario de la comisaria segunda de familia	-Entrevista semi-estructurada	18/03/2020
	Explicar cómo se desarrolla la asesoría y acompañamiento a los usuarios por parte del Trabajador Social	Revisión de fuentes secundarias: -Estado de la cuestión; revisión de repositorio institucional -Referentes bibliográficos para la construcción de marcos -Revisión documental -Proyecto de intervención de prácticas	Juliana Granda Moncada	Referentes bibliográficos -revisión documental -Biblioteca Uniminuto	Revisión documental -Revisión de trabajos anteriores	18/03/2020

	profesionales				
	Realización de entrevista semi-estructurada	Juliana Granda Moncada	Equipo interdisciplinario de la comisaria segunda de familia	-Entrevista semi-estructurada	18/03/2020

Tabla 2: Plan operativo de sistematización

## 5.6 Población universo

La población universo fue la Comisaria de familia como campo de desarrollo de las prácticas profesionales, del proyecto de intervención y posteriormente de sistematización de la experiencia.

## 5.7 Muestra poblacional

Como muestra poblacional se toma una fracción de las funciones desempeñadas, en este caso fueron las asesorías familiares y los profesionales del equipo interdisciplinario, estos últimos como herramienta para la indagación de asuntos pertinentes y como parte fundamental de la experiencia.

## 5.8 Consideraciones éticas

Las consideraciones éticas del Trabajador Social deben ser entendidas como un compromiso personal y profesional, que orienta a un buen ejercicio con los sujetos y con el entorno donde se desarrolla, comprendidos como principios inviolables encaminados al cumplimiento y respeto de estos, la ética vista como determinante en la actuación del ser humano que tiene la racionalidad de diferenciar lo bueno de lo malo y sus repercusiones, se debe adoptar una actitud de empatía, de reconocimiento del otro en cuanto al contexto social que lo rodea y las implicaciones en la toma de decisiones.

El profesional que se desempeña en Comisaria de Familia debe ser quien promueva el bien de los individuos por encima de la conveniencia particular, el trabajador social debe velar por la justicia social, por la dignidad de los individuos garantizando el debido proceso para que no sean violados sus derechos fundamentales.

La igualdad sin importar raza, sexo, condición económica ni social, como fundamento es importante tener claro la confidencialidad y el respeto, estas acciones éticas encaminadas al cumplimiento de los fines de la profesión.

Para desarrollar el ejercicio de la investigación se tuvo en cuenta los principios éticos mencionados anteriormente primando la confidencialidad, consideraciones de manejo de la información, únicamente esta será utilizada para fines de la investigación.

### **5.9 Línea y sub línea de investigación**

Se abordara la línea de “Desarrollo humano y comunicación” como fuente de conocimiento de la comunicación humana reconociendo la relación entre lenguaje y pensamiento

La sub línea de investigación es Familia Infancia y Adolescencia apoyado de sus temáticas con el fin de abordar y desarrollarlas dentro del contexto de la experiencia y de la

formación académica, enlazándose y configurando nuevos aprendizajes y apostando a la creación de nuevo conocimiento.

### **5.10 Recolección, tabulación de la información**

En este punto se retomó la experiencia de la práctica profesional de una manera más detallada y cronológica, rescatando de esta puntos específicos, preguntas iniciales y aspectos relevantes desarrollados en el campo de práctica, Jara (sf) argumenta que en la sistematización es necesario enfocarse en delimitar la experiencia la cual se considere más relevante, por lo tanto se debe precisar en que el objetivo concuerde con la experiencia y con lo que se va a sistematizar; se plantea el objetivo en relación con la propuesta de intervención de las prácticas profesionales permitiendo replantear conocimientos metodológicos y teóricos adaptándose al contexto en el cual se desarrollan los procesos de aprendizaje.

Las prácticas profesionales se ejecutan en los semestres 6 y 7 iniciando en el mes de Agosto de 2018 y finalizando en Noviembre del mismo año, y se les da continuidad en Marzo de 2019, el retraso debido a procesos administrativos entre la Universidad y el Municipio, finalizando en el mes de Julio de 2019, las prácticas fueron un proceso de autogestión ya que Uniminuto no contaba en ese momento con convenio con el Municipio de Envigado.

Durante la práctica profesional se desarrolló semana a semana un cronograma y plan de actividades el cual permitió realizar un proceso ordenado y claro; la experiencia en comisaria de familia fue enriquecedor a nivel personal, profesional y académico generando el fortalecimiento de habilidades de relacionamiento, comunicación, de intervención, investigación , permitiendo poner en práctica todo lo aprendido en la universidad y a partir

de allí tejer nuevos conocimientos que aporten a la profesión, al escenario de prácticas y a la academia.

En el primer mes se desarrolla el proceso de adaptación al escenario, donde se da inducción de los formatos allí trabajados: hoja de evolución, Vulneración de derechos y lo que implica trabajar con cada uno de ellos, la Trabajadora social es quien lideró y acompañó los procesos desarrollados todas las semanas: visitas domiciliarias, entrevistas de sensibilización, seguimientos, vulneración de derechos entre otros procesos.

Durante el periodo de adaptación al campo de práctica se trabajó en compañía permanente de la cooperadora y trabajadora social Gladis Vélez; es importante resaltar el punto más relevante de todo el proceso de práctica, identificando que en la comisaría de familia se debe tener claro el método de trabajo social individual y con familias, su abordaje, técnicas, nociones de la ley de infancia y adolescencia y el trabajo articulado con el equipo interdisciplinario, ya que se realizaban informes constantemente que debían dar respuesta a las demandas de los usuarios y del comisario de familia.

Posterior al reconocimiento del campo de práctica Se comienza con la fase del juzgar donde se identificaron las principales problemáticas, partiendo de un diagnóstico institucional y de los casos ya presentados y atendidos se identifican las necesidades de la comisaría de familia: debido a la congestión y represamiento de casos, a los mismos no se les brinda el seguimiento y continuidad que necesitan; dicho diagnóstico fue apoyado por técnicas interactivas como el árbol de problemas y la observación participante donde los profesionales pudieron plasmar lo que consideraban los principales problemas en los usuarios, permitiendo segregarse a los grupos con más incidencia, las dificultades entre padres separados son las situaciones presentadas más comunes.

Se propuso para el proyecto de intervención realizar talleres con este grupo seleccionado los cuales debían cumplir con los siguientes requisitos:

- ✓ Tener expediente en la comisaría segunda de familia
- ✓ Haber recibido atención por el área de Trabajo social
- ✓ Tener hijos en común
- ✓ Frecuencia y/o seguimiento del caso
- ✓ Que la situación sea conciliable y no de índole legal

Los talleres inicialmente se realizaron únicamente por los casos remitidos a trabajo social ya que quienes lo desarrollarían serían los practicantes y no los profesionales de la Comisaría; el objetivo del proyecto tendría duración de dos meses, y se haría en cuatro sesiones claves que permitirían a la comisaría cerrar estos casos sin necesidad de estar en el despacho, reconociendo a este como un ambiente de tensión, difícilmente conciliación y reconocimiento de sus falencias, los talleres se desarrollarían en un lugar descentralizado para disminuir tensiones entre los usuarios, en los talleres se propuso trabajar: pautas de crianza, comunicación asertiva, obligaciones y deberes de los hijos, relaciones interpersonales, y para finalmente llegar a acuerdos entre ambos padres los cuales quedarían plasmados en el expediente dándole cierre final a los casos con el aval del comisario de familia.

Cabe anotar que el desarrollo del taller se realizaría en la tercera fase de las prácticas denominada “Actuar”, posterior la exposición del proyecto al equipo interdisciplinario, los aprendizajes, retos, aportes como la (devolución creativa) para el equipo fue altamente atractivo argumentando que dichos talleres facilitarían la descongestión de los expedientes y de los casos, además de darle integralidad a la comisaría de familia como profesional en formación y el equipo menciona que como futura

profesional hice parte fundamental de este, contribuyendo a la mejora del servicio prestado a los usuarios, a la calidad y a nuevos conocimientos a la profesión, a el área de Trabajo social y al equipo en general.

La propuesta de intervención no se ejecutó debido a los tiempos de práctica, planeación y ejecución así como la selección del grupo debían contar con mínimo tres meses para tener suficientes usuarios, permisos de trabajo, llamadas para citaciones y elaboración de informes permanentes de monitoreo, quedó planteada para futuros profesionales en formación, el equipo interdisciplinario de la comisaría en el momento de la evaluación evidenciaba un interés porque en el lugar no se desarrollaba el componente de promoción y prevención, los talleres permiten el desarrollo de estos dos elementos, dándole integralidad a la labor de la entidad y nutriendo sus procesos.

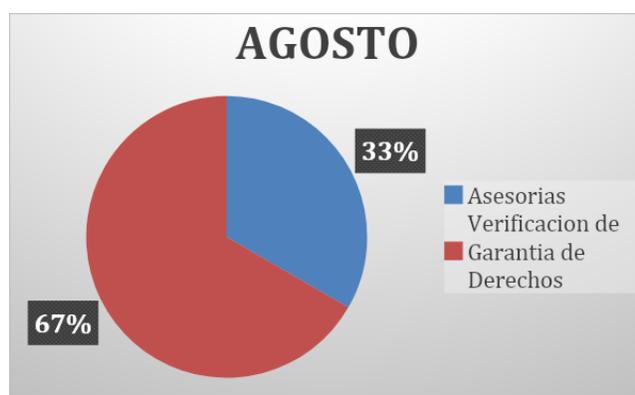
Basado en el diagnóstico y en el proyecto de intervención realizado en las prácticas profesionales se determina ir por la misma línea y profundizar en los procesos de trabajo orientados a las familias que acuden al área de trabajo social por dificultades de comunicación, fraternales, paternales, conyugales, los cuales no tienen índole legal y son conciliables, así que, se decide reconocer el rol de la trabajadora social en estos casos de asesoría familiar.

Es importante mencionar que en este trabajo de sistematización de experiencias se concibe diferente el rol a las funciones, ya que las funciones están establecidas en el contrato laboral, pero el rol es desarrollado éticamente según cada profesional, por lo que se desea identificar cuál es su rol frente a las asesorías familiares, siendo estas apenas una de las funciones desarrolladas por la profesional, las asesorías son las más recurrentes y a la que menos se le realiza seguimiento, más adelante en el desarrollo de las entrevistas a los

funcionarios se explicará detalladamente el tema de las asesorías familiares y demás cuestiones importantes para el desarrollo de la sistematización.

Es importante rescatar el quehacer en el proceso de práctica; semana a semana se realizaban visitas domiciliarias para hacer seguimientos a casos de vulneración de derechos, ubicación de medida legal a niño, niña y adolescente, acompañamiento, seguimientos a los casos, asesorías familiares.

A continuación, en las gráficas se evidenciará los casos atendidos durante el periodo de práctica profesional, donde se evidencia las variables mes a mes en los tipos de atenciones presentadas con la definición de cada una de las funciones desempeñadas.



Asesorías	10
Verificación de Garantía de Derechos	20

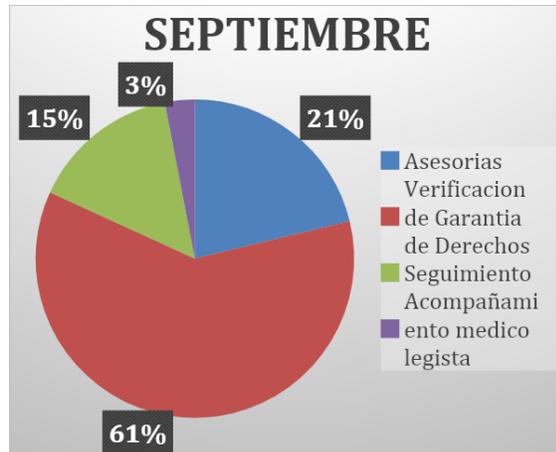
En el mes de agosto se atendieron casos de asesorías familiares y casos de verificación de garantía de derechos, esta última abarca lo que son: seguimientos a casos, visitas domiciliarias, entrevistas, remisiones de y a instituciones.

Tal como lo menciona la ley de infancia y adolescencia en el artículo 52 <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1878 de 2018. El nuevo

texto es el siguiente:> En todos los casos en donde se ponga en conocimiento la presunta vulneración o amenaza los derechos de un niño, niña y adolescente, la autoridad administrativa competente emitirá auto de trámite ordenando a su equipo técnico interdisciplinario la verificación de la garantía de los derechos consagrados en el Título I del Capítulo II del presente Código. Se deberán realizar:

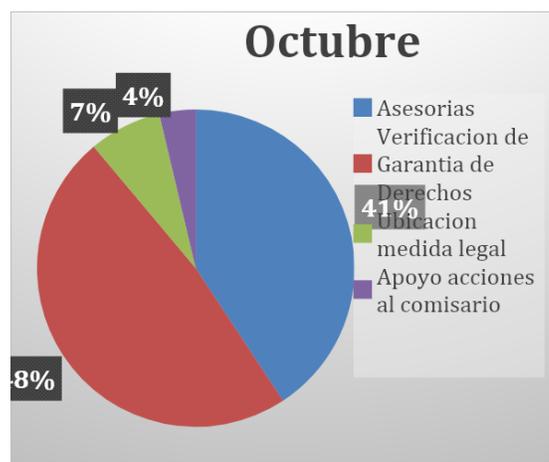
1. Valoración inicial psicológica y emocional.
2. Valoración de nutrición y revisión del esquema de vacunación.
3. Valoración inicial del entorno familiar, redes vinculares e identificación de elementos protectores y de riesgo para la garantía de los derechos.
4. Verificación de la inscripción en el registro civil de nacimiento.
5. Verificación de la vinculación al sistema de salud y seguridad social.
6. Verificación a la vinculación al sistema educativo (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2006)

En el mes de septiembre comparado con el mes anterior disminuyen las asesorías, pero se amplía el espectro de intervención, se ejecutaron nuevas funciones y retos como profesional en formación, dónde se acompaña a adolescente con presunto abuso sexual a médico legista, desde el área de trabajo social se atiende la crisis y se contiene, aprendiendo sobre esta intervención.



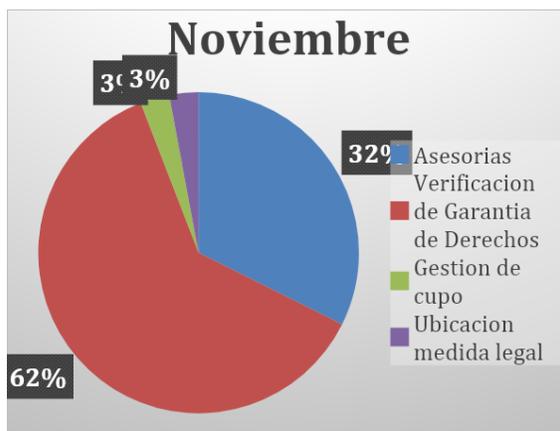
Asesorías	7
Verificación de Garantía de Derechos	20
Seguimiento	5
Acompañamiento médico legista	1

En octubre como nuevas funciones se realizó: ubicación a medida legal como disposición de restablecimiento de derechos, por vulneración de derechos, el estado es quien debe garantizar los derechos al niño, niña o adolescente, remitiendo al centro de emergencia del municipio o a instituciones del estado, dicha disposición se encuentra en el artículo 53 del código de infancia y adolescencia.



Asesorías	11
-----------	----

Verificación de Garantía de Derechos	13
Ubicación medida legal	2
Apoyo acciones al comisario	1

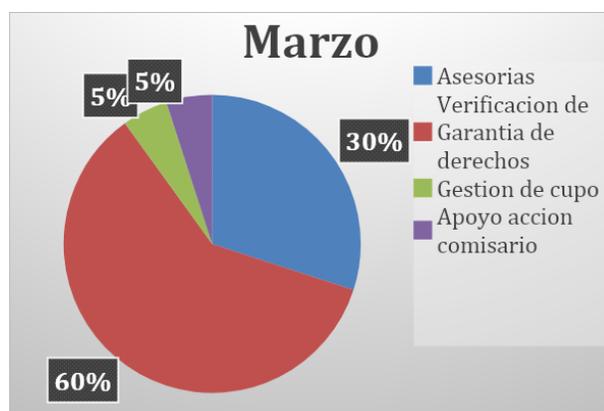


En noviembre se hicieron las mismas acciones de los meses anteriores, adicional se gestionó cupo para ubicación de medida legal de niños, niñas y adolescentes a instituciones del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), esta es una gestión administrativa donde por medio de un auto de apertura realizado por el comisario de familia, se da inicio al restablecimiento de los derechos, en la gestión del cupo se anexa: expediente, valoración por equipo psicosocial, auto de apertura y formato de gestión de cupo.

En la visita domiciliaria el objetivo era recolectar insumos para la construcción del diagnóstico, lo cual es base para plantear la intervención y comprensión de la realidad.

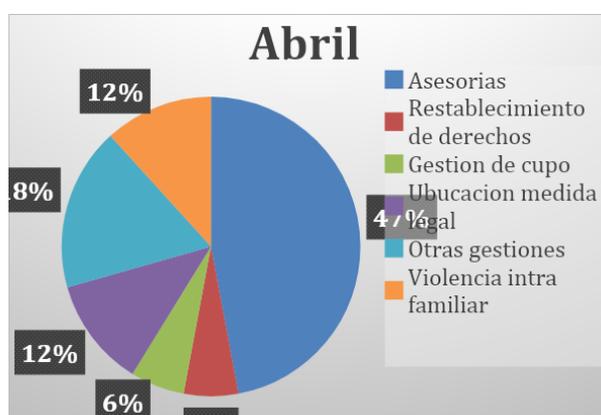
Asesorías	11
Verificación de Garantía de Derechos	21
Gestión de cupo	1
Ubicación medida legal	1

En marzo se dio inicio al segundo semestre de las prácticas profesionales, en este se realizaron labores directamente con los usuarios, sin la compañía de la trabajadora social como las asesorías familiares donde se presentan con mayor frecuencia, el comisario de familia solicita apoyo del área de trabajo social para tomar decisiones frente a los casos, oportunidades que permiten ampliar la perspectiva y el conocimiento holísticamente ya que es fundamental la apropiación de las leyes en este tipo de campo.



Asesorías	6
Verificación de Garantía de derechos	12
Gestión de cupo	1
Apoyo acción comisario	1

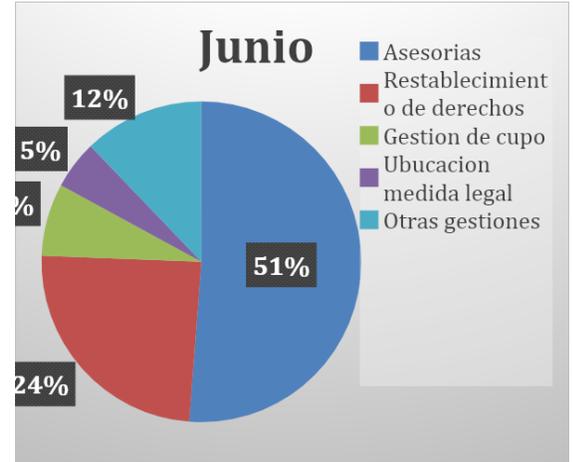
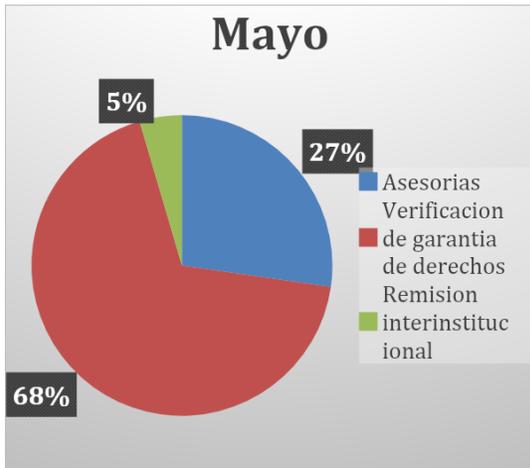
En abril se recepciona denuncias de casos de violencia intrafamiliar, desde trabajo social se realizaron entrevistas remitidas por el comisario, se elaboraron informes que eran entregados como insumos para el fallo, así como visitas domiciliarias y de seguimiento.



Asesorías	8
Restablecimiento de derechos	1
Gestión de cupo	1
Ubicación medida legal	2
Otras gestiones	3
Violencia intrafamiliar	2

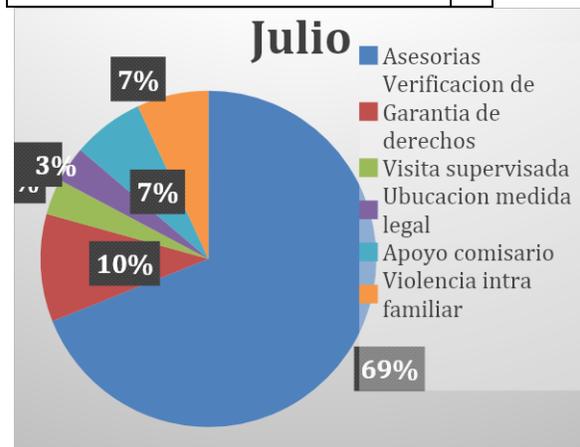
Ya definidas las funciones desempeñadas conjugadas con la experiencia, los otros meses los datos son recolectados por medio de entrevista con entrevistada a la trabajadora

social quien rescata los informes realizados en el tiempo de práctica para obtener los datos exactos.



Asesorías	12
Verificación de garantía de derechos	30
Remisión interinstitucional	2

Asesorías	21
Restablecimiento de derechos	10
Gestión de cupo	3
Ubicación medida legal	2
Otras gestiones	5



Asesorías	20
Verificación de Garantía de derechos	3
Visita supervisada	1
Ubicación medida legal	1
Apoyo comisario	2
Violencia intrafamiliar	2

En este proceso de reconstrucción, recolección y tabulación de la información, donde se pretendió dar cuenta del proceso vivido, triangulando la experiencia, con los objetivos, la teoría adquirida en la academia y en el marco teórico, además demostrando por qué se decide sistematizar la experiencia y por qué pasó lo que pasó aludiendo al agravante de la necesidad de identificar los puntos débiles de las atenciones prestadas en la Comisaría de Familia y partir de este punto proponiendo su fortalecimiento, dejando un proyecto de intervención claro, argumentado y socializado, siendo esta experiencia de práctica totalmente enriquecedora y positiva, capaz de brindar insumos suficientes a los futuros practicantes que realicen sus prácticas en este escenario.

### **5.11 Hallazgos**

En este punto se desean dar a conocer los hallazgos rescatando puntos claves de la experiencia, estos ayudarán al mejoramiento del quehacer en el momento que nuevos estudiantes realicen sus prácticas profesionales, identificando posibles falencias, oportunidades de mejora, reflexiones por medio de la observación, análisis e indagación de las experiencias resaltadas, valorando la experiencia como fuente de aprendizaje.

Los tipos de conflictos más frecuentes de las familias identificadas en este rastreo y lo que implicaba para el trabajo social:

- Investigación
- Capacidades y habilidades para el manejo de conflictos, la atención de personas, empatía.

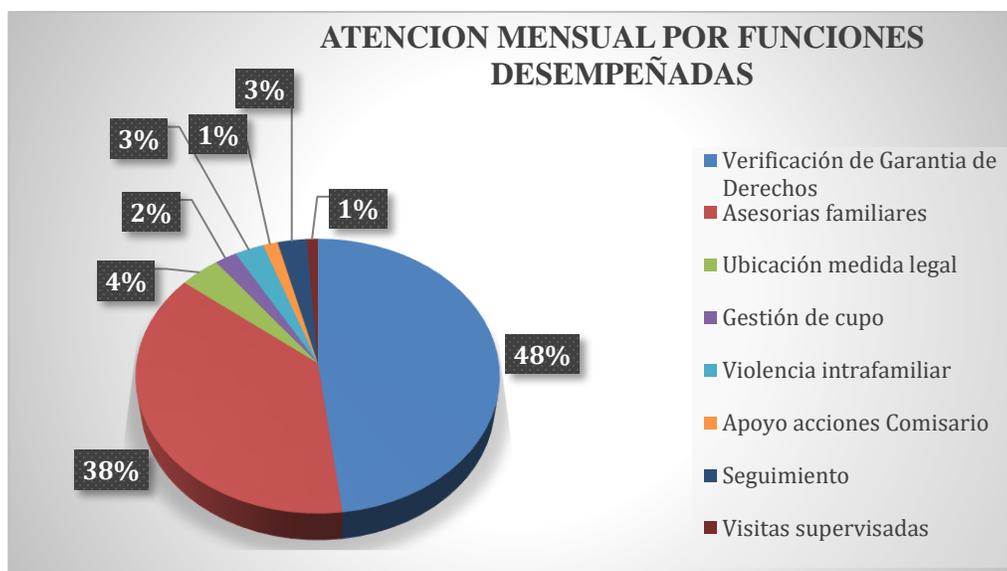
Se identifica que no es posible que los practicantes desarrollen su proyecto de intervención debido a la falta de tiempo ya que se interrumpen los procesos de semestre a semestre dificultando la ejecución de las propuestas de intervención.

Los profesionales son receptivos y asertivos con los nuevos conocimientos innovadores de los practicantes a lo que estos puedan aportar para el mejoramiento de la comisaría de familia, donde se reconoce al quehacer del trabajador social y la importancia del aporte de este.

Los profesionales en formación que deseen realizar sus prácticas en un campo como la comisaria, deben tener conocimientos previos del método individual y familiar, sus herramientas básicas y también capacidad de análisis de las situaciones y del contexto; debe ser una persona con cimientos éticos claros frente a la profesión el cual reconoce su rol como elemento clave para el mejoramiento de la dificultad presentada por los usuarios que acuden allí.

Se mejora la capacidad y habilidad de análisis, interpretación de la realidad y la articulación con la academia.

Igualmente y teniendo presente la elección del tema del proyecto de intervención el cual fue “talleres descentralizados para padres que acuden a la comisaría de familia a orientaciones y asesorías” donde este también se articula con lo deseado a sistematizar “rol del trabajador social frente a las asesorías familiares y en el acompañamiento de los usuarios que acuden a la Comisaría Segunda de Familia del Municipio de Envigado durante la experiencia de práctica profesional desarrollada entre el periodo 2018-2 y 2019-1”, debido a la gran incidencia de estos casos, después de los de Verificación de garantía de derechos, y ya que estos últimos son de más difícil acceso a la información y son casos de estricta confidencialidad, es más complejo tener acercamiento a este grupo de usuarios.



Verificación de Garantía de Derechos	Asesorías familiares	Ubicación medida legal	Gestión de cupo	Violencia intrafamiliar	Apoyo acciones Comisario	Seguimiento	Visitas supervisadas
135	106	11	6	8	4	8	3

En la gráfica anterior se muestra a nivel general los casos más frecuentes presentados en la Comisaría de Familia durante la ejecución de las prácticas, donde las asesorías familiares ocupan el segundo puesto de las más presentadas, situación que llevó a sistematizar dicha experiencia y diseñar el proyecto de intervención.

Las asesorías familiares no son suficientes para mitigar o darle mejoramiento al conflicto familiar presentado ya se hace muy poco seguimiento a estos casos porque se prioriza en la vulneración de derechos.

## 6. Fase de devolución creativa

#### **4.1 Propuestas de intervención/investigación**

La práctica profesional es un escenario de aprendizaje, quienes deseen realizar su práctica profesional en la Comisaría de familia es importante realizar estudios previos de otras experiencias ya sistematizadas para reconocer el contexto.

En este punto se pretende aportar elementos que contribuyan al fortalecimiento de la profesión en el marco de los nuevos profesionales que diariamente reconfiguran el Trabajo Social, aportando y apoyando a la integralidad de los procesos académicos y socialmente prácticos.

El objetivo principal es poder sistematizar la experiencia de manera ordenada y clara reconociendo al profesional en Trabajo Social como líder que apoya los procesos de formación y crecimiento profesional, social y personal del estudiante, donde ambos desde la reciprocidad comparten sus conocimientos y fortalecen la profesión, definiéndola, resignificándola desde lo aprendido.

Se valora la experiencia como un gran aporte académico para los futuros profesionales, donde esta no debe ser plana ni automática, sino que debe ser vivida conscientemente, reconociendo cada paso y cada actuación, de manera ordenada y profesional con ayuda de herramientas como el diario de campo e informes mensuales, es un trabajo serio, la Universidad aporta elementos para que se desarrolle de esa manera, es así como el docente que orienta es partícipe y vigilante de los procesos, contribuyendo con sus conocimientos académicos y vivenciales al profesional en formación y a la academia.

Las prácticas profesionales son fundamentales en el proceso de formación profesional, es la oportunidad de experimentar y poner a prueba los conocimientos adquiridos, se refuerzan y se identifican debilidades y fortalezas en el momento de ejercer la

profesión con personas que creen en este como profesional orientador a sus dificultades; por lo tanto se debe actuar, con ética, responsabilidad, profesionalismo y compromiso.

Desde la práctica profesional se adquirieron nuevos conocimientos y se aportó al desarrollo del quehacer de la Trabajadora Social en la Comisaría de Familia, siendo una profesional íntegra dispuesta a los cambios, sugerencias y nuevos conocimientos, se puede tomar como ejemplo para describir al trabajo social como una profesión en constante reconfiguración desde los profesionales hasta su conceptualización, es cambiante y variable determinada por el contexto la cual se adapta a los nuevos retos y desafíos, así mismo deben ser sus representantes o profesionales; flexibles y dispuestos a nutrir sus conocimientos y compartirlos.

Siendo así, se adquieren elementos para aportar a la construcción social desde la integración y conversación constante con la academia con el objetivo de lograr una actuación consciente en pro a la reconstrucción de un tejido social y familiar más fuerte y estable.

La labor del Trabajador Social permite que la comunidad crea nuevamente en la institucionalidad y que reconozca al funcionario público como aquel que trabaja en pro al servicio de la comunidad, el cual está comprometido con la protección y a la garantía de los derechos fundamentales.

#### **4.2 Oportunidades de mejora**

Las oportunidades de mejora deben ser la posibilidad de modificar aspectos relevantes acontecidos en la experiencia, la cual puede ser realizada de una mejor manera para que esta sea más fructífera en cuanto a nutrir los conocimientos a la institución, a la universidad y al profesional

Es fundamental reconocer los actores del estado involucrados y quienes deben ser garantes del cumplimiento de los derechos, desde el Trabajo Social, se debe apostar por articular la profesión con la participación e incidencia en las políticas públicas y en la veeduría y cumplimiento de los códigos que rigen a la Comisaría de Familia; además de apropiarse de la legislación como un elemento que contribuye al quehacer profesional, la cual hace un aporte en cuanto a la construcción de Trabajadores Sociales íntegros, que investigan y se preocupan por el cumplimiento de los derechos logrando aportar a la academia y a la intervención profesional.

Para los futuros practicantes, es importante reconocer el contexto antes de ingresar a la entidad, tener conocimientos previos de método con familia e individuo además de las técnicas e instrumentos utilizados con el fin de ser más propositivo e innovador en cuanto a las intervenciones y modos de actuación; además de posibilitar tener herramientas para el abordaje de los usuarios y más asertividad en el momento de realizar informes que allí requieran.

Se debe tener mejor aprovechamiento del tiempo entre la implementación y ejecución del proyecto de práctica, ya que ese proceso es riguroso y solamente se cuenta con cuatro meses, se debe tener claro una ruta metodológica y diario de campo con planeación a futuro para poder desarrollar y evaluar el plan de intervención.

#### **4.3 Lecciones aprendidas**

Las lecciones aprendidas permiten generar estrategias de mejora, compartir los aprendizajes, enseñanzas y generar un diálogo permanente con la academia y la realidad, dicho diálogo de saberes se complementa con la integralidad de las intervenciones.

El método con familia es aplicable diariamente en los procesos establecidos en la Comisaría de Familia, su utilidad constante nutre y refuerza el quehacer, lo cual generó nuevos procesos innovadores partiendo de lo establecido, se adquieren mejores habilidades en los niveles de intervención, además de identificar por medio de herramientas diagnósticas elementos fundamentales para la realización de una buena propuesta de intervención.

Se reconoce el rol del trabajador social totalmente diferente al desarrollo de las funciones establecidas en un contrato laboral, siendo este una actuación ética y moral del deber ser y del deber hacer, donde las actuaciones, formas de intervenir y tratar a los usuarios varían según el profesional, su formación académica, personal y sus intencionalidades de aporte social y los objetivos dentro de la entidad.

Como lección fundamental la escucha y la empatía hacia los profesionales del equipo y a los usuarios permitió generar lazos de confianza y profesionalismo reconociéndome como parte de este sin ninguna distinción; la responsabilidad y seriedad en los casos fue esencial para el cumplimiento oportuno y eficiente, lo que fortaleció dichas competencias como futura profesional.

La realización de diagnósticos y entrevistas día a día fortalece el aprendizaje y el método, posibilitando ampliar la mirada sobre diferentes problemáticas en el ámbito familiar y su abordaje desde una CDF.

Como oportunidades de mejora a la agencia de práctica, apostarle a la integralidad en el desarrollo de las intervenciones familiares, como propuesta a la administración Municipal al fortalecimiento del equipo interdisciplinario ya que una de las problemáticas allí existentes es la congestión de casos y un solo profesional por área para desarrollar todas las funciones y la demanda; esta oportunidad de mejora permitiría un mayor desarrollo, calidad y

desempeño en las intervenciones familiares que no son de índole legal, sino de falencias en la estructura de los subsistemas familiares y de las posibilidades de fortalecer las debilidades transformándose en oportunidades de mejora con un mayor acompañamiento y abordaje del caso, ya que según la aplicación de las entrevistas y la experiencia se evidencia que existe esta falencia en el acompañamiento de los casos por asesorías.

La práctica profesional es fundamental para la construcción de un profesional integro, el cual en este escenario tiene la posibilidad de “ensayo- aprendizaje, ensayo-error” reconociendo lo aprendido en la para fortalecer, retroalimentar y aportar a la intervención.

### **4.3 Conclusiones**

Confrontar todas las posturas teóricas, paradigmas, herramientas abordadas en la formación profesional con el análisis del contexto, y todo lo aprehendido durante la experiencia de práctica profesional fortalece el quehacer, siendo esta una oportunidad para adentrarse al contexto social, la sistematización proporciona reflexionar de las fortalezas y debilidades, lo cual hace parte de las construcciones para la intervención profesional.

Analizar el rol de la trabajadora social en la intervención profesional lleva a una reflexión de fondo, redescubriendo el hacer de una manera más ordenada que conlleva a la transformación del significado de la profesión, teniendo claro que su definición no es absoluta, sino que se transforma constantemente, se identificó que el rol de la trabajadora social en las asesorías familiares más que mediadora es educadora social, siguiendo la argumentación de Kisnerman, ya que por su accionar guía, orienta y asigna deberes a las familias basada en los saberes cotidianos y por medio de estos transformar o mejorar sus problemáticas.

La intervención profesional se fortalece por medio de la acción, se configura la identidad, la entidad posibilita la comprensión y articulación de lo normativo y de las políticas públicas como aspecto fundamental del quehacer del área de Trabajo social en Comisaria de Familia, es primordial reconocer y articular la interdisciplinariedad, siendo este un escenario que posibilita el ejercicio profesional y la implementación de herramientas y técnicas para abordar las realidades.

El Trabajo Social en el sector público genera múltiples oportunidades de aportar a la construcción de nuevas posibilidades de trabajo, de innovación y los profesionales de Trabajo social que de desempeñan en este ámbito son propositivos y generan aportes en pro a la transformación social, además de la humanización de los procesos.

El trabajo social en infancia y adolescencia cumple un papel fundamental de responsabilidad frente a esta población siendo veedor del cumplimiento de los procesos, además de ser garante de los derechos fundamentales, este fortalece lazos afectivos y diagnostica las problemáticas sociales entorno a dicha población.

El campo de familia es esencial en Trabajo Social su abordaje y responsabilidad en la sociedad, esta proporciona herramientas diagnósticas y de intervención que posibilita trabajar las problemáticas en el contexto Colombiano se habla de dinámicas familiares no modificables orientadas por la cultura y por la religión, donde se ven estipuladas formas de conducta y de formación social; es así como se aborda la familia desde la teoría de sistemas como un estudio de las partes que lo conforman y el todo como un sistema que converge en la sociedad, el Trabajador social está llamado a estudiar las relaciones interpersonales y sociales de los subsistemas y los supra sistemas, buscando alternativas e innovación.

El reto para el trabajo social es reconocer las nuevas tipologías y configuraciones familiares en el contexto social donde se transforman los sujetos y la predominancia del

contexto modifica dichas dinámicas, es por esto que se debe entender como este contribuye en la familia, en las alteraciones de los ciclos vitales y la influencia en el proyecto personal y de sociedad.

Aportar al sector público fortalece la profesión dándole rigor y fundamentación, los trabajadores sociales servidores públicos deben contar con principios éticos deontológicos que garanticen su buen desempeño con la sociedad, el principio de buena fe para la atención y abordaje de los casos, el cuidado del recurso público, y el deber a la ciudadanía da pie a la consolidación de la identidad profesional, se deja abierta la posibilidad de insertar más a los profesionales en las dinámicas del estado como actor involucrado en los diferentes momentos de las políticas públicas.

En el rol no sólo ejecuta funciones, articula elementos teóricos, metodológicos y se alimenta a la intervención, el status, la identidad, la postura ético política; el trabajador social no es solo un ejecutor, sino que también puede teorizar a través de su ejercicio profesional para aportar y enriquecerla.

#### **6.4 Recomendaciones**

Mediante las recomendaciones se desea aportar a la formación profesional donde sean los futuros practicantes quienes repliquen y tengan en cuenta en el momento de realizar sus prácticas profesionales para volver más enriquecedor su proceso, a la Universidad y al centro de practica como sugerencias con el fin de construir integralidad en la formación académica.

- Es necesario antes de iniciar el proceso de práctica profesional en Comisaría de Familia haber cursado la electiva de familia sistémica como herramienta clave para

abordar mejor las situaciones presentadas en el centro de práctica y tener mayor dominio de los temas.

- Se recomienda a la Universidad establecer el convenio sin cortar los procesos de formación de semestre a semestre, sino que sea continuo, reconociendo los procesos administrativos que esto conlleva, pero es importante darle continuidad sin ser interrumpidas ya que se retrasan los procesos de aplicación, implementación, ejecución y evaluación del proyecto de práctica.
- Se debe reforzar desde la academia la formación en legislación y la aplicación en el campo de acción y la articulación con el Trabajo Social.
- Vincular al equipo interdisciplinario en la búsqueda de alternativas para mitigar la congestión laboral por medio de estrategias innovadoras que permitan la articulación con entidades externas y generar redes de apoyo sólidas.

## Anexos

Entrevista a equipo interdisciplinario de la comisaría de familia 18-03-2020

<p>Describir el rol del Trabajador Social en la Comisaría Segunda de Familia del Municipio de Envigado</p>	<p>-¿Considera que el Trabajo Social es necesario en la Comisaría? O solo con un profesional del área psicossocial es suficiente? ¿Por qué?</p> <p>-¿Cuál cree usted que es el aporte del Trabajo Social en la Comisaría de Familia?</p> <p>-A trabajadora social únicamente: ¿cuál es el rol del trabajador social en la comisaría de familia? ¿Cuál es el rol del trabajador social en las asesorías familiares?</p>
<p>Identificar los tipos de conflictos familiares más frecuentes que presentan los usuarios que acuden a la</p>	<p>¿Cuáles son los casos que generalmente le competen a Trabajo Social, más que a los otros profesionales?</p>

Comisaría Segunda de Familia	<p>¿Cuál es el acompañamiento que se les hace a los usuarios luego de recibir asesoría familiar?</p> <p>¿Qué medidas de promoción y prevención aplican o implementan para los casos presentados más comunes? (pautas de crianza, comunicación, padres separados.</p>
Explicar cómo se desarrolla la asesoría y acompañamiento a los usuarios por parte del Trabajador Social	<p>-¿Cree usted que las asesorías familiares son un medio para mejorar las situaciones de los usuarios? ¿Porque?</p> <p>-¿Cuál es la importancia de las asesorías familiares?</p> <p>¿En general cuantas asesorías cree que necesitan una familia que acude por situaciones que no tienen índole legal? (pautas de crianza, orientación, conflictos familiares...)</p> <p>¿Las asesorías familiares deben llevar un seguimiento? ¿o en casos específicos? (dar un ejemplo de casos específicos)</p>

### Referencias bibliográficas.

- Alayón, N. (2014). *Definiendo al Trabajo Social*. Buenos Aires: Lumen-Humanitas
- Alcaldía de Envigado. (2016). *Alcaldía de Envigado*. Obtenido de <https://www.envigado.gov.co/sites/portal2018#/información/contenido/información-corporativa>
- Alcaldía de Envigado. (2016). *Plan de Desarrollo Municipal de Envigado Raul Cardona*. Obtenido de [www.envigado.gov.co: https://www.envigado.gov.co/plan-desarrollo/Documents/Plan-De-Desarrollo-Municipal-de-Envigado-Raul-Cardona-2016-2019.pdf](https://www.envigado.gov.co/plan-desarrollo/Documents/Plan-De-Desarrollo-Municipal-de-Envigado-Raul-Cardona-2016-2019.pdf)
- Asamblea FITS-AIETS. (2000). Asamblea internacional de trabajadores sociales. Obtenido de <http://fitsutem.blogspot.com/2010/05/trabajo-social-segun-la-fits.html>

- Ander-Egg, E. (1974). Diccionario de Trabajo Social. Obtenido de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Diccionario-de-trabajo-social-Ander-Egg-Ezequiel.pdf>
- Bárbara García Godoy et.al]. (2013). *El proceso metodológico y los modelos de intervención profesional: La impronta de su direccionalidad instrumental y su revisión conceptual actual* - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Departamento de Publicaciones de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, ISBN 978-987-28642-3-1
- Bermúdez, C. I. (2000). Paradigmas de la investigación sobre lo cuantitativo y lo cualitativo. ISSN-e 0124-8170, Vol. 10, N°. 1, 2000
- Concejo Municipal de Envigado. (08 de Abril de 2008). Acuerdo 017 de 2008 Política Pública de la infancia y la adolescencia del Municipio de Envigado. Obtenido de Envigado.gov.co: [https://www.envigado.gov.co/planeacion/SiteAssets/010\\_ACORDEONES/DOCUMENTOS/2016/10/ACUERDO%20017-2008%20POL%C3%8DTICA%20P%C3%9ABLICA%20DE%20INFANCIA%20Y%20ADOLESCENCIA.pdf](https://www.envigado.gov.co/planeacion/SiteAssets/010_ACORDEONES/DOCUMENTOS/2016/10/ACUERDO%20017-2008%20POL%C3%8DTICA%20P%C3%9ABLICA%20DE%20INFANCIA%20Y%20ADOLESCENCIA.pdf)
- Congreso de la República. (03 de Diciembre de 2009). Ley 1361 de Protección Integral a la Familia. Obtenido de [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley\\_1361\\_2009.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1361_2009.htm)
- Congreso de la República. (8 de Noviembre de 2006). Ley 1098 Código de la Infancia y la Adolescencia. Obtenido de [icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley\\_1098\\_2006.htm](http://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1098_2006.htm)
- Constitución Política de Colombia. (20 de Julio de 1991). Constitución Política de Colombia. Obtenido de [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html)
- Estrella Sinche, E. & Suárez Bustamante M., Introducción al Estudio de la Dinámica Familiar, Revista de Atención integral de salud y Medicina familiar para la *atención Primaria*.2006:3872. <http://www.idefiperu.org/RAMNRO1/RAMPA%20V1N1%20Parte2.pdf>
- Fernández, T., & Ponce de León, L. (2011). Trabajo social con familias. Madrid: Ediciones Académicas S.a.
- Galeano, María Eumelia (2004) Diseño de proyectos en la investigación cualitativa. Medellín: Fondo editorial EAFIT
- Galeano Martínez, C. C., Rosero Estupiñan, K. Y., & Velásquez López, P. A. (2011). Reflexiones y retos de la práctica académica en. *Biblioteca digital Univalle*, 131-160.
- Giddens, A. y Sutton, P. (2013). Sociología. Madrid, España: Alianza Editorial

- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (8 de Noviembre de 2006). *Ley 1098 de 2006*.  
Obtenido de  
[https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley\\_1098\\_2006.htm#LIBRO%20I](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1098_2006.htm#LIBRO%20I)
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (8 de Noviembre de 2006). *Ley 1098 de 2006*.  
Obtenido de  
[https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley\\_1098\\_2006.htm#LIBRO%20I](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1098_2006.htm#LIBRO%20I)
- Jara, O. (sf). *Biblioteca Electrónica sobre Sistematización de Experiencias*. Obtenido de  
Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias:  
[http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6\\_JAR\\_ORI.pdf](http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf)
- Jelin, E. (junio, 2005). Las familias latinoamericanas en el marco de las transformaciones globales: Hacia una nueva agenda de políticas públicas. Presentado en la Reunión de expertos “Políticas hacia las familias, protección e inclusión social”. Santiago de Chile.
- Kisnerman, N. (1998). Pensar el trabajo social: una introducción desde el construccionismo. En N. Kisnerman, *Pensar el trabajo social: una introducción desde el construccionismo* (pág. 110). Buenos Aires: Lumen- Humanitas.
- Masi, A. (Enero de 2008). El concepto de praxis en Paulo Freire. En A. Masi, *El concepto de praxis en Paulo Freire* (pág. 10). Buenos Aires: CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. Obtenido de  
<http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/campus/freire/09Masi.pdf>
- Ponce Albuquerque, J. (2018). *Familia, conflictos familiares y mediación*. Madrid: Reus S.A.
- Presidente de la República de Colombia. (27 de Noviembre de 1989). Decreto 2737 Código del menor. Obtenido de  
[https://www.oas.org/dil/esp/Decreto\\_2737\\_de\\_1989\\_Colombia.pdf](https://www.oas.org/dil/esp/Decreto_2737_de_1989_Colombia.pdf)
- Ruedas, Martha J; Ríos, María Magdalena y Nieves, Freddy, “Epistemología de la investigación cualitativa”, *Educere, Artículos arbitrados*, ISSN: 1316 -4919, Año 13, No. 46, julio -agosto - septiembre, 2009, p. 629. Extraído [el 7 de junio de 2012] de: [www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/31247/1/articulo7.pdf](http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/31247/1/articulo7.pdf)
- Silva García, Germán (2008). LA TEORÍA DEL CONFLICTO. Un marco teórico necesario. *Prolegómenos. Derechos y Valores*, XI (22), undefined-undefined. [Fecha de Consulta 28 de Noviembre de 2019]. ISSN: 0121-182X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=876/87602203>
- Viveros Chavarría, Edison. (2011). Aproximación a los momentos metodológicos de una experiencia de investigación cualitativa. A propósito de los dilemas sobre el “comienzo”, el “intermedio” y el “final” del oficio investigativo, *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*. No. 34, *septiembre-diciembre de 2011, Colombia*, 385:405.  
<https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/viewFile/343/659>