

**Rol del profesional en formación en Trabajo Social en el proceso de intervención de usuarios del Centro de Atención a Víctimas (CAV) de la Fiscalía General de la Nación, Medellín.**

**Estudiantes:**

**Laura Isabel López León**

**Leidy Stefany Granda Barrientos**

**Yulieth Dayana Carmona Zuluaga**

**Programa de Trabajo Social**

**Facultad de Ciencias Humanas y Sociales**

**Corporación Universitaria Minuto de Dios**

**Seccional Bello**

**2015 – 2**

## **Agradecimientos**

La ejecución, avance y culminación de este proyecto de grado bajo la modalidad investigativa y las respectivas estudiantes de trabajo social que lo llevaron a cabo, dan merecidos agradecimientos al docente y asesor Juan Carlos Ocampo Ortiz por su acompañamiento, paciencia, disponibilidad y fortalecimiento del proceso académico investigativo.

Así mismo gratitudes a los directivos del Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación, sede Medellín, por permitir realizar dicha investigación, a los profesionales en formación de las diferentes áreas que componen el equipo interdisciplinario y a los usuarios, todos estos parte fundamental de este proceso.

Finalmente encarecidos agradecimientos a todos y cada uno de los docentes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios que brindaron con dedicación aportes teóricos y prácticos al proceso de evolución profesional en trabajo social; por forjar profesionales idóneos, competentes, humanísticos y con la capacidad de brindar aportes que apunten a la transformación social, enfocados en el modelo praxeológico de la universidad.

## Tabla de contenido

Introducción .....	5
1. Título.....	7
2. Planteamiento del problema.....	7
2.1. Formulación del problema.....	11
2.2. Pregunta de investigación.....	12
3. Justificación .....	12
4. Objetivos .....	17
5. Categorías de análisis.....	18
6. Marco referencial .....	18
7. Marco conceptual.....	23
7.1. Proceso de intervención del profesional en trabajo social.....	24
7.2 Usuarios del Centro de Atención a Víctimas.....	28
7.2. Rol del profesional en trabajo social .....	49
8. Marco teórico .....	52
9. Marco metodológico .....	62
9.1. Tipo de investigación.....	62
9.2. Enfoque de investigación.....	63
9.3. Método de investigación.....	65
9.4. Paradigma de investigación .....	66

9.5.	Objeto de estudio .....	67
9.6.	Herramientas de investigación.....	70
9.7.	Estrategias de investigación.....	72
9.8.	Población .....	73
9.9.	Tipo de muestra .....	75
9.10.	Muestra poblacional.....	76
10.	Análisis e interpretación de la información.....	77
11.	Triangulación .....	87
12.	Conclusiones y recomendaciones.....	98
13.	Bibliografía.....	101
14.	Anexos.....	105
14.1.	Formato de encuesta .....	105
14.2.	Consentimiento informado de la encuesta .....	108
14.3.	Formato de entrevista estructurada o con cuestionario.....	109
14.4.	Consentimiento informado de la entrevista estructurada o con cuestionario .....	112
14.5.	Aplicación de la herramienta entrevista estructurada o con cuestionario.....	113

## Introducción

El presente ejercicio académico investigativo fue realizado en las instalaciones del Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación, sede Medellín, durante el segundo semestre del año 2015; en dicha institución se brinda atención integral a las personas en condición de víctimas directas e indirectas de los delitos de homicidio, tentativa de homicidio, abuso sexual y violencia intrafamiliar, los procesos que vinculan a las víctimas de los anteriores delitos son intervenidos por un equipo interdisciplinario conformado por profesionales en formación de las disciplinas de psicología, derecho y trabajo social; quienes se encargan de orientar, asesorar, acompañar e intervenir al usuario durante el proceso de reparación frente a los derechos humanos que les han sido vulnerados.

El tipo de investigación que se aplicó a este ejercicio académico investigativo es de corte descriptivo, el cual busca realizar un análisis cualitativo de las diferentes situaciones evidenciadas en los procesos de intervención en el Centro de Atención a Víctimas. Dicha investigación fue ejecutada por estudiantes de trabajo social que cursan noveno semestre en la Corporación Universitaria Minuto de Dios, sede Bello, quienes evidenciaron falencias en algunos aspectos tales como: confusión o poca claridad por parte de algunos directivos de la institución, profesionales en formación de las disciplinas de derecho y psicología y por la población usuaria frente al rol y las funciones que debe desempeñar el trabajador social en los procesos de intervención en la institución; debido a esta poca claridad frente al quehacer del trabajador social en el CAV se despliegan otra serie de dificultades al momento de llevar a cabo las intervenciones, las cuales son: el delegar funciones ajenas entre las mismas profesiones, concebir en algunos

momentos al trabajador social como un profesional limitado a la caridad de las personas, fundamentando así una forma de asistencialismo por parte de los profesionales con las personas en condición de víctima.

El objetivo de este ejercicio académico investigativo busca por medio de la aplicación de una entrevista estructurada a una muestra poblacional conformada por un directivo, un profesional en formación del área de derecho y un usuario del CAV, identificar como conciben el rol del trabajador social en la institución. A partir de esto, se describen las funciones inherentes al rol del trabajador social previamente establecidas por el CAV, como también aquellas acciones que componen los procesos de intervención social.

Con relación a las situaciones identificadas fue necesario realizar una descripción de la trayectoria, los avances y las re conceptualizaciones teóricas que ha tenido el trabajo social a través del tiempo, con el fin de reconocer las características actuales de la disciplina y los aportes de diferentes autores que contribuyen a fortalecer teóricamente las intervenciones y el ejercicio del profesional en trabajo social.

En un último momento de este ejercicio académico investigativo se realizan reflexiones y/o interpretaciones frente a las diferentes posturas obtenidas durante el transcurso de la investigación.

## **1. Título**

Rol del profesional en formación en Trabajo Social en el proceso de intervención de usuarios del Centro de Atención a Víctimas (CAV) de la Fiscalía General de la Nación, Medellín.

## **2. Planteamiento del problema**

Por medio del ejercicio académico investigativo en el Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación, sede Medellín, durante el año 2015, las trabajadoras sociales en formación identificaron que algunos de los usuarios, directivos y profesionales en formación de las áreas de psicología y derecho tienen poca claridad acerca del rol y las funciones que desempeña el profesional en formación desde el área de trabajo social en el proceso de intervención y atención a personas en condición de víctimas directas o indirectas, y así mismo durante los procesos de interacción con los integrantes que hacen parte del trabajo integral del CAV.

Es importante esclarecer que la atención e intervención que se les brinda a los sujetos que acuden al Centro de Atención a Víctimas, consiste en una intervención integral que se ejecuta por medio de un equipo interdisciplinario, el cual está conformado por un trabajador social, psicólogo y abogado en formación. Esto con el fin de abordar las problemáticas de los usuarios de manera integral, cada disciplina tiene una función fundamental a la luz de la teoría para buscar herramientas o alternativas de solución.

Es pertinente conocer los planteamientos de Aylwin (1983) donde expone que:

Se espera que las especializaciones de cada disciplina, no pierdan la visión totalizante de los fenómenos sociales, puesto que si cada disciplina se encierra en sí misma, corre el peligro de absolutizar su objeto formal, encandilándose ante la parte de la realidad que recorta para estudiar.” Citado por (Chacón, González, Isla, Rivera & Vejar, 2004, p. 25)

De acuerdo a lo anterior, cabe añadir que las problemáticas sociales de los usuarios que acuden al CAV se deben de abordar desde la interdisciplinariedad, con el fin de hacer una interpretación holística de dichas problemáticas o necesidades; además que los profesionales en formación que intervienen tengan la posibilidad de nutrirse de las demás disciplinas. Para este punto Escarpín y Suárez (1994) resaltan que “[...] el Trabajo Social es una profesión que no sólo estudia los problemas, sino que, a través de la intervención profesional, procura el tratamiento, erradicación y prevención de los mismos en la complejidad de sus interrelaciones.” Citados por (Chacón, González, Isla, Rivera & Vejar Coronado , 2004, p. 26)

Después de dar a conocer cómo el equipo interdisciplinario ejecuta la intervención con los usuarios en el Centro de Atención a Víctimas y la importancia de brindarles una atención integral, se dará a conocer como se presenta la dificultad que obstaculiza el ejercicio del trabajador social en formación frente al rol y sus funciones, debido a la poca claridad de los mismos por parte de las otras disciplinas.

Inicialmente por medio de las intervenciones realizadas a los usuarios por el equipo interdisciplinario, en pro de llevar un proceso integral para las mismas, las trabajadoras sociales en formación evidenciaron que algunos psicólogos y abogados en formación presentan confusión frente al quehacer del trabajador social en el CAV de la Fiscalía General de la Nación.

Posteriormente al explicarles a los integrantes del equipo interdisciplinario de las otras disciplinas el verdadero rol que debe desempeñar el trabajador social en el CAV, estos delegaban a los mismos otras funciones totalmente diferentes a las de la profesión, algunas de ellas eran: estar constantemente pendiente de la fecha y hora de las asesorías interdisciplinarias que conciernen meramente al profesional que citaba al usuario, y que a último momento se delegaba al trabajador social, así mismo informarle al debido equipo de trabajo (psicólogo y abogado del caso) sobre las audiencias programadas, de igual forma citar a los usuarios a las asesorías, teniendo en cuenta que dicha función se debe de ejecutar por cualquier integrante del equipo interdisciplinario, también se llegó a la confusión de que el trabajador social estaba limitado solo hacer llamadas o las respectivas remisiones a los usuarios.

Por otro lado, los usuarios presentaban desconocimiento acerca del rol del trabajador social en el CAV, ya que al momento de ofrecerles la asesoría social, estas hacían preguntas como ¿y eso que es? O ¿para qué me sirve? luego de explicarles cuales son las funciones que debe desempeñar el trabajador social en formación dentro del Centro de Atención a Víctimas, en reiteradas ocasiones los usuarios llegaban hacer una comparación con otras disciplinas como la psicología. Así mismo al momento de realizar la asesoría social por medio de la cual se podían

identificar las necesidades básicas de los usuarios, cuyo objetivo era buscar posibles soluciones aquellas necesidades que estuvieran al alcance de la institución, en este momento los usuarios suponían que el trabajador social ofrecería una reparación económica.

De igual forma se evidenció que en ocasiones algunos directivos de la institución delegaban funciones a los trabajadores sociales en formación que no les correspondían, dichas funciones consistían en: adecuar los espacios de zonas infantiles para los hijos de los usuarios mientras reciben algún tipo de intervención y reemplazar por un corto lapso de tiempo la función de la recepcionista del CAV, retardando así las funciones prioritarias de los trabajadores sociales; como también en algunos casos se observó que los directivos manifestaban diferentes formas de caridad y asistencialismo frente a las necesidades de los usuarios y que estas debían ser gestionadas por los estudiantes del área de trabajo social de la institución.

Es preciso añadir que durante el proceso de promoción de los servicios que brinda el Centro de Atención a Víctimas en diferentes Organizaciones Sociales ubicadas en algunas comunas de la ciudad de Medellín, las profesionales en formación en trabajo social identificaron una falencia; la cual consiste en que no hay un seguimiento constante de los procesos de promoción y prevención dentro y fuera de la institución por parte del personal del CAV, los cuales permitan evaluar el impacto que estos logran en la sociedad y si verdaderamente trascienden.

Por tal motivo, esta falencia puede ser uno de los efectos del desconocimiento y/o poca claridad del rol y las funciones del trabajador social en el CAV, debido a que, al no ejecutar un seguimiento de los procesos de promoción y prevención, esto obstaculiza el reconocimiento del CAV y del quehacer de los profesionales en el área de trabajo social en dicha institución.

## **2.1. Formulación del problema**

Ahora bien se indicara el momento preciso en el que surgió el cuestionamiento frente al rol de trabajador social en el Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación, sede Medellín, dicho cuestionamiento se evidenció por medio de los procesos de intervención e interacción con las diferentes disciplinas que conforman el equipo interdisciplinario compuesto por profesionales en formación de psicología, derecho y trabajo social, y por ende con los usuarios que son atendidos en la institución.

Durante los procesos anteriormente mencionados se logró evidenciar que existe cierta confusión frente al quehacer del trabajador social con relación a otras disciplinas de las ciencias humanas y sociales, esto por parte de algunos profesionales en formación de psicología y derecho; así mismo se logró identificar que se presenta un desconocimiento parcial frente al rol del trabajador social por parte de los usuarios que acuden al CAV. De allí la necesidad de formular la siguiente pregunta de investigación, que permitió durante el transcurso de este ejercicio académico investigativo conocer y contextualizar el rol y las funciones que debe desempeñar el trabajador social en formación en la institución.

## **2.2. Pregunta de investigación**

¿Cuál es el Rol del profesional en formación en Trabajo Social en el proceso de intervención a usuarios del Centro de Atención a Víctimas (CAV) de la Fiscalía General de la Nación, Medellín?

## **3. Justificación**

El siguiente ejercicio académico es una investigación descriptiva que pretende dar a conocer el rol que desempeña el trabajador social en formación en el Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación, Medellín; así mismo dar a conocer algunas de las funciones que éste ejecuta dentro de la institución con las personas en condición de víctimas directas o indirectas de los delitos de homicidio, tentativa de homicidio, abuso sexual y violencia intrafamiliar.

Igualmente lograr identificar algunas dificultades por las que atraviesa el trabajador social en formación al momento de ejercer su profesión en el Centro de Atención a Víctimas; para ello es pertinente mencionar aquello con lo que se relacione directamente la labor del trabajador social; para este caso específico, es preciso resaltar el por qué la importancia del trabajo social

en por lo menos cuatro criterios puntuales, que por ser diferentes poseen distintas intencionalidades, las que permitirán abordar la misma temática desde varias perspectivas.

Estos cuatro criterios fueron planteados por las profesionales en formación de trabajo social que llevaron a cabo el presente ejercicio académico investigativo, dichos criterios hacen referencia a la academia como generadora de conocimientos, la agencia de práctica como el espacio donde se puede aplicar la teoría a la práctica, los usuarios como la población y por último la profesión de trabajo social.

Posteriormente se mencionará el por qué es importante para la academia la realización de esta investigación descriptiva, partiendo de que es quien brinda las herramientas teóricas para ejercer el rol de un trabajador social; por ello, se puede afirmar que es la matriz de gran parte de las bases que posee el profesional en formación, lo cual hace que este sea quien represente a la misma en cualquier campo en el que desempeñe su profesión y pueda dejar en alto la academia; por otra parte permite a la misma evaluar los criterios de formación y evaluación en los que se fundamenta el área de trabajo social y con esto poder validar que tan competentes han de ser los profesionales en el medio y poder hacer respectivas modificaciones en los diferentes aspectos en los que se pueda mejorar para evitar futuras dificultades y fortalecer el proceso de formación a nuevos profesionales.

Así mismo, es relevante reconocer la importancia de la presencia de un profesional de trabajo social formado en la Corporación Universitaria Minuto de Dios en una agencia de

práctica como el Centro de Atención a Víctimas; y que mediante el presente ejercicio académico de investigación se pueda identificar que tanto puede aportar el estudiante de trabajo social al buen desempeño de la misma y la importancia de hacer parte de los grupos interdisciplinarios que brindan los procesos de reparación integral a los usuarios.

Para el Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación, sede Medellín, es igual de importante que para la academia poder identificar las falencias que se presenten, aquellas que solo se pueden evidenciar desde la experiencia propia de cada labor, y que por medio de este ejercicio académico investigativo puedan surgir espacios de retroalimentación y autoevaluación que permitan generar posibles alternativas de solución a las mismas tanto por parte de los profesionales en formación como por parte de los directivos; es importante también a través de este ejercicio académico investigativo identificar cuáles son las definiciones que se maneja dentro del Centro de Atención a Víctimas frente al rol y las funciones que debe desempeñar el profesional en formación de trabajo social y con esto poder hacer frente a una sola concepción del trabajo social, lo cual evite caer en suposiciones o confusiones, que por desconocimiento del mismo o poca claridad frente a la profesión, ya sea por parte de los directivos o de los integrantes del equipo interdisciplinario hagan que se desvíen la verdadera labor que debe desempeñar el trabajador social.

Ahora bien, es necesario resaltar el por qué la importancia de este ejercicio académico de investigación para aquellas personas que acuden al CAV, dado el caso que algunas de dichas personas presentan en ocasiones un desconocimiento frente al rol del trabajo social como profesión o confusión con otras áreas sociales. Por ende se pretende lograr por medio de la

interacción (asesorías- intervenciones) con profesionales en formación del área de trabajo social integrantes del equipo interdisciplinario del CAV, tener una definición asertiva frente a las funciones que desempeña el área de trabajo social en la institución, y que se pueda apreciar que es una profesión independiente de las demás áreas de las ciencias humanas y sociales.

Otro aspecto relevante dentro de lo que puede aportar el ejercicio investigativo a los usuarios, es la posibilidad de que los profesionales en formación de trabajo social que se encuentran realizando sus prácticas en el CAV les den a conocer por medio de asesorías, visitas, sensibilización, intervención y jornadas de promoción de los servicios que brinda el CAV, las acciones que desempeña el área de trabajo social dentro de los procesos de reparación integral al que acceden en el CAV por ser usuarios de dicha institución.

Igualmente mencionar la importancia de realizar este ejercicio académico de investigación para la profesión de trabajo social, en pro de exaltar la relevancia de los aportes que se realizan en los procesos de reparación integral desde el área de trabajo social; de igual forma para identificar las fortalezas y debilidades que se están presentando al momento de ejecutar las funciones de trabajo social, seguido de esto lograr un equilibrio de la profesión en relación con las demás disciplinas de las ciencias humanas y sociales, en vista de que todas las áreas que conforman el equipo interdisciplinario son importantes, pero la disciplina de trabajo social aún no es de total claridad para algunos psicólogos y abogados en formación, como también para algunos de los usuarios que acuden al CAV.

Por otra parte, este ejercicio académico de investigación permite obtener nuevas habilidades en el campo investigativo, igualmente adquirir mayor experiencia frente a los procesos sociales en los que el rol del trabajador social juegue un papel importante y que se logre evidenciar que mediante la intervención social se alcanzan transformaciones en situaciones que afecten determinados contextos.

## 4. Objetivos

### Objetivo general

- Determinar cómo es entendido el rol del profesional en formación en trabajo social en el proceso de intervención de usuarios del Centro de Atención a Víctimas (CAV) de la Fiscalía General de la Nación, Medellín.

### Objetivos específicos

- Identificar las acciones que realiza el profesional en formación en trabajo social dentro de los procesos de intervención social en la atención integral a los usuarios del Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación, Medellín.
- Caracterizar la población usuaria que reciben asesoría integral y/o intervención social que se brinda en el Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación, Medellín.
- Definir las funciones del profesional en formación en trabajo social inherentes al rol que desempeña en el proceso de atención a usuarios del Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación, Medellín.

## **5. Categorías de análisis**

A continuación se dará a conocer las categorías de análisis para este ejercicio académico de investigación.

- Proceso de intervención del profesional en trabajo social
- Usuarios del Centro de Atención a Víctimas
- Rol del profesional en trabajo social.

## **6. Marco referencial**

En el presente marco referencial se hará una contextualización del Centro de Atención a Víctimas, sede Medellín, institución en la cual se llevó a cabo el ejercicio académico de investigación.

### **Reseña histórica**

El Centro de Atención a Víctimas se crea Mediante Resolución 00166 del 07 de marzo de 2011. La Dirección Seccional de Fiscalías dispuso la creación del Centro de Atención a Víctimas, Cumpliendo así con el mandato constitucional de garantizar el respeto a los derechos de las víctimas, en los casos de delitos contra la vida (homicidio), violencia intrafamiliar y violencia

sexual. El primer Centro fue hecho en Bogotá en el 2009, siguieron el de Bucaramanga, Cali, y en el 2011 fue inaugurado en Medellín.

### **Ubicación del Centro de Atención a Víctimas**

El CAV está ubicado en las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación, sede Medellín, calle 64C # 67A-300 primer piso bloque E.; se atiende de lunes a viernes de 8:00-12M y de 1:00-5:00 pm; Teléfono 444-66-77 extensión 3151.

### **Misión**

Garantizar los derechos de las víctimas, a través de un trato digno y humano con miras a fortalecer el proceso penal y la relación del usuario con el fiscal.

### **Visión**

Cumplir con el mandato constitucional de garantizarle a la víctima el acceso a la justicia, respetarle sus derechos, con justicia, verdad, reparación y la garantía de no repetición.

### **Marco Legal**

El Centro de Atención a Víctimas se rige bajo la Ley 906 de 2004 /Código de Procedimiento Penal. Artículo 11. Derechos de las víctimas: El Estado garantizará el acceso de las víctimas a la administración de justicia, en los términos establecidos en este código.

En desarrollo de lo anterior, las víctimas tendrán derecho:

- A recibir, durante todo el procedimiento, un trato humano y digno.
- A la protección de su intimidad, a la garantía de su seguridad, y a la de sus familiares y testigos a favor.
- A una pronta e integral reparación de los daños sufridos, a cargo del autor o partícipe del injusto o de los terceros llamados a responder en los términos de este código.
- A ser oídas y a que se les facilite el aporte de pruebas.
- A recibir desde el primer contacto con las autoridades y en los términos establecidos en este código, información pertinente para la protección de sus intereses y a conocer la verdad de los hechos que conforman las circunstancias del injusto del cual han sido víctimas.
- A que se consideren sus intereses al adoptar una decisión discrecional sobre el ejercicio de la persecución del injusto.
- A ser informadas sobre la decisión definitiva relativa a la persecución penal; a acudir, en lo pertinente, ante el juez de control de garantías, y a interponer los recursos ante el juez de conocimiento, cuando a ello hubiere lugar.
- A ser asistidas durante el juicio y el incidente de reparación integral, si el interés de la justicia lo exigiere, por un abogado que podrá ser designado de oficio.
- A recibir asistencia integral para su recuperación en los términos que señale la ley.
- A ser asistidas gratuitamente por un traductor o intérprete en el evento de no conocer el idioma oficial, o de no poder percibir el lenguaje por los órganos de los sentidos.

## Objetivos del Centro de Atención a Víctimas

- Atender a las víctimas de delitos como la violencia intrafamiliar, homicidio, abuso sexual y tentativa de homicidio desde el ámbito psico-socio-jurídico
- Apoyar, asesorar y respaldar a las víctimas y testigos para que participen activamente en el Sistema Penal Acusatorio, con el propósito de obtener un acceso oportuno y eficaz a la reparación integral de sus derechos humanos.

## Pilares del Centro de Atención a Víctimas

- Los servicios son gratuitos.
- Las actividades son libres y abiertas a quien las necesite.
- Respeto por creencias religiosas.
- Todo es confidencial, hay equipo ético e integral.
- Los espacios de atención no se aprovechan como estrategia de publicidad.

## Valores del Centro de Atención a Víctimas

- **Solidaridad:** Somos una Institución comprometida con la sociedad, actuamos con el fin de ayudar a las víctimas en el momento de la pérdida o de la problemática que los aqueja.
- **Ética:** Procedemos de manera íntegra, somos consecuentes con nuestros principios y demostramos día a día la rectitud en nuestros actos.
- **Honestidad:** Nos caracterizamos por ser transparentes en nuestro comportamiento dentro y fuera de la Institución. Actuamos coherentemente.

- **Pertenencia:** Nos sentimos parte integral de la institución y actuamos de acuerdo a la misión, visión y objetivos propuestos.
- **Trabajo humano y digno:** Nuestras acciones se desarrollan de acuerdo a las necesidades de las víctimas y son ejecutadas por todo el equipo de trabajo con respeto, consideración y sensibilidad.
- **Respeto:** El dolor de cada víctima debe ser tratado con consideración y respetado desde la diferencia. De igual manera vemos el respeto como principal punto de partida en el trato a las víctimas.

### **Funciones del Centro de Atención a Víctimas**

- Informar a los usuarios sobre el estado de su caso, incluyendo las audiencias programadas.
- Evaluar cualquier riesgo a la seguridad de la víctima y/o testigo y remitir a la Oficina de Protección a Víctimas, testigos e intervinientes en el proceso penal de la Fiscalía General de la Nación o a la Policía Nacional.
- Acompañar a los usuarios en audiencias y diligencias judiciales, especialmente en el incidente de reparación.
- Remitir a los usuarios a los centros de servicios sociales, psicológicos para su debida atención y reparación de sus derechos.
- Garantizar el acceso a la justicia, la verdad y la reparación, evitando la re victimización de los usuarios.

## **7. Marco conceptual**

En el siguiente marco conceptual se plasmara diversas apreciaciones de las categorías de análisis de este ejercicio académico investigativo.

Principalmente se hace un acercamiento sobre las diferentes posturas de autores acerca del concepto: proceso de intervención del profesional en trabajo social, resaltando la intervención social e interdisciplinaria con los sujetos.

Posteriormente se dará a conocer las tipologías de víctimas que son atendidas en el Centro de Atención a Víctimas, sede Medellín, igualmente se mencionara los resultados obtenidos por la encuesta que se aplicó a los usuarios del CAV entre los meses de julio y agosto del presente año (2015), así mismo se agregara las definiciones de los delitos que le competen atender al CAV, además se mencionara algunos aportes de autores acerca de la intervención social con personas que les han vulnerado sus derechos humanos.

En la última categoría se resaltara el rol del profesional en trabajo social y la interacción con los sujetos que interviene.

## **7.1. Proceso de intervención del profesional en trabajo social**

Hacer un acercamiento al concepto del proceso de intervención implica reconocer diversos procesos de intervención que los profesionales del área de trabajo social ejecutan desde diferentes campos laborales.

La trabajadora social María del Carmen Barranco Expósito (2004) en el libro *La Intervención En Trabajo Social Desde la Calidad Integral*, cita a la trabajadora social y profesora María Asunción Martínez Román (2003) quien afirma que:

La intervención está orientada a acompañar, ayudar y capacitar a las personas en sus procesos vitales para ser responsables, para ser libre de elegir y ejercer la participación, así como a facilitar los cambios de aquellas situaciones que supongan un obstáculo para el desarrollo humano y la justicia social, promoviendo los recursos de la política social, las respuestas innovadoras y la creación de recursos no convencionales, basados en el potencial solidario de las personas. Citada por (Barranco, 2004, p. 80)

Igualmente se agrega en esta categoría lo planteado por Margarita Rozas Pagazas (1998):

La intervención profesional desde el trabajo social se debe tener comprensión del sobre que, el para qué, y el cómo y con quien de la intervención profesional, solo pueden ser analizados en la medida que estén sustentados teórica y prácticamente. Teóricamente, porque partimos del supuesto que toda intervención se fundamente en un conjunto de conceptos que guían el accionar del profesional. Prácticamente, porque el trabajador no

solo piensa, sino también actúa; por ello, pensar y actuar son dos aspectos fundamentales de toda intervención llamada profesional. (Rozas, 1998, p.60)

Así mismo, Susana Cazzaniga en su libro *Hilos y Nudos*, la formación, la intervención y lo político en el trabajo social cita a Rozas (2001), la cual expone que:

La intervención profesional es una dimensión constitutiva del campo disciplinar, campo en el que también participa la investigación. Ambas practicas se articulan y retroalimentan ya que es el conocimiento que va a proporcionar las argumentaciones y fundamentaciones profesionales; por otra parte los interrogantes y problemas que surgen de la propia intervención son lo que bien pueden convertirse en otros tantos objetos de investigación. (Cazzaniga, 2007, p. 83)

Continuando con las definiciones de intervención, es importante mencionar que actualmente los sujetos involucrados en las intervenciones profesionales son atendidos desde un equipo interdisciplinario, Lorente (2010) define la intervención social desde la interdisciplinariedad, expresando que:

Cada vez son más las profesionales que realizan intervención social, lo que sugiere varios aspectos susceptibles de ser atendidos, como el hecho de que las distintas profesiones que participan en la intervención deben proceder en coherencia con su objeto de estudio. En este sentido, es común compartir protagonismos disciplinares en un mismo proceso de intervención social, lo que supone necesariamente relaciones de interdisciplinariedad, por más que esta se publicite como una panacea que logra una

interacción fluida entre profesionales con distintos orígenes disciplinares (...). (Lorente, 2010, p.63)

De igual forma Carmen Barranco (2004) pronuncia que:

La intervención profesional se realiza desde una perspectiva globalizadora, intradisciplinar e interdisciplinar, para profundizar y dar una respuesta más efectiva a las situaciones complejas que caracterizan la realidad social. Para tal fin, los trabajadores sociales comparten ámbitos de intervención con otros profesionales y se coordinan con psicólogos, pedagogos, sociólogos, abogados, médicos, etc. También están en conexión con los agentes políticos, sindicales y sociales de la acción social. (Barranco, 2004, p. 84)

Por otra parte el investigador Javier Corvalán (1997) Define el concepto de intervencion social como “la acción organizada de un conjunto de individuos frente a las problemáticas sociales no resueltas en la sociedad a partir de la dinámica de base de la misma.” Citado por (Falla, Gómez &Rodríguez, 2011, p. 207)

Siguiendo con los planteamientos de intervención por parte de Corvalán (1996), este manifiesta que:

La intervención es un hacer intencionado, tiene una meta definida, consta de un para qué del hacer, aquello que responde a la intención que guiará los procesos de acción, forman

parte de un plan o proyecto que es elaborado y reformulado en el pensar en función de los conocimientos y saberes guías de su acción. Citado por (Meruane & Salazar, 1998, p. 28 )

Para finalizar con la sustentación de la categoría del proceso de intervención del profesional en trabajo social. Se añade la definición de intervención del profesional en trabajo social por parte de Escalada, Soto y Fuentes (2001) quienes exponen que “La intervención en trabajo social supone una investigación que problematice y (re) construya dialécticamente un problema.” Citados por (Castro, 2011, p. 4)

## **7.2 Usuarios del Centro de Atención a Víctimas**

En el Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación, sede Medellín, se atienden y se brinda intervención integral desde las disciplinas de trabajo social, derecho y psicología a personas en condición de víctimas directas o indirectas de los delitos de violencia intrafamiliar, abuso sexual, homicidio y tentativa de homicidio.

Es importante expresar que en el CAV también se brinda asesoría integral a aquellas personas que acuden por delitos que no son intervenidos por el equipo interdisciplinario de la institución, pero son asesorados, con el fin de remitirlos a la institución que le compete atender el delito por el cual acuden.

El CAV reconoce a las víctimas por medio de la definición del Código de Procedimiento Penal Colombiano, el cual las define como:

Personas naturales o jurídicas y demás sujetos de derechos que individual o colectivamente hayan sufrido algún daño directo como consecuencia del injusto. La condición de víctima se tiene con independencia de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al autor del injusto e independientemente de la existencia de una relación familiar con este. (Ley 906 de 2004, - Código de Procedimiento Penal Colombiano, 2004, p. 28)

En contraste con lo anterior, se puede denotar que para el caso de las tipologías de víctimas directas o indirectas que son atendidas en el CAV, acuden porque han sufrido vulneración de algunos de sus derechos humanos.

Por otra parte, existen diversas teorías del Trabajo Social con víctimas que les han vulnerado sus derechos, uno de ellos es el de Kisnerman (2005) quien afirma que:

El Trabajo Social encara el problema al tratar de brindar apoyo solidario a quienes han perdido sus derechos o son víctimas de malos tratos, violaciones, persecuciones, discriminaciones, exclusiones. En lo educativo, apunta a prevenir la ocurrencia de estos males, capacitando para que las personas, cualquiera sea su edad, conozcan sus derechos y sus obligaciones y utilicen los recursos que están a su disposición para protegerse, así como para generar la solidaridad, el compromiso y la responsabilidad social. También opera en la reconstitución del tejido social, para conformar redes contenedoras de quienes sufren la violación a sus derechos, la atención de los retornados a su país de origen, y de los inmigrantes. (Kisnerman, 2005, p. 203)

Es preciso mencionar que durante los días lunes, martes y miércoles entre los meses de julio y agosto del año 2015, las trabajadoras sociales en formación aplicaron una encuesta a treinta y cinco personas, con el fin de caracterizar la población usuaria que reciben asesoría integral y/o intervención social en el Centro de Atención a Víctimas, sede Medellín.

En este punto es de gran importancia aclarar la diferencia entre asesoría integral e intervención social en el CAV. Debido a que cada una tiene una metodología diferente al momento de ejecutarlas a los usuarios que acuden a la institución.

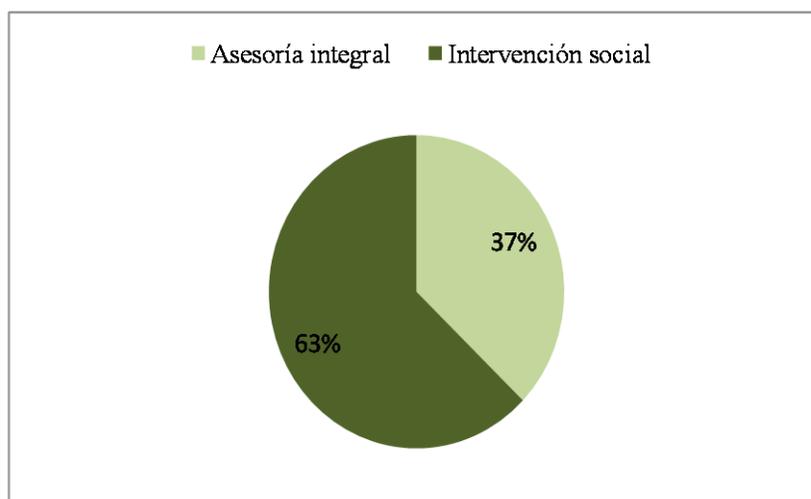
La asesoría integral conocida también como visita en el Centro de Atención a Víctimas, se les brinda a las personas que acuden por primera vez al CAV, con el objetivo de interponer denuncia y recibir una asesoría desde el ámbito social, psicológico y jurídico. De acuerdo a la asesoría desde el ámbito social, esta tiene como objetivo identificar las necesidades básicas actuales del usuario y posteriormente remitirlo a la institución que le compete atender dichas necesidades identificadas; igualmente se verifica el delito por el cual acude y sí el usuario asiste por alguno de los delitos que son atendidos en la institución posteriormente se le da a conocer el proceso que debe llevar a cabo para dar inicio a su reparación integral, de no ser así se le informa el lugar al que se debe dirigir para iniciar el proceso de reparación.

La intervención social va dirigida para aquellas personas que el CAV les ha asignado un código de identificación personal dentro del reconocimiento como víctima, dicho código se conoce como SPOA, sigla que hace referencia al Sistema Penal Oral Acusatorio.

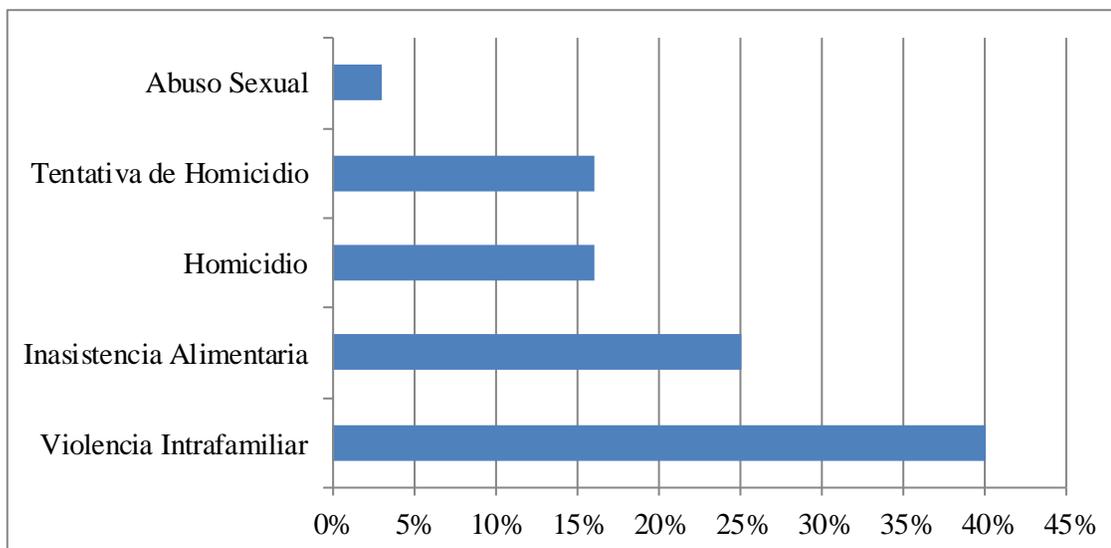
La persona usuaria recibe intervención por un equipo interdisciplinario, el cual está conformado por profesionales en formación de trabajo social, psicología y derecho. Desde el área de trabajo social se ejecuta un diagnóstico de las necesidades básicas de las personas, con el fin

de mitigarlas, de igual forma se les brinda un acompañamiento durante todo el proceso jurídico y así mismo se hace un seguimiento al usuario cada mes con el objetivo de atender posibles problemáticas.

Retomando la encuesta aplicada a la población usuaria, los resultados arrojaron que el 37% de los usuarios acudieron por motivo de interponer denuncias y recibir una asesoría integral y el 63% de los usuarios asistieron a una intervención social, específicamente al seguimiento de su caso.



En la siguiente grafica se demostrará los delitos de menor a mayor demanda por los cuales acudieron los usuarios mencionados en el párrafo anterior.



Como se puede observar en la gráfica antepuesta, el delito por el que más acudieron los usuarios entre los días lunes, martes y miércoles del mes de julio y agosto al Centro de Atención a Víctimas fue por el de violencia intrafamiliar. Específicamente personas del género femenino; dichas mujeres acuden al CAV con el fin de recuperar su valor y dignidad.

Con base a los resultados arrojados frente a la violencia intrafamiliar y la mujer como principal víctima, los profesionales en formación del CAV intervienen desde una postura interdisciplinaria, Rosa Entel (2002), manifiesta la importancia del acercamiento entre el profesional y la mujer, para lo cual expresa que:

Las primeras entrevistas son de fundamental importancia, pues constituyen el primer contacto de la mujer con el servicio. Sería pertinente que esta instancia fuera asumida interdisciplinariamente, tomando los aspectos psicológicos y sociales, así como legales, a fin de tener una visión lo más abarcativa posible de la problemática. (Entel, 2002, p.114)

Ahora bien, es importante citar la definición de violencia intrafamiliar consolidada en el ámbito de la intervención profesional de los funcionarios de la personería de Medellín “Es el conjunto de acciones y actitudes que se expresan en agresiones físicas, psicológicas y sexuales que una persona tiene con otro miembro de la familia.” (Personería de Medellín, s.f., p.1)

Como se mencionó en líneas anteriores, las mujeres son las que más acuden al CAV por el delito de violencia intrafamiliar, por tal motivo es preciso añadir la definición del concepto de violencia contra la mujer. Los miembros partícipes de la Organización Mundial de la Salud (OMS) se apoyan en la definición de los miembros de la Organización de las Naciones Unidas los cuales define la violencia contra la mujer como:

Todo acto de violencia de género que resulte, o pueda tener como resultado un daño físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada. (Organización de las Naciones Unidas, 2014, p.1)

Es preciso manifestar que cuando se presenta violencia contra la mujer también se puede prestar abuso sexual, los integrantes de la OMS (Organización Mundial de la Salud) lo definen como “Todo acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual, los comentarios, insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la

sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona (...)” (Organización Mundial de la Salud, 2013, p. 2)

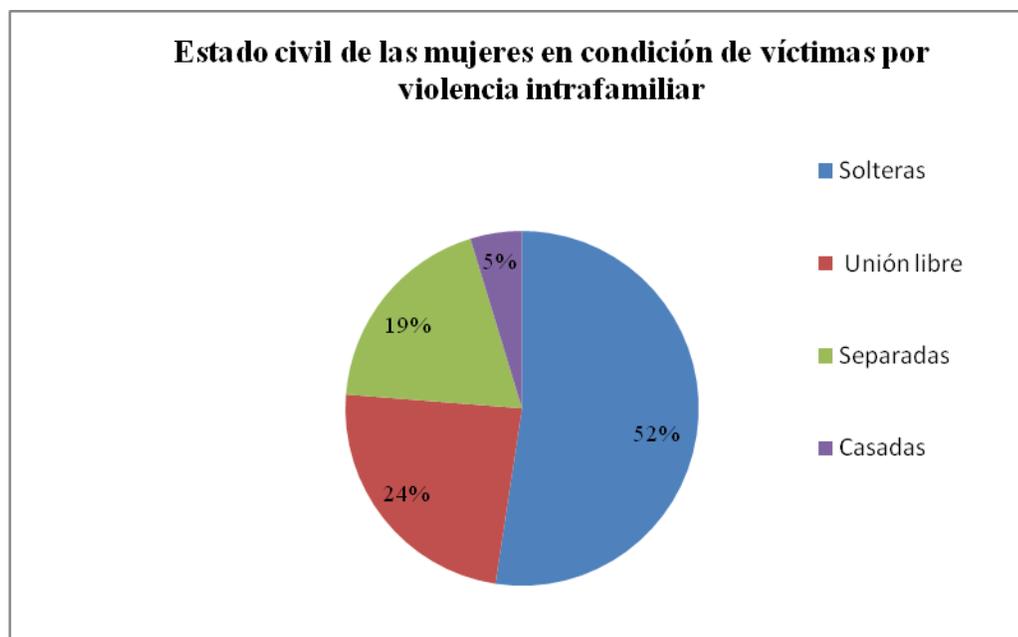
De acuerdo al delito de abuso sexual, en la realización de las encuestas hubo un hallazgo significativo, el cual fue que solo se identificó un caso por dicho delito, este fue ocasionado a una mujer soltera de 26 años de edad, perteneciente a un barrio del Municipio de Bello de estrato socioeconómico dos, su nivel de educación es de bachillerato y actualmente se dedica a oficios del hogar.

Siguiendo con el delito de violencia intrafamiliar, es importante destacar las cifras de violencia intrafamiliar que se presentaron en la ciudad de Medellín en el año 2013. Integrantes de la Corporación Vamos Mujer se amparan en las cifras que arrojo el Sistema de Información para la Seguridad y la Convivencia SISC, donde demuestran que:

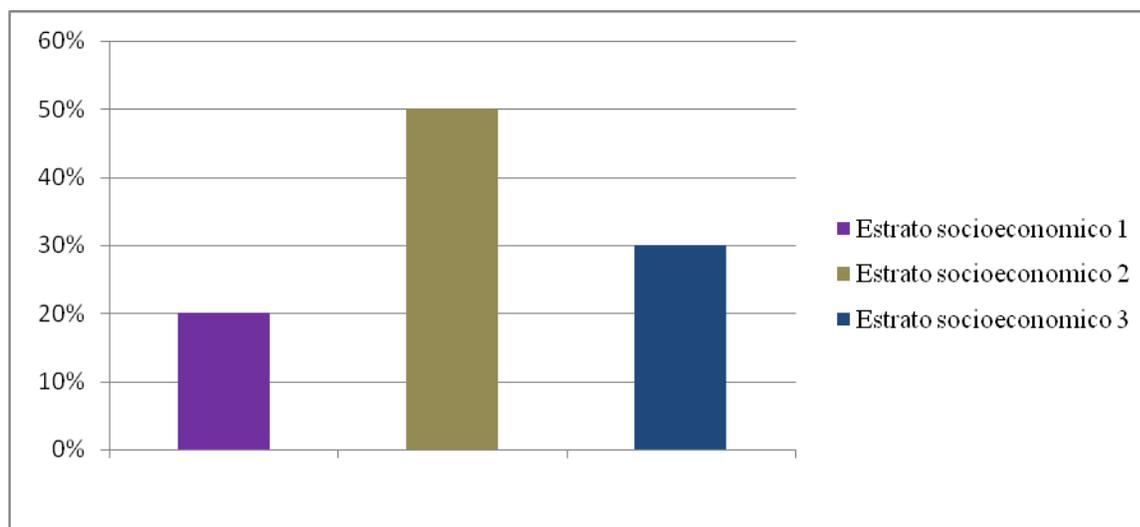
Durante el año 2013 se registraron en la ciudad de Medellín 5.176 casos de violencia intrafamiliar, de esta cifra 4.318 casos se presentaron contra mujeres. (...) Los días de la semana que se ubicaron con mayor número de denuncias fueron los domingos (935 casos), los lunes (624 casos) y los miércoles (615 casos). (Vamos Mujer, 2014, p.1)

Retomando las cifras que arrojaron las encuestas, se identificó que las mujeres que acuden por el delito de violencia intrafamiliar oscilan entre los 18 y 54 años de edad; denotando que son propiciadas estas violencias en su mayoría por sus compañeros o ex compañeros sentimentales.

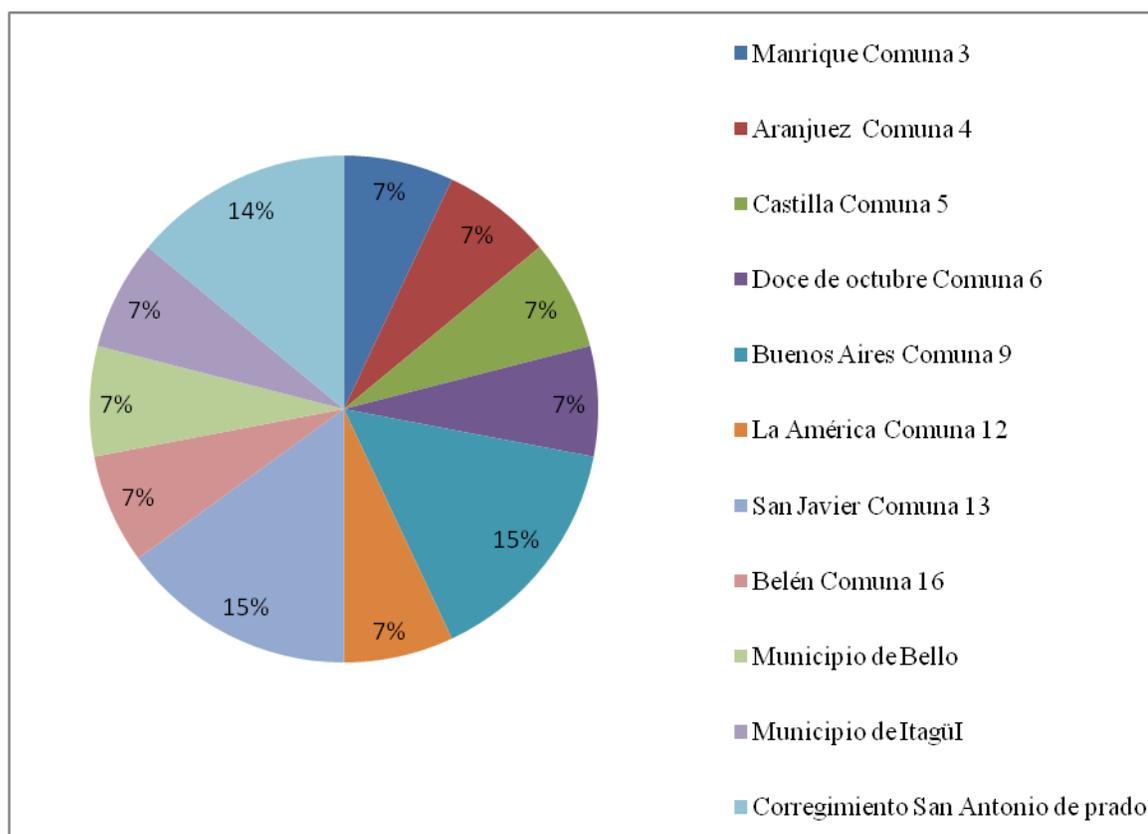
El criterio de estado civil se hayo que: el 52% son solteras, el 24% tienen una relación de unión libre, el 19% son separadas y el 5% son casadas.



Entre las características de las mujeres víctimas del delito de violencia intrafamiliar, se encuentra que dichas mujeres pertenecen a estratos socio-económicos 1, 2 y 3 de la ciudad de Medellín.



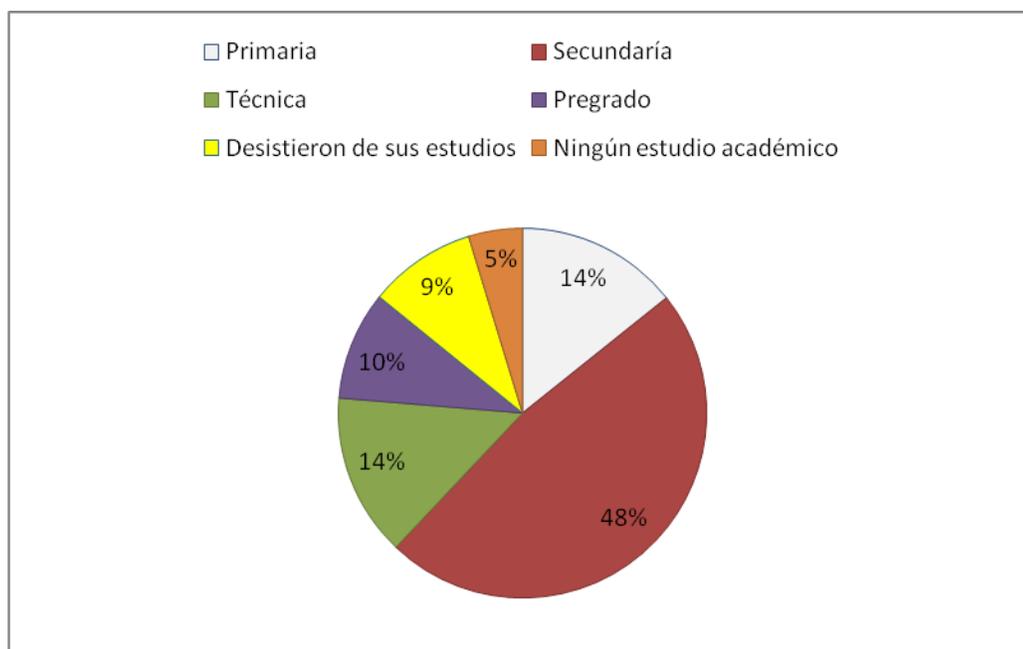
Ahora se demostrara los porcentajes de las comunas, municipios y corregimientos donde viven dichas mujeres.



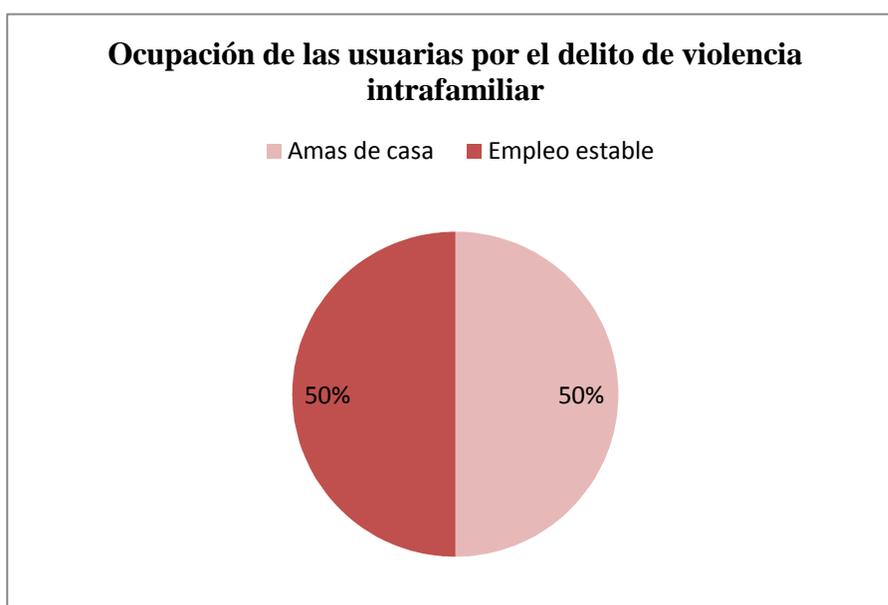
En cuanto a los días específicos en los que más se presentan violencia contra las mujeres, se puede evidenciar por parte de las usuarias que acudieron al CAV quienes manifestaron en las asesorías e intervenciones, que son los fines de semana los días durante los cuales han sido agredidas física y verbalmente, a causa de que es en estos días en los que las personas no laboran y están tiempo completo en su casa, añadiendo también que son los días en los que se crean espacios de festejos en los que el consumo de alcohol y sustancias psicoactivas es alto, gran parte de este consumo es por la población masculina.

En continuidad con lo anterior Rosa Entel, cita a Gondolf y Fisher (1988) quienes indican que algunos comportamientos del agresor son “uso de drogas o alcohol, violencia en general, antecedentes policiales, respuesta a la violencia de otros.” (Entel, 2002, p.39)

Otro factor por resaltar, es que durante las encuestas se logró comprobar uno de los aspectos claves anteriormente mencionados para que se propicie algún tipo de violencia contra la mujer, este aspecto consiste en que dichas mujeres tienen un bajo nivel de formación, como se puede evidenciar en la gráfica el mayor porcentaje de las usuarias estudiaron hasta la secundaria y el menor porcentaje no han realizado ningún estudio académico.



Gran parte de las mujeres coincidieron en manifestar que se someten o sometían a las agresiones que le causa su pareja o ex pareja sentimental por la responsabilidad de la crianza de sus hijos, debido a que no trabajan o no tienen un empleo estable, tampoco estudios o ingresos económicos, entre otros. Aunque por medio de las encuestas se comprobó que la mitad del porcentaje de las mujeres tienen un empleo estable.



Seguido del delito de violencia intrafamiliar, el segundo delito por el cual más acudieron los usuarios entre los días lunes, martes y miércoles entre los meses de julio y agosto del año 2015 al Centro de Atención a Víctimas, fue por el de inasistencia alimentaria con un 25%, delito que no les brinda a los usuarios una intervención integral, por el contrario les brindan una asesoría integral desde el campo jurídico, social y psicológico, con el fin de aclararles sus dudas y remitirlos al lugar que deben acudir para dar inicio a su proceso de reparación integral.

En el artículo 233 de la ley 599 de 2000 del Código Penal de Colombia, se expone que:

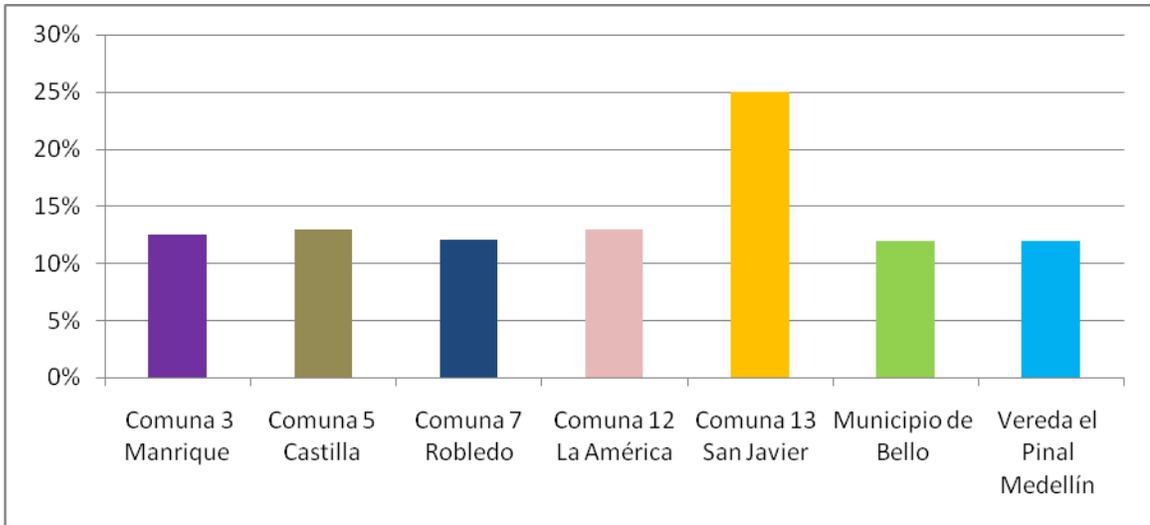
El que se sustraiga sin justa causa a la prestación de alimentos legalmente debidos a sus ascendientes, descendientes, adoptante, adoptivo, cónyuge o compañero o compañera permanente, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a cincuenta y cuatro (54) meses y multa de trece punto treinta y tres (13.33) a treinta (30) salarios mínimos legales mensuales vigentes. (Ley 599 de 2000 - Código de Procedimiento Penal Colombiano, 2000, cap. 4 )

De acuerdo a una investigación realizada en el consultorio jurídico de la Universidad de Medellín por estudiantes del semillero en derecho de familia en el año 2011, dieron a conocer que:

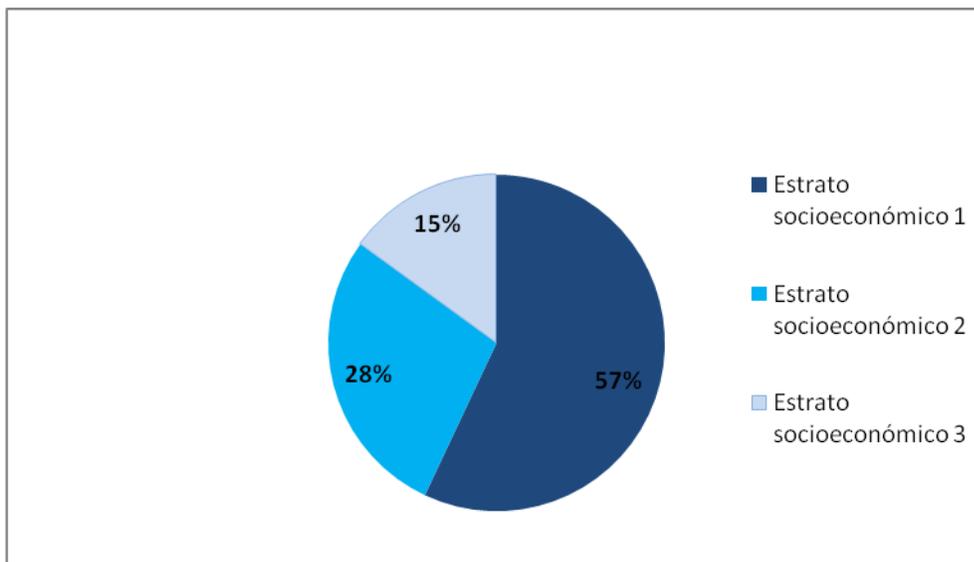
En la ciudad de Medellín, se presentan una gran cantidad de denuncias por el incumplimiento de cuotas alimentarias y el delito de inasistencia alimentaria en las diferentes comisarías de familia y fiscalías. La madre es, en la mayoría de los casos, quien recibe la custodia de los hijos e hijas y es quien con más frecuencia denuncia este delito.

(Cardona, Posada, Restrepo, Torres, Sánchez, Aristizábal, et al., 2011, p. 7)

De lo antepuesto, es preciso exponer que el 100% de las personas que acudieron a interponer denuncia por el delito de inasistencia alimentaria y recibir asesoría integral al CAV, entre los días lunes, martes y miércoles del mes de julio y agosto del 2015 fueron mujeres, con un rango de edad de 27 a 40 años, pertenecientes a las siguientes comunas, municipio y vereda de la ciudad de Medellín.

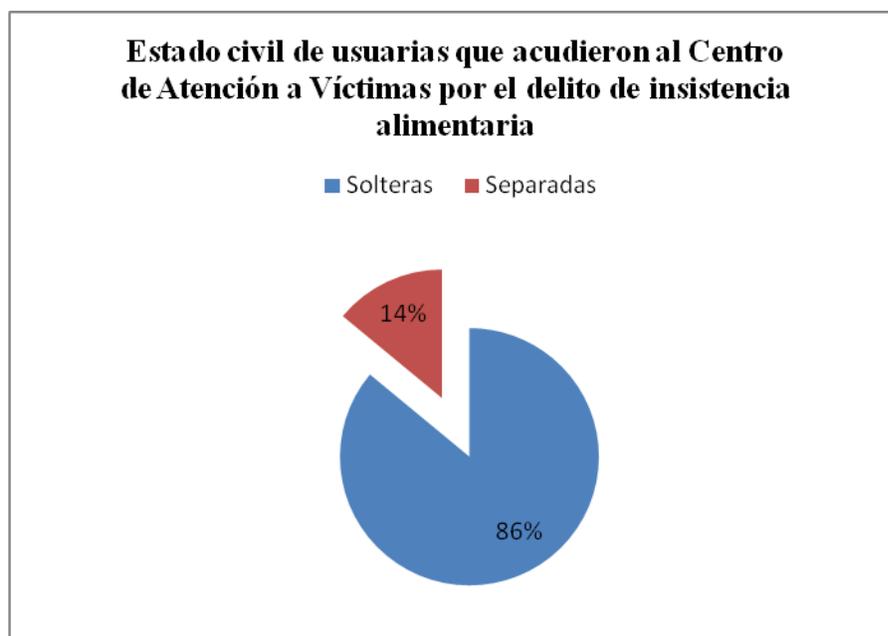


Después de conocer las comunas, el municipio y la vereda donde viven las usuarias que acudieron al CAV por el delito de insistentica alimentaria, se da paso a mostrar los estratos socioeconómicos que pertenecen dichas usuarias.



Posteriormente los estudiantes del semillero en derecho de familia identificaron que: “El 88,9% de las personas entrevistadas tenían demanda de alimentos en contra de su cónyuge, del cual ya se encuentran separadas.”(Cardona, Posada, Restrepo, Torres, Sánchez, Aristizábal, et al, 2011, p. 14)

Se puede comprobar que el porcentaje de las mujeres separadas que anteriormente se mencionó es alto. Dicho estado civil empieza a tomar fuerza en casos como estos, al igual que el de solteras. Debido a que las mujeres que se le aplicaron las encuestas en el CAV, manifestaron estar solteras o separadas.

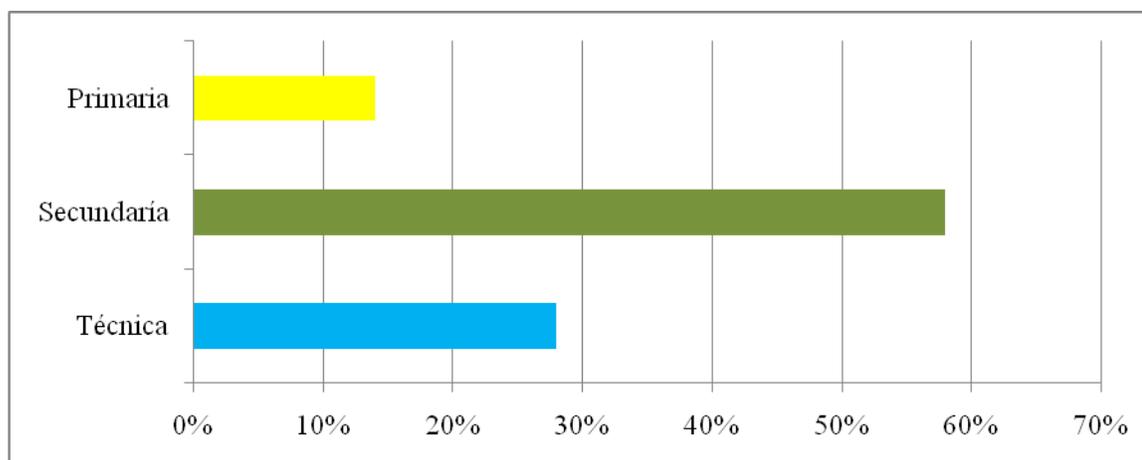


Retomando la investigación realizada por los estudiantes del semillero de la Universidad de Medellín, estos pronuncian que:

Por el incumplimiento de pago de cuota alimentaria, genera en las madres consecuencias de tipo económico y afectivo. Económico, pues a partir de la ruptura sentimental con su cónyuge o compañero permanente se enfrentan a la difícil situación de tomar las riendas del hogar, lo que conlleva necesariamente a la adquisición de múltiples obligaciones laborales para responder a las necesidades propias del hogar. (Cardona, Posada, Restrepo, Torres, Sánchez, Aristizábal, et al. 2011, p. 14)

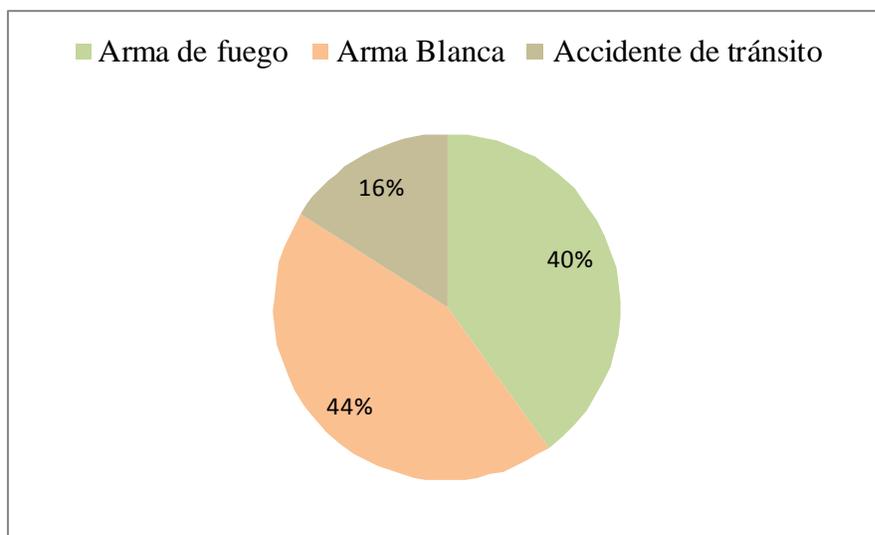
En diversas ocasiones algunas mujeres al momento de recibir la asesoría en el CAV manifestaron versen obligadas a buscar empleo, el 72% de ellas actualmente tienen un empleo estable y el 28% se dedican a los oficios del hogar.

En el aspecto educativo se identificó que todas las usuarias han realizado algún estudio académico, el 14% estudiaron hasta la primaria, el 58% hasta la secundaria y el 28% han realizado estudios técnicos.



Ahora bien, el delito de homicidio y tentativa de homicidio, ocupan el tercer lugar, por el cual acudieron los usuarios entre los días que se aplicó la encuesta en el CAV. De dichos delitos se obtuvo un 16% de víctimas indirectas de homicidio y un 16% de víctimas directas de tentativa de homicidio, los cuales todos poseen un SPOA (Sistema Penal Oral Acusatorio).

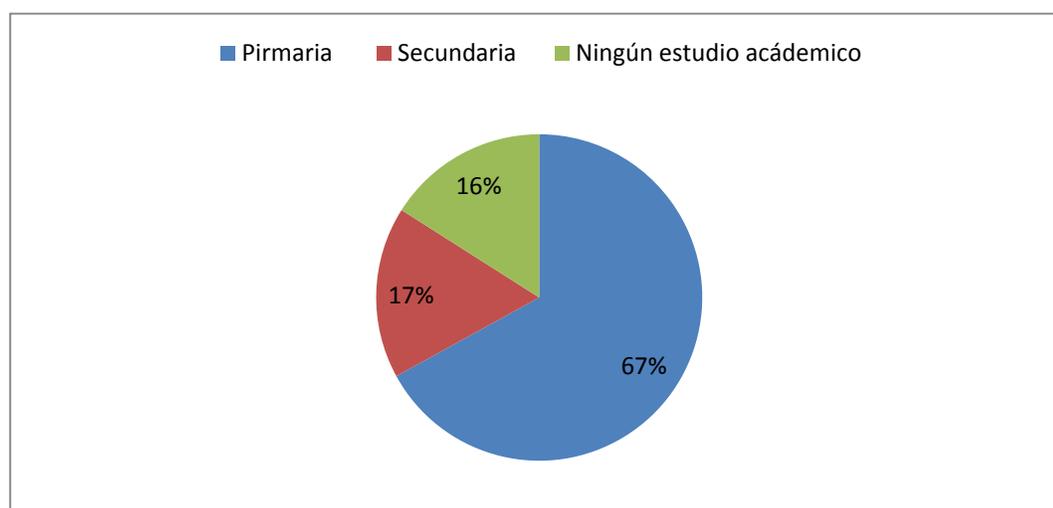
Las personas que acudieron al CAV por el delito de homicidio, son consideradas víctimas indirectas, es decir son usuarios que tuvieron algún vínculo familiar o sentimental con la persona occisa, a las cuales se les está brindando una intervención social. Al 86% de las víctimas directas las asesinaron grupos delincuenciales, el 40% con arma de fuego y el 44% con arma blanca, mientras que 16% restante fue por accidente de tránsito.



De igual forma las encuestas arrojaron que el 67% de los usuarios eran padres de las personas occisas y el 16% eran los conyugues.

Es importante agregar la definición del delito de homicidio, el artículo 103 de la Ley 599 del 2000 del Código Penal Colombiano lo definen como “Toda muerte que fuere causada por cualquier tipo de arma a excepción de aquellos que fueren cometidos en accidentes de tránsito” Citado en (Policía Nacional de Colombia, 2012, p.1)

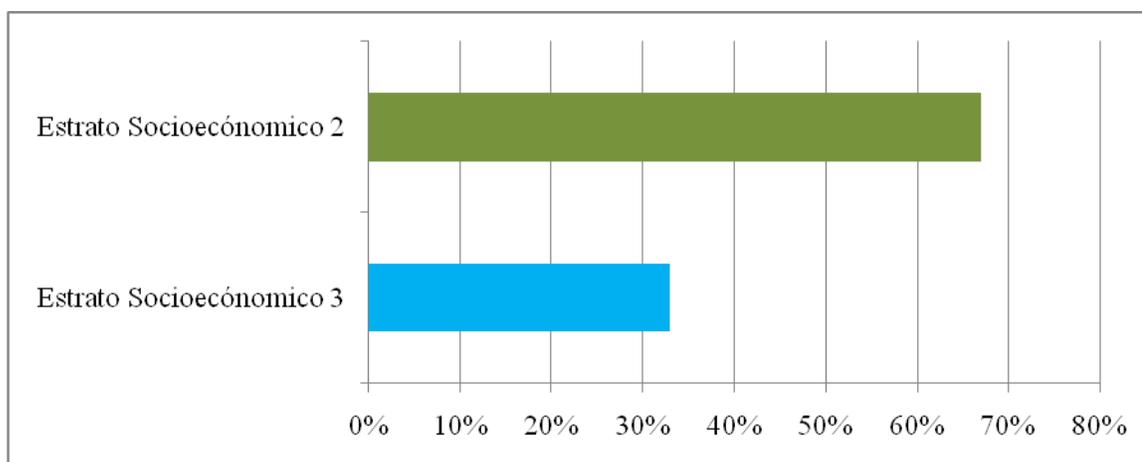
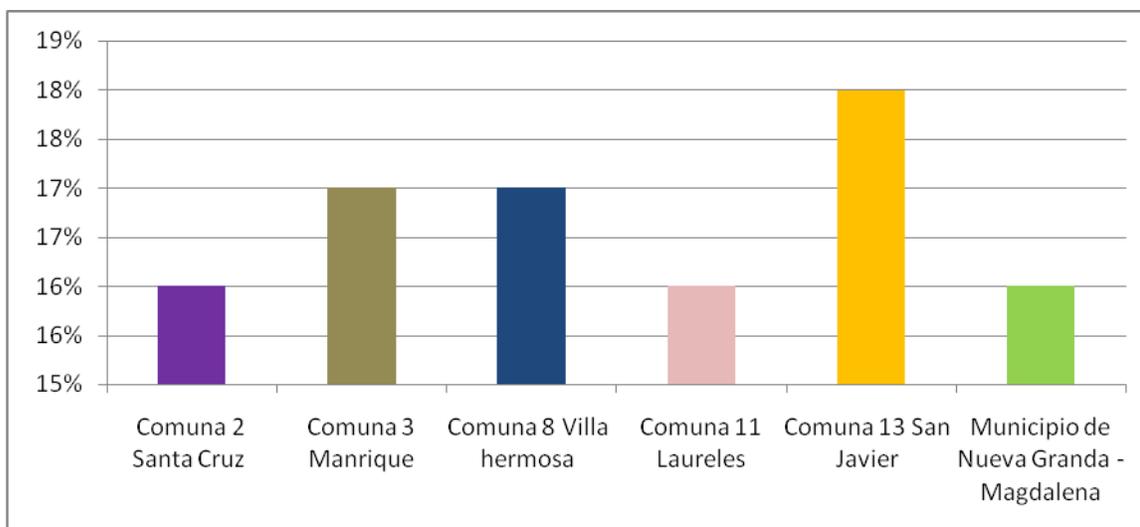
Las personas en condición de víctimas indirectas por el delito de homicidio están en un rango de edad entre los 42 a 53 años y tienen el siguiente nivel de educación. El 67% estudiaron hasta la primaria, el 17% hasta la secundaria y 16% no han realizado ningún estudio académico.



De acuerdo a los resultados que se demostraron anteriormente, es preciso expresar que solo el 33% de los usuarios tienen un empleo estable y el 67% restante se encuentran desempleados.

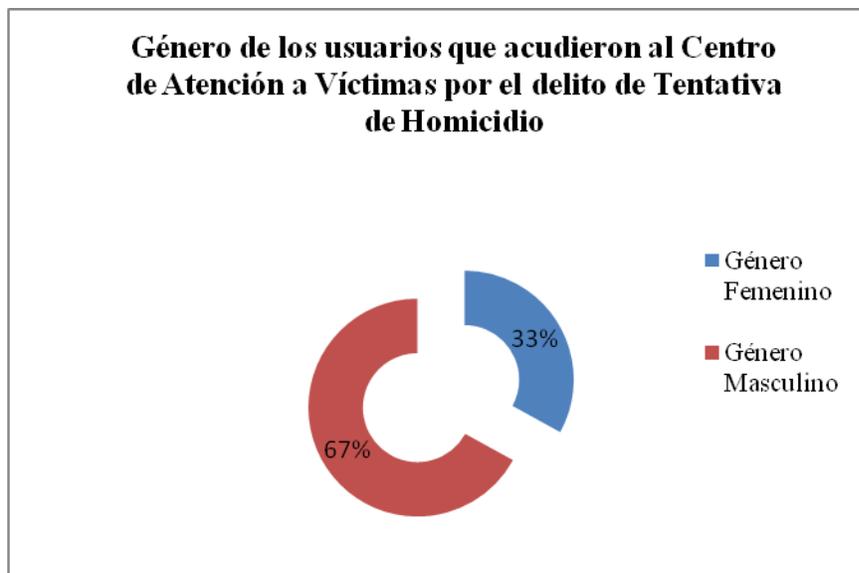
A continuación se enseñarán las comunas de Medellín y los estratos socioeconómicos en los que viven dichos usuarios. Para este aspecto es importante mencionar que una usuaria de este

delito, actualmente está viviendo fuera de la ciudad de Medellín, específicamente en el municipio de nueva granada en Magdalena.

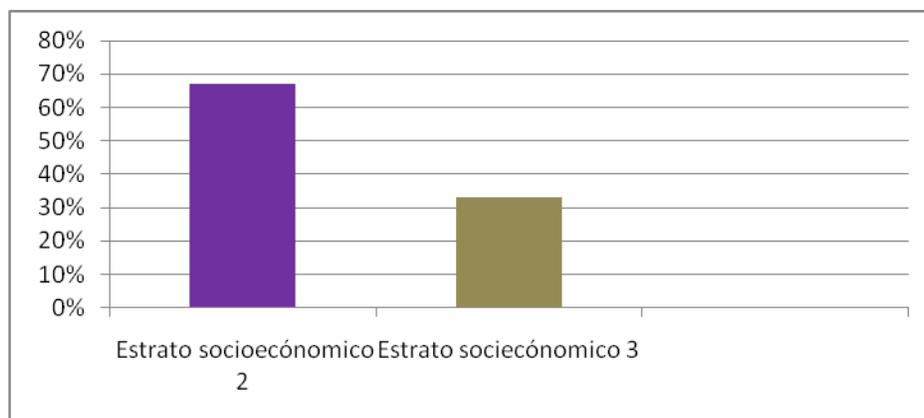


Por otro lado el delito de tentativa de homicidio, es definido por el abogado Hassel (s. f.) como “Un individuo comience a ejecutar una acción con el propósito de consumir el delito, pero no lo logre por circunstancias ajenas a su voluntad.” (Hassel, s.f., p.1)

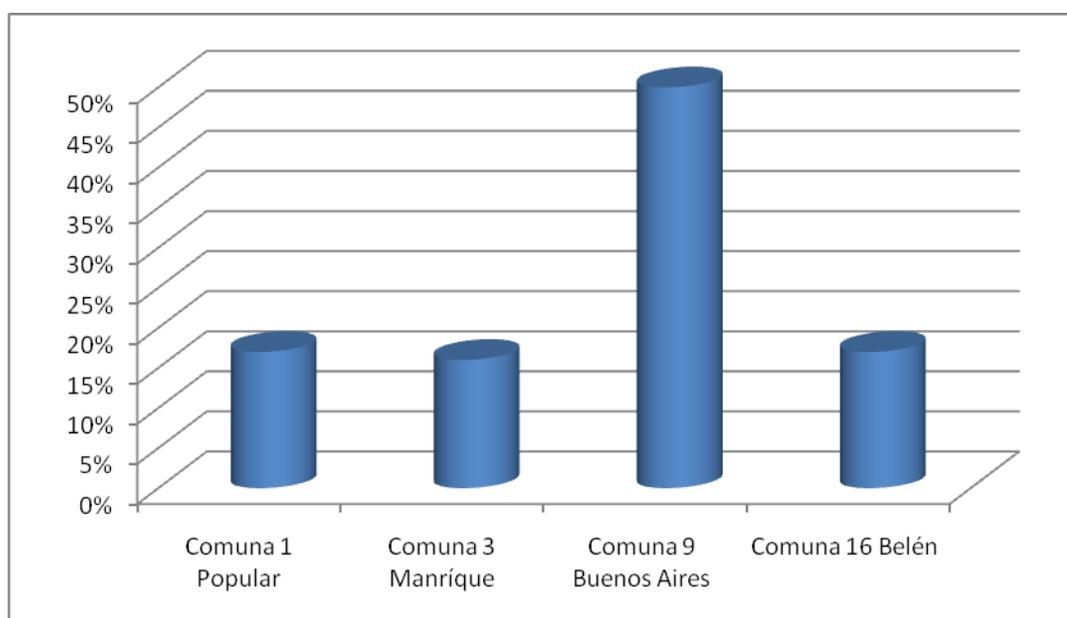
De dicho delito se identificó que un gran porcentaje del género masculino acudió durante los días que se aplicaron las encuestas, aunque también se presentaron personas del género femenino, de ambos géneros se obtuvo que oscilan entre los 25 a 57 años de edad.



Del mismo modo se evidencio que los usuarios que acudieron al CAV por dicho delito fueron con el fin de recibir una intervención social es decir, al seguimiento de su caso, gran porcentaje de estos usuarios viven en estratos socioeconómicos bajos y medios de la ciudad de Medellín, como se puede observar en la gráfica.



Continuando con las características del lugar de donde viven los sujetos en condición de víctimas por el delito de tentativa de homicidio, se da paso a mencionar las comunas a las que pertenecen dichos sujetos.



Otro aspecto por resaltar, es la alta coincidencia que existe en el nivel de educación entre los usuarios que fueron agredidos física y psicológicamente, el 84% estudiaron hasta la secundaria y el 16% estudiaron hasta la primaria.

De la misma manera ocurre con el criterio de la ocupación de los usuarios, debido a que el 67% son independientes y 33% se encuentran desempleados.



De este delito el 84% de los usuarios fueron violentados con arma de fuego y el 16% con arma blanca. De estos hechos se comprobó que los usuarios quedan afectados psicológicamente, debido a que manifestaron tener temor salir a la calle sin compañía, temor a transitar por lugares con poca luz, entre otros.

Para finalizar con la sustentación de esta categoría de análisis, es imperante señalar que durante los días que se aplicaron las encuestas no acudió ningún residente de las comunas 10 (La Candelaria), 14 (El Poblado) y 15 (Guayabal), al Centro de Atención a Víctimas.

## 7.2. Rol del profesional en trabajo social

Uno de los retos que tiene el trabajador social, es lograr que en los diferentes escenarios en los que se desempeña, los sujetos que ha de intervenir tengan conocimiento frente al rol y las funciones que el profesional en trabajo social debe ejercer, con relación a las intencionalidades que pretenda la institución frente a la atención de los sujetos.

Para dar inicio a la sustentación de la presente categoría, se da paso a la postura de Ana Romina (2003) quien manifiesta que el rol del trabajador social

Es teniendo en cuenta esta estructura genera del rol, en Trabajo Social el "deber ser para los demás" se configura de acuerdo a los requerimientos que provienen de las instituciones y de los sujetos sociales, quienes se constituyen en usuarios de los servicios de las mismas. Por otra parte el "deber ser para sí mismo " se configura por aquello que el trabajador social espera de sí en el ejercicio de su rol profesional, según los lineamientos teóricos, metodológicos y éticos que provienen del ámbito académico. (Romina, 2003, p. 3)

Por otra parte, Natalio Kisnerman (2005) cita a Mary E. Richmond quien expresa que:

Nuestro rol es ser un educador social. ¿Por qué? En primer lugar, definimos educación como un proceso de interacción entre sujetos y su medio, mediante el cual éstos se apropian de instrumentos para operar en una realidad concreta, transformándola y transformándose ellos. Adquirir conocimientos, sistemas conceptuales y valorativos, habilidades técnicas y

actitudes cooperativas y solidarias, tiene un carácter instrumental para los hombres, ya que les permite actuar en su medio y realizarse como tales. (Kisnerman, 2005, p. 165)

Posteriormente para reforzar esta categoría se añade lo expresado por Kisnerman y García (1982):

El concepto del rol aparece ligado con los conceptos de función y de estatus. El rol se visualiza a través de las funciones que desarrollemos. Mientras el rol es el papel que se ejerce, la función es aquello que se hace en forma regular y sistemática, ejerciendo el rol para alcanzar los objetivos profesionales. Es lo que da significado a sus acciones y actividades. Y el status es la posición definida en un grupo o sociedad, mientras que la definición de la función dependerá de los contextos en los que se inserta nuestra labor. Citados por (Kisnerman, 2005, p. 169)

Con relación a lo expresado por Kisnerman y García (1982) es necesario señalar la definición del rol y las funciones que deben ser desempeñadas por el trabajador social en el Centro de Atención a Víctimas, con lo cual se enmarca la diferencia entre ambas definiciones.

El trabajador social tiene como rol asesorar y direccionar los pasos a seguir de las víctimas, indicándoles a dónde deben dirigirse o a que instituciones se pueden remitir, debido a que cada computador posee una base de datos que se llama red de apoyo, la cual, se encuentra disponible en CD y en una cartilla física; allí están todas las instituciones asociadas al CAV y las funciones que cada una desempeñan, para poder así realizar remisiones a las víctimas

que asisten al CAV de acuerdo con las necesidades que estas posean. Es significativo tener presente que los Trabajadores Sociales deben estar en contacto con el abogado y el psicólogo para observar posibles necesidades emergentes que puedan aparecer a lo largo del proceso y se pueda realizar la respectiva remisión. (Montoya & Parra, 2013, p. 10)

Con respecto a las funciones que desempeña el trabajador social en el CAV, se plasmaran las mismas que establece la institución y que deben ser ejecutadas por los profesionales en formación de trabajo social:

- Prestar sus servicios de atención en el área social.
- Documentar las entrevistas sociales que se realicen en el CAV y mantener actualizado el módulo de trabajo social en el sistema de información.
- Remitir a las personas víctimas y o usuarios a los servicios sociales externos, orientándolos sobre los mismos.-Contribuir al desarrollo e incremento del bienestar social implicando en ello al individuo, grupo, comunidad, así como a las instituciones y servicios.
- Prestar sus servicios de atención, acompañamiento y asesoría social a las personas víctimas y /o testigos que acuden al CAV. (Montoya & Parra, 2013, p.10)

## 8. Marco teórico

Para entender la dificultad que obstaculiza el rol del trabajador social en el Centro de Atención a Víctimas, de la Fiscalía General de la Nación, sede Medellín, es necesario revisar las teorías que plantean algunos trabajadores sociales con el fin de analizar el rol del trabajador social y sus avances desde diferentes aportes teóricos que lo han estudiado a través del tiempo.

Para dar inicio a una descripción teórica del rol del trabajador social, es pertinente hacer una retrospectiva en el tiempo desde el momento en el que surge la necesidad de implementar una visión social frente a diferentes dificultades específicas en distintos contextos sociales a través de la historia.

Inicialmente fueron los pueblos cristianos quienes comenzaron a emplear una ayuda a aquellas personas de escasos recursos, lo cual fue permitiendo el desarrollo del valor de la sensibilidad frente a las dificultades del ser humano, de allí la emergente necesidad de ir creando pequeñas congregaciones que auxiliaran a quienes necesitaran algún tipo de ayuda frente a sus necesidades básicas.

Uno de los aportes más relevantes en este contexto es la teoría de los inicios del trabajo social; Ezequiel Ander – Egg (1994) manifiesta que “...el modo de concebir las formas de acción social desde el momento en que comienzan a profesionalizarse hasta la fase actual, podemos

distinguir tres grandes etapas (...) asistencia social, servicio social y trabajo social” (Ander - Egg, 1994, p. 255)

Posteriormente se hará una introducción a la primera etapa, para lo cual es preciso hacer una breve descripción de los inicios de la asistencia social en el contexto latinoamericano, el cual estaba enmarcado por aspectos como: la pobreza, la explotación y la miseria; además de estos fenómenos los pueblos latinoamericanos que para comienzos del siglo XX en su mayoría eran habitantes rurales y quizá los más involucrados, también debían enfrentar al mismo tiempo los procesos socio-económicos y políticos, de los cuales se veían directamente afectados en lugar de recibir mayores beneficios.

En contextos complejos como las guerras, conflictos internos, contradicciones entre gobiernos, déficit en los sistemas de educación y salud, era visible el desequilibrio entre las sociedades; y como consecuencia de ello emergen las primeras formas de intervención, desde una visión religiosa y caritativa que se encargarían de socorrer aquellas personas, quienes de alguna manera sentían que sus derechos estaban siendo vulnerados.

Con lo anterior, se da inicio a formar segregaciones con aquellas personas que se identificaban como víctimas de algún acontecimiento negativo; entre tanto dichas segregaciones cumplían un papel fundamental para aquellas primeras intervenciones. La clasificación de las víctimas permitía identificar la variable de factores que afectaban a esas personas y reconocer

que hacía falta más que la asistencia social caritativa otras apreciaciones del problema, pues lo social no era el único relevante, también se veían afectados por las dificultades políticas, económicas, religiosas y culturales; de ahí la necesidad de fundamentar e implementar nuevas disciplinas que aporten interpretaciones de los fenómenos desde distintos puntos de vista. De allí la importancia de la interdisciplinariedad frente a los procesos de intervención.

En consecuencia con la asistencia social Navarro (1998) la define como: “la actividad realizada por las “asistentes sociales”, se asocia con una etapa de la acción social cargada de connotaciones caritativas, benéficas y asistenciales” (Navarro, 1998, p. 1)

Como menciona Navarro (1998) la asistencia social era vista solo como el puente entre las necesidades y las soluciones y no de manera propositiva, sino más bien de forma asistencialista; las funciones de los asistentes sociales eran: asistir y cubrir las necesidades con los recursos de los que las personas carecían, también jugaban un papel de agente logístico que se encargaba de controlar y mantener el orden entre las comunidades afectadas; por ello, este concepto a través del tiempo fue sufriendo varias modificaciones, debido a que no resultaba efectivo frente a los fenómenos sociales, si no que al parecer dicha asistencia social no estaba erradicando el problema, sino por el contrario parecía fortalecerlo, pues no se ofrecían herramientas para que las personas se encargasen de afrontar sus adversidades, sino que se apoyaban en medio de estas.

Es notorio que aquellas primeras intervenciones de carácter religioso, marcaron las próximas formas de intervención, permitiendo así evaluar las estrategias con que se aplicaban las mismas, re significando los conceptos, analizando posibles falencias y apropiándose de aquellos principales fundamentos que marcaron su origen.

Ahora bien, en un segundo momento se dará lugar a la definición del servicio social, la cual es superadora de la asistencia social, Montoya, Zapata y Cardona (2002) definen el servicio social como:

Es una profesión con una acción más sistematizada y técnica que la asistencia social, fundada en el reconocimiento por parte del estado, de los derechos sociales de las personas, de ser atendidas en sus necesidades. Se fundamenta en la creencia de que la gente debe de tener el derecho y la oportunidad de llevar una vida personal y socialmente útil. Se desarrolla a medida que una sociedad analiza las necesidades humanas insatisfechas y las metas humanas deseables. Su objetivo es contribuir a una adaptación mutua entre el individuo y su medio social, mediante el empleo de técnicas y métodos específicos. (Montoya, Zapata, & Cardona, 2002, p. 115)

Para la segunda etapa, las personas cambian la visión de ayudar a los individuos por medio de la caridad, y es aquí donde se enfocan a ayudar a los sujetos desde el servicio social, el cual surge por medio de la metodología del caso social individual, Mary Richmond (1922) lo define

como: “el conjunto de métodos que desarrollan la personalidad reajustando consiente e individualmente al hombre en su medio social.” (Richmond, 1922, p. 62)

Posteriormente, surge el método del servicio social de grupos, el cual Ander – Egg (1996) lo define como: “Forma de intervención profesional en programas de juventud, recreación, organización de campamentos de exploradores y en la organización y funcionamiento de los centros vecinales.” (Ander – Egg, 1996, p. 130)

De acuerdo a los párrafos anteriores se puede observar la evolución que enfrentó el servicio social en relación a las intervenciones individuales, las cuales permitieron fortalecer nuevos métodos y fundamentaciones para nuevas intervenciones pero desde una perspectiva más colectiva, demostrando así que fue una etapa preventiva que paso a ser constructiva.

Posteriormente se dará lugar a la tercera etapa que hace énfasis a la conceptualización del surgimiento de las nuevas teorías que posicionan el trabajo social como profesión; los integrantes del comité ejecutivo de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales y la Junta de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo social, definen el trabajo social como:

El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo

social. Respaldata por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar. (Consejo General del Trabajo Social, 2014, p. 1)

En el párrafo antepuesto se puede observar que el trabajo social actualmente está reconocido como una disciplina, luego de haber sido fundamentado en sus inicios con los términos de asistencia social y servicio social, logró posicionarse como una profesión social; los docentes de trabajo social de la Universidad Autónoma de Sinaloa (1990), definen el trabajo social como:

Una profesión que pretende conformar su saber en una disciplina científica, que orienta su intervención a la intención de las necesidades sociales (materiales y no materiales), en donde exista la disponibilidad de recursos o puedan ser creados para promover su movilización, estableciendo vinculación con el Estado, las Instituciones públicas y privadas del sector social, así como personas, grupos y comunidades en situaciones de carencia, para incidir en el bienestar social. Citados por (Ander - Egg, 1996, p. 238)

Luego de haber definido el trabajo social como disciplina y el rol en su ejercicio como profesión, se dará paso a mencionar una de las funciones esenciales en el campo en el que se desempeña el trabajador social, esta función hace énfasis a la intervención social, la cual está orientada a la identificación de las dificultades de los sujetos, con el objetivo de mitigar las mismas.

Diversos investigadores y profesionales de trabajo social han implantado nuevas metodologías de intervención social, tomando esta disciplina desde una mirada holística y sistémica. Para este punto los miembros del grupo de investigación de la Universidad de Antioquia citan al investigador y trabajador social Alfredo Carballada (2002) quien indica que: “El termino intervención proviene del vocablo latino intervenio, que puede ser traducido como "venir entre" o "interponerse." (Montoya, Vargas, Gil, González, Urrego, Galindo, et al., 2007, p. 6)

De lo anterior se puede evidenciar el por qué la importancia de la intervención social, que requiere de un diagnóstico social anticipado a la intervención que consta de un estudio previo del contexto por medio del cual se puede identificar claramente las verdaderas necesidades y/o dificultades que presenta una comunidad determinada, para luego construir un plan de acción.

Es importante dar a conocer el aporte de Ezequiel Ander – Egg (1996) acerca del diagnóstico en trabajo social; para el autor es fundamental realizar dos aspectos con anterioridad para luego dar inicio al diagnóstico; dichos aspectos son: “El estudio/investigación, como la misma expresión indica, se trata de conocer aquel aspecto de la realidad sobre la que se quiere actuar.” (Ander - Egg, 1996, p. 171)

De igual forma menciona que: “Se ha de tener presente que lo que se estudia e investiga es para actuar, es decir, ha de estar orientado a la realización de determinadas acciones propias de este quehacer profesional.” (Ander - Egg, 1996, 171)

Con relación a lo que menciona Ander – Egg (1996) acerca de los dos aspectos fundamentales que se deben realizar antes de llevar a cabo un diagnóstico, es importante rescatar que de dichos aspectos se obtienen resultados e información significativa con los cuales se puede planear las estrategias de acción para la intervención que se pretenda ejecutar.

Paralelo a las anteriores definiciones de intervención desde el trabajo social y los diferentes aspectos que se deben tener en cuenta al momento de ejecutarla, se dará paso a mencionar la importancia de la intervención de los profesionales en formación del área de trabajo social con los usuarios en condición de víctimas que acuden al Centro de Atención a Víctimas, sede Medellín.

Como se ha mencionado en este ejercicio académico investigativo, en el Centro de Atención a Víctimas se brinda una reparación integral a las usuarios en condición de víctimas directas o indirectas de los delitos de homicidio, tentativa de homicidio, abuso sexual y violencia intrafamiliar desde las áreas de psicología, derecho y trabajo social; los profesionales en formación de trabajo social intervienen en la complejidad del entorno de los sujetos, es decir buscan estrategias sociales para enfrentar los fenómenos que afectan el contexto de los usuarios.

En este momento es preciso ahondar en el tema de procesos de intervención social con personas que han sufrido alguna vulneración a sus derechos, para lo cual es preciso dar a conocer el aporte de Lorente (2012) frente a la concepción de las personas en condición de víctimas, la cual denota que:

Para el trabajo social con víctimas, no existe la víctima; existe la persona que ha sufrido directa o indirectamente las consecuencias psicológicas, físicas, económicas y sociales de un hecho delictivo, algunos de los principios de acercamiento a su problemática son la individualización y la flexibilidad, así como que no deben oponerse los derechos de denunciados y denunciantes, de infractores y víctimas, aunque a simple vista pudiera afirmarse que están en permanente conflicto. ( Lorente, 2012, p. 8)

Es relevante agregar la definición del rol del trabajador social que se maneja dentro del Centro de Atención a Víctimas, sede Medellín por Montoya y Parra (2013) quienes indican que:

El trabajador social tiene como rol asesorar y direccionar los pasos a seguir de las víctimas, indicándoles a dónde deben dirigirse o a que instituciones se pueden remitir, debido a que cada computador posee una base de datos que se llama red de apoyo, la cual, se encuentra disponible en CD y en una cartilla física; allí están todas las instituciones asociadas al CAV y las funciones que cada una desempeñan, para poder así realizar remisiones a las víctimas que asisten al CAV de acuerdo con las necesidades que estas posean. Es significativo tener presente que los Trabajadores Sociales deben estar en contacto con el abogado y el

psicólogo para observar posibles necesidades emergentes que puedan aparecer a lo largo del proceso y se pueda realizar la respectiva remisión. (Montoya & Parra, 2013, p. 10)

Con relación a lo que pronuncia Lorente (2012) y la definición del rol del trabajador social en el Centro de Atención a Víctimas por parte de Montoya y Parra (2013), es importante expresar que los trabajadores sociales en formación de dicha institución pretenden por medio del seguimiento y acompañamientos que le brindan a los usuarios desde los procesos de intervención social, que los sujetos evolucionen en el proceso de reconocimiento como víctimas, hasta alcanzar una visión propositiva frente a las experiencias vivenciadas, y que por medio de las herramientas y las estrategias brindadas desde el trabajo social, sea en plena autonomía el usuario quien se reconozca como una persona capaz las superar adversidades.

## **9. Marco metodológico**

### **9.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación que se aplicó a este ejercicio académico investigativo fue de corte descriptivo, el cual permitió abarcar desde una mirada holística el rol del profesional en formación del área de trabajo social en el Centro de Atención a Víctimas, sede Medellín, permitiendo examinar detalladamente las funciones que desempeña el trabajador social en los procesos de intervención del CAV por medio del trabajo interdisciplinario que allí se lleva a cabo, resaltando las fortalezas en pro de la disciplina.

Así mismo este ejercicio descriptivo permitió identificar posibles factores que desfavorecen el quehacer del área de trabajo social con relación a las intervenciones con los usuarios que se llevan a cabo de manera integral dentro del CAV.

Ante lo cual se tiene que la investigación descriptiva “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.” (Sampieri, Collado, & Lucio, 2003, p. 103)

Con relación a lo citado, es importante mencionar que en este ejercicio académico investigativo, se proyectó realizar una entrevista estructurada o con cuestionario, por medio de la cual se logró identificar las diferentes apreciaciones de un directivo, un usuario y un integrante del equipo interdisciplinario del Centro de Atención a Víctimas del área de derecho frente al rol que desempeña el trabajador social en formación en los procesos de intervención en el CAV.

## **9.2. Enfoque de investigación**

Ahora bien, se indicara detalladamente el tipo de enfoque que se utilizó para complementar el orden lógico a la descripción del presente trabajo académico investigativo, para este se eligió el enfoque de investigación cualitativo, el cual a diferencia del enfoque cuantitativo que se basa en recolección y análisis de datos a través de medición numérica para contestar a preguntas y comprobar hipótesis; el enfoque cualitativo, esta direccionado a una recolección de datos con análisis descriptivo, el cual permite realizar un análisis de manera holística de los procesos que se pretenden intervenir, de tal forma que se pueda estudiar el “todo” sin necesidad de reducirlo al estudio de cada una de sus partes.

Es preciso mencionar una definición acerca de este enfoque, para lo cual Grinnell (1997) indica que: “El enfoque cualitativo, por lo común, se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. A veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis.” Citada por (Sampieri, Collado, & Lucio, 2003, p. 10)

Según lo citado el enfoque cualitativo es un enfoque flexible que no niega la posibilidad de confrontar una hipótesis si ha de ser necesario, pero que no siempre llega a probarla, pues la pretensión no siempre es radical como en el enfoque cuantitativo que tiene como objetivo probar hipótesis establecidas previamente.

Por otra parte, Patton (1980) define los datos cualitativos como: “descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones.” (Sampieri , Collado, & Lucio, 2003, p. 15)

En este ejercicio académico investigativo se describirá las acciones realizadas por aquellas personas profesionales en formación del área de trabajo social en el Centro de Atención a Víctimas, sede Medellín. Por medio de la interacción con psicólogos y abogados en formación, se logró identificar situaciones donde dichos profesionales presentaban confusión frente al rol y las funciones del trabajador social en formación, como también por parte de los mismos directivos y de la población usuaria de la institución; lo cual permitió reconocer que existe algún tipo de confusión entre el trabajo social con otras disciplinas de las ciencias humanas y sociales, por lo cual es necesario establecer mediante este trabajo una descripción del rol y las funciones que el trabajo social debe desempeñar en la institución, en pro de resaltar la importancia de la intervención social en los procesos que se llevan a cabo en el CAV, y que se logre claridad del mismo para los usuarios y las demás disciplinas que conforman el grupo interdisciplinario del trabajo integral que es brindado en el CAV.

### **9.3. Método de investigación**

El método que se aplicó en este ejercicio académico investigativo fue el de estudio de caso, Munarriz (s.f.) expone lo siguiente:

El investigador de estudios de casos observa las características de una unidad, niño, aula, institución, etc. con el propósito de analizar profundamente distintos aspectos de un mismo fenómeno (...) Se parte del supuesto de que en cualquier caso nos encontramos con múltiples realidades y que para analizarlas es necesario que el investigador realice una inmersión en el campo de estudio. Debe conocer desde dentro la trama del problema estudiado. (Munarriz, s.f., p. 104)

De acuerdo a lo anterior, resultado fundamental para las trabajadoras sociales en formación haber estado presentes en las diferentes asesorías e intervenciones que se realizan en el CAV, así mismo interaccionar entre los sujetos tanto directivos, profesionales en formación y los usuarios en condición de víctimas que hacen parte directa e indirecta de la institución; lo cual facilitó la observación directa de las características particulares de cada sujeto, y por medio de la aplicación de la entrevista estructurada se logró evidenciar las diferentes apreciaciones que tienen la muestra poblacional frente al trabajador social, su rol y funciones que debe desempeñar dentro de la institución.

#### **9.4. Paradigma de investigación**

##### **Paradigma Hermenéutico – Interpretativo**

Para el presente ejercicio académico de investigación, se aplicó el paradigma Hermenéutico- Interpretativo, el cual está sustentado en la interpretación cualitativa y apunta a la complementación de la descripción del rol del profesional en trabajo social en formación en el Centro de Atención a Víctimas, sede Medellín.

Otra forma de comprender este paradigma es por medio de lo planteado por Vargas (2011)

Se debe asumir una postura epistemológica hermenéutica (que también puede ser llamada “interpretativa”) y se elige generalmente una metodología cualitativa; el interés por saber es la comprensión para poder compartir y con-vivir, y de ahí que se necesite construir sentido (que se sustenta epistemológicamente en la “Hermenéutica”). Bajo este paradigma el conocimiento es la construcción subjetiva y continua de aquello que le da sentido a la realidad investigada como un todo donde las partes se significan entre sí y en relación con el todo. El conocimiento avanza a través de formulaciones de sentido común que se van enriqueciendo con matices nuevos y depurando con mejores interpretaciones hasta llegar a conjeturas cada vez más ciertas. (Vargas, 2011, p. 12)

El anterior paradigma sustenta de manera teórica el cómo llevar a cabo la aplicación del mismo a la presente investigación académica, para la cual fue fundamental tener en cuenta cada una de las posturas y aportes que se obtuvieron de la muestra poblacional compuesta por un

directivo del área de psicología, un profesional en formación de la disciplina de derecho, como también un usuario; éstas interpretadas desde un enfoque cualitativo que permite así mismo describir dichas posturas, y alcanzar una comprensión del rol del trabajador social en formación en el Centro de Atención a Víctimas.

### **9.5. Objeto de estudio**

En este punto se señalará el que fue para este ejercicio académico de investigación el objeto de estudio; el cual está basado en la poca claridad o confusión del rol y las distintas acciones que debe desempeñar el trabajador social con relación a los procesos de intervención que se llevan a cabo dentro del Centro de Atención a Víctimas, sede Medellín, por parte de directivos, profesionales en formación de las diferentes disciplinas que complementan el trabajo interdisciplinario, como lo son la psicología y el derecho y en algunos casos el desconocimiento parcial por parte de los usuarios que frecuentan el CAV.

Dicho objeto de estudio, enfocado en una de las mayores dificultades o problemáticas por así nombrarle a la poca claridad de las diferentes funciones, aportes y apreciaciones que se obtienen desde y por el trabajo social a las dinámicas de trabajo del CAV, las cuales fueron posibles de identificar por medio de la intervención e interacción entre las disciplinas que conforman el trabajo interdisciplinario a la hora de enfrentar las complejidades de la intervención a los usuarios en condición de víctimas de los delitos de homicidio, tentativa de homicidio, abuso sexual y violencia intrafamiliar que frecuentan el CAV.

Es pertinente mencionar una de las posibles causas por las se presente el desconocimiento o confusión frente al rol del trabajo social, para este caso en las intervenciones con usuarios en el CAV.

Un aspecto relevante entre las posibles causas del desconocimiento del rol del trabajador social en el CAV se debe a una posible confusión entre las labores que debe realizar el trabajador social con las funciones que deben ser desempeñadas por otras disciplinas, por lo cual se evidenciaba un desequilibrio al realizar las labores.

Habiendo mencionado una posible causa del porque se llega a confundir el rol del trabajo social, es necesario también resaltar las consecuencias que resultan de dicha causa, entre las diferentes consecuencias presentadas por un desconocimiento parcial o la apreciación errónea de concepto de trabajo social como disciplina están: que se llega a obstaculizar la plena intervención de trabajador social por no establecer diferencias entre las funciones que competen al trabajo social de otras disciplinas de las ciencias sociales, lo cual hace que se persuada el objetivo, desviándose del mismo al intentar satisfacer otras necesidades que no atañen directamente al trabajador social.

Seguido de esto se encuentra que los avances y/o transformaciones teóricas y metodológicas que ha sufrido el trabajo social desde sus orígenes hasta la fecha parecen estar desapercibidos por profesionales activos y en formación de otras disciplinas, a lo cual se puede

atribuir el por qué aún se siguen obteniendo concepciones de que sigue siendo un trabajo social fundamentado en la caridad y el asistencialismo; implícitamente la misma población que requiere de la intervención social en el CAV también lo concibe de esta manera, no lo visualiza como un puente o facilitador de herramientas para la solución directa de la necesidad o carencia que esté presente, sino que se aspira que la mitigación de dicha necesidad dependa exclusivamente por parte del trabajador social.

Otro efecto frente a la confusión del quehacer del trabajo social está en que no se visualiza un posicionamiento o reconocimiento frente a las funciones que desarrolla, la responsabilidad, esfuerzo y compromiso que estas requieren, como también el profesionalismo con el que se desenvuelve en el medio y el significado que estas representan y aportan a los procesos de intervención a usuarios en condición de víctimas; pues en determinados momentos se llega a concebir por así llamarles formas estratificar las disciplinas, no precisamente por competencias profesionales, sino por considerar que unas pueden tener más valor, sean más necesarias que otras, lo cual resulta contraproducente al trabajo integral e interdisciplinario del CAV, debido a que el seguimiento de las diferentes intervenciones a los usuarios no es responsabilidad de una disciplina específica, sino por el contrario, todas forman parte del todo, y por ello los procesos son como se mencionó anteriormente integrales e interdisciplinarios, en los que cada disciplina cumple un papel específico y fundamental dentro de sus competencias profesionales.

## 9.6. Herramientas de investigación

Para el desarrollo de este ejercicio académico investigativo se llevó a cabo la aplicación de una herramienta para fortalecer la fundamentación del rol que desempeña el trabajador social en el Centro de Atención a Víctimas, sede Medellín.

La herramienta que previamente se seleccionó por su afinidad con la intención de este trabajo académico investigativo fue: la entrevista estructurada o con cuestionario.

Ahora bien, se mencionaran algunos aportes teóricos frente a la entrevista estructurada o con cuestionario en trabajo social con finalidad investigativa, para lo cual Cáceres, L., Oblitas, B., y Parra, L. (2000) expresan lo siguiente “Queremos presentar aquí la entrevista en Trabajo Social no exclusivamente relacionada a la “atención” de personas sino también al desarrollo del conocimiento de los problemas o mejor dicho a la investigación, que como sabemos es inherente al profesional que se precie de riguroso y resolutivo. (Caceres, Oblitas, & Parra, 2000, p. 39)

En este apartado se puntualiza como se emplea la entrevista estructurada o con cuestionario, sus respectivas características y metodología al momento de ser aplicada, para la cual, Cáceres, Oblitas, y Parra (2000) expresan que:

Se realiza sobre la base de un formulario previamente preparado y a través de una lista de preguntas establecidas con anterioridad (Cuestionario) de acuerdo al tema o asunto que se pretende conocer. En el cuestionario se anotan las respuestas, pueden ser de manera textual o codificada. Las preguntas se dan siempre en el mismo orden y se formulan con los mismos términos a todas las personas, manteniendo las pautas y códigos para posterior clasificación de las respuestas. (Caceres, Oblitas, & Parra, 2000, p. 40)

De acuerdo a lo citado, se logra obtener una visión clara frente a lo que concierne a la aplicación de una herramienta como la entrevista estructurada o con cuestionario a este ejercicio académico investigativo, la cual se aplicó a una muestra poblacional en el Centro de Atención a Víctimas, sede Medellín, que tuvo como objetivo identificar las diferentes percepciones que tienen frente a los procesos de intervención y el rol que desempeña el trabajador social en los procesos de reparación integral que brinda el CAV.

Así mismo, mediante la aplicación de la entrevista estructurada o con cuestionario se obtuvieron múltiples apreciaciones respecto a las diferentes preguntas que conformaban la misma, de las cuales se pudo hacer un análisis cualitativo frente a los resultados obtenidos.

## 9.7. Estrategias de investigación

En la recolección de datos descriptivos por medio de la entrevista estructurada o con cuestionario se tuvo en cuenta las siguientes estrategias:

**Selección de textos:** Se seleccionaron textos de autores de las ciencias humanas y sociales que dieran a conocer sus aportes acerca de los conceptos de intervención en el trabajo social y el rol del trabajador social.

**Formulación de preguntas:** Con anterioridad se formuló las preguntas de la herramienta, la cual estaba conformada por nueve preguntas enfocadas a las tres categorías de análisis del presente ejercicio académico investigativo (Proceso de intervención del profesional en trabajo social, usuarios del Centro de Atención a Víctimas y rol del profesional en trabajo social).

**Selección de población:** Se seleccionó una muestra poblacional en forma aleatoria con el fin de dar a conocer el objetivo de esta herramienta y así mismo pactar la hora de la aplicación.

**Aplicación de la herramienta:** Se hizo entrega de la respectiva herramienta y cada persona dio respuesta a las preguntas en presencia de cada una de las trabajadoras sociales en formación cuyo papel era de entrevistadora.

**Clasificación de respuestas:** Se tuvo en cuenta cuales son las posibles causas del desconocimiento del rol del trabajo social en los procesos de intervención con usuarios, sus funciones y su perfil profesional o cargo en el Centro de Atención a Víctimas, Sede Medellín.

## **9.8. Población**

El presente ejercicio académico investigativo fue dirigido a un grupo de personas que hacen parte directa de las distintas formas de intervención profesional e integral que se brindan en el Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía, sede Medellín, entre ellas están directivos de las disciplinas de psicología, derecho y trabajo social, de igual forma algunos profesionales en formación de las áreas de psicología, derecho y trabajo social y por último los usuarios que en condición de víctimas directas o indirectas acuden al CAV, por diferentes motivos o considerar que algún derecho a sido vulnerado, en especial por aquellos delitos que competen la atención del CAV, dichos delitos son homicidio, tentativa de homicidio, abuso sexual y violencia intrafamiliar.

En un orden de ideas es propicio dar una descripción de algunas características de la población, inicialmente de aquellas personas que son parte del grupo administrativo del CAV, el cual está compuesto por un profesional de cada disciplina, una abogada, una psicóloga y una

trabajadora social, quienes están encargadas de orientar y fortalecer los conocimientos teóricos ya en el plano de la práctica de los profesionales en formación de su respectiva disciplina. Así mismo son las encargadas de asignar las diferentes funciones que cada profesional debe ejecutar y por consiguiente de evaluar los procesos en los que estos intervengan.

ahora bien los profesionales en formación de las tres disciplinas anteriormente mencionadas, son estudiantes de diferentes campos universitarios tanto del sector público como del sector privado, cuyas edades oscilan entre los 21 y 35 años de edad, los cuales tienen funciones y roles específicos dentro del grupo interdisciplinario, pero al mismo tiempo todos poseen una misma población usuaria; a la cual constantemente se le deben realizar seguimiento de los procesos que han iniciado en el CAV y en los cuales los profesionales en formación son el mediador entre la dificultad y una posible alternativa de solución.

Por último están las personas usuarias en condición de víctimas directas o indirectas de los delitos de homicidio, tentativa de homicidio, abuso sexual y violencia intrafamiliar, las cuales reciben intervención integral (interdisciplinaria) por parte de los profesionales en formación, quienes cumplen un papel fundamental en la intervención ya que no se limita la intervención a una sola disciplina, sino que por el contrario se abarca desde una mirada amplia al usuario y sus diferentes dificultades, las cuales son abordadas por cada disciplina desde lo que corresponde a la misma; dichos usuarios en condición de víctimas directas o indirectas en su mayoría son mujeres, las cuales oscilan en un rango de edad de 18 a 57 años, añadiendo que los delitos que se cometan contra menores de edad no son manejados por el CAV, son competencia de otras

instituciones encargadas de la vulneración de los derechos de los menores de edad como el Instituto de Bienestar Familiar y juzgados de familia, quienes se encargan de dar inicio y solución a estos procesos.

El equipo interdisciplinario facilita la atención, la intervención social y las asesorías integrales desde el campo jurídico, social y psicológico a los usuarios en condición de víctimas directas o indirectas que acuden al CAV con el objetivo de obtener una reparación frente a sus problemáticas y/o necesidades, siempre y cuando competan y estén al alcance de la institución

## **9.9. Tipo de muestra**

### **Muestra por conveniencia**

Para mayor comprensión del tipo de muestra por conveniencia, es importante exponer los aportes de Julio Mejía Navarrete (2000) quien la define como:

La muestra por conveniencia es el procedimiento que consiste en la selección de las unidades de la muestra de forma arbitraria. Las que se presentan al investigador, sin criterio alguno que lo defina. Las unidades de la muestra se autoseleccionan o se eligen de acuerdo a su fácil disponibilidad. No se especifica claramente el universo del cual se toma la muestra. Por consiguiente, la representatividad estructural es nula, no se considera las

variables que definen la composición que definen el objeto de estudio. (Mejía, 2000, p.196)

Las trabajadoras sociales en formación optaron por el tipo de muestra por conveniencia, debido a que la intencionalidad estaba dirigida a una muestra seleccionada de individuos de forma arbitraria, igualmente se planeó que las entrevistas se aplicarían en el momento que la muestra poblacional estuviera con disponibilidad de tiempo.

#### **9.10. Muestra poblacional**

Las trabajadoras sociales en formación seleccionaron una muestra de tres personas pertenecientes al Centro de Atención a Víctimas, sede Medellín, cada individuo con un rol específico en la institución.

La muestra poblacional la conformaron: un directivo cuyo cargo dentro de la institución es el de psicóloga, un profesional en formación de derecho y una usuaria en condición de víctima indirecta por el delito de homicidio, dicha usuaria fue seleccionada de manera arbitraria con relación al tipo de muestra por conveniencia la cual se encontraba presente en la institución a la hora de aplicar la entrevista.

## 10. Análisis e interpretación de la información

Título del proyecto	Objetivo General	Categoría	Objetivo Específico	Pregunta	Respuesta	Marco Teórico o conceptual	Foco de Discusión
Rol del profesional en formación en Trabajo Social en el proceso de intervención de usuarios del Centro de Atención a Víctimas (CAV) de la Fiscalía General de la Nación, Medellín.	Determinar cómo es entendido el rol del profesional en formación en Trabajo Social en el proceso de intervención de usuarios del Centro de Atención a Víctimas (CAV) de la Fiscalía General de la Nación, Medellín.	Proceso de intervención del profesional en trabajo social	Identificar las acciones que realiza el profesional en formación en Trabajo Social dentro de los procesos de intervención social en la atención integral a los usuarios del Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación, Medellín.	¿Qué entiende por intervención desde el trabajo social en el Centro de Atención a Víctimas?	El abogado en formación respondió que: “Es una acción por medio de la cual se identifican los problemas o necesidades sociales de los usuarios para remitirlos a una entidad competente (...) Acompañamiento a los usuarios, atender consultas, remisiones a centros de ayuda, brindar información sobre bancos de trabajo”	<p>La intervención está orientada a acompañar, ayudar y capacitar a las personas en sus procesos vitales para ser responsables, para ser libre de elegir y ejercer la participación, así como a facilitar los cambios de aquellas situaciones que supongan un obstáculo para el desarrollo humano y la justicia social, promoviendo los recursos de la política social, las respuestas innovadoras y la creación de recursos no convencionales, basados en el potencial solidario de las personas. (Martínez, 2003) citada por (Barranco, 2004, p. 80)</p> <p>La intervención profesional desde el trabajo social se debe tener comprensión del sobre que, el para qué, y el cómo y con quien de la intervención profesional, solo pueden ser analizados en la medida que estén sustentados teórica y prácticamente. Teóricamente, porque partimos del supuesto que toda intervención se fundamenta en un conjunto de conceptos que guían el accionar del profesional. Prácticamente, porque el trabajador no solo piensa, sino también actúa; por ello, pensar</p>	<p>El trabajador social interviene directamente en las necesidades o problemáticas que interfieren en los contextos sociales de los sujetos, esto con la intencionalidad de transformar positivamente la situación; en dicha intervención es importante llevar a cabo una serie de acciones, las cuales consisten en diagnosticar e indagar la problemática social actual, sus causas y consecuencias para así obtener un análisis y una contextualización amplia de dicha problemática, posteriormente planear y ejecutar posibles alternativas de solución que se encuentren teóricamente aplicadas y por último evaluar el impacto que esta produjo en el contexto de los afectados, de no ser positivo se modifica la acción con el propósito de ejecutarla de nuevo.</p> <p>Reflexionando frente a la postura del abogado en formación con relación a las acciones que debe desempeñar el trabajador social en formación en los procesos de intervención se evidenció que dicha intervención se limita a acciones puntuales que hacen parte de la</p>

						<p>y actuar son dos aspectos fundamentales de toda intervención llamada profesional. (Rozas, 1998, p.60).</p>	<p>misma, como las remisiones y acompañamientos a los usuarios, y en algunos casos distintos profesionales en formación de otras disciplinas tienen poco conocimiento a lo que concierne la intervención y el proceso que esta representa para alcanzar la solución a alguna de las necesidades identificadas, las cuales requieren constantemente de un seguimiento y evaluación que permita identificar si las estrategias implementadas presentaron un efecto positivo a la solución de dicha necesidad.</p> <p>Es importante añadir que las acciones ejecutadas desde la disciplina de trabajo social, es el quehacer del profesional, las cuales están enfocadas en lograr un propósito; por medio de dichas acciones pueden surgir nuevas estrategias de intervención social que puedan facilitar más alternativas de solución, siempre y cuando el profesional indague y seleccione las medidas adecuadas teniendo en cuenta el contexto y la situación de la problemática.</p> <p>Es de resaltar que los profesionales en trabajo social tengan una postura crítica frente a la demanda social que pretenden intervenir, es aquí</p>
--	--	--	--	--	--	---	--

							<p>donde entra la importancia de comprender los aspectos planteados por Rozas (1998) como lo son: “el sobre qué, el para qué, y el cómo y con quien de la intervención profesional” debido a que permiten cuestionar la demanda social desde varias perspectivas; ya que “el sobre qué” hace referencia al contexto ha intervenir, “el para qué” son aquellas intencionalidades que se tiene como profesional frente a la demanda, “el con quien” son aquellos sujetos que se han visto afectados socialmente por la problemática y quienes decidan involucrarse y formar parte activa y propositiva en dicha intervención social; “el cómo” son todos los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en el transcurso de la formación académica y profesional, con el objetivo de llevarlos a cabo al campo.</p> <p>Es significativo dar a conocer las acciones que realiza el profesional en formación en trabajo social en el CAV en los procesos de intervención, los cuales están compuestos por diversos aspectos que totalizan la intervención social, estos aspectos son: consultor, asesor u orientador, por medio del cual el trabajador</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

							<p>social asesora a los usuarios con el objetivo de inquirir frente a la solución de las distintas necesidades y/o dificultades que estos presenten, así mismo orienta a los sujetos con relación a las diversas dudas o inquietudes acerca de los procesos que estos han iniciado en el CAV, también el trabajador social por medio de las primeras asesorías se encarga de identificar las necesidades básicas que presenta el usuario y las de su entorno que obstaculizan su pleno desarrollo como persona, convirtiéndole en un sujeto vulnerable, es justo allí donde se interviene para que estos realicen un uso adecuado y efectivo frente a los recursos que se le brindan; del mismo modo ofrece los diferentes servicios y/o beneficios que son apoyo fundamental para aquellas personas que se encuentran en un estado de vulneración o marginación social, de igual forma el profesional en formación cumple un papel esencial dentro de los procesos que vinculan a los usuarios con otras instituciones prestadoras de servicios sociales, este como el informador o agente encargado de realizar las distintas remisiones de los usuarios, gestionando de manera eficiente y</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

							<p>haciendo un uso adecuado de los recursos y las diferentes opciones que otras instituciones le puede brindar al usuario con el fin de mitigar su necesidad, y como etapa final dentro de las acciones que realiza el trabajador social en formación en el CAV se sitúa, aquella por medio de la cual este se encarga de potencializar las capacidades y/o habilidades de los usuarios, logrando así que estos sean auto-reflexivos frente a sus dificultades, igualmente promueve la participación entre el usuario y su entorno, y la toma de conciencia frente a las decisiones que favorezcan su condición.</p>
<p>Rol del profesional en formación en Trabajo Social en el proceso de intervención de usuarios del Centro de Atención a Víctimas (CAV) de la Fiscalía General de la Nación, Medellín.</p>	<p>Determinar cómo es entendido el rol del profesional en formación en Trabajo Social en el proceso de intervención de usuarios del Centro de Atención a Víctimas (CAV) de la Fiscalía General de la Nación, Medellín.</p>	<p>Usuarios del Centro de Atención a Víctimas</p>	<p>Caracterizar la población usuaria que reciben asesoría integral y/o intervención social que se brinda en el Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación, Medellín.</p>	<p>¿Cuándo se considera que un usuario es víctima para el Centro de Atención a Víctimas?</p>	<p>La psicóloga que hace parte de los directivos del Centro de Atención a Víctimas expreso que: “Recibimos y orientamos a toda persona que haya sido afectada por la comisión de un delito, sea de forma directa o indirecta; sin embargo en el CAV consideramos a esas personas no como víctimas permanentes sino, usuarios que han vivido</p>	<p>Para el trabajo social con víctimas, no existe la víctima; existe la persona que ha sufrido directa o indirectamente las consecuencias psicológicas, físicas, económicas y sociales de un hecho delictivo, algunos de los principios de acercamiento a su problemática son la individualización y la flexibilidad, así como que no deben oponerse los derechos de denunciados y denunciantes, de infractores y víctimas, aunque a simple vista pudiera afirmarse que están en permanente conflicto. (Lorente, 2012, p. 8)</p>	<p>Se considera que el trabajador social debe tener presente que aquellas personas que han sufrido algún tipo de violencia o vulneración de alguno de sus derechos tienen plena facultad de reconocerse como víctimas, para lo cual su papel debe estar enfocado en brindar apoyo profesional y diversas herramientas que le faciliten a la persona una visión positiva frente a la mitigación del acontecimiento, así mismo de identificar y fortalecer las capacidades de aquellas personas para potenciar su autoestima y confianza al</p>

					<p>circunstancias como víctimas y no como una condición permanente de la misma.”</p>	<p>El Trabajo Social encara el problema al tratar de brindar apoyo solidario a quienes han perdido sus derechos o son víctimas de malos tratos, violaciones, persecuciones, discriminaciones, exclusiones. En lo educativo, apunta a prevenir la ocurrencia de estos males, capacitando para que las personas, cualquiera sea su edad, conozcan sus derechos y sus obligaciones y utilicen los recursos que están a su disposición para protegerse, así como para generar la solidaridad, el compromiso y la responsabilidad social. También opera en la reconstitución del tejido social, para conformar redes contenedoras de quienes sufren la violación a sus derechos, la atención de los retornados a su país de origen, y de los inmigrantes. (Kisnerman, 2005, p. 203)</p>	<p>momento de vivenciar situaciones de adversidad.</p> <p>Para el CAV cualquier ciudadano que acuda reconociéndose como víctima de cualquier hecho delictivo es aceptado, recibe orientación y asesoría si el delito por el que acude no compete a la institución, por lo cual se remite a la institución pertinente; mientras que aquellos usuarios que sean víctimas directa o indirectas de los delitos de homicidio, tentativa de homicidio, abuso sexual y violencia intrafamiliar son atendidos en el CAV y reciben un proceso de intervención profesional integral y un respectivo seguimiento del mismo.</p> <p>Es de resaltar que el trabajador social en cualquier contexto que se desempeñe estará ligado con aquellas acciones que están dirigidas a la reparación, protección y fomentación de los derechos humanos, ya que aparte de intervenir en el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas, también ejecuta acciones que conllevan a los sujetos intervenidos a empoderasen de sus derechos humanos y participar en la justicia social, con el objetivo de que estos adquieran un desarrollo como</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

							ciudadanos. Por tal motivo es significativo que todos aquellos profesionales que ejercen la disciplina de trabajo social trabajen de la mano y apliquen todos sus valores, principios y ética que tienen como personas y profesionales, logrando así una transformación social.
Rol del profesional en formación en Trabajo Social en el proceso de intervención de usuarios del Centro de Atención a Víctimas (CAV) de la Fiscalía General de la Nación, Medellín.	Determinar cómo es entendido el rol del profesional en formación en Trabajo Social en el proceso de intervención de usuarios del Centro de Atención a Víctimas (CAV) de la Fiscalía General de la Nación, Medellín.	Rol del profesional en trabajo social	Definir las funciones del profesional en formación en Trabajo Social inherentes al rol que desempeña en el proceso de atención a usuarios del Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación, Medellín.	¿Cuál es el rol del trabajador social en formación en el Centro de Atención a Víctimas?	La usuaria del Centro de Atención a Víctimas indico que: "(...) Varias veces me han atendido las doctoras, en mi caso me he dado cuenta que son personas capacitadas que tienen como rol ayudarnos a nosotros los pobres a solucionar problemas en el trabajo, la familia y estudio (...) Asesorarnos a nosotros para saber qué hacemos y a donde vamos para conseguir un trabajo y hacer cursos."	Es teniendo en cuenta esta estructura genera del rol, en Trabajo Social el "deber ser para los demás" se configura de acuerdo a los requerimientos que provienen de las instituciones y de los sujetos sociales, quienes se constituyen en usuarios de los servicios de las mismas. Por otra parte el "deber ser para sí mismo" se configura por aquello que el trabajador social espera de sí en el ejercicio de su rol profesional, según los lineamientos teóricos, metodológicos y éticos que provienen del ámbito académico. (Romina, 2003, p. 3)  La falta de seguridad personal y profesional hace que, en oportunidades, se nos adjudiquen funciones que no corresponden a nuestro rol (...) Cuando aceptamos hacer lo que no nos compete, nos hemos corrido del rol y entonces comenzaremos a hacer muchas cosas que no	De acuerdo a la apreciación de la usuaria frente al rol del profesional en formación desde el área de trabajo social, se puede evidenciar que los usuarios que reciben intervención social no poseen claridad frente al quehacer del trabajador social, y que estos aún conservan una visión asistencialista y caritativa frente a las diversas intervenciones que reciben en pro de la satisfacción de sus necesidades básicas; por otra parte por medio de la aplicación de la entrevista, en diversos apartados se evidenció que no solo la población usuaria es quien presenta algún tipo de desconocimiento o confusión frente al rol del trabajador social en formación, sino que también algunos profesionales en formación de otras disciplinas que conforman el trabajo interdisciplinario presentan confusión frente a las funciones y el rol que el trabajador social en formación

					<p>nos corresponden. La diversidad de tareas que solemos hacer, hace que seamos aceptados, lo que no significa necesariamente que sea entendido nuestro papel por los usuarios ni por los empleadores. Ningún empleador o representante de éste, puede imponernos el método, las técnicas o los procedimientos para trabajar. El respeto comienza por respetarnos a nosotros mismos. (Kisnerman, 2005, p.163 )</p> <p>El concepto del rol aparece ligado con los conceptos de función y de estatus. El rol se visualiza a través de las funciones que desarrollemos. Mientras el rol es el papel que se ejerce, la función es aquello que se hace en forma regular y sistemática, ejerciendo el rol para alcanzar los objetivos profesionales. Es lo que da significado a sus acciones y actividades. Y el status es la posición definida en un grupo o sociedad, mientras que la definición de la función dependerá de los contextos en los que se inserta nuestra labor. (Kisnerman y García, 1982) Citados por (Kisnerman, 2005, p. 169)</p>	<p>ejecuta en los procesos de intervención y atención integral del CAV, esto evidenciado debido a que en ocasiones entre las diferentes disciplinas se re asignaban funciones que no correspondían directamente al rol del profesional, lo que desviaba el sentido de las acciones que competen a cada disciplina.</p> <p>Seguido de eso, es preciso destacar que el convencimiento y la pertinencia del accionar frente a los procesos de intervención que ejecuta el profesional y el compromiso que estos corresponden a los sujetos intervenidos, deben hacer parte en posicionar su profesión y alcanzar que la comunidad logre reconocer un trabajador social y su rol frente a la mitigación de las necesidades de los usuarios, su posición profesional, sus alcances y sus límites, para que así la población omita conceptos que subestimen tanto el verdadero rol del trabajo social ( como los conceptos de ayuda y/o caridad) como también los lleva a ellos a situarse en un lugar inferior; es justo en ese momento donde el trabajador social asume una postura altruista y debe trabajar con y por la</p>
--	--	--	--	--	---	--

							<p>comunidad, como un sujeto portador de conocimientos que debe difundir, para que las comunidades sean proactivas con sus adversidades y autónomas en la toma de sus decisiones.</p> <p>Es importante hacer hincapié en que el rol del trabajador social no sufre alteraciones o modificaciones por el campo de acción, este rol viene sujetado a los lineamientos y formación teórica, los principios y la ética de cada profesional de esta disciplina, es inherente a él; mientras que las funciones si se ven alteradas por la institución en la que se desempeña, pues cada institución define qué tipo de acciones debe complementar el profesional, y según las intencionalidades y objetivos plantea diversas funciones, que contribuyan al cumplimiento de las metas establecidas.</p> <p>Por otra parte, las trabajadoras sociales en formación consideran que el quehacer del trabajador social está enmarcado por la multiplicidad en que están clasificadas las necesidades que en el campo debe ejecutar, dichas necesidades emergentes de una solución, y para ello el trabajador social debe poseer una postura dinámica frente a las diferentes formas de abordarlas, pues en</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

						<p>algunos casos las necesidades pueden resultar ser las mismas, mas no pueden ser producidas por lo mismo y por consiguiente no pueden tener las mismas consecuencias, lo que exige al profesional en formación afrontar cada situación con particularidad, sin perder su horizonte ni desviar su rol frente a otras necesidades secundarias que yacen en la intervención; es ahí donde debe ponerse en práctica todo el conocimiento teórico que le permite fundamentar su gestión, como también la apropiación de su postura ética frente a su profesión.</p>
--	--	--	--	--	--	--

Para finalizar es pertinente mencionar que los profesionales de trabajo social, están llamados a familiarizarse con los conceptos de rol y funciones del trabajador social en sus diversos campos de acción, debido a que son de suma importancia para el posicionamiento de la disciplina y para el desarrollo profesional.

## 11. Triangulación

En relación a los procesos de intervención del profesional en trabajo social, se aborda la postura de Martínez (2003) quien plantea que:

La intervención está orientada a acompañar, ayudar y capacitar a las personas en sus procesos vitales para ser responsables, para ser libre de elegir y ejercer la participación, así como a facilitar los cambios de aquellas situaciones que supongan un obstáculo para el desarrollo humano y la justicia social, promoviendo los recursos de la política social, las respuestas innovadoras y la creación de recursos no convencionales, basados en el potencial solidario de las personas. Citada por (Barranco, 2004, p. 80)

En concordancia, uno de los abogados en formación del Centro de Atención a Víctimas, sede Medellín, entrevistado por las trabajadoras sociales en formación, al realizarle la siguiente pregunta ¿Qué entiende por intervención desde el trabajo social en el CAV? A lo cual este expresó que: “Es una acción por medio de la cual se identifican los problemas o necesidades sociales de los usuarios para remitirlos a una entidad competente (...) Acompañamiento a los usuarios, atender consultas, remisiones a centros de ayuda, brindar información sobre bancos de trabajo”

Reflexionando frente a la postura del abogado en formación con relación a las acciones que debe desempeñar el trabajador social en formación en los procesos de intervención en el CAV,

se evidenció que dicha intervención se limita a acciones puntuales que hacen parte de la misma, como las remisiones y acompañamientos a los usuarios, y en algunos casos distintos profesionales en formación de otras disciplinas tienen poca claridad a lo que concierne la intervención y el proceso que esta representa para alcanzar la solución a algunas de las necesidades identificadas; dicho proceso requiere principalmente de un diagnóstico social que permita identificar las necesidades básicas de los usuarios, de igual forma las capacidades y habilidades que tiene el sujeto con el objetivo de potencializarlas, así mismo realizar constantemente un seguimiento y evaluación que permita identificar si las estrategias implementadas presentaron un efecto positivo a la solución de dicha necesidad.

Con relación a lo anterior es de resaltar que el trabajador social interviene directamente en las necesidades o problemáticas que interfieren en los contextos sociales de los sujetos, esto con la intencionalidad de transformar positivamente la situación; en dicha intervención es importante llevar a cabo una serie de acciones, las cuales consisten en diagnosticar e indagar la problemática social actual, sus causas y consecuencias para así obtener un análisis y una contextualización amplia de dicha problemática, posteriormente planear y ejecutar posibles alternativas de solución que se encuentren teóricamente aplicadas y por último evaluar el impacto que esta produjo en el contexto de los afectados, de no ser positivo se modifica la acción con el propósito de ejecutarla de nuevo.

Es importante añadir que las acciones ejecutadas desde la disciplina de trabajo social, es el quehacer del profesional, las cuales están enfocadas en lograr un propósito; por medio de dichas acciones pueden surgir nuevas estrategias de intervención social que puedan facilitar más

alternativas de solución, siempre y cuando el profesional indague y seleccione las medidas adecuadas teniendo en cuenta el contexto y la situación de la problemática.

De lo anterior, es de gran importancia destacar lo planteado por Rozas (1998):

La intervención profesional desde el trabajo social se debe tener comprensión del sobre qué, el para qué, y el cómo y con quien de la intervención profesional, solo pueden ser analizados en la medida que estén sustentados teórica y prácticamente. Teóricamente, porque partimos del supuesto que toda intervención se fundamente en un conjunto de conceptos que guían el accionar del profesional. Prácticamente, porque el trabajador no solo piensa, sino también actúa; por ello, pensar y actuar son dos aspectos fundamentales de toda intervención llamada profesional. (Rozas, 1998, p. 80)

De acuerdo a las líneas anteriores es imperante que los profesionales en trabajo social tengan una postura crítica frente a la demanda social que pretenden intervenir, es aquí donde entra la importancia de comprender los aspectos planteados por Rozas (1998) como lo son: “el sobre qué, el para qué, y el cómo y con quien de la intervención profesional” debido a que permiten cuestionar la demanda social desde varias perspectivas; ya que “el sobre qué” hace referencia al contexto ha intervenir, “el para qué” son aquellas intencionalidades que se tiene como profesional frente a la demanda, “el con quien” son aquellos sujetos que se han visto afectados socialmente por la problemática y quienes decidan involucrarse y formar parte activa y propositiva en dicha intervención social; “el cómo” son todos los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en el transcurso de la formación académica y profesional, con el objetivo de llevarlos a cabo al campo.

Para este punto es significativo dar a conocer las acciones que realiza el profesional en formación en trabajo social en los procesos de intervención en el CAV, los cuales están compuestos por diversos aspectos que totalizan la intervención social, estos aspectos son: asesor u orientador, por medio del cual el trabajador social asesora a los usuarios con el objetivo de inquirir frente a la solución de las distintas necesidades y/o dificultades que estos presenten, así mismo orienta a los sujetos con relación a las diversas dudas o inquietudes acerca de los procesos que estos han iniciado en el CAV.

Además el trabajador social por medio de las primeras asesorías se encarga de identificar las necesidades básicas que presenta el usuario y las de su entorno que obstaculizan su pleno desarrollo como persona, convirtiéndole en un sujeto vulnerable, es justo allí donde se interviene para que estos realicen un uso adecuado y efectivo frente a los recursos que se le brindan.

Del mismo modo ofrece los diferentes servicios y/o beneficios que son apoyo fundamental para aquellas personas que se encuentran en un estado de vulneración o marginación social, de igual forma el profesional en formación cumple un papel esencial dentro de los procesos que vinculan a los usuarios con otras instituciones prestadoras de servicios sociales, este como el informador o agente encargado de realizar las distintas remisiones de los usuarios, gestionando de manera eficiente y haciendo un uso adecuado de los recursos y las diferentes opciones que otras instituciones le puede brindar al usuario con el fin de mitigar su necesidad.

Como etapa final dentro de las acciones que realiza el trabajador social en formación en el CAV se sitúa, aquella por medio de la cual este se encarga de potencializar las capacidades y/o habilidades de los usuarios, logrando así que estos sean auto-reflexivos frente a sus dificultades, igualmente promueve la participación entre el usuario y su entorno y la toma de conciencia frente a las decisiones que favorezcan su condición.

Con respecto a la categoría de usuarios del Centro de Atención a Víctimas, se aplicó la siguiente pregunta ¿Cuándo se considera que un usuario es víctima para el CAV? La psicóloga que hace parte de los directivos del CAV indicó que: “Recibimos y orientamos a toda persona que haya sido afectada por la comisión de un delito, sea de forma directa o indirecta; sin embargo en el CAV consideramos a esas personas no como víctimas permanentes sino, usuarios que han vivido circunstancias como víctimas y no como una condición permanente de la misma.”

Con relación a lo anterior, es significativo conocer lo señalado por Lorente (2012) quien afirma que:

Para el trabajo social con víctimas, no existe la víctima; existe la persona que ha sufrido directa o indirectamente las consecuencias psicológicas, físicas, económicas y sociales de un hecho delictivo, algunos de los principios de acercamiento a su problemática son la individualización y la flexibilidad, así como que no deben oponerse los derechos de denunciados y denunciantes, de infractores y víctimas, aunque a simple vista pudiera afirmarse que están en permanente conflicto. ( Lorente, 2012, p. 8)

En contraste a lo anterior para el CAV cualquier ciudadano que acuda reconociéndose como víctima de cualquier hecho delictivo es aceptado, recibe orientación y asesoría si el delito por el que acude no compete a la institución, por lo cual se remite a la institución pertinente; mientras que aquellos usuarios que sean víctimas directa o indirectas de los delitos de homicidio, tentativa de homicidio, abuso sexual y violencia intrafamiliar son atendidos en el CAV y reciben un proceso de intervención profesional integral y un respectivo seguimiento del mismo.

Por otra parte, Kisnerman (2005) señala:

El Trabajo Social encara el problema al tratar de brindar apoyo solidario a quienes han perdido sus derechos o son víctimas de malos tratos, violaciones, persecuciones, discriminaciones, exclusiones. En lo educativo, apunta a prevenir la ocurrencia de estos males, capacitando para que las personas, cualquiera sea su edad, conozcan sus derechos y sus obligaciones y utilicen los recursos que están a su disposición para protegerse, así como para generar la solidaridad, el compromiso y la responsabilidad social. También opera en la reconstitución del tejido social, para conformar redes contenedoras de quienes sufren la violación a sus derechos, la atención de los retornados a su país de origen, y de los inmigrantes. (Kisnerman, 2005, p. 203)

De acuerdo a la postura de Kisnerman (2005) se considera que el trabajador social debe tener presente que aquellas personas que han sufrido algún tipo de violencia o vulneración de alguno de sus derechos tienen plena facultad de reconocerse como víctimas, para lo cual su papel debe estar enfocado en brindar apoyo profesional y diversas herramientas que le faciliten a la

persona una visión positiva frente a la mitigación del acontecimiento, así mismo de identificar y fortalecer las capacidades de aquellas personas para potenciar su autoestima y confianza al momento de vivenciar situaciones de adversidad.

Es de resaltar que el trabajador social en cualquier contexto que se desempeñe estará ligado con aquellas acciones que están dirigidas a la reparación, protección y fomentación de los derechos humanos, ya que aparte de intervenir en el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas, también ejecuta acciones que conllevan a los sujetos intervenidos a empoderasen de sus derechos humanos y participar en la justicia social, con el objetivo de que estos adquieran un desarrollo como ciudadanos. Por tal motivo es significativo que todos aquellos profesionales que ejercen la disciplina de trabajo social trabajen de la mano y apliquen todos sus valores, principios y ética que tienen como personas y profesionales, logrando así una transformación social.

Por otra parte se da paso a la última categoría de análisis que corresponde al rol del profesional en trabajo social, Romina (2003) afirma que el rol:

Es teniendo en cuenta esta estructura genera del rol, en Trabajo Social el "deber ser para los demás" se configura de acuerdo a los requerimientos que provienen de las instituciones y de los sujetos sociales, quienes se constituyen en usuarios de los servicios de las mismas.

Por otra parte el "deber ser para sí mismo " se configura por aquello que el trabajador social espera de sí en el ejercicio de su rol profesional, según los lineamientos teóricos, metodológicos y éticos que provienen del ámbito académico. (Romina, 2003, p.3)

Con relación a la presente categoría y mediante la aplicación de la entrevista se obtuvo una postura particular de una de las usuarias del CAV, a la cual se realizó la siguiente pregunta en concordancia a la categoría, ¿Cuál es el rol del trabajador social en formación en el Centro de Atención a Víctimas? A lo cual dicha usuaria contestó: “Varias veces me han atendido las doctoras, en mi caso me he dado cuenta que son personas capacitadas que tienen como rol ayudarnos a nosotros los pobres a solucionar problemas en el trabajo, la familia y estudio (...) Asesorarnos a nosotros para saber qué hacemos y a donde vamos para conseguir un trabajo y hacer cursos.”

De acuerdo a la apreciación de la usuaria frente al rol del profesional en formación desde el área de trabajo social, se puede evidenciar que los usuarios que reciben intervención social no poseen claridad frente al quehacer del trabajador social y que estos aún conservan una visión asistencialista y caritativa frente a las diversas intervenciones que reciben en pro de la satisfacción de sus necesidades básicas.

Por otra parte por medio de la aplicación de la entrevista, en diversos apartados se evidenció que no solo la población usuaria es quien presenta algún tipo de desconocimiento o confusión frente al rol del trabajador social en formación, sino que también algunos profesionales en formación de otras disciplinas que conforman el trabajo interdisciplinario, esto evidenciado debido a que en ocasiones entre las diferentes disciplinas se re asignaban funciones que no correspondían directamente al rol del profesional, lo que desviaba el sentido de las acciones que competen a cada disciplina; para este caso Natalio Kisnerman (2005) resalta que:

La falta de seguridad personal y profesional hace que, en oportunidades, se nos adjudiquen funciones que no corresponden a nuestro rol (...) Cuando aceptamos hacer lo que no nos compete, nos hemos corrido del rol y entonces comenzaremos a hacer muchas cosas que no nos corresponden. La diversidad de tareas que solemos hacer, hace que seamos aceptados, lo que no significa necesariamente que sea entendido nuestro papel por los usuarios ni por los empleadores. Ningún empleador o representante de éste, puede imponernos el método, las técnicas o los procedimientos para trabajar. El respeto comienza por respetarnos a nosotros mismos. (Kisnerman, 2005, p. 163)

De acuerdo a lo citado, es preciso destacar que el convencimiento y la pertinencia del accionar frente a los procesos de intervención que ejecuta el profesional y el compromiso que estos adquieren con los sujetos intervenidos, deben hacer parte en posicionar su profesión y alcanzar que la comunidad logre reconocer un trabajador social y su rol frente a la mitigación de las necesidades de los usuarios, su posición profesional, sus alcances y sus límites, para que así la población omita conceptos que subestimen tanto el verdadero rol del trabajo social (como los conceptos de asistencialismo y/o caridad) como también los lleva a ellos a situarse en un lugar inferior; es justo en ese momento donde el trabajador social asume una postura altruista y debe trabajar con y por la comunidad, como un sujeto portador de conocimientos que debe difundir, para que las comunidades sean proactivas con sus adversidades y autónomas en la toma de sus decisiones.

Para profundizar frente al concepto de las funciones inherentes al rol del profesional en formación de trabajo social Kisnerman y García (1982), exponen que:

El concepto del rol aparece ligado con los conceptos de función y de estatus. El rol se visualiza a través de las funciones que desarrollemos. Mientras el rol es el papel que se ejerce, la función es aquello que se hace en forma regular y sistemática, ejerciendo el rol para alcanzar los objetivos profesionales. Es lo que da significado a sus acciones y actividades. Y el status es la posición definida en un grupo o sociedad, mientras que la definición de la función dependerá de los contextos en los que se inserta nuestra labor.

Citados por (Kisnerman, 2005, p. 169)

Es preciso hacer hincapié en que el rol del trabajador social no sufre alteraciones o modificaciones por el campo de acción, este rol viene sujeto a los lineamientos y formación teórica, los principios y la ética de cada profesional de esta disciplina, es inherente a él; mientras que las funciones si se ven alteradas por la institución en la que se desempeñe, cada organización define qué tipo de acciones debe complementar el profesional, y según las intencionalidades y objetivos de la misma plantea diversas funciones que contribuyan al cumplimiento de las metas establecidas.

Algunas de las funciones realizadas por el trabajador social en formación en el Centro de Atención a Víctimas son: ubicarse como planificador frente a las diferentes necesidades que emerjan entre los usuarios, formular distintas estrategias que permitan hacer uso adecuado de los recursos por parte de los profesionales y los usuarios, gestionar diversos procesos que relacionen

la institución con otras instituciones y que permiten realizar la promoción de los servicios que son brindados por el CAV y la prevención de los delitos que son atendidos por la institución.

Las trabajadoras sociales en formación consideran que el quehacer del trabajador social está enmarcado por la multiplicidad en que están clasificadas las necesidades que en el campo debe ejecutar, dichas necesidades emergentes de una solución, y para ello el trabajador social debe poseer una postura dinámica frente a las diferentes formas de abordarlas, debido a que en algunos casos las necesidades pueden resultar ser las mismas, más no pueden ser producidas por lo mismo y por consiguiente no pueden tener las mismas consecuencias, lo que exige al profesional en formación afrontar cada situación con particularidad, sin perder su horizonte ni desviar su rol frente a otras necesidades secundarias que yacen en la intervención; es ahí donde debe ponerse en práctica todo el conocimiento teórico que le permite fundamentar su gestión, como también la apropiación de su postura ética frente a su profesión.

Para finalizar es pertinente mencionar que los profesionales de trabajo social, están llamados a familiarizarse con los conceptos de rol y funciones del trabajador social en sus diversos campos de acción, debido a que son de suma importancia para el posicionamiento de la disciplina y para el desarrollo profesional.

## 12. Conclusiones y recomendaciones

A continuación se plasmaran algunas conclusiones frente al desarrollo del ejercicio académico investigativo y de igual manera se plantearán recomendaciones para los directivos e integrantes del equipo interdisciplinario del CAV, como también una sugerencia a la coordinación de trabajo social de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, seccional Bello.

El presente ejercicio académico de investigación permitió tanto a las trabajadoras sociales en formación como a otras disciplinas que forman parte del equipo interdisciplinario del Centro de Atención a Víctimas, cuestionarse frente a que tanto sabe cada disciplina de las distintas funciones y el rol que debe desempeñar cada profesional, con miras a que los servicios que son brindados a los usuarios sean complemento uno de otro, para alcanzar así la reparación integral de las necesidades de los mismos; de igual forma fortalecer las relaciones entre los profesionales de las tres disciplinas (derecho ,psicología y trabajo social) teniendo en cuenta que cada una de estas desde su labor desempeña un papel fundamental en los procesos de reparación a los usuarios.

Así mismo, posibilitó identificar varios aspectos por los cuales se presentan dificultades en relación al ejercicio profesional del trabajo social en el CAV, como fueron: en primer lugar algunos directivos aún conservan una visión asistencialista frente al trabajo social, lo cual obstaculiza el rol del mismo frente a sus acciones; también se pudo evidenciar que el trabajador

social asume funciones que no le competen, que son delegadas por otras disciplinas, lo cual retarda el cumplimiento de sus verdaderas funciones como profesional.

También permitió realizar una interpretación frente a las distintas posturas o apreciaciones de un directivo, un profesional del área de derecho y un usuario del Centro de Atención a Víctimas frente al quehacer del profesional en formación de Trabajo Social en dicha institución por medio de la aplicación de una entrevista estructurada, con lo cual se logró corroborar una hipótesis frente al ¿por qué? Se presentan situaciones de desconocimiento parcial desde la población usuaria y confusión por parte de algunos directivos y profesionales en formación del CAV. Entre algunas de las posibles causas de dichas situaciones se podría ubicar que aún se conservan posturas de que el trabajador social está limitado a la caridad y al asistencialismo, igualmente hay poca claridad a la hora de diferenciar al trabajo social de las distintas demás disciplinas de las ciencias humanas y sociales.

Para el Centro de Atención a Víctimas se sugieren algunas recomendaciones que contribuyan al mejoramiento del ambiente laboral y a la atención que se brinda a los usuarios; como principal sugerencia esta que desde la parte directiva se incentive periódicamente a los profesionales en formación de cada disciplina a conocer y reconocer cuál es su rol y las funciones inherentes a este de las disciplinas de psicología, derecho y trabajo social, y que son asignadas por la institución, las cuales competan y estén directamente relacionadas con la profesión y que se deben ser llevadas a cabo por el profesional en formación.

Otra sugerencia a la institución es ejecutar un seguimiento a los procesos de promoción de los servicios que brinda el CAV y la prevención de los diferentes delitos que le competen a la misma; dichos procesos son realizados de manera externa, con lo cual se puede facilitar el reconocimiento de la institución y el quehacer de las distintas disciplinas que brindan una reparación integral; así mismo identificar el impacto que estas presentan en la población.

Igualmente se recomienda fortalecer los espacios de sensibilización a los usuarios que se realizan previamente en la sala de denuncias, por medio de los cuales se dan a conocer los diferentes servicios que ofrece el CAV, dicha sensibilización es ejecutada por trabajadoras sociales en formación, por lo cual se sugiere que sean realizadas por el equipo interdisciplinario con el fin de cada disciplina se apropie de este espacio y dé a conocer cuál es su rol dentro de los procesos de intervención.

Por otra parte se sugiere a la coordinación académica de Trabajo Social, realizar una guía que contenga los mismos criterios de desarrollo y evaluación para el proyecto de grado bajo la modalidad de investigación, el cual permita a los diferentes asesores direccionar todos los proyectos bajo los mismos parámetros, cuya intención se vea reflejada al momento de dar el aval del mismo, con motivo de que los estudiantes avancen dando cumplimiento a los criterios de la guía.

### 13. Bibliografía

Ander - Egg, E. (1994). *Historia del trabajo social* . Buenos Aires: Lumen.

Ander - Egg, E. (1996). *Introducción al trabajo social* . Buenos Aires: Lumen.

Barranco Expósito, C. (2004). *La Intervención En Trabajo Social Desde la Calidad Integral*.  
Obtenido de [http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT\\_12\\_05.pdf](http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT_12_05.pdf)

Caceres, L., Oblitas, B., & Parra, L. (2000). *La entrevista en trabajo social* . Buenos Aires: Espacio.

Castro , S. (2011). *El registró en la intervención: Una reflexión epistemológica*. Obtenido de [http://trabajosocial.sociales.uba.ar/contenidos/pdf/d\\_castro.pdf](http://trabajosocial.sociales.uba.ar/contenidos/pdf/d_castro.pdf)

Cazzaniga, S. (2007). *Hilos y nudos. La formación, la intervención y lo político en el trabajo social* . Buenos Aires: Espacio.

Chacón Romero, C., González Rathgeb, A., Isla Rebolledo, A., Rivera Olivares, F., & Vejar Coronado , V. (2004). *El imaginario social de equipos interdisciplinarios y significación del quehacer del trabajador social*. Obtenido de <http://www.edssmoron.com.ar/articulos/chaconromero.pdf>

Código de Procedimiento Penal Colombiano. (2004). *Ley 599 de 2000*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6388>

Código de Procedimiento Penal Colombiano. (2004). *Ley 906 de 2004*. Obtenido de <http://www.policia.edu.co/documentos/codigo%20penal.pdf>

Consejo General del Trabajo Social. (2014). *Definición internacional de trabajo social* .  
Obtenido de <http://www.cgtrabajosocial.es/DefinicionTrabajoSocial>

Córdoba pino, M., Cardona López , L., Torres Hernández, V., Sánchez Zapata, C., Aristizabal Buitrago , D., Lloreda Mosquera, L., & et al. (2011). *Sistema de información para la seguridad y convivencia - semillero en derecho de familia* . Obtenido de <https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/wpccontent/Sites/Subportal%20del%20Ciudadano/Convivencia%20y%20seguridad/Secciones/Plantillas%20Gen%20C3%A9ricas/Documentos/2011/Inasistencia%20Alimentaria.pdf>

Entel, R. (2002). *Mujeres en situación de violencia intrafamiliar*. Buenos Aires: Espacio.

Falla Ramírez, Uva; Gómez Contreras, Sandra; Rodríguez, Ramiro;. (2011). *La intervención en lo social y la construcción de un proyecto político del trabajo social* . Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39622587011>

Hassel, G. (s.f.). *La tentativa*. Obtenido de [www.monografias.com/trabajos44/derecho-penal-tentativa/derecho-penal-tentativa2.shtml](http://www.monografias.com/trabajos44/derecho-penal-tentativa/derecho-penal-tentativa2.shtml)

Kisnerman, N. (2005). *Pensar el trabajo social*. Buenos Aires: Lumen.

Lorente, B. (2010). *Intervención social: ciencia, cultura profesional y ética*. Málaga.

Mejía Navarrete, J. (2000). *El muestreo en la investigación cualitativa*. Obtenido de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/inv\\_sociales/n5\\_2000/a08.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/inv_sociales/n5_2000/a08.pdf)

Meruane Naranjo, M., & Salazar Martinez , C. (s.f.). *Trabajo social y saber práctico: una mirada desde la cotidianidad de la intervención con adultos mayores en Municipios* . Obtenido de [http://www.facso.uchile.cl/observa/tesis\\_meruane.pdf](http://www.facso.uchile.cl/observa/tesis_meruane.pdf)

Montoya Cuervo, G., Vargas López , P., Correa Gil, E., González , C., Urrego, Á., Galindo, M., & et al. . (2007). *Un modelo para la evaluación de la intervención social desde la dimensión de las expresiones motrices*. Obtenido de <http://viref.udea.edu.co/contenido/pdf/093-modelo.pdf>

Montoya Cuervo, G., Zapata López, C., & Cardona Rave, B. (2002). *Diccionario especializado de trabajo social* . Medellín: Digital Express Ltda.

Montoya, E., & Parra, C. (2013). *El Inductor - Programa de Inducción para practicantes del CAV*. Medellín.

Munarriz, B. (s.f.). *Técnicas y métodos de la investigación cualitativa*. Obtenido de <http://ruc.udc.es/bitstream/2183/8533/1/CC-02art8ocr.pdf>

Navarro Soto, A. (1998). *De la asistencia social al trabajo social en los servicios sociales* . Obtenido de <file:///D:/Mis%20documentos/Descargas/Dialnet-DeLaAsistenciaSocialAlTrabajoSocialEnLosServiciosS-170230.pdf>

Organización de las Naciones Unidas. [ONU]. (2014). *Violencia de pareja y violencia sexual contra la mujer*. Obtenido de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239/es/>

Organización Mundial de la Salud. [OMS]. (2013). *Comprender y abordar la violencia contra la mujer. Violencia sexual* . Obtenido de [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/98821/1/WHO\\_RHR\\_12.37\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/98821/1/WHO_RHR_12.37_spa.pdf)

Pagaza, M. R. (1998). *Una perspectiva teórica metodológica de la intervención en Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio.

- Personería de Medellín. (s.f.). *Violencia Intrafamiliar*. Obtenido de [http://www.personeriamedellin.gov.co/index.php/informacion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes/violencia-intrafamiliar# qué-es-la-violencia-intrafamiliar](http://www.personeriamedellin.gov.co/index.php/informacion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes/violencia-intrafamiliar#-que-es-la-violencia-intrafamiliar)
- Policía Nacional de Colombia [PNC]. (2012). *Glosario Policial* . Obtenido de [http://oasportal.policia.gov.co/portal/page/portal/UNIDADES\\_POLICIALES/Comandos\\_Regiones\\_de\\_Policia/Region\\_Policia\\_3/NOTICIAS/RESULTADOS\\_OPERATIVOS\\_ES\\_TADISTICAS/Glosario](http://oasportal.policia.gov.co/portal/page/portal/UNIDADES_POLICIALES/Comandos_Regiones_de_Policia/Region_Policia_3/NOTICIAS/RESULTADOS_OPERATIVOS_ES_TADISTICAS/Glosario)
- Richmond, M. (1922). *Caso social individual* . Obtenido de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000029.pdf>
- Romina, A. (2003). *Reflexiones acerca del rol definido teóricamente y el rol desempeñado en la práctica profesional*. Obtenido de [file:///D:/Mis%20documentos/Descargas/797135037.tsoc\\_roltrabajadorsocial.pdf](file:///D:/Mis%20documentos/Descargas/797135037.tsoc_roltrabajadorsocial.pdf)
- Rozas Pagazas, M. (1998). *Una perspectiva teórica metodológica de la intervención en Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio.
- Sampieri Hernández , R., Collado Fernández, C., & Lucio Baptista , P. (2003). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <http://metodos-comunicacion sociales.uba.ar/files/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>
- Vamos Mujer. (2014). *La violencia contra las mujeres no te hace campeón* . Obtenido de <http://vamosmujer.org.co/sitio/campa%C3%B1as/660-la-violencia-contra-las-mujeres-no-te-hace-campe%C3%B3n.html>
- Vargas Beal, X. (2011). *Una Guía para saber qué es y cómo hacerla, con énfasis en las etapas de la investigación cualitativa*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/47469728/9/Paradigma-hermeneutico-interpretativo-9>

## 14. Anexos

### 14.1. Formato de encuesta

#### Caracterización de la población usuaria del Centro de Atención a Víctimas

**Objetivo:** Caracterizar la población usuaria que reciben asesoría integral y/o intervención social que se brinda en el Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación, Medellín

**Edad:**

\_\_\_\_\_

**Sexo:**

- Femenino  
 Masculino  
 Otro, cual:

\_\_\_\_\_

**Estado civil:**

- Soltero(a)  
 Casado(a)  
 Viudo(a)  
 Divorciado(a)  
 Unión libre  
 Separado(a)

**Nivel de educación:**

	Completa	Incompleta
Primaria		
Secundaria		
Técnica		
Tecnología		
Universitaria		
Especialización		
Maestría		
Doctorado		
Cursos		
Ninguno		

**Ocupación:**


---

**¿En qué Municipio o Corregimiento vive?**


---

**¿Qué cual barrio o vereda vive?**


---

**¿Cuál es el estrato socioeconómico del barrio en el que vive?**

- 1  
 2  
 3  
 4  
 5  
 6

**¿Por cuál o cuáles delitos acude al Centro de Atención a Víctimas?**

- Violencia Intrafamiliar
  - Abuso Sexual
  - Homicidio
  - Tentativa de Homicidio
  - Otro, cual:
- 

**Acude al Centro de Atención a Víctimas para recibir**

- Asesoría Integral
- Intervención social

## 14.2. Consentimiento informado de la encuesta

Con el presente documento lo (a) invitamos a participar en un ejercicio académico, a través del cual se pretende caracterizar la población usuaria que reciben asesoría integral y/o intervención social que se brinda en el Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación, Medellín, para ello se solicita que lea atentamente y si considera no comprender algún criterio, de antemano exprese la inquietud.

**Título de la investigación:** Rol del profesional en formación en Trabajo Social en el proceso de intervención de usuarios del Centro de Atención a Víctimas (CAV) de la Fiscalía General de la Nación, Medellín.

**Confidencialidad:** Toda la información que usted suministre para este ejercicio investigativo será de carácter estrictamente académico y por consiguiente confidencial, será utilizada y manipulada únicamente por las integrantes del equipo de investigación, como también se reservan las identidades a quienes se aplique la encuesta.

Consentimiento informado para la aplicación de la encuesta.

Su firma indica su aceptación para participar voluntariamente en el presente estudio.

**Firma de la participante:** \_\_\_\_\_

**Firma de la entrevistadora:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Día / Mes / Año**

### 14.3. Formato de entrevista estructurada o con cuestionario

**Objetivo:** Identificar las diferentes percepciones frente a los procesos de intervención y el rol que desempeña el trabajador social en formación, por parte de un directivo, un integrante del equipo interdisciplinario y un usuario del Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación, sede Medellín.

**Consentimiento Informado.** Antes de responder la presente entrevista de recolección de datos, cada entrevistado (a) conocerá las intenciones de la investigación, para lo cual se compromete a firmar el consentimiento informado que se encuentra al final de esta herramienta.

1. **Edad:**

2. **Perfil:**

3. **¿Qué entiende por la profesión de trabajo social?**

---



---



---



---

4. **¿Cuál es el rol del trabajador social en formación en el Centro de Atención a Víctimas?**

---



---



---



---

5. **Mencione algunas funciones del trabajador social en formación en el Centro de Atención a Víctima.**

---



---

---

---

**6. ¿Qué entiende por intervención desde el área de trabajo social?**

---

---

---

**7. ¿Cuál es la diferencia en el proceso de intervención del trabajador social en formación con los usuarios a los que ha sido asignado un SPOA y aquellos usuarios que acuden al CAV por visitas?**

---

---

---

**8. Mencione algunas acciones del profesional en formación en trabajo social en los procesos de intervención social en la atención integral a los usuarios del Centro de Atención a Víctimas.**

---

---

---

**9. ¿Cuándo se considera que un usuario es víctima para CAV?**

---

---

---

**10. ¿Qué beneficios considera usted que adquiere un usuario al momento de ser intervenido desde el ámbito social en el Centro de Atención a Víctimas?**

---

---

---

---

**11. ¿Qué requisitos deben de cumplir los usuarios para que les asignen un SPOA o adquieran una reparación integral por parte del CAV?**

---

---

---

---

#### 14.4. Consentimiento informado de la entrevista estructurada o con cuestionario

Con el presente documento lo (a) invitamos a participar en un ejercicio académico, a través del cual se obtendrán diferentes apreciaciones frente al rol del trabajador social en formación en el CAV, y los procesos de intervención que se realizan a los usuarios, para ello se solicita que lea atentamente y si considera no comprender algún criterio, de antemano exprese la inquietud.

**Título de la investigación:** Rol del profesional en formación en Trabajo Social en el proceso de intervención de usuarios del Centro de Atención a Víctimas (CAV) de la Fiscalía General de la Nación, Medellín.

**Confidencialidad:** Toda la información que usted suministre para este ejercicio investigativo será de carácter estrictamente académico y por consiguiente confidencial, será utilizada y manipulada únicamente por las integrantes del equipo de investigación, como también se reservan las identidades a quienes se aplique la entrevista.

Consentimiento informado para la aplicación de la entrevista estructurada o con cuestionario.

Su firma indica su aceptación para participar voluntariamente en el presente estudio.

**Firma de la participante:** \_\_\_\_\_

**Firma de la entrevistadora:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Día / Mes / Año**

## 14.5. Aplicación de la herramienta entrevista estructurada o con cuestionario

### Entrevista estructurada. No 1

**Edad:** 42.

**Perfil:** Directivo – Psicóloga

- 1. ¿Qué entiende por la profesión de trabajo social?** Es un trabajo que promueve fortalecimiento en las competencias sociales del sujeto, no solo en circunstancias adversas sino en su convivencia diaria, encaminando al desarrollo y búsqueda de una cohesión social que genere cambios en ambos.
- 2. ¿Cuál es el rol del trabajador social en formación en el Centro de Atención a Víctimas?** El rol es brindar herramientas a los usuarios que asisten al CAV para enfrentar las problemáticas sociales y familiares, visibilizándolas desde lo colectivo o grupal.
- 3. Mencione algunas funciones del trabajador social en formación en el Centro de Atención a Víctima:** Asesorar e intervenir en el contexto social de los usuarios, apoyar en la construcción y seguimiento de redes de apoyo, realizar actividades de apoyo a las víctimas en forma grupal a través de talleres, realizar actividades de difusión y promoción de los servicios brindados por el CAV y apoyar actividades de prevención de hechos delictivos.
- 4. ¿Qué entiende por intervención desde el área de trabajo social?**  
Por medio de la intervención del trabajo social se identifican los problemas sociales de las personas desde un enfoque social para socavar en sus causas y orígenes por medio de una orientación, información y fortalecimiento de las competencias que tiene como persona en la sociedad.

**7. ¿Cuál es la diferencia en el proceso de intervención del trabajador social en formación con los usuarios a los que ha sido asignado un SPOA y aquellos usuarios que acuden al CAV por visitas? Intervención social**

-Para los usuarios con SPOA se les hace un acompañamiento hasta el final del proceso penal y seguimiento de los compromisos generados durante la primera asesoría.

-Los usuarios que acuden por visitas son aquellas que van a formular o han formulado la denuncia, pero no se les asigna un SPOA toda vez que no son delitos de nuestra competencia, a estas personas se les asigna una asesoría inicial y se remite a la institución o entidad competente, para la solución de su requerimiento

**8. Mencione algunas acciones del profesional en formación en trabajo social dentro de los procesos de intervención social en la atención integral a los usuarios del Centro de Atención a Víctimas.** Escuchar a los usuarios, asesorar a los usuarios desde el contexto social, informar a los usuarios acerca de sus derechos como víctimas, identificar las necesidades de los usuarios, sugerir y realizar remisiones e intervenir en las necesidades básicas de los usuarios en pro de mejoramiento.

**15. ¿Cuándo se considera que un usuario es víctima para CAV?** Recibimos y orientamos a toda persona que haya sido afectada por la comisión de un delito, sea de forma directa o indirecta; sin embargo en el CAV consideramos a esas personas no como víctimas permanentes sino, usuarios que han vivido circunstancias como víctimas y no como una condición permanente de la misma.

**16. ¿Qué beneficios considera usted que adquiere un usuario al momento de ser intervenido desde el ámbito social en el Centro de Atención a Víctimas?** Adquieren habilidades desde lo social para confrontar la problemática por la que están atravesando

**17. ¿Qué requisitos deben de cumplir los usuarios para que les asignen un SPOA o adquieran una reparación integral por parte del CAV?** Haber identificado la vulneración de alguno de sus derechos humanos fundamentales a partir de los delitos de abuso sexual, homicidio, violencia intrafamiliar o tentativa de homicidio y ser mayores de 18 años de edad.

## Entrevista No 2

**Edad:** 23

**Perfil:** Abogado en formación

1. **¿Qué entiende por la profesión de trabajo social?** Es una profesión que le ayuda a las personas en su proceso de adaptación en la sociedad, ya sea mediante la búsqueda de trabajo o en sus relaciones interpersonales.
  
2. **¿Cuál es el rol del trabajador social en formación en el Centro de Atención a Víctimas?** Ayudar a los usuarios a buscar mejores oportunidades que las alejen del entorno donde fueron víctimas del delito.
  
3. **Mencione algunas funciones del trabajador social en formación en el Centro de Atención a Víctima.** Comunicarse con los usuarios y demás profesionales para definir fechas de las asesorías y fortalecer las bases de datos con las diferentes instituciones que se relacionan con la atención que se brinda en el CAV
  
4. **¿Qué entiende por intervención desde el área de trabajo social?** Es una acción por medio de la cual se identifican los problemas o necesidades sociales de los usuarios para remitirlos a una entidad competente.
  
5. **¿Cuál es la diferencia en el proceso de intervención del trabajador social en formación con los usuarios a los que ha sido asignado un SPOA y aquellos usuarios que acuden al CAV por visitas?** No sé. Pero me imagino que en los casos asignados

tienen más competencia y campo de acción. En cambio con los usuarios que viene por visitas solo se asesoran y remiten a otros trabajadores sociales.

**6. Mencione algunas acciones del profesional en formación en trabajo social dentro de los procesos de intervención social en la atención integral a los usuarios del Centro de Atención a Víctimas.** Acompañamiento a los usuarios, atender consultas, remisiones a centros de ayuda y brindar información sobre bancos de trabajo

**7. ¿Cuándo se considera que un usuario es víctima para CAV?**

Cuando han sufrido las consecuencias negativas de un hecho delictivo.

**8. ¿Qué beneficios considera usted que adquiere un usuario al momento de ser intervenido desde el ámbito social en el Centro de Atención a Víctimas?** Que el usuario es remitido a la entidad que le solucionara su problemática.

**9. ¿Qué requisitos deben de cumplir los usuarios para que les asignen un SPOA o adquieran una reparación integral por parte del CAV?**

Que sean personas en condición de víctimas por los delitos de abuso sexual, violencia intrafamiliar, homicidio y tentativa de homicidio.

### Entrevista No 3

**Edad:** 52

**Perfil:** Usuaría.

1. **¿Qué entiende por la profesión de trabajo social?** Pues yo la primera vez que viene acá no sabía que era trabajo social pero ya como varias veces me han atendido las doctoras en mi caso me he dado cuenta que son personas capacitadas que tienen como rol ayudarnos a nosotros los pobres a solucionar problemas en el trabajo, la familia y estudio.
2. **¿Cuál es el rol del trabajador social en formación en el Centro de Atención a Víctimas?** Asesorarnos a nosotros para saber qué hacemos y a donde vamos para conseguir un trabajo y hacer cursos.
3. **Mencione algunas funciones del trabajador social en formación en el Centro de Atención a Víctima.** Acompañarnos y explicarnos como es el proceso y asesorarnos.
4. **¿Qué entiende por intervención desde el trabajo social en el CAV?** Yo entiendo que es un seguimiento y le hacen una encuesta con preguntas de las necesidades que uno tiene para después decirle a uno que se puede hacer para solucionar esas necesidades.
5. **¿Cuál es la diferencia en el proceso de intervención del trabajador social en formación con los usuarios a los que ha sido asignado un SPOA y aquellos usuarios que acuden al CAV por visitas?** Pues yo no sé cuál es la diferencia, por ejemplo yo tengo SPOA hace 2 años y desde ese tiempo me dieron un abogado, un psicólogo y un trabajador social, aunque en estos dos años ya he tenido dos abogados, dos psicólogos y dos trabajadoras sociales porque los primeros ya terminaron su trabajo, entonces me

colocaron otros doctores, todos me han llamado cada dos o tres meses para explicarme cómo va el caso y me dan asesorías y me dicen que debo hacer mientras pasan las audiencias y también me dan acompañamiento.

**6. Mencione algunas acciones del profesional en formación en trabajo social dentro de los procesos de intervención social en la atención integral a los usuarios del Centro de Atención a Víctimas.**

Las que le he dicho decirnos a donde ir y qué hacer para los problemas que tenga uno.

**7. ¿Cuándo se considera que un usuario es víctima para CAV? Yo creo que desde el primer día que uno viene acá, porque lo atienden muy bien a uno y nos dicen cuáles son nuestros derechos y que debemos hacer, también al darnos todos estos doctores nos están ayudando hacer justicia.**

**8. ¿Qué beneficios considera usted que adquiere un usuario al momento de ser intervenido desde el ámbito social en el Centro de Atención a Víctimas? Mire yo le voy a decir que beneficios he tenido yo desde que los doctores me atienden, por ejemplo yo no tenía trabajo y la trabajadora social la primera me hizo una hoja de vida por una página de internet de la Gobernación y a los días me llamaron para un trabajo para hacer oficio en una oficina de abogados y allá estoy trabajando.**

Otro beneficio que tuve por la doctora es que mi hijo del medio fue asesinado el 26 de febrero del 2012 y los que lo asesinaron al otro día me desplazaron a mí y a mis otros hijos del barrio, entonces yo estoy en busca de que me ayuden con una casa o que me den una plata por la muerte de mi hijo y la doctora me dijo que fuera a la alpujarra a Unidad de Víctimas y allá ya me recibieron todos los papeles a ver si me reconocen a mi hijo, vamos a ver qué pasa. Y también la doctora me recomendó hacer cursos de costuras en la Casa de la Mujer y eso queda cerca de donde yo vivo y la inscripción es barata, yo me la pague y allá estoy yendo a las clases los sábados y domingos.

Pero yo digo que parte de la justicia ya se hizo porque el 12 de junio del 2014 metieron a la cárcel dos de los que mataron a mi hijo, ya falta coger uno pero no se ha podido, y yo tengo la fe de que lo van a coger.

**9. ¿Qué requisitos deben de cumplir los usuarios para que les asignen un SPOA o adquieran una reparación integral por parte del CAV?**

Yo no sé, pues me imagino que a mí me asignaron ese código porque me mataron a mi hijo.