



“SISTEMATIZACIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL REALIZADA EN EL ÁREA DE VERIFICACIÓN DE DERECHOS A NIÑOS-AS, ADOLESCENTES Y FAMILIAS EN EL CENTRO ZONAL ZIPAQUIRÁ CON EL FIN DE CONTRIBUIR AL MÉTODO TRABAJO SOCIAL DE CASO Y AL FORTALECIMIENTO PROFESIONAL”

Tesis para obtener el título de Trabajador Social.

Presentado por:

JOSE DAVID PAEZ MARTÍNEZ.

ID. 355537

Tutora:

ELLA TÉLLEZ.

UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS SEDE PRINCIPAL

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

BOGOTÁ D.C, COLOMBIA

2017.

Dedicatoria.

“A Dios por ser el guía que siempre ha bendecido y rodeado de grandes personas mi camino para llevar a cabo todos mis sueños, logros y experiencia; pero ante todo por llenarme de fortaleza, paciencia y persistencia para afrontar todos aquellos obstáculos que hoy en día me hacen valorar y hallar el sentido de la vida”.

“A mi tía quien se ha convertido en mi madre y se encargó durante todos estos años en regalarme de nuevo el significado de familia, los valores y enseñanzas que me hacen ser lo que soy hoy en día. También a mis compañeros/as y docentes quienes estuvieron a mi lado a lo largo de la carrera con su dedicación, afecto, tiempo y grandes enseñanzas en las cátedras; y a todas aquellas personas que a pesar de su ausencia de alguna forma u otra me aportaron para seguir a adelante en mi proyecto vida y culminar de la mejor manera este proceso académico”.

Agradecimientos.

“A Dios en primera instancia por sus bendiciones diarias y por rodearme de grandes personas como mi familia y amigos, que me motivaron para luchar por mis sueños, en este caso ser profesional pero ante todo ser persona. También quiero agradecer todos los docentes quienes me motivaron y contribuyeron no solo a mi crecimiento profesional sino también personal; en especial a la profesora Ella Téllez quien me guio en toda la opción de grado y me ofreció una visión amplia del significado de ser Trabajador Social transversalizado por su realidad y experiencia de vida”.

“Un agradecimiento muy especial al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y todos sus colaboradores quienes me brindaron todas las herramientas para lograr mis sueños y me abrieron sus puertas para realizar las prácticas las cuales me aportaron a nivel personal y profesional como Trabajador Social”.

TABLA DE CONTENIDO.

INTRODUCCIÓN	
1. JUSTIFICACIÓN	7
2. EXPERIENCIA SISTEMATIZADA	11
2.1. Involucrados o actores participantes	12
3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
3.1. Planteamiento del problema	14
3.1.2. Descripción del problema	14
4. OBJETIVOS	18
4.1. Objetivo general	18
4.1.2. Objetivos específicos	18
5. CONTEXTO INSTITUCIONAL	19
5.1. Contexto I.C.B.F. Centro Zonal Zipaquirá	19
5.2. Modelo Solidario de Atención aplicado por I.C.B.F.	23
5.2.2. Cuadro comparativo de Modelo Solidario y Asistencialista	25
6. MARCOS LEGAL	26
6.1. Constitución política de Colombia	26
6.1.2. Código de la Infancia y Adolescencia, Ley 1098/06	26
6.1.3. Declaración de los Derechos del Niño O.N.U.	28
7. MARCO TEÓRICO	29
7.1. ¿Qué es Trabajo Social?	29
7.1.1. El Trabajo Social en la actualidad	32
7.1.2. Métodos de Trabajo Social	33
7.1.3. Método Trabajo Social de Caso	36
7.1.3.1. Inicios de Trabajo Social de Caso	40
7.2. FAMILIA	41
7.2.1. Inicios de la familia	43
7.2.2. Concepción de la familia contemporánea	44
7.3. GENERALIDADES DE LA FAMILIA	46
7.3.1. Dinámicas	46
7.3.2. Tipologías	53
7.3.3. Ciclos vitales	56
7.4. Niñez y adolescencia	61
7.5. Trabajo Social en Derechos Humanos	63
7.5.1. Derechos del Niño	64
7.5.2. La Convención de los Derechos de los Niños en Colombia	66
7.5.3. La Constitución Nacional frente a los derechos de la Niñez y la Juventud	66
7.6. FACTORES DE RIESGO EN LA FAMILIA	68
7.6.1. Consumo de Sustancias Psicoactivas	69
7.6.2. Embarazo en la adolescencia	69
7.6.3. Violencia intrafamiliar	70
7.6.3.1. Manifestaciones de la Violencia Intrafamiliar	71
7.6.4. Abuso sexual	73
7.6.5. Trabajo infantil	74
7.7. DESARROLLO DEL SER HUMANO	75
7.7.1. Desarrollo en la niñez, adolescencia y familia	76
7.7.2. El desarrollo de la niñez en Colombia	78

7.8. PAUTAS DE CRIANZA.....	79
8. EPISTEMOLOGÍA Y RUTA METODOLÓGICA DE LA SISTEMATIZACIÓN.....	81
8.1. Epistemología.....	81
8.2. Ruta Metodológica.....	83
8.2.1. El punto de partida.....	83
8.2.2. Las preguntas iniciales.....	88
8.2.3. La recuperación del proceso vivido.....	90
8.2.3.1. Técnicas e instrumentos utilizados.....	99
8.2.4. La reflexión de fondo.....	105
8.2.5. Los puntos de llegada.....	108
9. MARCO METODOLÓGICO DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.....	113
9.1. Trabajo Social de Caso.....	113
9.2. Modelo Solidario de Atención aplicado por I.C.B.F.....	116
9.3. Enfoque Sistémico familiar.....	116
10. CONCLUSIONES.....	120
11. BIBLIOGRAFÍA.....	123
12. ANEXOS.....	126

INTRODUCCIÓN.

El siguiente documento presentara la sistematización de la experiencia vivida en la práctica profesional realizada por el Trabajador Social en el Área de Verificación de Derechos a niños- as, adolescentes y familias durante los semestres I y II del año 2016 en Centro Zonal Zipaquirá; sede correspondiente al I.C.B.F (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar). En el transcurso de la práctica profesional al intervenir¹ el profesional se enfocaba en la búsqueda por aportar al desarrollo de los niños, niñas, adolescentes y sus familias; quienes ingresaban a la entidad por diversas problemáticas como: maltrato intrafamiliar, abandono y trabajo infantil, casos de negligencia o posible abuso sexual, que estuviesen vivenciando los menores en su entorno familiar o social.

Durante la sistematización de la experiencia de la práctica profesional surgieron reflexiones acerca de la relevancia e impacto social que género el profesional desde su quehacer teniendo en cuenta el método de Trabajo Social de Caso que utilizo durante las intervenciones realizadas en el área de Verificación de Derechos, dado que, a partir de las mismas se generaron procesos y gestiones para que los padres de familia tomaran conciencia frente a la importancia de asumir la responsabilidad de proteger y garantizar los derechos de sus hijos; o en determinada situación problemática el Trabajador Social tome las medidas pertinentes de Restablecimiento de Derechos en pro del bienestar de los niños, niñas, adolescentes y sus familias.

Por consiguiente, el principal objetivo de este trabajo además de sistematizar una experiencia vivida, es realizar un proceso de análisis y reflexión respecto a la importancia o pertinencia del Trabajador Social en el proceso de Verificación de Derechos a niños, niñas y adolescentes, que realizo en el Centro Zonal Zipaquirá y la relevancia e impacto social genera su quehacer profesional, teniendo en cuenta el uso del método de Trabajo Social de Caso en sus intervenciones.

¹ **Intervenir:** En el terreno psicológico y social es “tomar voluntariamente parte en una acción con el fin de modificar su curso; es actuar con la intención de evitar la evolución de un mal; implica que algo se produce en función de un resultado esperado”. Tomada por Amiguet y Julier, op.cit. del *Dictionnaire encyclopédique Larousse*, (Hernández, 2007).

En la elaboración de la sistematización, se tomó como referencia metodológica la propuesta del autor Oscar Jara, porque, proporciono una serie de pasos los cuales se aplicaron de forma flexible en el momento que se desarrolló el trabajo; así mismo facilito la articulación de elementos (práctico- teórico) con todos los conocimientos previos que se utilizaron en las intervenciones como el método Trabajo Social de Caso, técnicas y herramientas, y todos aprendizajes adquiridos en la práctica profesional que contaba con un contexto social, serie de involucrados o participantes, las problemáticas que se presentaban en las familias, aspectos positivos y negativos de las intervenciones; las cuales permitieron al Trabajador Social reflexionar sobre este escenario y posteriormente, trascender y enriquecer su experiencia a nivel personal, profesional y social; que servirá como guía o a porte para los futuros profesionales interesados en consultar el documento y así fortalecer su campo de intervención o experiencia en dicha entidad.

La sistematización contiene la descripción de una experiencia profesional, que se sistematiza, las problemáticas que vivencian los menores niños-as y adolescentes, en sus contextos familiares y sociales con la perspectiva de continuar sensibilizándonos y planteándonos acciones transformadoras para la garantía de sus Derechos, además, tiene aportes al Trabajador Social en su intervención en Caso que posibilita asumir una visión y acción integradora que reconozca las potencialidades de los actores, en situaciones individuales y familiares frente a las necesidades que permiten movilizar recursos para transformar conjuntamente sus realidades y garantizar sus derechos.

1. JUSTIFICACIÓN.

Si se consulta en el diccionario “Sistematizar” es posible encontrarnos con términos como: estructurar y organizar algo como un sistema, pero en realidad es una definición que no se acerca del todo a lo que en realidad en Trabajo Social y en otras disciplinas de las Ciencias Sociales se entiende por Sistematización, puesto que, no dimensiona toda su dinamicidad e implicaciones que se debe llevar a cabo en este proceso. No obstante esta práctica académica ha tomado fuerza en los organismos de educación popular, promoción social y en el caso particular de Trabajo Social la CELATS² y la red ALFORJA³, por todos los beneficios y bondades que esta genera al sistematizar experiencias. (Ayllón, 2001).

El concepto de sistematización dentro del ámbito académico, específicamente en Trabajo Social, no es claro y queda escueto ante todas las posibilidades que se generan a partir del ejercicio de sistematizar las prácticas o vivencias en determinados contextos sociales, por tanto, Puerta refiere:

La sistematización, es fundamentalmente un proceso de conocimiento, no necesariamente es investigación en estricto sentido, esta es una modalidad que procura hacer una conceptualización a partir de las prácticas. Se fundamenta en la acción: pero no se agota en ella, porque la trasciende, es decir la eleva, la toma como objeto del saber; para tratarla, analizarla, comprenderla y elaborarla en un nivel cualitativamente distinto a una simple descripción. De este modo la sistematización vuelve al mundo de las experiencias, con formulaciones que pueden servir para conocer mejor los problemas o necesidades sociales atendidas, los aportes metodológicos, técnicos, instrumentales; así como las

² **CELATS** (Centro Latinoamericano de Trabajo Social), Organismo civil, sin fines de lucro dedicado a la investigación y la promoción del desarrollo social a través de la actualización y crecimiento profesional de quienes actúan en el campo social desde diferentes espacios laborales. (CELATS, 2015).

³ **ALFORJA**, Coordinadora regional que articula el trabajo de siete ONG's de Centroamérica y México. Su labor se concentra en coordinar acciones de formación, investigación, sistematización y producción de materiales para la incidencia política. (Jara, 2001).

interacciones entre los usuarios y los agentes de la promoción social, (Ayllón, 2001, pág. 3).

A sí mismo, la sistematización es vista como un “ejercicio permanente y acumulativo de producción de conocimiento a partir de las experiencias de intervención en una realidad social”⁴ Barnechea, González, Morgan (1999). Complementado lo anterior el autor Jaramillo (1994) nos plantea que la sistematización nace por la preocupación de aprender de la práctica y de la construcción de conocimientos significativos a partir de la recuperación y revisión crítica de la misma, o de algunos de sus elementos más relevantes, para poder compartirlos⁵. (Carrillo, 2004, pág. 17).

Como se ha evidenciado en la aproximación al concepto de sistematización desde la mirada de las Ciencias Sociales y desde Trabajo social, es un ejercicio que presenta gran variedad de posibilidades para hallar el sentido de las prácticas o experiencias en la realidad social, dado que, la sistematización permite “tomar una mirada crítica, reflexiva y prospectiva (mirada a futuro o anticipada) sobre la experiencia de manera que el profesional en formación lograra trascender el nivel de las apariencias de la vivencia, comprenderlas y mejorarlas” (Cifuentes, 1999, pág. 27).

En virtud de lo mencionado, al sistematizar la experiencia vivida en la práctica profesional realizada como Trabajador Social en formación en I.C.B.F (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar) Centro Zonal Zipaquirá, es importante dado que desde el Enfoque critico- reflexivo, posibilita llevar a cabo todo un “proceso de acción y reflexión transformadora: a partir de la práctica social que se ejerce, para organizar un proceso de interpretación crítica que va de lo descriptivo a lo reflexivo de forma rigurosa para obtener conclusiones teóricas y enseñanzas prácticas” (Cifuentes, 1999, pág. 49), de manera que estos conocimientos adquiridos direccionan el camino para lograr el objetivo propuesto como es el de “reflexionar sobre el impacto social que genera el profesional desde su accionar mediante la aplicación del método de intervención de Trabajo Social con Casos, en la búsqueda por

⁴ Barnechea M. González E. Morgan M. La producción de conocimiento en sistematización. La piragua, revista Latinoamericana de educación y política. sistematización de prácticas en América Latina. 1999; (16).p 33-43.

⁵ Jaramillo Álzate J. sistematización de experiencias en educación popular y de adultos: Unidad de autoformación participativa. Medellín: Ministerio de Educación Nacional y Corporación Educativa CLEBA, 1994p.11.

aportar al desarrollo de los niños, niñas, adolescentes y familia, que allegan al Centro Zonal Zipaquirá”.

Cabe mencionar, que esta propuesta metodológica de sistematización a aplicada es de Oscar Jara⁶ no es una camisa de fuerza o regla imperante a seguir, puesto que, el autor afirma que los pasos no deben ser tomados como una “receta” sí no como una orientación en el proceso de sistematización que debe surgir desde la presencia de los acontecimientos, logros, dificultades, aciertos y desaciertos en la práctica profesional, (Cifuentes, 1999, pág. 86); lo cual permite tener un panorama de la experiencia en su totalidad, enriqueciendo de esta manera a los aprendizajes teóricos y prácticos a nivel personal y profesional.

Por lo tanto, una de las varias razones a nivel personal y profesional por la que fue imperativo sistematizar la experiencia vivida en el Centro Zonal Zipaquirá, es porque, a medida que el Trabajador Social interactuaba con los niños/as, adolescentes y las familias, quienes ingresaban a la entidad con determinadas problemáticas como: maltrato intrafamiliar, abandono y trabajo infantil, casos de negligencia o posible abuso sexual que estuviesen vivenciando los menores en su entorno familiar o social; todos estos casos hacían que el profesional muchas veces cayera en la repetición mecánica de los procedimientos y uso del método Trabajo Social de Caso sin hallar nuevas motivaciones y sentido real de su intervención; de ahí surge la pertinencia de la sistematización, porque, implicó y posibilitó al profesional reflexionar sobre el método e identificar las ventajas, carencias o vacíos y posibles errores durante su aplicación y además, reconocer el impacto que generó en las familias a partir de su quehacer como Trabajador Social.

Así mismo, la sistematización a presentar es pertinente en el ámbito profesional ya que es una herramienta de difusión para otros profesionales en formación que se encuentren desarrollando la práctica o ya estén laborando en I.C.B.F, atendiendo y solventando problemáticas similares o realidades parecidas con las que allegan los niños, niñas adolescentes y familias, al Centro Zonal Zipaquirá; de esta forma puedan aprender de esta experiencia permitiéndoles tener una guía que los instruya para que no repitan los errores que se cometieron y a la par favorecer para que el proceso de los próximos estudiantes no

⁶ **Oscar Jara**, Educador Popular y Sociólogo, representa de la revista Tarea de Perú, así como Director General del Centro de Estudios y Publicaciones Alforja en Costa Rica. (Educiglo, 2017).

comience desde ceros, sino partan de la idea de que hay trabajos de sistematización como el presente que surgen de la relación entre la teoría y lo empírico como fuente de conocimiento y reflexión; para que en este sentido contribuya colectivamente al mejoramiento y enriquecimiento del Trabajador Social en las prácticas profesionales.

DiCarlo, (2005) afirma: “Por otro lado, puede afirmarse que si las ciencias sociales quieren llamarse verdaderamente ciencias, deben basarse en el anclaje en la realidad social que les otorga una profesión como el Trabajo Social” (Pág. 34).

Por consiguiente, la sistematización de la práctica en términos de investigación y generación de conocimiento es importante, puesto que, la realidad social es cambiante y dinámica lo cual implica que los Trabajadores Sociales inmersos en contextos que poseen problemáticas y fenómenos sociales; se haga necesario estar actualizándose conceptualmente y metodológicamente, en este caso específicamente con el método de Trabajo Social de Caso que es con el que se generó impacto en las familias que allegaban a la entidad. Pero, no solamente se puede quedar el ejercicio investigativo y consulta de teórica, pues, para que la sistematización tenga sentido es necesario que todo este bagaje teórico se retroalimente y confronte con conocimientos procedentes de la realidad desde lo empírico que lo facilito la experiencia, al interactuar el profesional con los actores sociales (niños, niñas, adolescentes y familias) y de la entidad (equipo interdisciplinar psicólogos, nutricionistas y defensora de familia especializada en derecho), es decir, desde las fuentes directas o primarias, con las que se llevó todo el proceso de Verificación de Derechos.

Cabe recordar que la sistematización tiene un carácter transformador, pues, “no sistematizamos para informar de lo que sucede y seguir haciendo lo mismo, sino para mejorar, enriquecer, transformar nuestras prácticas” (Carvajal, 2007, pág. 31), es decir, la sistematización invito al Trabajador Social a repensarse y reflexionar teórica y metodológicamente para fortalecer el método Trabajo Social de Caso, el cual sustento su quehacer profesional durante los procesos de Verificación de Derechos a niños, niñas y adolescentes en el Centro Zonal Zipaquirá; de manera que la intervención sea bondadosa en la respuesta a las diferentes problemáticas que se presentaban en las familias, pues, su fin es generar un impacto social en esta población carente que conlleve al desarrollo de los niños, niñas, adolescente. De esta manera es posible replicar y fortalecer los aprendizajes obtenidos

desde la sistematización para aportar o lograr la anhelada transformación del contexto familiar en la que viven los menores.

2. ANTECEDENTES DEL CAMPO DE PRÁCTICA.

La práctica profesional sistematizada se desarrolló en los semestres I y II en el año 2016 en el Centro Zonal del municipio de Zipaquirá; sede que corresponde a I.C.B.F. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar), ubicada en la calle 7 # 1-80 en el barrio la Concepción. El municipio de Zipaquirá está localizado en la provincia de Sabana Centro al norte del departamento de Cundinamarca a aproximadamente a 49 kilómetros de Bogotá capital de Colombia, el mismo cuenta con una población de 122.347 habitantes lo cual lo cataloga como el segundo municipio más grande y poblado de la provincia, (Zipaquirá, 2017).

El Centro Zonal llegó al municipio en el año 1986 y se estableció exactamente en el mismo lugar donde está ubicado hasta el día de hoy. Esta sede tiene una cobertura de 12 municipios del departamento de Cundinamarca como: Cajicá, Chía, Cogua, Tenjo, Cota, Nemocón, San Cayetano, Sopó, Tocancipá, Gachancipá, Tabio y La Calera; esta información ofrece una proyección de la cantidad de casos o situaciones y problemáticas que se generan alrededor de las familias, las cuales allegaban al Centro Zonal y en cabeza de la Coordinadora actual, intervienen conjuntamente con los defensores de familia especializados en Derecho, Trabajadores Sociales, Psicólogos y Nutricionistas, (Portal Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017).

El Trabajador Social en formación desarrolló su práctica profesional en el área de Verificación de Derechos a niños, niñas, adolescentes y familias, en donde realizó funciones como: la recepción, registro, apertura y estudio socio-familiar; y debía tener en cuenta varios aspectos dentro los que se encuentra la estructura y dinámica familiar, redes de apoyo, condiciones habitacionales, vinculación a salud y educación, consumo de algún tipo de alucinógeno y actividades familiares para realizar un diagnóstico social e identificar la

problemática (maltrato intrafamiliar, abandono y trabajo infantil, casos de negligencia de los adultos responsables y posible abuso sexual) específica que estuviese vivenciando los menores en su entorno familiar o social y por último, conferir un concepto desde Trabajo Social el cual se integraba con los de las otras profesiones (Psicología y Nutrición), que eran solicitados por el defensor de familia (profesional especializado en Derecho de familia) para tomar una determinación sobre la situación real del menor en su medio familiar o social y así tomar las Medidas de Restablecimiento de Derechos que garanticen el bienestar y desarrollo del menor en su entorno.

Además, el papel que cumple el profesional en la entidad es la de brindar orientación a los usuarios acordes a la situación expuesta por los mismos, desarrollo de actividades y alternativas que aporte a la resolución de conflictos familiares, realizar visitas domiciliarias y entrevistas a familias, y registrar en la base de datos que maneja la entidad S.I.M (Sistema de Información Misional) los casos que llegaban de los niños/as, adolescentes y sus familias. Dichas actuaciones son encaminarlas en la búsqueda por aportar al desarrollo y garantía de Derechos de los niños/as y adolescentes, donde los profesionales y los progenitores trabajan de la mano para superar las situaciones que afectan la familia y directamente al menor.

2.1. Involucrados o actores participantes.

Durante la practica realizada en el área de Verificación de Derechos en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Centro Zonal Zipaquirá, se trabajó y atendió a niños/as desde la primera infancia (desde la gestación hasta los 5 años), la niñez (de 6 a 11 años), adolescencia (de 12 a 17 años)⁷, y las familias, que allegan al institución por diferentes problemáticas (maltrato intrafamiliar en todas sus manifestaciones y tipos, abandono y trabajo infantil, casos de negligencia⁸ y abusos sexuales) que se generan directamente sobre

⁷ **Código de la Infancia y Adolescencia** quien determina las edades y entiende por niño o niña a la persona de (0 a 12 años), y por adolescentes a la edad entre (12 y 18 años) en el (Art 3). El CIA se expide con el fin de garantizar a los N.N.A su pleno y armonioso desarrollo integral, (Farfán & Prieto, 2017).

⁸ **Negligencia:** Se trata de aquellas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes que son puestas en conocimiento por las entidades que conforman el SNBF (Sistema

el menor y alrededor del entorno familiar y social que impiden el desarrollo y Garantía de Derechos de los niños/as y adolescentes.

El área de Verificación de Derechos de Centro Zonal Zipaquirá, se encuentra conformada por un equipo técnico integrado por profesionales de distintas disciplinas dentro de los que se destaca Psicólogos, Trabajadores Sociales y Nutricionistas, quienes mediante un estudio minucioso; teniendo en cuenta lo metodológico la observación directa, técnicas, herramientas, etc., aplicadas a la población involucrada y por ultimo; basados en el modelo Solidario de Atención propuesto en los lineamientos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, que más adelante se tratara y una cuidadosa lectura de la realidad en la que se encontraban los menores y sus familias, permitieron identificar las carecías, problemáticas o situaciones que hacían que no se tuviese adecuadas dinámicas y desarrollo familiar, los cuales desembocaban o conllevaban a maltrato intrafamiliar, abandono y trabajo infantil, casos de negligencia y abusos sexuales; alrededor de la estructura familiar pero en especial sobre los niños, niñas y adolescentes; a quienes se les amenazaba y vulneraba sus derechos constantemente.

Nacional de Bienestar Familiar), en aquellos casos en la que los NNA solicitan protección por parte del ICBF y cuando la situación la reportan los padres o cuidadores. (Portal I.C.B.F, 2017).

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

3.1.2. Planteamiento del problema.

- ❖ ¿Cuáles son los aportes que hace Trabajador Social desde su quehacer profesional a partir del uso del método Trabajo Social de Caso en los proceso de Verificación de Derechos a niños, niñas y adolescentes, que se realiza en I.C.B.F. Centro Zonal Zipaquirá y qué relevancia e impacto social genera su intervención?

3.1. Descripción del problema.

El Centro Zonal Zipaquirá pertenece al I.C.B.F (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar); en esta sede se atienden denuncias que llegan al área de Atención al usuario por parte de familias, ciudadanía e instituciones (colegios, hospitales, fundaciones etc.), ya sea por medio telefónico, electrónico o correo, escrito o presencial, en las cuales se deben proporcionar la mayor información posible como: nombres o apellidos exactos de los menores o familiares responsables, teléfonos, direcciones o lugares donde frecuenten los niños; además describir detalladamente sobre el tipo de situación problemática (maltrato intrafamiliar, abandono y trabajo infantil, caso de negligencia o posible abuso sexual) que este vivenciado el/los niño/s, niña/s y adolescente/s en su entorno familiar o social.

Luego, estas denuncias presentadas en el área de Atención al usuario se direccionaban al área de Constatación quien era la encargada de investigar de acuerdo a los datos expuestos en las mismas si eran verídicas o falsas. Si eran falsas las denuncias no se realizaban más actuaciones y se cerraba el caso, pero, si eran verídicas procedían los profesionales (Trabajadores Sociales o Psicólogos) a entregar una citación a los responsables de los menores que se encuentren en el domicilio referenciado en la denuncia; esta citación tenía como características el fondo de agua de I.C.B.F, nombre del citado según lo referido en la

denuncia y del afectado, fecha y hora de la cita y lo más importante el listado los papeles (fotocopias) que debían llevar los responsables para que el Trabajador social realizara la respectiva Verificación de Derechos como: certificados médicos de medicina general y odontología, carnet de vacunas, registro civil o tarjeta de identidad, certificado académicos o de notas; para que entregaran el día que tenían la cita al Centro Zonal Zipaquirá e ingresan al Área de Verificación de Derechos de niños, niñas o adolescentes por los profesionales.

El área de Verificación de Derechos a niños, niñas, adolescentes y familia, fue el lugar específico en el que el profesional en formación desarrollo sus prácticas; en este escenario el quehacer del practicante fue importante y pertinente para llevar a cabo el proceso de Verificación de Derechos, puesto que, posee conocimientos del método de Trabajo Social de Caso, técnicas e instrumentos los cuales sustentaron y fortalecieron las intervenciones con las familias en las que se tenían que realizar acertadas lecturas de realidad y diagnósticos sociales, que facilitaban la identificación de problemáticas puntuales como: maltrato intrafamiliar, abandono y trabajo infantil, casos de negligencia o posible abuso sexual; que estuviesen viviendo los menores en sus ámbitos familiares o social.

Para la identificación de problemáticas específicas y posterior análisis de Derechos Vulnerados que afectaban a los niños, niñas y adolescentes en su desarrollo, el Trabajador Social durante la intervención abordaba a los menores personalmente mediante una entrevista semi estructurada en la que le solicitaba datos e información personal como: edad, actividades diarias, vínculos a grupos sociales e instituciones, además se preguntaba al niño/a o adolescentes si poseía o había iniciado consumo de algún tipo de SPA (Sustancias Psicoactivas) y así mismo vida sexual; y por último, el profesional indagaba de manera hábil y acertada acerca de la situación problemática que se encontrara vivenciando el menor en su contexto familiar o social, de forma que sintiera confianza el niño para que expresar lo que realmente sentía y vivía en su entorno.

Después, el profesional se reunía con el menor y los miembros de la familia; y mediante el uso de técnicas como la entrevista semi estructurada y la observación directa, puesto que, permitían al Trabajador Social ampliar el diagnostico social y lectura de la realidad en la cual se encontraba inmerso el menor. A medida que se indagaba y entrevistaba a la familia en torno a temas como: Estructura familiar (contempla aspectos de la organización tales como tamaño, roles y jerarquías); dinámica relacional (interacción entre miembros de la familia);

condiciones habitacionales en las que se tiene en cuenta aspectos como: actividad laboral que ejercía cada integrante de la familia en ese momento para cubrir sus necesidades básicas, características de la vivienda y servicios públicos en la cual conviven, acceso a salud, nivel socioeconómico y educativo que posee cada integrante de la familia del menor.

El Trabajador Social en el área de Verificación de Derechos, es pertinente porque a partir de la implementación del método Trabajo Social de Caso permitió realizar intervenciones asertivas en la elaboración de diagnósticos sociales y lectura de realidades que permitieron identificar las problemáticas específicas en las que encontraban los menores en su medio familiar o social para su respectiva Verificación de garantía de Derechos consagrados en el artículo 52 de la ley 1098 del 2006.⁹

La relevancia e impacto social que generó el profesional desde su quehacer en el Centro Zonal Zipaquirá, teniendo en cuenta el método de T.S de Caso que utilizó durante las intervenciones permitieron:

- A nivel de los niños-as y adolescentes una mayor visibilización por parte de los demás profesionales de la institución, sensibilización sobre sus derechos y cualificación de las acciones de restitución.
- A nivel de las familias; conciencia en los padres y madres frente a la importancia de asumir la responsabilidad de proteger y garantizar los derechos de sus hijos, con uso adecuado de pautas de crianza, reconocimiento de las vulnerabilidades de sus hijos-as, conocimiento de los derechos y deberes, sensibilización sobre los vínculos afectivos protectores de la vida y reconocimiento de sus responsabilidades como adultos en el cuidado de los niños -as y adolescentes.
- Impulsar la búsqueda de alternativas desde el mismo entorno para mejorar la dinámica familiar, a través de redes sociales de apoyo con instituciones, organizaciones sociales, puesto que, “la responsabilidad de los niños-as y adolescentes son la familia, el estado y la sociedad civil”, (Consejería Presidencial para la Primera Infancia, 2017).

⁹ Ley 1098 de 2006 – Código de Infancia y Adolescencia.

Sistematizar y dimensionar el método de Trabajo Social de Caso tiene una importancia fundamental porque, posibilita al profesional hacer una comprensión de la problemática a partir todos los actores involucrado (niño-as, adolescentes, familia, institución, entorno,) cuyas evoluciones están relacionados con los cambios en la sociedad, reconociendo las bondades de la interacción cara a cara, que se da en los espacios de la vida cotidiana, (Heller, 1985) ayudando a esclarecer las necesidades de cada autor y sus potenciales para transformar sus propias condiciones.

4. OBJETIVOS.

4.1. Objetivo general.

- Sistematizar la práctica realizada en el Área de Verificación de Derechos a niños, niñas y adolescentes; en I.C.B.F Centro Zonal Zipaquirá con el fin de hacer aportes al método T.S de Caso y rescatar el impacto social¹⁰ que genera el Trabajador Social durante la intervención y atención a familias.

4.1.2. Objetivos específicos.

- Recopilar y organizar la información de la experiencia vivida en la práctica profesional desarrollada en el área Verificación de Derechos a niños, niñas, adolescentes y familia del Centro Zonal Zipaquirá.
- Reflexionar sobre la práctica profesional realizada en el área de Verificación de Derechos de niños, niñas, adolescentes y familias que ingresan al Centro Zonal Zipaquirá, con el fin de fortalecer el método de T.S de Caso aplicado en las intervenciones.
- Dar a conocer los aprendizajes, resultados e impactos generados por el Trabajador Social en formación de la experiencia vivida en I.C.B.F Centro Zonal Zipaquirá en la Verificación de Derechos de niños, niñas y adolescentes y familias.

¹⁰ **Impacto Social:** Algo que se experimenta o se siente, en el sentido perceptual o corporal a nivel de individuo, unidad social (familia/hogar/colectividad) o comunidad/sociedad. (Véase también como Proceso de cambio social), (Vanclay, 2015).

5. CONTEXTO INSTITUCIONAL.

5.1. Contexto I.C.B.F. Centro Zonal Zipaquirá.

La práctica profesional sistematizada la desarrolló el Trabajador Social en formación en los semestres I y II en el año 2016 en el Centro Zonal del municipio de Zipaquirá; sede que corresponde a I.C.B.F. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar), ubicada en la calle 7 # 1-80 en el barrio la Concepción. El Centro Zonal, tiene una gran trayectoria al servicio de las familias en el municipio desde el año de 1986; además cuenta con una cobertura de atención a 12 municipios de Cundinamarca dentro de los que se encuentran: Cajicá, Chía, Cogua, Cota, Gachancipá, La Calera, Nemocón, San Cayetano, Tabio, Tenjo y Tocancipá, (Portal Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017)

Cabe recordar, que el Centro Zonal Zipaquirá está vinculado directamente con el I.C.B.F. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar), entidad que funciona en todo el país desde hace 48 años por la ley 75 de 1968, la cual en pro del bienestar de la familia y el menor, mediante la jurisdicción para presentar política sociales integradas y coordinadas.¹¹

El Centro Zonal Zipaquirá, tiene como tarea dar respuesta a problemáticas sociales tales como: maltrato intrafamiliar, abandono y trabajo infantil, casos de negligencia, comportamental no apto o posible abuso sexual; que estén vivenciando la primera infancia (desde la gestación hasta los 5 años), la niñez (de 6 a 11 años) y adolescencia (de 12 a 17 años) en su medio familiar o social; mediante el trabajo y atención conjunta e interdisciplinaria (Trabajadores Sociales, Psicólogos, Nutricionista y Defensores especializados en Derecho) y con las redes familiares que aporten en la búsqueda del desarrollo y Garantía de los Derechos de los niños/as y adolescentes, (Portal Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017).

Por lo tanto, el objetivo principal del Centro Zonal Zipaquirá es propender, fortalecer la integración y desarrollo armónico de la familia, de manera que su interés se centra en temas

¹¹ *Portal Instituto Colombiano de Bienestar Familiar*. (7 de Abril de 2017). Obtenido de <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/EiInstituto>

relacionados a la educación, salud, nutrición y desarrollo para garantizar y restablecer los Derechos de los niños, niñas y adolescentes, (Portal Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017).

Dado que el Centro Zonal Zipaquirá es una sede correspondiente al Sistema Nacional de Bienestar Familiar, está en la obligación de reproducir las políticas y objetivos (*Ver anexo B*), que son planteados desde el I.C.B.F Sede Nacional y la Regional Cundinamarca, quienes mensualmente realizan auditorías donde realizan verificaciones en cuanto a: Indicadores de atención y respuesta a las familias que ingresan a la entidad; Casos remitidos, recibidos, resueltos, en seguimientos y los tipos de problemáticas que más allegaban al Centro Zonal.

La familia es un eje fundamental en el trabajo del Centro Zonal y trabaja mediante la implementación de programas, los cuales aportan al desarrollo y construcción de la misma, por lo tanto, cuenta con 2 programas:

- **Hogares infantiles y Comunitarios FAMI (Familia, Mujer e Infancia).**

El programa surge a partir de la necesidad de ofrecer atención y protección a las madres embarazadas, quienes deben ser amparadas por el Gobierno si no tienen empleo o están en condiciones de pobreza absoluta. Establece como prioritaria la mejora de los servicios de atención pre y postnatal, y la intensificación en la promoción de la lactancia materna., centrándolos en mujeres gestantes adolescentes, (Portal Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017).

FAMI (Familia, Mujer e Infancia) son puntos de servicio que tiene el Centro Zonal Zipaquirá que corresponde al I.C.B.F (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar) - que brindan atención y apoyo a mujeres gestantes, madres lactantes y menores de dos años, para consolidar los vínculos afectivos que apoyan el desarrollo de los niños y niñas, la práctica la promoción de prácticas de crianza adecuadas, la prevención del maltrato infantil y el fortalecimiento de la responsabilidad de los padres en la formación y cuidado de los hijos, mediante la corresponsabilidad entre la familia, la comunidad y el Estado, para dar de su respuesta al derecho que tiene la familia debe ser apoyada, garantizándoles a los niños y niñas

menores de seis años su desarrollo armónico e integral y el ejercicio de sus derechos, (Portal Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017).

La población que atienden los FAMI son mujeres gestantes y madres lactantes y niños y niñas menores de dos años de edad, en situación de vulnerabilidad psico-afectiva, nutricional, económica y social, prioritariamente en los niveles uno y dos del SISBEN, familias en condición de desplazamiento y familias pertenecientes a grupos étnicos.

Los objetivos del programa respecto a la población referida es apoyar a la familia en el fortalecimiento de sus vínculos afectivo y sus relaciones intrafamiliares, con prácticas de crianza adecuada para que apoyen el desarrollo de los niños y niñas desde su gestación y así prevenir el maltrato infantil, la negligencia y el abandono; vincular a otros adultos para que participen de la crianza, a través de la construcción de redes familiares, sociales, comunitarias e institucionales, como estrategia de prevención de la violencia intrafamiliar, promover y fortalecer los grupos de apoyo a la lactancia materna y coordinar con los organismos de salud para que los niños beneficiarios cuenten con el esquema de vacunación completo para su edad y asistan a controles de crecimiento y desarrollo, (Portal Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017).

El programa se trabaja en jornadas concertadas entre la madre comunitaria FAMI y las familias usuarias, cumpliendo como mínimo con 80 horas mensuales de actividad, las cuales deberán ser planeadas semanalmente. Para los padres de familia interesados en participar en el programa deben acercarse al Centro Zonal Zipaquirá, exponer la situación por la cual desean ser beneficiarios y por último, los profesionales realizan la respectiva verificación del caso para identificar si realmente lo necesitan para ser vinculados al mismo.

- **Jardines Comunitarios de 0 a 5 Centro de Desarrollo Infantil (CDI)**

El Centro Zonal Zipaquirá tiene a cargo dos Centros de Desarrollo Infantil en los barrios San Rafael y La Concepción, hace aproximadamente 6 años, cuyo objetivo ha sido ofrecer servicios con altos estándares de calidad para los niños y niñas (0 a 5 años), en los que se

incluyan ambientes pedagógicos y protectores, y los menores no puedan estar en cualquier espacio, sino que desarrollen sus actividades en espacios especializados o adaptados para su atención.

Asimismo, el jardín comunitario busca potenciar todas las habilidades y responsabilidades del ser humano en sus primeros cinco años de vida, dado que en esta etapa es cuando existe un mayor desarrollo neuronal, físico y afectivo de las personas. Pero, este trabajo no solamente lo desarrolla el programa sino también las familias, la sociedad y el estado, quienes están en la obligación de garantizar la protección, salud, nutrición y la educación inicial desde el momento de la gestación hasta siempre, (Consejería Presidencial para la Primera Infancia, 2017).

El proyecto de Jardines Comunitarios de 0 a 5 años, pertenece al programa de Cero a Siempre que es una estrategia que se está desarrollando a nivel Nacional frente a la Atención Integral a la Primera Infancia creada en el gobierno del Presidente Juan Manuel Santos y cuya vocería está en cabeza de la Sra. María Clemencia Rodríguez de Santos, que busca aunar los esfuerzos de los sectores público y privado, de las organizaciones de la sociedad civil y de la cooperación internacional en favor de la Primera Infancia de Colombia.¹²

El programa busca proteger y garantizar el desarrollo integral de los niños y las niñas desde la gestación hasta los cinco años, y la idea es que después de esos cinco años el niño ya haya adquirido todas las habilidades y se hayan fomentado todas las bases para su desarrollo, es así como en veinte años tendremos ciudadanos corresponsables con sus derechos pero también con sus deberes, personas con mayor educación y mucho más sociables que conocen sus condiciones culturales, (Consejería Presidencial para la Primera Infancia, 2017).

5.2. Modelo Solidario de Atención aplicado por I.C.B.F.

Se entiende que las familias están en la capacidad de elaborar estrategias para superar los problemas, buscando aprovechar el aprendizaje que se obtiene dentro de determinada situación para aplicarlo en el futuro. Es así como el modelo solidario tiene como fundamento

¹² Consejería Presidencial de Colombia para la Primera Infancia, 2017.

analizar e intervenir al grupo familiar teniendo en cuenta todas sus partes y unidades por igual: integrando y acogiendo de igual forma componentes y finalidades específicas del modelo Psicosocial, dado que ambos van de la mano por un mismo objetivo específico, con claridad que el modelo solidario es la base fundamental en el funcionamiento interno del Centro Zonal Zipaquirá que corresponde al Sistema Nacional de Bienestar Familiar.

Este modelo tiene unas características específicas para el trabajo y acompañamiento con las familias, entendiéndose como una unidad de análisis y de intervención de la misma, además involucra los contextos afines de supervivencia de los individuos; cuenta con valores predominantes como la protección de la vida en corresponsabilidad para los individuos, la solidaridad entendida como ideal para llegar a la convivencia del desarrollo individual y colectivo, generando así inclusión respetando la diversidad del contexto, condición que permite la evolución de los mismos, (Portal I.C.B.F, 2017).

Por otro lado, se relaciona la función de la Centro Zonal como entidad protectora integral de la familia para así lograr superar la condición de vulnerabilidad con la función de la familia, teniendo en cuenta que esta debe proteger a todos sus miembros en corresponsabilidad con el Estado y la sociedad, a la vez se refleja un tipo de analogía generada entre la familia, Estado y la sociedad evidenciada como una relación horizontal demostrada en la colaboración, reciprocidad y corresponsabilidad, (Portal I.C.B.F, 2017).

El Modelo Solidario integral de atención a familias contiene tres componentes:

5.2.1. Componentes del Modelo Solidario de Atención con familias¹³.

- 1.** El conjunto de representaciones, descripciones, narraciones y explicaciones que constituyen la Evaluación de la situación o del caso. Estas se operacionalizan en el trabajo con las familias a través de las epistemes (teorías) y de los mitos que guían los

¹³ **Modelo Solidario de Atención con familias y sus componentes**, Portal Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (7 de Abril de 2017). Obtenido de <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/EiInstituto>.

procesos de evaluación desde las distintas disciplinas en los distintos roles de los profesionales: trabajo social, psicología, derecho, medicina, nutrición, madre comunitaria, educador familiar, etc. En esas evaluaciones se utilizan formas particulares de entrevista y de conversación y formatos de registro de la información, coherentes con las lógicas disciplinales o institucionales que organizan las lecturas y las hipótesis en cada caso. Esas lecturas son la base para el segundo componente del modelo que son las decisiones acerca de cómo trabajar con cada familia y cuál programa o servicio ofrecerle.

2. Las decisiones acerca de cómo organizar los procesos de ayuda e intervención: algunas son decisiones preformadas, como ocurre cuando los usuarios simplemente entran a un programa diseñado para grupos de personas que tienen necesidades similares. Por ejemplo, el ingreso de un niño a un hogar comunitario o de los progenitores a la “Escuela de padres”. Otras son las decisiones que toman los equipos de los Centros Zonales en las áreas socio legal y de protección, las cuales adoptan una ruta específica en cada caso. Idealmente, esas decisiones deberían ser organizadas como estrategias que articularan las medidas legales, nutricionales, psicológicas y sociales según el caso. Esas estrategias orientarían la coordinación de acciones específicas, como tercer ingrediente del modelo.
3. Coordinación de acciones: se refiere a la ejecución de las acciones e intervenciones específicas del programa asignado a la familia y de las medidas tomadas en cada caso. Se diría que hasta el momento predominan las acciones correspondientes a cada disciplina, como psicoterapia, planes nutricionales, evaluaciones sociales de la familia, medidas legales establecidas por los defensores, etc., (Portal I.C.B.F, 2017).

Todo modelo opera de acuerdo con las condiciones planas de observación: paradigmática, teórica, legal, social, etc.; individual, relacional familiar, social, etc.; de los usuarios, los profesionales, los directivos de instituciones y representantes de la sociedad en general, etc. (Hernández, 2007, págs. 68, 69).

5.2.2. Cuadro comparativo entre el Modelo Solidario de Atención con familias y Asistencialista.

El presente cuadro comparativo es pertinente porque permite visualizar la importancia y las bondades que tiene el modelo solidario institucional en la atención a familias dado que contribuye y fortalece las intervenciones que hace el profesional.

Tabla 4. Contraste de los modelos de atención asistencialista y solidario

Características	Modelo Asistencialista	Modelo Solidario
Unidad de análisis y de intervención	Niño o adolescente como individuo	Familia y demás unidades de pertenencia como contextos de supervivencia de los individuos
Valores predominantes	- Énfasis en restitución y reivindicación de derechos individuales - Individualismo: ideal de autonomía - Prima el desarrollo del niño - Exclusión de la diferencia y de la discrepancia para preservar el orden	- Protección de la vida en corresponsabilidad - Solidaridad: ideal de convivencia - El desarrollo individual es imposible sin el desarrollo colectivo - Inclusión: diferencia como diversidad y conflicto como condición de la evolución de los sistemas
Función del ICBF	Protección integral del niño/adolescente víctima por vulneración de derechos	Protección integral de la familia para que supere su condición de vulnerabilidad
Función de la familia	Servir a la sociedad como nicho de cuidado de los miembros definidos como vulnerables	Proteger a todos sus miembros en corresponsabilidad con el Estado y la sociedad
Tipo de relación generada	- La familia al servicio de la sociedad y del Estado - Relación vertical, de control y sanción	- Familia, Estado y sociedad en corresponsabilidad - Relación horizontal, de colaboración y reciprocidad
Percepción de las familias	- Sistemas ignorantes	- Sistemas inteligentes
Modos de explicar los problemas	- Se producen por déficits de todo orden - Son causados por patología y enfermedad	- Surgen como reacción natural y transitoria de la fragilidad humana - Se asocian con bloqueos transitorios de las capacidades generatrices de todo ser humano
Dimensiones abordadas	Conductas individuales juzgadas peligrosas para el niño o adolescente desde el punto de vista del experto	Sistemas de relación, sentido de las relaciones y contextos espacio-temporales donde se despliegan
Principio de la Intervención	Normatividad: aplicación de normas, estándares y protocolos	Activación de recursos y de vínculos naturales de los sistemas
Modos de intervención	- Tecnocrático: aplicación de técnicas basadas en conocimientos del experto - Corrección del sistema sobre parámetros ideales preestablecidos	- Facilitador de procesos para coordinar conocimientos existentes y generados como recursos de supervivencia - Creación de nuevas formas de relación: la diferencia es un recurso para ampliar el rango de respuestas de los individuos y los sistemas
Actores participantes	Funcionarios con poderes sociolegales para proteger a niños y adolescentes. La familia convocada como referente	Actores sociales e institucionales con compromiso humano convocan a niños y adolescentes con la familia como contexto insustituible dentro del proceso de ayuda
Rol del servidor público	Agente de control y de sanción del incumplimiento de normas	Consultor y gestor de procesos sociales. Comparte el control con los ciudadanos
Carácter de los programas	- Son la aplicación de políticas formuladas por expertos - Basados en contenidos instruccionales provenientes de las ciencias - Asistencia técnica individualizada	- Son la aplicación de políticas construidas con participación social - Procesos relacionales y conversacionales sobre dilemas vitales acordes con el contexto - Asesoría para movilizar relaciones y significados
Gestión institucional	Servicios y programas organizados con base en una lógica poblacional	Proyectos sociales contextualizados en comunidades con condiciones específicas
Prospección	Utopía de eliminación del problema	Reinstauración de procesos para afrontar las condiciones finitas de la vida

Cuadro 1. Cuadro Comparativo del Modelo Asistencialista y Solidario. (Hernández, 2007, pág. 70).

6. MARCOS LEGAL.

Hace referencia al marco de políticas de Estado y de gobierno, de legislación existente sobre familia y atención a la familia y a las correspondientes disposiciones administrativas del S.N.B.F (Sistema Nacional de Bienestar Familiar), (Hernández, 2007, pág. 13).

A continuación se hará mención a la normatividad que protege la integridad de los Niños, niñas y adolescentes víctimas de Vulneración de sus Derechos.

6.1. Constitución política de Colombia.

La Constitución Política de Colombia define al Estado Colombiano como Estado social de derechos, fundamentado en la dignidad humana (Art. 1), además se reconoce los Derechos Inalienables de todos los seres humanos (Art 5 – 13). Concretamente en la Infancia y la Adolescencia, el (Art 44) en donde se hace mención “Derechos Fundamentales”, en la que se menciona la prevalencia sobre los derechos de los demás, (Constitucion política, 1991).

6.1.2. Código de la Infancia y Adolescencia (C.I.A) Ley 1098/06.

El código o también llamada Ley 1098 de 2006, reemplazó al Código del Menor e introdujo una serie de cambios. En donde se destacan tres Artículos, el primero, hace mención al cambio de criterio de intervención conocido como situación irregular al de la protección integral, que implica reconocer los Derechos, Libertades y Garantías de los N.N.A (niños, niñas y adolescentes) son especiales. Por esta razón que se deben proteger en toda situación, y no únicamente en situaciones de vulnerabilidad efectiva. Segundo, que los N.N.A son sujetos de derechos y no simples objetos de actuaciones en su favor que corren por cuenta de terceros como la familia, la sociedad y el Estado. Finalmente a esos terceros, nos hace

corresponsables en el ámbito de competencia de cada ser humano, para garantizar el ejercicio de tales derechos, y brindarles a los menores atención, cuidado y protección, (Farfán & Prieto, 2017).

El Código de la Infancia y Adolescencia entiende por niño o niña a la persona de (0 a 12 años), y por adolescentes a la edad entre (12 y 18 años) en el (Art 3). El CIA se expide con el fin de garantizar a los N.N.A su pleno y armonioso desarrollo integral; para que crezcan en el seno de la familia y de la comunidad, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión; para protegerlos y garantizarles integralmente sus derechos y libertades consagrados en instrumentos internacionales de Derechos Humanos en la Constitución Política y en las Leyes; y para restablecerlas cuando estén vulnerados. En la búsqueda de este objetivo prevalecerá el reconocimiento a la igualdad y a la dignidad humana sin discriminación alguna (Art. 1 – 2), (Farfán & Prieto, 2017).

Las normas del C.I.A (Código de la Infancia y Adolescencia) sobre N.N.A son de orden público, y por ende de aplicación general inmediata y de carácter irrenunciable, se prefiere aplicar sus principios y reglas antes que las disposiciones de otras leyes (Art. 5).

El C.I.A (Código de la Infancia y Adolescencia), expresa la perspectiva de género como criterio de orientación de las intervenciones para alcanzar la equidad. Dice que es el reconocimiento de las diferencias sociales, biológicas y psicológicas en relación con las personas, según el sexo, la edad, la etnia, y el rol que desempeñan en la familia y en los diferentes grupos sociales a que pertenecen (Art. 12).

Todos los niños son sujetos titulares de derechos para todos los efectos del C.I.A. Sin perjuicio de lo establecido en donde se remite al artículo 34 del Código Civil, en donde se hace la aclaración que se entiende por niño o niña las personas entre los cero y los doce años de edad, y por adolescente las personas entre doce y dieciocho años de edad (Art. 3). Los N.N.A que pertenecen a grupos étnicos y culturales minoritarios, tienen los mismos derechos y, además, los que rigen en su cultura y organización social (Art. 13). Estos derechos prevalecerán en cualquier situación de conflicto con los de cualquier persona, y así lo asumirá todo acto, decisión o medida administrativa, judicial o de cualquier naturaleza que deba adoptarse al respecto. Además, si hay conflicto entre dos o más normas legales, administrativas, o disciplinarias, se aplicara la más favorable al interés superior de los

menores (Art. 9). El interés superior del N.N.A es la obligación de todas las personas de garantizar la satisfacción integral y simultánea de todos sus Derechos Humanos, que son universales, prevalecientes e interdependientes (Art. 8), (Farfán & Prieto, 2017).

6.1.3. Declaración de los Derechos del Niño, Proclamada por la Asamblea General en su resolución 1386 del 20 de Noviembre de 1959.

En 1959, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Declaración de los Derechos del Niño. Este reconocimiento supuso el primer gran consenso internacional sobre los principios fundamentales de los derechos del niño. A partir de la declaración el niño es reconocido universalmente como un ser humano que debe ser capaz de desarrollarse física, mental, social, moral y espiritualmente con libertad y dignidad, (Martínez, 2017).

El Preámbulo de la Declaración de los Derechos del Niño, resalta la idea de que los niños necesitan protección y cuidado especial, “incluyendo una protección legal adecuada, antes del nacimiento y después del nacimiento”. La Declaración de los Derechos del Niño establece diez principios:

1. El derecho a la igualdad, sin distinción de raza, religión o nacionalidad.
2. El derecho a tener una protección especial para el desarrollo físico, mental y social del niño.
3. El derecho a un nombre y a una nacionalidad desde su nacimiento.
4. El derecho a una alimentación, vivienda y atención médicos adecuados.
5. El derecho a una educación y a un tratamiento especial para aquellos niños que sufren alguna discapacidad mental o física.
6. El derecho a la comprensión y al amor de los padres y de la sociedad.
7. El derecho a actividades recreativas y a una educación gratuita.
8. El derecho a estar entre los primeros en recibir ayuda en cualquier circunstancia.
9. El derecho a la protección contra cualquier forma de abandono, crueldad y explotación.
10. El derecho a ser criado con un espíritu de comprensión, tolerancia, amistad entre los pueblos y hermandad universal. (Martínez, 2017).

7. MARCO TEÓRICO.

En el desarrollo de la Sistematización de la práctica profesional realizada en el área de Verificación de Derechos a niños-as, adolescentes y familias en el Centro Zonal Zipaquirá con el fin de contribuir al método trabajo social de caso y al fortalecimiento profesional, fue pertinente identificar y seleccionar algunos elementos teóricos y conceptuales los cuales permitieron enriquecer el trabajo de grado, conocer los temas que giran alrededor de la intervención a familias de los niños, tener claridad de los diferentes conceptos que se relacionan con el tema y la diversidad de posturas de los diferentes autores frente a los mismos.

Para la sistematización de la práctica profesional referida es necesario e importante profundizar en los temas y conceptos relacionados con Trabajo Social tradicional y contemporáneo, Generalidades de familia, Derechos Humano y del Niño, Método Trabajo Social de Caso, Pautas de Crianza, Factores de riesgo en las familias y Desarrollo humano y de la niñez y adolescencia; dada por su pertinencia y uso de los mismos en el contexto donde se realizó las practicas se desarrollaran los siguientes referentes teóricos:

7.1. ¿QUÉ ES TRABAJO SOCIAL?

Según Nora Aquín refiere que Trabajo Social¹⁴, es una profesión que orienta su intervención a la atención de necesidades (materiales y no materiales) de personas, familias, grupos y poblaciones que tienen dificultades para la reproducción de su existencia, promoviendo su vinculación con instituciones públicas y privadas que disponen o pueden crear satisfactores, (Aquín, 2017, pág. 3). Esta concepción del Trabajo Social hace referencia al quehacer

¹⁴ La definición ha sido tomada del Proyecto de Investigación “Dimensión Formal y Dimensión Real de las Prácticas Escolares: Un Acercamiento Diagnóstico”. Universidad de Sonora, Escuela de Trabajo Social, México, abril de 1990 y se le han introducido algunas modificaciones, (Aquín, 2017).

profesional quien mediante su intervención debe tener en cuenta el contexto o realidad social la cual es dinámica y cuenta con sujetos que se interrelacionan y las situaciones, hechos o fenómenos que se determinan de acuerdo a aspectos y condiciones materiales (corporales, medios que satisfacen necesidades) y no materiales (aspectos emocionales, afectivos, relacionales, motivacionales, trascendentales etc. que dan sentido a la vida del individuo) que determinan la producción cotidiana de la existencia que tiene en cuenta tres niveles: biológico, las redes y vínculos sociales que definen los roles que tienen los sujetos dentro de la sociedad. Por lo tanto, la intervención del Trabajo Social se dirige a la reproducción cotidiana de la existencia¹⁵ en tanto que esta presenta obstáculos, carencias y necesidades; para llevar a cabo el desarrollo y calidad de vida.

El Trabajo Social es una disciplina que tiene un papel importante dentro de la sociedad, puesto que, posibilita al profesional generar ¹⁶acciones políticas se desarrolla la misma, es decir, mediante la intervención apuesta a una posible transformación social; la cual tiene en cuenta su ética desde la disciplina al interactuar con aquellas personas carentes en algunas de sus dimensiones (socio- política, culturales, corporales, espirituales, cognitivas, afectivas etc.) que inciden en el desarrollo humano¹⁷ a nivel individual y social.

Algunos autores definen el Trabajo Social como:

“Ciencia que enseña a conocer un arte a obrar, puesto que, las ciencias más perfectas, llevan a la creación de sus correspondientes artes, es decir, que a diferencia a las ciencias aplicadas, el arte es más que una mera aplicación: implica, una adaptación y por esta razón requiere una capacidad, una maestría para poderla realizar; necesita un poder y un saber adaptar los conocimientos a

¹⁵ Concepto tomado de Bourdieu, como sistema de posiciones y de relaciones entre posiciones, agentes e instituciones comprometidos en él, y luchas destinadas a conservar o transformar ese campo de fuerzas, (Cerde, 2017).

¹⁶ **Acción política:** Transformación que hace el Trabajo Social al intervenir, teniendo en cuenta la ética profesional y la interacción con el sujeto carente quien se encuentra inmerso en un contexto o realidad social, (Umbarila, 2013).

¹⁷ **Desarrollo humano:** Es la ampliación de todas las opciones humanas, más allá del bienestar material o la mera satisfacción de las necesidades básicas, Y la mejor forma de hacer sostenible el DH de un país, es que la persona sea a la vez el fin y el actor del desarrollo, (Cerde, 2017).

fin de lograr la unicidad creadora que el arte representa” (Viscarret, 2007, pág. 15).

El Trabajo Social es una ciencia que va más allá de la filantropía y la caridad; sin desmeritar que estos fueron sus pilares en el surgimiento de la misma en sus inicios y que con las reconfiguraciones que tiene la disciplina fue desarrollando conocimientos epistemológicos, métodos y técnicas que permitieran aportar a la disminución del sufrimiento humano mediante procesos sociales donde se tiene en cuenta los sujetos como actores fundamentales para la solución de problemáticas sociales y el profesional se convierte en un puente u orientador para la resolución de dichas problemáticas o carencias, de manera que esto posibilita a todos los actores sociales y profesionales ir más allá de la filantropía y la caridad, (Fernández, 2008).

A partir de lo anterior, el Trabajo Social se convierte en una profesión que requiere de un saber disciplinar y práctico que nos permite encontrar el verdadero sentido de nuestro quehacer; frente a las diversas problemáticas que se presentan en la sociedad. De igual forma, el Trabajo Social es una ciencia y un arte, la cual el profesional debe estar en la capacidad de conocer, desde varias perspectivas (sociales, políticas, culturales, histórica etc.) para poder hacer “intervenir”; puesto que, la misma tiene un papel importante a nivel individual como colectivo; y además al llamar arte a nuestra profesión implica que descifremos todos los elementos abstractos que nos presenta la realidad social actual, mediante nuestro saber disciplinar y práctico.

7.1.1. El Trabajo Social en la actualidad.

La década de los 90’s del siglo XX, se caracterizó por la ya iniciada inclusión de las Ciencias Sociales y Humanas en diferentes campos disciplinarios y la aparición de políticas económicas neoliberales, en el contexto de globalización. Sin lugar a dudas, la aplicación de los nuevos modelos de crecimiento económico ocasiona transformaciones políticas con respecto a la conformación, constitución y proyección del Estado, que comprometen de manera significativa el tema de lo social y señalan una de las críticas al Estado; relacionado con la libre circulación

del capital a nivel nacional e internacional, que propician las fuerzas del mercado; los niveles de inversión, empleo y consumo de sectores medios y bajos, se constituye en la fuente de reivindicaciones de dichos sectores y de las medianas y pequeñas industrias, siendo estos los grupos más afectados socialmente. En el contexto de estas políticas se critica al estado y se produce un progresivo debilitamiento de las políticas sociales. Las formas particulares de incumplimiento y provisión social del Estado, articuladas a la pobreza, como fenómeno social en expansión, revisten particular interés como objeto de estudio de Trabajo Social, (CONETS, 2008, pág. 20)

Si bien, las fenomenologías de la pobreza, en su reconocimiento empírico, muestran la cantidad e intensidad de las insatisfacciones que aquejan a individuos y grupos, su análisis, como fenómeno social complejo, trasciende, sin suprimirla, la contabilidad de las carencias para develar las relaciones sociopolíticas, culturales a las que se articula. Su intervención supone al profesional de Trabajo Social, el reconocimiento a las comunidades de sus saberes, valores, creencias, intereses y aspiraciones, como configuraciones culturales insolublemente ligadas a la definición y significado individual y colectivo de los problemas y a las posibilidades de participación de la comunidad. La acción profesional se inscribe en el reconocimiento de la acción de nuevos actores que de alguna manera, atienden las demandas de lo social ante el decaimiento de los programas sociales del Estado: las organizaciones no gubernamentales y sectores específicos de la sociedad civil que se organiza para satisfacer solidariamente las carencias, necesidades y para la generación de mejores condiciones de vida colectiva. (CONETS, 2008, pág. 21).

La profesión adquiere enfoques y discursos dirigidos hacia el respeto por las diferencias de género, la libertad de opción sexual, las particularidades étnicas, las aspiraciones de los niños, niñas, jóvenes y ancianos, como grupos diferenciados abonados por las reivindicaciones de Derechos, toma como discurso social y ofrece en los ámbitos universitarios e intelectuales nuevos problemas de investigación, en los que las relaciones intersubjetivas logran relieve en la medida que se expresan las inercias de un orden cultural e histórico y a la vez generan conflictos y se constituyen en la base de transformaciones sociales, (CONETS, 2008, pág. 22).

7.1.2. Métodos de Trabajo Social.

La palabra método deriva de las raíces griegas meta y odos. Metá “hacia”. Preposición que da idea de movimiento y Odos significa camino; etimológicamente, quiere decir “camino hacia algo”, “persecución”, esfuerzo para alcanzar un fin o realizar una búsqueda. Puede definirse como camino a seguir, mediante una serie de operaciones y reglas fijadas de antemano, de manera voluntaria y reflexiva para alcanzar cierto fin. Cubre varias significaciones: en sentido filosófico general o global, conjunto de actividades intelectuales que, con prescindencia de contenidos específicos, establece procedimientos lógicos, formas de razonar, que hacen accesible la realidad a captar. Los Métodos ayudan a una mejor utilización de los medios para acceder al conocimiento de la realidad, a fijar de antemano una manera de actuar racional y eficaz, a operar sobre la misma realidad y evaluar los resultados de la acción, (Forero y Gordillo, 2007, pág. 124).

El Trabajo Social es una profesión que se encuentra en constante construcción teórica-práctica; en este marco es pertinente identificar la fundamentación metodológica de la profesión la cual ha construido desde sus inicios y ha aportado al profesional criterios y sustentos teóricos que han guiado y orientado su quehacer profesional, por ende, la pertinencia de referir brevemente la conceptualización de los métodos clásicos de la disciplina que a medida que pasa el tiempo se plantean nuevas alternativas como un Trabajo Social integral, pues, el hecho de implicar reglas y “un camino” trazado, en épocas de incertidumbre, permite afirmar que hoy no se puede hablar de métodos formalizados; es necesario construir las propuestas metodológicas que respondan al contexto y al marco de intencionalidades específicas planteadas entre los sujetos y el Trabajador Social, (Forero y Gordillo, 2007, pág. 132).

Método	Definición.
	Designa la ayuda social que se presta a nivel individual, se elaboró teniendo en cuenta el modelo clínico-terapéutico de la medicina: Estudio, Diagnóstico y Tratamiento. Se inicia en Europa (Inglaterra), en todo los casos, tiene en cuenta los factores psicológicos con el fin de hacer eficaz, todo tipo de ayuda material,

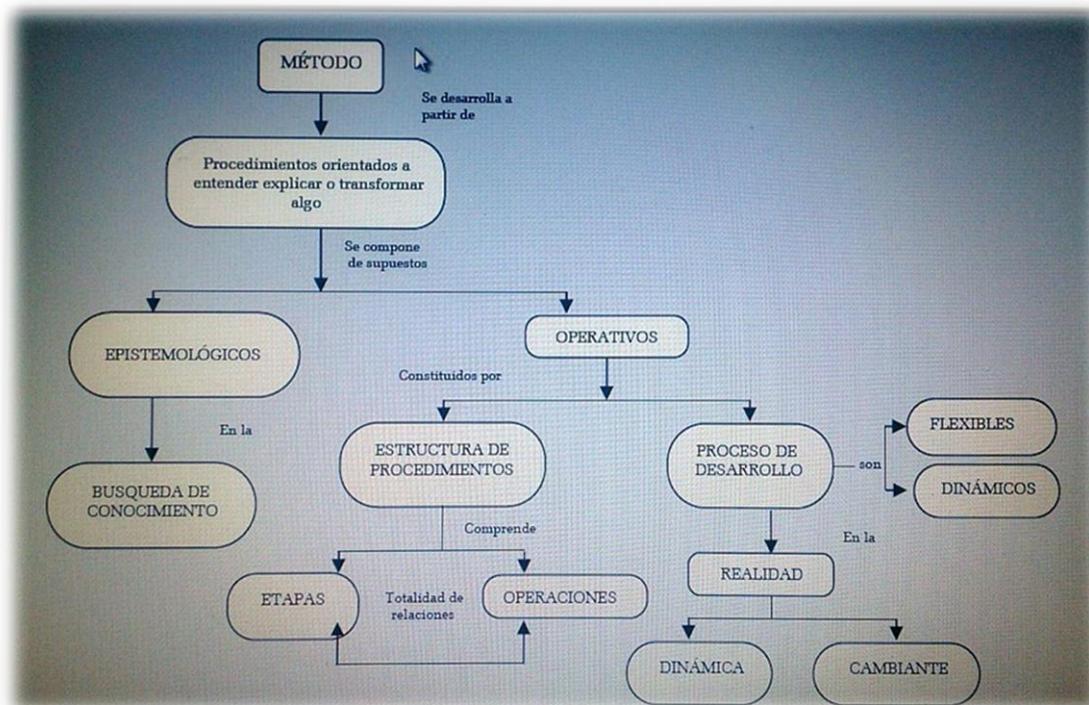
<p>Trabajo Social de Caso.</p>	<p>financiera, médica o moral. Influído por: Mary Richmond, (Barreto, Benavides, Garavito y Gordillo, 2003, pág. 117).</p> <p>El Trabajo Social de casos es un servicio personal proporcionado por Trabajadores calificados a individuos que requieren ayuda especializada para resolver algún problema material, emocional o de carácter. Es una actividad disciplinada que requiere una plena apreciación de las necesidades del cliente en el lugar que ocupa en su familia o en la comunidad, (Barreto, Benavides, Garavito y Gordillo, 2003, pág. 114).</p> <p>Según Moix (1991), el Trabajo Social con casos es un método de ayuda basado en un cuerpo de conocimientos, en la comprensión del cliente y de sus problemas, y en el empleo de técnicas aplicadas, que trata de “ayudar a la gente a ayudarse a sí misma”. Es científico, por cuanto que deriva sus conocimientos de la ciencia, y es artístico, ya que su uso debe constituir un verdadero arte. Combina los elementos psicológicos y los sociales; en una palabra, es un método psicosocial, (Barreto, Benavides, Garavito y Gordillo, 2003, pág. 114).</p>
<p>Trabajo Social de Grupo.</p>	<p>Según Moix (1991) define, el Trabajo Social con grupos como su mismo nombre indica, se centra en el grupo en el cual hace hincapié en la educación, en el desarrollo y en el crecimiento cultural de los miembros del grupo. Es el método de trabajar con la gente en grupos de dos o más personas para el aumento de su enriquecimiento personal o de su funcionamiento social y el logro de otros fines socialmente deseables. Se funda en el conocimiento de la necesidad que los individuos tienen unos de otros y de su interdependencia, de ahí que, además para facilitar el logro de metas socialmente deseables, se use para reducir o eliminar el bloqueo de la interacción social. Pero el individuo sigue siendo su centro de atención y preocupación, y el grupo no es más que el vehículo de crecimiento y de cambio, (Barreto, Benavides, Garavito y Gordillo, 2003, pág. 126).</p> <p>El Trabajo de grupo es un método de Trabajo Social que ayuda a los individuos a mejorar su funcionamiento en la sociedad, a través de experiencias deliberadas de grupo, enfrentándose más eficazmente con sus problemas personales dentro del grupo. La esencia del Trabajo de Grupo es el "grupo", es decir, los individuos en interacción y sus componentes son la persona en grupo, el grupo, la situación problematizada y el contexto social, (Barreto, Benavides, Garavito y Gordillo, 2003, pág. 126).</p>
<p>Trabajo Social de Comunidad.</p>	<p>Según la Unión Nacional de cajas familiares de Francia (1973) refiere el Trabajo Social Comunitario, como una alternativa de la disciplina cuya finalidad consiste en fomentar en los miembros de la comunidad aquellos procesos que, mediante una conciencia de las necesidades contribuyan a lograr una solución, en especial mediante la adaptación, la creación, la administración y el desarrollo de los servicios correspondientes; los agentes de este proceso son los Trabajadores</p>

	<p>sociales que poseen por su formación misma los medios para dirigirlo y llevarlo a buen término, (Barreto, Benavides, Garavito y Gordillo, 2003, pág. 141).</p> <p>De igual forma Puigbo (1974) plantea el Trabajo Social Comunitario es un proceso de cambio social que tiende a lograr un mejoramiento de las condiciones económicas, sociales y culturales de las comunidades, así como un mayor grado de organización interna y de integración con relación a la comunidad global, mediante la participación activa y consiente de los grupos y personas que las componen; con el fin de alcanzar tales fines se han ido perfeccionando técnicas operativas de acción social programada que implican un esfuerzo conjunto, ordenado y sistemático de las agencias estatales y de las organizaciones populares. El desarrollo comunitario es un proceso de cambio social que implica también una modificación sustancial de las estructuras de poder social político, en especial en los niveles locales de la organización político – institucional, (Barreto, Benavides, Garavito y Gordillo, 2003, pág. 142).</p>
--	---

Cuadro 2. Métodos de Trabajo Social.

La idea de “método de Trabajo Social” implica ir más allá de la simple experiencia para realizar tareas de asistencia social, pretendiendo que las acciones que se realicen tengan un principio organizador, una coherencia y una coordinación operativa, pero, especialmente que tengan un sentido y generen un impacto social. El desarrollo del concepto de método permitió fijar maneras eficaces y racionales de actuar (anclados al proceso de racionalidad moderna); sin embargo, hoy, más que contar con métodos fijados de ante mano (carácter normativo tradicional en las definiciones), se requiere promover procesos complejos de análisis y diseños dinámicos para la realidad cambiante, dinámica, emergente e imprevisible, (Forero y Gordillo, 2007, pág. 127).

A continuación se presenta un mapa conceptual en el cual se expone las implicaciones que tiene el método en el Trabajo Social a nivel epistemológico y operativo (intervención).



Mapa conceptual. Método, Nidia Aylwin y otros, 1982, (Forero y Gordillo, 2007, pág. 126).

7.1.3. Método Trabajo Social de Caso.

Buscar la naturaleza del Trabajo Social con casos supone mencionar a la pionera americana del mismo, M. Richmond. Sus obras caso social individual y Diagnostico individual fueron el referente teórico de las principales escuelas de Trabajo Social. Establece en su libro la siguiente definición de servicio social de casos:

“El Servicio Social o Trabajo Social de casos individuales, es el conjunto de métodos que desarrollan la personalidad, reajustando consciente e individualmente al hombre a su medio social, como un conjunto de cosas y condiciones que nos rodean”, (Fernández, 2008, pág. 35).

Siguiendo a M. Richmond, su definición tendrá como eje principal la combinación de cuatro intervenciones:

- ✓ La comprensión de la individualidad y de las características personales.
- ✓ La comprensión de los recursos, peligros e influencias del medio social.
- ✓ La acción directa de la mentalidad del asistente social sobre la de su cliente, que está caracterizada por la franqueza en la relación, el ansia de ser útil, la simpatía, la comprensión y la reeducación de costumbres. De todos los sistemas, el más eficaz para desarrollar la mentalidad y las relaciones sociales de un cliente es, sin duda, el que hace tomar parte activa en los planes concebidos para su propio bien.
- ✓ La acción indirecta ejercida por el medio social. Ésta emplea múltiples elementos: las personas, las instituciones, obras materiales..., que deben estar acorde con las actuaciones del Trabajador Social. En este apartado será fundamental la cooperación. Los agentes sociales serán el enlace del usuario con los recursos sociales. El fin será favorecer la adaptación de la persona al medio en el cual debe vivir.

La base de toda esta acción racionalizada se fundamenta en:

- ✓ El respeto de la personalidad.
- ✓ La humildad. Los Trabajadores Sociales son aquellos que buscan ser útiles a sus semejantes y deben mostrarse humildes en lo que respecta a su profesión. El Trabajador Social no desempeña un papel de una providencia, sino de una persona profesional que establece una relación de apoyo.
- ✓ Estimular nuevas necesidades, suscitar nuevos retos para la mejora de la situación del usuario.
- ✓ Una ayuda material, controlada, con el fin de impulsar y ayudar al cambio.
- ✓ La participación de todos aquellos recursos disponibles, bien materiales o personales, para solventar la situación, siguiendo un programa determinado previamente.

Resumiendo, se puede afirmar que la teoría de M. Richmond lleva implícita las nociones de: individuación, diagnóstico social y la revelación de la relación establecida. Su método constituyó un verdadero estudio de caso, que permitía un minucioso análisis de la situación problemática que demandaba la intervención de un profesional. Define este procedimiento como “un intento de explicar con la mayor precisión posible la situación y personalidad del sujeto con alguna carencia o situación de necesidad”. Es a partir de aquí donde nos encontramos

con la verdadera esencia del proceso del Trabajo Social individual. (Fernández, 2008, págs. 35, 36).

Igualmente se encuentran conceptos tradicionales de Trabajo Social de Casos en el que refieren que es el arte de ayudar al individuo a que se ayude a sí mismo. Proporcionando atención y material a un individuo que presenta un determinado problema; de igual forma mencionan que el Trabajo Social de Casos, es el método que ayuda al individuo a valerse por sí mismo para integrarse al medio que lo rodea, (García y Rodríguez, 2017).

Por otra parte la concepción Contemporáneo del método Trabajo Social de Caso consiste en el estudio de problemáticas del ser humano. Es la muestra representativa de una problemática social; que busca la solución de los problemas individuales a través de procesos y técnicas como: proceso de conocimiento, reflexión, decisión y de acción; cuyo objetivo es lograr el bienestar social de los sujetos, (García y Rodríguez, 2017), es decir, el Trabajo Social de Caso es un proceso mediante el cual se estudia problemáticas sociales de forma individual; teniendo en cuenta que el individuo se encuentra inmerso dentro de un contexto social y hace parte de la sociedad en la que cumple un rol, funciones y acciones que inciden en el contexto. Para establecer mediante técnicas y herramientas la contextualización y diagnóstico situacional del sujeto, determinar el tratamiento o proceso a llevar a cabo para mejorar las condiciones individuales, familiares y sociales del sujeto.

El método Trabajo Social de caso se tomó como referencia para llevar a cabo la intervención a niños, niñas, adolescentes y familias, el cual según Patricia Kane, define como el método que estudia los datos presentados por el usuario cuando manifiesta su situación, a partir de este se realiza el diagnóstico de los datos o información aportada por el usuario, luego se analiza la naturaleza del problema y se evalúa el mismo; teniendo este diagnóstico se plantean las posibles alternativas de solución, teniendo en cuenta los recursos del usuario; define la parte final del proceso como tratamiento en donde el usuario y el Trabajador Social plantean y aplican alternativas más viables para la solución de determinada situación, (Kane, 2007).

Según Kane en su trabajo “The method of casework” caracteriza el método Trabajo Social de Casos en cuatro pasos fundamentales:

- a. Estudio de todos los hechos presentados por el usuario.
- b. Diagnóstico de los hechos, es decir, ¿cuál es el problema?
- c. Planteamiento de lo que se puede hacer, para la solución del problema, a la luz de los hechos y de los recursos internos del cliente y de la comunidad.
- d. Tratamiento que hace referencia a lo que el cliente y el Trabajador Social (orientador), conjuntamente se enfrentan para la solución de una problemática, (Kane, 2007).

Ampliando esta definición, Moix (1991) precisa el Trabajo Social con casos “como un método de ayuda basado en un cuerpo de conocimientos, en la comprensión del cliente y de sus problemas, en el empleo de técnicas aplicadas, que trataran de ayudar a la gente a ayudarse a sí misma”. En este concepto, según el autor, se combinan dos elementos básicos: por un lado los psicológicos, y por el otro los sociales, definiéndolo como un método psicosocial, (Fernández, 2008, pág. 36).

En síntesis de las definiciones de Trabajo Social con casos se podría establecer las siguientes características descriptivas del mencionado término:

- ✓ Es una metodología para comprender la personalidad del usuario, sus necesidades y los recursos existentes en la situación problemática.
- ✓ Facilita el desarrollo personal.
- ✓ Esta influido por un contexto institucional – burocrático.
- ✓ Es un fenómeno complejo, variante, dinámico, sistemático y evolutivo, fundamentando en la propia naturaleza humana adaptativa.
- ✓ Es un proceso de apoyo sistematizado.
- ✓ Es una relación profesional.
- ✓ Es un proceso de asesoramiento, información e intervención.

Según todas estas definiciones se podría decir que el Trabajo social de casos es un proceso sistematizado de intervención del Trabajador Social ante una situación individual o familiar de necesidad, que moviliza diversos recursos personales e institucionales con el objetivo de

transformar la realidad de la persona, asegurándole como ciudadano sus derechos sociales. (Fernández, 2008, págs. 36, 37).

El trabajo de intervención con individuos o casos por parte del profesional, se expresó en el proceso de Verificación de Derechos a niños, niñas y adolescentes, en donde realizo funciones como: la recepción, registro, apertura y estudio socio-familiar en donde tuvo en cuenta varios aspectos como estructura y dinámica familiar, redes de apoyo, condiciones habitacionales, vinculación a salud y educación, consumo de algún tipo de alucinógeno y actividades familiares para realizar un diagnóstico social e identificar problemáticas como: maltrato intrafamiliar, abandono y trabajo infantil, casos de negligencia de los adultos responsables o posible abuso sexual, entre otros; específica que estuviese vivenciando los menores en su entorno familiar o social y por último, conferir un concepto desde la disciplina de Trabajo Social el cual se integraba con los de las otras profesiones (Psicología y Nutrición) y que eran solicitados por el defensor de familia (profesional especializado en Derecho de familia) para tomar una determinación sobre la situación real del menor en su medio familiar o social y así tomar las Medidas de Restablecimiento de Derechos¹⁸ que garanticen el bienestar y desarrollo del menor en su entorno.

7.1.3.1. Inicios de Trabajo Social de Caso.

La ayuda al necesitado ha sido constante a lo largo de la historia del ser humano; sin embargo, se ha manifestado la misma de diferentes formas a lo largo de los siglos. Desde el arcaico Código de Hammurabi, pasando por la filantropía y la beneficencia, hasta su sistematización en los albores del siglo XIX. Es en este momento cuando se asiste al nacimiento del Trabajo Social con casos, que implica la primera forma sistematizada de ayuda, cuyo referente inicial a tener en consideración es la emblemática Mary Ellen Richmond, como figura reconocida dentro del Trabajo Social con casos. Su libro caso social

¹⁸ **Medidas de Restablecimiento de Derechos:** Son decisiones que toma la Autoridad Administrativa para garantizar y restablecer el ejercicio de los derechos de personas menores de edad, (Ley 1098 de 2006, artículo 53).

individual aportó la teorización de este nuevo y emergente concepto de ayuda. Este proceso fue acompañado por los trabajos de la COS (Charity Organization Society) que introducen un sistema de ayuda sistemática individualizada que más tarde será exportada a los Estados Unidos, donde comenzara su mayor expansión y donde la figura del Social Worker ¹⁹ comenzara a gozar de un gran prestigio profesional, (Fernández, 2008, pág. 33).

7.2. FAMILIA.

La familia se ha analizado, comprendido y abordado desde diferentes perspectivas teóricas fijadas en las dinámicas, transformaciones e interacciones entre sus miembros y estos con el entorno. Una de estas perspectivas ha sido adoptada y desarrollada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar que ha centrado su accionar en la visión de la familia como sistema, dotándola de participación en la comprensión de sus dinámicas posibilitando la construcción conjunta -profesional, familia- de alternativas que potencien su capacidad generativa y la disminución de factores de riesgo. Sin embargo, es importante adentrarse en los diferentes conceptos de familia que amplían las perspectivas desde las cuales se aborda y se comprende ésta como espacio social primario fundamental para el desarrollo de niños, niñas y adolescentes, (Portal I.C.B.F, 2017).

La familia según la Investigadora Social Quintero (2007) refiere, que es un grupo de convivencia basado en el parentesco, la filiación y la alianza, cuyos miembros están ligados por sangre o por afinidad, lo cual crea una serie de relaciones, obligaciones y emociones. Es el espacio para la socialización del individuo, el desarrollo del afecto y la satisfacción de necesidades sexuales, sociales, emocionales y económicas, y el primer agente transmisor de normas, valores, símbolos, ideología e identidad, donde se focalizan las acciones de las demás instituciones. Es un grupo primario por su característica natural, pequeño en número de miembros, con fuertes lazos de cohesión, intimidad y afectividad. Como sistema social, está

¹⁹ La traducción literal del término social Worker es Trabajador Social, (Fernández, 2008).

conformada por tres subsistemas básicos: fraterno, conyugal, parento-filial, que a su vez están interrelacionados con el suprasistema (inmediato, el vecindario, la comunidad, el trabajo y, lejano, la sociedad como un todo); es la única unidad social vinculada con los demás sistemas. Lo que ocurre a un miembro repercute en los demás y viceversa. Esto en esencia, ubica la familia no solo en el espacio individual, situándola como actor inmerso en dinámicas relacionales entre sus subsistemas y su entorno, a través de las cuales da sentido a su existencia, y transforma o reproduce su historia y sus estrategias de supervivencia, (Quintero, 2007, págs. 59, 60).

Así mismo, la Constitución Política de Colombia de 1991, en su Capítulo II De Los Derechos Sociales, Económicos y Culturales, define a la familia como “el núcleo fundamental de la sociedad. Se constituye por vínculos naturales o jurídicos, por la decisión libre de un hombre y una mujer de contraer matrimonio o por la voluntad responsable de conformarla” (Art. 42). Por su parte, la sentencia T-070 de 2015²⁰ explicita que del texto del artículo 42 constitucional se derivan las siguientes características:

- i. No existe un único tipo de familia, sino que en concordancia con el artículo 7 superior, nos encontramos frente a un pluralismo, el cual permite la existencia de diversos tipos de familias.*
- ii. El constituyente consagró un espacio a la familia de hecho en condiciones de igualdad con otros tipos, en desarrollo de lo dispuesto por el artículo 13 de la Carta vigente.*
- iii. Es deber de Estado y de la sociedad garantizar protección integral a la familia.*
- iv. Uno de los fundamentos esenciales de las relaciones familiares es la igualdad de derechos y deberes de la pareja y el respeto entre sus integrantes.*
- v. La armonía y unidad de la familia es destruida cuando se presenta cualquier forma de violencia.*
- vi. Todos los hijos tienen iguales derechos y deberes.*
- vii. La familia, como núcleo fundamental de la sociedad, tiene el deber de asistir y proteger a los niños.*
- viii. Es función de la familia preparar a las nuevas generaciones así como la formación de la personalidad de los menores.*
- ix. La familia es el ámbito natural dentro del cual debe cuidarse y prepararse la infancia.*

²⁰ Ver sentencias C-271 de 2003 y C-577 de 2011.

- x. Para la efectividad de los derechos constitucionales de los niños, los cuales tienen carácter prevalente, es necesaria la unidad de la familia, como presupuesto indispensable.*
- xi. Los derechos de los miembros de la familia deben ser compatibles con los intereses generales prevalentes tanto de la institución misma como de la sociedad colombiana que reconoce en ella su núcleo fundamental.*

Adicionalmente expone que se entiende por familia “aquella comunidad de personas emparentadas entre sí por vínculos naturales o jurídicos, que funda su existencia en el amor, el respeto y la solidaridad, y que se caracteriza por la unidad de vida o de destino que liga íntimamente a sus integrantes más próximos”, (Corte Constitucional Colombiana, 2017).

7.2.1. Inicios de la familia.

Desde el surgimiento de la profesión una de sus características básicas ha sido su vinculación con familias en conflicto. Tradicionalmente, los Trabajadores Sociales han utilizado y- todavía siguen utilizando metodologías teórico-prácticas que diagnosticaban las problemáticas expresadas por las familias como sintomatología intrínseca a la persona que manifiesta una conducta problemática, (Suarez y Palomar, s,f). Dada la importancia que tiene la familia dentro del quehacer del Trabajador Social se hace pertinente realizar una revisión documental frente a su subsistencia, transformaciones y percepción de la familia a través del tiempo (tradicional y contemporánea), lo cual la hace una institución fundamental para el ser humano en su desarrollo y socialización en la sociedad como se refieren los autores mencionados.

Numerosos antropólogos y sociólogos han desarrollado diferentes teorías sobre la evolución de las estructuras familiares y sus funciones. Según estas, en las sociedades más primitivas existían dos o tres núcleos familiares, a menudo unidos por vínculos de parentesco que se desplazaban juntos parte del año pero se dispersaban en algunas épocas del año en que escaseaban los alimentos. La familia era una unidad económica: los hombres cazaban mientras las mujeres recogían, preparaban los alimentos y cuidaban de los niños, en algunas

sociedades era normal el infanticidio y la expulsión del núcleo familiar de los enfermos que no podían trabajar, (Ruth, 2001, págs. 20, 24).

Con la llegada del cristianismo, el matrimonio y la maternidad se convirtieron en preocupaciones básicas de la enseñanza religiosa. Después de la reforma protestante en el siglo XVI, el carácter religioso de los lazos familiares fue sustituido en parte por el carácter civil. La mayor parte de los países occidentales actuales reconocen la relación de familia fundamentalmente en el ámbito del derecho civil²¹.

7.2.2. Concepción de la familia Contemporánea.

Estudios históricos de la familia evidencia que la estructura familiar ha sufrido pocos cambios a causa de la emigración a las ciudades y de la industrialización. El núcleo familiar era unidad más común en la época preindustrial y aún sigue siendo la unidad básica de organización social en la mayor parte de la sociedad moderna. Sin embargo, la familia actual ha variado respecto a su forma más tradicional en cuanto a funciones, composición, ciclo de vida y roles de los padres.

La única función que ha sobrevivido a todos los cambios es la de ser fuente de afecto y apoyo emocional para todos sus miembros, especialmente para los hijos. Otras funciones que antes desempeñaba las familias rurales (trabajo, educación, formación religiosa, actividades de recreo y socialización de los hijos) son realizadas hoy por instituciones especializadas; el trabajo se realiza normalmente fuera del grupo familiar y sus miembros suelen trabajar en ocupaciones diferentes lejos del hogar; la educación la proporciona el estado o grupos privados y finalmente, la familia todavía es responsable de la socialización de los hijos, aunque esta actividad los amigos y los medios de comunicación han asumido un papel importante, (Mariño y Arias, 2017, pág 7).

²¹ Ruth, T. (2001). *Violencia familiar, Trabajo Social e institución*. Buenos Aires: Paidós.

La composición familiar ha cambiado drásticamente a partir de la industrialización de la sociedad. Algunos de estos cambios están relacionados con la modificación del rol actual de la mujer, participación, libertades y oportunidades dentro de la sociedad y la familia. En los últimos años ha aumentado considerablemente divorcios por las facilidades legales y los estilos de vida que han tomado tanto la mujer como el hombre; además se ha reducido en el siglo XX las familias numerosas por factores económicos y habitacionales; en los años 70's el prototipo familiar ha evolucionado en parte hacia unas estructuras modificadas como: las familias monoparentales que antes era por muerte de alguno de los padres del núcleo familiar y ahora es por consecuencia del divorcio; padre o madre casados por segunda vez o familias sin hijos y se aumentado el nuevo matrimonio llamado pareja de hecho propuesto por la constitución de 1991, (Mariño y Arias, 2017, pág 8).

La familia de padres casados en segundas nupcias es la que se crea a raíz de un nuevo matrimonio de uno de los padres. Este tipo de familia puede estar formada por padre con hijos y una madre sin hijos, un padre con hijos y una madre con hijos pero que viven en otro lugar o dos familias monoparentales que se unen. En estos tipos de familia los problemas de relación entre padres no biológicos e hijos suelen ser un foco de tensiones, especialmente en el tercer caso²².

Las familias sin hijos son cada vez más el resultado de una libre elección de los padres, elección más fácil gracias al control de natalidad (anticoncepción). Durante muchos años el número de parejas sin hijos se ha había ido reduciendo de forma constante gracias a la gradual desaparición de enfermedades que como las venéreas causaban infertilidad. Sin embargo, en la década de 1970 los cambios en la situación de la mujer modificaron esta tendencia. Hoy las parejas, especialmente en los países industrializados a menudo elijen no tener hijos o posponer su nacimiento hasta gozar de una óptima situación económica, (Mariño y Arias, 2017, pág 7).

También, desde 1960 se han producido diversos cambios en la unidad familiar. Un mayor número de parejas viven unidas antes o en vez de contraer matrimonio. De forma similar, algunas parejas de personas mayores a menudo viudas o viudos encuentran que es más práctico desde el punto económico cohabitar sin contraer matrimonio. Actualmente las parejas de homosexuales también viven juntas como una familia de forma más abierta,

²² Tomado de la Biblioteca de consulta Encarta 1993-2003 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos. Fecha de consulta octubre Mayo 11 de 2017.

compartiendo a veces sus hogares con sus hijos de una de las partes o con niños adoptados. Las comunas (familias constituidas por grupos de personas que no suelen estar unidas por lazos de parentesco) han existido en el mundo desde la antigüedad. Estas unidades familiares aparecieron en occidente en las décadas de 1960 y 1970, pero en la década siguiente disminuyeron de forma considerable²³,

Como se ha evidenciado en la actualidad la sociedad asiste a una especie de deconstrucción de la familia nuclear; en estas sociedades globalizadas, posindustriales, postmodernas pareciera que se diversifican las formas de organización familiar, sin embargo en algunas regiones o sociedades todavía impera la familia nuclear y el patriarcado. El contexto contemporáneo está mostrando un despliegue de variantes antes difíciles de concebir, dado que, las transformaciones de las familias han perdido el pater familia; igualmente se ha deconstrucción la maternidad, así como el auge de las nuevas técnicas reproductivas que ponen en cuestión que la unión hombre-mujer sea un elemento esencial para la procreación de forma que desafía el concepto de parentalidad tradicional y el papel o rol de la mujer dentro de la familia.

7.3. GENERALIDADES DE LA FAMILIA.

7.3.1. Dinámicas Familiares.

La dinámica interna de la familiar comprende los diferentes procesos biológicos, psicológicos y sociales que se dan en ella y que buscan su conservación y la de la especie. Dichos procesos incluyen la afectividad, la comunicación, la autoridad, las normas, los roles, límites y uso del tiempo libre. Lo anterior, enmarcado en el cumplimiento de la función socializadora. Esta dinámica otorga a cada familia su identidad, la cual está reflejada en sus sistemas de valores, sus formas de organización y las pautas de crianza que constituye para el crecimiento y desarrollo individual de sus integrantes y de la familia como totalidad.

²³ Tomado de la Biblioteca de consulta Encarta 1993-2003 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos. Fecha de consulta octubre Mayo 11 de 2017.

A continuación se presentaran algunos aspectos importantes a tener en cuenta dentro de la dinámica interna son:

✓ **La autoridad:**

Según, Uparela, Diomedis & Reza (s,f), entiende por autoridad en la familia como un poder legítimo que tiene las figuras parentales o sus sustitutas, que les permite cumplir funciones de dirección, protección, educación y formación de los hijos. De manera que se busque el crecimiento en un ambiente propicio que posibilite la asimilación y la incorporación al comportamiento habitual de normas y valores sociales, (pág. 13).

“Como es poder legítimo, no depende ni del grado de educación de los padres ni de la posición social que ocupan. Un padre o madre analfabeta tiene la autoridad sobre sus hijos en las primeras etapas de desarrollo hasta que alcancen su autonomía”²⁴.

La autoridad es el eje conductor que integra y guía el cumplimiento de todas las funciones familiares a través del control y debe ser llevada por el subsistema parental en conjunto. En caso de que éste no se encuentre completo, uno de los progenitores o sustitutos le corresponde asumir la autoridad para dinamizar las relaciones con el subsistema parento-filial, (Uparela, Diomedis & Reza, pág. 13).

Tipos de autoridad.	Características.
Autocrática.	Se caracteriza por ser rígida y muy estricta. Se manifiesta en formas violentas, sean verbales o de hecho. Este tipo de autoridad no sa espacio a la comunicación y bloquea todo intento de dialogo y acercamiento. Cuando este tipo de aturidad predomina en la familia se crean dificultades en las relaciones de sus m iembros, (Uparela, Diomedis & Reza, pág. 13).
Democrática	

²⁴ Cadavid García, Irene y Posada Correa. Padres exitosos en el ejercicio de la autoridad. Medellín: UPB, 1999. Pág. 4.

	Es todo lo alcontrario a la autocratica permite la comunicaci3n y estimula el desarrollo de sus miembros. Quien la ejerce esta seguro de si mismo, reconoce valores en los demas y admite puntos de vista diferentes. Una autoridad democratica fomenta la creatividad, ya que los hijos pueden participar de acuerdo con su edad en las desiciones, siempre y cuando esten dentro de los limites definidos por los padres, (Uparela, Diomedis & Reza, p3g. 13).
Permisivo	Se manifiesta por la incapacidad para asumir la autoridad, lo que genera desordenes que pueden conducir a la desintegracion familiar. Si el padre de familia es inseguro e indesiso, tendra dificultades para ejercer la autoridad por la incapacidad para tomar desiciones y los hijos no tendran puntos claros de referencia para actuar. Es una posicion extrema de autoridad que nos es consistente, pues los padres permiten hacer a sus hijos lo que ellos deseen sin ningun control sobre ellos, (Uparela, Diomedis & Reza, p3g. 14).
Inconsistente	Este tipo de autoridad se caracteriza por la coexistencia de dos o mas figuras de autoridad que se y se descalifican entre si, ya sea atraves de mensajes verbales o de conductas abiertamente opuesta ²⁵ .

Cuadro 3. Tipos de autoridad.

✓ **La comunicaci3n.**

La comunicaci3n en la familia es un proceso por el cual todos sus integrantes entran en contacto para compartir mensajes y expresarse mutuamente afectos. Por tanto, la comunicaci3n sirve al prop3sito de unir y mantener en armon3a a sus miembros, les ayuda a superar conflictos y dificultades y, ante todo, les permite establecer un contacto afectivo permanente, (Uparela, Diomedis & Reza, p3g. 13).

En ese sentido, en la familia deben asumirse las siguientes tareas o compromisos frente a la comunicaci3n:

²⁵ Blanca Uparela, L. D. (2010). *M3dulo din3mica familiar*. Medell3n: Programa Medell3n Solidaria.

- Asumir el dialogo en el hogar como un valor que intenta fortalecer los vínculos de sus integrantes, permitiéndoles una convivencia familiar armónica.
- Interiorizar el proceso comunicativo como algo que supera las posturas exclusivamente unipersonales.
- Comprender que la acción comunicativa supone involucrarse totalmente con las ideas, las actitudes y los sentimientos.
- Establecer la aceptación real de sí mismo y del otro como punto de partida para el diálogo familiar.
- Permitir la controversia, el desacuerdo y la posibilidad de la propia equivocación.
- Desarrollar un diálogo espontáneo, sincero, cálido y situacional, (Uparela, Diomedis & Reza, pág. 14).

Tipos de Comunicación.	Características.
Directa	La comunicación verbal y no verbal expresan lo mismo. Cada persona en la familia manifiesta acuerdos y desacuerdos en forma directa sin herir al otro. Así la familia es más unida.
Desplazada	Los mensajes en la familia se transmiten por medio de otro. Esto se da cuando la comunicación se corta entre dos o más miembros de la familia, quienes por sí mismos no tienen disposición de restablecerla. La intervención de un tercero puede propiciar el reencuentro o, por el contrario, puede distorsionar aún más este proceso.
Dañada	Los miembros de la familia se comunican a través de reproches, sátiras, insultos; se menosprecian mutuamente haciendo que en la familia impere un ambiente de soledad y tensión. También se manifiesta en silencios prolongados, pese a que los implicados cohabiten de forma permanente. La comunicación se aprende a través de otras personas, por tanto, resulta indispensable revisar los elementos de la comunicación. Cada quien trae los mismos elementos al proceso de la comunicación, (Uparela, Diomedis & Reza, pág. 14).

Cuadro 4. Tipos de Comunicación.

✓ **Afectividad.**

Es el nivel de intimidad y apego que se da entre los miembros de una familia. Se expresa en la preocupación mutua por las necesidades de todos y cada uno y es la principal fuerza de cohesión de la familia. En la vivencia del afecto, las personas pueden estar expuestas a rechazo, sobreprotección o aceptación. Esta última categoría es la adecuada, en especial para niños y niñas, en tanto garantiza que cada persona se sienta reconocida en su individualidad, amada y protegida. La aceptación de los padres se caracteriza por el interés intenso y el amor hacía su hijo. El padre que acepta, prevé el desarrollo de las capacidades del pequeño y toma en consideración sus intereses. En general, desde el punto de vista emocional, la persona aceptada tiene una buena adaptación social y es cooperativa, amistosa, leal y estable, (Uparela, Diomedis & Reza, pág. 15).

En lo que se refiere al rechazo, algunas señales pueden ser: excluir o abandonar, apelar a castigos muy severos, la crítica frecuente, el encierro, atencional desatención y comparar desfavorablemente con otros. Otras formas de rechazo son dar todo lo que la persona desea para tranquilizarla y librarse de ella, prometer que le amarán si es bueno.

La sobreprotección fomenta la dependencia excesiva en los hijos, no sólo respecto a los padres, sino también con otras personas, cultivando la falta de confianza en ellos mismos. Por su parte, el rechazo produce resentimiento, sentimientos de impotencia, frustraciones, modales nerviosos y hostilidad hacia otros, sobre todo hacia los menores y más débiles, (Uparela, Diomedis & Reza, pág. 15).

✓ **Norma.**

Pauta que determina el comportamiento de un sujeto frente a diferentes circunstancias que se le presentan y que le exigen una posición. Las normas definen qué está permitido y qué prohibido, señalando correctivos cuando no sean acatadas²⁶.

Las normas pueden ser explícitas e implícitas:

²⁶ Blanca Uparela, L. D. (2010). *Módulo dinámica familiar*. Medellín: Programa Medellín Solidaria.

Tipos de Normas.	Características.
Normas explícitas	Son claras, mediadas por la palabra y por la escucha. Implican un intercambio funcional de información en que la comunicación es directa, hay acuerdos y coherencia entre la comunicación verbal y no verbal. Las interacciones son de forma circular y se establecen relaciones simétricas y complementarias.
Normas implícitas	Los miembros de la familia no recurren a la palabra como elemento básico en su estilo de comunicación y, en su lugar, cobra importancia el lenguaje no verbal. Este tipo de normas parten de supuestos. Las emociones y el afecto se sobreentienden siendo poco usual hacerlos explícitos, (Uparela, Diomedis & Reza, pág. 15).

Cuadro 5. Tipos de Normas en la familia.

✓ **Roles de la familia.**

De acuerdo con Edison y Arias²⁷, antes de abordar el concepto de rol es importante mencionar el término estatus, el cual lo definen ordinariamente como el nivel o posición de una persona en grupo, o de un grupo con relación a otros. Entonces el rol es el comportamiento esperado de una persona que adquiere un estatus en particular: un estatus es una serie de privilegios y obligaciones; y un rol es el desempeño de esta serie de privilegios.

Los roles traen consigo una medición cultural que condiciona a un sujeto para comportarse de una u otra manera en una sociedad. De acuerdo con esto, existen diferencias en la forma cómo la cultura enseña a un hombre y a una mujer un modelo de comportamiento. Ellos tienen específicamente tareas y responsabilidades que los ubican en una función determinada,

²⁷ **VIVEROS, Edison & ARIAS, Luz Mery.** Dinámicas internas de las familias con jefatura femenina y menores de edad en conflicto con la ley penal: características interaccionales. Ciudad: Fundación Universitaria Luis Amigó, 2006. Pág. 32.

haciéndolos diferentes. Para que una familia pueda convivir de una manera adecuada, cada miembro debe conocer su rol y ponerlo en práctica, (Uparela, Diomedis & Reza, pág. 15).

✓ Límites

Según Uparela, Diomedis & Reza (2010), refiere que “es aquella región o sector que sirve de barrera de diferenciación entre los integrantes de una familia. Los límites son el vacío en que se permite la protección sin perder la individuación y diferenciación de quienes conforman el grupo familiar” (pág.15). Los límites hacen posible la confrontación con fronteras que exigen respeto y aceptación al interior de la familia.

Los límites de una familia pueden ser claros o difusos, aglutinados o desligados²⁸:

Tipos de límites dentro de la familia.	Características.
Límites claros.	Permiten una diferenciación de los componentes y funciones de cada miembro de la familia, dejan actuar permeable y flexiblemente.
Límites difusos.	Se presentan cuando la familia no ejercita la palabra y la escucha para no aglutinarse o desligarse, es decir, cuando las fronteras no se han practicado mediante la reflexión y la interpelación.
Límites desligados.	Se evidencian cuando hay poco deseo de protección entre los miembros de la familia.
Límites aglutinados.	Corresponde a la situación en que los miembros han establecido pocos parámetros de diferenciación entre sí, (Uparela, Diomedis & Reza, pág. 16).

Cuadro 6. Tipos de límites dentro de la familia.

²⁸ Blanca Uparela, L. D. (2010). *Módulo dinámica familiar*. Medellín: Programa Medellín Solidaria.

✓ **Uso del tiempo libre.**

Puede entenderse como una de las actividades que posibilitan la creatividad del grupo familiar en espacios diferentes al laboral, académico, y de las tareas domésticas. Estos momentos son usados por la familia para generar cohesión, apoyo e integridad. Por tanto, cada miembro le da una valoración que lo hace vincularse a tales propuestas o salirse de ellas y disfrutar de su tiempo libre con otras personas, (Uparela, Diomedis & Reza, pág. 16).

Por último, las tareas que ha de cumplir la familia, la manera cómo se definen los roles, los patrones de comunicación considerados aceptables, los grados de implicación afectiva y los mecanismos de control utilizados, están moldeados por las normas y valores procedentes parcialmente de las influencias de la familia de origen de los padres y, por otra parte, de los demás elementos culturales como los subgrupos a los cuales la familia pertenece: étnicos, socioeconómicos y etarios²⁹.

7.3.2. Tipologías familiares.

La familia es entendida como el grupo primario por excelencia, diferenciándose de los demás grupos por su evolución bio-social en una cultura particular y por su división en dos generaciones y en dos sexos. Como tal pasa de una diada parental a triada o grupos más amplios, con los que reorganiza su dinámica, tanto a nivel interno como externo.

Según lo precedente, la familia no es una sino polimórfica y multifuncional, lo que se expresa en la variedad de tipologías que asume:

Tipologías tradicionales.	Características de la tipología familiar.

²⁹ Uparela, L. D. (2010). *Módulo dinámica familiar*. Medellín: Programa Medellín Solidaria.

<p>Familia nuclear.</p>	<p>Conformada por dos generaciones, padres e hijos; unidos por lazos de consanguinidad conviven bajo el mismo techo y por consiguiente desarrollan sentimientos más profundos de afecto, intimidad e identificación. Es dinámica en su composición, evolucionando con los vaivenes de su ciclo vital y con los cambios socio-culturales que la determinan.</p> <p>Su estructura y funcionamiento la hacen más propia de las zonas urbanas; planeándose también como la familia nuclear occidental o la pertinente a la sociedad industrial. En términos antropológicos es denominada familia conyugal o restringida, (Quintero, 1997, pág. 19).</p>
<p>Familia extensa o conjunta.</p>	<p>Está integrada con una pareja con o sin hijos y por otros miembros como sus parientes consanguíneos ascendentes, descendientes y/o colaterales; recoge varias generaciones que comparten habitación y funciones.</p> <p>Prevalece en las zonas rurales, caracterizada por el sentido de la explotación y tenencia de la tierra; mientras que se ha intensificado en la familia urbana, en razón de las rupturas conyugales que determinan el regreso al hogar, por factores de tipo económico o de atención de los hijos-nietos, pero con gran sentido de solidaridad que las agrupa y da permanencia, sobre todo en las llamadas zonas marginadas de las grandes urbes.</p> <p>En la perspectiva sistémica, también se la denomina familia trigeneración, por cuanto son como mínimo tres generaciones que cohabitan e interaccionan permanentemente, (Quintero, 1997, pág. 19).</p>
<p>Familia amplia.</p>	<p>Modalidad derivada de la anterior, en tanto permite la presencia de miembros no consanguíneos o convivientes afines, tales como vecinos, colegas, paisanos, compadres, ahijados. Comparten la vivencia y eventualmente otras funciones en forma temporal o definitiva; están ubicadas en el campo y barrios periféricos de las ciudades, caracterizándose por estrechos lazos de solidaridad y apoyo mutuo. (Quintero, 1997, pág. 20).</p>
<p>Familias nuevo tipo.</p>	<p style="text-align: center;">Características de la tipología familiar.</p>
<p>Familia simultánea, antes denominada superpuesta o reconstituida.</p>	<p>Está integrada por una pareja donde uno de ellos o ambos, vienen de tener otras parejas y de haber disuelto su vínculo marital. En la nueva familia es frecuente que los hijos sean de diferentes padres o madres; siendo mayor el número de hijos que en las formas nuclear o monoparental.</p> <p>Por lo general, la segunda unión y las siguientes son de hecho, contribuyendo esto al fenómeno de la nupcialidad reincidente. Destacándose la repitencia conyugal por parte de los hombres, quienes registran más uniones que las</p>

	<p>mujeres, las cuales tienden a asumir la jefatura femenina sin compañero estable o permanente, (Quintero, 1997, pág. 20).</p> <p>Son formas más complejas que las tradiciones y apenas se avanza en su análisis y abordaje. Están asociadas con las uniones libres, los cambios de valores y de ética cultural.</p> <p>Otras denominaciones son la de familia padrastral y familia madrastral, dependiendo de si es el hombre o la mujer quien entra a cumplir funciones parentales con los hijos de la nueva pareja.</p> <p>El modelo sistémico, sustenta esta nueva forma, en tanto implica la co-existencia en más de un grupo, todos diferentes entre sí: se está ante la presencia de varios procesos familiares simultáneos. Lo cual es más obvio en los hijos, que tienen que alternarse entre tres o cuatro familias (materna, paterna, actual y el padre o madre con quien no cohabita), (Quintero, 1997, pág. 21).</p>
<p>Familias con un solo progenitor o monoparentales o uniparentales.</p>	<p>Ocurre cuando en los casos de separación, abandono, divorcio, muerte o ausencia por motivos forzados (trabajo, cárcel, etc.) de uno de los padres, el otro se hace cargo de los hijos y conviven; la relación de pareja que esto supone varía desde la cohabitación en fluctuaciones temporales, hasta vínculos volátiles.</p> <p>Una modalidad en ascenso son los progenitores solteros, que hasta hace poco tiempo era exclusiva de las mujeres, pero que ya tiende a ser asumido por los hombres de manera voluntaria e individual. En dicho caso, no se tiene un nexo erótico-afectivo consistente, ya que los hijos llegan sin cohabitar la pareja. Este tipo, registra un aumento de las adopciones por parte de personas solteras, de ambos sexos, avalado por las reformas jurídicas que así lo permitan, (Quintero, 1997, pág. 21).</p>
<p>Familias homosexuales.</p>	<p>Con la reserva que implica un concepto tan debatible, ya se registra como una tendencia universal la emergencia y reconocimiento de esta organización familiar, que supone una relación estable entre dos personas del mismo sexo. Los hijos llegan por intercambios heterosexuales de uno o ambos miembros de la pareja, por adopción y/o procreación asistida.</p> <p>Incluso, al respecto, ya el parlamento europeo define a la familia como una pareja establecida, sin hacer alusión a su carácter hetero u homosexual; de otro lado, hay más aceptación social hacia la convivencia entre mujeres que entre hombres solos.</p> <p>Independiente de la posición ética o moralista frente a esta modalidad familiar, es un hecho que supone el cumplimiento de las funciones básicas de familia y</p>

	<p>asignación de responsabilidades entre sus miembros, al igual que en las otras tipologías.</p> <p>Otros reordenamientos familiares son: grupos fraternos (entre hermanos), tíos-sobrinos abuelos-nietos, (Quintero, 1997, pág. 21).</p>
--	---

Cuadro 7. Tipologías familiares, (Quintero, Trabajo Social y procesos familiares, 1997).

7.3.3. Ciclos vitales de la familia.

La tarea primordial de la familia, consiste en producir y preparar nuevos conjuntos de seres humanos para ser independientes ante la sociedad, formar nuevas familias y repetir el proceso del ciclo vital, por ejemplo cada persona cumple un ciclo de vida que inicia con el nacimiento y culmina con la muerte; entonces la familia también pasa por un ciclo vital que consiste en : la formación de la pareja, familia con hijos pequeños, familia con hijos de edad escolar o adolescentes y familia con hijos adultos, estas etapas tienen sus características propias, (Pillcorema, 2013, pág. 14)

Por otro lado, las dinámicas del ciclo vital son cambiantes en su forma y función, por ende cada familia es diferente con el pasar del tiempo, por esta razón es pertinente estudiar a la familia como un sistema desde su conformación y durante todos y cada una de los ciclos que atraviesa; esto quiere decir que en la vida cotidiana nos permitirá conocer de qué manera se interrelacionan los padres e hijos, sus reglas, funciones y tareas particulares, (Pillcorema, 2013, pág. 14)

El ciclo vital familiar es el proceso de crecimiento y desarrollo que vive la familia al pasar por diferentes etapas, debido a las distintas situaciones que se presenten y que exigen de ella unas modificaciones en sus relaciones y en sus tareas³⁰. Las siguientes son las etapas del ciclo vital familiar:

³⁰ ESTRADA A, Piedad. "Documento Ciclo Vital de la Familia". Medellín.

Ciclos vitales.	Características del ciclo vital.
<p>Etapa 1. El noviazgo</p>	<p>Desde aquí se comienzan a estructurar el desarrollo de las etapas siguientes. Sus objetivos están encaminados a establecer mecanismos adecuados que posibiliten el entendimiento en la pareja a partir de las expectativas reales y fortalecer el amor. En esta etapa es conveniente tener presente:</p> <p>En el área social:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de valores, creencias y costumbres afines. • Definición del rito o contrato (forma de la unión). • Concertar las diferencias. <p>En el área económico-laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento mutuo del origen de sus ingresos y lugares donde laboran.
<p>Etapa 2. Adaptación y ajuste al matrimonio.</p>	<p>Esta etapa se inicia desde el momento en que el hombre y la mujer se unen con miras a conformar una familia. Se caracteriza porque la pareja vive un proceso de negociación y acuerdos que le permiten ajustarse a su nueva vida y que además posibilita acordar nuevas maneras de relacionarse con sus familias de origen y con otros campos.</p> <p>En este período, la relación de dos personas tienen tres componentes: yo, tú y nosotros. Teniendo en cuenta estos tres componentes se toman las decisiones, se trabajan los conflictos y, en general, se establece la comunicación.</p> <p>Es una etapa de mucha tensión por todos los cambios en el estilo de vida y porque se evitan las discusiones o los disgustos generados por los desacuerdos, dado que se está haciendo una conjunción de los gustos, las expectativas y las costumbres de las familias de origen hasta lograr que la nueva familia tenga su propia identidad. En esta etapa es conveniente tener presente:</p> <p>En el área social:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir límites de familias de origen. • Determinar relaciones con nuevos vecinos. • En la pareja es necesario establecer horarios, salidas y diversiones. <p>En el área económico-laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizar un presupuesto de ingresos y egresos. • Repartir responsabilidades económicas (pagos de vivienda, servicios, etc.) • Dialogar sobre el tipo de trabajo que cada uno desempeña y la apreciación que cada uno tiene de éste. <p>En el área de la casa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dialogar sobre todo lo relacionado con la dotación y el lugar de vivienda.

	<ul style="list-style-type: none"> • Llegar a acuerdos en lo relacionado con las tareas y los oficios de la casa (quién hace qué). <p>En el área de los hijos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir cuando llega el primer hijo. • Prepararse biológicamente y psicológicamente para la gestación. <p>En el área sexual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disfrute de la sexualidad respetando valores y costumbres. • Definir métodos de planificación.
<p>Etapas 3. Llegada del primer hijo.</p>	<p>Con la llegada del primer hijo la nueva familia está sujeta a una gran variedad de cambios, lo cual hace necesario reajustar ciertos patrones tanto de la conducta con relación a la pareja como al nuevo ser. Muchos de los acuerdos definidos en la etapa anterior deben reevaluarse y, a la vez, comienzan a hacerse reales las expectativas que se tienen para este momento. Por tanto, es necesario tener en cuenta:</p> <p>Con la llegada del primer hijo la nueva familia está sujeta a una gran variedad de cambios, lo cual hace necesario reajustar ciertos patrones tanto de la conducta con relación a la pareja como al nuevo ser. Muchos de los acuerdos definidos en la etapa anterior deben reevaluarse y, a la vez, comienzan a hacerse reales las expectativas que se tienen para este momento. Por tanto, es necesario tener en cuenta:</p> <p>En el área social:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer límites claros con las familias de origen (abuelos, tíos) para que permitan que la nueva familia se asuma como tal. <p>En el área económico-laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar espacios suficientes para la crianza y cuidado del hijo, teniendo en cuenta el aspecto laboral. • Dialogar sobre la continuidad, o no, de la madre en su trabajo. • Dialogar sobre los ajustes económicos que plantea la nueva situación. <p>En el área de la casa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acordar el espacio del nuevo hijo. • Asignar entre los padres el desempeño de tareas y oficios de la crianza. <p>En el área de los hijos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asumir responsablemente la gestación. • Participar del nacimiento. • Identificar tareas en el cuidado, tanto para el padre como para la madre. <p>En el área sexual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la pareja acuerde los espacios que permitan la intimidad.

	<ul style="list-style-type: none"> • Dialogar sobre los cambios que se presentan al madurar la pareja cada vez más en el área sexual.
Etapa 4. La escolaridad	<p>En esta etapa es importante resaltar el proceso de enseñanza formal que se inicia en el hijo al ingresar a la institución educativa, permitiéndose la transmisión de creencias, costumbres y conductas culturales por intermedio de los adultos en especial padres y maestros.</p> <p>Los cambios en la familia son generados por las perturbaciones de un sistema extra familiar (la escuela o el colegio). En respuesta, la familia tiene que entrar a negociar y llegar a acuerdos en las áreas del funcionamiento familiar en distintos campos:</p> <p>En el área social:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la institución donde va a estudiar el hijo. • Favorecer la relación del hijo con otros niños y familiares. • Establecer normas claras en el juego, la relación con los amigos y los permisos otorgados. <p>En el área económico – laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cubrir demandas de la escolaridad: pensiones, uniformes, cuadernos, lonchera, seguro, transporte, entre otros. <p>En el área de la casa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acondicionar los espacios adecuados para el estudio. • Acordar horarios de estudio. • Asignar algunas tareas y responsabilidades en la casa. <p>En el área de los hijos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir en pareja todo lo relacionado con la educación. • Participar ambos padres en la tarea educadora turnándose de acuerdo con sus posibilidades para el acompañamiento en las tareas escolares. • Orientar y apoyar al hijo. • Mantener una buena comunicación con la institución educativa. <p>En el área sexual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lograr espacios de intimidad en la pareja. • Tener en cuenta su papel formativo y preventivo para el hijo en la sexualidad. • Acordar cómo debe manejarse el ejercicio de la autoridad.
Etapa 5. La adolescencia.	<p>Es una etapa trascendental en la vida de la persona, porque se pasa de ser un niño para paulatinamente convertirse en un adulto joven. Es el momento en el cual la mente se llena de dudas por los múltiples cambios que atraviesa a nivel físico, psíquico, sexual, social y espiritual.</p>

	<p>Tales dudas, en la mayoría de las veces, están acompañadas de falta de información, de desatención por parte de la familia o de tabúes que pertenecen a gran parte de la sociedad.</p> <p>Se trata de un momento clave para que la familia aproveche y conozca más su sistema, y continúe su proceso de crecimiento. El adolescente cuestiona la autoridad, necesita afirmar su personalidad, rechaza las normas y se rebela contra ellas más que contra sus padres.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dificultades más comunes del adolescente: • Comunicación. • Cambios emocionales bruscos. • Sobreprotección. • Manejo de autoridad. • Expulsión. • Rebeldía. • Alcoholismo y drogadicción. • Familia rígida. • Aspecto físico. <p>Por lo general, este período coincide con la mitad del matrimonio, dado que los padres están en la mitad de su ciclo evolutivo (edad adulta, algunos ya más avanzados en la madurez).</p> <p>Para las familias, la adolescencia puede ser fuertemente desestabilizadora, pues conlleva a una separación cada vez mayor del hijo del seno familiar, quien participa cada vez más en los ambientes extrafamiliares. En ocasiones, esto incide para que se cuestionen costumbres, valores, normas y reglas aprendidas e introyectadas en el hogar.</p>
<p>Etapa 6. Salida de los hijos del hogar.</p>	<p>Se caracteriza como una etapa que coincide con la del noviazgo. En la familia los hijos mayores ya han establecido sus relaciones y comienzan a vivir su propio ciclo vital, en la mayoría de las ocasiones, porque deciden formalizar su relación, porque inician su vida laboral o sus estudios superiores fuera de la ciudad.</p> <p>Otro rasgo es que la relación dada con sus padres es de adulto a adulto. Al quedar solos los padres, estos deben reestructurar su relación de pareja, haciendo ajustes, adaptaciones y desarrollando intereses que les permitan vivir más plenamente este reencuentro en su ciclo vital familiar. “La familia debe tener presente que la salida de los hijos es un proceso inevitable, gradual e individual”.</p>
<p>Etapa 7. Nido vacío, vejez, jubilación y muerte.</p>	<p>Cuando una pareja logra liberar a sus hijos de manera que estén menos involucrados con ella, suelen alcanzar un período de relativa armonía y pueden llegar hasta la jubilación del esposo.</p> <p>Algunas veces, sin embargo, el retiro de éste de la vida activa puede complicar la situación, pues se hallan frente a frente las veinticuatro horas del día. Con el</p>

	<p>tiempo, por supuesto, uno de los cónyuges muere y el otro queda solo y buscando la manera de involucrarse en la familia.</p> <p>En esta etapa la familia se ve en el difícil problema de cuidar a las personas mayores. Muchos optan por enviarlos a hogares geriátricos porque sus casas no tienen espacio o porque no hay quién los cuide. Este es un punto crítico de difícil manejo. Otra característica muy común en esta etapa, es que se supone que el nido (hogar) queda vacío. Pero la tendencia de las familias a ser sobreprotectoras hace que los hijos cuando se casen no digan adiós, sino hasta luego. Por eso no es raro que se presenten familias de abuelos ayudando en la crianza de los nietos y aun conviviendo con sus hijos separados.</p>
--	--

Cuadro 8. Ciclos vitales de la familia, (Uparela, Diomedis & Reza, 2010, págs. 8- 12).

7.4. PRIMERA INFANCIA, NIÑEZ Y ADOLESCENCIA.

La Convención internacional de los derechos del niño y de la niña, y la Ley nacional 1098 de 2006 (Ley de Infancia y Adolescencia), definen que el grupo poblacional de los niños, niñas y adolescentes está conformado por la población que transita el rango etario de cero a 17 años. Entendiendo que la primera infancia comprende la franja poblacional que va de los cero a los seis años, niño o niña las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personas entre 12 y 17 años de edad³¹.

“La infancia es el periodo de la vida humana desde que se nace hasta la pubertad. Conjunto de niños de tal edad” Convención de los derechos del niño. Artículo 1. Se debe reconocer que las categorías niñez y adolescencia, se producen en la modernidad y los primeros son considerados sujetos de protección y los segundos, sujetos de consumo. La niñez y la adolescencia son invenciones que la modernidad estableció como dos capas

³¹ **Código de la Infancia y Adolescencia** quien determina las edades y entiende por niño o niña a la persona de (0 a 12 años), y por adolescentes a la edad entre (12 y 18 años) en el (Art 3). El CIA se expide con el fin de garantizar a los N.N.A su pleno y armonioso desarrollo integral, (Farfán & Prieto, 2017).

sociales en las que era posible gozar de ciertos privilegios, donde el cuidado incondicional y la permisividad, posibilitaron una medición entre la madurez biológica y la madurez social, estos privilegios se les denomina “moratoria social” que en términos sociológicos y jurídicos es inherente a la condición de niñez y adolescencia, (Farfan & Prieto, 2010).

La adolescencia según Sylvia J. Figueroa, quien ha aportado al desarrollo integral de los adolescentes, define la adolescencia como una etapa en donde se adolece de experiencias, madurez y otras facultades para pensar y actuar de la manera responsable que lo haría un adulto con experiencia. Al enfrentarse a los retos de la vida, en esta etapa carece de seguridad, serenidad, estabilidad, claridad, autocontrol, autonomía, madurez y objetividad. En la adolescencia los hijos dependen menos de los padres en el aspecto socio-emocional. Es aquí donde inician su camino a la vida adulta³².

Se presentan cambios físicos tales como: crecimiento acelerado, aumento de peso y cambio de voz, entre otros; en cuanto al desarrollo sexual se presentan cambios en el cuerpo, sensaciones que no conocen e interés por conocer su cuerpo y el del sexo opuesto; emocionales en donde ocurre una crisis de identidad (según el psicoanalista alemán Eric Erikson), búsqueda para definir su identidad y personalidad, piensan que todo el mundo los está mirando y hablando de ellos, cambios continuos de estados de ánimo; se vuelven irritables, tensos, ansiosos y sensibles y su comportamiento es difícil de entender. Los adolescentes en esta etapa tan trascendental para el ser humano tienen necesidades específicas para lograr su desarrollo en el ciclo vital; Sentirse amado y apreciado, Sentirse seguro y libre de amenazas, Sentirse aceptado y competente, sentirse importante y que pertenece a un núcleo familiar y sentirse autónomo, (Farfan & Prieto, 2010).

Por otra parte, el desarrollo de políticas para este grupo poblacional para la niñez y adolescencia, se ha sustentado en los conceptos de protección y desarrollo integral, asociado a las características, necesidades y problemáticas sociales propias de este ciclo vital. Sobre esta base se han establecido políticas que tienen como objetivo central, garantizar, promocionar y restituir todos los derechos de esta población en las dimensiones de su

³² Jeymi Farfan, P. P. (2010). *“SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE LA PRACTICA PROFESIONAL EN I.C.B.F PUENTE ARANDA”*. Bogotá: UNIMINUTO.

existencia, desarrollo, ciudadanía y protección. Las políticas de niñez y adolescencia está orientadas a consolidar un proyecto en común: una ciudad para los niños, niñas y adolescentes, que busca tanto la protección y desarrollo de esta población como sujetos portadores de derechos y responsabilidades, como la promoción de una ciudad mejor y diversa para todos y todas; de manera que este grupo pueda vivir una experiencia como ciudadanos y ciudadanas, en un entorno de reconocimiento de su autonomía, igualdad de oportunidades y capacidad de participación, facilitándoles de esta manera el paso a la vida adulta, (Consejería Presidencial para la Primera Infancia, 2017).

7.5. EL TRABAJO SOCIAL EN DERECHOS HUMANOS.

En América latina, el Trabajo Social en derechos humanos irrumpe con las dictaduras en la década del setenta, generando un nuevo campo, si bien los derechos humanos como valor están implícitos en el accionar de la profesión desde los precursores, es decir desde su raíces mismas. Recordemos que Mary E. Richmond había dicho que "no basta que los trabajadores sociales hablen el idioma de la democracia; antes de que puedan ser aptos para una forma cualquiera de servicio social, es necesario que lleven en su corazón la convicción espiritual del valor infinito que representa nuestro carácter común de seres humanos"³³. Esto señala que también los derechos humanos son una construcción histórica ya que, a lo largo de la historia, las relaciones de poder, los fundamentalismos, la corrupción, la discriminación, el prejuicio y la exclusión social, han contribuido a su violación, (Kisnerman, 1997).

A pesar de que los Derechos Humanos son un conjunto de derechos fundamentales que cada hombre, cada mujer y cada niño poseen por el solo hecho de pertenecer a la especie humana, por su propia naturaleza y dignidad. Le son inherentes y han de ser consagrados y garantizados por la sociedad política. Guardan relación con las situaciones problemáticas donde está en juego el respeto por la integridad de la vida y la vulneración de la dignidad humana. Ayudan a proteger la integridad de hombres y mujeres, de niños y de niñas, frente a los abusos de aquellos que, por tener poder económico, político, militar, social, familiar o escolar, pueden hacer daño

³³ Richmond, M. Caso social individual Buenos Aires, Hvmánitas, 1977, pág. 166.

a la persona o ser un obstáculo para tener una mejor manera de vivir, (Quintero, 2007, págs. 43, 44).

Los derechos humanos sufren atropellos no sólo en virtud de un régimen político que se impone autocráticamente en un país, sino también como consecuencia de un modelo económico que mundialmente condena a mucha gente a perder empleos, a la miseria, a la violencia de mendigar un poco de comida. Los derechos humanos se entienden hoy como defensa de la vida y de la libertad de las personas. Y se amplía a la organización solidaria y a la acción contra las condiciones que impone la pobreza, que busca construir relaciones de convivencia democrática, participativa y solidaria, (Kisnerman, 1997, pág. 137)

A menudo, el trabajador social debe ejercer el papel de mediador, al ocuparse de la protección de las diferencias individuales y entre grupos. A menudo, tiene que mediar entre particulares y el Estado o la Justicia u otras entidades, como por ejemplo cuando se amenaza las libertades de las personas, en casos de separación de niños de sus familias, denegación de asistencia a niños, esposas, discapacitados y personas muy mayores en situación de abandono, en discriminaciones étnicas, sexuales, religiosas, culturales, en conflictos de vivienda que dejan a personas sin hogar. El Trabajo Social no puede terminar con las injusticias estructurales, ni construir una economía solidaria o afirmar un proyecto socio-político de desarrollo humano, como bien lo señala Carlos Eroles, "porque es ésta una tarea común a muchos actores sociales, pero fundamentalmente una tarea de la comunidad democráticamente organizada. Pero sí puede contribuir eficazmente en la promoción social y humana de las comunidades; en el apoyo a los grupos y familias vulnerados en sus derechos; en la asistencia a las víctimas y en la construcción de una cultura de derechos humanos mediante la generación de acciones educativas".³⁴

7.5.1. Derechos del Niño.

El código de la infancia y la adolescencia, Ley 1098 de 2006, Reconoce a los niños y niñas como sujetos de derecho, para que crezcan en el seno de su familia y de la comunidad

³⁴ **Eroles, Carlos**, Los derechos humanos. Compromiso ético del Trabajo social Buenos Aires, Espacio, 1997, pág. 60.

en un ambiente de felicidad, amor, respeto y comprensión. Los derechos de la niñez prevalecen sobre todos los demás. Igualmente es deber de la familia, la sociedad y el estado velar por su atención, cuidado y protección contra toda forma de maltrato y abuso cometido por cualquier persona.

De igual manera, la Convención subraya la relación existente entre las etapas de desarrollo del niño, desde los primeros años de vida hasta la pubertad y la adolescencia. Por ello, la Declaración de la Misión del UNICEF afirma que la Organización «por medio de sus programas por países, tiene el objetivo de promover la igualdad de derechos de la mujer y de las niñas y de apoyar su plena participación en el desarrollo político, social y económico de sus comunidades».

Un enfoque basado en los derechos del niño contribuye a que se produzcan transformaciones sociales, económicas y jurídicas que garanticen la protección y la realización continuas de los derechos del niño, al tiempo que responden a sus necesidades urgentes de protección y supervivencia, (Manrique, 2005, pág. 3)

Cuatro amplios principios básicos subyacen a la Convención: no discriminación, Interés superior del niño, Derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo, y el derecho a la Participación. Estos principios impregnan las actividades del UNICEF en todos y cada uno de sus programas y proyectos, la Convención es el más poderoso instrumento legal que reconoce los derechos de las niñas, 4 niños y adolescentes; constituye un compromiso de la comunidad internacional para la protección de sus derechos civiles y políticos al igual que los de naturaleza económica, social y cultural, (Manrique, 2005)

La Convención sobre los Derechos de los niños y niñas es un tratado internacional que reconoce sus derechos en 54 artículos esenciales y establece en forma de ley internacional para los Estados Partes, la obligación de garantizar a todos los niños y niñas -sin ningún tipo de discriminación- el beneficio de una serie de medidas especiales de protección y asistencia, de acceso a la educación y atención médica, a las condiciones para desarrollar plenamente su personalidad, sus habilidades y talentos, a un ambiente propicio para crecer con felicidad, amor y comprensión y la información sobre la manera en que pueden alcanzar sus derechos y ser parte del proceso en una forma participativa, (Manrique, 2005, pág. 4)

7.5.2. La Convención de los Derechos de los Niños en Colombia³⁵.

La Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó la Convención sobre los Derechos de los Niños el 2 de noviembre de 1989. La Convención constituye el marco fundamental a partir del cual los gobiernos desarrollan sus políticas para la niñez y la adolescencia. El Congreso de la República de Colombia, la ratificó por medio de la ley número 12 de 1991. El Gobierno Nacional debe asegurar su aplicación y, debido a su condición de ley, el país debe cumplirla y respetarla.

En la Declaración de Colombia, el gobierno sigue los lineamientos de la Convención, pues, la Asamblea Nacional Constituyente reformó la Carta Magna e incluyó el criterio y los principios de protección integral de la niñez en su doble dimensión: garantía de los derechos de los Niños y protección en condiciones especialmente difíciles. Además, establece la responsabilidad del Estado, la sociedad y la familia, en la obligación de asistir y proteger a los niños y las niñas para asegurar su desarrollo armónico integral en ejercicio pleno de sus derechos, (Manrique, 2005, pág. 8).

7.5.3. La Constitución Nacional frente a los derechos de la Niñez y la Juventud.³⁶

- **Artículo 13.** Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados y el Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en

³⁵ Manrique, M. (2005). *CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS Y NIÑAS*. Bogotá: Unicef.

³⁶ *Constitución Política de Colombia 1991*. (2008). Colombia: Atenea.

circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

- **Artículo 44.** Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión. Serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos. Gozarán también de los demás derechos consagrados en la Constitución, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por Colombia.

La familia, la sociedad y el Estado tienen la obligación de asistir y proteger al niño para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos. Cualquier persona puede exigir de la autoridad competente su cumplimiento y la sanción de los infractores. Los derechos de los niños prevalecen sobre los derechos de los demás.

- **Artículo 45.** El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral.

El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.

- **Artículo 50.** Todo niño menor de un año que no esté cubierto por algún tipo de protección o de seguridad social, tendrá derecho a recibir atención gratuita en todas las instituciones de salud que reciban aportes del Estado. La ley reglamentará la materia.
- **Artículo 67.** La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura.

La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente.

El Estado, la sociedad y la familia son responsables de la educación, que será obligatoria entre los cinco y los quince años de edad y que comprenderá como mínimo, un año de preescolar y nueve de educación básica. La educación será gratuita en las instituciones del Estado, sin perjuicio del cobro de derechos académicos a quienes puedan sufragarlos, (Manrique, 2005).

Corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos; garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo. La Nación y las entidades territoriales participarán en la dirección, financiación y administración de los servicios educativos estatales, en los términos que señalen la Constitución y la ley, (Manrique, 2005, págs. 10, 11).

7.6. FACTORES DE RIESGO EN LA FAMILIA.

En este módulo se entiende como factores de riesgo a todos aquellos periodos, situaciones o circunstancias que atraviesan los hogares en el curso de su vida y amenazan la estabilidad, la integridad y pueden ocasionar un deterioro en la capacidad de la familia para asimilar el impacto negativo de eventos internos y/o externos y superarlos de manera adecuada. Los hogares y sus integrantes enfrentan situaciones de riesgo cada día. De la misma forma, existen periodos en la vida de un hogar que denotan mayor vulnerabilidad³⁷. Se debe tener en cuenta que en los factores de riesgo pueden estar todos los integrantes del hogar implicados (niño o niña, adolescente, adulto), por lo tanto, el acompañamiento y orientación familiar que

³⁷ MINUCHIN, Salvador y FISHMAN, Charles H. Técnicas de terapia familiar. Barcelona: Paidós Ediciones, 1984. p 286.

se pueda brindar desde el área de atención a familias y en las verificaciones de derechos que se realizan a niños-niñas y adolescentes en el Centro Zonal.

7.6.1. Uso de SPA (Sustancias Psicoactivas) en niños, niñas y adolescentes.

El documento de apoyo a la Guía del observador de la Estrategia Juntos y su cartilla sobre prevención del uso de sustancias psicoactivas SPA- desde alcohol y tabaco- en niños, niñas y adolescentes, define estas sustancias como compuestos químicos que, por sus características, cuando se consumen alteran el funcionamiento del cerebro, y se reflejan en los comportamientos actitudes, emociones y relaciones de quienes las usan. Se llaman sustancias psicoactivas porque afectan directamente al cerebro y al sistema nervioso central, así como las decisiones personales, aumentan la dependencia psicológica o física y pueden causar daño no solo en quien las consume, sino a quienes le rodean, (Uparela, Diomedis & Reza, pág. 18).

Hablamos del uso de SPA dado que teorías y estadísticas muestran cómo este fenómeno afecta directamente a los adolescentes y los constituye en sujetos muy vulnerables frente a esta dificultad. También se habla de multicausalidad y multidimensionalidad, es decir, que existen múltiples “causas” de orden psíquico, físico, social, político y ambiental detrás del consumo de SPA (Sustancias Psicoactivas). No se trata de una cuestión del individuo, pues sus problemas también son problemas sociales. En otras palabras, las principales dificultades del ser humano y sus consecuencias no son individuales sino intersubjetivas, ya que la construcción de la persona se da en una dinámica de intercambio con los demás sujetos y con el ambiente o contexto que la rodea, (Uparela, Diomedis & Reza, pág. 18).

7.6.2. Embarazos en adolescentes.

La gestación durante la adolescencia constituye un problema social, de salud pública y una trampa de la pobreza, en tanto que obliga a los jóvenes a asumir prematuramente el estatus de adultos. Es una etapa en que la mayoría no cuenta con las capacidades físicas, emocionales y sociales para responder en forma autónoma por sus hijos(as). Además no han consolidado su

propia identidad, ni la definición de un proyecto de vida realizable, ni tampoco el establecimiento de relaciones significativas y la búsqueda de autonomía y de vinculación, (Uparela, Diomedis & Reza, pág. 24).

De la misma manera, la salud de la mujer adolescente se ve afectada por: la alta incidencia de abortos inducidos y embarazos no deseados; la tardía (espaciosa, morosa) prestación del servicio de atención de la gestante; la mortalidad materna; la alta fecundidad; y la multiparidad o muchos partos y poco espaciamiento entre ellos, pues hay adolescentes que tienen más de un hijo(a).³⁸

Investigaciones realizadas para identificar los factores que explican el incremento de las gestaciones en la adolescencia, coinciden en que se trata de un fenómeno multicausal, en el cual interactúan diferentes factores de riesgo. Por otra parte, las gestantes carecen de recursos internos y externos y son débiles en su manejo. Esto las ubica en situación de alto riesgo y, por tanto, demanda acciones de protección integral, (Uparela, Diomedis & Reza, pág. 25).

7.6.3. V.I.F (Violencia Intrafamiliar).

Según la política de paz y convivencia familiar Haz Paz, dirigida a la violencia intrafamiliar, está corresponde al abuso que ejercen unos miembros de familia sobre otros. Esta violencia puede ser física, sexual o psicológica, y causar muerte, daño y sufrimiento físico, sexual o psicológico. Hay diferentes grados de violencia intrafamiliar en todos los casos, (Uparela, Diomedis & Reza, pág. 31).

La violencia en la familia es una violación de los derechos humanos de las personas, lo que justifica la intervención estatal. Se vulneran los derechos a la vida, la integridad física, la libertad, la autodeterminación, así como los derechos fundamentales de los niños y las niñas. La VIF se presenta en hogares campesinos y urbanos, de pocos y muchos recursos económicos, de bajo y alto nivel educativo; se dirige hacia mujeres ejecutivas, artesanas, profesionales, profesoras y amas de casa; la VIF no tiene límites de edad, etnia, credo

³⁸ Uparela, L. D. (2010). *Módulo dinámica familiar*. Medellín: Programa Medellín Solidaria.

religioso o posición social o económica, es un fenómeno que afecta a la sociedad en su conjunto.³⁹

7.6.3.1. Manifestaciones de la Violencia Intrafamiliar.

La violencia intrafamiliar se expresa como violencia física, psicológica o emocional, sexual, y negligencia o abandono. Estas formas de violencia no se presentan aisladas, por ejemplo, la violencia física conlleva también algo de violencia psicológica o emocional. La negligencia es la falta de cuidado, atención o desinterés en las obligaciones mutuas de los miembros de un hogar, que ocasiona daño o perjuicio para alguno de ellos. El abandono es la salida física y emocional del seno familiar, dejando a los miembros que necesitan cuidado y protección desprotegidos y sin medios para satisfacer las necesidades básicas. Además, recientemente, se ha empezado a hablar del abuso fetal como una forma de maltrato infantil. Ocurre, cuando la madre ingiere deliberadamente alcohol o drogas durante el embarazo, (Uparela, Diomedis & Reza, pág. 32).

A continuación, se mencionan una serie de comportamientos que ejemplifican lo que se considera como violencia física y psicológica. La violencia física se manifiesta, por ejemplo, en:

- Golpear, Morder, Escupir, Empujar, Zarandear, Lanzar objetos al otro, Privar de alimentos, Atacar con armas corto punzantes o de fuego, Pellizcos, Quemaduras, Tirones de pelo, Puñetazos o bofetadas, Patadas y Asfixia, entre otras.

La violencia psicológica se ejerce, por ejemplo, mediante:

- La burla o la ridiculización en público o en privado.
- La indiferencia.
- La negación del afecto y de la comunicación.
- La descalificación.
- Los apodosos despectivos.

³⁹ Cartilla VIF, Estrategia Juntos.

- Expresiones que subvaloran el aporte y el trabajo del hombre o de la mujer, o los esfuerzos y logros de niños, ancianos y discapacitados.
- Insultos en privado o en público.
- Expresiones para avergonzar a la persona frente a otros.
- Culpabilizar a un miembro del hogar de los problemas del mismo.
- Amenazas con la agresión física o el abandono.
- La generación de un ambiente constante de temor.
- Acciones que impiden la satisfacción de necesidades como el sueño, la comida o la educación.
- Amenazas con contar intimidades, con abandonar la casa o con quitar los hijos.
- Descalificaciones de las creencias, opiniones y personalidad del otro.
- El aislamiento social o familiar forzado, prohibir la salida de la vivienda o tener amistades.
- Amenazas de muerte a ella y/o a los hijos, o referidas a suicidarse.
- Negarse a dar plata para ropa o comida, cuando se tienen los recursos para ello.
- Expulsión de la casa a algún integrante del hogar.
- Acusación o amenaza de denuncia de abandono del hogar de la mujer, cuando debió dejar la casa porque peligraba su vida.
- Esto constituye violencia y ya no existe como delito, lo que sí se penaliza es el abandono de los hijos. La mujer puede irse y llevarse sus objetos personales, pero en cuanto a los hijos es conveniente decidir antes la custodia o acudir a las autoridades para pedir orientación.
- El trato degradante, definido en la Ley 294 de 1996 y se presenta cuando, por ejemplo, se obliga a otra persona a consumir sustancias psicoactivas o se consumen delante de menores de edad, (Uparela, Diomedis & Reza, pág. 31).

Las múltiples causas o factores asociados con la V.I.F pueden ser clasificados en tres grupos:

- ✓ Psicológicos, emocionales y comportamentales de los individuos.
- ✓ De la organización y de las relaciones familiares. La manera cómo se maneja y ejerce el poder al interior de la familia y las dinámicas relacionales entre sus miembros.
- ✓ Del contexto, sociales, culturales, económicos, institucionales y del entorno, (Uparela, Diomedis & Reza, pág. 32).

7.6.4. Abuso sexual.

El abuso sexual hacia niños, niñas y adolescentes ocurre cuando un adulto o persona físicamente superior, abusa del poder o la autoridad que tiene sobre él o ella, y se aprovecha de la confianza y respeto para hacerlo (la) participar en actividades sexuales. El abuso sexual infantil es una violación a los Derechos Humanos. Es un delito, (Uparela, Diomedis & Reza, pág. 38)

Tipos de abuso sexual según el contacto con el cuerpo de la víctima y el vínculo o relación con la víctima:

Tipo de contacto con la víctima.	Particularidades.
Sin contacto.	Se refiere a aquellos comportamientos que no implican contacto físico con el cuerpo de la víctima, pero que sí repercuten en su salud mental, tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Exhibir los genitales con fines sexuales. • Masturbarse en presencia de una niña, niño o adolescente. • Producir o hacer material pornográfico con la niña, niño o adolescente. • Mostrarle material pornográfico. • Obligarle a ver relaciones sexuales de otras personas • Dirigirle repetidos comentarios seductores o sexualmente explícitos. • Hacerle llamadas telefónicas obscenas.
Con contacto	Comportamientos que involucran contacto físico con la boca, pecho, genitales, ano o cualquier otra parte del cuerpo de la víctima, siendo su finalidad la excitación o la satisfacción sexual del agresor. Incluye tocar, acariciar o penetración anal, genital u oral.
Tipo de vínculo o relación con la víctima.	Particularidades
Intrafamiliar.	Los casos más frecuentes de abuso se dan al interior de la familia, realizados por una persona cercana. El abusador puede ser el padre, la madre, el abuelo, la abuela, el tío o la tía, el primo o la prima, el hermano o la hermana, el padrastro o la madrastra.
Extrafamiliares.	Personas cercanas que no son de la familia, pero que se encargan de cuidarlos. Médicos, odontólogos, maestras, empleadas del servicio, vecinos, amigos, etc. Personas extrañas que los o las utilizan con fines eróticos o comerciales.

Cuadro 9. Tipos de abuso sexual según el contacto con el cuerpo de la víctima y el vínculo o relación con la víctima, (Uparela, Diomedis & Reza, pág. 40).

7.6.5. Trabajo infantil.

Según la Organización Internacional del Trabajo se define el trabajo infantil como: “Toda actividad física o mental, remunerada, o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios, realizada en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica, por personas menores de 18 años de edad”.⁴⁰ Para los menores de 15 años está prohibida toda forma de trabajo, las actividades propias de estas edades son la educación, la formación, el juego y la recreación.

Excepcionalmente, el Código de la Infancia y la Adolescencia, Ley 1098 de 2006, determinó que:

“Los menores de 15 años solo pueden recibir autorización para trabajar de la Inspección de Trabajo, o en su defecto del ente territorial local, para desempeñar actividades remuneradas de tipo artístico, cultural, recreativo y deportivo. La autorización establecerá el número de horas máximas y las condiciones en que esta actividad debe llevarse a cabo. En ningún caso el permiso excederá las catorce (14) horas semanales”.

Los adolescentes autorizados para trabajar tienen derecho a la formación y especialización que los habilite para ejercer libremente una ocupación, arte, oficio o profesión y a recibirla durante el ejercicio de su actividad laboral (Artículo 35, Ley 1098 de 2006, Código de Infancia y Adolescencia).

El trabajo infantil es un fenómeno bastante aceptado en sociedades como la nuestra, bajo el argumento de la pobreza de las familias y la necesidad que tienen de complementar sus ingresos con el aporte del trabajo de sus niños. El enorme problema consiste en que ese mismo trabajo termina siendo el que les impedirá a estos niños salir de la pobreza cuando

⁴⁰ OIT/IPEC y Comité interinstitucional para la erradicación del trabajo infantil y la protección de los jóvenes trabajadores. III Plan Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil y la Protección del Trabajo Juvenil 2003 – 2006. Bogotá: 2003. p. 24.

lleguen a adultos, dado que en la generalidad de los casos el trabajo infantil, además de retirarlos de la escuela, o mantenerlos en niveles de rendimiento muy precarios, les impide acumulación de capital social y los confina en actividades laborales marginales, de pura sobrevivencia básica o ‘rebusque’, sin alternativas para superar su miseria, (Uparela, Diomedis & Reza, pág. 45).

Los beneficios de este trabajo terminan siendo transferidos a mayores de edad que se aprovechan de su posición de autoridad parental o simplemente de su condición de adultos y cambian su responsabilidad de cuidadores y sustentadores de estos niños por la de beneficiarios de aquellos a quienes deberían proteger.

“Muchos padres que viven en la pobreza consideran que el ingreso que aporta el trabajo de sus hijos es crucial para la supervivencia del grupo, ya sea porque están desempleados, o porque su remuneración es tan baja que con ella no se alcanzan a cubrir las necesidades mínimas de la familia, o porque destinan una parte importante de sus ingresos para el sostenimiento de algún vicio como el consumo consuetudinario de licor o de estupefacientes”.⁴¹

Durante la infancia, el entorno ofrece oportunidades importantes para aprender, y se desarrollan habilidades que permiten ser sociales y participar plenamente en la vida familiar y comunitaria. Esta etapa de la vida es crítica e influye contundentemente en el futuro. Los trabajadores infantiles se ven privados de este periodo valioso: su condición les impide las actividades normales de la infancia y entorpece su desarrollo físico, emocional y social, (Uparela, Diomedis & Reza, pág. 46).

7.7. DESARROLLO HUMANO.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) ha promovido el concepto de desarrollo humano definido como el proceso de ampliación de las posibilidades de elegir de los individuos que tiene como objetivo expandir la gama de oportunidades abiertas a las

⁴¹ Tercer Plan Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil y la Protección del Trabajo Juvenil 2003 – 2006. Ministerio de la Protección Social, ICBF, O.I.T – PIEC, Comité Interinstitucional Nacional.

personas para vivir una vida saludable, creativa y con los medios adecuados para desenvolverse en su entorno social. En México, El Consejo Nacional de Población (Conapo, 2001) retoma este concepto definiendo al desarrollo humano como un proceso continuo de ampliación de las capacidades y de las opciones de las personas para que puedan llevar a cabo el proyecto de vida que, por distintas razones, valoran. Este concepto enfatiza la noción de que el desarrollo no se explica únicamente con el ingreso de la población y que esta dimensión no representa la suma total de una vida humana (PNUD, 1990), (López & Vélez, 2017).

7.7.1. Desarrollo en los niños-niñas y adolescentes.

El desarrollo del niño se registra dentro del concepto amplio de desarrollo humano, teniendo en cuenta que este es un proceso continuo, dinámico, de etapas sucesivas, tendiente a una mayor diferenciación e integración de las funciones a lo largo de toda la vida. En este largo proceso, el desarrollo de los niños y adolescentes es importante por la trascendencia y determinación que tiene en la existencia del individuo a futuro, (Fano, Giralton & Pino, 2017).

Actualmente se define la familia como “el grupo humano integrado por miembros relacionados por vínculos de afecto y sangre y en el que se hace posible la maduración de la persona humana a través de encuentros, contactos e interacciones comunicativas que hacen posible la adquisición de una estabilidad personal, una cohesión interna y unas posibilidades de progreso según las necesidades profundas de cada uno de sus miembros” (Ríos, 1998). Por ende, una de las finalidades que persigue la familia es socializar al niño y fomentar su desarrollo para ello debe proporcionarle un ambiente que le permita desarrollar habilidades sociales y conseguir objetivos individuales, estimulándole para que sea capaz de conseguir objetivos socialmente valorados y proporcionándole valores y principios (Amato, 1987).

También, la familia es considerada como el conjunto de personas unidas por lazos de parentesco, como la unidad básica de organización social, cuyas funciones y roles son proporcionar a sus miembros protección, compañía, seguridad, socialización y principalmente ser fuente de afecto y apoyo emocional especialmente para los hijos, quienes se encuentran

en pleno proceso de desarrollo. La familia es el principal agente a partir del cual el niño desarrollará su personalidad, sus conductas, aprendizajes y valores.⁴²

Los valores son otros patrones de conducta y actitudes que se forman en el niño desde edades muy tempranas. La solidaridad, el respeto, la tolerancia son valores que surgen en el seno familiar, el niño observa de sus padres y aprende de sus conductas, si percibe que son solidarios, ayudan a los demás o que cumplen con sus responsabilidades, ellos asimilarán estos patrones y hará que formen parte de su actuar diario. En la escuela esto sólo se reforzará puesto que la familia es y siempre ha sido el principal agente educativo en la vida del niño.

Cabe mencionar que la familia debe estar en la capacidad y responsabilidad de brindar seguridad y los recursos necesarios que el niño necesita para desarrollarse biológicamente, el cuidado y apoyo que le brinden sus padres, como la alimentación y el vestido le permitirán gozar de salud, desarrollarse y aprender habilidades básicas necesarias para su supervivencia. Además brindar la educación, los patrones de conducta y normas que permitirán a los niños y adolescentes desarrollar su inteligencia, autoestima y valores formándolos como seres competitivos y capaces de desenvolverse en sociedad; proporcionar un ambiente que le permitirá al niño formar aspectos de su personalidad y desarrollarse a nivel socioemocional.

Teniendo en consideración la influencia que tiene la familia en el desarrollo integral del niño, es fundamental propiciar un ambiente libre de tensión y violencia, donde exista un equilibrio y se logre brindar las pautas y modelos adecuados que permitan a los hijos desarrollar habilidades personales y sociales que perdurarán a lo largo de su vida y que serán reflejados más claramente en ellos cuando formen sus propios hogares, (Fano, Giraldon & Pino, 2017).

7.7.2. El desarrollo de la niñez en Colombia.

⁴² *Cosas de la Infancia*. (17 de Mayo de 2017). Obtenido de <http://www.cosasdelainfancia.com/biblioteca-familia-g.htm>.

El desarrollo de la niñez y adolescencia en Colombia debe ser prioritario, pues, es necesario mejorar las condiciones de vida de la niñez que se encuentra en situación de vulnerabilidad, especialmente las familias que viven en las zonas olvidadas por estado o se encuentran en medio de la violencia, mediante la implementación de programas que solventen las necesidades como: la salud, educación, nutrición, vivienda digna, recreación y deporte etc.; son condiciones que generan y aportan al desarrollo de la niñez y sus familias.

El marco normativo internacional que orienta las acciones de Colombia y de los 190 países que la firmaron en 1989, es la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, la cual fue ratificada en el país por medio de la Ley 12 de 1991, (Constitución Política de Colombia 1991, 2008). Desde entonces, el Estado colombiano viene realizando importantes esfuerzos para garantizar y hacer efectivos los derechos consagrados en los instrumentos internacionales y en la Carta Política. Esta, se debe convertir en un marco orientador de las políticas y programas nacionales y territoriales, a corto, mediano y largo plazo que aporte al desarrollo de los menores y su familia.

A pesar de que el Código de infancia y adolescencia⁴³, reconoce a los niños y adolescentes como sujetos de derechos y busca garantizar a los niños, a las niñas y a los adolescentes su pleno y armonioso desarrollo para que crezcan en el seno de la familia y de la comunidad, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión art(1), se presentan condiciones desfavorables que dificultan su desarrollo físico, mental, social y emocional e impiden el disfrute de las oportunidades que ofrece el desarrollo, exponiéndolos a la violencia intrafamiliar, la explotación, la discriminación, desnutrición como se ve en la Guajira o en el Choco por el descuido del estado frente a las necesidades que presentan estos grupos poblacionales, entre otros.

En la familia se encuentran altos niveles de pobreza, intolerancia, desempleo en las madres cabeza de hogar, falta de educación y de habilidades que se manifiesta en una crítica situación de precariedad de las mismas, que no garantizan unas condiciones de vida dignas a sus integrantes, generando desmotivación por la falta de participación e inclusión dentro de la sociedad; con el fin de mejorar las condiciones de vida de la niñez en situación de vulnerabilidad, se deben establecer programas dirigidos a las niñas y niños menores de 6

⁴³ Ley 1098 de 2006 – Código de Infancia y Adolescencia.

años, de los niveles 1, 2 y 3 del Sisbén como etapa clave de desarrollo, con el propósito de brindarles una atención integral con servicios de protección, salud, educación, nutrición y recreación.(Molina, 2010).

Por lo tanto, se debe promover el desarrollo de los niños-as y adolescentes atendiendo las problemáticas de desnutrición, desescolarización, deserción escolar, y maltrato; mediante el trabajo interinstitucional público y privado, convocando a organizaciones como la Unicef para Colombia, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, instituciones educativas y a las comunidades organizadas; con formación pedagógica dirigida a padres, madres comunitarias, docentes, ONG, empresa privada a través de la responsabilidad social empresarial y al sector académico, (Fano, Giraldon & Pino, 2017).

7.8. Pautas de Crianza.

La crianza como proceso educativo pretende orientar a los niños, niñas y adolescentes puedan vivir bien en la aventura de la vida, a través del acompañamiento inteligente y afectuoso por parte de los padres o adultos significativos. Las pautas de crianza no son recetas con las cuales se prepara un buen niño, éstas son diversas de acuerdo a la cultura, a la idiosincrasia familiar, al contenido social, (Centro familia, 2017).

El Centro de atención a la violencia intrafamiliar, (2017) refiere que las prácticas de crianza son acciones concretas que los adultos, en especial los padres de familia y cuidadores llevan a cabo con el propósito de orientar la educación de los niños, niñas y adolescentes, buscando su desarrollo, supervivencia e integración emocional, mental, física y espiritual. Es a través de la educación como se transmiten, tanto los valores, como las formas de pensar y de actuar que repercutirán en el futuro de los niños, niñas y adolescentes, facilitando el desarrollo sano de la personalidad, el cual es un pilar fundamental para una buena salud mental y emocional, (pág, 2).

A pesar de ello se propone a continuación algunas que deben tenerse en cuenta:

- ✓ Conocer y asumir los derechos de los niños, niñas y adolescentes como responsabilidades que tienen los adultos para garantizar su buen desarrollo.
- ✓ La presencia masculina es importante en el desarrollo de los hijos y de la convivencia familiar, por tanto no es solo tarea de la madre educar y criar.
- ✓ El buen trato es tener alegría y disponibilidad de tiempo y espacio para compartir con los hijos y la pareja, el juego, los cuidados, el acompañamiento en sus labores y el fortalecimiento del vínculo afectivo. Esto implica mantener una buena comunicación y el respeto por el otro desde la diferencia, establecimiento de acuerdos en la pareja en términos de autoridad mediados por el diálogo.
- ✓ Acompañamiento en las diferentes etapas del desarrollo, no es lo mismo un bebé de 6 meses a un niño de 6 años, cada uno tiene necesidades diferentes, cada etapa del niño es importante y merece atención y estimulación.
- ✓ Utilizar el juego como una herramienta de aprendizaje donde es posible desarrollar una forma recreativa de alimentar el espíritu, desarrollar otras funciones, ejercitar el cuerpo y finalmente ser feliz. El juego debe ser un modo de implementar valores y generar creatividad⁴⁴.

La autoridad más que una forma de dar órdenes es expresar disciplina con amor. Para los niños es indispensable que la pareja establezca normas claras desde que el niño es pequeño. Cuando la norma se incumpla establecer dialogo y definir si amerita una sanción, si esto sucede es indispensable que se cumpla, cada vez que damos lugar al olvido y nos quedamos en el prometer vamos restando puntos a la autoridad. De la misma manera que se aplica una sanción es indispensable establecer reconocimientos a las acciones buenas. En el establecimiento de la autoridad es indispensable olvidarse que ello traumatizara al niño y así mismo que los golpes serán la manera de lograr en la otra persona obediencia, (Centro familia, 2017).

⁴⁴ *Centro familia*. (16 de Mayo de 2017). Obtenido de http://www.ucn.edu.co/virtualmente_old/padres-de-familia/centrofamilia/Pautas-crianza.aspx

“El buen trato es el respeto por los derechos de nuestros niños, niñas y adolescentes y podemos promoverlo cuando establecemos normas y límites claros en ellos, sin hacer uso del maltrato físico y psicológico, por lo tanto el “Buen trato es una forma particular de relación entre las personas, que se basa en un profundo sentimiento de respeto y valoración hacia la dignidad del otro (a).”

(Centro de atención a la violencia intrafamiliar, 2017).

8. EPISTEMOLOGÍA Y RUTA METODOLÓGICA DE LA SISTEMATIZACIÓN.

8.1. Epistemología de la Sistematización.

La sistematización es “un proceso teórico-metodológico que surge de la recuperación e interpretación de la experiencia, construcción de sentido reflexivo y evaluación crítica de la misma, orientada a construir conocimiento los cuales se comunicaran para guiar otras experiencias y de esta forma poder mejorar las nuevas prácticas de responsabilidad social” (Carvajal, 2007, Pág 9), es decir, la sistematización parte de un proceso teórico y metodológico en la recopilación de una práctica de responsabilidad social que se interpreta, reflexiona y evalúa con el fin de aportar nuevos conocimientos y viabilizar mejorías en las próximas intervenciones sociales; como se llevó a cabo en la sistematización de la práctica profesional realizada Centro Zonal Zipaquirá en los procesos de Verificación de Derechos a niños, niñas y adolescentes.

El concepto de sistematización propuesto por Carvajal es uno de los más interesantes y tal vez uno de los más sencillos y claros de entender, porque, desde esta percepción se logró abordar y desarrollar los interés planteados en el ejercicio de la sistematización de la práctica

realizada dado que busca aportar al método Trabajo Social de Caso y rescatar el impacto social⁴⁵ que genera el Trabajador Social durante la intervención y atención a niños/as y adolescentes que ingresan al área de Verificación de Derechos en el Centro Zonal Zipaquirá.

La sistematización tiene una estrecha relación con la producción de conocimiento y los diversos niveles de conocimiento que se pueden construir y plasmar en las sistematizaciones, a partir de la reflexión sobre una práctica en particular; y ello depende de la intencionalidad con que se realiza la sistematización, las condiciones en que se hace y de los procesos metodológicos que se llevan a cabo” (Carvajal, Teoría y práctica de la sistematización de experiencias, 2007, pág. 39).

Por lo tanto, en el debate epistemológico sobre el sustento y perspectiva de la sistematización, se proponen tres enfoques: Perspectiva Crítica, Empírica-Analítica e Histórico-Hermenéutico, (Carvajal, Teoría y práctica de la sistematización de experiencias, 2007, pág. 40). De acuerdo a la intencionalidad con que se realizó la sistematización, la presente se desarrolló bajo el enfoque epistemológico Crítico, puesto que:

El Enfoque Epistemológico Crítico, establece la relación entre teoría- práctica durante la praxis; además articula las relaciones entre estructura y coyuntura para llevar un análisis de experiencia y establecer la relación entre construcción de conocimiento y transformación, es decir, viabiliza la opción política del Trabajador Social en la sistematización; otros autores hablan “método dialectico” dado que permite describir los hechos y procesos de la realidad; explicarlos en función de las necesidades y promover la instrumentación de la acción política que busca la transformación de las condiciones sociales, (Cifuentes, 1999, pág. 74).

La sistematización de la experiencia se desarrolló bajo el enfoque Crítico, porque, se tuvo en cuenta los conocimiento particulares que se generaban alrededor de las intervenciones a

⁴⁵ **Impacto Social:** Algo que se experimenta o se siente, en el sentido perceptual o corporal a nivel de individuo, unidad social (familia/hogar/colectividad) o comunidad/sociedad. (Véase también como Proceso de cambio social), (Vanclay, 2015).

este grupo poblacional atendido y se confrontaba frente a las teorías que el Trabajador Social traía desde el ámbito académico; los cuales son significativos y se deben comprender para reflexionar, construir y aportar conocimientos, contribuir a posibles transformaciones sociales y tener una visión clara de los fenómenos y las condiciones sociales que se presentaban alrededor de experiencia vivida en el Centro Zonal.

8.2. Ruta Metodológica de la Sistematización.

Es importante señalar que debe existir coherencia entre paradigma de investigación cualitativa, el enfoque o epistemología (Crítica) y la ruta metodológica, es decir, el paso a paso para desarrollar la sistematización. Al sistematizar desde del enfoque Crítico, implica elegir un camino, un método; sin desconocer que podemos transitar por paradigmas diferentes –si lo requiere el objeto de sistematización definido-, pero siempre manteniendo la coherencia, (Carvajal, Teoría y práctica de la sistematización de experiencias, 2007, pág. 72).

Por consiguiente, para el desarrollo de la sistematización de la práctica profesional fue pertinente aplicar la interesante metodología propuesta por Oscar Jara, quien plantea los siguientes cinco pasos:

8.2.1. El punto de partida:

Para el desarrollo de este punto se debe partir de haber vivido y participado en la experiencia, el autor recomienda llevar un registro de lo que ocurre durante la experiencia, es así como:

La práctica profesional inicio desde el momento en el que se vinculó el Trabajador Social en Formación con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar sede nacional y la Regional Cundinamarca, la cual envía la solicitud para que el estudiante quien se encuentra en 6 sexto semestre en el programa de Trabajo Social de la Universidad Minuto de Dios, José David Paez Martínez de 24 años, inicie a realizar las prácticas en el I.C.B.F. Centro Zonal

Zipaquirá; y es así como el estudiante inicia a ser parte de la entidad mediante el convenio entre la universidad y el Centro Zonal.

Realizada la gestión desde I.C.B.F sede nacional para que el estudiante desarrollara su práctica profesional; el profesional inicia hacer un reconocimiento del Centro Zonal Zipaquirá en cuanto a su misión, visión, objetivos, población beneficiaria; modelo de atención expuesto en el punto; de igual forma el estudiante recibe información del tipo de contrato o la modalidad de la práctica la cual fue Convenio por estudiante no remunerado con derecho a consignación de ARL (Administración de Riesgos Laborales) durante los 2 periodos (Febrero a Junio y de Agosto a Diciembre en el año 2016) y por último, le asignan al profesional el área de trabajo, sus funciones y horarios.

El área de trabajo de la práctica profesional fue delegado por la Coordinadora del Centro Zonal Zipaquirá; la cual fue en el área de Atención y Verificación de Derechos a niños, niñas, adolescente y familia, en los días lunes, martes y viernes de 8:00 am a 5:00 pm y dentro de las funciones del cargo se encuentran: la recepción, registro, apertura y estudio socio-familiar. Dicho estudio debía tener en cuenta varios aspectos como: la estructura y dinámica familiar, redes de apoyo, condiciones habitacionales, vinculación a salud, educación y consumo de algún tipo de alucinógeno; mediante la aplicación de técnicas y herramientas de Trabajo Social de Caso que permitían realizar diagnósticos individual, familiar o social para identificar posibles problemáticas como: maltrato intrafamiliar, abandono y trabajo infantil, casos de negligencia por parte de los adultos responsables de los niños- niñas y adolescentes y posibles abusos sexuales; que estuviese vivenciando los menores en su entorno familiar o social.

Teniendo en cuenta el estudio socio-familiar, después el profesional debía presentar un concepto desde Trabajo Social para integrarlo luego con los de las otras profesiones (Psicología y Nutrición), que eran solicitados por el defensor de familia (profesional especializado en Derecho de familia) para tomar una determinación sobre la situación real del menor en su medio familiar o social y así tomar las Medidas de Restablecimiento de

Derechos ⁴⁶ que garantizaran el bienestar y desarrollo de los niños, niñas y adolescentes en su entorno.

De igual forma, el Trabajador Social en el Centro Zonal Zipaquirá atendía las denuncias que allegan al área de Atención al usuario por parte de familias, ciudadanía e instituciones (colegios, hospitales, fundaciones etc.), ya sea por medio telefónico, electrónico o correo, escrito o presencial, en las cuales se debían proporcionar la mayor información posible como: nombres o apellidos exactos de los menores o familiares responsables, teléfonos, direcciones o lugares donde frecuenten los niños; además describir detalladamente sobre el tipo de situación problemática (maltrato intrafamiliar, abandono y trabajo infantil, caso de negligencia o posible abuso sexual) que estuviesen vivenciado el/los niño/s, niña/s y adolescente/s en su entorno familiar o social.

Luego, estas denuncias presentadas en el área de Atención al usuario se direccionaban al área de Constatación quien era la encargada de investigar de acuerdo a los datos expuestos en las mismas si eran verídicas o falsas. Si eran falsas las denuncias no se realizaban más actuaciones y se cerraba el caso, pero, si eran verídicas procedían los profesionales (Trabajadores Sociales o Psicólogos) a entregar una citación a los responsables de los menores que se encuentren en el domicilio referenciado en la denuncia; esta citación tenía como características el fondo de agua de I.C.B.F, nombre del citado según lo referido en la denuncia y del afectado, fecha y hora de la cita y lo más importante el listado los papeles (fotocopias) que debían llevar los responsables para que el Trabajador social realizara la respectiva Verificación de Derechos como: certificados médicos de medicina general y odontología, carnet de vacunas, registro civil o tarjeta de identidad, certificado académicos o de notas; para que entregaran el día que tenían la cita al Centro Zonal Zipaquirá e ingresan al Área de Verificación de Derechos de niños, niñas o adolescentes por los profesionales.

Constatada la denuncia que para este ejemplo se tomara como “verdadera” la denuncia, el área de Verificación de Derechos a niños, niñas y adolescentes, lugar específico donde la mayor parte del tiempo se desempeñó el Trabajador Social en el desarrollo sus prácticas profesionales; en este escenario el quehacer del practicante fue importante y pertinente para

⁴⁶ **Medidas de restablecimiento de derechos:** Son decisiones que toma la Autoridad Administrativa para garantizar y restablecer el ejercicio de los derechos de personas menores de edad, (Portal Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017).

llevar a cabo el proceso de Verificación de Derechos, puesto que, posee conocimientos de método de Trabajo Social de Caso⁴⁷, las técnicas e instrumentos los cuales apoyaron y fortalecieron sus intervenciones con los niños-as, adolescentes y familias, puesto que, tuvo que realizar acertadas lecturas de realidad y diagnósticos sociales los cuales a partir de este primer paso tenía que identificar las problemáticas puntuales como: maltrato intrafamiliar, abandono y trabajo infantil, casos de negligencia o posible abuso; que estuviesen vivenciando los niños y adolescentes en sus ámbitos familiares o sociales.

Para la identificación de problemáticas específicas, mediante el estudio de socio-familiar y posterior Verificación de Derechos en este caso que se encuentren Vulnerados que afectaban a los niños, niñas, adolescentes y familia en su desarrollo, el Trabajador Social durante sus intervenciones aplica el método Trabajo Social de Caso, técnicas y herramientas en los varios momentos que tiene dicho proceso, que se recuperaran y reconstruirán en el tercer punto o fase de “recuperación del proceso vivido” de la metodología planteada por Oscar Jara se reconstruirá.

El Trabajador Social en el área de Verificación de Derechos, fue pertinente dado que estaba en la capacidad de implementar el método Trabajo Social de Caso que le permitió realizar intervenciones asertivas en la elaboración de diagnósticos sociales y lectura de realidades, y posterior identificación de problemáticas específicas que encontraban vivenciando los niños, niñas y adolescentes en su medio familiar o social para su respectiva Verificación de Derechos consagrados en el artículo 52 de la ley 1098 del 2006. Sin embargo, no solamente el profesional fue importante en este ámbito laboral porque poseía herramientas para dicha intervención sino también a causa de su quehacer profesional dado que posibilita al estudiante actuar en el ámbito de las relaciones sociales ya sea a nivel individual o colectivo y además, tiene la habilidad necesaria para solventar problemáticas sociales a partir de la

⁴⁷ **El método Trabajo Social de caso**, se tomó como referencia para llevar a cabo la intervención a niños, niñas, adolescentes y familias, el cual según Patricia Kane, define como el método que estudia los datos presentados por el usuario cuando manifiesta su situación, a partir de este se realiza el diagnóstico de los datos o información aportada por el usuario, luego se analiza la naturaleza del problema y se evalúa el mismo; teniendo este diagnóstico se plantean las posibles alternativas de solución, teniendo en cuenta los recursos del usuario; define la parte final del proceso como tratamiento en donde el usuario y el Trabajador Social plantean y aplican alternativas más viables para la solución de determinada situación, (Kane, 2007).

gestión, corresponsabilidad y amplia lectura de la realidad que le permitía identificar los recursos en este caso de la familia para buscar alternativas frente a los conflictos y carencias evidenciadas en su intervención.

Debido lo anterior, la relevancia e impacto social que generó el profesional desde su quehacer en el Centro Zonal Zipaquirá en el área de Verificación de Derechos a niños, niñas, adolescentes y familia; teniendo en cuenta el método de Trabajo Social de Caso que utilizó durante las intervenciones fue bondadosa, puesto que, a partir de las mismas generó conciencia en los padres de familia frente a la importancia de asumir la responsabilidad de proteger y garantizar los Derechos de los niños, niñas y adolescentes; también fomentó el uso adecuado de las pautas de crianza e impulsó la búsqueda de alternativas desde el mismo entorno familiar para mejorar las dinámicas, condiciones económicas, habitacionales, afectivas, redes apoyo sociales y familiares; de forma que estas aportaran al desarrollo y armonía de los niños, niñas y adolescentes, y empoderamiento de las familias frente al proceso con el fin de no llevar el mismo a instancias mayores como el retiro de sus hijos del medio familiar por no ver interés en mejorar las condiciones materiales y no materiales de los menores.

Cabe mencionar, que en los casos donde se evidenciaban problemáticas como: abuso sexual y maltrato infantil, que ponían en amenaza la vida de los niños, niñas y adolescentes se tomaron las Medidas de Restablecimiento de Derechos correspondientes que ameritaban el caso, entre el Trabajador Social, nutricionistas, psicólogos y el Defensor de familia para proteger la integridad y vida de los niños/as y adolescentes en esas circunstancias, puesto que, estas problemáticas no tienen negociación ni tiempo de espera con las familias, dado que, se debe actuar inmediatamente ante la crudeza de situaciones que vivenciaban los menores en sus entornos familiares y sociales.

Para conservar y registrar la información de lo realizado en la práctica profesional como lo recomienda Jara en el planteamiento metodológico de sistematización, se llevó a cabo mediante diarios de campo y medios magnéticos (S.I.M “Sistema de Información Misional”

plataforma que utiliza el Centro Zonal Zipaquirá)⁴⁸, donde el profesional subía las actuaciones de las intervenciones realizadas a niños, niñas, adolescentes y familias.

8.2.2. Las preguntas iniciales.

Hace referencia a preguntas iniciales para sistematizar como: -¿Para qué queremos sistematizar?, -¿Qué experiencias queremos sistematizar? y -¿Qué aspectos centrales de esa experiencia nos interesa sistematizar?

- **¿Para qué queremos sistematizar la experiencia?**

La sistematización de la experiencia realizada en Centro Zonal Zipaquirá en el Área de Verificación de Derechos a niños, niñas y adolescentes; se sistematiza con el fin de aportar al método Trabajo Social de Caso y rescatar el impacto social que generó el Trabajador Social durante la intervención y atención a familias; a partir de la reflexión e interpretación de los procesos llevados a cabo con los diferentes niños-niñas, adolescentes y familias que allegan al instituto; de tal forma que los conocimientos generados en la sistematización contribuyan a nivel personal, profesional, a la entidad donde realizó la práctica, al ámbito disciplinar del Trabajo Social y a los futuros profesionales para que perciban el presente documento como una opción para mejorar y fortalecer la intervención profesional en estos escenarios.

- **¿Qué experiencia se sistematizará?**

⁴⁸ **Sistema de Información Misional** o Sistema de Registro de Entidades Contratistas y Unidades de Servicio para programas, proyectos, subproyectos y modalidades, códigos y subcódigos, que permiten la prestación de los servicios del I.C.B.F; permite registrar los datos básicos o información de los beneficiarios, (Portal Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017).

La experiencia sistematizada tiene que ver con el proceso de intervención que realizó el Trabajador Social en la Verificación de Derechos a niños, niñas, adolescentes y familias que ingresaban al sistema de atención del Centro Zonal Zipaquirá; por diversas problemáticas que vivenciaban los menores como: el maltrato intrafamiliar en todas sus manifestaciones, abandono y trabajo infantil, casos de negligencia y abusos sexuales; que se presentaban dentro del ámbito familiar y social, las cuales impedían su desarrollo.

El Trabajador Social desde el área de Verificación de Derechos realizó la recepción, registro, apertura y estudio socio-familiar en donde tiene en cuenta varios aspectos como (estructura y dinámica familiar, redes de apoyo, condiciones habitacionales, vinculación a salud y educación, consumo de algún tipo de alucinógeno y actividades familiares) para realizar un concepto desde la disciplina; el cual se integraba con los de las otras profesiones (Psicología y Nutrición) que al final eran solicitados por el defensor de familia (profesional especializado en derecho de familia) para tomar una determinación sobre la situación real del menor en su medio familiar y así tomar las Medidas de Restablecimiento de Derechos ⁴⁹ pertinentes planteadas por la entidad de forma que garanticen el bienestar de los niños-niñas, adolescentes y familia; razón por la cual se sistematizaron varios elementos que permitieron llevar a cabo los procesos de los casos que llegaban al Centro Zonal Zipaquirá.

Se sistematizó la práctica vivida en el Área de Verificación de Derechos a niños, niñas y adolescentes; en I.C.B.F Centro Zonal Zipaquirá con el fin de aportar al método T.S de Caso y rescatar el impacto social que genera el Trabajador Social durante la intervención y atención a familias, a partir de la reflexión e interpretación de todo el proceso de intervención que tuvo el profesional en el área mencionada, con cada actor social que ingresaba a la entidad la cual hacía parte de un sistema familiar el cual era dinámico, histórico, social y cultural; de igual forma se tuvo en cuenta las falencias y fortalezas que se tuvieron durante los procesos de verificación llevados a cabo con los diversos niños, niñas, adolescentes y sus familias.

⁴⁹ **Medidas de restablecimiento de derechos:** Son decisiones que toma la Autoridad Administrativa para garantizar y restablecer el ejercicio de los derechos de personas menores de edad, (Portal Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017).

8.2.3. La recuperación del proceso vivido.

Según Jara (1994), refiere que en esta fase se debe reconstruir de forma ordenada lo que sucedió, tal como sucedió clasificando la información e identificando claramente las etapas del proceso para que el lector tenga plena claridad de lo que se quiere decir, (pág 73).

En base a lo anterior, la recuperación del proceso de la práctica se tomó en los siguientes tres momentos: ingreso del profesional al Centro Zonal Zipaquirá, la asignaron del área de trabajo y sus funciones del cargo y el paso a paso de las intervenciones realizadas a niños, niñas, adolescentes y familias en las Verificación de Derechos, teniendo en cuenta el uso del método Trabajo Social de Caso, sus técnicas y herramientas para llevar acabo los procesos de los diferentes casos o denuncias; sumado a lo referido se anexaran algunos casos trabajados en la Verificación de Derechos a niños, niñas, adolescentes y familia, y se mencionaran los resultados de los procesos de forma que se refleje el impacto que genero el profesional en las familias y así llevar a cabo la siguiente fase (4. reflexión de fondo) metodológica de sistematización que posibilita reflexionar, analizar y confrontar todo lo sucedido en el proceso de intervención.

➤ Ingreso al Centro Zonal Zipaquirá, Sede correspondiente al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

La práctica profesional sistematizada se desarrolló en los semestres I y II en el año 2016 en el Centro Zonal del municipio de Zipaquirá; sede que corresponde al Sistema Nacional del Instituto de Bienestar Familiar quien desde su sede principal confirmo el convenio (ver *anexo A*) para que el estudiante desarrollara su práctica profesional. El tipo de contrato o modalidad de la práctica fue Convenio por estudiante no remunerado con derecho a consignación de ARL (Administración de Riesgos Laborales) durante los 2 dos semestres (Febrero a Junio y de Agosto a Diciembre en el año 2016), en los horarios de 8:00 am a 5:00 pm, los días lunes, martes y viernes.

A partir de lo anterior, el estudiante inicia a contextualizarse frente al Centro Zonal Zipaquirá en cuanto al objeto de intervención, la misión, visión y objetivos (ver *anexo B*) los cuales son planteados desde el I.C.B.F como políticas de la entidad a nivel nacional que se deben llevar a cabalidad en cada uno de los Centros Zonales en este caso en el de Zipaquirá en pro de la organización de la entidad e intervención con niños, niñas, adolescentes y familias, por ende, fue necesario para el practicante tenerlos en cuenta porque son lineamientos y objetivos que orientan el trabajo de los colaboradores y la institución representadas en todas la sedes que se encuentran en el país; también fue pertinente para el mismo conocer el tipo de población beneficiaria, el modelo de atención a niños, niñas, adolescentes y familias bajo el cual intervienen los funcionarios de la entidad, y sobre las áreas de trabajo o atención que se encontraban en el Centro Zonal, (ver *anexo c*).

El profesional en el área de Verificación de Derechos en el Centro Zonal Zipaquirá, trabajó y atendió a niños/as desde la primera infancia (desde la gestación hasta los 5 años), la niñez (de 6 a 11 años), adolescencia (de 12 a 17 años)⁵⁰, y las familias, que allegan al institución por diferentes problemáticas como: maltrato intrafamiliar en todas sus manifestaciones y tipos, abandono y trabajo infantil, casos de negligencia⁵¹ y abusos sexuales, que se generan alrededor del entorno familiar y social, e impidiendo el desarrollo y Garantía de Derechos de los niños/as y adolescentes.

El modelo de atención aplicado a la población intervenida es el Modelo Solidario, (expuesto a profundidad en el punto 9.3 del presente trabajo); cabe rescatar las competencias que debe adquirir el Trabajador Social para abordar a la familia desde dicho modelo.

⁵⁰ **Código de la Infancia y Adolescencia** quien determina las edades y entiende por niño o niña a la persona de (0 a 12 años), y por adolescentes a la edad entre (12 y 18 años) en el (Art 3). El CIA se expide con el fin de garantizar a los N.N.A su pleno y armonioso desarrollo integral, (Farfán & Prieto, 2017).

⁵¹ **Negligencia:** Se trata de aquellas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes que son puestas en conocimiento por las entidades que conforman el SNBF (Sistema Nacional de Bienestar Familiar), en aquellos casos en la que los NNA solicitan protección por parte del ICBF y cuando la situación la reportan los padres o cuidadores. (Portal I.C.B.F, 2017).

Competencias generales para	Competencias específicas
Comprender ecosistémicamente a la familia	1> Comprender las implicaciones del modelo solidario centrado en la familia
	2> Comprender a las familias como sistemas coevolutivos: conectar las necesidades y las tareas del ciclo vital de los miembros con las de la familia como grupo, dentro de las condiciones de su contexto sociocultural
	3> Observar y describir la dinámica familiar y de las redes de pertenencia en términos de los parámetros de vulnerabilidad-generatividad propuestos por el ICBF
	4> Hacer una lectura sistémica de los casos: conectar las pautas relacionales con los sistemas de significación y con la historia de la familia
	5> Comprender las pautas de relación de la familia con la red institucional y social donde convive
	6> Comprender e identificar los mecanismos de cambio de las familias a través del proceso de intervención: tener claras las explicaciones del cambio o del estancamiento a las que acuden
	7> Construir el sistema de ayuda: convocar a las personas e instituciones pertinentes
	8> Crear el contexto conversacional propicio: establecer contacto humano con los participantes
	9> Definir el contexto: quiénes (roles en relación con el problema), por qué, para qué estamos aquí, cómo y de qué vamos a conversar (reglas de la relación)
Conducir el proceso de atención de la familia y los sistemas involucrados	10> Identificar y diagramar los sistemas de pertenencia de la familia: elaborar genogramas o familiogramas, mapas de red, cartografía social, etc.
	11> Analizar contextualmente la demanda del sistema consultante
	12> Generar información relevante sobre el problema y las soluciones intentadas
	13> Connotar positivamente a los distintos actores, el problema y los intentos de cambio
	14> Conducir conversaciones reflexivas con todos los participantes
	15> Reconocer las cualidades, habilidades y recursos de los consultantes en función del cambio deseado
	16> Construir junto con los consultantes una nueva visión del problema, que sea prospectiva y centrada en los recursos de la familia y de su red
	17> Formular estrategias complejas de intervención, incluyendo todos los parámetros de vulnerabilidad-generatividad y a todos los actores del sistema de pertenencia social e institucional
18> Identificar los recursos técnicos, institucionales y sociales necesarios para que la estrategia sea viable y prever los mecanismos requeridos para activarlos	

Cuadro 10. Competencias para abordar a la familia dentro del Modelo Solidario en el Centro Zonal.

➤ **Asignación al profesional del área de trabajo y sus funciones.**

El Trabajador Social en formación desarrolló su práctica profesional en el área de Verificación de Derechos que de acuerdo al artículo 52 del Código de la Infancia y la Adolescencia, procede en todos los casos que sean necesarios en donde se estén vulnerado los derechos del menor y consiste en la verificación del estado de cumplimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en cuanto: (i) salud física y psicológica; (ii) estado de nutrición y vacunación; (iii) inscripción en el registro civil de nacimiento; (iv) ubicación de la familia de origen; (v) estudio del entorno familiar y la identificación tanto de elementos

protectores como de riesgo para la vigencia de los derechos; (vi) vinculación al sistema de salud y seguridad social; (vii) vinculación al sistema educativo, (Portal Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017).

El área de Verificación de Derechos de I.C.B.F. Centro Zonal Zipaquirá, se encuentra conformada por un equipo técnico integrado por profesionales de distintas disciplinas como Psicólogos, Trabajadores Sociales, Nutricionistas y defensores de familia (especializado en Derecho) quienes mediante un estudio socio-familiar; teniendo en cuenta lo metodológico, técnicas y herramientas, el modelo Solidario de Atención aplicadas a la población beneficiada propuesto en los lineamientos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y una cuidadosa lectura de la realidad en la que se encontraban los menores y sus familias, permitieron identificar las carecías, problemáticas o situaciones que hacían que no se tuviese adecuadas dinámicas y desarrollo familiar, los cuales desembocaban o conllevaban a maltrato intrafamiliar, abandono y trabajo infantil, casos de negligencia y abusos sexuales; alrededor de la estructura familiar pero en especial sobre los niños, niñas y adolescentes; a quienes se les amenazaba y vulneraba sus derechos constantemente.

En esta área tanto los Defensores de Familia (especializado como sus equipos interdisciplinarios) consideran que la verificación de la garantía de derechos, no obstante de ser una actuación fundamental, es una responsabilidad compartida entre los miembros de la Defensoría, por lo cual quien lidera el proceso de Verificación de Derechos no es el Defensor de Familia, sino en la mayoría de los casos uno o varios miembros del equipo interdisciplinario que presentan ante el Defensor dicha verificación, (Portal Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017).

Dentro de las funciones que tenía el Trabajador Social en el área de Verificación de Derechos a niños, niñas, adolescentes y familias, se encuentran:

<p>Funciones del Trabajador Social dentro del área de Verificación de Derechos a niños, niñas, adolescentes y familia.</p>	<p>Características de las funciones.</p>
---	---

<p>Registro y apertura.</p>	<p>Esta función consiste en atender las denuncias que llegan al área de Atención al usuario por parte de familias, ciudadanía e instituciones (colegios, hospitales, fundaciones etc.), ya sea por medio telefónico, electrónico o correo, escrito o presencial, en las cuales se deben proporcionar la mayor información posible como: nombres o apellidos exactos de los menores o familiares responsables, teléfonos, direcciones o lugares donde frecuenten los niños; además describir detalladamente sobre el tipo de situación problemática (maltrato intrafamiliar, abandono y trabajo infantil, caso de negligencia o posible abuso sexual) que este vivenciado el/los niño/s, niña/s y adolescente/s en su entorno familiar o social.</p>
<p>Estudio socio-familiar.</p>	<p>El estudio socio-familiar se realiza mediante técnicas como: las entrevistas semi-estructuradas a familias y observación directa; y uso de herramientas como: genogramas, ecomapa y diarios de campo. En el estudio socio-familiar tuvo en cuenta varios aspectos como estructura y dinámica familiar, redes de apoyo, condiciones habitacionales, vinculación a salud y educación, consumo de algún tipo de alucinógeno y actividades familiares.</p>
<p>Recepción de documentos</p>	<p>La recepción de documentos que realiza Trabajador Social, corresponde a todos los documentos solicitados en la citación que se hace a los responsables de los menores para verificar que se esté garantizando los Derechos de los niños- niñas o adolescentes, en cuanto a accesos a salud, educación y recreación si es posible, cabe aclarar que estos certificados y constancias deben ser actuales.</p>
<p>Realizar diagnósticos sociales.</p>	<p>El profesional debe estar en capacidad de realizar diagnóstico sociales a partir de la lectura de realidad que se lleva a cabo con las familias para su posterior identificación de problemáticas específicas como: maltrato intrafamiliar, abandono y trabajo infantil, casos de negligencia de los adultos responsables o posible abuso sexual, que estuviesen vivenciando los menores en su entorno familiar o social.</p>
<p>Elaboración de conceptos desde la disciplina e integrales con los psicólogos y nutricionistas.</p>	<p>La elaboración del concepto desde Trabajo Social parte del estudio socio-familiar, recepción de documentos para verificar el cumplimiento y garantía de Derechos de los niños, niñas y adolescentes en su medio familiar y social, y diagnóstico social; lo cual posibilitaba al practicante realizar un concepto de lo evidenciado dentro de la familia.</p>

	Dicha elaboración del concepto desde Trabajo Social se integraba con los de las otras profesiones (Psicología y Nutrición), que eran solicitados por el defensor de familia (profesional especializado en Derecho de familia) para tomar una determinación sobre la situación real del menor en su medio familiar o social y así tomar las Medidas de Restablecimiento de Derechos que garantizaran el bienestar y desarrollo del menor en su entorno.
--	--

Cuadro 11. Funciones del Trabajador Social dentro del área de Verificación de Derechos a niños, niñas, adolescentes y familia.

- **Momentos en las intervenciones realizadas a niños, niñas, adolescentes y familias durante la Verificación de Derechos,** (ver *anexo C*).

El Centro Zonal Zipaquirá pertenece al I.C.B.F (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar); en esta sede se atienden denuncias que llegan al área de Atención al usuario por parte de familias, ciudadanía e instituciones (colegios, hospitales, fundaciones etc.), ya sea por medio telefónico, electrónico o correo, escrito o presencial, en las cuales se deben proporcionar la mayor información posible como: nombres o apellidos exactos de los menores o familiares responsables, teléfonos, direcciones o lugares donde frecuenten los niños; además describir detalladamente sobre el tipo de situación problemática (maltrato intrafamiliar, abandono y trabajo infantil, caso de negligencia o posible abuso sexual) que este vivenciado el/los niño/s, niña/s y adolescente/s en su entorno familiar o social.

Luego, estas denuncias o peticiones eran presentadas en el área de Atención al usuario, allí se registraban y hacia su apertura (ver *anexo D*) para su posterior direccionamiento al área de Constatación quien era la encargada de investigar de acuerdo a los datos expuestos en las mismas si eran verídicas o falsas. Si eran falsas las denuncias no se realizaban más actuaciones y se cerraba el caso, pero, si eran verídicas procedían los profesionales (Trabajadores Sociales o Psicólogos) a entregar una citación (ver *anexo E*) a los responsables de los menores que se encuentren en el domicilio referenciado en la denuncia; esta citación tenía como características el fondo de agua de I.C.B.F, nombre del citado según lo referido en la denuncia y del afectado, fecha y hora de la cita y lo más importante el listado los papeles

(fotocopias) que debían llevar los responsables para que el Trabajador Social realizara la respectiva Verificación de Derechos como: certificados médicos de medicina general y odontología, carnet de vacunas, registro civil o tarjeta de identidad, certificado académicos o de notas; para que entregaran esta documentación al profesional de Trabajo Social el día que tuviesen la cita en el Área de Verificación de Derechos de niños, niñas, adolescentes y familia.

A partir de lo referido, cuando las familias cumplen la citación para el proceso de Verificación de Derechos a niños, niñas y adolescentes, es ahí cuando se da inicio a dicha intervención y se desarrolla la misma en varios momentos o fases que a continuación se mencionaran:

Momentos o fases del proceso de Verificación de Derechos a niños, niñas, adolescentes y familia.	Características y particularidades.
1. Contextualización de la familia frente al proceso.	En el primer momento de la intervención mediante el proceso de Verificación de Derechos, el Trabajador Social aborda a la familia o responsables del niño, niña o adolescente y se presenta ante ellos, les explica el procedimiento de la misma, de forma que la familia se contextualice y estén en disposición de llevar a cabo la gestión.
2. Abordaje individual del niño, niña o adolescente.	Dado lo anterior, el profesional abordaba a los niños, niñas y adolescentes de primeras personalmente, por medio de una entrevista semi estructurada en la que le solicitaba datos e información personal como: edad, actividades diarias, vínculos a grupos sociales e instituciones, además se preguntaba al niño/a o adolescentes si poseía o había iniciado consumo de algún tipo de SPA (Sustancias Psicoactivas) y así mismo vida sexual, con el fin resaltar el cuidado y responsabilidad que se debe tener en estos aspectos biológicos del ser humano; y por último, el profesional indagaba de manera hábil y acertada acerca de la situación problemática que se encontrara vivenciando el menor en su contexto familiar o social; de forma que no se afectara y se sintiera en confianza el niño para que expresara todo lo que realmente sentía y vivía en su entorno.

<p>3. Abordaje de la familia. Estudio socio-familiar.</p>	<p>Luego, el profesional se reúne nuevamente con el menor y los miembros de la familia o responsables; y mediante el uso de técnicas como la entrevista semi estructurada, observación directa y herramientas como: el genograma (ver <i>anexo G</i>), ecomapa, las preguntas para llevar a cabo la entrevista y el cuadro de vulnerabilidad⁵²; iniciaba el Trabajador Social ampliar la información para realizar el diagnóstico social y lectura de la realidad en la cual se encontraba inmerso el menor.</p> <p>A medida que indagaba y entrevistaba a la familia y al niño, niña o adolescente en torno a temas como: Estructura familiar (contempla aspectos de la organización tales como tamaño, roles y jerarquías); dinámica relacional (interacción entre miembros de la familia); condiciones habitacionales en las que se tiene en cuenta aspectos como: actividad laboral que ejercía cada integrante de la familia en ese momento para cubrir sus necesidades básicas, características de la vivienda y servicios públicos en la cual conviven, acceso a salud, nivel socioeconómico y educativo que posee cada integrante de la familia del menor; iba contrastando la información referida por el menor en el segundo momento. Esta información brindada por la familia genera un perfil socio-familiar el cual se ingresa al S.I.M (Sistema Misional Institucional), (ver <i>anexo F</i>).</p>
<p>4. Recepción y revisión de certificados y constancias.</p>	<p>Después de la información y contextualización brindada por la familia, el Trabajador Social revisa todos los documentos solicitados en la citación para verificar que se esté garantizando los Derechos a los niños- niñas o adolescentes, en cuanto a accesos a salud, educación y recreación si es posible; cabe aclarar que estos certificados deben ser actuales.</p>
<p>5. Elaboración de diagnósticos familiar.</p>	<p>Este diagnóstico surge a partir de la lectura de realidad que se lleva a cabo con las familias para su posterior identificación de problemáticas Específicas como: maltrato intrafamiliar, abandono y trabajo infantil, casos de negligencia o posible abuso sexual, (ver <i>anexo H</i>).</p>
<p>6. Elaboración de conceptos desde Trabajo Social e integración del mismo con las valoraciones de Psicología y Nutrición.</p>	<p>Terminada la intervención por el momento del Trabajador Social, el niño pasa valoración Nutricional y Psicología para su respectiva verificación; razón por la cual se realiza un concepto desde la disciplina del practicante y se integra con los de Psicología y Nutrición, de manera que se convierta en un concepto integral, para convertirse en un argumento en la toma de la medida de restablecimiento de derechos de niños, niñas, adolescentes y familia, (ver <i>anexo I</i>).</p>

⁵² **Cuadro de perfil de vulnerabilidad y generatividad:** El Lineamiento Técnico de Atención e Inclusión a la Familia menciona parámetros de abordaje al sistema familiar cuya evaluación simultánea permitiría ubicar a la familia en el continuo de Vulnerabilidad-Generatividad, (Portal I.C.B.F, 2017).

7. Toma de medida de Restablecimiento de Derechos	Por último, se reúnen todas las disciplinas (Trabajo Social, Nutrición y Psicología) y cada una expone su concepto o diagnóstico frente a la situación de la demanda o caso para hacer un informe integral y tomar las medidas pertinentes de Restablecimiento de Derechos ⁵³ con el Defensor de familia, especializado en Derecho, (ver <i>anexo J</i>).
--	---

Cuadro 12. Momentos o fases del proceso de Verificación de Derechos a niños, niñas, adolescentes y familia.

8.2.3.1. Técnicas y herramientas utilizadas en las intervenciones.

Se presentara una conceptualización de las técnicas y herramientas empleadas en el desarrollo de Trabajo Social de Caso a niños-niñas, adolescentes y familias en el Centro Zonal Zipaquirá. Las técnicas y herramientas utilizadas durante las intervenciones realizadas en la práctica fueron: La Observación directa, Entrevista semiestructurada y Visita domiciliaria.

Técnicas de intervención.

❖ Entrevista familiar.

De acuerdo con Quintero (2007), la entrevista familiar es “una técnica directa que exige como mínimo la interacción y la comunicación de dos personas, con un propósito claramente definido. Es utilizada para recoger información, observar el comportamiento y las reacciones

⁵³ **Medidas de restablecimiento de derechos:** Son decisiones que toma la Autoridad Administrativa para garantizar y restablecer el ejercicio de los derechos de personas menores de edad, (Portal Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017).

de una persona o familia, obtener datos concretos sobre circunstancias particulares, completar la comprensión de las actitudes y los sentimientos del solicitante de los servicios profesionales y convertirse en un proceso de soporte para el cambio, (pág. 54).

Se desarrolla como una conversación, donde quien entrevista hace preguntas, y otras personas, llamadas entrevistados, responden. Requiere de un espacio físico adecuado para realizarla, con un componente de privacidad que posibilite la comunicación abierta y espontánea, siempre respaldada por el referente teórico y metodológico del entrevistador, facilitador o terapeuta, de acuerdo con el caso, (Quintero, 2007, pág. 54).

❖ **La visita domiciliaria**

Esta técnica, según Chadi (2005), consistente en un proceso de encuadre, reconstrucción conjunta de la situación problema y construcción de alternativas en conjunto entre el profesional y el usuario, cuenta con una posibilidad aún mayor de ampliar la información, a través de la observación directa del ambiente familiar en su espacio vital. La visita domiciliaria trasciende las limitantes de la entrevista institucional para abordar elementos contextuales mediante la entrevista y la observación. De acuerdo con González (2003), “En el despacho los clientes adoptan una actitud defensiva, en el domicilio, es el profesional el que adopta una actitud defensiva mientras los anfitriones se sienten en su ambiente, más cómodos y relajados al saberse en su ‘terreno’”. Además, Gaviria (1995) expone que el encuentro en el domicilio evita hacer preguntas que se responden espontáneamente por el mero afán comunicativo de los visitados y por la propia información que aporta la observación del ambiente, (Chadi, 2005)

También es una oportunidad natural para el intercambio espontáneo de experiencias y de relatos con toda la familia. La visita posibilita abandonar la parafernalia burocrática de la oficina que encorseta la actuación profesional. La visita se puede hacer de manera concertada o no, ésta última permite que se evalúe el contexto sin que el mismo sea alterado o modificado por la familia, se procura un acercamiento real a las condiciones de vida de la familia: el aseo y organización de la vivienda, las rutinas de los integrantes del grupo familiar, la división de roles, manejo de pautas de crianza y la autoridad, personas que comparten la vivienda, tipos de relaciones y demás elementos que aporten a la consolidación del concepto social.

Además, la visita domiciliaria dentro del ejercicio del profesional de Trabajo Social contribuye:

- ✓ Complementación, verificación o contrastación de la información compartida por la familia durante la valoración inicial.
- ✓ Conoce condiciones en que habita la niña, el niño o adolescente que puedan tener injerencia en su situación de derechos.
- ✓ Observa la dinámica relacional en el medio familiar.
- ✓ Evidencia la interacción de la niña, el niño o adolescente con su familia en presencia de personas extrañas.
- ✓ Conoce elementos idiosincrásicos de la familia.
- ✓ Evidencia el acceso a servicios públicos básicos.
- ✓ Detecta factores de riesgo ambiental y/o social del entorno.

En todo caso el profesional debe realizar la verificación y contraste de la información aportada por la familia a través de la entrevista a la red social próxima (personas que compartan la vivienda, a miembros de la comunidad, instituciones del entorno como colegios, hogares infantiles, policía, establecimientos comerciales e incluso el lugar de trabajo y/o posibles empleadores), siempre y cuando no exista certeza en el diagnóstico y se requiera ampliar, cortejar o verificar información.

❖ **La Observación.**

Acción de observar, mirar detenidamente, en el sentido del investigador es la experiencia, es el proceso de mirar detenidamente, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación. La observación significa también el conjunto de cosas observadas, el conjunto de datos y conjunto de fenómenos. En este sentido, que pudiéramos llamar objetivo, observación equivale a dato, fenómeno, hechos (Pardinas, 2005, pág. 89).

La observación es directa cuando el investigador forma parte activa del grupo observado y asume sus comportamientos; recibe el nombre de observación participante. Cuando el observador no pertenece al grupo y sólo se hace presente con el propósito de obtener la información (como en este caso), la observación, recibe el nombre de no participante o simple, (Ruiz, 2012).

En la investigación social la observación de fenómenos sociales, señala Pardinás, (2005) son las conductas humanas, conducta quiere decir una serie de acciones o de actos que perceptiblemente son vistos u observados en una entidad o grupos de entidades determinados. Esas acciones o actos ocurren siguiendo una secuela que aparece repetida con las mismas características en otras entidades de esa clase; la información y la comunicación ha elegido entre las conductas humanas aquellas que transmiten un mensaje de un individuo o grupo de individuos a otro individuo o grupo de individuos, en todos los casos, las observaciones, los datos, los fenómenos son las conductas que transmiten o reciben un mensaje, (Ruiz, 2012).

En conclusión la observación permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos.

Herramientas de intervención a niños, niñas, adolescentes y familias.

❖ El genograma.

Una definición expuesta por Quintero (2007), refiere que es un instrumento una representación gráfica para estudiar la estructura, funcionamiento y ciclos familiares; proporciona información sobre los miembros de la familia y sus relaciones durante al menos tres generaciones, visualiza nombres, edades, reagrupaciones familiares, y el flujo del proceso emocional a través de las generaciones, e indica los enlaces genéticos y/o hereditarios. Simboliza a todos los miembros según sexo, edad y lazo de parentesco, a través de tres, cuatro o más generaciones. Informa sobre relaciones genealógicas, principales eventos familiares, ocupaciones, pérdidas (muertes), migraciones, identificación, asignación de roles y, en general, el tipo de intensidad de las interacciones, estableciendo la conexión inter e intrageneracionalmente, (Quintero, 2007, pág. 72).

La importancia de este instrumento radica en la facilidad para la organización de la información y la construcción de la historia socio familiar a través de la entrevista. En consecuencia se resalta del instrumento que:

- ✓ Permite identificar patrones transgeneracionales de crianza, demarcada por el contexto cultural en que crecieron los miembros de la familia, la idiosincrasia, y los eventos disruptivos y significativos a nivel individual y familiar.
- ✓ Grafica las relaciones entre la totalidad de los integrantes del sistema familiar.
- ✓ Recoge la mayor información posible durante la entrevista del profesional y el miembro de la familia, además es susceptible de retroalimentación constante, (Quintero, 2007).

❖ **Ecomapa.**

El ecomapa dibuja al individuo y a la familia en su espacio de vida, representando en forma dinámica el sistema ecológico que rodea al familiar: las conexiones importantes, los límites intrasistémicos, los conflictos, los recursos, las carencias, además de la naturaleza e intensidad de las relaciones familiares con los sistemas externos, o sea en sus relaciones con el suprasistema, la sociedad, y/o con otros sistemas, (Segovia, s,f).

Por su parte, Suarez (2015), menciona “el instrumento permite Identificar los recursos de apoyo social extrafamiliares ausentes y o presentes, que pueden ser de utilidad en situaciones de crisis en la familia, de una manera rápida y sencilla, por tratarse de un método de recolección de datos practico y versátil; y detectar las carencias por las que está pasando la familia, con la finalidad de trabajar en su fortalecimiento”.

❖ **Cuaderno de notas.**

El cuaderno de notas es en el que se hace el registro de los hechos más significativos de una actividad profesional (en Trabajo Social), puede comprender datos como: fechas,

nombres, domicilios, símbolos, es decir, aquello que por ser significativo, no podemos permitirnos la posibilidad de que se olvide, (Pérez y Alcaraz, 2015).

❖ **Diario de Campo.**

También recibe el nombre de cuaderno de trabajo, se elabora en forma individual y en él se registran todos los hechos, fenómenos, situaciones y acciones percibidas y/o ejecutadas en la comunidad a lo largo de nuestra participación en ella. Se registra: hora, clima y ubicación. Se describe todo lo que se observe en el lugar, tanto desde el punto de vista físico como social, y la forma de actuar del equipo de trabajo y de la población que integra a la comunidad, (Pérez y Alcaraz, 2015).

Se debe asentar lo que se hizo, cómo, quiénes participaron, tanto de los miembros del grupo de investigación como de las personas de la comunidad o de otras instancias, dinámica que se dio, resultados y en caso necesario, obstáculos que dificultaron la acción.

También el diario de campo puede contener datos de ubicación, tales como fecha, hora y lugar; objetivo del trabajo de ese día; descripción, relato objetivo y cronológico de los acontecimientos, acciones y fenómenos suscitados en el orden que fueron sucediendo, y comentarios personales, opiniones, puntos de vista e interpretaciones de lo anotado en la descripción, (Pérez y Alcaraz, 2015).

❖ **Informe Social.**

Texto escrito en el que él o la trabajadora social presentan los datos relacionados con la historia social y situación actual de la (s) personas, realizando una interpretación y apreciación de los mismos, destinadas a fundamentar y proponer la acción transformadora a partir de los conocimientos científicos. El informe social es una técnica de actuación profesional que integra distintas dimensiones de una práctica compleja en la que se prioriza la transformación de los conflictos y/o necesidades sociales de las personas que concurren a los servicios sociales, (Pérez y Alcaraz, 2015).

❖ **Reportes o actuaciones, en los procesos con familias, individuos etc.**

Sirven para informar de una cuestión en especial o de un tiempo específico, ya sea en relación con el desempeño del investigador o del equipo de trabajo durante la acción; de los resultados de alguna gestión, de los avances de un programa, de las actividades efectuadas, etcétera.

Generalmente los reportes se elaboran de manera descriptiva, relatando lo que se desea dar a conocer; contribuye ampliar o profundizar la información sobre algún aspecto que es preciso de detallar con mayor amplitud, (Pérez y Alcaraz, 2015).

❖ **Guía de entrevista.**

- ✓ Se trata de un listado de aspectos a considerar durante la entrevista, según su objetivo y tipo de persona a la que se está entrevistando.
- ✓ Se elabora antes del interrogatorio, y en ella no se registran preguntas sino que se anotan los temas que deben ser abordados durante la entrevista.
- ✓ Este instrumento debe de aprenderse de memoria con el objeto de no hacer preguntas directas, sin embargo, el término entrevista debe ser revisado para interrogar en aquellos aspectos que no han sido tratados por el entrevistado o que lo fueron de manera superficial, (Pérez y Alcaraz, 2015).

Cabe aclarar que cuando se requiere realizar varias entrevistas por la abundante información que se necesita obtener, es posible tener presentes los temas que no fueron suficientemente abordados para completar en sesiones subsecuentes. La guía debe plantear al inicio aspectos generales y después los más personales, con el propósito de irse ganando la confianza del informante.

Por otra parte, es oportuno señalar que el investigador es quien guía la entrevista, por lo tanto, debe de hacer pregunta general que de pauta a que el entrevistado conteste lo que se desea conocer, e ir encauzándolo cuando se salga del tema, esto da la oportunidad de cubrir la guía son necesidad de hacer preguntas aisladas, (Pérez y Alcaraz, 2015).

8.2.4. La reflexión de fondo.

En esta fase según Oscar Jara refiere, que se debe analizar, interpretar críticamente, confrontar las experiencias vividas junto con las teorías y comprender todos los factores claves de la experiencia, (pág. 74)

Trabajo Social desde su génesis ha centrado su objetivo en el desarrollo social, la satisfacción de necesidades y mejoramiento de calidad de vida de las personas quienes se encuentran inmersas en un contexto social; mediante la asistencia de múltiples escenarios de acción, actuaciones e intervenciones que lleva a cabo. Según Nora Aquín refiere que Trabajo Social⁵⁴, es una profesión que orienta su intervención a la atención de necesidades (materiales y no materiales) de personas, familias, grupos y poblaciones que tienen dificultades para la reproducción de su existencia, promoviendo su vinculación con instituciones públicas y privadas que disponen o pueden crear satisfactores, (Aquín, 2017, pág. 3), por lo tanto, la disciplina cumple un papel importante dentro de la sociedad, dado que, atiende las necesidades (materiales y no materiales) individuales y colectivas, mediante la búsqueda de alternativas en los diferentes escenarios en los que se desenvuelve para buscar aquellos satisfactores que mejoren la calidad de vida del ser humano.

En la actualidad, la disciplina supone al Trabajador Social ir más allá de la asistencia de satisfactores los cuales no se deben desconocer, pues, son uno de los factores que posibilitan esa anhelada calidad de vida que busca el ser humano. Por consiguiente, en las intervenciones el profesional debe reconocer a los saberes, valores, creencias, intereses y aspiraciones, como sus configuraciones culturales firmemente ligadas a la definición y significado individual y colectivo de los problemas sociales y a las posibilidades de que los actores sociales participen dentro de las alternativas de solución para la generación de mejores condiciones de vida, (CONETS, 2008)⁵⁵. Estos planteamientos frente a la acción hacen que la intervención del Trabajador Social se redefina sobre lo social en los ámbitos público y privado, tal como se

⁵⁴ La definición ha sido tomada del Proyecto de Investigación “Dimensión Formal y Dimensión Real de las Prácticas Escolares: Un Acercamiento Diagnóstico”. Universidad de Sonora, Escuela de Trabajo Social, México, abril de 1990 y se le han introducido algunas modificaciones, (Aquín, 2017).

⁵⁵ CONETS (Consejo Nacional para la Educación en Trabajo Social), (CONETS, 2008).

evidencio en la práctica profesional realizada en el Centro Zonal, porque, desde la intervención que se realizaba en este campo muchas veces se percibía lo social desde las necesidades, carencias materiales y los conflictos que se generaban en las familias.

El campo de la familiar dentro del Trabajo Social ha tomado fuerza, lo que ha conllevado que su intervención por parte del profesional se piense en términos de análisis, comprensión y atención desde diferentes enfoques y teorías. Por tal motivo, la intervención desde el área de Verificación de Derechos a niños, niñas, adolescentes y familia, en el Centro Zonal Zipaquirá; parte desde un enfoque sistémico de la familia que se centra en la comprensión de sus dinámicas, estructura, condiciones sociales- económicas y problemáticas, conflictos o contradicciones que se presentan; de manera que esta posición posibilita una construcción conjunta entre profesional y la familia, de alternativas que potencien la garantía de Derechos y aporten a la disminución de factores de riesgo que afecten el desarrollo de los niños, niñas y adolescentes.

La familia “no solo se constituye por vínculos jurídicos o de consanguinidad, sino que puede tener un sustrato natural o social a partir de la constatación de una serie de relaciones de afecto, de convivencia, de amor, de apoyo y solidaridad, que son configurativas de un núcleo en el que rigen los principios de igualdad de derechos y deberes para una pareja, y el respeto recíproco de los derechos y libertades de todos los integrantes”⁵⁶, (Portal Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017).

Para el abordaje familiar desde el área de Verificación de Derechos a niños, niñas, adolescentes y familia en el Centro Zonal Zipaquirá y a nivel de I.C.B.F se propone el modelo de atención solidario el cual tiene su base en la teoría de sistemas, esta propone que se analice la totalidad del sistema familiar y no sus particularidades, pues existe una interdependencia entre los subsistemas, es decir, el profesional para su intervención a familia tiene que ir más allá de construcciones culturales frente a lo que es el desarrollo y buen vivir para que pueda en primera instancia realizar conceptos sociales que no solamente se enfoque en necesidades materiales – socio económicas o condiciones habitacionales, sino desde su interacción con la

⁵⁶ La sentencia T-572 de 2009 retoma la Sentencia del Consejo de Estado del 2 de septiembre de 2009 con radicado 17997, EXP. 1995-1951.

familia se analice la capacidad de continuidad en la construcción de solidaridades de todos los integrantes o miembros de la familia, de esta manera es posible entender y percibir las diversas problemáticas que presentan en el medio familiar los cuales atentan y vulneran los Derechos de los niños, niñas y adolescentes; de ahí la importancia de conceptualizar la familia como un sistema dinámico, cambiante y multifacético que no permite reduccionismos, estigmas sociales o prejuicios individuales del profesional para su análisis, comprensión e interpretación, pues, desde su abordaje depende las decisiones y Medidas Restablecimiento que se tomen desde de la entidad lo cual puede generar impactos y cambios positivos o negativos en las familias.

La rigurosidad en la lectura del sistema familiar por el profesional de Trabajo Social depende de varias condiciones, dentro de las cuales podemos destacar: la capacidad de utilizar el método de Trabajo Social de Caso no como el único método que permite realizar un abordaje de la familia durante el proceso de Verificación de Derechos a niños, niñas y adolescentes, sino como un método que se puede articular con el de Trabajo Social de Grupo y Comunidad, puesto que, la familia es un grupo que se interrelaciona en la sociedad y eso implica ubicarla en un contexto social; diseñar herramientas de recolección de información adecuadas que le permitirá sistemáticamente formular conclusiones y recomendaciones del caso.

También, en la habilidad del Trabajador Social en observar, analizar e interpretar un hecho social, como los casos que allegaban a la entidad ya fuesen por maltrato intrafamiliar, abandono y trabajo infantil, casos de negligencia o posible abuso sexual que estuviesen vivenciando los menores en su entorno familiar o social; la autoevaluación del quehacer e impacto que genera el profesional en las vidas de la familia y la actualización permanente del conocimiento como instrumento necesario para dotar de sustento teórico los conceptos emitidos en las intervenciones, dado que, los niños, niñas, adolescentes y familias desarrollan dinámicas, cambios y formas de pensar de acuerdo al contexto social en el que se encuentren. Por ende, la base teórica, empírica y epistemológica posibilita asertivas lecturas de la realidad para su posterior diagnóstico social que direccionan al profesional plantear objetivos con las familias para atender las problemáticas que presenten y así mismo garantizar los Derechos de los niños, niñas y adolescentes, se están amenazados o vulnerados.

7.2.5. Los puntos de llegada.

En este último paso metodológico propuesto por Jara, se formulan las conclusiones estas son las principales afirmaciones y aprendizajes personales, profesionales, teóricos y prácticos que surgen del proceso que en la medida posible se deben comunicar y elaborar productos o contribuciones que sirvan como soporte, ya sea a la institución o a futuras experiencias, (Carvajal, 2007, pág. 74).

La sistematización de la experiencia vivida del profesional realizada en el Área de Verificación de Derechos a niños, niñas y adolescentes en el I.C.B.F Centro Zonal Zipaquirá, fue importante dado que desde el Enfoque critico- reflexivo facilito llevar a cabo todo un “proceso de acción y reflexión transformadora: a partir de su práctica social para organizarla y recopilarla, y realizar un proceso de interpretación y comprensión que va de lo descriptivo a lo reflexivo de forma rigurosa para obtener conclusiones teóricas y enseñanzas prácticas” (Cifuentes, 1999, pág. 49).

Dado lo anterior, la presente investigación teórica – practica como objetivo general se planteó en “Sistematizar la práctica realizada en el Área de Verificación de Derechos a niños, niñas, adolescentes y familia; en el Centro Zonal Zipaquirá con el fin de hacer aportes al método T.S de Caso y rescatar el impacto social que genera el Trabajador Social durante la intervención y atención a familias”, para responder al objetivo general referido se desarrolló tres objetivos específicos los cuales arrojaron varios resultados.

Respecto al primer objetivo específico que consistió en “**recopilar y organizar toda la información de la experiencia vivida en la práctica profesional desarrollada en el área Verificación de Derechos a niños, niñas, adolescentes y familia**”, en donde se tomó como fuente las experiencias y vivencias del estudiante durante toda su práctica profesional generó como resultados:

- La recopilación y organización del proceso de vinculación e ingreso a la entidad del Trabajador Social en formación, porque, es un primer momento importante dado que

se tuvo que tramitar y gestionar este espacio de práctica para poder desarrollarla allí de manera que es una información a tener en cuenta porque posiblemente se convertirá en una de las tantas opciones y campos laborales que tiene la disciplina.

- Se logró realizar una contextualización del Centro Zonal Zipaquirá frente a las políticas (misión, visión y objetivos) que se imparten desde el I.C.B.F Sede Nacional para su cumplimiento en dicho Centro; así mismo se tuvo en cuenta su lugar geográfico, cobertura y la población con la que se trabaja. Estos elementos permiten al Trabajador Social situarse en un lugar específico y a partir de esta información decidir si este campo de acción responde a sus intereses profesionales y personales.
- Se sistematizó, todas las fases del proceso de Verificación de Derechos a niños, niñas, adolescentes y familias; desde el momento que ingresaba las denuncias por parte de la comunidad, familiares o instituciones refiriendo algún tipo de problemática como: maltrato intrafamiliar, abandono y trabajo infantil, caso de negligencia o posible abuso sexual que estuviese vivenciando los menores en su entorno; citación de los responsables de los niños y adolescentes; contextualización del proceso a las familias, abordaje de los menores y la familia o responsables; estudio socio-familiar; revisión de documentación certificaciones y constancias; elaboración de diagnóstico social y concepto desde Trabajo Social que se integra con las valoraciones de las otras disciplinas.
- Se logra recopilar las técnicas y herramientas del método de Trabajo Social de Caso aplicadas durante las intervenciones del profesional a niños, niñas, adolescentes y familias.

La reflexión de la experiencia y posteriores aportes al fortalecimiento del método Trabajo Social de Caso aplicado por el profesional en las intervenciones a niños, niñas, adolescentes y familias que ingresaban a la entidad por diversas problemáticas, surgen del ejercicio descriptivo y de recolección de información de todo lo que aconteció alrededor de la práctica que se organiza para priorizar las categorías análisis y reflexiones donde se destacan para llevar a cabo el mismo los actores involucrados (las familias y profesionales) sus dinámicas y roles, la recuperación del proceso de Verificación de Derechos, el bagaje teórico

que sustenta y orienta las intervenciones del profesional a familias y que se confrontan o retroalimentan con los conocimientos procedentes de la realidad social. que aportan al metodo de Caso, pues, Carvajal (2007) menciona que la sistematización tiene un carácter transformador, dado que, “no sistematizamos para informar de lo que sucede y seguir haciendo lo mismo, sino para mejorar, enriquecer y transformar nuestras prácticas sociales” (pág. 31).

Por ende, en cuanto al segundo objetivo específico que radica en **“Reflexionar sobre la práctica profesional realizada en el área de Verificación de Derechos de niños, niñas, adolescentes y familias que ingresan al Centro Zonal Zipaquirá, con el fin de fortalecer el método de Trabajo Social de Caso aplicado en las intervenciones”** deja como resultados las siguientes reflexiones y aportes:

- El área de Verificación de Derechos a niños, niñas, adolescentes y familias, en la cual el practicante intervino con las familias; fue un campo de acción importante para el profesional dado que le permitió poner en práctica y acudir a conocimientos teóricos y metodológicos como: el método Trabajo Social de Caso con sus técnicas y herramientas que oriento la intervención y facilito los estudios socio-familiares, diagnósticos sociales y tratamiento o paso a seguir que se plasmaban en los conceptos que se realizaban desde la disciplina y que se trabajaban conjuntamente entre el equipo interdisciplinar y las familias. De igual forma se tuvo que dirigir el Trabajador Social a varios marcos referenciales relacionados con las generalidades de las familias, Derechos Humanos y del niño, pautas de crianza y sobre la niñez y adolescencia, que posibilitaron abordarlas de manera acertada
- Dada la importancia que tuvo el área de Verificación de Derechos a niños, niñas, adolescentes y familias, dentro del proceso de los mismos implica que los Trabajadores Sociales quienes ofrecen atención a esta población específica que acude a la entidad por poseer problemáticas sociales; se haga necesario estar actualizándose conceptual y metodológicamente para intervenir dado que la sociedad como las familias son dinámicas y cambiantes.
- Se apporto en el fortalecimiento del método Trabajo Social de Caso, en la medida que el profesional tuvo conciencia de la importancia del uso del mismo cuando

interactuaba con los niños/as, adolescentes y las familias, quienes ingresaban a la entidad con determinadas problemáticas como: maltrato intrafamiliar, abandono y trabajo infantil, casos de negligencia o posible abuso sexual que estuviesen vivenciando los menores en su entorno familiar o social; todos estos casos hacían que el profesional muchas veces cayera en la repetición mecánica de los procedimientos y uso del método sin hallar nuevas motivaciones y sentido real de su intervención; de ahí surge la pertinencia de la sistematización, porque, implicó al profesional recolectar todos los elementos, teóricos, metodológicos y experiencias, dentro de las que se encuentran el método sus técnicas y herramientas, de manera que lo llevaron a reflexionar sobre su quehacer profesional en este campo de intervención y el uso real que le está a todo lo disciplinar suministrado por la academia, pues de ahí, se reconoce los beneficios, carencias y posibles limitaciones del método durante su aplicación, teniendo en cuenta que el éxito y transformaciones dentro del ámbito familiar o social de los niños, niñas y adolescentes depende de la manera como aborde a las familias desde los conocimientos previos y la ética profesional que posee el Trabajador Social.

Por último, respecto al tercer objetivo específico que tiene como fin **“Dar a conocer los aprendizajes, resultados e impactos generados por el Trabajador Social en formación de la experiencia vivida en Centro Zonal Zipaquirá en la Verificación de Derechos de niños, niñas y adolescentes y familias”** como resultados ofrece:

- La presente sistematización como producto disciplinar y práctico es oportuno en el ámbito profesional, puesto que, es una herramienta de difusión para otros profesionales en formación que se encuentren desarrollando la práctica o ya estén laborando en I.C.B.F, atendiendo y solventando problemáticas o realidades similares como las que allegan los niños, niñas adolescentes y familias, al Centro Zonal Zipaquirá; de esta forma puedan aprender de esta experiencia permitiéndoles tener una guía que los instruya para que no cometer y a la par favorecer para que el proceso de los próximos estudiantes no inicie desde ceros, sino partan de la idea de que hay trabajos de sistematización como el presente que surgen de la relación entre la teoría y lo empírico como fuente de conocimiento y reflexión; para que en este sentido

contribuya colectivamente al mejoramiento y enriquecimiento del Trabajador Social dentro del ámbito disciplinar y práctico.

- La relevancia e impacto social que generó el profesional desde su quehacer en el Centro Zonal Zipaquirá, teniendo en cuenta el método de T.S de Caso que utilizó durante las intervenciones permitieron:
 - ✓ A nivel de los niños-as y adolescentes, una mayor visibilización por parte de los profesionales de la entidad, sensibilización sobre sus derechos y cualificación de las acciones de restitución.
 - ✓ A nivel de las familias; conciencia en los padres y madres frente a la importancia de asumir la responsabilidad de proteger y garantizar los derechos de sus hijos, con uso adecuado de pautas de crianza, reconocimiento de las vulnerabilidades de sus hijos-as, conocimiento de los derechos y deberes, sensibilización sobre los vínculos afectivos protectores de la vida y reconocimiento de sus responsabilidades como adultos en el cuidado de los niños -as y adolescentes.
 - ✓ De igual forma el Trabajador Social propicio e impulso a la familia en la búsqueda de alternativas desde el mismo entorno para mejorar la dinámica familiar, a través de redes de apoyo con instituciones, organizaciones sociales, puesto que, la responsabilidad de los niños-as y adolescentes son la familia, el estado y la sociedad civil como refiere la constitución política Colombiana .

9. MARCO METODOLÓGICO DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.

La Sistematización entendida según, Puerta⁵⁷ (1989), es fundamentalmente es un proceso de conocimiento no necesariamente investigación estricta, pues, es una modalidad que procura hacer una conceptualización a partir de las prácticas. Se fundamenta en la acción: pero no se agota en ella, porque, la trasciende, es decir, la eleva, la toma como objeto de saber; para tratarla, analizarla, comprenderla y elaborarla en un nivel cualitativamente distinto a una simple descripción. De este modo la sistematización vuelve al mundo de las experiencias con formulaciones que pueden servir para conocer mejor los problemas o necesidades sociales atendidas, los aportes metodológicos, técnicos, instrumentales; así como las interacciones entre los usuarios y los agentes de la promoción social, (Ayllón, 2001, pág. 3).

Dado lo anterior, es pertinente recopilar el método Trabajo Social de Caso, técnicas y herramientas que permitieron en primera instancia intervenir durante la práctica profesional desarrollada en el Centro Zonal Zipaquirá en Verificación de Derechos a niños-niñas, adolescentes y familias para su posterior diagnóstico y alternativas de solución de las problemáticas evidenciadas; y en segunda instancia a partir de la recopilación metodológica aplicada en la práctica que posibilita la sistematización lograr reflexionar, analizar, comprender y trascender todos los conocimientos aplicados y adquiridos durante la intervención social llevada a cabo en el contexto mencionado.

9.1. Método Trabajo Social de Caso.

El método Trabajo Social de caso se tomó como referencia para llevar a cabo la intervención a niños, niñas, adolescentes y familias, el cual según Patricia Kane, define como el método que estudia los datos presentados por el usuario cuando manifiesta su situación, a

⁵⁷ **Puerta Zapata, Antonio.** “Concepto de Sistematización”. En: Revista Colombiana de Trabajo Social. CONETS.1992. Pg.41.

partir de este se realiza el diagnóstico de los datos o información aportada por el usuario, luego se analiza la naturaleza del problema y se evalúa el mismo; teniendo este diagnóstico se plantean las posibles alternativas de solución, teniendo en cuenta los recursos del usuario; define la parte final del proceso como tratamiento en donde el usuario y el Trabajador Social plantean y aplican alternativas más viables para la solución de determinada situación, (Kane, 2007).

Según Kane en su trabajo “The method of casework” caracteriza el método Trabajo Social de Casos en cuatro pasos fundamentales:

- e. Estudio de todos los hechos presentados por el usuario.
- f. Diagnóstico de los hechos, es decir, ¿cuál es el problema?
- g. Planteamiento de lo que se puede hacer, para la solución del problema, a la luz de los hechos y de los recursos internos del cliente y de la comunidad.
- h. Tratamiento que hace referencia a lo que el cliente y el Trabajador Social (orientador), conjuntamente se enfrentan para la solución de una problemática, (Kane, 2007).

Ampliando esta definición, Moix (1991) precisa el Trabajo Social con casos “como un método de ayuda basado en un cuerpo de conocimientos, en la comprensión del cliente y de sus problemas, en el empleo de técnicas aplicadas, que trataran de ayudar a la gente a ayudarse a sí misma”. En este concepto, según el autor, se combinan dos elementos básicos: por un lado los psicológicos, y por el otro los sociales, definiéndolo como un método psicosocial, (Fernández, 2008, pág. 36).

En síntesis de las definiciones de Trabajo Social con casos se podría establecer las siguientes características descriptivas del mencionado término:

- ✓ Es una metodología para comprender la personalidad del usuario, sus necesidades y los recursos existentes en la situación problemática.
- ✓ Facilita el desarrollo personal.
- ✓ Esta influido por un contexto institucional – burocrático.

- ✓ Es un fenómeno complejo, variante, dinámico, sistemático y evolutivo, fundamentando en la propia naturaleza humana adaptativa.
- ✓ Es un proceso de apoyo sistematizado.
- ✓ Es una relación profesional.
- ✓ Es un proceso de asesoramiento, información e intervención.

Según todas estas definiciones se podría decir que el Trabajo social de casos es un proceso sistematizado de intervención del Trabajador Social ante una situación individual o familiar de necesidad, que moviliza diversos recursos personales e institucionales con el objetivo de transformar la realidad de la persona, asegurándole como ciudadano sus derechos sociales. (Fernández, 2008, págs. 36, 37).

El trabajo de intervención con individuos o casos por parte del profesional, se expresó en el proceso de Verificación de Derechos a niños, niñas y adolescentes, en donde realizo funciones como: la recepción, registro, apertura y estudio socio-familiar en donde tuvo en cuenta varios aspectos como estructura y dinámica familiar, redes de apoyo, condiciones habitacionales, vinculación a salud y educación, consumo de algún tipo de alucinógeno y actividades familiares para realizar un diagnóstico social e identificar problemáticas como: maltrato intrafamiliar, abandono y trabajo infantil, casos de negligencia de los adultos responsables o posible abuso sexual, entre otros; específica que estuviese vivenciando los menores en su entorno familiar o social y por último, conferir un concepto desde la disciplina de Trabajo Social el cual se integraba con los de las otras profesiones (Psicología y Nutrición) y que eran solicitados por el defensor de familia (profesional especializado en Derecho de familia) para tomar una determinación sobre la situación real del menor en su medio familiar o social y así tomar las Medidas de Restablecimiento de Derechos⁵⁸ que garanticen el bienestar y desarrollo del menor en su entorno.

⁵⁸ **Medidas de Restablecimiento de Derechos:** Son decisiones que toma la Autoridad Administrativa para garantizar y restablecer el ejercicio de los derechos de personas menores de edad, (Ley 1098 de 2006, artículo 53).

9.2. Modelo Solidario de Atención aplicado por I.C.B.F.

Se entiende que las familias están en la capacidad de elaborar estrategias para superar los problemas, buscando aprovechar el aprendizaje que se obtiene dentro de determinada situación para aplicarlo en el futuro. Es así como el modelo solidario tiene como fundamento analizar e intervenir al grupo familiar teniendo en cuenta todas sus partes y unidades por igual: integrando y acogiendo de igual forma componentes y finalidades específicas del modelo Psicosocial, dado que ambos van de la mano por un mismo objetivo específico, con claridad que el modelo solidario es la base fundamental en el funcionamiento interno del Centro Zonal Zipaquirá que corresponde al Sistema Nacional de Bienestar Familiar.

Este modelo tiene unas características específicas para el trabajo y acompañamiento con las familias, entendiéndose como una unidad de análisis y de intervención de la misma, además involucra los contextos afines de supervivencia de los individuos; cuenta con valores predominantes como la protección de la vida en corresponsabilidad para los individuos, la solidaridad entendida como ideal para llegar a la convivencia del desarrollo individual y colectivo, generando así inclusión respetando la diversidad del contexto, condición que permite la evolución de los mismos, (Portal I.C.B.F, 2017).

Por otro lado, se relaciona la función de la Centro Zonal como entidad protectora integral de la familia para así lograr superar la condición de vulnerabilidad con la función de la familia, teniendo en cuenta que esta debe proteger a todos sus miembros en corresponsabilidad con el Estado y la sociedad, a la vez se refleja un tipo de analogía generada entre la familia, Estado y la sociedad evidenciada como una relación horizontal demostrada en la colaboración, reciprocidad y corresponsabilidad, (Portal I.C.B.F, 2017).

9.3. Enfoque Sistémico Familiar.

Viscarret (2007), compila los modelos y paradigmas epistemológicos sobre los cuales se ha fundamentado la acción profesional desde Trabajo Social, entre los que se encuentra el

concepto de ‘sistema’, cuyas características –sin pretender profundizar en ello– son las de totalidad, en tanto que el sistema “tiene una naturaleza orgánica, de tal forma que una acción que produzca cambio en una de las partes del sistema producirá cambios en el resto de las partes del sistema [...] y un objetivo, en cuanto a que todo sistema tiene una meta fijada y común en sí mismo”. El mismo autor, citando a Luhman (s.f.), menciona la capacidad de auto referencia de los sistemas, observando que “estos llevan en sí mismos la diferencia con respecto a su entorno, [convirtiéndose] en autorreferente, en tanto que como sistema, incluye en sí mismo el concepto de entorno y autopoiético en el sentido de que el sistema elabora desde sí mismo su estructura y los elementos de que se compone”.

Así mismo, Viscarret menciona que “un sistema está integrado por.

[...] límites (fronteras que separan al entorno del sistema), estructura (regulaciones de diversos tipos de interacciones que se dan entre los componentes del sistema), jerarquía (los sistemas son complejos y están integrados por subsistemas más pequeños), elementos (los sistemas se componen de objetos y procesos), transformación (los sistemas son transformadores⁵⁹ de entradas en salidas), regulación (de las interacciones entre componentes, manejados de alguna manera para que los objetivos de sistema se realicen), retroalimentación (recogida de información sobre efectos que ha tenido su actuación en su entorno, para adaptar sus procesos internos para que su actuación y los efectos de la misma se encuentren dentro de los límites deseados y cumplan con los objetivos definidos), diferenciación (en sistemas complejos las unidades especializadas desempeñan funciones especializadas), equifinalidad (los resultados finales se pueden lograr con diferentes condiciones iniciales y de maneras diferentes), entropía (proceso relacionado con la tendencia natural de los objetos a caer en un estado de desorden), homeostasis (equilibrio dinámico entre los elementos del sistema, [que tiene] una tendencia a adaptarse con el fin de alcanzar un equilibrio interno frente a los cambios externos del medio ambiente)”, (Viscarret, 2007).

⁵⁹ **Transformación.** “Entre las entradas se pueden incluir informaciones, actividades, una fuente de energía, conferencias, lecturas, materias primas, etc., lo que recibe el sistema es modificado por este de tal modo que la forma de la salida difiere de la forma de entrada”. (Pág. 264).

En estrecha relación, Viscarret menciona el modelo de intervención social sistémico de Pincus y Minahan (1973), en donde se ha observado que, en la permanente búsqueda de un modelo de atención unitario en Trabajo Social, una de las referencias ha sido especificar los sistemas en los cuales se realiza la intervención profesional, entre los que se encuentran los sistemas naturales, que incluyen a los grupos de interacción inicial y fundamental humana como la familia, los amigos, los vecinos, los compañeros de trabajo, los sistemas formales, referentes a la pertenencia del sujeto como miembro de una organización, asociación o grupo comunitario, y los sistemas sociales, en los que se ubican las instituciones con las que el sujeto interactúa directa o indirectamente, como la escuela, el hospital, entre otras.

Un aporte importante para configurar las relaciones e interacciones entre los sistemas, lo retoma de las redes sociales que “constituyen el marco relacional ampliado de los sistemas familiares” (Chadi, 2005. Pág. 69); en este punto, Mónica Chadi, Trabajadora Social especialista en Terapia Familiar, menciona que en la intervención socio-familiar en ocasiones es necesaria la activación de las redes extensas en proporción con las situaciones multiproblemáticas de las familias, considerando tres niveles en las redes de la persona:

- Redes sociales primarias: integran los vínculos personales de un individuo. Son sus uniones más estrechas; de allí surge su denominación de lazos. Ellas están conformadas por la familia, la familia ampliada, los amigos y el vecindario.
- Redes secundarias forman parte del mundo externo familiar: Sus relaciones son próximas a las redes primarias, pero ocupan lugares más periféricos respecto de estas. En ellas encontramos: los grupos recreativos, las relaciones comunitarias, religiosas, las laborales y de estudio.
- Redes institucionales: no obedecen a un orden natural de inclusión. Se accede a ellas por necesidades específicas que las tramas primarias no pueden satisfacer. Como integrantes básicos se mencionan la escuela, los sistemas de salud y el sistema judicial⁶⁰.

⁶⁰ Véase *Familias y Tratamiento Familiar: Un desarrollo técnico-práctico*. Si bien el texto se refiere explícitamente a la Terapia Familiar, la identificación de la problemática durante la evaluación situacional de los sujetos es parte fundamental en todo proceso de intervención de Trabajo Social, por cuanto permite la elaboración de hipótesis y la articulación del saber técnico-científico con la realidad multiproblemáticas de un grupo social, conjugando un amplio entramado de posibilidades para su resolución sistémica. Será necesario tener en cuenta los límites entre lo terapéutico y lo investigativo, referentes a la intencionalidad profesional en la entrevista y a la oportunidad de participación del sujeto en la construcción del problema de investigación.

Es necesario abordar a manera de repaso la teoría de sistemas en tanto que es uno de los insumos en los que se basa el modelo de atención rector del instituto, Casas (1994) en su obra titulada Antología de Familia y Terapia Familiar Sistémica expone que la Teoría Sistémica:

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL ENFOQUE SISTÉMICO DE FAMILIA.
1.- Se centra en el paciente no en solitario sino en su contexto social primario, LA FAMILIA.
2.- Énfasis en la conducta real, al otorgársele relevancia a la comunicación e Interacción dentro de la familia.
3.- La conducta real tiene lugar en forma observable en el presente más que en el pasado; en lo anterior o en lo inferido.
4.- Considera la conducta problemática en relación con su contexto inmediato. Así, se pasa de la búsqueda de cadenas lineales causa-efecto a un punto de vista cibernético-sistémico: la comprensión y explicación de cualquier segmento determinado de conducta mediante su colocación en un sistema organizado de conducta más amplio y en funcionamiento efectivo que comporta la utilización generalizada de retroalimentación y de esfuerzo recíproco.
5.- Cree menos en las carencias individuales, pues se centra en la forma en que un sistema está organizado o como funciona erróneamente, (Portal Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017).

Cuadro 13. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL ENFOQUE SISTÉMICO DE FAMILIA.

10. CONCLUSIONES

CONCLUSIONES PROFESIONALES.

- El planteamiento del problema fue resuelto a través de la sistematización la cual permitió identificar los aportes que hace Trabajador Social desde su quehacer profesional a partir del uso del método Trabajo Social de Caso en los procesos de Verificación de Derechos a niños, niñas y adolescentes, que realizo en I.C.B.F. Centro Zonal Zipaquirá y la relevancia e impacto social que genero su intervención.
- La implementación del método Trabajo Social de Caso proporciono bases para realizar el diagnóstico inicial en el área de Verificación de Derechos a niños-as, adolescentes y familias en el Centro Zonal Zipaquirá, para luego tomar las medidas de restablecimiento y garantía de derechos, dado que, el método permitió identificar, analizar y contextualizar el perfil del menor en su medio familiar y social, teniendo en cuenta que la vulneración de Derechos es una problemática que se genera de acuerdo a dinámicas y condiciones socio económicas particularidades; que afectan el desarrollo y armonía familiar.
- La sistematización fue y será una alternativa para construir conocimiento en Trabajo Social y en general para varias disciplinas de las Ciencias Sociales, porque, viabilizo articular conocimientos previos que se adquieren en la academia como: métodos, técnicas, herramientas, enfoques, modelos, enfoques y entre otros elementos teóricos que direccionan y orientan el accionar del profesional para intervenir en la realidad social.
- La sistematización de la práctica profesional fue enriquecedora, dado que, me permitió fortalecer los conocimientos previos que debo poseer para intervenir ya sea en trabajo con casos, grupos o comunidades y así mismo, reflexionar frente al ejercicio y desempeño como Trabajador Social en el trabajo realizado con niños, niñas, adolescentes y familias.

- Es importante que la retroalimentación que se dio con otros profesionales (psicólogos, nutricionistas y abogados) en el área de Verificación de Derechos a niños, niñas, adolescentes y familias, fue muy enriquecedora porque, permitió fortalecer y orientar la intervención y conocimiento frente a las familias, de la misma manera se logro mejorar las actuaciones con la población participante implementando temas como el de Deberes, Derechos, Pautas de crianza y responsabilidad de todos los integrantes de la familia en la búsqueda por aportar al desarrollo de este sistema social.
- Se hace necesario que al momento de intervenir desde Trabajo Social ya sea en Caso, Grupo o Comunidad, indague y realice una revisión teórica de los métodos y metodologías para tener mayor claridad de la ruta que se llevara a cabo en el desarrollo de procesos de intervención con el fin de abordar problemáticas sociales que presenten, tomando una postura que permita generar alternativas acorde a los mismos y conjuntamente entre los actores implicados y el profesional, de manera que el accionar del mismo genere impacto en la población tratada.
- Como profesionales es imperioso desarrollar habilidades que permitan un desempeño adecuado en todas las intervenciones que se realicen ya sea desde el método de Caso, Grupo o Comunidad, técnicas y herramientas metodologías adecuadas para cada caso por lo que es importante resaltar que todos los procesos son diferentes debido a el contexto y las dinámicas que presenta la cada persona a nivel individual como colectivo.
- El Trabajo Social es una ciencia que va más allá de la filantropía y la caridad; sin desmeritar que estos fueron sus pilares en el surgimiento de la misma en sus inicios y que con las reconfiguraciones que tiene la disciplina fue desarrollando conocimientos epistemológicos, métodos y técnicas que permitieran aportar a la disminución del sufrimiento humano mediante procesos sociales donde se tiene en cuenta los sujetos como actores fundamentales para la solución de problemáticas sociales y el profesional se convierte en un puente u orientador para la resolución de dichas problemáticas o carencias, de manera que esto posibilita a todos los actores sociales y profesionales ir más allá de la filantropía y la caridad.

CONCLUSIONES PERSONALES.

- Durante el transcurso de la carrera y la realización de la práctica profesional en el Centro Zonal Zipaquirá, aprendí a desarrollar y utilizar habilidades comunicativas al interactuar con niños, niñas, adolescentes y familias; así mismo con mis compañeros de trabajo, de manera que me permitió desenvolverse mejor en el ámbito social, familiar y laboral.
- Las prácticas profesionales en I.C.B.F me permitieron reconocer las carencias que poseen las familias las cuales desenlazan en problemáticas sociales como: maltrato, negligencia, abuso sexual, abandono y trabajo infantil; que en determinado momento son duras atender pero gratificantes al llevar a cabo todo un proceso, porque, hubo familias que mostraron interés por superar sus dificultades y se esforzaban por querer ser mejores, dejando de lado el dolor y los malos momentos, a partir del reconocimiento de sus fortalezas y valores.
- No es fácil como profesional y desligarme del todo frente a lo que soy y he vivido como sujeto, pues, muchas veces en las intervenciones realizadas a niños, niñas, adolescentes y familias, me atravesaron dado que en determinado momento de la niñez pase por situaciones donde vulneraron mis Derechos.
- Durante las intervenciones aprendí a nivel personal que cada familia tiene un contexto social, cultural, dinámicas sociales y formas de percibir; lo cual no implica generar prejuicios sino como profesional debo estar en la capacidad de interpretar y comprender aquellos factores que no deja estar en armonía y desarrollo a las familias; de ahí una acertada intervención.
- Por último, la experiencia sistematizada me transformo a nivel personal, dado que, estuve en mi niñez bajo I.C.B.F y viví todo un proceso en el mismo; de ahí la práctica profesional me hizo tener más tacto durante las intervenciones a niños, niñas, adolescentes y familias. De manera que logre hallarle sentido y motivación a las intervenciones; mediante el esfuerzo y buen trabajo a conciencia pues

atender a esta población requiere de compromiso y responsabilidad para llevar a buen término los procesos llevados en los distintos casos con las familias.

11. BIBLIOGRAFÍA.

- Agnes, H. (1985). *HISTORIA Y VIDA COTIDIANA*. MEXICO: GRIJALBO.
- Carvajal, A. (2007). *Teoría y práctica de la sistematización de experiencias*. Santiago de Cali: Universidad del Valle.
- Chadi, M. (2005). *Familias y tratamiento familiar: un desarrollo técnico-práctico*. Buenos Aires: Espacio.
- Cifuentes, R. M. (1999). *La sistematización de la práctica del Trabajo Social*. Argentina: Lumen.
- CONETS. (2008). *Marco de fundamentación conceptual en Trabajo Social*. Bogotá
- Constitución Política de Colombia 1991*. (2008). Colombia: Atenea.
- El programa de Cero a Siempre se constituye como una de las estrategias del Gobierno Nacional. (2 de Septiembre de 2014). *Periodismo Publico* .
- Fernández, T. (2008). *Trabajo Social con Casos*. España: Alianza.
- Kane, P. (2007). *Método de Trabajo Social Individual*.
- Kisnerman, N. (1997). *PENSAR EL TRABAJO SOCIAL, Una introducción desde el construccionismo*. Buenos Aires: Lumen.
- Pillcorema, E. (2013). “*TIPOS DE FAMILIA ESTRUCTURAL Y LA RELACIÓN CON SUS LÍMITES*”. Ecuador : Universidad de Cuenta .
- Quintero, Á. (2007). *Diccionario especializado en Familia y Género*. Buenos Aires: Lumen.
- Ruth, T. (2001). *Violencia familiar, Trabajo Social e intitucion* . Buenos Aires: Paidós.

- Umbarila, P. (2013). *Fundamentos de Trabajo Social*. Bogotá: Uniminuto.
- Uparela, L. D. (2010). *Módulo dinámica familiar*. Medellín: Programa Medellín Solidaria.
- Viscarret. (2007). *Modelos y metodos de intervencion en Trabajo Social*. España : Editorial Alianza.

WEBGRAFÍA.

- Aquín, N. (10 de Mayo de 2017). *Escuela de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Córdoba*. Obtenido de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ckG03Z_13qIJ:aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/pluginfile.php/17783/mod_folder/content/0/pl_000138_A_CERCA_DEL_OBJETO_DEL_TRABAJO_SOCIAL.doc%3Fforcedownload%3D1+&cd=4&hl=es-419&ct=clnk&gl=co
- Ayllón, R. (Octubre de 2001). *Universidad Pontifica Catolica de Perú*. Obtenido de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-017-109.pdf>
- Carrillo, M. (2004). *Universidad de Antioquia*. Obtenido de <http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/154/1/Sistematizaci%C3%B3nExperienciaGrupoInvestigaci%C3%B3n.pdf>
- Centro familia*. (16 de Mayo de 2017). Obtenido de http://www.ucn.edu.co/virtualmente_old/padres-de-familia/centrofamilia/Pautas-crianza.aspx
- *Consejería Presidencial para la Primera Infancia*. (3 de Mayo de 2017). Obtenido de <http://www.deceroasiempre.gov.co/QuienesSomos/Paginas/QuienesSomos.aspx>
- *Corte Constitucional Colombiana*. (10 de Mayo de 2017). Obtenido de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2003/c-271-03.htm>

- Hernández, E. (28 de Septiembre de 2007). *Portal I.C.B.F.* Obtenido de <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/Descargas1/nuevoLineamientosTInclusin-AtencionFamilias.pdf>
- Manrique, M. (2005). *CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS Y NIÑAS*. Bogotá: Unicef.
- Martínez, B. (1 de Mayo de 2017). *Humanium ONG*. Obtenido de <http://www.humanium.org/es/declaracion-1959/>
- Molina, D. (2010). *Desarrollo integral: niños, niñas, adolescentes y familia*. . Pereira: Diario del Otun. Obtenido de <http://www.mineducacion.gov.co/observatorio/1722/article-254728.html>
- *Portal I.C.B.F.* (14 de Marzo de 2017). Obtenido de http://gsa.icbf.gov.co/search?requiredfields=&q=negligencia+definicion+&btnG.x=0&btnG.y=0&btnG=Buscar&site=Sitio_Web&client=ICBF_FrontEnd_EX&output=xml_no_dtd&proxystylesheet=ICBF_FrontEnd_EX&proxyreload=1&sort=date%3AD%3AL%3Ad1&entqrm=0&oe=UTF-8&ie=UTF-8
- Portal Instituto Colombiano de Bienestar Familiar*. (7 de Abril de 2017). Obtenido de <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/EiInstituto>
- Ruiz, M. (2012). Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial Sinaloense. Un estudio de caso. *Tesis de grado*. Mexico. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/index.htm>
- *Zipaquirá*. (26 de Marzo de 2017). Obtenido de <http://www.zipaquiraturistica.com/zipa/index.php/es-ES/historia>

12. ANEXOS

TABLA DE ANEXOS.

	Pg.
A. Carta del convenio de la práctica profesional.....	127
B. Políticas internas del Centro Zonal Zipaquirá.....	129
C. Fases del proceso de Verificación de Derechos.....	130
D. Formato de recepción y registro de denuncias o peticiones.....	131
E. Formato de citación a familias o responsables de los niños, niñas y adolescentes....	132
F. Registro del perfil socio-familiar al S.I.M (Sistema Misional Institucional).....	133
G. Elaboración de genograma familiar.....	134
H. Diagnostico Social de un adolescente.....	135
I. Concepto o valoración desde Trabajo Social.....	136
J. Medidas de Restablecimientos de Derechos a niños, niñas y adolescentes.....	137

Anexo A. Carta del convenio de la práctica profesional.



República de Colombia
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
 Cecilla de la Fuente de Lleras
Regional Cundinamarca
Grupo de Asistencia Técnica



Bogotá D.C 4 de Febrero de 2016

Señores
UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS
 Oficina CENTRO PROGRESA
 Bogotá

Asunto: Información Practicas joven JOSE DAVID PAEZ Primer Semestre 2016

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en desarrollo del programa "Proyecto de Vida", apoya con la financiación de la matrícula a los jóvenes con declaratoria de adoptabilidad e interesados en continuar estudios superiores, que ha de permitirles asumir la vida en forma autónoma, independiente, productiva y sostenible una vez egresen del programa.

Teniendo en cuenta que el joven JOSE DAVID PAEZ, identificado con cedula de ciudadanía No. 1015430189 de Zipaquirá, estudiante de SEXTO SEMESTRE de Trabajo Social, actualmente vinculado al Programa Proyecto de Vida, dentro de su proceso académico se tiene programada PRACTICA PROFESIONAL I, durante el PRIMER SEMESTRE DE 2016. De acuerdo a lo anterior, me permito informar que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar apoya la realización de las prácticas profesionales del joven en mención en el CENTRO ZONAL ZIPAQUIRA POR EL TERMINO DE 4 MESES.

Dentro de las funciones que el joven realizara se encuentran las siguientes.

ACTIVIDAD 1. Apoyo en entrevistas sociales en domicilio y análisis del contexto familiar Aplicando y analizando cartografías familiares, sociales y de redes para obtener mayor información sobre el niño, niña o adolescente y Consignar en la historia de atención del niño, niña y adolescente los resultados de las acciones emprendidas con recomendaciones para el restablecimiento de derechos.

ACTIVIDAD 2 Apoyo en la aplicación de cartografías familias, sociales y de redes para obtener mayor información sobre los niños, las niñas, adolescentes

CII 53 # 6-07/11 - Teléfono: 4377630 ext.
 41006
 Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co



Certificado
 No. 5C3830-1



Certificado
 No. LP096-1



República de Colombia
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
 Cecilia de la Fuente de Lleras
Regional Cundinamarca
Grupo de Asistencia Técnica



y sus familias y avanzar en el desarrollo de los procesos de restablecimiento de derechos a cargo

ACTIVIDAD 3. Apoyo en entrevistas a niños, niñas y adolescentes, con los padres, familias sustitutas o personal de la institución según sea el caso para fortalecer el seguimiento al proceso de atención

ACTIVIDAD 4. Apoyo en asesoría, orientación social a las familias, a los niños, niñas y adolescentes, que acudan al Centro Zonal de conformidad con los lineamientos técnico administrativos establecidos por el ICBF.

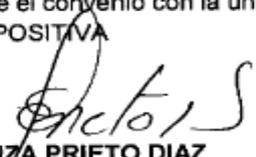
ACTIVIDAD 5. Apoyo en la verificación del estado de cumplimiento de la garantía de derechos de los niños, las niñas y los adolescentes desde el área social efectuando el registro de las actuaciones en el Sistema de Información vigente en la entidad, así como en la Historia de Atención Integral, manteniendo actualizados los seguimientos e intervenciones en cumplimiento de lo requerido en lineamiento técnico de cada modalidad

ACTIVIDAD 6: Apoyo en la elaboración de conceptos integrales sobre la verificación del estado de cumplimiento de derechos de los niños, niñas o adolescentes, que solicitados por la Autoridad competente del ICBF y de otras entidades para casos de niños, niñas y adolescentes ubicados en los municipios de jurisdicción del Centro Zonal respectivo, o como resultado de verificación de peticiones y/o denuncias interpuestas ante el ICBF.

ACTIVIDAD 7. Apoyo en el proceso de Intervención Social con niños, niñas, adolescentes y miembros de familia o red vincular de apoyo, elaborando y registrando la entrevista de valoración inicial, plan de intervención, los informes del avance de la evolución del proceso y el informe de resultado del proceso de atención al momento del egreso de esta modalidad.

Una vez se firme el convenio con la universidad se procederá a la afiliación del joven a la ARL POSITIVA

Atentamente,


ANA ESPERANZA PRIETO DIAZ
 Coordinadora Grupo de Asistencia Técnica
 ICBF Regional Cundinamarca

Elaboró: Sandra Velasquez P

Cll 53 # 6-07/11 - Teléfono: 4377630 ext.

41006

Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080

www.icbf.gov.co

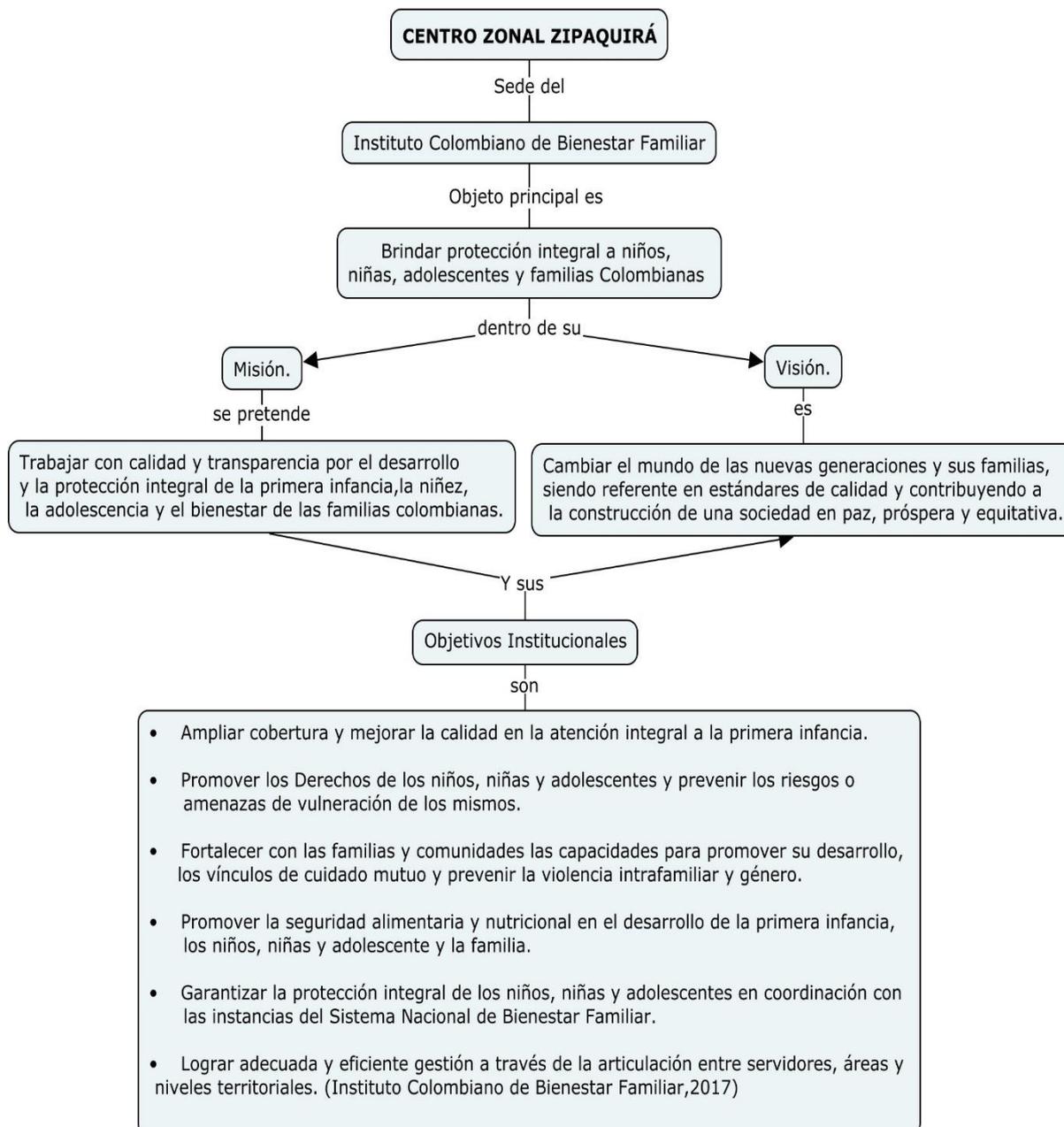


Certificado
 No. SC5830-1

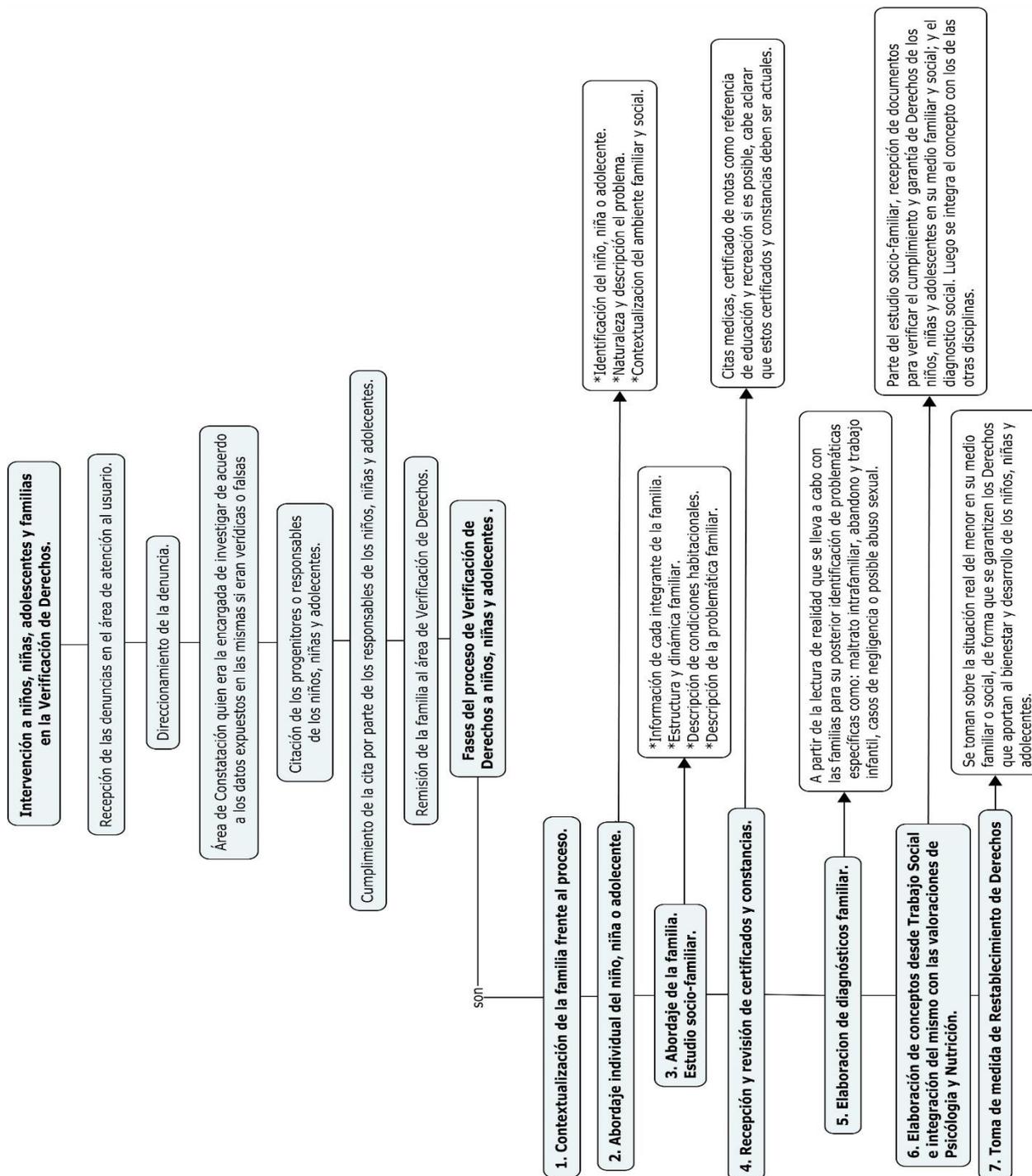


Certificado
 No. 0496-1

Anexo B. Políticas internas del Centro Zonal Zipaquirá.



Anexo C. Fases del proceso de Verificación de Derechos a niños, niñas. Adolescentes y familia.



Anexo D. Formato de recepción y registro de denuncias o peticiones.

 BIENESTAR FAMILIAR	HISTORIA DE ATENCIÓN	Departamento/Regional					
		Municipio					
		C. Zonal		Comisaría		Inspección	
		Denominación:					
		No. de Petición:		Fecha de apertura Petición: DD/MM/AAAA			

1. INFORMACIÓN DEL PETICIONARIO

Canal de comunicación: Telefónico Presencial Escrito Virtual Buzón

Motivo de petición: _____

Tipo de peticionario:

Pers. Jurídica Aut. Civil Aut. Militar/policial Aut. Judicial Aut. Relig Pers. Natural Anónimo

Otro _____

Si el peticionario no es una persona natural o un anónimo:

Nombre de entidad: _____ Correo electrónico _____

No. de oficio o diligencia: _____ Fecha del oficio o diligencia: DD/MM/AAAA Cargo: _____

Nombre(s) y apellido(s) funcionario: _____

Si el peticionario es una persona natural diferente de anónimo

Nombre(s) y apellido(s) de la persona: _____

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

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

Datos de residencia o ubicación del peticionario

País: _____ Departamento: _____ Municipio: _____

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

Señales particulares de ubicación: _____

2. PERSONA O FAMILIAR DE CONTACTO

Igual al numeral No. 1 Si No

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

Residencia: País: _____

Departamento: _____ Municipio: _____

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

Señales particulares de ubicación: _____

Anexo E. Citación a familia o responsables de los niños, niñas y adolescentes.



República de Colombia
 Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
 Cecilia De la Fuente de Lleras
 Regional Cundinamarca
 Centro Zonal Zipaquirá



23.10.200

BOLETA DE CITACION VERIFICACIÓN DERECHOS

Zipaquirá, _____ MOTIVO: VERIFICACIÓN DE DERECHOS

Señor(a): _____

Sírvase comparecer en el **I.C.B.F. Centro Zonal Zipaquirá situado en la calle 7º 1- 80 Barrio la Concepción en la ciudad de Zipaquirá** con el fin de adelantar diligencias de orientación con un profesional, relacionado con los derechos fundamentales de un Niño, Niña o adolescente.

CITA: Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

Entrevistarse con los profesionales:

JORGE GOMEZ
 Trabajador social

DOCUMENTOS: Requisitos para solicitud de servicios. Ley 1098 art. 52

- 1- Traer al niño, niña o adolescente.
- 2- Fotocopia registro (s) civil (es) y/o tarjeta de identidad.
- 3- Fotocopia de Cédula de Ciudadanía de los padres, acudientes.
- 4- Fotocopia Carné de EPS o régimen subsidiado.
- 5- Carné de vacunas.
- 6- Carné o soporte de crecimiento y desarrollo.
- 7- Fotocopia de certificado de estudio o último boletín.
- 8- Certificado médico o último control. (No mayor a 30 días).
- 9- Si tiene historia socio familiar en ICBF, traer acta de conciliación, Número historia.
- 10 -Fotocopia recibo servicio público donde vive el niño (a).

CITADO: _____

Anexo F. Registro Socio-familiar de los niños, niñas y adolescentes.

HISTORIA/ PERFIL SOCIO-FAMILIAR

1. SEDE / PROGRAMA / INSTITUCIÓN

Regional: _____ C. Zonal: _____ C. Local: _____ Unidad: _____

Entrevistadores: _____

2. Personas que participan en la entrevista (nombre y rol en la familia): _____

Dirección: _____ Barrio: _____ Municipio _____ Tel. _____

Acuden por: Propia iniciativa: ___ Remitidos por: _____

3. SITUACIÓN QUE MOTIVA EL CONTACTO CON EL ICBF:

Niño, niña o adolescente en situación irregular:	___ Niño, niña o adolescente en situación de abandono o peligro	___ Familia de grupo étnico
___ Discapacidad	___ Proceso extrajudicial / civil en CZ	___ Familia con adulto mayor
___ Explotación laboral	___ Asesoría a la niñez y familia en CZ	___ Otra situación (especificar)
___ Abuso de sustancias psicoactivas	___ Aspirantes a adopción	
___ Trastornos mentales	___ Familia en emergencia: desastre natural	
___ Víctima de delitos sexuales	___ Familia en situación de desplazamiento	
___ En conflicto con la ley	___ Familia rural dispersa	
___ Desvinculado de grupos armados		

4. Características de los miembros de la familia significativos para comprender el caso:

Nombre y Apellido	Edad	Rol en la familia	Estado civil	Nivel escolar	Actividad económica	Tiempo de trabajo	Afiliación salud	Lugar de nacimiento

5. Etapa del ciclo vital de la familia: (según edad del hijo mayor de la unión actual de la familia entrevistada)

1. Sin hijos: ___ 2. Preescolar (0 a 6 años): ___ 3. Escolar (7 a 11 años) ___
4. Adolescente (12 a 18 años): ___ 5. Adulto joven (19 a 24 años) ___ 6. Adulto (más de 25 años): ___

6. Genograma y mapa de entidades participantes en la detección y manejo del problema o situación:

7. Entidades participantes en la detección y manejo del problema o situación

Fiscalía __, Policía __, Institución de Protección __, Medicina Legal __, Comisaría de familia __, Salud __, Educación __, Juzgado __, Organización comunitaria __, Alcaldía local __, Cruz Roja __, Red de solidaridad __, ONG __, Agencia Internacional: _____

8. Subsistemas que conviven:

Padre ___ madre ___ Fraternal: hijos de la unión actual (cuántos) ___ hijos de uniones anteriores (cuántos) ___
Miembros de la familia extensa (especificar) _____

Otras personas (especificar): _____

La actual unión de los cónyuges es la número: De ella: 1 2 3 4 De él: 1 2 3 4

Anexo G. Elaboración Genogramas.

. PERFIL DE VULNERABILIDAD-GENERATIVIDAD FAMILIAR

DATOS BÁSICOS DEL GRUPO FAMILIAR

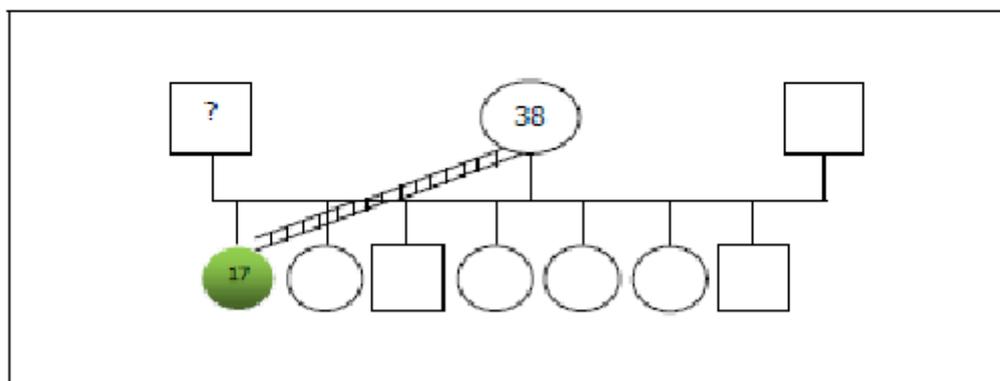
Nombre(s) y Apellido(s)	Tipo Doc.	No. Documento	Edad	Parentesco / Rol	Etnia	En situación de Desplazamiento	
						SI	NO

Si el grupo familiar se encuentra en Situación de desplazamiento diligencie el Anexo 4. Atención a Población Desplazada

Situación de Padres:

Situación	Madre	Padre	Fallecida(o) por:	Madre	Padre
Enfermedad incapacitante			Muerte Natural		
En la cárcel			Enfermedad		
Viviendo en el exterior			Enfermedad VIH		
Desaparecido			Accidente		
Discapacitado			Homicidio		
Enfermedad mental			Suicidio		
Secuestrado			Conflicto Armado		
Ausente					

GENOGRAMA:



Adolescente de 17 años de edad, natural de Bogotá, proveniente de familia reconfigurada por línea materna en dos ocasiones, relación paterno filian nula, presencia de figura padrastral, relación conflictiva con el medio familiar, se inicio en el ESCNNA por influenciabilidad de pares negativos y situación económica vulnerable, víctima de abuso sexual, maltrato infantil y rechazo social. A nivel personal presenta inestabilidad emocional, crisis depresivas, manejo inadecuado de la afectividad, escala axiológica media, influenciable, intolerable

Anexo H. Diagnostico Social de en Verificación de Derechos a niños, niñas, adolescentes y familias.

Diagnostico Social.	
Nombre: Edad: Documento identidad: Lugar de nacimiento: Lugar de residencia:	CAMILO LEON 15 años TI XXXXXXXXXXXXX Bogotá DC Cajicá, Cundinamarca.
<p>A su ingreso, de la entrevista inicial practicada, se estableció que evidencia un desarrollo de sus procesos mentales acorde a su edad cronológica y condición socioeconómica y cultural. En su área emocional se observó afectación en cuanto que durante la valoración presentó actitud desafiante, en apariencia se denotaron hábitos adecuados de higiene personal. Al momento se encontraba conviviendo con su progenitora SANDRA RAMOS, dedicada al cuidado de su hijo SAMUEL MORENO (4 años). La madre indicó que la relación con su hijo no era muy buena, ya que había presentado conductas desafiantes hacia la figura de autoridad.</p> <p>El mismo adolescente indicó haber tenido un roce con su padrastro, NESTOR MORENO, que incluyó agresiones verbales y físicas y generó problemas en la dinámica familiar. En cuanto su área académica se encontraba en octavo grado y debido a problemas disciplinarios el colegio decidió expulsarlo, informó que el mayor detonante consistió en que encendió un cigarrillo en las instalaciones del colegio. CAMILO se encontraba realizando proceso de rehabilitación de consumo de sustancia psicoactivas en COTECOL pero no lo finaliza ya que para esa época falleció su progenitor en un accidente aeronáutico.</p> <p>En su área de proyecto de vida se evidencia falta de orientación ya que seguido a esto se relaciona con pares negativos. Cabe acotar que el adolescente se mostró consciente de que su conducta generaba problemas en la relación afectiva de su progenitora y por ende dijo desear que se adelantara proceso para mejorar y fortalecer las áreas afectadas por el comportamiento anteriormente descrito. Respecto al uso de sustancias psicoactivas, informó haber empleado marihuana de forma experimental, suspendiendo su consumo cuatro meses atrás. Desde el área de psicología se evidenciaron diversas afectaciones en sus áreas sociales, afectivas y auto concepto; se sugirió realizar intervención por EPS para generar el fortalecimiento adecuado.</p>	

Anexo I. Concepto desde de Trabajo Social en Verificación de Derechos a niños, niñas, adolescentes y familias.

Concepto desde el área de Trabajo Social.

Por el área de trabajo social se emitió concepto donde se indicó que JUAN hace parte de una tipología de familia recompuesta en línea directa de la progenitora. Refieren que el progenitor de CAMILO, falleció en accidente aéreo. En la dinámica familiar se aprecia comunicación, respeto y apoyo por parte del señor NESTOR para con CAMILO. De este último, relatan, que mientras que se encontraba residiendo con su progenitor, convivía con un hermano que lo indujo al consumo de mariguana siendo esporádico, Al momento de la valoración inicial se encontraba desescolarizado por situaciones de baja regulación conductual; dos meses antes había recaído nuevamente en el uso de marihuana; generando en la dinámica familiar situaciones de conflicto producto de la actitud rebelde y el comportamiento oposicionista desafiante, llegando incluso a confrontaciones con el padrastro.

De acuerdo con lo ordenado en el auto de apertura, se adoptó la medida de ubicación con la familia en cabeza de la progenitora, complementada con amonestación y vinculación a la modalidad intervención de apoyo. El seguimiento a la medida se llevó a cabo mediante los informes emitidos por el centro de formación juvenil al cual fuera remitido el adolescente. En el último informe recibido se encontró que JUAN lleva vinculado al programa aproximadamente cuatro (4) meses y que en el transcurso del proceso la asistencia de la familia ha sido apropiada pues reconocen la importancia de facilitar la intervención individual, familiar y grupal de manera oportuna.

A nivel individual se han identificado progresos frente a la disminución de consumo de sustancias psicoactivas, puesto que la familia ha realizado vinculación con redes de apoyo interinstitucionales. En la actualidad se encuentra participando de intervenciones psicológicas y psiquiátricas desde la EPS. Se evidencia un proyecto de vida semi estructurado, manejo de autoimagen y hábitos saludables apropiado. En la actualidad se aprecia un uso adecuado del tiempo libre, JUAN CAMILO se encuentra vinculado a una escuela de futbol, lo que se considera un factor protector teniendo en cuenta que esto minimiza la interacción con pares negativos.

Dentro de la dinámica familiar, se evidencian vínculos afectivos estables en todos los subsistemas. No obstante, el vínculo de confianza se debe fortalecer puesto que en la actualidad se encuentra deteriorado. La progenitora reconoce la importancia de garantizar a cabalidad los derechos de su hijo.

Anexo J. Medidas de Restablecimientos de Derechos a niños, niñas, adolescentes y familias.

Medidas de restablecimiento de los Derechos.	
<p>Artículo 50. <i>Restablecimiento de los derechos.</i> Se entiende por restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, la restauración de su dignidad e integridad como sujetos y de la capacidad para hacer un ejercicio efectivo de los derechos que le han sido vulnerados, (Consejería Presidencial para la Primera Infancia, 2017).</p>	
<p>Artículo 53. <i>Medidas de restablecimiento de derechos.</i> Son medidas de restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes las que a continuación se señalan. Para el restablecimiento de los derechos establecidos en este código, la autoridad competente tomará alguna o varias de las siguientes medidas:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Amonestación con asistencia obligatoria a curso pedagógico. 2. Retiro inmediato del niño, niña o adolescente de la actividad que amenace o vulnere sus derechos o de las actividades ilícitas en que se pueda encontrar y ubicación en un programa de atención especializada para el restablecimiento del derecho vulnerado. 3. Ubicación inmediata en medio familiar. 4. Ubicación en centros de emergencia para los casos en que no procede la ubicación en los hogares de paso. 5. La adopción. 6. Además de las anteriores, se aplicarán las consagradas en otras disposiciones legales, o cualquier otra que garantice la protección integral de los niños, las niñas y los adolescentes. 7. Promover las acciones policivas, administrativas o judiciales a que haya lugar, (Portal I.C.B.F, 2017).

Cuadro 14. Medidas de Restablecimientos de Derechos a niños, niñas, adolescentes y familias. ⁶¹

⁶¹ Según, **Ley 1098 de 2006** – Código de Infancia y Adolescencia.