



Sistematización de experiencias Aportes profesionales en la transformación de prácticas de familias disfuncionales¹

Greissy Targelia Angulo-Castillo²
Andrea Carolina Burbano-Cabrera³
María Alejandra Cuaicuán-Guerrero⁴

¹ Artículo resultado de la investigación titulada: *Aportes profesionales en la transformación de prácticas de familias disfuncionales*, desarrollado en la Comisaría de familia en el municipio de Túquerres, año 2018.

² Trabajadora Social, Universidad Mariana. Candidata a optar por el título de Especialista en Familia, Universidad Mariana. Correo electrónico personal: greisac23@hotmail.com; correo electrónico institucional: grangulo@umariana.edu.co, San Juan de Pasto, Nariño, Colombia.

³ Psicóloga, Fundación Universitaria de Popayán. Candidata a optar por el título de Especialista en Familia, Universidad Mariana. Correo electrónico personal: andreaburbano@outlook.com; correo electrónico institucional: andreacurbano@umariana.edu.co, San Juan de Pasto, Nariño, Colombia.

⁴ Trabajadora Social, Universidad Mariana. Candidata a optar por el título de Especialista en Familia, Universidad Mariana. Correo electrónico personal: alejandracuaicuan@gmail.com; correo electrónico institucional: mcuaicuan@umariana.edu.co, San Juan de Pasto, Nariño, Colombia.

Resumen

El propósito de este artículo es dar a conocer los aportes del equipo psicosocial para el proceso de restablecimiento de derechos en casos de negligencia y violencia intrafamiliar y, comprender los distintos roles que asumen los profesionales de trabajo social y psicología ante los casos de vulneración de derechos.

La experiencia se llevó a cabo mediante el análisis del abordaje profesional de un equipo psicosocial (conformado por una trabajadora social y una psicóloga), en un caso de violencia intrafamiliar tratado en la Comisaría de Familia del municipio de Túquerres. Se hizo dos acercamientos presenciales con el equipo de profesionales, y ocho de manera virtual.

La metodología se enmarcó desde un paradigma metodológico cualitativo, siguiendo un enfoque interpretativo y su tipo fue la sistematización de experiencias.

Los resultados nos orientaron en la comprensión del quehacer de los equipos psicosociales y el desempeño en sus distintos roles para entender a la familia en su complejidad y brindarle un verdadero acompañamiento. Los equipos psicosociales trabajaron bajo directrices técnicas y metodológicas que permitieron una lectura acertada de la familia, que llevó a que los profesionales en trabajo social y psicología desarrollen habilidades y generen estrategias de intervención para que los procesos de restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA) ante casos de violencia intrafamiliar, sean efectivos.

Palabras clave: sistematización de experiencias; intervención profesional; equipo psicosocial; violencia intrafamiliar; restablecimiento de derechos; vulneración de derechos.

Systematization of experiences Professional contributions in transforming the practices of dysfunctional families

Abstract

The purpose of this article is to publicize the contributions of the psychosocial team for the process of reestablishing rights in cases of negligence and domestic violence and to understand the different roles that social work and psychology professionals assume in cases of rights violations.

The experience was carried out through the analysis of the professional approach of a psychosocial team (made up of a social worker and a psychologist), in a case of domestic violence treated at the Family Police Station of the municipality of Túquerres. Two face-to-face and eight virtual approaches were made with the team of professionals.

The methodology was framed from a qualitative methodological paradigm, following an interpretative approach and its type was the systematization of experiences.

The results guided us in understanding the work of the psychosocial teams and the performance in their different roles to understand, in turn, the family in its complexity and provide true support. The psychosocial teams worked under technical and methodological guidelines that allowed an accurate reading of the family, which led professionals in social work and psychology to develop skills and generate intervention strategies so that the processes of restoring the rights of children and adolescents in cases of domestic violence, be effective.

Keywords: systematization of experiences; professional intervention; psychosocial team; domestic violence; restoration of rights; violation of rights.

Introducción

La experiencia tiene como propósito, sistematizar los aportes de los profesionales del equipo psicosocial en un caso de negligencia y violencia intrafamiliar, el cual describe los roles y contenidos del ejercicio profesional de Psicología y Trabajo Social aplicados en el proceso de una familia con denuncia de maltrato infantil ante la Comisaría de Familia del municipio de Túquerres en el departamento de Nariño, en el año 2018.

Este proceso presenta el desarrollo de cada una de las etapas o fases de la intervención realizada, retomando inicialmente la recepción del caso, pasando por la entrevista inicial, luego por la atención e intervención de Psicología y Trabajo Social, la remisión a otros apoyos profesionales, el proceso para el restablecimiento de derechos y, finalmente, el seguimiento profesional a la familia. Esta ruta de abordaje permitió identificar los aportes profesionales desarrollados, relacionados con el proceso de restablecimiento de derechos de los niños víctimas de maltrato intrafamiliar.

La violencia intrafamiliar es una de las problemáticas por las cuales se genera más consultas en las entidades de protección. Para este caso de negligencia y violencia intrafamiliar, la competencia para el abordaje del caso fue la Comisaría de Familia quien, a su vez, articuló con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), para brindar a los niños la

modalidad de hogar sustituto, debido a que ésta se desarrolla con un proceso de atención interdisciplinaria con el niño, niña o adolescente y sus familias o red de apoyo para superar las situaciones de vulneración de derechos. En este caso en particular, la Comisaría de Familia se apoyó en el centro zonal de Túquerres para el trámite de un hogar sustituto, aunque la entidad encargada de tomar la medida, dar las directrices del proceso y realizar el seguimiento a los niños y su familia.

La razón por la cual se escoge este caso de negligencia y violencia intrafamiliar es porque maneja un enfoque sistémico en el abordaje familiar, teniendo en cuenta que los comportamientos de un miembro afectan el núcleo familiar, la integralidad profesional para asumir de manera asertiva esta complejidad de las dinámicas familiares, el enfoque de trabajo interdisciplinario y las dimensiones económicas, sociales, físicas y mentales que caracterizan a los sujetos sociales y que ameritan una atención diferencial.

Por lo tanto, se determina como objetivo, sistematizar los aportes profesionales del equipo psicosocial, desarrollados en procesos de restablecimiento de derechos en un caso de negligencia y violencia intrafamiliar abordado desde la Comisaría de familia del municipio de Túquerres, Nariño.

Es por eso que se maneja la metodología con un paradigma cualitativo con enfoque

interpretativo, utilizando diferentes técnicas de recolección de datos como la entrevista y el cuestionario. Una vez aplicados los instrumentos de recolección de información, se logra establecer proposiciones y se identifica las categorías inductivas; de esta manera son trianguladas para, finalmente, establecer la mirada interpretativa del grupo investigador y realizar la presentación de los resultados basados en los roles y contenidos del ejercicio profesional, los procesos técnicos y metodológicos que hayan sido construidos en el proceso de investigación y los procesos psicosociales desarrollados por los profesionales involucrados en el caso de negligencia y violencia intrafamiliar.

Metodología

La investigación se desarrolla bajo el paradigma cualitativo, desde el enfoque interpretativo, y un tipo de investigación de sistematización de experiencias. La metodología enfatizó en la sistematización de experiencias de un caso de intervención psicosocial en el restablecimiento de derechos de una familia con negligencia y violencia intrafamiliar con circunstancias de maltrato infantil. Se utilizó el paradigma cualitativo porque el interés del estudio es comprender los diferentes roles que desempeñan los profesionales de psicología y trabajo social, como equipo psicosocial, en el abordaje de casos de restablecimiento de derechos en casos de negligencia y violencia intrafamiliar.

Al trabajar con el paradigma cualitativo, según Gutiérrez (citado por Meza, s.f.) “es inaceptable desligar pensamiento y realidad, y se tiene la convicción sobre una realidad modelada y construida por nuestros pensamientos, en donde investigaremos según como formemos parte de esa realidad y desde nuestra perspectiva y posibilidad para conocerla” (p. 3). El proceso de sistematización se acoge al

paradigma definido puesto que permite atribuir a los aspectos indagados, diferentes interpretaciones, asociadas a la realidad que cada actor vinculado al proceso ha vivido y experimentado.

La perspectiva de cada ser humano puede variar de acuerdo con el contexto, características, circunstancias y condiciones en donde se presente un determinado fenómeno social, lo cual representa la posibilidad de entender la realidad social desde lecturas intersubjetivas permeadas por la opinión y/o percepción de quienes la vivencian. De ahí que, los puntos de vista y criterios de validez estén fundamentados por los roles, contenidos de intervención, procesos técnicos, metodológicos y estrategias psicosociales utilizadas por los profesionales en el abordaje con la familia, los cuales le dan el sentido y el significado que el equipo investigador le otorga al conjunto de procesos desarrollados en la intervención familiar, a partir de una realidad con particularidades propias y contextualizadas.

Se aplica un enfoque interpretativo en la investigación, dado que vale la pena analizar la manera como los demás comprenden el mundo en su interacción con él. Heidegger (citado por Rodríguez, s.f.) afirma que es “fundamental estudiar las interpretaciones y significados que le otorgan las personas a la realidad cuando interactúan con esta; desde el interaccionismo simbólico, Heidegger pensaba que para adquirir conocimiento es necesario comprender la realidad subjetiva de cada uno” (párr. 17).

El enfoque interpretativo, según Rodríguez (s.f.) “se centra en estudiar principalmente fenómenos de corte social, o que hayan sido causados por los seres humanos” (párr. 24). Por lo tanto, según Barrantes (2014, citado por Mata, 2019) “su interés se centra en el estudio de los significados de las acciones humanas y de la vida social. (párr. 1).

Bajo este entendimiento, es importante conocer la cultura en la que la familia se desarrolla, sus costumbres, qué tipo de comunicación manejan, etc., para poder establecer no solo un plan de acción que permita brindar un desarrollo adecuado a los menores de edad, sino también, comprender las dinámicas sociales y familiares en las que se han desenvuelto los niños y su incidencia en el comportamiento tanto de ellos como de sus cuidadores.

La sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí, y por qué lo han hecho de esa manera. (Jara, citado por Expósito y González, 2017, p. 12).

Se concibe la sistematización como la reconstrucción y reflexión analítica de una experiencia mediante la cual se interpreta lo sucedido, para comprenderlo; por lo tanto, ésta permite obtener conocimientos consistentes y sustentados, comunicarlos, confrontar la experiencia con otras y con el conocimiento teórico existente, y así contribuir a una acumulación de conocimientos generados desde y para la práctica. (Barnechea, citado por Expósito y González, 2017, p. 10).

En el caso presentado, la sistematización de experiencias se dirige hacia una familia, compuesta por madre, padre e hijos residentes en el municipio de Túquerres del departamento de Nariño. Debido al maltrato intrafamiliar del que eran víctimas, se reporta el caso a la Comisaría de familia, donde los niños son acogidos en un hogar sustituto con el operador de aldeas infantiles. Se decide sistematizar esta experiencia para hacer evidente el proceso de acompañamiento profesional llevado a cabo; las etapas que se tuvo en cuenta son:

- *Fase 1.* Reevaluación de las categorías/variables de la investigación, donde se obtiene los datos

- *Fase 2.* Revisión de la literatura y los instrumentos utilizados en estudios anteriores para medir las variables de interés
- *Fase 3.* Identificación de los componentes, dimensiones y factores que integran las variables, estableciendo los indicadores para cada una
- *Fase 4.* Construcción de los instrumentos y generación de categorías
- *Fase 5.* Obtener las autorizaciones, permisos y accesos necesarios para aplicar los instrumentos a la muestra
- *Fase 6.* Administración del instrumento a los participantes del caso. Además, se pretende evidenciar los propósitos por alcanzar, las estrategias desarrolladas, entre otros, ya que cabe señalar que después de la intervención profesional, se encontró un ambiente favorable para el desarrollo físico y psicológico de los niños.

Por lo anterior, se puede concluir que :

Sistematizar es detenerse, mirar hacia atrás, ver de dónde venimos, qué hemos hecho, qué errores hemos cometido, cómo los corregimos para orientar el rumbo y luego, generar nuevos conocimientos, producto de la crítica y la autocrítica, que es la dialéctica, para transformar la realidad (Expósito y González, 2017). La sistematización vista de esta manera, da cuenta de las 3R: Revisar, Rectificar y Reimpulsar, para buscar errores y aciertos, ponerlos en una balanza para fortalecer el camino de la transformación y construcción de la patria socialista. (Chávez, 2010, citado por Maza, 2016, p. 14).

Por ello, lo esencial de la sistematización de experiencias reside en que se trata de un proceso de reflexión e interpretación crítica de la práctica

y desde la práctica, que se realiza con base en la reconstrucción y ordenamiento de los factores objetivos y subjetivos que han intervenido en esa experiencia, para extraer aprendizajes y compartirlos. (Expósito y González, 2017, p. 10).

Instrumentos de recolección de información: la entrevista estructurada y el cuestionario. La primera, porque es un cuestionario aplicado por entrevistadores calificados, quienes hacen preguntas al entrevistado y anotan las respuestas, como parte de un filtro investigativo. Una de las ventajas de este instrumento es que las preguntas son claras, es una herramienta personal, se controla el ritmo y la dirección de la entrevista y se procura un patrón de comunicación similar.

El cuestionario, según Hernández, Fernández y Baptista (2003) es “el instrumento más utilizado para recolectar datos” (p. 217). La investigación cualitativa, mediante los cuestionarios abiertos, se convierte en la alternativa a la limitante en cuanto al riesgo de subjetividad en el que puede incurrir la mirada hermenéutica del investigador. Por lo anterior, el cuestionario permitió ampliar y profundizar en la información que se obtuvo con la aplicación de la entrevista como técnica cualitativa, teniendo así, un análisis más asertivo a la realidad de los sujetos investigados.

Resultados

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de información, se procedió a vaciar las respuestas y elaborar proposiciones agrupadas por cada conjunto de aspectos indagados a las fuentes primarias. A partir de estas proposiciones, se identifica las categorías inductivas, las cuales son trianguladas para, finalmente, establecer la mirada interpretativa del grupo investigador y la presentación de los resultados.

En coherencia con la metodología diseñada para este estudio, se desarrolló un tipo de análisis cualitativo que permitió establecer de forma

ordenada, coherente y procesual, la información que proporcionó el equipo psicosocial a través de las técnicas de entrevista y cuestionario. En razón de ello, se encontró respuestas heterogéneas dado el diseño propio que le corresponde a cada técnica. En este sentido, la coherencia del proceso se establece a partir de la triangulación de sus respuestas, permitiendo recomponer una visión de conjunto sobre los aspectos indagados que son interrelacionados recíprocamente e interpretados desde la lógica hermenéutica del grupo investigador. A continuación, se detalla cada paso elaborado en este proceso:

Inicialmente, el procedimiento de vaciado de información se realiza transcribiendo las respuestas suministradas por las fuentes consultadas con relación al conjunto de preguntas que se dirigió desde los instrumentos de entrevista y cuestionario. Posterior al vaciado de la información se procedió a la construcción de proposiciones agrupadas, las cuales fueron estructuradas a partir de un enunciado gramatical que guarda sentido completo y que simplifica la información que se ha depositado previamente. Seguidamente se hizo la construcción de categorías inductivas que emergieron del proceso anterior; es decir, de la construcción de proposiciones agrupadas, con base en los patrones y recurrencias presentes en las respuestas de los investigados.

Para terminar, se realizó el proceso de triangulación consistente en relacionar dos tipos de técnicas bajo un mismo propósito, ofreciendo la posibilidad de validar la información cruzada entre los datos arrojados por la entrevista y el cuestionario. Dada la prioridad que el grupo de investigación le otorga en este estudio a la metodología cualitativa, los datos cuantitativos son anidados a ella, proporcionando una visión más amplia y complementaria de la totalidad del objeto de estudio.

Tabla 1. *Relación categorías deductivas e inductivas*

Categoría Deductiva	Categorías Inductivas
Roles y contenidos del ejercicio profesional	Violencia intrafamiliar
	Negligencia
	Maltrato
	Proceso administrativo de restablecimiento
	Rutas y protocolos
	Servicios psicosociales y legales
	Promoción, prevención y protección
	Caracterización de la familia
	Nivel económico bajo
	Inadecuados patrones de crianza
	Aspectos disfuncionales
	Trabajo interdisciplinario
	Visitas domiciliarias
	Valoraciones psicológicas
	Ley de infancia y adolescencia
Procesos técnicos y/o metodológicos	Abordaje de la familia
	Antecedentes de la madre
	Maltrato infantil
	Pautas de crianza
	Entrevista
	Historia familiar
	Observación
	Valoraciones

Procesos psicosociales	Trabajo interdisciplinario
	Dinamismo
	Remisión y clasificación del evento
	Verificación del estado de vulnerabilidad de los niños
	Brindar asistencia y asesoría familiar
	Seguimiento a todo el proceso
	Necesidades infantiles
	Interés superior de los niños
	Diversidad de las características familiares
	Confidencialidad como factor primordial de la información familiar
	Marco normativo de restablecimiento de derechos de los niños
	Identificación de los factores de riesgo
	Reducción de factores de riesgo
	Fortalecimiento de factores protectores
	Recursos profesionales
	Recursos institucionales
	Recursos familiares
	Recursos personales
	Garantía de derechos y salud física y emocional de los niños
	Transformaciones familiares para desarrollar mejores prácticas

Discusión y Análisis de resultados

El referente del análisis son los resultados arrojados por la investigación planteada para dar respuesta a tres aspectos importantes:

- Describir los roles y contenidos del equipo psicosocial involucrado en un caso de negligencia y violencia intrafamiliar para su respectivo restablecimiento de derechos.
- Describir los procesos técnicos y/o metodológicos que se haya construido durante el proceso de intervención del equipo psicosocial.

- Analizar los procesos psicosociales utilizados por los profesionales del equipo psicosocial, para el abordaje e intervención con la familia identificada.

En este sentido, la lectura analítica e interpretativa de los resultados expuestos se instaura a partir de los hallazgos que arrojó la investigación de donde se deriva este producto, permitiendo conocer la dinámica familiar de los niños y el sistema familiar, establecer su tipología, antecedentes familiares, nivel económico, patrones de conducta, pautas de crianza, entre otros, aspectos que facilitan la caracterización del sistema familiar, obteniendo

como resultado, factores de riesgo como negligencia y violencia intrafamiliar. Por tal razón, se vio la necesidad de activar la ruta de atención por vía jurídica y psicosocial, realizada por la comisaria de familia, la trabajadora social y la psicóloga, para abordar e intervenir la familia sujeto de esta investigación y, finalmente, conocer el ejercicio profesional del equipo psicosocial. En este orden de ideas, enseguida se aborda cada apartado.

A partir de la categoría 'Roles y contenidos del ejercicio profesional' surgida del primer objetivo, emergen categorías inductivas, las cuales serán interpretadas de la siguiente forma:

Respecto a los procesos intervenidos sobre vulneración de derechos en niños y niñas, los profesionales refieren que, entre los casos de mayor impacto, están: la violencia intrafamiliar, la negligencia, el maltrato y el proceso administrativo de restablecimiento de derechos porque constituyen casos donde existe una vulneración física y psicológica que degrada su dignidad e integridad y que se evidencia en los signos físicos y de abandono emocional, así como en los procesos de restablecimiento de derechos que están documentados para cada caso. Por este motivo, para la familia objeto de intervención, fue indispensable implementar roles y contenidos del ejercicio profesional de equipo psicosocial en aras de mitigar o eliminar factores de riesgo presentes en la dinámica familiar, para así poder evitar la inobservancia, vulneración y/o amenaza de derechos de los niños.

Con relación a la categoría deductiva, emergen categorías inductivas, las cuales fueron analizadas de la siguiente forma:

Violencia intrafamiliar. Para la Organización Mundial de la Salud (OMS, citada por Pinheiro,

2010), la violencia familiar contra NNA es una realidad mundial que consiste en cualquier acto violento cometido por cualquier miembro de la familia, incluso sin vínculos consanguíneos, contra otro miembro menor de 18 años. Definido con base en las relaciones familiares y afectivas establecidas entre los involucrados y no por el espacio físico en el que ocurre, este fenómeno se manifiesta predominantemente a través de formas físicas, sexuales, psicológicas y de negligencia.

Negligencia. Según el Ministerio de Salud de Chile (citado por Cifuentes-Harris, Contreras-Reyes, Torres y Gonzáles-Alegría, 2020)

el maltrato, abuso y la negligencia a los niños constituyen un fenómeno social que desafortunadamente está extendido por todo el mundo sin barreras étnicas, geográficas ni de contexto social, por lo que constituye un problema de salud pública, y los enfoques sistemáticos, basados en la evidencia, multidisciplinarios y sostenibles son las mejores formas de combatirlo. (p. 160).

Maltrato. Según el Ministerio de Desarrollo Social (2003, citado por Cifuentes-Harris et al., 2020):

El maltrato infantil es cualquier acción u omisión no accidental que, desde una relación de dependencia y/o abuso de poder, cause detrimento en la integridad física, psicológica y social del niño o que amenace su desarrollo físico y psicosocial normal. Se entenderá por acción, la agresión directa, sea ésta física, psicológica o sexual. Se entenderá por omisión, la falta en proporcionar los cuidados tanto físicos como psicológicos que un niño necesita, de acuerdo a su edad y características individuales, de parte de las personas o instituciones que se encuentran obligadas a brindarle protección y cuidado. (p. 160).

Proceso administrativo de restablecimiento. Según el ICBF (2014):

El Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos previsto en el Código de la Infancia y la Adolescencia, es el conjunto de actuaciones, competencias y procedimientos que debe adelantar la autoridad administrativa con el fin de promover el efectivo restablecimiento de los derechos de los niños niñas y adolescentes que han sido vulnerados. (párr. 4)

Con base en la Ley 1098 de 2006 (citada por el ICBF, 2017) “dicho proceso se constituye como la herramienta idónea para garantizar la restauración de su dignidad e integridad como sujetos, y de la capacidad para hacer un ejercicio efectivo de los derechos que [les] han sido menoscabados” (párr. 10).

Rutas y protocolos. Según el Ministerio de Salud de Colombia (2020):

La ruta de atención integral para víctimas de violencias de género se entiende como el conjunto de acciones articuladas que responden a los mandatos normativos para garantizar la protección de las víctimas, su recuperación y la restitución de los derechos. Comprende las actuaciones internas de cada institución para abordar a la víctima de acuerdo con sus competencias y la coordinación de las intervenciones intersectoriales. (párr. 1).

Servicios psicosociales y legales.

El servicio psicosocial añade dimensiones mentales y sociales al concepto tradicional de la ayuda humanitaria. Nuestro entendimiento del servicio psicosocial se basa en el conocimiento y conciencia de la necesidad de prestar apoyo social y psicológico a las personas envueltas en situaciones de desastre. Para satisfacer las necesidades de la gente durante experiencias traumáticas, es indispensable crear espacios para que la gente se pueda reunir y compartir sus experiencias y su vida espiritual. (Anónimo, 2005, p. 14).

Promoción, prevención y protección. De acuerdo con lo contemplado en la Ley 1098 de 2006,

el principio de protección integral de los niños, niñas y adolescentes comprende su reconocimiento como sujetos de derechos, la garantía y cumplimiento de los mismos, la prevención de su amenaza o vulneración y la seguridad de su restablecimiento inmediato. La protección integral se materializa en el conjunto de políticas, planes, programas y acciones que se ejecutan en los ámbitos nacional, departamental, distrital y municipal, con la correspondiente asignación de recursos financieros, físicos y humanos. (Art. 7).

Caracterización de la familia. Según el ICBF (2013)

La familia se entiende como la unidad más básica de la sociedad, y en ella, se genera el desarrollo de valores, objetivos de vida e identidades, que permiten la adaptación del individuo a la sociedad. En esta unidad, se reconoce el establecimiento de vínculos con las demás esferas de socialización de los individuos, como en lo político, social, económico y cultural, esto es, tiene un papel de mediadora entre los individuos que la conforman y la sociedad. (p. 5).

Nivel económico bajo. Según McLoyd (1989, citado por Paz y Serra, 2008):

Generalmente el padre se deprime, está angustiado, es menos receptivo, está irritable y tenso. La disciplina suele ejercerse por la fuerza. Los niños cuyos padres están sin empleo durante bastante tiempo pueden tener problemas socioemocionales, suelen estar más deprimidos, ser solitarios, desconfiados con los otros niños, suelen sentirse excluidos de sus compañeros, tienen poca autoestima y menos capacidad para hacer frente al estrés. (párr. 5).

Inadecuados patrones de crianza. Los patrones de crianza son considerados, según Caicedo (2007), como:

Usos o costumbres que se transmiten de generación en generación como parte del acervo cultural, que tiene que ver con cómo los padres crían, cuidan y educan a sus hijos, dependen de lo aprendido, de lo vivido y de la influencia cultural que se ejerce en cada una de las generaciones. (p. 79).

Aspectos disfuncionales. “El término disfuncionalidad familiar se refiere a las familias con problemas de violencia familiar, maltrato psicológico y problemas de relaciones entre sus integrantes” (Zumba, 2017, p. 18).

Trabajo interdisciplinario. “La interdisciplinariedad, es una relación de reciprocidad, de mutualidad, pues ella no se enseña ni se aprende, apenas se vive, se ejerce; por eso exige una nueva pedagogía, una nueva comunicación” (Wirtz, 1937, citado por Anónimo, s.f., párr. 3).

Visitas domiciliarias

Es una variante de la entrevista, que permite al profesional completar la valoración del caso social utilizando la información en el contexto natural del usuario, o en el lugar de residencia habitual. La información recogida utilizando esta técnica permite verificar la situación real del caso, ya que los datos facilitados en las entrevistas del despacho, pueden diferir de los recogidos en el domicilio. (Martín, 2018, p. 4).

Ley de infancia y adolescencia. Regida bajo la Ley 1098 de 2006, con la cual se crea el Código de la Infancia y la Adolescencia, el cual tiene por objeto,

establecer normas sustantivas y procesales para la protección integral de los niños, las niñas y los adolescentes, garantizar el ejercicio de sus derechos y libertades consagrados en los instrumentos internacionales de Derechos Humanos, en la Constitución Política y en las leyes, así como su

restablecimiento. Dicha garantía y protección será obligación de la familia, la sociedad y el Estado. (Art. 2).

A partir de la categoría ‘Procesos técnicos y/o metodológicos’, surgida del segundo objetivo, emergen categorías inductivas, las cuales serán interpretadas de la siguiente forma:

Maltrato Infantil. La OMS (s.f.) define el maltrato como:

El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra un niño, por parte de una persona o un grupo, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. (p. 3).

Esto causa perjuicio efectivo o potencial a la salud del niño, a su supervivencia, desarrollo o dignidad.

Pautas de crianza. Para Cabrera, Guevara y Barrera (2006, citados por Cuervo, 2009):

La red familiar se reorganiza y las relaciones se redefinen permanentemente; en las interacciones negativas en la familia pueden crearse desajustes psicológicos en los hijos, lo cual dependerá del grado de satisfacción que se tenga por ser padre. De igual manera, los conflictos que enfrentan los padres diariamente y el estrés experimentado, debido a funciones relacionadas con la crianza, pueden influir sobre las características de los hijos y su ajuste emocional. (p. 112).

Entrevista. Para Díaz-Bravo, Torruco-García, Martínez-Hernández y Varela-Ruiz (2013) “la entrevista se define como ‘una conversación que se propone con un fin determinado distinto al simple hecho de conversar’. Es un instrumento técnico de gran utilidad en la investigación cualitativa, para recabar datos” (p. 162). Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. Canales (citado

por Díaz-Bravo et al., 2013) la define como “la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto” (p. 163).

Observación. Para Ander-Egg (2003, citado por Campos y Lule, 2012):

la observación presenta dos acepciones: la primera se relaciona con la técnica de investigación, la cual participa en los procedimientos para la obtención de información del objeto de estudio derivado de las ciencias humanas, empleando los sentidos con determinada lógica relacional de los hechos; y la segunda, como instrumento de investigación el cual se emplea de manera sistemática para obtener información a través de los principios del método científico buscando la validez y confiabilidad de los datos obtenidos. (pp. 51-52).

Conclusiones

Los roles y contenidos del ejercicio profesional del equipo psicosocial permitieron conocer la dinámica familiar en la cual los niños están inmersos, estableciendo su tipología, antecedentes familiares, nivel económico, patrones de conducta, pautas de crianza, entre otros, aspectos que facilitaron la caracterización del sistema familiar, obteniendo como resultado, factores de riesgo, negligencia y violencia intrafamiliar; por ende, se vio la necesidad de implementar acciones orientadas a la promoción, prevención y protección de los derechos de los niños; de igual manera, realizar el acompañamiento por parte del equipo psicosocial, donde se lleve a cabo asesorías y orientaciones que salvaguarden la integridad de éstos. En este orden de ideas, el proceso de restablecimiento de derechos se orientó hacia el desarrollo de acciones de promoción,

prevención y protección de los derechos de los niños y niñas, de manera que se pudiera garantizar su dignidad e integridad en su entorno familiar protector. Para ello, el equipo psicosocial pudo implementar estrategias de trabajo interdisciplinario con las cuales se logró una articulación intersectorial como técnica de intervención en los casos de vulneración de derechos, para alcanzar el seguimiento de los protocolos y rutas de atención habilitadas para el restablecimiento de derechos.

Los procesos técnicos y metodológicos que fueron construidos durante el proceso de intervención, fueron desarrollados desde una perspectiva metodológica cualitativa donde se utilizó la observación, el cuestionario y la entrevista, como herramientas de recolección de información que permitieron identificar las características de la familia y establecer los factores de riesgo y los desencadenantes de la conducta de maltrato de la madre hacia los hijos, estableciendo como hipótesis, los antecedentes de maltrato y patrones de crianza en la familia, el bajo nivel económico y los aspectos disfuncionales del hogar. Asimismo, los profesionales del equipo psicosocial, durante el proceso de intervención con la familia, implementaron la observación, entrevista, visita domiciliaria, historia familiar, genograma y test de psicología, técnicas que permitieron establecer posibles hipótesis en cuanto a los factores desencadenantes de la negligencia y la violencia intrafamiliar, y así facilitar la atención y seguimiento al caso.

El análisis de los procesos psicosociales utilizados por los profesionales para el abordaje e intervención del caso se concibe desde las habilidades y estrategias que utilizó el equipo, evidenciando que se enfocaron en el trabajo interdisciplinario y el dinamismo, como

cualidades principales que permitieron lograr resultados positivos en el restablecimiento de los derechos de la familia y la movilización profesional de las áreas que rodeaban a ésta para lograr llevar a cabo un proceso de intervención efectivo y seguro para los niños. Por otra parte, los recursos utilizados, así como los factores de efectividad de la intervención que permitieron hacer el adecuado seguimiento del caso, se hicieron visibles, resaltando la importancia de realizar alianzas institucionales para que haya un mayor impacto en lo que se quiere conseguir respecto al restablecimiento de derechos.

Referencias

- Anónimo. (s.f.). Trabajo interdisciplinario. Recuperado de https://www.ecured.cu/Trabajo_interdisciplinario
- Anónimo. (2005). Servicio Biopsicosocial basado en la comunidad, Guía del Facilitador. Recuperado de <http://www.bivipas.unal.edu.co/handle/10720/475>
- Caicedo, R. (2007). Concepción del maltrato infantil y los patrones de crianza. *Revista Ciencia y Cuidado*, 4(4), 72-81.
- Campos, G. y Lule, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Revista Xihmai*, 7(13), 45-60.
- Cifuentes-Harris, C., Contreras-Reyes, C., Torres, M. y Gonzáles-Alegría, S. (2020). Maltrato infantil: conocimiento y actitud del cirujano dentista. Marco legal y revisión de la literatura. *International Journal of Odontostomatology*, 14(2), 160-166.
- Congreso de la República de Colombia. (2006). Ley 1098 del 8 de noviembre de 2006 “por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia”. Recuperado de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1098_2006.htm
- Cuervo, Á. (2009). Pautas de crianza y desarrollo afectivo en la infancia. *Diversitas, Perspectivas en Psicología*, 6(1), 111-121.
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U. Martínez-Hernández, M. y Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167.
- Expósito, D. y González, J.A. (2017). Sistematización de experiencias como método de investigación. *Gaceta Médica Espirituana*, 19(2), 10-16.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación* (5.ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). (2013). La familia: el entorno protector de nuestros niños, niñas y adolescentes colombianos. Recuperado de <https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/publicacion-47-a.pdf>
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). (2014). Concepto 72 de 2014. Recuperado de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/concepto_icbf_0000072_2014.htm
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). (2017). Concepto 5 de 2017. Recuperado de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/concepto_icbf_0000005_2017.htm
- Martin, I. (2018). Técnicas de intervención en trabajo social. Recuperado de <https://ocw.ehu.es/mod/resource/view.php?id=11269>

- Mata, L.D. (2019). El enfoque cualitativo de investigación. Recuperado de <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/>
- Maza, T. (2016). *Sistematización de experiencias en contextos universitarios. Guía didáctica*. Caracas, Venezuela: Ediciones del Vicerrectorado Académico.
- Meza, L.G. (s.f.). El paradigma positivista y la concepción dialéctica del conocimiento. Recuperado de <https://revistas.tec.ac.cr/index.php/matematica/article/download/2296/2087/>
- Ministerio de Salud de Colombia. (2020). Ruta de atención integral para víctimas de violencias de género. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/ssr/Paginas/Ruta-de-atencion-integral-para-victimas-de-violencias-de-genero.aspx>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (s.f.). Informe mundial sobre la violencia y la salud. Sinopsis. Recuperado de https://www.who.int/iris/bitstream/10665/67411/1/a77102_spa.pdf?ua=1
- Paz, V. y Serra, E. (2008). Nivel socioeconómico y calidad del entorno familiar en la infancia. *Cadernos de Psicopedagogía*, 7(12).
- Pinheiro, S. (2010). Informe mundial sobre la violencia contra los niños y niñas. Recuperado de https://www.observatoriodelainfancia.es/oia/esp/documentos_ficha.aspx?id=2954
- Rodríguez, A. (s.f.). Paradigma interpretativo en investigación: características, autores. Recuperado de <https://www.lifeder.com/paradigma-interpretativo-investigacion/>
- Zumba, D. (2017). *Disfuncionalidad familiar como factor determinante de las habilidades sociales en adolescentes de la Fundación Proyecto don Bosco* (Trabajo de Grado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1941/1/76442.pdf>