

Revista **Biumar**

ISSN 2539-0716 - ISSN Electrónico 2619-1660 DOI: <https://doi.org/10.31948/Biumar/> Vol. 4 No. 1 Enero – diciembre 2020
Universidad Mariana, San Juan de Pasto, Nariño, Colombia



Grupo de Investigación
Bienestar y Desarrollo Humano



Biunmar

Revista

Revista BIUMAR
Journal BIUMAR
Revista BIUMAR

DOI: <https://doi.org/10.31948/Biumar>

San Juan de Pasto, Colombia. Vol. 4 No. 1
Enero – diciembre 2020
ISSN: 2539-0716
ISSN Electrónico 2619-1660
DOI: <https://doi.org/10.31948/Biumar>

Periodicidad – Periodicity - Periodicidade:
Anual – Annual - Anual

Número de páginas - Number of pages - Número de páginas: **292**

Formato – Format - Formato:
22 cm x 28 cm

Universidad Mariana

Hna. **Aylen del Carmen Yela Romo** f.m.i.
Rectoría

Hna. **Liliana Isabel Diaz Cabrera** f.m.i.
Vicerrectoría Bienestar Universitario

Magíster **Nancy Andrea Belalcazar Benavides**
Vicerrectoría Académica

Magíster **María del Socorro Paredes Caguasango**
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Ángela María Cárdenas Ortega
Directora de Investigaciones

Magíster **Luz Elida Vera Hernández**
Dirección Editorial UNIMAR

Equipo Editorial

Directora Editora - Directora Editora – Directora Editora
Magíster **Luz Elida Vera Hernández**
Directora Editorial UNIMAR, Universidad Mariana
San Juan de Pasto, Nariño, Colombia

Editor de contenido - Editor de contenido – Editor de contenido
Magíster **Johnny Richard Estacio Gómez**
Coordinador de Cultura, Docente Bienestar Universitario, Uni-
versidad Mariana
San Juan de Pasto, Nariño, Colombia

Corrección de Estilo – Correction of Style –
Correção de Estilo
Magíster **Ana Cristina Chávez López**
Editorial UNIMAR, Universidad Mariana
San Juan de Pasto, Nariño, Colombia

Traducción al Inglés – English Translation - Tradução Inglês:
Magíster **Ana Cristina Chávez López**
Editorial UNIMAR, Universidad Mariana
San Juan de Pasto, Nariño, Colombia

Traducción al Portugués – Portuguese Translation -
Tradução Português:
Magíster **Ana Cristina Chávez López**
Editorial UNIMAR, Universidad Mariana
San Juan de Pasto, Nariño, Colombia

Diseño y Diagramación – Design and Diagramming – Desenho e
Diagramação:
Magíster **David Armando Santacruz Perafán**
Editorial UNIMAR, Universidad Mariana
San Juan de Pasto, Nariño, Colombia

Foto portada
Unidad de Radio y Televisión

Foto de contraportada
Colectivo la Cueva

Depósito Digital

Biblioteca Nacional de Colombia, Grupo Procesos Técnicos, Calle 24,
No. 5-60 Bogotá D.C., Colombia

Las opiniones contenidas en los artículos de la *Revista BIUMAR* no comprometen a la Editorial UNIMAR ni a la Universidad Mariana, puesto que son responsabilidad única y exclusiva de los autores. Se autoriza la reproducción total o parcial de los artículos aquí consignados, sin fines comerciales, siempre y cuando se cite la fuente. Los artículos se encuentran en texto completo en las direcciones electrónicas: <http://www.umariana.edu.co/ojs-editorial/index.php/unimar> y <http://www.umariana.edu.co/RevistaBiumar/>



Revista Biumar por Universidad Mariana se distribuye bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional.

8

Presentación

10

Editorial

Artículos

16

Sistematización de la experiencia de atención humanizada que brindan las comisarías de familia de los municipios de Campohermoso Boyacá y Rionegro Antioquia, en el momento en que un usuario accede a la justicia por posibles

situaciones que vulneran los derechos de una familia

Johana Alexandra Rivera Agudelo, Lina María Ospina Ospina

30

Análisis del ciclo de vida en la obtención de hidróxido de calcio a partir de cáscara de huevo

Lesly Jhanela Cruz Romo, Alexander Lagos Melo, Stephanie Geraldine Rosero Achicano

42

Relación entre el riesgo del estado nutricional, actividad física y condición física de los adultos mayores del grupo Comfamiliar de Nariño

Jonathan Adrián Muñoz Luna, María Camila Coral Arce, Sandra Estefanía Luna Rosero, José Fernando Moncayo Burbano, Paola Andrea Morales Peña, Ángela María Ortega Pantoja

54

Habilidades sociales para la vida en estudiantes entre 16 y 19 años de edad de tres programas académicos de una universidad privada

Andrea Carolina Flórez Madroñero, Miryam Patricia Cubillos Loevel, Katherin Camila Uribe Burbano

68

Aplicación de análisis de ciclo de vida (ACV) y evaluación de impactos ambientales a Ananás Comosus en su disposición final en procesos posconsumo para la obtención de colorante vegetal

J. H. Rosero , M. F. Rojas, J. A. Arévalo

84

Sistematización de la experiencia profesional en intervención familiar por resquebrajamiento de vínculos relacionales de una familia con inadecuados manejos de la comunicación

Alirio Castillo Rojas

102

Problemas de trastorno de ansiedad social y adaptación escolar en la niñez
Gaby Marcela Rodríguez Benavides, Claudia Mercedes Fajardo Cardozo

116

Volver la mirada a los procesos de intervención social en el marco del proceso de restablecimiento de derechos de los niños, niñas y adolescentes en la modalidad de atención de hogar sustituto
Otoniel Henao González, Neidy Natali Álzate Velásquez

134

Eficacia y eficiencia en los procesos de reclutamiento y selección de personal
Ángela Daniela Bolaños Cerón

148

Sistematización de la experiencia del equipo interdisciplinario de la Comisaría de Familia del municipio de Bojayá - Chocó, en la aplicación del proceso administrativo de restablecimiento de derechos de una niña de tres años de edad
Francis Rentería Lemos, Jeremías Moreno Álvarez

162

Sistematización de experiencias de una intervención psicológica en un proceso de crisis conyugal Herramientas metodológicas, dinámica del proceso de comunicación, variables del mejoramiento de la relación conyugal
Lizeth Suzanne Cuesta Romaña, Andrea Carolina Devia Grisales, Sonia Marcela García Erazo, Julie Estela Ruano Noguera

178

Una sistematización de experiencia psicosocial en: Atención a la familia, psicoeducación familiar, redes de apoyo
Astrid Constanza Vergara Buitrago, Dubys Delith Olivero Luna, Linda Mendoza López, Luis Carlos Rosero García

190

Proceso de sistematización de una experiencia de reinserción familiar
Hna. Gabby del Pilar Dávila Penen, Padre Juan José Benavidez, Psicólogo, Hna. María Angélica Quezada Álvarez

204

Sistematización de experiencias Aportes profesionales en la transformación de prácticas de familias disfuncionales
Greissy Targelia Angulo Castillo, Andrea Carolina Burbano Cabrera, María Alejandra Cuaicuán Guerrero

218

Intervención y actuación preventiva en un caso de violencia intrafamiliar
Gloria Constanza Arjona Serrano, Anjie Lizeth Gasca Cerquera, Sandy Shirley Pabón
Rodríguez

230

Salvando la integridad de un niño, salvando una familia
Carmen Alejandra Cortés-Mosquera, Karol Eliana Caicedo-
Salamanca

Ensayos

246

Inclusión e interculturalidad en la Universidad Mariana
Jessica Alejandra Jacanamijoy Araujo

250

**El programa de Educación Superior Inclusiva, un espacio ideal para desarrollar la práctica
formativa de Trabajo Social**
Mayra Elizabeth Anaguano Romero

Breves

258

Entre la incertidumbre y el aprendizaje virtual
Ángela Mercedes Meneses Burbano, María Elena Jiménez Obando

260

Educación virtual en casa
Lezslie Mishell Bravo Valencia, Natalia Sofía Gallego Eraso

262

Reflexionando sobre las prácticas
María Camila Guerrero Fuel, María Elena Jiménez Obando

266

Desarrollo de práctica hospitalaria
Jessica Pamela Calpa Mora, Natalia Sofía Gallego Eraso

262

Reflexión de la práctica hospitalaria virtual
Marisol Quintero Palacios, María Elena Jiménez Obando

266

Desarrollo de práctica hospitalaria
Jessica Pamela Calpa Mora, Natalia Sofía Gallego Eraso

270

Un sentir desde la práctica
Diana Katherine Domínguez Narváez, María Elena Jiménez Obando

278

Experiencia en la educación virtual
Yuli Alexandra Muñoz Enríquez, Natalia Sofía Gallego Eraso

280

Primero lo primero: salud y educación
María Estefanía Lara Gómez, Natalia Sofía Gallego Eraso

288

Guía para los Autores



Presentación



Con la cuarta edición digital de la Revista Biumar, se comparte con la comunidad universitaria y público interesado el resultado de un proceso disciplinado, creativo, organizado y comprometido de los diferentes autores, que a través de sus escritos plasman en cada texto su experiencia, saber, conocimiento e impregnan su propio sello, de tal manera que permite a sus lectores interesarse y sumergirse en el maravilloso mundo de la lectura, la escritura y la reflexión.

William Godwin afirmaba que, “el que ama la lectura, tiene todo a su alcance”, este referente permite introducirnos a la propuesta de trabajo reflejada en la Revista Digital Biumar, ya que su contenido presenta un amplio abanico de temas que se articulan al sentido misional que Bienestar Universitario desarrolla a través de los ejes de formación, investigación, comunicación, internacionalización, gestión y prestación de servicios, teniendo en cuenta que el eje transversal de todos los procesos que se gestan y desarrollan en Bienestar es la formación integral.

Cuando hablamos de formación integral, se está pensando en la complejidad e integralidad del ser humano, en sus cualidades, aptitudes, habilidades, valores, creencias, sentimientos, emociones, en fin, en cada una de las dimensiones que hacen parte del desarrollo de la persona, y es precisamente en ese mundo y realidad por explorar, donde Bienestar Universitario, desde un proceso permanente, continuo y comprometido, a través de sus cinco áreas: Desarrollo Humano, Deportes, Cultura, Salud y Educación Inclusiva, genera proyectos y diversidad de estrategias para aportar al descubrimiento de ese mundo, que tal vez puede ser desconocido, pero busca potenciar las capacidades que encierra cada miembro de la comunidad universitaria que hace parte de los procesos de formación integral, tendientes a mejorar la calidad de vida y la creación de un clima de convivencia y armonía.

Por lo tanto, puedo sintetizar que, la formación integral es el eje transversal a los procesos, desde cada uno de

los sistemas (Académico, Administrativo y Financiero y Bienestar) que dinamiza la Universidad Mariana, y la Revista Digital Biumar refleja en cada uno de los escritos el resultado de esa formación. Agradezco a los autores que participaron en la publicación de esta edición y espero que sea cumplido el fin último de este proyecto: Aportar al bienestar y desarrollo humano de la comunidad universitaria, como también que este producto de saber y conocimiento se convierta en un referente de trabajo y consulta para las Instituciones de Educación Superior.

Hna. **Liliana Isabel Díaz Cabrera**
Vicerrectora de Bienestar Universitario





Editorial

“la utopía está en el horizonte. Camino dos pasos, ella se aleja dos pasos y el horizonte se corre diez pasos más allá. Entonces, ¿para qué sirve la utopía? Para eso, sirve para caminar”

Eduardo Galeano.

Cuando empezamos el camino de construcción de un proyecto de vida, donde la academia forma parte fundante para los universitarios, nos encontramos con un océano de incertidumbres, como lo mencionó Edgar Morín. Estas incertidumbres que generan miedos, perspectivas y retos, a su vez conllevan responsabilidades que deben ser atendidas con conciencia y pertinencia por cada uno de nosotros como actores académicos universitarios. El paso por la academia plantea una dinámica socrática, donde la investigación, la pregunta y la respuesta hacen parte de sus más connotadas características, las cuales hoy en día se desarrollan de manera permanente en las IES del país. En ese sentido, cuando asumimos retos y avanzamos en busca de esas utopías, cada paso, cada idea, cada pregunta, cada respuesta nos acerca más a la concreción de una postura y toma de conciencia de nuestro papel en los contextos de territorios de origen y en los que vivimos. Esto es encontrarse en el caminar, un paso a paso que forma, que construye, que pregunta y que responde.

Hoy, nuestros estudiantes adquieren una responsabilidad histórica, donde el territorio, la interculturalidad, multiculturalidad, pluriculturalidad, la territorialidad, entre otros aspectos, en articulación con los ámbitos políticos, artísticos, culturales, sociales, religiosos y demás, exigen el asumir y conocer desde la apropiación

del conocimiento propio, estableciendo y promoviendo permanentemente un diálogo entre el territorio y la academia.

En esos diálogos es importante reflexionar, tomar posición, construir y proponer frente a varias preguntas, entre ellas:

¿Podemos ser interculturales?; políticamente significa ser capaces de ponernos en los zapatos del otro en términos de racismo y discriminación. ¿Cómo aportamos al cambio y a los ajustes curriculares de los programas educativos universitarios? Reconocemos las raíces étnicas de nuestro país; ¿La indigeneidad, la africanidad y la hispanidad? ¿Cómo aportar a nuestros territorios desde el rol de universitarios? Estas preguntas de corte étnico e histórico, por una parte, e intercultural, entre muchas otras, son pues algunos de los interrogantes que se dinamizan diariamente en la academia en términos de cultura, territorio, política, educación, formación, globalización, pandemia. Pensar las universidades como un nuevo territorio intercultural es un acto sistémico de correlación permanente entre la academia el Estado y el territorio, labor que nuestros estudiantes vienen realizando hoy por hoy en nuestras universidades del país. Por lo anterior, es necesario escribir, compartir y divulgar todas y cada una de sus experiencias, pues sin el ejercicio empoderado de la lectura y escritura de nuestros territorios, difícilmente se podrá construir la interculturalidad que soñamos.

El ejercicio de la interculturalidad es netamente político, puesto que busca llegar a la creación de condiciones para el establecimiento de relaciones

horizontales de dialogo entre diferentes. Es decir, la interculturalidad comprende las relaciones generadas y vivencias desde la valoración y respeto por el otro, en la búsqueda de condiciones de igualdad desde las diferencias. (Programa de Educación Bilingüe Intercultural [PEBI], 2004, p. 115).

El ejercicio intercultural viene creciendo en el país, pensar desde el SUR hoy en día es una necesidad. La pertinencia de un pensamiento propio frente a las necesidades e intereses de la academia y el Estado implica generar espacios de encuentro, donde el nuevo conocimiento también parta desde el reconocimiento de las dinámicas formativas, educativas y culturales de nuestros universitarios.

Desde la Vicerrectoría de Bienestar Universitario hacemos un aporte al fomento y proyección del quehacer académico, investigativo, artístico, cultural y especializado de nuestra comunidad universitaria.

Mg. Johnny Richard Estacio

Editor Manager
Revista BIUMAR.



Bijumar

Revista

Revista

Biumar

Artículos



Sistematización de la experiencia de atención humanizada que brindan las comisarías de familia de los municipios de Campohermoso Boyacá y Rionegro Antioquia, en el momento en que un usuario accede a la justicia por posibles situaciones que vulneran los derechos de una familia

Johana Alexandra Rivera-Agudelo¹

Lina María Ospina-Ospina²

¹ Correo electrónico: joharivera@umariana.edu.co, alexandra.rivera91@hotmail.com

² Correo electrónico: sicol23@hotmail.com, liospina@umariana.edu.co

Resumen

El presente proceso de sistematización de experiencias describe las expectativas que se identificaron en algunos usuarios de las comisarías de familia de los municipios de Campohermoso Boyacá y Rionegro Antioquia, frente a los servicios que les fueron brindados por parte de estas instituciones administradoras de justicia, de igual manera, se relacionan varias percepciones de profesionales que participaron en este ejercicio, quienes relacionaron actuaciones pertinentes para garantizar atención de calidad. Durante el desarrollo del proceso se logró identificar diferentes componentes que influyeron en la prestación de un servicio más humanizado y que fueron considerados de importancia para quienes acudieron en un momento determinado a solicitar una orientación o una posible solución frente a un problema de tipo familiar. En esta sistematización se identificaron oportunidades de mejora dentro del proceso de atención, siendo meritorio el fortalecimiento de aspectos que denotan una mayor sensibilidad humana frente a la vulneración y fuerte sentido de sensibilidad social con quienes acuden a estos despachos.

Introducción

Esta sistematización de experiencias pretendió profundizar en aspectos relacionados con el servicio que brindan las comisarías de familia de los municipios de Campohermoso Boyacá y Rionegro Antioquia, en contraste con las expectativas que manifestaron los usuarios frente a la atención que esperaron encontrar en estas entidades de tipo administrativo.

Por lo anterior, fue necesario ahondar en la percepción que presentaban los usuarios que accedieron a la solicitud de servicios, así mismo, a su ideal de atención frente a lo que esperaron encontrar, con el propósito de recuperar la credibilidad y confianza, a través de la manifestación de un buen servicio, que cuente con ejes transversales de oportunidad, calidad, calidez y cercanía, cuyo producto sea una atención más humana, caracterizada por valores que conducen a la expresión de buenas conductas, donde prevalece la dignidad de todo ser humano, libre de prejuicios, rótulos y señalamientos, que ponen en riesgo la relación entre autoridad administrativa y usuario, el cumplimiento al debido proceso, el rol del profesional y su ética y un posible incumplimiento a las expectativas de quien acude a la comisaría.

Si bien es cierto que el sentido de estas instituciones no radica únicamente en limitarse al abordaje

de “problemas”, es meritorio enfatizar en que las personas acuden a estos despachos motivadas por la confianza y el deseo de transformarse, a partir de su nivel de conciencia; un nivel de conciencia que también se orienta a satisfacer ciertas necesidades como la escucha, la protección y, por ende, la garantía en sus derechos.

Las comisarías de familia son entidades distritales o municipales o intermunicipales de carácter administrativo e interdisciplinario, que forman parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, cuya misión es prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia conculcados por situaciones de violencia intrafamiliar y las demás establecidas por la ley. (Congreso de Colombia, 2006, art. 83)

Su constitución es:

Un proyecto esencialmente interdisciplinario, que demanda por ley, la presencia dentro de sus equipos de trabajo, a los comisarios (abogados), profesionales del área psicosocial (Trabajador Social y Psicólogo), que contribuyan desde sus campos de conocimiento a la realización de un abordaje más integral de las problemáticas objeto de atención. (Gómez, 2015, p. 18)

Lo anterior, a través de su experiencia en el campo, apunte a dignificar la vida de los seres humanos que se intervienen. Por lo tanto, las comisarías de

familia son “instituciones creadas para brindar apoyo, [orientación, acompañamiento y garantía de derechos a la familia] en el ámbito jurídico y psicosocial, habilitando a sus miembros en el ejercicio de sus derechos y en la exigibilidad de los mismos” (Alcaldía de Medellín, s.f., p. 1).

Esta sistematización implicó ir más allá del proceso administrativo, más allá de lo que estipula la normatividad, se trató de conocer lo que una persona busca en un despacho, de cómo espera ser atendida, tratada y escuchada, pues en la atención, es necesario tener presente necesidades, emociones y sentimientos del otro, siendo vital velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano y de familias con necesidades emocionales y sociales.

Datos metodológicos

La presente sistematización se enmarcó en el paradigma cualitativo, a través del cual se logró percibir las expectativas de algunos usuarios frente a la atención brindada por parte de las comisarías de familia, contribuyó a entender la realidad social desde la mirada de quien solicita el servicio, enfatizando en la “importancia de comprender situaciones desde la perspectiva de los participantes en cada situación” (Prieto y Villarreal, s.f., p.5).

De igual forma, la investigación se enlazó con el enfoque interpretativo, a fin de orientar este proceso bajo la premisa de que no existe una sola verdad alrededor de la realidad social en la cual viven los usuarios. Las expectativas y percepciones acerca del servicio brindado por las comisarías surgen como una configuración de los diversos significados que las personas les dan a las situaciones en las cuales se encuentran; a partir de la descripción de sus experiencias, se lograron aportes transformadores con miras a un servicio más humanizado.

La sistematización implicó registrar metódicamente las perspectivas de los usuarios, desde una postura transformadora que fortaleciera la atención brindada por estas entidades, a partir del análisis

de sus experiencias. Sumado a ello, dio lugar a la interpretación crítica de varias experiencias compartidas por los participantes de este proceso, dando como resultado la producción de conocimientos y aprendizajes significativos con una perspectiva transformadora (Jara, 2011).

Las características de la población vinculada a la sistematización corresponden a usuarios de zona urbana y rural, pertenecientes a estratos 1, 2 y 3, presentándose mayor tendencia de personas provenientes de zona urbana en la Comisaría de Familia del municipio de Rionegro Antioquia y una mayor demanda de usuarios provenientes de zona rural, para el caso del municipio de Campohermoso Boyacá. Los casos de mayor atención en ambos despachos correspondieron a la fijación de cuota alimentaria y regulación de visitas, seguido de situaciones de violencia intrafamiliar y restablecimiento de derechos (abuso sexual y maltrato infantil).

Como técnica de recolección de información se empleó la entrevista, la aplicación del instrumento semiestructurado con preguntas abiertas permitió entablar conversaciones fluidas con los usuarios para acceder a datos de su experiencia acerca de la atención recibida y del cumplimiento de sus expectativas con relación al servicio.

Es de resaltar que esta técnica es la más empleada en las distintas áreas del conocimiento, ya que da lugar a una interacción entre dos personas, es planificada y obedece a un objetivo. De esta manera, “el entrevistado da su opinión sobre un asunto y, el entrevistador, recoge e interpreta esa visión particular” (Campoy y Gomes, 2009, p. 288).

Por otro lado, se acudió al autorrelato, para explorar la percepción de los profesionales del equipo interdisciplinario sobre la atención que se brindaba en su despacho, induciendo a reflexiones sobre el quehacer en las comisarías de familia, sus aciertos y desaciertos en las intervenciones realizadas. Con el

apoyo de esta técnica se conoció, de manera textual y referencial, la experiencia de los profesionales en el ejercicio de su labor.

El objeto principal de esta técnica es el análisis y transcripción que el investigador realiza a raíz de los relatos de una persona sobre su vida o momentos concretos de la misma (Martín, 1995) y también sobre los relatos y documentos extraídos de terceras personas, es decir, relatos y aportaciones realizadas. Perelló (como se citó en Cotán, 2012, p. 3)

En el proceso de diseño de la propuesta se efectuó una descripción de la experiencia, en la cual se detalló el contexto con información que permitiera comprender la finalidad y funcionamiento de las comisarías de familia; a partir de este paso se estableció la pregunta de investigación, procediendo a justificar la sistematización; de igual manera, se formularon los objetivos y se definieron los lineamientos metodológicos que dieron soporte al proceso, utilizando la sistematización de experiencias como tipo de investigación con énfasis en el paradigma cualitativo y enfoque interpretativo.

Ya definidos estos aspectos, se decidió emplear las técnicas de autorrelato y entrevista para la recolección de información, con el respectivo diseño del instrumento a aplicar luego de su aprobación.

Antes del proceso de interpretación de resultados, fue necesario organizar la información recolectada por técnicas y fuentes, relacionando cada pregunta con su respuesta; posteriormente, se ordenó por objetivos específicos y por cada una de las fuentes. Esto dio lugar a la construcción de proposiciones o predicados y elaboración de categorías, cuya finalidad fue agrupar respuestas idénticas y similares, frente a cada proposición se construyó una categoría, guardando relación con dicha proposición y respondiendo al objetivo.

Una vez realizado el proceso de categorías, se procedió a elaborar la triangulación, se conservó

el objetivo relacionando las categorías de la entrevista a usuarios, profesionales y autorrelato de manera independiente, luego, se generó un análisis de las categorías que surgieron de cada objetivo, contrastando la realidad encontrada con los puntos de vista teóricos, complementándolo con aportes profesionales crítico-reflexivos.

Finalmente, luego de terminar el análisis de cada categoría, se realizaron conclusiones por cada objetivo y categoría, que formaran parte de ese objetivo, reiterando que los resultados solo aplicaban para las comisarías de familia de los municipios de Campohermoso Boyacá y Rionegro Antioquia, guardando un carácter comparativo de las percepciones que tuvieron las diferentes fuentes del proceso de sistematización.

Presentación de resultados

Se decide traer a colación la interpretación de las categorías correspondientes al objetivo -expectativas de los usuarios frente a los servicios que brindan las comisarías de familia de los municipios de Campohermoso Boyacá y Rionegro Antioquia-, a razón de que los resultados presentan información que se ajusta a la finalidad de la sistematización, encontrando que los aportes de los participantes se encauzan con la pregunta de sistematización.

Categorías, como Orientación frente a las necesidades y escucha, cualificación del equipo, recibir con amabilidad, buen trato y asesoría, generar confianza al usuario, actitud favorable frente a la necesidad del usuario, adecuado manejo de la normatividad, vocación de servicio y encontrar buena comunicación, surgieron como resultado de la presente sistematización de experiencias frente a la prestación de un servicio humanizado en las comisarías de familia de los municipios de Campohermoso Boyacá y Rionegro Antioquia.

Estas categorías dan cuenta de las expectativas que presentaron los usuarios de las ya mencionadas



comisarías de familia frente a la atención que esperaban recibir al momento de solicitar el servicio, de igual forma, también contiene aportes realizados por profesionales de estas comisarías, quienes relacionaron actuaciones pertinentes para garantizar una atención de calidad.

Discusión de resultados

Orientación frente a las necesidades y escucha

Para responder a la necesidades de escucha de la comunidad, el personal debe contar con capacidad de orientar y actitud de respeto ante el otro, de ahí, la importancia de que los profesionales respondan no solo a las necesidades de conocimiento que exigen los cargos, sino también a brindar orientaciones más sensibles en atención de los usuarios, por tanto, ellos manifestaron “se propone a la comisaría ser más claros, ofrecer asesorías más amplias, no limitarse a lo cotidiano, sino tener en cuenta la diferencia de cada caso” (comunicación personal); resaltando la necesidad de que su caso sea abordado de manera diferente, que se les brinde asesorías más integrales, donde sea posible salirse de esquemas convencionales y se tenga en cuenta la diferencia y la particularidad de cada situación.

Es meritorio mencionar que en Colombia, la creación de las comisarías de familia surgió como una respuesta del Estado a su obligación de garantizar la protección de la familia como núcleo fundamental de la sociedad, inicialmente a través del código del menor (Decreto 2737 de 1989, p. 1) y posteriormente, mediante la Ley 1098 de 2006, encontrando que es competencia directa de las comisarías la atención a los problemas de convivencia familiar, por lo cual, es habitual que quienes se acercan a estas entidades lo hagan cargados emocionalmente por sucesos que desestabilizaron su vida y que conllevaron a afectar sus emociones, su conducta, su salud mental, su bienestar y el de quienes se encontraban a su alrededor.

En razón de lo anterior, quien acude a estas entidades, lo hace motivado por la necesidad de ser

escuchado, comprendido y orientado frente a su situación, con la expectativa de hallar un mediador para poder dar solución a su conflicto, persona que cobra especial importancia para ellos, al convertirse en un canalizador de su realidad, lo que, a su vez, permite que el usuario se sienta escuchado, comprendido y respetado.

Así, fue posible encontrar apreciaciones en algunos profesionales, encaminadas a resaltar aspectos significativos que deben darse en la atención, como: “es importante para la atención que el profesional adquiera una actitud de escucha, comprensión y respeto por el otro, sin revictimizar al ciudadano, para que así pueda dar una oportuna asesoría u orientación” (comunicación personal); manifestaron también que “lo más primordial de la atención en una comisaría de familia es escuchar al otro, sensibilizarlo y mediar en la solución de un conflicto” (comunicación personal).

Con relación a los usuarios, se evidenció que para ellos es vital que sea garantizada la confidencialidad de su caso por parte del profesional que los atiende, demandaron, además, respeto frente a su conflicto, a fin de que no se caiga en la revictimización; consideraron la importancia de una escucha tan activa que desde su recepción inicial fuera identificada su pretensión, para que durante el proceso se evitaran actuaciones erróneas, en razón a esto aludieron que, “es importante que las autoridades administrativas escuchen bien la pretensión de la denuncia y que no se generen comentarios sobre los procesos” (comunicación personal), lo anterior, como una petición de su parte, seguramente para otorgarle mayores garantías a su proceso.

Cualificación del equipo

Es importante comprender los perfiles de desempeño de los profesionales que laboran en las comisarías de familia, para entender bajo qué preparación se basa la cualificación del equipo, haciendo especial énfasis en el cargo de comisario(a) de familia y el equipo técnico interdisciplinario,



compuesto principalmente por trabajador(a) social y psicólogo(a).

El artículo 80 de la Ley 1098 de 2006 estipula la preparación profesional que debe tener el comisario(a) de familia para desempeñar este cargo, quien tendrá que ser abogado en ejercicio y acreditar título de posgrado, según lo indica el artículo citado, de igual forma, es importante que cuente con competencias comportamentales basadas en la “habilidad para relacionarse, expresando sentimientos por otros; integrada por la inteligencia emocional y el autoconocimiento (...), facilidad de compartir el conocimiento profesional y experticia, basándose en los hechos y en la razón” (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar [ICBF], s. f., p. 11).

Para el caso de los equipos técnicos interdisciplinarios, aparte de contar con el título y tarjeta profesional vigente, según sea la disciplina, deberán intervenir “bajo una ética de la acción, reconociendo los efectos de sus intervenciones, asumirlos con responsabilidad profesional y personal y dar cuenta de sus consecuencias de manera transparente” (ICBF, s. f., p. 24).

Acorde a lo anterior, cabe mencionar algunos testimonios por parte de funcionarios en torno a su percepción de lo que significa para ellos la cualificación profesional:

También en la atención es importante el conocimiento, experiencia y preparación, para poder ejercer el cargo, resaltó este punto, porque podemos tener buena actitud y disposición, pero si no sabemos lo que tenemos que hacer es una falencia para el sistema. Una alternativa para garantizar un servicio más humanizado es tener personal idóneo y con habilidades para la vida. Para garantizar un servicio más humanizado el talento humano que desempeñe funciones en cualquier cargo público no solo en la comisaría debe tener unas competencias comportamentales excelentes y

tener principios como persona y así prestar un servicio totalmente honesto. (Comunicación personal)

En estos aportes se resalta la importancia de contar con profesionales competentes en su quehacer, que cumplan las expectativas de los usuarios, con compromiso ético y transparente; en las comisarías de familia se quiere de un trabajo multidisciplinar, contando con una estructura organizativa en red con otras disciplinas, como trabajo social, psicología, medicina, educadores, entre otras; a fin de que conceptualmente emitan su dictamen basado en su formación, en su conocimiento y experiencia, sin dejar de lado su ética y las leyes a las que cada profesión debe ceñirse para ayudar a la comunidad en la toma de conciencia sobre sus necesidades, su situación y sus posibilidades de cambio.

Debe, a su vez, existir motivación para permanecer cualificando la labor, entendiéndose a “la formación profesional como el conjunto de acciones que permiten a una persona alcanzar y desarrollar los conocimientos indispensables para ocupar un puesto de trabajo, y acrecentar las destrezas necesarias para su progreso laboral” (Baquero, 2009, p. 99).

Mediante la recolección de información pudo conocerse que quienes acudieron al servicio de comisarías de Rionegro y Campohermoso cuentan con percepción favorable frente a los profesionales que les atendieron, resaltando satisfacción respecto a la experiencia y conocimientos con que cuentan.

Además, para garantizar resultados en la atención, es importante el fortalecimiento de nuevas competencias que contribuyan al crecimiento y progreso constante, para poder llevar a cabo su tarea de manera responsable, con conocimiento actualizado y capacidad de servicio.

Es así como se evidenciaron testimonios que dieron cuenta de la percepción de los usuarios con relación a la cualificación de los profesionales, “la comisaría



cuenta con personal cualificado en la parte personal, son buenas personas y cuentan con el conocimiento para orientarme” (comunicación personal), siendo catalogados como personas idóneas que reúnen las condiciones para el cargo que ocupan, lo que tiene que ver también con el comportamiento y estrategias que emplean los profesionales para hacer frente a las situaciones problemáticas que presentan los usuarios.

Recibir amabilidad, buen trato y asesoría.

Culturalmente, se ha observado que el servir ha pasado de ser una necesidad a una oportunidad; el servicio no es más que tratar a otra persona como quisiéramos ser tratados, se puede considerar en momentos que el ser ágil es brindar buen servicio, por eso, en ocasiones se cae en el error de atender a un usuario sin escucharlo por completo y sin entender su necesidad con detenimiento.

Es importante que el profesional disponga de un poco más de tiempo para solventar los requerimientos de los usuarios, pues ofrecerles mayor cercanía e interés llevará a un servicio que sobrepase sus expectativas.

El profesional, sin importar su tipo de vinculación laboral (contratista, de carrera, provisional, entre otros), es responsable de atender al ciudadano con respeto, cordialidad y calidad, brindando información de forma clara, oportuna y precisa, para garantizar una atención eficaz.

Dado que en la sistematización de la experiencia se encontró en los usuarios la esperanza de un trato amable, que se les atendiera de manera respetuosa, gentil y sincera, se resaltó una buena apertura y disposición para la atención y componentes tan importantes como la escucha; no obstante, se hizo la anotación en la necesidad de conceder importancia a su situación, ya que por momentos percibieron multiplicidad de ocupaciones en los profesionales que allí los atendieron, lo que les hizo considerar que se disminuía valor a su propia situación, encontrando aportes como los siguientes:

En la comisaría se espera encontrar una atención oportuna, cálida. En la comisaría han sido personas muy cordiales, aunque en momentos uno ve que por tantos casos se ocupan mucho. En la comisaría espero encontrar buena actitud, disposición para ser escuchada y orientación para solucionar los problemas. (Comunicaciones personales)

Cabe resaltar que “la verdadera amabilidad está muy relacionada con el respeto hacia el otro, de modo que la persona amable permanece libre de prejuicios, expectativas y creencias hacia las personas” García (como se citó en Grasa, 2011, párr. 3)

De ahí que,

la cortesía tiene la capacidad de liberar al otro de las emociones negativas, pues ante un gesto gentil, el otro se tranquiliza. Es la amabilidad una fórmula para conseguir la calma en un momento hostil, evitando así una posible conducta negativa. (Diario trv, 2019, párr. 7)

En ocasiones, es frecuente encontrar usuarios que estén a la defensiva ante las orientaciones y actuaciones que se efectúan en un despacho de tipo legal como la comisaría, por ello, para brindar amabilidad y buen trato, es necesario que la persona se sienta reconocida, bien recibida, comprendida e importante. De esta manera, la amabilidad con su efecto multiplicador se convierte en un valor fundamental de la cohesión social, al crear sociedades más justas, pacíficas, solidarias, respetuosas y educadas.

Generar confianza al usuario

Aquí se especifican aportes de los profesionales con relación a la posibilidad que tiene el usuario de exteriorizar las situaciones problema con tranquilidad, lo cual depende de la disposición con la que el funcionario atienda a la persona, la utilización de un lenguaje aterrizado al contexto y nivel económico, lo cual permite una mayor conexión con los individuos, pues “la gente habla con más libertad y reciben mejor tus ideas cuando



les hablas usando su misma preferencia de lenguaje” Lakin (como se citó en Prat, 2014, párr. 9).

Tener en cuenta lo anterior permite que el usuario exteriorizase sentimientos o ideas de acuerdo al nivel de confianza que han percibido de quien los atiende. De igual forma, es de resaltar que, expresar las emociones supone una parte fundamental de nuestras vidas y nuestras relaciones, tanto con los demás como con nosotros mismos, y las dificultades para identificarlas y compartirlas correctamente puede crear problemas y un alto grado de malestar, como también reprimirlas, cuando la persona no expresa sus emociones o sentimientos puede cerrar la posibilidad de crear otras perspectivas de solución.

Aspectos como la confianza encaminan el proceso de atención hacia el éxito de la orientación brindada, es así como los funcionarios expresaron sus puntos de vista en torno a generar ambientes de escucha más amigables.

En la atención que se brinda en la comisaría de familia es importante, como profesional, brindar confianza al usuario, permitiéndole al mismo comunicar e informar la necesidad que tiene. En la atención creo que el éxito de las intervenciones depende mucho de la confianza que se genere con el otro, para que pueda exteriorizar con tranquilidad sus problemas. (Comunicación personal)

La confianza puede entenderse como la opinión favorable en la que una persona o grupo es capaz de actuar de forma correcta en determinada situación; es decir, la seguridad que alguien tiene en otra persona o en algo. Según Laurence Cornu (1999),

la confianza es una hipótesis sobre la conducta futura del otro (...). Es una actitud que concierne el futuro, en la medida en que este futuro depende de la acción de otro. Es una especie de apuesta que consiste en no inquietarse del no-control del otro y del tiempo. (p. 19)

Por ello, cuando se habla de confianza hablamos de transparencia. Para confiar en otra persona hace

falta primero tener un conocimiento. Cuanto más se conoce, más confianza hay en una relación y la comunicación es más enriquecedora.

Hay pocos momentos en la vida en los que podemos comunicar la emocionalidad que sentimos sin pensar en las consecuencias, y normalmente andamos midiendo cómo le podrían afectar a nuestro interlocutor nuestras palabras. Comunicar emociones supone exponerse a ciertas dosis de vulnerabilidad, y esto es algo que a mucha gente le asusta y le incomoda al poder interpretarse como sinónimos de debilidad, manipulación o sensiblería (Parra, 2020, párr. 1-2)

Dentro del rol profesional es indispensable una conducta ética, que permita la construcción de confianza del otro y es deber garantizar a las personas una esfera de privacidad en su vida personal y familiar, al margen de las intervenciones arbitrarias.

Actitud favorable frente a la necesidad del usuario

Asumir una actitud cordial, cercana y de respeto hacia el otro garantiza la buena prestación de un servicio, una buena imagen institucional y, por ende, la posibilidad de una satisfacción del usuario frente al cumplimiento de sus expectativas.

A todos nos gusta que nos traten bien, que nos miren a los ojos, que se dirijan en un tono de voz adecuado, que nos sonrían y que se manifiesten, además, otras conductas que denoten actitudes favorables; por ello, no es ajeno escuchar a los ciudadanos, que luego de acercarse a solicitar un servicio en una entidad privada, pública -más directamente en una comisaría de familia-, referirse con expresiones como “no me solucionaron, pero me atendieron bien, “ que profesionales tan amables” “me trataron muy bien”, así podríamos mencionar cantidad de verbalizaciones positivas o negativas, de acuerdo a la manera como se hace sentir al usuario.

Para el caso de las comisarías de familia de los municipios de Rionegro Antioquia y



Campohermoso Boyacá, los profesionales frente a la atención refirieron:

Lo más importante de la atención en una comisaría de familia es la calidad humana de las personas que allí trabajamos. En la atención es importante propiciar ambientes libres de prejuicios, dando la oportunidad de relatar la versión propia de los hechos. (Comunicaciones personales)

Lo aportado por los profesionales devela la necesidad de que en la atención se garantice el respeto por lo que el usuario expresa, dando importancia a su versión, sin emitir juicios de valor. En este sentido, es necesario que el usuario sienta que el profesional lo respeta y se interesa por la situación que desea compartir, se deben indagar aspectos relevantes que permitan intervenir en el caso, generando empatía, para que el usuario hable de sus problemas y comparta información importante tranquilamente.

Adecuado manejo de la normatividad

Frente al cumplimiento de la norma en una entidad de carácter administrativo como las comisarías de familia de Rionegro y Campohermoso, se conocieron, por parte de los usuarios, apreciaciones que se orientan al cumplimiento de la norma y seguimiento al debido proceso, ellos consideran que sus casos son objeto de la siguiente percepción y sugerencia: “respecto a la atención en las comisarías de familia, se plantea que obren como debe ser y pensando en el bienestar del niño. Mi sugerencia a las autoridades administrativas es brindar apoyo y llevar a cabo el debido proceso” (comunicación personal).

Lo anterior pone de manifiesto un llamado hacia las autoridades administrativas a actuar conforme a la normatividad, así mismo, solicitan prioridad y relevancia a obrar de acuerdo con el interés superior del niño, teniendo en cuenta su bienestar.

En este sentido, se requiere de apoyo por parte de las autoridades administrativas para que los trámites que allí de adelantan cuenten con los principios

de transparencia y diligencia y que “en virtud del principio del debido proceso, las actuaciones administrativas se adelanten de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción” (Congreso de Colombia, 2011, Ley 1437).

El Código Contencioso, en materia administrativa sancionatoria, relaciona los principios de legalidad de las faltas y de las sanciones, de presunción de inocencia, lo que da cabida al ciudadano a su derecho de la libre defensa, es por ello que cobra especial cuidado en los despachos de comisarías que se brinde atención inmediata y educación preventiva al niño, niña o adolescente y a su familia, donde el equipo intervenga a través de las funciones que le otorga la ley, siendo conciliadores en los conflictos que al interior de la familia se presenten, igualmente, tomando las medidas necesarias con quienes se encuentren en situación irregular, mediante un conjunto de acciones de tipo policivo, administrativo, legal, psicológico y social, donde la humanización sea el elemento fundamental en la intervención.

Vocación de servicio

Para garantizar un servicio más humanizado, es necesario que los profesionales que laboran en las comisarías tengan vocación de servicio, despejarse de los problemas personales para darle cabida a la función laboral que es la disposición que se debe tener para una buena atención. (Comunicación personal)

Estas apreciaciones, obtenidas por los profesionales de las comisarías de familia en los municipios de Rionegro Antioquia y Campohermoso Boyacá, aluden al concepto de humanización que desde los últimos años ha venido siendo objeto de reflexión cuando se trata de la atención al público.

En este sentido, la humanización en el servicio se convierte en una necesidad que demandan los usuarios como parte de un derecho y es aquí donde

se ha venido diseñando políticas que se enfocan a establecer normativas legales que aseguren el buen trato al usuario. La Humanización “es un proceso de comunicación y apoyo mutuo entre las personas, encausada hacia la transformación y comprensión del espíritu esencial de la vida” (Guerrero-Ramírez et al., 2016, p. 134)

Es comprender que la persona, cuando atraviesa una situación de dificultad que ocasiona cambios inesperados en su vida, requiere de ayuda y orientación profesional para lograr la adaptación, busca en el profesional apoyo para generar un cambio y transformarse en medio de su incertidumbre, develando la necesidad de que los profesionales que hacen parte de los equipos interdisciplinarios de las comisarías cuenten con habilidades que les permita equilibrar sus propias situaciones para acompañar a otros de manera objetiva y humana. El usuario exige hoy en día el reconocimiento de su derecho, como un acto de dignidad para recibir una atención digna, cálida, de tal manera que, él y quienes se encuentran inmersos en el proceso, se sientan valorados, por quienes son atendidos, como personas en sus dimensiones humanas.

Desde la psicología profunda,

la vocación es entendida, en su sentido más original, como una llamada, una voz que se siente en lo profundo de la mente y nos induce a un *modo de vida* o a un *tipo de actividad* al que luego llamaremos profesión. (Todolí, s. f., p. 47)

Se puede concluir, de acuerdo con el concepto del autor, que la vocación se va configurando con las habilidades e interés de cada persona en el transcurso de su desarrollo.

Así, la vocación del profesional se traduce en la disposición o gusto por lo que hace, “cuando alguien tiene el convencimiento y la pasión por ejercer una actividad profesional se dice que tiene vocación (...). Consecuentemente, el concepto de vocación de servicio se refiere a la inclinación

profesional orientada a satisfacer las necesidades ajenas” (Navarro, 2016, párr. 1).

Encontrar buena comunicación

Dada la condición de seres sociales, las personas necesitan comunicarse, la comunicación permite transmitir información, intercambiar o compartir ideas y conocer puntos de vista, esto hace que se enriquezca la experiencia humana a través de la interacción y que, a su vez, se convierta en un factor de vital importancia para el desarrollo de nuestras potencialidades.

Dentro de esas potencialidades, las cuales son necesarias en cualquier ser humano, es fundamental que se dé la escucha como un componente de ese acto comunicativo, esto implica estar atento al discurso del otro para facilitarle su expresión, para motivar a que comunique necesidades, pensamientos y sentimientos.

En las comisarías de familia de Rionegro y Campheroso, la comunicación ha cobrado especial relevancia, puesto que se ha convertido en un estímulo que impulsa a la persona a dialogar sin temor a recibir juicios, es por ello que, al requerir los servicios de estas entidades, ellos indicaron “espero ser escuchado, que se tenga la oportunidad de dar la versión de los hechos sin ser juzgado” (comunicación personal).

“La comunicación se puede definir como un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última de una respuesta, sea una opinión, actividad o conducta” (Martínez y Nosnik, 1998, p. 11), esta constituye un instrumento social significativo de *cambio*, brinda la posibilidad de influir en las ideas y los sentimientos de los demás, también permite construir la realidad en la que se desenvuelve las personas todos los días.

En el proceso comunicativo los juicios de valor no son bien recibidos por quienes son víctimas de ello, los despachos de comisarías de familia deben ser lugares donde se facilite el espacio para

una adecuada comunicación, permitiendo la libre expresión del ciudadano que allí acude, sin que sea objeto de juicios y malas interpretaciones, una actuación diferente a esto solo podría generar limitaciones en los procesos y falta de confianza en la atención, al evitar los perjuicios de cualquier tipo se obtiene imparcialidad en las acciones.

Conclusiones

La presente sistematización de experiencias fue encaminada a la atención humanizada en el momento en que un usuario accede a la justicia por posibles situaciones que vulneran los derechos de una familia, análisis efectuado en las comisarías de familia de los municipios de Campohermoso Boyacá y Rionegro Antioquia.

En el artículo se da a conocer los resultados que surgieron de indagar las expectativas de los usuarios frente a los servicios que se brindan en estas entidades administradoras de justicia.

Como expectativas presentes en los usuarios al momento de acceder a solicitar un servicio, se encontró la búsqueda de orientación y escucha frente a sus necesidades, además de contar con la posibilidad de hallar una actitud favorable que involucrara la amabilidad y respeto por parte de los profesionales que los atendieron, de ahí que, expresaron su interés por encontrar condiciones que permitieran la escucha y la atención hacia una asesoría acertada, que brindara opciones frente a la solución de sus problemas, sin cabida para juicios de valor y evitando la revictimización.

Otro aspecto que impactó de la atención que recibieron de parte de los equipos interdisciplinarios y que cobró importancia para los usuarios de las comisarías de familia de Campohermoso Boyacá y Rionegro Antioquia, fue la cualificación profesional del equipo. Según las fuentes consultadas, del lado de los profesionales se percibió que la cualificación profesional y la idoneidad se convirtieron en

una garantía para la prestación de un servicio humano; por su parte, los usuarios que acudieron al servicio manifestaron que el personal que los atendió contaba con cualificación y conocimiento.

Así mismo, al encontrar en las comisarías un ambiente generador de confianza facilitó obtener una buena comunicación en estos despachos, se convirtió en un elemento que permitió el cumplimiento de las expectativas de los usuarios y, por consiguiente, el éxito en las intervenciones realizadas. Así, jugó un papel preponderante el acto comunicativo entre emisor y receptor.

Un factor importante dentro de la presente sistematización tuvo que ver con el adecuado manejo de la normatividad, si bien, está reglamentado por la legislación colombiana el cumplimiento de la misma y su omisión o incumplimiento acarrea sanciones para el servidor, quienes hicieron parte de la sistematización expusieron su expectativa frente a que en las comisarías de familia de Campohermoso y Rionegro se obre como debe ser, pensando en el bienestar del niño y llevando a cabo el debido proceso, lo que se entendió como un llamado a las autoridades administrativas a cumplir con sus funciones de garantizar los derechos fundamentales de las personas.

En ésta misma línea, fue indispensable, para quienes hicieron uso del servicio de las comisarías de familia de Campohermoso Boyacá y Rionegro Antioquia, encontrar en los despachos funcionarios con vocación de servicio, que demostraran amor, gusto y satisfacción por su quehacer, que reflejaran calidez y motivación para desempeñar su labor, comprendida básicamente en la actitud que mostraron ante el trabajo, lo cual se apreció en la atención brindada a la comunidad, siendo coherente con el cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

De igual forma, se evidenció la importancia de que las comisarías cuenten con equipos interdisciplinarios completos, pues esto también influyó en el cumplimiento de expectativas de los usuarios, igualmente, el que sus intervenciones se caracterizaran por el uso de un lenguaje aterrizado al contexto y nivel académico del usuario, permitió una mayor comprensión y disminución de percepciones confusas con relación a los procedimientos a efectuarse.

Ahora se puede ver que al enfocar la sistematización de experiencias en la atención humanizada que brindan las comisarías de familia de los municipios de Campohermoso Boyacá y Rionegro Antioquia, se identificó, a través de testimonios de usuarios y profesionales, información que confirmó, por un lado, la necesidad de replantear el proceso de atención, intervención y posterior seguimiento de casos que allí se atienden, y por otro, la importancia de aportar al fortalecimiento de estas entidades, siendo uno de los principales escenarios a los que acude la comunidad para el acceder a la justicia.

Sin embargo, pese a lo positivo que se pudo dar en el servicio, también se dieron situaciones que detonaron la inconformidad de las personas, como la escasa agilidad en la atención por la demanda de trabajo a la que están expuestas las comisarías de familia, especialmente del municipio de Rionegro Antioquia, donde posiblemente, por suplir la demanda de trabajo, se dejaron de lado la calidez y sensibilidad social en el servicio, siendo casi imposible dedicar el tiempo suficiente al consultante para que pueda expresar tranquilamente su situación, con libertad de exteriorizar emociones y sentimientos que su realidad le genera, contribuyendo a la insatisfacción en el servicio de quien acude por asesoría.

En contraste, hay otros escenarios donde las comisarías cuentan con más tiempo, ya

que la demanda de trabajo no es excesiva, permitiendo la atención integral de la persona, a través de ambientes que propician la empatía, logrando que el usuario comparta sin pena sus necesidades y problemas, lo anterior, además de requerir disposición de escucha por parte del profesional, también exige contar con instalaciones privadas que garanticen la confidencialidad de la información que está compartiendo el consultante.

Para finalizar, se enfatiza que el proceso dejó aprendizajes enriquecedores, producto de la metodología desarrollada en sus diferentes etapas, lo que permitió ampliar y contrastar las realidades de atención de estos dos municipios, que dieron como resultado una experiencia basada en testimonios de los usuarios y profesionales miembros de equipos interdisciplinarios adscritos a los mencionados despachos, lo cual permitió reflejar la experiencia desde diferentes ópticas.

Igualmente, la sistematización permitió conocer de manera directa las experiencias y comprender las dinámicas de atención, recopilando elementos significativos, que luego de interpretarlos, encaminaron a la construcción de un saber; todo esto con el fin de generar reflexiones, develar tensiones y exaltar fortalezas para aportar al enriquecimiento, socialización y retroalimentación de la atención brindada en las comisarías de familia.

Referencias

- Alcaldía de Medellín. (s.f). Comisarías de familia y nuestro modelo de atención. https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudadano_2/PlandeDesarrollo_0_0_0_0/InformacinGeneral/Shared%20Content/Comisar%C3%ADas%20de%20Familia%20y%20Nuestro%20Modelo%20de%20Atenci%C3%B3n.pdf



- Baquero, A. (2005). *La administración de recursos humanos*. Eunod.
- Campoy, T. y Gomes, E. (2009). *Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Javeriana, Cali, Colombia. http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/Investigacion%20I/Material/29_Campoy_T%C3%A9cnicas_e_instrum_cualita_recogidainformacion.pdf
- Congreso de Colombia. (2006). Ley 1098 de 2006. Por el cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1098_2006.html
- Congreso de Colombia. (2006). Ley 1098 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
- Congreso de Colombia. (2011). Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html
- Cornu, L. (1999). La confianza en las relaciones pedagógicas. En G. Frigerio, M. Poggi, y D. Korifel (comp.), *Construyendo un saber sobre el interior de la escuela* (pp. 19-26). Novedades Educativas.
- Cotán, A. (2012). Investigación-participación e historias de vida, un mismo camino. En *III Jornadas sobre historias de vida en educación*. https://www.fpce.up.pt/iii Jornadas historias vida/pdf/2_Investigacion-participacion%20e%20Historias%20de%20vida.pdf
- Gómez, L. (2016). Generando espacios familiares (Informe final). Universidad de Antioquia, Colombia. http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/17344/1/GomezLuisa_2016_GenerandoEspaciosFamiliares.pdf
- Grasa, C. (28 de octubre de 2011). Sea amable y vivirá más (y mejor). *La Vanguardia*. <https://www.lavanguardia.com/estilos-de-vida/20111028/54236045821/sea-amable-y-vivira-mas-y-mejor.html>
- Guerrero-Ramírez, R., Meneses-La Riva, M. y De la Cruz-Ruiz, M. (2016). Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del hospital Daniel Alcides Carrión. Lima-Callao, 2015. *Revista de enfermería Herediana*, 9(2), 133-142.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). (s.f.). Lineamiento técnico para las Comisarías de Familia.
- Jara, O (2011). Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias. Universidad Nacional de La Plata. http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf
- Martínez, A. y Nosnik, A. (1988). *Comunicación Organizacional Práctica. Manual Gerencial*. Editorial Trillas.
- Navarro, J. (octubre de 2016). Vocación de servicio –Definición, concepto y qué es. *Definición ABC*. <https://www.definicionabc.com/social/vocacion-de-servicio.php#:~:text=Cuando%20alguien%20tiene%20el%20convencimiento,-se%20dice%20que%20tiene%20vocaci%C3%B3n.&text=Consecuentemente%2C%20el%20concepto%20de%20vocaci%C3%B3n,a%20satisfacer%20las%20necesidades%20ajenas>
- Parra, I. (2020). El bloqueo emocional y la expresión de sentimientos [Blog] *Psicólogos Majadahonda*. <https://www.psicologomajadahonda.net/el-bloqueo-emocional-y-la-expresion-de-sentimientos/>
- Prat, R. (22 de septiembre de 2014). ¿Es mejor utilizar un lenguaje técnico o un lenguaje llano? [Blog]. *Presentable.es*. <http://www.presentable.es>

es/consejos-practicos/es-mejor-utilizar-un-lenguaje-tecnico-o-un-lenguaje-llano/

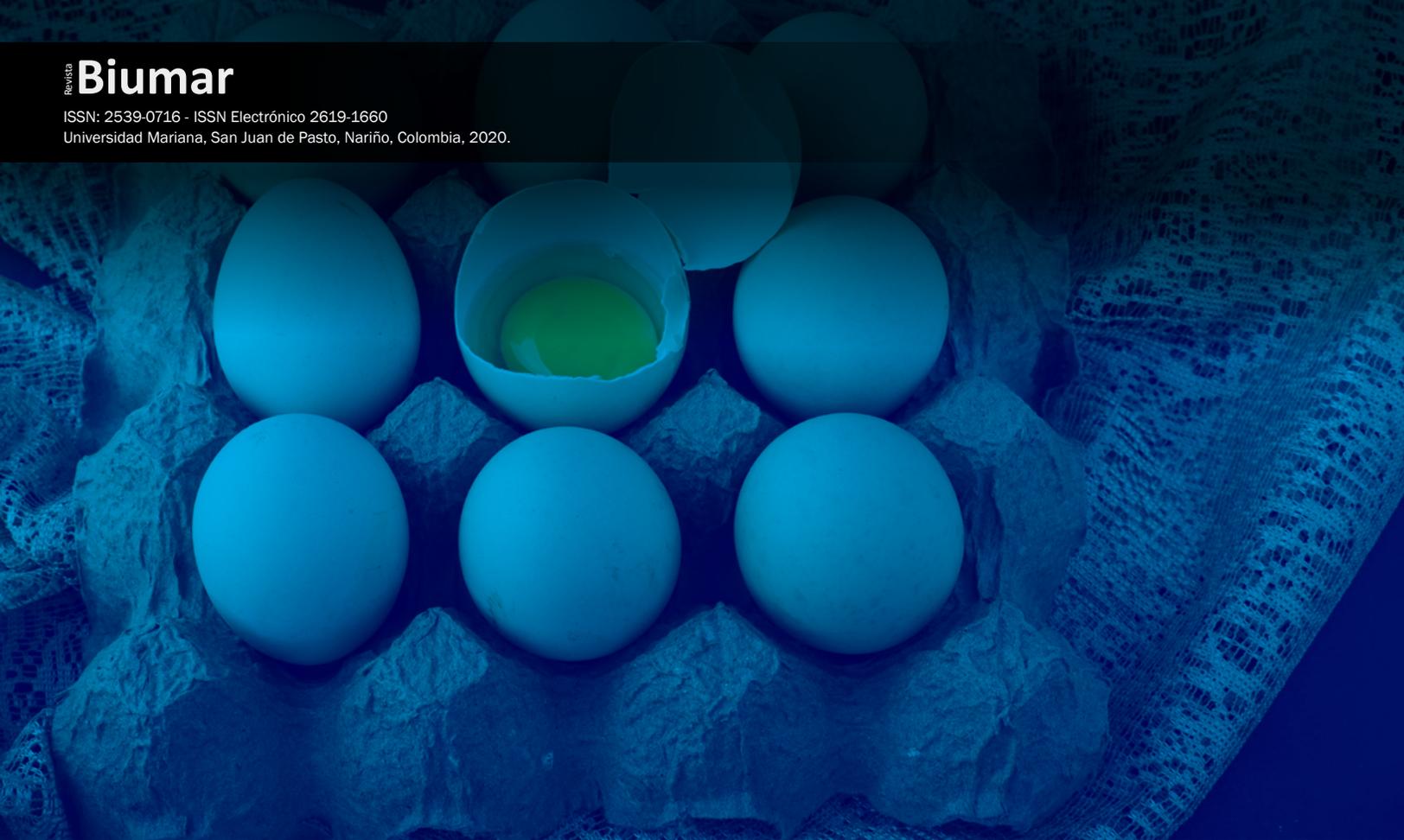
Presidencia de la República de Colombia. (1989).

Decreto 2737 de 1989. Por el cual se expide el Código del Menor. Recuperado de https://www.oas.org/dil/esp/Decreto_2737_de_1989_Colombia.pdf

Prieto, M. y Villarreal, K. (s.f). Paradigmas cuantitativo y cualitativo y metodología de la investigación. <http://eduteka.icesi.edu.co/gp/upload/ed30c96e1724da08bf8c3133bf73c2b3.pdf>

Todoí, J. (s. f). Teoría de la vocación. Universidad Complutense de Madrid. https://fundacionspeiro.org/downloads/magazines/docs/pdfs/2801_teor%C3%ADa-de-la-vocacion.pdf

Vigilante en el ISSS logra llamar la atención de las personas con su amabilidad y cortesía. (10 de agosto de 2019). *Diario trv*. <http://www.diariotrv.com/articulo/nacionales/vigilante-iss- logra-llamar-atencion-personas-amabilidad-cortesia/20190810124955032804.html>



Análisis del ciclo de vida en la obtención de hidróxido de calcio a partir de cáscara de huevo¹

Lesly Jhanela Cruz-Romo²

Alexander Lagos-Melo³

Stephanie Geraldine Rosero-Achicanoy⁴

¹ Este artículo hace parte de la investigación titulada “Obtención de hidróxido de calcio a partir de la cáscara de huevo”, desarrollada desde el 26 de julio de 2019 hasta el 30 de mayo de 2020 en el municipio de Pasto, departamento de Nariño, Colombia.

² Estudiante de Ingeniería de Procesos, Universidad Mariana. Correo electrónico: lesacruz@umariana.edu.co

³ Estudiante de Ingeniería de Procesos, Universidad Mariana. Correo electrónico: allagos@umariana.edu.co

⁴ Estudiante de Ingeniería de Procesos, Universidad Mariana. Correo electrónico: strosero@umariana.edu.co

Resumen

En la actualidad, las industrias ovo-productoras desechan excesivamente grandes cantidades de cáscara de huevo, resultante de los procesos que realizan para generar productos derivados de este alimento, desaprovechando así, el carbonato de calcio (94 %) presente en esta materia prima, la cual aún es considerada como un desecho. En la presente investigación se optó por establecer un análisis de ciclo de vida mediante el Software SimaPro, con el propósito de identificar los diferentes impactos ambientales generados en el proceso de obtención de hidróxido de calcio y, de esta manera, proponer alternativas de mitigación de estos impactos, que permitan mejorar en cuanto al factor ambiental y la transformación de esta materia prima para la obtención del producto final.

Palabras clave: hidróxido de calcio; carbonato de calcio; cáscara de huevo; análisis de ciclo de vida; impactos ambientales.

Life cycle analysis in obtaining calcium hydroxide from eggshell

Abstract

At present, the egg producing industries discard excessively large quantities of eggshell, resulting from the processes they carry out to generate products derived from this food, thus wasting the calcium carbonate (94%) present in this raw material, the which is still considered a waste. In this research, it was decided to establish a life cycle analysis using the SimaPro Software, in order to identify the different environmental impacts generated in the process of obtaining calcium hydroxide and, in this way, propose alternatives to mitigate these impacts, allowing improvement in terms of the environmental factor and the transformation of this raw material to obtain the final product.

Keywords: calcium hydroxide; calcium carbonate; eggshell; life cycle analysis; environmental impacts.

Análise do ciclo de vida na obtenção de hidróxido de cálcio da casca do ovo

Resumo

Atualmente, as indústrias ovoprodutoras descartam quantidades excessivamente grandes de casca de ovo, resultantes dos processos que realizam para gerar os produtos derivados desse alimento, desperdiçando assim o carbonato de cálcio (94%) presente nessa matéria-prima, a qual ainda é considerada um desperdício. Nesta pesquisa, optou-se por estabelecer uma análise do ciclo de vida utilizando o Software SimaPro, a fim de identificar os diferentes impactos ambientais gerados no processo de obtenção do hidróxido de cálcio e, desta forma, propor alternativas para mitigar esses impactos, permitindo a melhoria na termos do fator ambiental e da transformação desta matéria-prima para a obtenção do produto final.

Palavras-chave: hidróxido de cálcio; carbonato de cálcio; casca de ovo; análise do ciclo de vida; impactos ambientais.



1. Introducción

El huevo de gallina es, desde la antigüedad, un alimento de suma importancia para el hombre, cuyo consumo hoy en día está generalizado en todo el mundo (Instituto de Estudios del Huevo, IEH, 2009). Siendo así, en la actualidad se está evidenciando una clara tendencia hacia los ovoproductos, que hacen referencia a diversos productos del huevo, tales como: huevo líquido pasteurizado (entero, clara o yema), huevo cocido, tortillas, huevo en polvo, entre otros, a los cuales se les ha realizado distintos procesos que garantizan la inocuidad del alimento y que, además, llevan una previa separación del contenido y de la cáscara del huevo, por lo cual es ésta última, el desecho principal de la industria ovoproductora.

Según Zaviezo (2012, citado por Arias, 2016),

la cáscara del huevo está compuesta por carbonato de calcio, por lo tanto, las aves deben iniciar su postura con reservas adecuadas de calcio y un hueso medular bien formado para garantizar la calidad de la cáscara, ya que el calcio del hueso está siempre disponible para la formación de la cáscara; con una buena disponibilidad de calcio, se evitará el uso del hueso estructural, previniendo la debilidad de las patas o la fatiga de jaula. (p. 15).

La cáscara, en un 94 % tiene carbonato de calcio y el restante, otros minerales. Diversos investigadores, como Ingaruca, Ríos y Romero (2016), han planteado la posibilidad de aprovechar el desecho en mención, mediante la obtención de algunos subproductos tales como el hidróxido de calcio que, a su vez, puede servir como reactante para la obtención de diversas sales de calcio; el proceso para la obtención de dicho hidróxido de calcio consta de unas operaciones que son: desinfección y lavado de la cáscara de huevo, secado de la materia prima, molienda de la cáscara, calcinación de la misma e hidratación del óxido de calcio.

Como se mencionó, un posible aprovechamiento de la cáscara de huevo es el procesamiento de

esta materia prima, considerada desecho, para la obtención de hidróxido de calcio mediante el proceso ya establecido; por ello, el presente artículo tiene como objetivo, analizar el impacto ambiental generado por el hidróxido de calcio obtenido a partir de la cáscara de huevo generada en la Ovoproductora Ovopacific S.A.S. ubicada en Puerto Tejada, Cauca. El análisis fue realizado mediante una modelación en el software SimaPro y tuvo un alcance que abarca las etapas de obtención de materias primas e insumos y producción, siendo del tipo denominado 'de la cuna hasta la puerta'.

2. Metodología

Para la modelación del análisis del ciclo de vida (ACV) de la obtención de hidróxido de calcio a partir de la cáscara de huevo, se hizo uso del software SimaPro, el cual contribuyó a medir la sustentabilidad de los productos de diseño en cuanto al factor ambiental, así como también las metas a alcanzar. Por otra parte, es importante mencionar que dicho análisis está regido de acuerdo con la Norma ISO 14040, la cual plantea que, para un ACV, se debe hacer uso de cuatro fases, que son: Definición de objetivo y alcance, Análisis de inventario, Evaluación de impactos e Interpretación de los resultados. Para el desarrollo de la metodología se emplea solamente las dos primeras fases. A continuación, se explica cada una, de acuerdo con la evaluación de la obtención del hidróxido de calcio.

2.1 Primera fase: definición del objetivo y alcance y estudio

Tipología: para el ACV de la obtención de hidróxido de calcio a partir de la cáscara de huevo se hizo la selección de base de datos del software Simapro y se seleccionó la opción *agri foot-print* debido a que la materia prima principal correspondía a una parte de un producto de la actividad agropecuaria y permitiría medir la huella ecológica; por tanto, era el que mejor se adaptaba al proyecto; además, otra base de datos que se tuvo en cuenta fue Ecoivent, la cual permitió escoger otros parámetros que se mencionará más adelante.



Tipo de análisis: se llevó a cabo un análisis estático, debido a que no se tuvo en consideración las variaciones en el tiempo de los elementos analizados; además, se tuvo en cuenta un enfoque atributivo, con lo cual se pudo evaluar el proceso a corto y mediano plazo.

Modelo del sistema: se consideró un modelo de sistema de corte, con un factor de atribución *cutt-off*, que permite realizar un análisis de forma más sencilla y se adapta al tipo de análisis que se quiere realizar.

Método de modelación: el método utilizado fue el global, debido a que incluye el país de Colombia. Cabe mencionar que dentro de dicho método se encuentra Recipe 2016 punto final y Recipe 2016 punto medio. Para el análisis de este proyecto se decidió trabajar con Recipe 2016 (H) punto medio, el cual permite analizar 18 características importantes, entre las cuales se destaca el consumo de agua, el calentamiento global, la acidificación, entre otros y que, además, presenta un enfoque de análisis ambiental.

Factores del método Recipe 2016: se optó trabajar con un enfoque jerárquico que fue el que presentó un mayor acople a la investigación, dado que es un modelo científico de consenso y, además, es el predeterminado por el Software SimaPro.

Por último, se tuvo en cuenta que el análisis se realizó de tipo sistémico (S), el cual permite efectuar un análisis general.

2.2 Definición de objetivo

Analizar el impacto ambiental generado por el hidróxido de calcio obtenido a partir de la cáscara de huevo generada en la empresa Ovopacific S.A.S. ubicada en Puerto Tejada, Cauca.

Esta empresa fue tomada debido a que es una destacada ovoproductora de la región suroccidente de Colombia.

2.3 Definición del alcance de estudio

Se plantea realizar un alcance que va de la cuna, es decir desde la extracción de los recursos, hasta la puerta; esto es, hasta la producción del producto final.



Figura 1. Definición del alcance del ACV de la obtención de hidróxido de calcio a partir de la cáscara de huevo.

2.4 Función, unidad funcional y flujo de referencia

Tabla 1. Función, unidad funcional y flujo de referencia del hidróxido de calcio

Producto	Función	Unidad Funcional	Rendimiento	Flujo de referencia
Hidróxido de calcio	Servir como reactivo para la obtención de sales de calcio	Se requiere obtener 355,49 kg de hidróxido de calcio	0,35 kg de hidróxido de calcio/ Kg de cáscara de huevo	1000 kg de cáscara de huevo.

2.5 Definición de los límites del sistema

Atributos que se consideró para el análisis, adquisición de materias primas, distribución, utilización de energía y combustible (Figura 2).



Figura 2. Definición límites del ACV de la obtención de hidróxido de calcio a partir de la cáscara de huevo.

2.6 Segunda fase: Análisis de inventario del ciclo de vida

Características datos de proveedores

Tabla 2. Datos de proveedores de materias e insumos para la obtención de hidróxido de calcio a partir de la cáscara de huevo

Proveedores	Material/Insumo	Dirección	Cantidad (kg)	Distancia hasta Pasto (Km)
Ovopacific S.A.S.	Cáscara de huevo	Zona franca del cauca. Etapa IV lote 18 B. Puerto Tejada, Cauca.	1000	355
Quimpac de Colombia S.A.	Hipoclorito de sodio	Km 13. Autopista Aeropuerto. Palmira, Valle del Cauca	17,33 (64050 L)	413
Gigaplast	Empaques de polietileno de baja densidad biodegradable de 1 Kg	Cra. 69c # 21-54 Sur, Bogotá, Cundinamarca	7,12	819

De acuerdo con la Tabla 2, se hizo la evaluación del transporte requerido con el fin de sacar el Tkm empleado, el cual fue calculado con la multiplicación de la distancia en kilómetros y la cantidad en toneladas, según lo cual, se obtuvo los siguientes resultados:

Ovopacific S.A.S: 355 Tkm

Quimpac de Colombia S.A: 7,16 Tkm

Gigaplast: 5,83 Tkm

Desarrollo eco balances

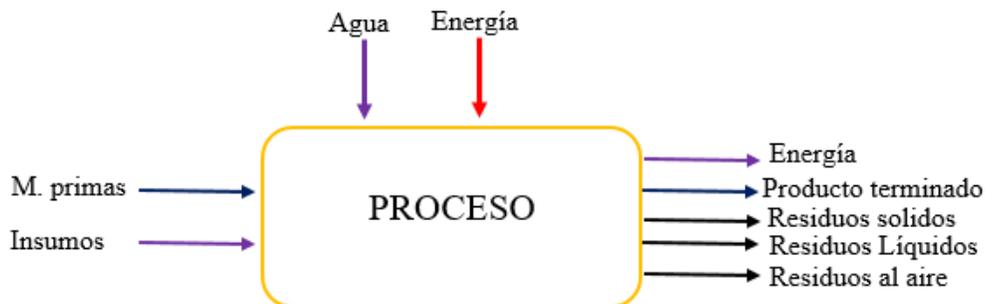


Figura 3. Entradas y salidas del proceso de obtención del hidróxido de calcio.

En la Figura 3 se evidencia las entradas, así como también las salidas del proceso de obtención del hidróxido de calcio. En la Figura 4, se muestra el proceso de obtención más detallado:

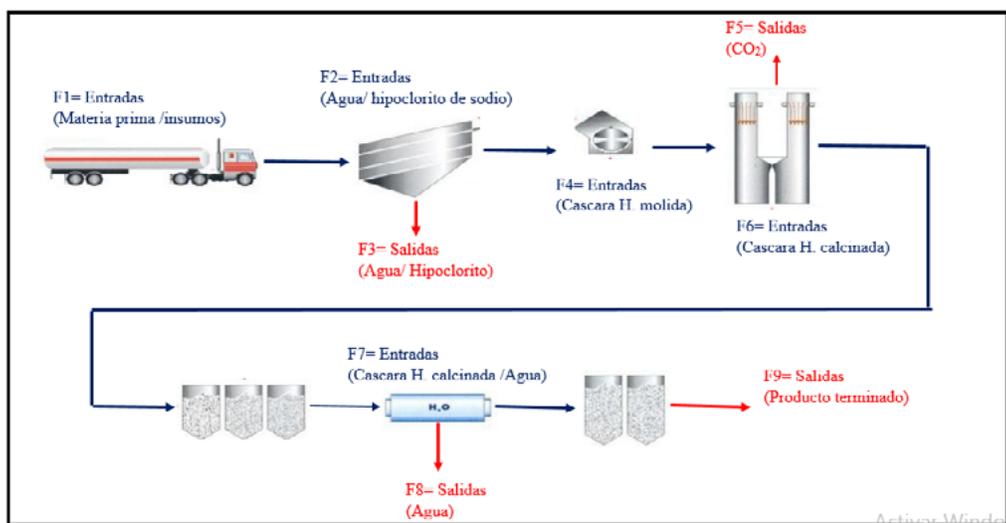


Figura 4. Proceso de obtención de hidróxido de calcio a partir de la cáscara de huevo.

Análisis de inventario, empleando algún método

Para el desarrollo del método se empleó el software SimaPro, en el cual se implementó las siguientes materias primas e insumos (Tabla 3).

Tabla 3. *Materia prima e insumos para la obtención de hidróxido de calcio en el software SimaPro.*

Materiales/Ensamblajes	Cantidad	Unidad	Comentario
Consumo de huevos, gallinas ponedoras > 17 semanas, en la granja / Energía NL	135135	p	Cantidad de huevos para generar una tonelada de cáscara de huevo
Hipoclorito de sodio, sin agua, en estado de solución al 15 % {RoW} Hipoclorito de sodio del mercado, sin agua, en solución al 15 % Corte, S	17,33	kg	
Agua completamente ablandada, de agua descarbonizada, en el usuario {RoW} Producción Corte, S	4368,44	kg	
Película de embalaje, polietileno de baja densidad {RoW} producción Corte, S	7,12	kg	Empaques para el hidróxido de sodio

Cabe mencionar que en el software no se encuentra como tal la cáscara de huevo; por ello se eligió el consumo de huevos de gallinas ponedoras de 17 semanas, al cual se hizo modificaciones, dejando solo los materiales de interés. Por otra parte, la cantidad que se evidencia, es la cantidad de huevos completos que generan una tonelada de cáscara; este dato se obtuvo teniendo en cuenta que un huevo completo pesa 61,88 g y que el 12 % de éste es el peso de la cáscara; es decir, que la cáscara pesaría alrededor de 7,4 g; a partir de este dato se estimó cuantos huevos podían generar 1 Ton de cáscara.

3. Resultados

Para la evaluación de los resultados se hizo uso de las siguientes fases del ACV de acuerdo con la Norma ISO 14040, evaluación del impacto.

3.1 Modelación del ciclo de vida

Diagrama de red

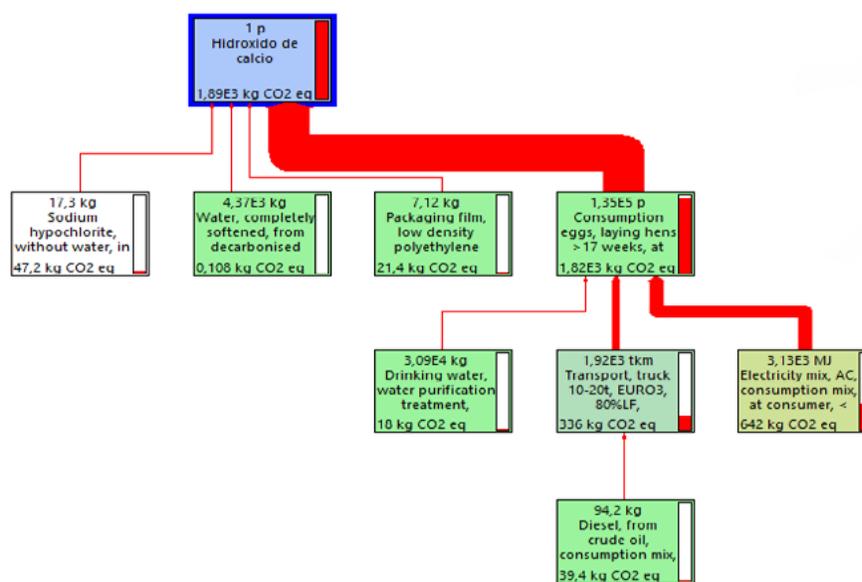


Figura 5. Diagrama Red de la obtención de hidróxido de calcio a partir de la cáscara de huevo en el software Sima Pro.

En la Figura 5, enseguida, se observa un diagrama de red de los materiales utilizados para la obtención de hidróxido de calcio a partir de la cáscara de huevo, donde se pudo determinar que la materia que estaba generando mayor afectación en cuanto a las emisiones de CO₂ (huella de carbono), era la materia prima principal (cáscara de huevo). Así mismo, en la Figura 6 se observa el diagrama de red, evaluando el consumo de agua del proceso.

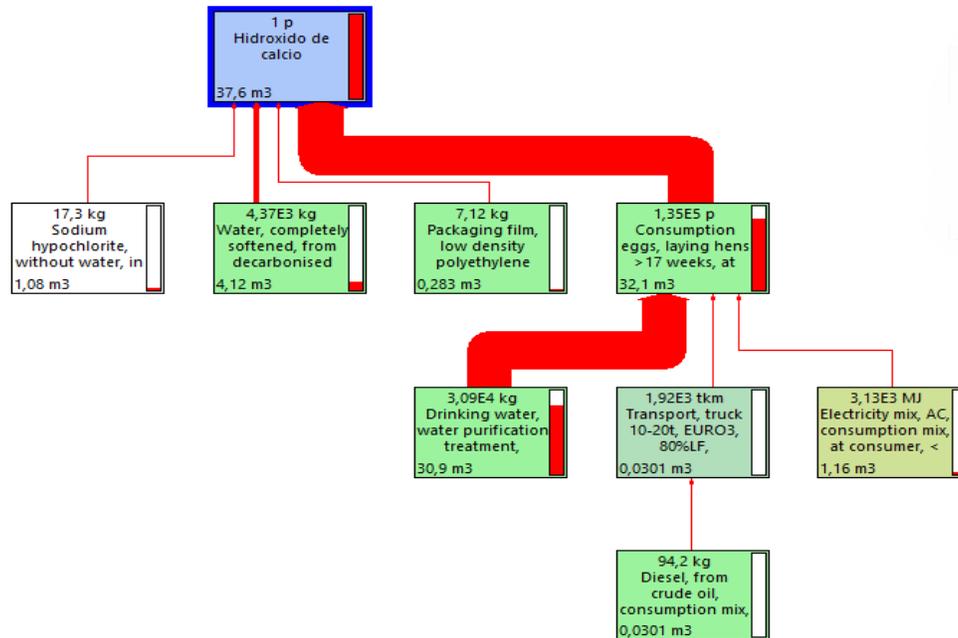


Figura 6. Diagrama Red Consumo de agua en el proceso obtención de hidróxido de calcio a partir de la cáscara de huevo.

De otro lado, se realizó el ACV observando otros factores como el transporte empleado para trasladar la materia prima, así como también los insumos y el consumo energético empleado en el desarrollo de este proceso. Para el consumo energético se asumió que el tiempo de operación de la planta era de ocho horas diarias, 24 días al mes.

Tabla 4. Transporte y electricidad requerida en el proceso de obtención del hidróxido de calcio

Proceso	Cantidad	Unidad
Transporte de carga, camión de 3,5-7,5 toneladas métricas, EURO 3 {RoW} transporte de carga, 3,5-7,5 toneladas métricas, EURO 3 Corte, S	355	tkm
Transporte de carga, vehículo comercial ligero {RoW} procesamiento Corte, S	7,16	tkm
Transporte de carga, vehículo comercial ligero {RoW} procesamiento Corte, S	5,83	tkm
Electricidad de media tensión {CO} transformación de tensión eléctrica de alta a media tensión Corte, S	14400	kWh

En la Tabla 5 se presenta el impacto que llegó a causar en todas las categorías que tiene el software SimaPro.

Tabla 5. Categorías de impacto en el software SimaPro

Se	Categoría de impacto	Unidad	Total	Hidroxido de calcio	Transporte de carga, camion	Transporte de carga, comercial ligero	Transporte de carga, comercial ligero	Electricidad, medio voltaje
✓	Calentamiento global	kg CO2 eq	4,70E+03	1,89E+03	183	13,6	11,1	2,61E+03
✓	Agotamiento del ozono estratosférico	kg CFC11 eq	0,0324	0,0308	5,93E-05	7,83E-06	6,38E-06	0,00146
✓	Radiación ionizante	kBq Co-60 eq	40,3	28,3	3,37	0,429	0,35	7,91
✓	Formación de ozono, salud humana	kg NOx eq	10,7	3,79	1,1	0,06	0,0489	5,65
✓	Fina formación de partículas	kg PM2,5 eq	46,2	42,3	0,275	0,0216	0,0176	3,65
✓	Formación de ozono, ecosistema terrestre	kg NOx eq	10,7	3,81	1,12	0,062	0,0504	5,69
✓	Acidificación terrestre	kg SO2 eq	352	341	0,671	0,0463	0,0377	10,4
✓	Eutrofización de agua dulce	kg P eq	1,04	0,0298	0,02	0,0028	0,00228	0,99
✓	Eutrofización marina	kg N eq	0,0685	0,00544	0,00147	0,00018	0,000146	0,0613
✓	Ecotoxicidad terrestre	kg 1,4-DCB	3,83E+03	897	1,55E+03	71,2	58	1,25E+03
✓	Ecotoxicidad de agua dulce	kg 1,4-DCB	54,5	2,36	4,29	0,717	0,584	46,5
✓	Ecotoxicidad marina	kg 1,4-DCB	76,9	3,88	6,68	1,03	0,838	64,5
✓	Toxicidad cancerígena humana	kg 1,4-DCB	82,8	3,76	5,71	0,603	0,491	72,2
✓	Toxicidad humana no cancerígena	kg 1,4-DCB	1,67E+03	81,7	155	24,2	19,7	1,39E+03
✓	Uso del suelo	m2a crop eq	23,6	1,55	5,07	0,359	0,293	16,3
✓	Escasez de recursos minerales	kg Cu eq	2,67	0,213	0,537	0,0473	0,0385	1,84
✓	Escasez de recursos fósiles	kg oil eq	1,18E+03	280	62,2	4,55	3,7	832
✓	Consumo de agua	m3	43,2	37,5	0,524	0,0468	0,0381	5,08

Por último, se hizo la selección de diez categorías que fueron consideradas de mayor interés en la investigación, entre ellas: el consumo de agua, el calentamiento global, la radiación ionizante, la eco toxicidad de agua dulce, la eco toxicidad marina, el uso del suelo, la escasez de recursos fósiles, la toxicidad cancerígena humana, la toxicidad no cancerígena y la eco toxicidad terrestre, como se aprecia en la Figura 7.

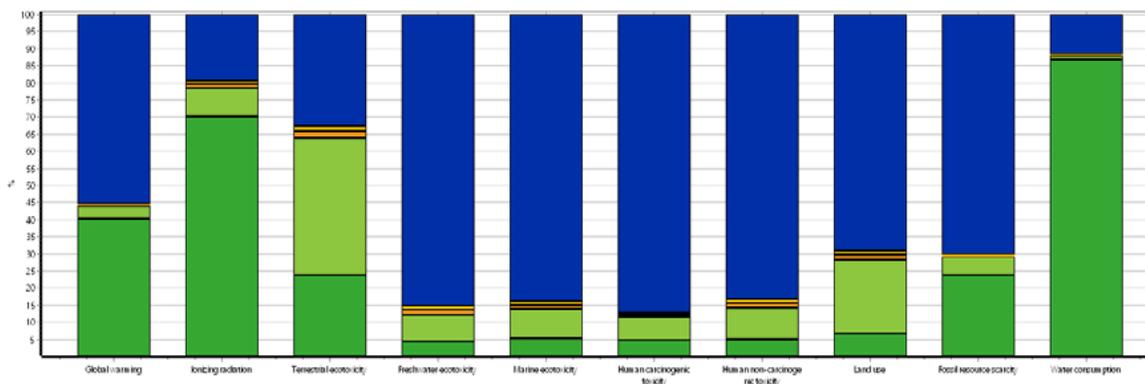


Figura 7. Categorías de impacto en el proceso de obtención del hidróxido de calcio a partir de la cascara de huevo.

4. Discusión

También catalogada como la etapa de interpretación de los resultados, como se menciona en la Norma ISO 14040.

4.1 Etapa de mayor afectación

Se logró identificar que la etapa de mayor afectación por huella de carbono fue la de producción, la cual se encuentra asociada principalmente a la electricidad que se requiere en el proceso; además, la cantidad total de CO₂ equivalente fue de 4,71 x 10³, de los cuales 2,61 x 10³ fueron aportados por el gasto de electricidad. En cuanto a la huella hídrica, se logró identificar que el mayor impacto también provino de la fase de obtención de materias primas; puntualmente, por los huevos necesarios para obtener una tonelada de su cáscara. El gran consumo de agua en esta etapa puede atribuirse al alto requerimiento de este líquido vital para la hidratación de las gallinas ponedoras. La cantidad total de consumo de agua fue de 43,2 m³, de los cuales 37,5 m³ fueron aportados por el huevo (cáscara de huevo).

4.2 Categoría mayor impacto

Se logró identificar que la categoría que presentó mayor impacto en cuanto a la obtención de materias primas fue la radiación ionizante, seguida por el consumo de agua y el calentamiento global. El alto impacto de huella hídrica estuvo relacionado en gran medida al alto consumo de agua por parte de las gallinas ponedoras; por su parte, el alto valor de radiación ionizante puede relacionarse con los minerales presentes en la cáscara de huevo; en cuanto al impacto al calentamiento global, puede asociarse al aporte representativo de CO₂ por parte de la electricidad requerida en el proceso y por la etapa de obtención de las cáscaras de huevo. Es importante considerar que el ACV propuesto pudo tener cierta variación en sus resultados debido a que la materia prima de interés (cáscara de huevo), no se encontró en el Software, por lo cual la simulación se realizó haciendo una adaptación de dicho material con huevos enteros para el consumo.

4.3 Recomendaciones

Para disminuir la huella de carbono, se puede evaluar la posibilidad de obtener la energía eléctrica a partir de otras fuentes tales como la biomasa; sin embargo, cabe resaltar que la implementación de este proceso requiere una importante inversión económica, por lo que se debería evaluar la viabilidad, teniendo en cuenta el factor de costo.

Por su parte, si se desea disminuir el impacto por huella hídrica, se debe presentar un enfoque de optimización hacia la fase de obtención de las materias primas; no obstante, se debe considerar que la materia prima con mayor gasto de agua (cáscara de huevo) no se puede modificar, dado que representa el aporte innovador del presente proyecto; aún así, para disminuir un poco el consumo de agua, se podría evaluar la posibilidad de optimizar el proceso de obtención del hidróxido de calcio en las distintas operaciones para, de esta manera, reducir el requerimiento de este recurso hídrico.

4.4 Comparaciones

Para realizar una comparación en el ACV del hidróxido de calcio, se podría reemplazar la materia prima planteada inicialmente (cáscara de huevo) por el material tradicional para la obtención de este componente, que es la piedra caliza; siendo así, se recomendaría en futuras investigaciones realizar dicha comparación, de modo que permita evaluar y determinar con cuál de las dos materias primas se genera menores impactos ambientales para la obtención de la cal apagada [Ca(OH)₂]. Es importante mencionar que en el presente ACV no se realizó dicha comparación, debido a que no se tenía los datos del proceso de obtención del hidróxido de calcio a partir de la piedra caliza.

5. Conclusión

Con el análisis realizado a la obtención de hidróxido de calcio a partir de la cáscara de huevo se pudo determinar que su mayor fase de impacto proviene de



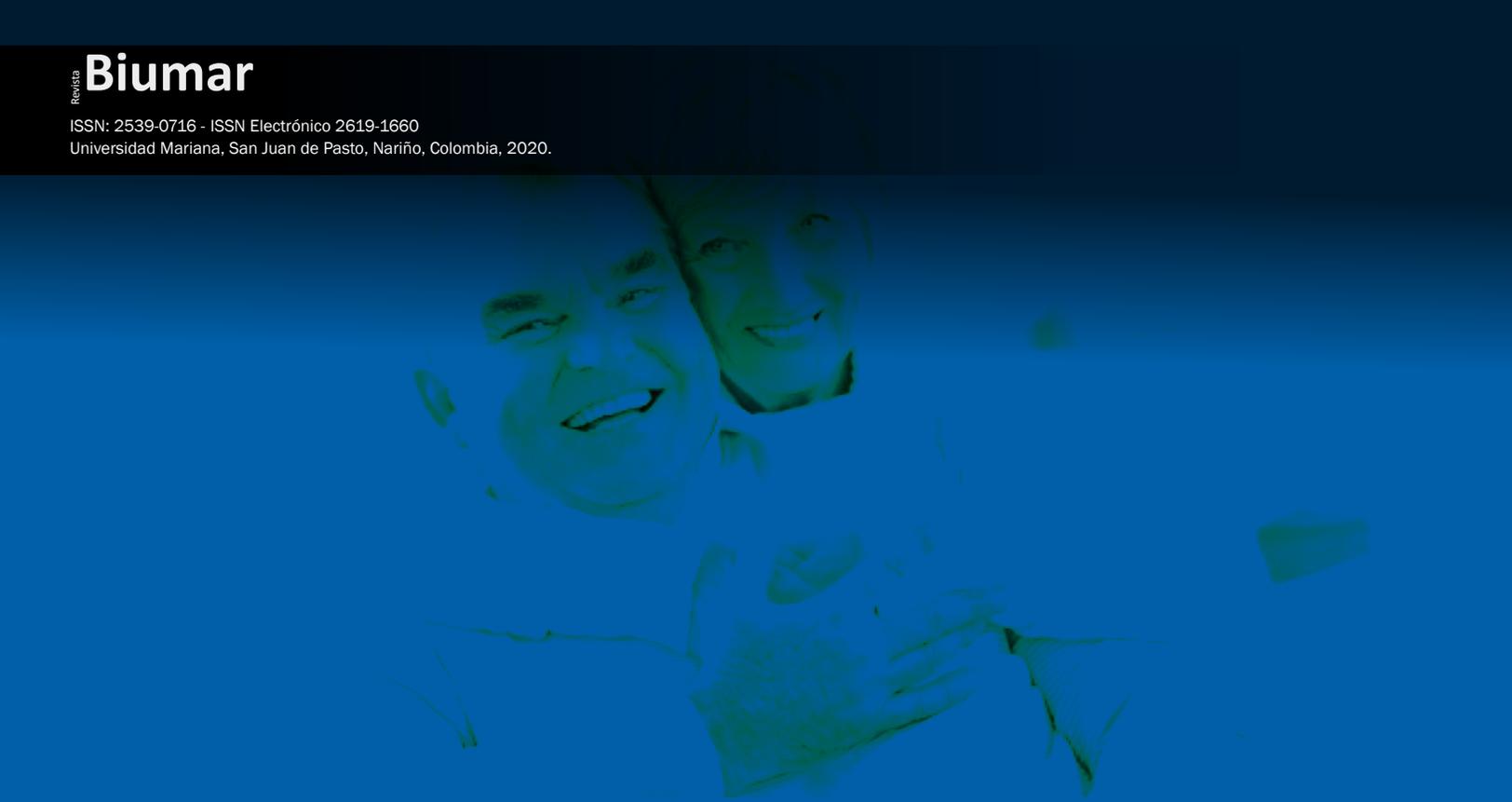
la obtención de materias primas, que va enfocada en la obtención de los huevos; es decir, desde las granjas; por tal motivo, una alternativa podría ser revisar cómo es el mantenimiento y cuidado y determinar si pueden existir oportunidades de mejora para la reducción de impactos ambientales en esta etapa. Por otra parte, se logró determinar que el gasto de energía es muy elevado y, por tal razón, representa un gran aporte al impacto ambiental, por lo cual se puede traer a consideración el eventual uso de energías alternativas que contribuyan a mitigar el impacto ambiental generado por la etapa de producción.

Referencias

- Ingaruca, F., Ríos, L. y Romero, J. (2016). Obtención de sales de calcio a partir de cáscara de huevo. (Trabajo de Grado). Universidad Nacional de Ingeniería. Lima, Perú. Recuperado de <http://acreditacion.uni.edu.pe/wp-content/uploads/2017/04/Obtenci%C3%B3n-de-Sales-de-Calcio-a-partir-de-C%C3%A1scara-de-Huevo.pdf>
- Instituto de Estudios del Huevo (IEH). (2009). *El Gran Libro del Huevo*. Madrid, España: Instituto de Estudios del Huevo.
- INTECO. (2007). INTE/ISO 14040: 2007. Gestión ambiental. Análisis del Ciclo de Vida. Principios y marco de referencia. Recuperado de <https://www.inteco.org/shop/product/inte-iso-14040-2007-gestion-ambiental-analisis-del-ciclo-de-vida-principios-y-marco-de-referencia-611>

Biumar

Revista



Relación entre el riesgo del estado nutricional, actividad física y condición física de los adultos mayores del grupo Comfamiliar de Nariño

Jonathan Adrián Muñoz-Luna¹
María Camila Coral-Arce²
Sandra Estefanía Luna-Rosero³
José Fernando Moncayo-Burbano⁴
Paola Andrea Morales-Peña⁵
Ángela María Ortega-Pantoja⁶

¹ Especialista en Actividad física para la salud (Universidad del Cauca); Fisioterapeuta (Universidad del Cauca); Docente e investigador tiempo completo (Universidad Mariana). Correo electrónico institucional: jamunoz@umariana.edu.co; San Juan de Pasto, Nariño, Colombia.

² Fisioterapeuta, Universidad Mariana. Correo electrónico: mariacacoral@umariana.edu.co

³ Fisioterapeuta, Universidad Mariana. Correo electrónico: sandrluna@umariana.edu.co

⁴ Fisioterapeuta, Universidad Mariana. Correo electrónico: josefmoncayo@umariana.edu.co

⁵ Fisioterapeuta, Universidad Mariana. Correo electrónico: paolmoraes@umariana.edu.co

⁶ Fisioterapeuta, Universidad Mariana. Correo electrónico: algelamortega@umariana.edu.co

Resumen

Teniendo en cuenta que el estado nutricional, el nivel de actividad física y la condición física son factores determinantes en la calidad de vida del adulto mayor, es importante encontrar la relación entre éstas, para entender mejor estos aspectos en los procesos del envejecimiento y, con base en esto generar programas de intervención interdisciplinaria. Objetivo: determinar la posible relación entre el estado nutricional y el nivel de actividad física y condición física de los adultos mayores de Programas Especiales de Comfamiliar Nariño. Metodología: estudio transversal, descriptivo-correlacional, con un paradigma cuantitativo. Resultados: el sexo femenino tiene un porcentaje del 83 % en el estado nutricional; se presenta un riesgo de malnutrición con un 52 %; predomina el nivel moderado de actividad física con un 77 %; el nivel regular de condición física se dio en un 61 %; se encontró una asociación estadísticamente significativa entre el estado nutricional y la condición física con un p valor de 0.04. Conclusiones: los adultos mayores del grupo Comfamiliar de Nariño tienen un estado nutricional poco saludable, realizan poca actividad física, que influye en su condición física.

Palabras clave: actividad física; aptitud física; estado nutricional; adulto mayor. (Fuente: DeCS).

Relationship between the risk of nutritional status, physical activity and physical condition of the elderly in the Comfamiliar de Nariño group

Abstract

Taking into account that nutritional status, level of physical activity and physical condition are determining factors in the quality of life of the elderly, it is important to find their relationship, to better understand these aspects in the aging processes and, based on this, generate interdisciplinary intervention programs. Objective: to determine the possible relationship between the nutritional status and the level of physical activity and physical condition of older adults from Special Programs of Comfamiliar Nariño. Methodology: cross-sectional, descriptive-correlational study, with a quantitative paradigm. Results: the female sex has a percentage of 83% in the nutritional state; shows a risk of malnutrition with 52%; the moderate level of physical activity predominates with 77%; the regular level of physical condition occurred in 61%; a statistically significant association was found between nutritional status and physical condition with a p value of 0.04. Conclusions: the elderly from the Comfamiliar de Nariño group have an unhealthy nutritional status and perform little physical activity, which influences their physical condition.

Key words: physical activity; physical aptitude; nutritional status; elderly.

Relação entre o risco do estado nutricional, a atividade física e a condição física dos idosos do grupo Comfamiliar de Nariño

Resumo

Considerando que o estado nutricional, o nível de atividade física e a condição física são fatores determinantes na qualidade de vida do idoso, é importante encontrar a sua relação, para compreender melhor estes aspectos nos processos de envelhecimento e, a partir disso, gerar programas de intervenção interdisciplinar. Objetivo: determinar a possível relação entre o estado nutricional e o nível de atividade física e condição física de idosos dos Programas Especiais de Comfamiliar Nariño. Metodologia: estudo transversal, descritivo-correlacional, com paradigma quantitativo. Resultados: o sexo feminino apresenta um percentual de 83% no estado nutricional, um risco de desnutrição de 52%; predomina o nível moderado de atividade física com 77%; o nível regular de condição física ocorreu em 61%; foi encontrada associação estatisticamente significativa entre o estado nutricional e a condição física com valor de p de 0,04. Conclusões: os idosos do grupo Comfamiliar de Nariño apresentam um estado nutricional não saudável e realizam pouca atividade física, o que influencia sua condição física.

Palavras-chave: atividade física, atitude física, estado nutricional, idosos.

Introducción

En Colombia, se considera adultos mayores (AM), a mujeres y hombres de 60 años o más (o mayores de 50 años si son poblaciones de riesgo, por ejemplo, indígenas o indígenas) según la Política Nacional de Envejecimiento y Vejez (Ministerio de la Protección Social. República de Colombia, 2007).

El envejecimiento es un proceso normal por el cual pasan todos los seres vivos; se desarrolla normalmente en las últimas etapas de la vida y se asocia con una alteración progresiva de las respuestas homeostáticas adaptativas del organismo, provocando cambios en la estructura y función de diferentes órganos y sistemas, lo que desencadena mayor vulnerabilidad ante componentes tóxicos del medio y conlleva enfermedades. Entre los cambios más importantes y de mayor prevalencia en este grupo poblacional, se destaca los relacionados con los sistemas digestivo, cardiovascular, renal, nervioso

central, óseo, muscular, inmunológico y metabólico (Saleche, Jara y Michea, 2012; Gobierno Federal de los Estados Unidos Mexicanos, s.f.; Gobernación de Antioquia, s.f.).

El proceso de envejecimiento depende de la determinación genética, de los hábitos y del estilo de vida de cada individuo, siendo estos factores, determinantes en la importancia de la diferenciación de la edad biológica y la edad cronológica con relación a la calidad de vida (Roig, Ávila, Mac Donal y Ávila, 2010; Cruz et al., 2014). El ser humano evoluciona según la interacción de los factores biológicos y de los socioambientales; es decir, que lo adquirido en el transcurso de la vida acelera el envejecimiento y lo convierte en un problema de salud pública (Pancorbo, 2008; Chong, 2012; Cavalli et al., 2014).

La actividad física en las personas mayores contribuye a mejorar su estado de salud, mientras que el estilo de vida sedentaria o inactividad física aumenta el

riesgo de desarrollar obesidad, diabetes mellitus tipo 2, problemas cardiovasculares, limitaciones funcionales y discapacidad (Lee, Macfarlane, Lam y Stewart, 2011; Tomioka, Iwamoto, Saeki y Okamoto, 2011). Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), la actividad física en las personas mayores ayuda a disminuir las tasas de mortalidad por todas las causas, mejora el funcionamiento cardiorrespiratorio y muscular y fomenta una buena salud funcional y cognitiva. Sin embargo, las personas mayores de 65 años son las menos activas físicamente y, quienes más problemas de movilidad presentan (Tomioka et al, 2011; Grimm, Swartz, Hart, Miller y Strath, 2012).

En cuanto a la condición física, ésta es un parámetro determinante a la hora de definir el estado de salud de los ancianos; la condición física saludable es un elemento básico en el estado de salud de la población, que adquiere un valor añadido en la población anciana; de ahí la importancia de su evaluación. Cuantificar la condición física, en tanto se relaciona con los hábitos de vida y los grados de actividad física, permitirá obtener información sobre el estado de salud y la calidad de vida de la población (Cancela, Ayán y Varela, 2009). Así pues, desde que inicia el proceso de envejecimiento, empieza a disminuir la funcionalidad del principal sistema del organismo humano: el sistema nervioso central, suceso que desencadena una pérdida progresiva de las capacidades y habilidades relacionadas con todas las actividades del individuo en la vida diaria, entre ellas, una de las que más afecta a la población de la tercera edad, que es la deambulación, que necesita de fuerza, equilibrio, coordinación y autonomía (Macedo, Freitas y Scheicher, 2014; Salazar, Ramírez-Villada y Chaparro, 2014; Álvarez, Ibarra y García, 2011; Cerquera, Flórez y Linares, 2010; Cortes, Cardona, Segura y Garzón, 2016).

Por otra parte, el estado nutricional hace referencia a la situación en la que se encuentra una persona con

relación a la ingesta y las adaptaciones fisiológicas que tienen lugar tras el ingreso de nutrientes. La evaluación del estado nutricional será, entonces, la acción y el efecto de estimar, apreciar y calcular la condición en la que se halle un individuo según las modificaciones nutricionales que hayan podido ser afectadas (Pérez, 2008). La nutrición es la ingesta de alimentos respecto a las necesidades dietéticas del organismo. Una buena nutrición, es decir: una dieta suficiente y equilibrada, combinada con el ejercicio físico regular, es un elemento fundamental de la buena salud. Una mala nutrición puede reducir la inmunidad, aumentar la vulnerabilidad a las enfermedades, alterar el desarrollo físico y mental y, reducir la productividad (OMS, 2020). Por otro lado, la valoración del estado nutricional es un indicador del estado de salud y es un aspecto importante en la localización de grupos de riesgo de deficiencias y excesos dietéticos que pueden ser factores de riesgo en muchas de las enfermedades crónicas más prevalentes en la actualidad (Álvarez y Bendezu, 2011).

Teniendo en cuenta que el estado nutricional, el nivel de actividad física y la condición física son factores determinantes en la calidad de vida del adulto mayor, es importante encontrar su relación, para entender mejor estos aspectos en los procesos del envejecimiento, conocer el estado actual de los adultos mayores y, con base en esto, generar programas de intervención interdisciplinaria.

Metodología

El estudio es de paradigma cuantitativo, trasversal, con un nivel de análisis y alcance de los resultados de tipo descriptivo – correlacional, ya que mide el grado de relación que existe entre las variables: Estado nutricional, Actividad física y Condición física de los adultos mayores pertenecientes al grupo de estudio.

Población y muestra

La población objeto de estudio de esta investigación estuvo integrada por 150 adultos mayores, todos mayores de 60 años pertenecientes al grupo de programas especiales de Comfamiliar de Nariño de San Juan de Pasto. Se realizó un estudio tipo censo con todos los 90 adultos mayores que cumplieron los criterios de inclusión.

Criterios de inclusión:

- Adultos mayores que firmen el consentimiento informado.
- Adultos en edad mayor a 60 años.

Criterios de exclusión:

- Adultos mayores que presenten diabetes tipo 1.
- Adultos mayores que presenten situación de discapacidad o movilidad reducida.
- Adultos mayores que presenten alteraciones en la tiroides.
- Adultos mayores que presenten alteraciones mentales.
- Adultos mayores que presenten alteraciones del equilibrio.

Técnica e instrumentos

Para la recolección de la información, la fuente de información fue de tipo primaria; la técnica fue la medición de las variables, utilizando el instrumento de evaluación de la condición física en adultos mayores Senior Fitness Test (SFT); para el nivel de actividad física se utilizó el cuestionario internacional de actividad física (IPAQ); el estado nutricional fue evaluado con la Mini encuesta nutricional (MEN).

Para el análisis de los datos de la investigación se utilizó el programa SPSS v.24.0 para Windows (SPSS Inc., Chicago, EE.UU.).

Se aplicó un análisis estadístico previo, con **Prueba de Kolmogorov-Smirnov**: esta prueba se aplica para contrastar la hipótesis de normalidad de la población, cuando haya más de 50 datos y su valor de referencia sea de mínimo 0,05 para indicar normalidad de distribución. Para la presente investigación se encontró un valor de 0.08.

Hipótesis

- Hipótesis alternativa: (H1); para la presente investigación fue la asociación y dependencia entre las variables del estado nutricional y el nivel de actividad física, condición física.
- Hipótesis Nula: (H0) es la hipótesis que el investigador trata de refutar, rechazar, o anula el objetivo de la investigación. Para el presente estudio, esta hipótesis está orientada en la no-asociación y dependencia entre las variables Estado nutricional y Nivel de actividad física, condición física de los adultos mayores de Comfamiliar de Nariño de San Juan de Pasto.

Seguido a esto se aplicó, una prueba de Chi cuadrado de Pearson, para establecer la significancia estadística de la asociación entre las variables, nivel de estado nutricional y nivel de actividad física, nivel de estado nutricional y nivel de condición física.

Consideraciones éticas:

El estudio fue aprobado por el Comité de Investigación del programa de Fisioterapia de la Universidad Mariana, quienes revisaron que los procedimientos de la investigación siguieran las consideraciones éticas de la declaración de Helsinki y la Resolución 8430 de 1993, clasificando el estudio en riesgo mínimo. También, se hizo diligenciar al participante un consentimiento informado, en el cual se le informa de los riesgos y beneficios de la investigación y de la confidencialidad de la identidad.

Resultados

Tabla 1. Frecuencia y porcentaje de edad de la población adulta mayor del Instituto Comfamiliar de Nariño

EDAD		
Rangos	Frecuencia	Porcentaje válido
60-64	13	14.0
65-69	29	32.0
70-74	24	27.0
75-79	15	17.0
80-84	6	7.0
85-89	3	3.0
Total	90	100.0

Fuente: la presente investigación.

El rango de edad máxima se encuentra entre 85-89 años, con un porcentaje de 3 %; la edad con mayor prevalencia está entre los 65-69 años, con un porcentaje de 32 % y la edad mínima, entre 60-65 años, con un porcentaje de 14 %.

Tabla 2. Frecuencia y porcentaje entre el sexo masculino y femenino del adulto mayor del instituto Comfamiliar de Nariño

SEXO BIOLÓGICO		
	Frecuencia	Porcentaje válido
FEMENINO	75	83
MASCULINO	15	17
Total	90	100

Fuente: la presente investigación.

En lo referente al sexo biológico, el sexo femenino representa un porcentaje del 83 %, mientras que el sexo masculino tiene un porcentaje del 17 %.

Tabla 3. Categorización del nivel de estado nutricional obtenido en la población adulto mayor del instituto Comfamiliar de Nariño

EVALUACIÓN DEL ESTADO NUTRICIONAL		
	Frecuencia	Porcentaje válido
ESTADO NUTRICIONAL NORMAL	40	44
RIESGO DE MALNUTRICIÓN	47	52
MAL NUTRICIÓN	3	4
Total	90	100

Fuente: la presente investigación.

Con respecto al estado nutricional, se evidencia que predomina un riesgo de malnutrición, con un 52 %; el estado nutricional normal representa el 45 % y el estado de malnutrición constituye el 3 %.

Tabla 4. Resultados del nivel de actividad física de la población adulta mayor del instituto Comfamiliar de Nariño

RESULTADO NIVEL ACTIVIDAD FÍSICA		
	Frecuencia	Porcentaje válido
NIVEL ALTO	8	9.0
NIVEL MODERADO	69	77.0
NIVEL BAJO O INACTIVO	13	14.0
Total	90	100.0

Fuente: la presente investigación.

Referente al nivel de actividad física, se evidencia que predomina el nivel moderado de actividad física con un 77 %; el nivel bajo o inactivo se presenta en el 14 % y el nivel activo representa el 9 %.

Tabla 5. Nivel de condición física en el adulto mayor del instituto Comfamiliar de Nariño

NIVEL DE CONDICIÓN FÍSICA		
	Frecuencia	Porcentaje válido
BUENO	13	14.0
REGULAR	55	61.0
MALO	22	25.0
Total	90	100.0

Fuente: la presente investigación.

En cuanto al nivel de condición física, se aprecia que predomina el nivel regular, con un 61 %; el nivel malo, con 24 % y, el nivel bueno, representa el 15 %.

Tabla 6. Asociación entre las variables

Variables cruzadas	Significancia asintótica
Estado Nutricional * Nivel de AF	0.111
Estado Nutricional * Condición Física	0.04

Fuente: la presente investigación.

Respecto a la asociación de las variables de estado nutricional con actividad física de los adultos mayores se utilizó la prueba de chi-cuadrado de Pearson, obteniendo valor de $p = 0.111$, el cual no determina una asociación estadísticamente significativa entre las dos variables. Sobre la asociación de las variables de estado nutricional con condición física de los adultos mayores, para establecer estadísticamente esta posible asociación se utilizó la prueba de chi-cuadrado de Pearson, alcanzando un valor de igual de $p = 0.04$, el cual determina una asociación estadísticamente significativa entre las dos variables.

Discusión

El objetivo del presente estudio fue analizar la relación entre la actividad física, la condición física y el estado nutricional de los adultos mayores del grupo Comfamiliar de Nariño de Pasto. Con

respecto al sexo se determinó que el 83 % de los adultos mayores son del sexo femenino y el 17 % del sexo masculino, dato similar al encontrado en el estudio de Castellanos, Gómez y Guerrero (2017), quienes observaron una prevalencia del 80,4 % del sexo femenino. De igual manera, el estudio de Cuellar et al., (2016) evidenció una prevalencia del 88,2 % del sexo femenino. Otro estudio relevante fue el de Chalapud y Escobar (2017), el cual reveló que el 87,7 % de la población evaluada pertenece al sexo femenino. Asimismo, Otero y Rosas (2017) evidenciaron una prevalencia de 61,7% perteneciente al género femenino, lo que nos lleva a analizar que, en Colombia, la gran mayoría de los adultos mayores pertenece al sexo femenino; esto podría deberse a causas naturales, políticas de seguridad alimentaria, comportamiento del sexo masculino que lo lleva a una muerte temprana (Academia Nacional de Medicina, 2014).

De igual forma, se evaluó la condición física de los adultos mayores mediante la batería Senior fitness Test, evidenciando que predomina el nivel regular de condición física, con un 61 %, con relación al nivel malo 24 %, y nivel bueno 15 %, dato similar al estudio de Bonilla y Quintero (2017), quienes hallaron que en la población de adulto mayor predomina el nivel de condición física regular. De igual manera, el trabajo llevado a cabo por Quiroga, De La Cruz, Ramos y Urueta (2010), permite apreciar que, en cuanto a los componentes de la condición física, hay un mayor porcentaje de personas con disminución de la capacidad física, generando un análisis de que la condición física en el adulto mayor disminuye. Este deterioro, según Arce y Ayala (2012), se relaciona con los hábitos de vida, el tipo de alimentación y el ejercicio realizado en la juventud; se suele observar debilidad y atrofia en los músculos, además de una pérdida de masa muscular, que suele ser de 30 a 60 %, proceso conocido como sarcopenia; se observa signos como: rigidez arterial,

desarrollo de fibrosis, pérdida de miocitos, etc. Los cambios en el sistema cardiovascular son los más sentidos en la vejez, ya sea por la incapacidad de obtener una frecuencia cardíaca máxima en alguna actividad o por las diversas enfermedades que generan las distintas disfunciones a este nivel; con la edad disminuye el flujo sanguíneo hepático e influye en su capacidad metabólica.

Al evaluar el nivel de actividad física de los adultos mayores, mediante IPAQ, se evidenció que predomina el nivel moderado de actividad física, con un 77 %, con relación el nivel bajo o inactivo, el 14 %; el nivel activo alto presentó un 9 %, dato similar al estudio de Rubio, Tomás y Muro (2017), quienes clasificaron al 6,5 % de los sujetos en un bajo nivel de actividad y, al 74,8 % y 18,7 %, en niveles de actividad moderado y alto, respectivamente. El estudio de Poblete, Bravo, Villegas y Cruzat (2016) se ubicó dentro del nivel moderado en cuanto al nivel de actividad física en adultos mayores, 51,6 %; un 36,7 % en nivel bajo o inactivo y un 11,7 % presentó un nivel alto de actividad física. Concluyen diciendo que “los resultados arrojados invitan a concluir que existen beneficios a nivel descriptivo en la variable de actividad física en los adultos mayores a pesar del proceso de envejecimiento” (p. 59).

De igual manera, se analizó la variable del estado nutricional, en donde se encontró predominancia en riesgo de malnutrición, con un 52 % del total de la población; respecto al estado nutricional normal, 45 % y la malnutrición, 3 %. Deossa, Restrepo, Velásquez y Varela (2016) encontraron que el 52,1 % estaban en un rango normal; un 33,7 % en riesgo de malnutrición y un 14,3 % evidenciaban una mala nutrición (desnutrición). Por otra parte, Otero y Rosas (2017) encontraron que, “en la valoración nutricional el mayor porcentaje -60,1 %- está en riesgo de malnutrición; el 31,8 %; tiene un estado nutricional normal y el 8,1% tiene malnutrición” (p. 23). Los adultos mayores de Comfamiliar de Nariño

presentan riesgo de malnutrición, de acuerdo con el MNE.

Se observó asociación entre la malnutrición y la condición física estadísticamente significativa, con una $p = 0.04$, lo que indica que el estado nutricional puede influir directamente en la condición física del adulto mayor, aunque se hace necesaria la realización de estudios que profundicen en este aspecto; deben ser incluidas otras variables que pueden estar asociadas al estado nutricional, tales como el perfil de lípidos, la glucosa en ayunas, la etnia, aspectos nutricionales, sociales, genéticos, hereditarios y factores endocrinos que, como se conoce, también están relacionados con el componente nutricional en los seres humanos.

El presente estudio demostró que los adultos mayores del grupo Comfamiliar de Nariño tienen estados nutricionales poco saludables, realizan poca actividad física y su condición física es regular, generando relación directa entre el estado nutricional y la condición física; por lo tanto y siguiendo a Otero y Rosas (2017), es trascendental intervenir a esta población de forma interdisciplinaria, ya que esta condición predispone otras situaciones que alteran la salud del adulto mayor, como deterioro cognitivo y fragilidad.

Conclusiones

Según el resultado de la aplicación del cuestionario IPAQ, la mayoría de los participantes realizan actividad física moderada, seguida de un nivel bajo y, una menor cantidad, realiza actividad física intensa.

Los resultados obtenidos con la MEN muestran que la mayoría de los participantes tiene un riesgo de malnutrición, seguido por el estado nutricional normal y, una minoría se encuentra en malnutrición, lo que evidencia obesidad y sobrepeso, según su índice de masa corporal.

El nivel de condición física medida con el SFT, en general, demuestra que la población se encuentra

en un estado de actividad física regular, con el 61 % del total de la población valorada, seguido del estado de actividad física malo, representado por el 25 % y, por último, el estado de actividad físico bueno, con un 14 %.

Respecto al estado nutricional y el nivel de actividad física de los adultos mayores del grupo Comfamiliar de Nariño, no se encontró significancia estadística, lo que demuestra que no hay una relación directa entre estas dos variables; se evidencia una brecha en la evaluación, ya que no es posible medir objetivamente el nivel de actividad física con tan solo un cuestionario subjetivo.

Se pudo constatar que entre el estado nutricional y la condición física de los adultos mayores del grupo Comfamiliar de Nariño existe correlación positiva, lo que demuestra una relación directa entre estas dos variables, indicando que la mala nutrición que llevan estos participantes repercute en su condición física.

El presente estudio demostró que los adultos mayores del grupo Comfamiliar de Nariño tienen hábitos alimentarios poco saludables, realizan poca actividad física y su condición física es regular, lo cual genera relación directa del estado nutricional de este grupo poblacional.

Referencias

- Academia Nacional de Medicina de México. (2014). El hombre y la mujer enferman en forma diferente. *Revista de la Facultad de Medicina (Méx.)*, 57(2), 53-56.
- Álvarez, G. y Bendezu, R. (2011) *Estado nutricional y su relación con los hábitos alimenticios de los internos de la EAP de Enfermería de la Universidad Wiener* (Trabajo de Grado). Universidad Norbert Wiener. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/44>
- Álvarez, L., Ibarra, L. y García, E. (2011). Eficacia de un programa para la promoción del bienestar a partir de las dimensiones del esquema de sí mismo en un grupo de adultos mayores de la ciudad de Bucaramanga. *Psychologia, Avances de la Disciplina*, 5(1), 73-79.
- Arce, I. y Ayala, A. (2012). Fisiología del envejecimiento. *Revista Médica de Actividad Clínica*, 17, 813-818.
- Bonilla, W.E. y Quintero, R.A. (2017). Condición física funcional y frecuencia de ejecución de actividad física en el adulto mayor de la Caja de Compensación Familiar-Compensar. *Revista Boletín Redipe*, 6(1), 68-83.
- Cancela, J.M., Ayán, C. y Varela, S. (2009). La condición física saludable del anciano. Evaluación mediante baterías validadas al idioma español. *Revista Española de Geriatría y Gerontología*, 44(1), 42-46. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.regg.2008.05.001>
- Castellanos-Ruiz, J., Gómez-Gómez, D.E. y Guerrero-Mendieta, C.M. (2017). Condición física funcional de adultos mayores de centros día, vida, promoción y protección integral, Manizales. *Hacia la Promoción de la Salud*, 22(2), 84-98. DOI: <https://dx.doi.org/10.17151/hpsal.2017.22.2.7>
- Cavalli, A.S., Pogorzelski, L. Domingues, M.R., Afonso, M., Ribeiro, J., Cavalli, M.O. (2014). Motivação de pessoas idosas para a prática de atividade física: estudo comparativo entre dois programas universitários - Brasil e Portugal. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, 17(2), 255-64.
- Cerquera, A.M., Flórez, L.O. y Linares, M.M. (2010). Autopercepción de la salud en el adulto. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 31, 407-428.
- Chalapud-Narváez, L.M. y Escobar-Almario, A. (2017). Actividad física para mejorar fuerza y equilibrio en el adulto mayor. *Universidad y Salud*, 19(1), 94-101. DOI: <https://dx.doi.org/10.22267/rus.171901.73>
- Chong, A. (2012). Aspectos biopsicosociales que inciden en la salud del adulto mayor. *Revista Cubana de Medicina General e Integral*, 28(2), 79-86.
- Cortes, C., Cardona, D., Segura, A.M. y Garzón, M.O. (2016). Factores físicos y mentales asociados con la capacidad funcional del adulto mayor, departamento de Antioquia, 2012. *Revista de Salud Pública*, 18(2), 165-178.



- Cruz, P.D., Pérez, A., Piloto, A., Díaz, D., Morales, A. y Reyes, Y. (2014). Algunas causales relacionadas con caídas en el hogar del adulto mayor. *Revista Cubana de Medicina General e Integral*, 31(1), 35-41.
- Cuellar, C., González, L.M., Pacheco, A.M., Tejada, A.M., Castillo, L.Y., Niño, D.M., Mejía, E.A. y González, M.E. (2016). Cualidades físicas del adulto mayor activo de la ciudad de Tunja. *Revista Investigación en Salud, Universidad de Boyacá*, 3(1), 33-49. DOI: <https://doi.org/10.24267/23897325.140>.
- Deossa, G., Restrepo, L., Velásquez, J. y Varela, D. (2016). Evaluación nutricional de adultos mayores con el Mini Nutritional Assessment: MNA. *Revista Universidad y Salud*, 18(3), 494-504. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.161803.54>
- Gobernación de Antioquia. (s.f.). Adulto Mayor. Recuperado de <https://www.dssa.gov.co/index.php/programas-y-proyectos/salud-publica/item/147-adulto-mayor>
- Gobierno Federal. Estados Unidos Mexicanos. (s.f.). Guía de Referencia Rápida: Diagnóstico y manejo de los problemas bucales en el adulto mayor. Recuperado de http://www.cenetec.salud.gob.mx/descargas/gpc/CatalogoMaestro/583_GPC_Problemasbucalenadultomayor/583GRR.pdf
- Grimm, E.K., Swartz, A.M., Hart, T., Miller, N.E., & Strath, S.J. (2012). Comparison of the IPAQ-Short form and accelerometry predictions of physical activity in older adults. *Journal of Aging and Physical Activity*, 20, 64-79.
- Lee, P., Macfarlane, D., Lam, T., & Stewart, S. (2011). Validity of the international physical activity questionnaire short form (IPAQ-SF): A systematic review. *International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity*, 8, 115.
- Macedo, D. Freitas, L.M., & Scheicher, M.E. (2014). Handgrip and functional mobility in elderly with different levels of physical activity. *Fisioterapia e Pesquisa*, 21(2), 151-155.
- Ministerio de la Protección Social. República de Colombia. (2007). Política Nacional de Envejecimiento y Vejez, 2007-2019. Recuperado de <https://www.valledelcauca.gov.co/descargar.php?idFile=306>
- Ministerio de Salud. (1993). Resolución 8430 “por la cual se establece las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud”. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>
- Organización mundial de la salud (OMS). (2004). Estrategia mundial sobre régimen alimentario, actividad física y salud. Recuperado de https://www.who.int/dietphysicalactivity/strategy/.../strategy_spanish_web.pdf
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). Nutrición. Recuperado de <https://www.who.int/topics/nutrition/es/>
- Otero, M. y Rosas, G.M. (2017). Valoración nutricional de las personas mayores de 60 años de la ciudad de Pasto, Colombia. *Ciencia y Enfermería*, 23(3), 23-34. DOI: <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532017000300023>
- Pancorbo, A. (2008). *Medicina y ciencias del deporte y Actividad física*. Madrid, España: Ergon.
- Pérez, C.E. (2008). Evaluación del estado nutricional 2. Recuperado de <https://www.slideshare.net/chrismedico/evaluacin-del-estado-nutricional2-presentation>
- Poblete, F., Bravo, F., Villegas, C. y Cruzat, E. (2016). Nivel de actividad física y funcionalidad en adultos mayores. *Revista de Ciencias de la Actividad Física UCM*, 17(1), 59-65.
- Quiroga, J., De La Cruz, M., Ramos, C. y Urueta, C. (2010). Condición física de los adultos mayores del programa Años de plenitud del municipio de Puerto Colombia y Salgar. *Revista de Salud en Movimiento*, 2(2), 10-15.
- Roig, C., Ávila, E., Mac Donal, D. y Ávila, B. (2010). La atención al Adulto mayor: un reto para la medicina contemporánea. *Revista Cubana de Medicina General e Integral*, 31(3), 346-352.
- Rubio, F., Tomás, C. y Muro, C. (2017). Medición de la actividad física en personas mayores de 65 años mediante el IPAQ-E: validez de contenido, fiabilidad y factores asociados. *Revista Española de Salud Pública*, 91.



- Salech, F., Jara, R. y Michea, L. (2012). Cambios fisiológicos asociados al envejecimiento. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 23(1), 19-29.
- Salazar, J.D., Ramírez-Villada, J.F., Chaparro, D. (2014). Revisión sistemática sobre el impacto de la actividad física en los trastornos de la marcha en el adulto mayor. *Apunts. Educación Física y Deportes*, 118(4), 30-39.
- Tomioaka, K., Iwamoto, J., Saeki, K., & Okamoto, N. (2011). Reliability and validity of the International Physical Activity Questionnaire (IPAQ) in Elderly Adults: The Fujiwara-kyo Study. *Journal of epidemiology*, 21(6), 459-465.

Biumar

Revista



Habilidades sociales para la vida en estudiantes entre 16 y 19 años de edad de tres programas académicos de una universidad privada

Andrea Carolina Flórez-Madroño¹

Miryam Patricia Cubillos-Loevel²

Katherin Camila Uribe-Burbano³

¹ Magíster en Ciencias Sociales (Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales – FLACSO Ec.), Psicóloga (Universidad de Nariño), Docente tiempo completo, Programa de Psicología, Universidad Mariana. Pasto, Nariño (Colombia). Correo electrónico: aflorez@umariana.edu.co

² Estudiante de Psicología, Universidad Mariana, Pasto, Nariño (Colombia). Correo electrónico: micubillos@umariana.edu.co

³ Estudiante de Psicología, Universidad Mariana, Pasto, Nariño (Colombia). Correo electrónico: kuribe@umariana.edu.co

Resumen

Las habilidades sociales son competencias interpersonales que permiten afrontar de forma adecuada los diferentes desafíos que se presentan en la dimensión social, de modo que el individuo alcance una adaptación social exitosa y goce de salud mental. El objetivo de esta investigación es determinar el nivel de habilidades sociales para la vida en estudiantes de 16 a 19 años de edad en tres programas académicos de una universidad privada, por medio de la aplicación del Inventario de Empatía, Relaciones interpersonales y Comunicación Asertiva (ERCA II). El estudio es cuantitativo, de tipo descriptivo, no experimental; el muestreo es no probabilístico e intencional, conformado por un total de 108 personas, de tres programas académicos del campo de las humanidades y ciencias sociales. Los resultados permiten evidenciar que los estudiantes se encuentran en los niveles alto y moderado de estas habilidades.

Palabras clave: habilidades sociales; empatía; relaciones interpersonales; comunicación asertiva; adolescencia; ciencias humanas.

Social skills for life in students between 16 and 19 years of age from three academic programs of a private university

Abstract

Social skills are interpersonal competences that allow to adequately face the different challenges that arise in the social dimension, so that the individual achieves a successful social adaptation and enjoy mental health. The objective of this research is to determine the level of social skills for life in students from 16 to 19 years old in three academic programs of a private university, through the application of the Inventory of Empathy, Interpersonal Relations and Assertive Communication. The present study is quantitative, descriptive, non-experimental, the sampling is non-probabilistic and intentional and was made up of a total of 108 people, from three academic programs in the field of humanities and social sciences. The results show that the students are at the high and moderate levels of these skills.

Keywords: social skills; empathy; interpersonal relationships; assertive communication; adolescence; human sciences.

Habilidades sociais para a vida em alunos entre 16 e 19 anos de três programas acadêmicos de uma universidade privada

Resumo

Habilidades sociais são competências interpessoais que permitem enfrentar adequadamente os diferentes desafios que surgem na dimensão social, para que o indivíduo alcance uma adaptação social com sucesso e desfrute de saúde mental. O objetivo desta pesquisa é determinar o nível de habilidades sociais para a vida em



alunos entre 16 e 19 anos de três programas acadêmicos de uma universidade privada, por meio da aplicação do Inventário de Empatia, Relações Interpessoais e Comunicação Assertiva. O estudo é quantitativo, descritivo, não experimental; a amostragem é não probabilística e intencional, composta por um total de 108 pessoas, de três programas acadêmicos na área de humanidades e ciências sociais. Os resultados mostram que os alunos estão em níveis altos e moderados dessas habilidades.

Palavras-chave: habilidades sociais; empatia; relacionamento interpessoal; comunicação assertiva; adolescência; ciências humanas.

Introducción

El tema concerniente a las habilidades para la vida (HpV), según la Organización Mundial de la Salud (OMS, citada por Montoya y Muñoz, 2009), “son aquellas capacidades que poseen las personas para comportarse de forma correcta y positiva frente a las situaciones que se van presentando diariamente” (p. 35); deben estar en constante fortalecimiento, puesto que permiten construir procesos positivos a nivel personal, familiar y comunitario, favoreciendo la consolidación de la convivencia pacífica y, a su vez, la resolución de conflictos de manera asertiva (Mantilla, 2001).

Estudios previos han expuesto acerca de las dificultades derivadas del bajo desarrollo de habilidades sociales; algunas consecuencias se refieren a la manifestación de comportamientos des-adaptativos, los cuales están divididos en dos categorías: agresivos / violentos y pasivos / de inhibición (Peñañel y Serrano, 2010). Así mismo, Anguiano, Vera, Nava y Soria (2010) exponen que, tener un nivel bajo en estas habilidades, se convierte en un factor que propicia conductas de riesgo como el consumo excesivo de bebidas alcohólicas, o sustancias psicoactivas y conductas sexuales nocivas. En el ámbito universitario, resulta relevante prestar atención a estas habilidades, ya que se constituyen en pilar de éxito académico y un predictor de permanencia, cuando se interviene a lo largo de la carrera.

Considerando lo descrito, se realizó esta investigación con el fin de conocer el nivel de habilidades sociales que tienen los estudiantes universitarios que pertenecen al campo de las humanidades y ciencias sociales, especialmente teniendo en cuenta que su perfil de egreso exige profesionales con capacidad de desenvolverse y transformar el entorno social de la región a partir de sus valores y sus competencias humanas y académicas. En este sentido, resulta fundamental reconocer el nivel de habilidades sociales para tomar decisiones de orden curricular que puedan favorecer su desarrollo.

Metodología

Esta investigación se direccionó bajo el paradigma cuantitativo, el cual, según Hernández, Fernández y Baptista, (2014) “refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación y para esto se debe utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por la comunidad científica; se debe analizar con métodos estadísticos” (p. 5).

Contó con un enfoque empírico – analítico que, según Cano et al., (2007) “pretende proporcionar una descripción objetiva de la realidad que se expresa a través de argumentos deductivos – demostrativos” (p. 89). Además, fue un proyecto de tipo descriptivo, teniendo en cuenta que se seleccionó variables con el fin de describirlas y especificar las propiedades

importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno. El proyecto tuvo un diseño no experimental, pues no se manipuló ninguna de las variables.

También se retomó en la investigación, el muestreo intencional, el cual es una alternativa del muestreo no probabilístico, en el que se “permite seleccionar los casos característicos de la población, limitando la muestra a estos casos” (Otzen y Manterola, 2017, p. 230). En este proceso se consideró los criterios de inclusión y los lineamientos éticos para la participación voluntaria e informada en la investigación, de acuerdo con la Ley 1090 de 2006, Código deontológico y bioético del psicólogo en Colombia.

El instrumento a utilizar fue un inventario de habilidades sociales, estandarizado para población universitaria por Buchelli, Ortega y Bastidas (2017),

que cuenta con un cuestionario de 60 ítems tipo escala Likert, que evalúa las tres habilidades sociales para la vida y establece los niveles bajo, moderado y alto, de rendimiento. Su confiabilidad es de 0,916 según el Alfa de Cronbach y se considera una herramienta pertinente para la evaluación en contextos educativos.

Resultados

Una vez verificados entre los estudiantes los criterios éticos y de inclusión, se procedió a vincular a 108 participantes con la aplicación de la prueba ERCA II, garantizando que se realizara el procedimiento con las condiciones adecuadas según el manual del inventario y desarrollando el respectivo vaciado de información, con ayuda del paquete estadístico SPSS, el cual arrojó los siguientes resultados de manera general y por la variable sociodemográfica de género, de acuerdo con las habilidades sociales estudiadas.

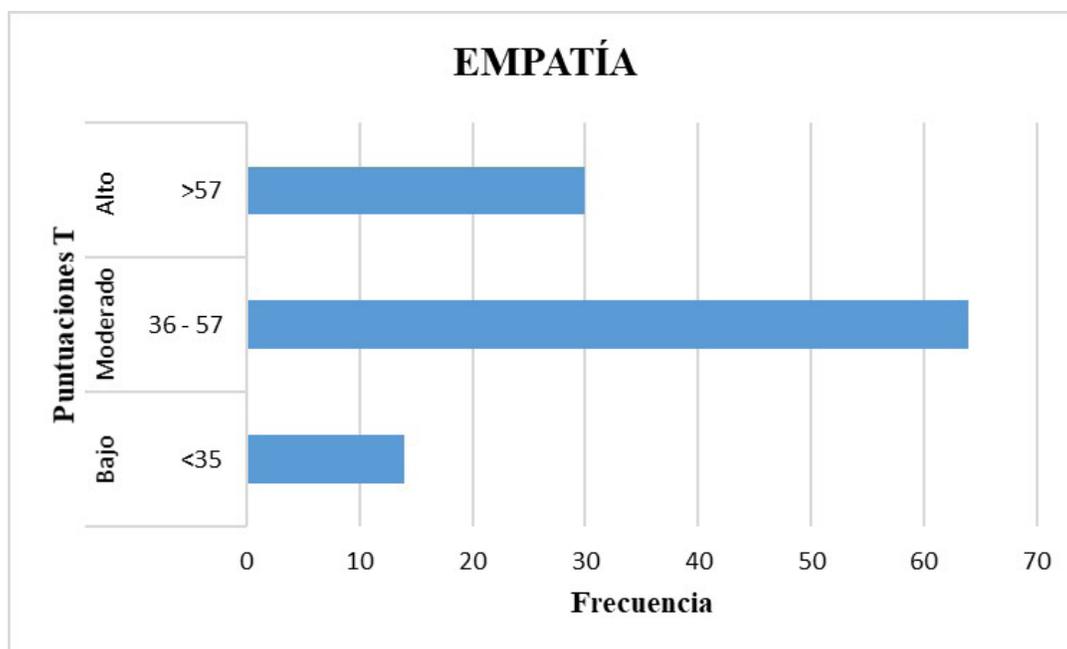


Figura 1. Frecuencia de respuestas en empatía.

Para dar cumplimiento al primer objetivo específico, se analizó el nivel de empatía de forma general en los tres programas académicos de estudio; su resultado indicó que un total de 64 personas (59 %) se encuentran en un nivel moderado de empatía, el cual, según el manual de interpretación de puntuaciones del inventario, demuestra que los estudiantes con esta puntuación logran comprender algunas situaciones difíciles por las que atraviesan las personas, algunas veces escuchan con interés y, parcialmente, logran entender las emociones de los demás.

En segundo lugar, un total de 30 personas (27,7 %) tienen un nivel alto, que son aquéllas que aceptan las diferencias de los demás, logran comprender con facilidad los sentimientos de los otros en una situación difícil y son capaces de apoyarlos cuando estos requieren cuidados, asistencia o aceptación.

Por último, la puntuación baja, resultó en un total de 14 personas (12,9 %), la cual, según el manual, son personas a las que se les dificulta escuchar, comprender y aceptar lo que siente una persona en una situación difícil.

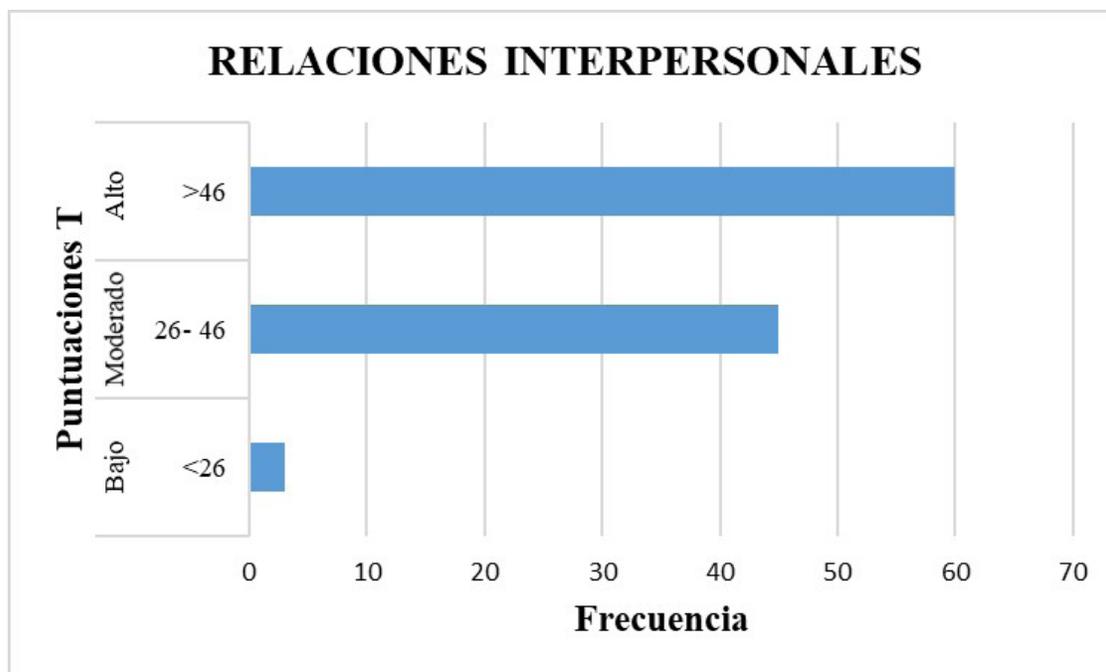


Figura 2. Frecuencia de respuestas en cuanto a relaciones interpersonales.

Dando lugar al segundo objetivo planteado en la investigación, se procedió a medir el nivel de las relaciones interpersonales en los estudiantes de los programas académicos objetos de evaluación. Teniendo en cuenta los resultados, se puede concluir que 60 de ellos tienen un nivel alto de relaciones interpersonales (55,5 %), lo cual, según el manual del instrumento ERCA II, indica que se relacionan de manera positiva con las personas, manifiestan respeto y admiración por los demás, siendo honestos y sinceros.

En segundo lugar, se puede observar que son 45 los adolescentes que alcanzaron un nivel moderado (41,6 %), el cual, según el manual, sugiere que, ocasionalmente, mantienen algunas de sus relaciones amistosas, a veces manifiestan respeto y admiración y, esporádicamente, escuchan atentamente a las demás personas.

Por último, fueron tres los estudiantes que puntuaron en un nivel bajo (2,7 %), lo cual indica que se les dificulta manifestar respeto y admiración por los demás, como también, de relacionarse de manera positiva.

Para concluir este apartado, se puede decir que, en general, la habilidad para establecer relaciones interpersonales o finalizarlas positivamente, en los tres programas académicos son muy buenas, ya que se encuentran en un nivel superior.

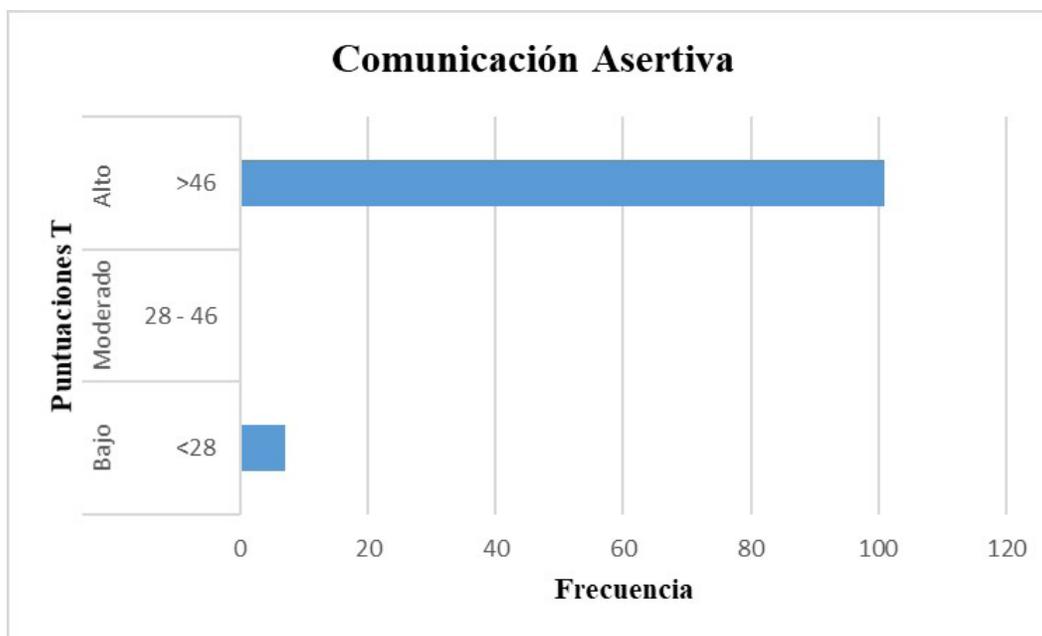


Figura 3. Frecuencia de respuestas en comunicación asertiva.

En cuanto a las puntuaciones en comunicación asertiva, se observa que un total de 101 estudiantes, que representa un 93,5 %, evidencian un nivel alto, interpretado en el manual, de la siguiente manera: logran conocerse a sí mismos, son conscientes de lo que sienten y lo que desean, a su vez logran realizar críticas constructivas, asumen sus errores y expresan sus sentimientos auténticos, entre otros.

Por último, en el nivel bajo, siete estudiantes tienen una puntuación de 6,4 %, lo cual significa que presentan gran dificultad para conocerse a sí mismos, para ser conscientes de lo que sienten y desean, casi nunca asumen sus errores y tienen gran dificultad

para expresar sus sentimientos auténticos. El nivel de comunicación asertiva en los estudiantes de estos tres programas es positivo y adecuado, considerando que más del 90 % puntuaron un nivel alto.

Interpretación de resultados

Al analizar las tres dimensiones que hacen parte de las habilidades sociales para la vida, se pudo evidenciar los siguientes resultados: la habilidad de empatía presentó un nivel moderado, mientras que las habilidades de comunicación asertiva y relaciones interpersonales presentaron niveles altos. De acuerdo con el manual de interpretación de la prueba, el nivel moderado de

empatía corresponde a las puntuaciones T entre 36-57, mientras que las relaciones interpersonales y la comunicación asertiva, determinaron un nivel alto, cuyas puntuaciones T son mayores a 46 (Buchelli et al., 2017).

Respecto a este punto, Buchelli et al., (2017) describen estos niveles, así; el nivel moderado en empatía hace referencia a aquellas personas que, en ocasiones, logran escuchar con interés, algunas veces se solidarizan y parcialmente alcanzan a comprender las emociones y condiciones de quienes las rodean. En cuanto a quienes logran puntuaciones altas en relaciones interpersonales, son aquellos que pueden relacionarse positivamente, con respeto y honestidad, tienen facilidad para iniciar, mantener y conservar relaciones amistosas y familiares, entre otros. Por último, en el nivel alto en comunicación asertiva se ubican las personas que logran conocerse a sí mismas, son conscientes de lo que sienten y lo que desean, logran realizar críticas constructivas, asumen sus errores y, a su vez, expresan sentimientos auténticos, entre otros.

El obtener un puntaje alto y moderado con respecto a las habilidades sociales en los tres programas académicos permite afirmar que los estudiantes mantienen un desarrollo efectivo en torno a las destrezas, que les permiten adquirir aptitudes necesarias para el desarrollo humano y enfrentar de manera efectiva los retos y desafíos de la vida diaria. Además, la OMS (1997) considera que dichas habilidades permiten comportarse de forma adecuada y positiva, afrontando eficazmente las exigencias del mundo que les rodea. Estas habilidades reducen la vulnerabilidad a conductas de riesgo, fomentan hábitos de vida saludable, permiten la interacción positiva con las personas, favorecen la adaptación al entorno escolar y laboral; es decir que, en última instancia, benefician la adaptación de proyectos de vida, para mejorar la interacción y la comunicación (Organización Panamericana de la Salud, 2001).

En consonancia con lo afirmado por Choque y Chirino (2009) en cuanto a que las HpV “son un eslabón o puente entre los factores motivadores del conocimiento, las actitudes y los valores, el comportamiento o estilo de vida saludable” (p. 172), dichas habilidades dejan de ser simples patrones de conducta, para convertirse en herramientas indispensables para la vida, logrando un sentido holístico, caracterizado por un comportamiento idóneo que, junto a relaciones sociales óptimas, brindan bienestar y logran que la vida sea llevadera y tenga sentido y, como consecuencia, que busquen aspectos sustanciales de la misma, como es la felicidad, la armonía y la capacidad de afrontamiento.

Así mismo, dentro del entorno académico, el desarrollo óptimo de las habilidades sociales induce que aumente de manera proporcional la eficacia dentro de las relaciones escolares entre pares y con los docentes, generando un ambiente propicio para el desarrollo de las aptitudes profesionales. Díaz-Alzate y Mejía (2018) consideran estas habilidades, como competencias socioeducativas que favorecen la adaptación educativa, permanencia y transición exitosa al ámbito laboral.

El obtener rangos en niveles alto y moderado en cuanto a las habilidades sociales en los tres programas académicos permite configurar un aporte significativo respecto a las investigaciones realizadas en el panorama internacional, nacional y regional. En el trabajo de Gonzales y Quispe (2016), las habilidades sociales se encuentran en nivel medio, entre estudiantes de la Facultad de Educación en Perú y se correlacionan directamente con el rendimiento académico. Así mismo, se observa resultados similares con lo publicado por Morales, Benítez y Agustín (2013) quienes analizan las habilidades sociales en adolescentes de una zona rural de un poblado en México. Por su parte, el estudio de Barrero (2017) indica que estudiantes de Psicología de una institución

universitaria obtuvieron niveles bajos en las tres habilidades sociales y, entre estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la misma universidad, los resultados en estas habilidades los ubicaron en niveles moderado y alto. En este sentido, se considera que los resultados encontrados en el presente trabajo coinciden con los previstos en los antecedentes a nivel de educación superior.

Otro estudio realizado por Gregory, Navarro y López (2014), señala que la implementación psicoeducativa tuvo “efectos positivos en los estudiantes” (p. 26) en cuanto a sus habilidades sociales; este resultado sugiere que las habilidades investigadas son susceptibles de enseñarse y aprenderse, por lo que los resultados del presente estudio constituyen una línea de base para la mejoría continua a través de los procesos de intervención psicoeducativa; así mismo, la interacción continua – el ejercicio constante de las habilidades – permitirá fortalecer la convivencia en este entorno universitario, contribuyendo con un ambiente más realista, proactivo, solidario y comprometido con el desarrollo.

De otro lado, Miramag y Rodríguez (2014) sostienen que el fomento de las HpV en los estudiantes permite la obtención de una salud mental positiva, a través de la sana convivencia y el establecimiento de relaciones mutuamente favorables. Una consideración interesante aportada por Pérez (2010) resalta que en entornos educativos, las habilidades sociales en los docentes constituyen un factor protector ante situaciones de riesgo como el abuso de sustancias y, promotor de conductas saludables en el ámbito individual e interpersonal. En este sentido, es importante complementar los resultados del presente estudio con información sobre las HpV de los docentes universitarios, quienes pueden ser modelo socioeducativo de estas competencias interpersonales.

Del mismo modo, Lasso y Melo (2015) consideran que el nivel de habilidades sociales devela indicios

sobre la historia de crianza y la etapa del desarrollo de cada individuo, lo cual hace alusión también al rol familiar en la adquisición y fortalecimiento de las mismas.

Habilidad de empatía

Al darse un resultado moderado respecto a la habilidad empática, se puede interpretar que los adolescentes participantes son capaces de percibir cómo es la vida para otros y así conectarse con la situación que experimentan (OMS, 1997); además, dicha habilidad sirve para apoyar a las demás personas en lo que necesitan, asumiendo, según Castillo (2016) “un encuentro con el otro, una conexión profunda basada en la comprensión de la persona” (p. 3); esto es, que la empatía no solamente es una herramienta sino también una habilidad que se adquiere al estar en contacto con los demás, pero que se profundiza al dar u ofrecer tiempo y disposición a una causa o a una persona; es decir, colocarse en los zapatos del otro, entender la situación sin juzgamientos ni prejuicios, con un sentimiento de servicio y de colaboración hacia los demás.

Buchelli et al., (2007) refieren que la empatía “es la base para tener relaciones interpersonales saludables y productivas” (p. 4); es decir, que permite comprender y aceptar a los demás tal y como son, respetando las diferencias individuales y enriqueciendo la experiencia personal con los aportes de otros. Si se tiene en cuenta el ámbito profesional de los universitarios participantes en este estudio, se requiere que la habilidad empática continúe desarrollándose, puesto que las exigencias laborales del mundo actual requieren la capacidad de afrontar los dilemas sociales a partir de una interacción positiva con sus semejantes, dejando de lado el egoísmo, el individualismo y el orgullo, para llegar a liderar propuestas que transformen la sociedad.

En el análisis de los resultados de empatía de acuerdo con el género, se encontró que las mujeres tienen



un nivel más alto de empatía que los hombres en los tres programas académicos, aspectos que al ser confrontados con la investigación realizada por Garaigordobil y Maganto (2011), confirman que las mujeres “tienen puntuaciones superiores en empatía en todas las edades” (p. 255) y en ellas tiende a incrementar con la edad, lo cual significa que la empatía favorece la resolución de conflictos, es cooperativa y de mayor alcance, en tanto que, en los hombres, por sus características fisiológicas y culturales de ser más agresivos, el uso de estrategias positivas y cooperativas puede no incrementar con la edad. Cabe resaltar que la empatía se relaciona directamente con la conducta pro social, nivel alto de autoconcepto e, inversamente, con la conducta agresiva, lo cual permite que el desarrollo evolutivo promueva adaptación a las normas etarias y a las normas sociales (Garaigordobil y Maganto, 2011)

Habilidad de relaciones interpersonales

Con respecto a las relaciones interpersonales a nivel general, se obtuvo un nivel alto y, entre los tres programas educativos, fueron los participantes de Trabajo Social quienes obtuvieron resultados superiores. De acuerdo con Montoya y Muñoz (2009) estos resultados indican que los adolescentes tienen las habilidades para establecer, conservar e interactuar con otras personas de forma positiva, así como la capacidad de terminar adecuadamente con aquellas relaciones que consideran nocivas o poco provechosas. Buchelli et al., (2017) agregan que la habilidad de relaciones interpersonales sugiere la presencia de patrones de comportamiento positivo que permiten el mantenimiento de relaciones sociales óptimas dentro de los diferentes contextos (familiares, laborales, educativos, etc.).

La OPS (2001) contempla, dentro de las habilidades interpersonales, especialmente en la etapa de la adolescencia, la capacidad de resolver problemas de tipo interpersonal, afrontar el rechazo y la agresividad

y el desarrollo de actitudes que fomenten las acciones positivas de otros pares; ello, considerando que, para muchas personas, la socialización en esta etapa de la vida se amplía significativamente. Lo anterior permite deducir que la habilidad de relaciones interpersonales es ampliamente práctica, por lo que se puede ejercitar en la convivencia cotidiana y coadyuvar al desarrollo de competencias ciudadanas. De acuerdo con Gómez-Portillo (2006), la habilidad de relaciones interpersonales impacta positivamente en la convivencia escolar y la eficacia en la gestión de aula, ya que son necesarias para construir/desarrollar escenarios de aprendizaje cooperativo, y acarrear consecuencias muy favorables sobre la motivación hacia el estudio.

También es importante resaltar que la habilidad de relaciones interpersonales genera beneficios a largo plazo, no solo para la etapa escolar o universitaria, sino que, es fundamental para lograr construir en la vida adulta, una red de apoyo social saludable, saber identificar las características de las relaciones positivas y apreciar los cambios en las relaciones interpersonales (Fundación Jacobs, 2011). En este sentido, no solo se trata de un aporte al desempeño profesional de estos programas académicos, sino al bienestar personal de estos individuos en todos los ámbitos de su vida.

Habilidad de comunicación asertiva

En los resultados de esta habilidad, en general, se obtuvo un comportamiento superior, predominando el nivel alto. Según el resultado identificado, se infiere que los estudiantes tienen la habilidad personal para expresar sus sentimientos, opiniones y pensamientos en el momento oportuno, de forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás (Llacuna y Pujol, 2004); es decir, que dicha habilidad no solo permite tener una comunicación óptima con los demás, sino que implica la habilidad para comprender el sentido de cada palabra o frase dentro de un



entorno de complementariedad y, asume lo dicho por el otro, como algo productivo, respetando su punto de vista, priorizando los factores de singularidad y particularidad, defendiendo la interacción respetuosa y proactiva y salvaguardando los derechos en torno a la libertad de expresión y comunicación.

Por otro lado, la OMS (1997) considera este término como “la capacidad que tienen las personas para comunicarse de manera adecuada independientemente de las situaciones” (p. 47); esto refiere, la habilidad para saber reconocer los momentos adecuados y expresarse con libertad frente a sus ideas y sentimientos. Según Báez (2000), tener una buena comunicación es pertinente debido a que “se entiende al otro y se pone en el lugar del otro, interpretando con certeza sus estados de ánimo, gestos o actitudes” (p. 9); esta afirmación es relevante, especialmente entre los trabajadores de las ciencias sociales, donde el intercambio con las comunidades debe ser efectivo tanto a nivel verbal como no verbal.

El desarrollo de esta habilidad, según Hofstadt y Gómez (2006), no solo significa comunicarse de forma adecuada, sino también considerar como parte integrante, el respeto hacia el otro, considerando las diferencias y discrepancias como expresiones de la singularidad en los seres humanos, y no como un obstáculo o barrera para la interacción. En este sentido, promover la comunicación asertiva conlleva la madurez y la corresponsabilidad en todas las actuaciones de modo que, en la formación profesional, son fundamentales para establecer desempeños sociales genuinos y solidarios.

Dado que los resultados en los tres programas son altos, pero, un poco menos representativos en el programa de Comunicación social, se sugiere revisar en el aspecto curricular, acciones que contribuyan con el fortalecimiento de esta habilidad, teniendo en cuenta que éste es un pilar de las competencias profesionales que se espera alcanzar en el perfil de egreso. Otra consideración que se tiene al respecto

es que las habilidades sociales y, en general, las HpV, son categorías interdependientes; por lo tanto, la intervención psicoeducativa en una sola de estas habilidades puede generar cambios positivos en otras habilidades. Particularmente, la asertividad se sustenta en los valores personales, el autoconocimiento y la empatía (Burbano, Pantoja, Sierra, Arias y Enríquez, 2019), razón por la cual, los programas educativos en cualquiera de estas temáticas, pueden nutrir la formación profesional de los tres programas académicos.

Otros estudios, como el de Fernández (2018), sugieren que la inteligencia emocional puede constituirse en un puente de formación y fortalecimiento de las habilidades sociales: “las personas que gobiernan adecuadamente sus sentimientos, saben interpretar y relacionarse efectivamente con los sentimientos de los demás, disfrutando de una situación ventajosa en todos los dominios de la vida” (p. 68). Así mismo, Castillo (2016) admite que “las relaciones de ayuda que establecemos en la vida cotidiana son parte esencial del crecimiento interpersonal” (p. 40), por lo que se debe tener en cuenta que la formación de competencias procedimentales no solo debe focalizarse en las habilidades propias de la disciplina, sino orientarse hacia la formación de habilidades blandas; o sea, aquellas que ha de utilizarse en la vida cotidiana, como el trabajo en equipo, la identidad colectiva, la adaptación al cambio, entre otras.

Conclusiones

Después de llevar a cabo el proceso investigativo con los tres programas académicos de una universidad privada y dar cumplimiento al objetivo general, el cual se centra en determinar el nivel de habilidades sociales para la vida en los estudiantes, se puede concluir, en primer lugar, que las puntuaciones obtenidas a nivel general en las habilidades los ubican en los niveles alto y moderado, según el manual de interpretación



del inventario ERCA II.

En cuanto al nivel de empatía de los estudiantes evaluados, éste es moderado, lo que quiere decir que estos logran comprender algunas situaciones que les acontecen a los demás, pero no son totalmente capaces de aceptar, entender y apoyar a las demás personas si así lo requieren; de esta manera, se debe fortalecer la habilidad empática en los estudiantes de los tres programas académicos.

El nivel de relaciones interpersonales en los estudiantes pertenecientes a los tres programas académicos, en términos generales es alto, lo cual es un aspecto positivo, ya que ésta es una habilidad necesaria para enfrentar retos personales; **más aún**, en la etapa evolutiva por la que atraviesan los adolescentes que hicieron parte del estudio y, esto también será de gran utilidad en su vida profesional, cuando deban enfrentar situaciones propias de sus carreras, así como la conformación de su red social de apoyo en la vida adulta.

Finalmente, la habilidad de comunicación asertiva es una variable en la cual se obtiene una puntuación significativamente alta, en comparación con las otras habilidades, considerando que de los 108 estudiantes que hacen parte de la muestra, un total de 101 puntuaron en el nivel alto, de lo cual se puede concluir que, aunque no se identificó cursos académicos explícitamente dirigidos a la formación de esta habilidad, la mayoría de los estudiantes cuenta con bases para desarrollarla adecuadamente, lo que significa que tienen una alta capacidad para transmitir un mensaje, ideas, sentimientos, en el momento oportuno, preservando el principio de respeto por el otro y la aceptación de la pluralidad. Esta habilidad es un componente que hay que seguir vigilando a lo largo de la formación profesional, puesto que puede constituirse en un rasgo distintivo de los profesionales

de esta universidad en su acción profesional.

Referencias

- Anguiano, S., Vera, C., Nava, C. y Soria, R. (2010). Las habilidades sociales en universitarios, adolescentes y alcohólicos en recuperación de un grupo de alcohólicos anónimos (AA). Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272010000100003
- Báez, C. (2000). *La comunicación efectiva*. Santo Domingo, República Dominicana: Instituto Tecnológico de Santo Domingo.
- Barrero, N. (2017). *Habilidades sociales para la vida en estudiantes del programa de Psicología de la Universidad Mariana de la ciudad de Pasto* (Trabajo de Grado). Universidad Mariana, Pasto.
- Buchelli, V., Ortega, E.J. y Bastidas, J.A. (2017). *Adaptación del inventario ERCA en estudiantes universitarios entre los 15 y 19 años en una institución pública y una privada de la ciudad San Juan de Pasto* (Trabajo de Grado). Universidad Mariana, Pasto.
- Burbano, L., Pantoja, M., Sierra, J., Arias, W. y Enríquez, J. (2019). Impacto de un programa de intervención en la asertividad de estudiantes adolescentes de dos preuniversitarios. *Revista Espacios*, 40 (21), 26-32.
- Cano, V., Gonzales, J., Ruiz, A., Schujman, G., Soares, L. y Thisted, M. (2007). *Filosofía. Temas fundamentales y aportes para su enseñanza*. Buenos Aires, Argentina: Biblos Editorial.
- Castillo, A. (2016). La empatía y sus dimensiones en el alumnado del título de grado en trabajo social en la universidad complutense de Madrid. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/36915/1/T37011.pdf>
- Choque, R. y Chirinos, J. (2009). Eficacia del Programa

- de Habilidades para la Vida en Adolescentes Escolares de Huancavelica. Perú. *Revista de Salud Pública*, 11(2), 169-181.
- Congreso de la República de Colombia. (2006). Ley 1090 “por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones”. Recuperado de www.psicologiaprospectiva.com/introley1090.html
- Díaz-Alzate, M.V. y Mejía Zapata, S.I. (2018). Desarrollo de habilidades para la vida en la prevención del consumo de sustancias psicoactivas: un enfoque crítico al modelo existente. *El Ágora USB*, 18(1), 203-210. DOI: [http:// dx.doi.org/10.21500/16578031.3450](http://dx.doi.org/10.21500/16578031.3450)
- Fernández, J. (2018). *La empatía del periodista: un arma de doble filo* (Trabajo de Grado). Universidad de Sevilla, España. Recuperado de <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/79099/TFG%20MARTA%20DUR%C1N.pdf;jsessionid=DBC-40C6EF55C85BAFC4511287CE258E6?sequence=1&isAllowed=y>
- Garaigordobil, M. y Maganto, C. (2011). Empatía y resolución de conflictos durante la infancia y adolescencia. Universidad del país vasco. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 43(2), 255-266.
- Gonzales, A. y Quispe, P. (2016). Habilidades sociales y rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación - Universidad Nacional del Altiplano - Puno Perú. *Revista de Investigaciones Altoandinas*, 18(3).
- Gómez-Portillo, A. (Coord.) (2006). *Habilidades sociales para la mejora de la convivencia en los centros*. Murcia, España: Consejería de Educación y Cultura.
- Gregory, G., Navarro, L. y López, P. (2014). El Aprendizaje de las Habilidades Sociales en la Universidad. Análisis de una Experiencia Formativa en los Grados de Educación Social y Trabajo Social. *Formación Universitaria*, 7(4), 25-38.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). Santa Fe, México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hofstadt, C. y Gómez, J. (Coord.). (2006). *Competencias y habilidades profesionales para universitarios*. España: Díaz de Santos.
- Fundación Jacobs. (2011). *Seguimiento y evaluación de las habilidades para la vida orientadas al desarrollo de la juventud*. Suiza: Jacobs Foundation.
- Lasso, E. y Melo, J. (2015). *Habilidades sociales para la vida en estudiantes que se encuentran en la etapa de la adolescencia temprana de la Institución Educativa San Francisco de Asís del municipio de Linares, Nariño* (Trabajo de Grado). Universidad Mariana. San Juan de Pasto.
- Llacuna, J. y Pujol, L. (2004). La conducta asertiva como habilidad social. Recuperado de https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_667.pdf/0c56eb86-4771-4545-adab-59bd972cce41
- Mantilla, L. (2001). Habilidades para la vida. Una propuesta educativa para la promoción del desarrollo humano y la prevención de problemas psicosociales. Recuperado de http://www.feyalegria.org/images/acrobat/72979810510810510097100101115_849.pdf
- Miramag, J. y Rodríguez, A. (2014). *Fortalecimiento de la convivencia en el aula mediante el desarrollo de cuatro habilidades para la vida en los estudiantes de la sección 8 - 1 pertenecientes a la Institución Educativa Municipal INEM – Luis Delfín Insuasty Rodríguez – Pasto* (Trabajo de Grado). Universidad de Nariño. San Juan de Pasto. Recuperado de <http://biblioteca>.



udenar.edu.co:8085/bibliotecavirtual/viewer.aspx?&var=86018

Montoya, I. y Muñoz, I. (2009). Habilidades para la vida. Recuperado de http://cefire.edu.gva.es/sfp/revistacompartim/arts4/02_com_habilidades_vida.pdf

Morales, M., Benítez, M. y Agustín, D. (2013). Habilidades para la vida (cognitivas y sociales) en adolescentes de una zona rural. *REDIE, Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 15, 98-113.

Organización Mundial de la Salud (OMS). (1997). Life skill education for children and adolescents in school. Recuperado de http://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/adolescence/dev/es/

Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2001). Enfoque de habilidades para la vida para un desarrollo saludable de niños y adolescentes. Recuperado de http://www.habilidadesparaadolescentes.com/archivos/Manual_de_habilidades_para_la_vida_OPS.pdf

Otzen, T. y Manterola, C. (2017) Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

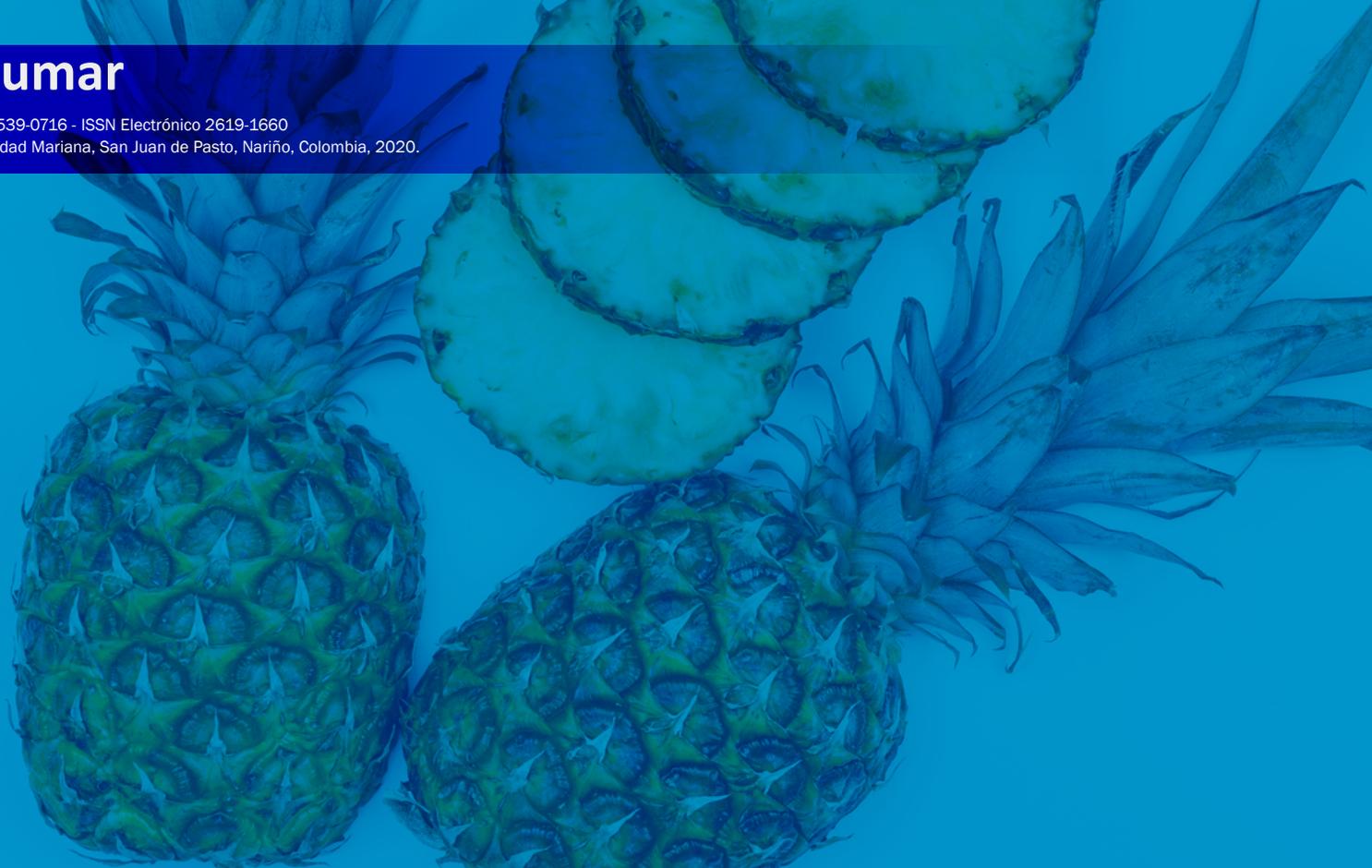
Peñafiel, E. y Serrano, C. (2010). *Habilidades sociales*. Madrid, España: Editex.

Pérez, G. (2010). *Efectos de un programa de prevención primaria basado en el entrenamiento en habilidades sociales sobre el control de factores de riesgo para el consumo de alcohol en adolescentes* (Trabajo de Grado). Universidad de Nariño. San Juan de Pasto. Recuperado de <http://biblioteca.udenar.edu.co:8085/bibliotecavirtual/viewer.aspx?&var=81621>



Biumar

Revista



Aplicación de análisis de ciclo de vida (ACV) y evaluación de impactos ambientales a Ananás Comosus en su disposición final en procesos posconsumo para la obtención de colorante vegetal ¹

Janier Hersain-Rosero ²

María Fernanda-Rojas

Jesús Antonio-Arévalo

² Universidad Mariana, Pasto, Colombia, Correo electrónico: Janirosero@umariana.edu.co

Resumen

En la presente investigación se realiza un modelamiento de análisis de ciclo de vida, haciendo uso del software especializado Simapro Versión 9, con el cual se busca determinar impactos ambientales identificados como; eutrofización y emisiones de CO₂, con el fin de evaluar tratamientos que disponen, de materias primas como; *Ananás Comosus* o piña, las cuales, en su fase de disposición final, son encaminadas a rellenos sanitarios, en su etapa de posconsumo, se emplearan operaciones para la extracción de colorantes, mediante el proceso conocido como extracción supercrítica, así mismo se analizaron aspectos que son de relevancia para el análisis de ciclo de vida, tales como emisiones que son generadas por vehículos de transporte y la relación que estos tienen con respecto a la distancia recorrida, por último se determinó generación de impactos de cada uno de los procesos los cuales hacen uso de esta materia prima, bajo consideraciones de normas y leyes Colombianas.

Palabras clave: Análisis de Ciclo de vida; *Ananas Comosus*; Emisiones; Medioambiente; Simapro.

Abstract

In this research, a life cycle analysis modeling is performed, using the specialized software Simapro Version 9, which seeks to determine environmental impacts identified as eutrophication and CO₂ emissions, in order to evaluate treatments available, such as raw materials; *Ananás Comosus* or pineapple, which, in their final disposal phase, are sent to sanitary landfills, in their post-consumption stage, operations for the extraction of colorants will be used, through the process known as supercritical extraction. Aspects that are relevant for the life cycle analysis were also analyzed, Finally, it was determined that each of the processes that make use of this raw material generate impacts, under considerations of Colombian laws and regulations.

Keywords: Life Cycle Analysis; *Ananas Comosus*; Emissions; Environment, Simapro

Resumo

Nesta investigação é feita uma modelação da análise do ciclo de vida, utilizando o software especializado Simapro Versão 9, que procura determinar os impactos ambientais identificados como eutrofização e emissões de CO₂, a fim de avaliar os tratamentos disponíveis, tais como as matérias-primas; *Ananás Comosus* ou ananás, que, na sua fase final de eliminação, são enviados para aterros sanitários, na sua fase pós-consumo, serão utilizadas operações de extração de corantes, através do processo conhecido como extração supercrítica. Foram também analisados aspectos relevantes para a análise do ciclo de vida, Finalmente, foi determinado que cada um dos processos que utilizam esta matéria-prima gera impactos, tendo em conta as leis e regulamentos colombianos.

Palavras-chave: Análise do Ciclo de Vida; *Ananas Comosus*; Emissões; Ambiente; Simapro.



1. Introducción

En la actualidad los procesos relacionados con la manipulación y transformación de materia prima, con base al desarrollo de productos en el mercado, están encaminados hacia el desarrollo sostenible y el cuidado medioambiental, debido a que la calidad y cuidado, de los recursos que este ofrece son indispensable para el desarrollo empresarial (Garcias, A, et al 2011), es por tal motivo, que los sectores, que emplean dichos procesos, y hacen uso de recursos naturales, tienen un compromiso socio empresarial, debido a los diversos retos que surgen y se abarcan en cuanto al cuidado ambiental, (Saralegui, 1990) ya que, los procesos que son llevados a cabo, haciendo uso de materias primas y entornos naturales, generan residuos y/o emisiones, debido a que emplean grandes cantidades de estos servicios y recursos, por consecuencia se les atribuye altos índices de emisiones o contaminación, que en su mayoría son responsables de causar afecciones al medioambiente (Schatan, 1999)

Bajo este contexto y con el fin de contribuir en el cuidado del medio ambiente, se consideran metodologías de gran impacto que se encaminen a la mejora sostenible, las cuales hacen énfasis a “Producción más limpia” (Gallego, 2006), es por este motivo que se realiza una evaluación en los procesos de producción o transformación, con el fin de realizar su pertinente clasificación y considerar si estos cumplen con los objetivos que están ligados al cuidado y mejora del medio ambiente; denominados como procesos verdes (Nudelman, 2016), por consecuencia a esto a través del tiempo se han ido desarrollando métodos para estimar los efectos ambientales, en donde la implementación y el uso de tecnologías o softwares especializados, se hacen más utilizados para llevar a cabo modelos capaces de explorar y definir los procesos y

variables que son de mayor impacto para el medio ambiente (Christensen & Bower, 1995).

La metodología que brinda el análisis de ciclo de vida (ACV), esta ligada a la evaluación atributiva y/o consecencial, en modelos estáticos o dinámicos en los que puede someterse un producto o servicio, dicha metodología permite investigar y evaluar los impactos medioambientales de dicho producto, cabe resaltar que este método se rige bajo la normatividad ISO 14040 (Rodríguez, 2003), en esta normativa se exponen algunas cláusulas, las cuales se aplican para realizar el análisis del ciclo de vida, así mismo es importante tener en cuenta los indicadores de mas relevancia, las cuales son capaces de afectar directamente con la sostenibilidad o cuidado ambiental. (Orrego, 2012), por consiguiente a través de este informe se realiza un estimado para establecer la viabilidad y la calidad que están presentes en los procesos, relacionados con la adquisición, transformación y disposición de materias primas, además para dicho análisis se tienen en consideración aspectos como; inventarios, insumos, servicios, entradas y salidas, donde son evaluados con relación a impactos ambientales, las cuales son determinantes para un resultado preciso de dicho análisis (Rosenbaum, 2018).

Finalmente, en el presente documento, se tuvo en consideración los criterios plasmados en la normatividad ISO 14040, permitiendo ajustar un modelo de análisis de ciclo de vida para la piña contemplando algunas diferencias en la disposición final de los residuos generados por esta fruta, realizando dicho modelamiento con ayuda del software “SimaPro”, en donde se busca evaluar los impactos ambientales que se generan tras la producción de piña y su disposición final.

2. Metodología

A continuación, se presenta la metodología llevada a cabo para el desarrollo del análisis de ciclo de vida, en donde se estima las cantidades,

que se involucran en cada uno de los procesos, así como las tipologías propuesta y usadas por el software “Sima pro”, además las categorías de relevancia que se quieren analizar y por último el marco legal, en base a leyes y normas Colombianas, el cual se rige cada uno de los medios y los impactos ambientales.

2.1 Unidad Funcional

Uno de los indicadores más importantes para el análisis de ciclo de vida corresponde a la identificación de la unidad funcional, ya que en esta se determina la materia prima o producto que se quiere estudiar, es así como se hace uso de la cantidad de este material y el rendimiento que se puede llegar a alcanzar.

Tabla 1. Unidad funcional y flujo de regencia

Producto	Función	Unidad Funcional	Rendimiento	Flujo de referencia
Piña	Servir como alimento	1.8 kg de piña de consumo	1 piña / 1.8kg	1 piña

2.2 Alcance

El alcance planteado se desarrolla desde la cuna a la tumba ya que se contempla la extracción de las materias primas, su transformación, su distribución, su consumo y su disposición final.

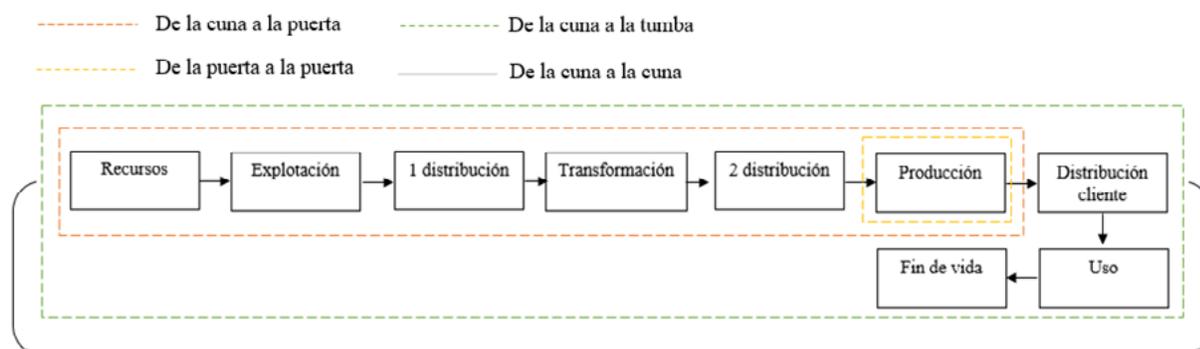


Figura 1. Diagrama representativo de los modelos de análisis de ciclo de vida (ACV).

2.3 Categoría de impacto

Para llevar a cabo este estudio se seleccionan las siguientes categorías de impacto ambiental:

- Eutrofización
- Emisión de CO₂

Se puede determinar a partir de (García, M & Mirand, a R; Padilla, 2005) que: la eutrofización

y emisión de CO₂ son los impactos ambientales más significativos en la etapa de posconsumo en la cual, los residuos sólidos se disponen para ser transportados al relleno sanitario.

2.4 Límites

Así mismo se identifican los límites a los que requiere alcanzar la estimación de la presente modelación, es así como en primera instancia,

la “Adquisición de materias primas”, está involucrada en el primer apartado, seguidamente la “Distribución/Transporte” y por último “Disposición de los residuos del proceso y de los productos”

2.5 Tipología del análisis del ciclo de vida

2.5.1 Bases de datos: Agri footprint, Ecoinvent.

Se hace uso de esas bases de datos ya que la de Agri footprint es una base de datos enfocada a la huella agrícola, o huella ecológica por lo que se puede inferir que es más específica en su búsqueda. Se seleccionó Ecoinvent ya que es la base de datos que proporciona más información coherente, ya que es la más documentada y desarrollada es por esta razón que será útil a la hora de tomar decisiones hacer la interpretación del análisis.

2.5.2 Tipo de análisis: El análisis es Estático ya que se hará un estudio a corto plazo, por tal razón no se tendrán en cuenta las variaciones en el tiempo de los elementos a estudio.

2.5.3 Modelo del sistema: Modelo de sistema de corte (Cut - off). Se escoge este tipo de modelo ya que hace que los impactos se generen en la producción final y por una actividad específica del proceso a estudio, dicho en otras palabras, es una modelación de tipo puntual, la cual puede ser única o **sistemática**; en este caso es más apto hacer uso de la modalidad sistemática ya que involucra aspectos puntuales.

2.5.4 Métodos de modelación: Global, Recipe 2016 punto medio, con factor Jerárquico. Se hace uso de estos aspectos ya que el Global me permite generarlo de manera integral, que abarque datos mundiales, el Recipe de punto medio, permite proporcionar información más de tallada ya que menciona 18 categorías las cuales me indican de qué manera se está afectando el medio ambiente y esto se da de manera jerárquica.

2.6 Objetivo de desarrollo sostenible

Se puede inferir que este proyecto se acopla al objetivo de desarrollo sostenible número 17. **Producción y consumo responsable:** Tiene como principal enfoque disminuir la huella ecológica, a través de nuevos métodos de producción, consumo de bienes y recursos.

Para lograr este objetivo se debe eliminar los desechos tóxicos y contaminantes de los procesos de producción, además de incitar a la comunidad a reciclar y a reducir desechos.

2.7 Marco legal de políticas ambientales

Tabla 2. *Leyes y Normas Colombianas sobre la política ambiental*

Norma	Descripción
Ley Ni 1972 18 jul 2019. Por medio de la cual se establece la protección de los derechos a la salud y al medio ambiente sano estableciendo medidas tendientes a la reducción de emisiones contaminantes de fuentes móviles y se dictan otras disposiciones.	En primera instancia esta ley establece la reglamentación con respecto a las emisiones que se generan en los vehículos de transporte que consumen combustibles fósiles, haciendo énfasis principalmente a la tecnificación y la generación de emisiones de CO ₂ a l atmosfera
Ley 09 de 1979 Medidas sanitarias sobre el manejo de sólidos.	Se enfoca en el tratamiento adecuado de los residuos sólidos, tras ser desechados en los procesos de producción.
Reglamenta la ley 142 de 1994. En cuanto al manejo, transporte y disposición final de residuos sólidos.	Relaciona la disposición final de los residuos generados en los procesos de producción. Principalmente se relaciona con residuos sólidos generados a través de estos procesos.
Documento Conpes 2750 Políticas sobre manejo de residuos sólidos.	Se enfoca en el gestiona miento sostenible de los residuos sólidos relacionados con los procesos de producción.
Decreto 3930 de 2010 Usos del agua y residuos líquidos y se dictan otras disposiciones.	Se enfoca principalmente en el tratamiento de los residuos líquidos y sólidos que son generados a través de vertimientos en recursos hídricos.
Ley 1977 2019-24 jul 2019: tratamiento adecuado fuentes hídricas.	Promueva el cuidado de las fuentes hídricas tras la exposición de diversos factores en procesos de producción o transformación.

3. Análisis de Resultados y Discusiones

Para el desarrollo del ciclo de vida y el posterior modelamiento en el software Sima pro, se estimaron los inventarios presentes en las dos etapas a evaluar, puesto que la cantidad de esta y la disposición de todos los insumos que se involucran en cada etapa, son de suma relevancia para medir el impacto ambiental, asociado a la disposición de materias a un relleno sanitario, el rehuso de estas para la extracción de un colorante y la recirculación del disolvente Co2 para la misma extracción.

3.1 Análisis de ciclo de vida disposición de materias primas a un relleno sanitario

En la “Tabla 3” se puede evidenciar la materia prima a estudio y su codificación la cual es representativa como “pineapple”, así mismo se determina la cantidad en masa de la cual es precedente el flujo de entradas al análisis de este sistema.

Tabla 3. *Unidad funcional y flujo de regencia*

Insumo	Input	Cantidad	Unidad
Piña	Pineapple	1.8	kg

Cabe resaltar que en este caso no se tiene en cuenta como tal las materias primas para la producción de piña, ya que al hacer uso del software Sima Pro, y escoger la piña, este ya tiene en cuenta las materias primas utilizadas para la producción de esta, esta afirmación la confirma (Stoessel, Juraske, Pfister y Hellweg) en su investigación enfocada en *“Inventario de ciclo de vida y huella de carbono y agua de frutas y verduras: aplicación a un minorista suizo”* ya que a través de la investigación se proporcionó los datos para que sean implementados en la base de datos del software, acerca de los insumos requeridos para la producción de diferentes frutas y verduras, entre ellas la piña.

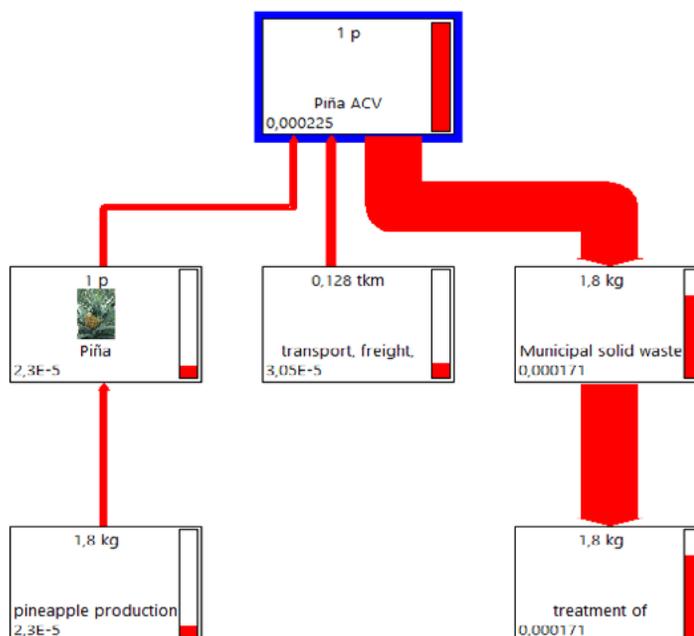


Figura 2. Diagrama de Red de ACV de la piña con disposición en relleno sanitario (Piña ACV)

3.1.1 Tabla resumen, flujos de salida y discusiones medio ambientales.

Tabla 3. *Cantidad de emisión y eutrofización. disposición de materias primas al relleno sanitario*

Indicadores	Cantidades totales
Emisión	1.8 kg de CO ₂
Eutrofización	0.00138

3.1.2 Discusiones medio ambientales.

- la evaluación que se realiza en este proceso está ligada principalmente al impacto medio ambiental que se presenta tras las diferentes etapas de obtención, principalmente en la contaminación hídrica y la emisión de dióxido de carbono que se genera. Es por tal motivo que al momento de evaluar las etapas se considera que en estas la influencia de impactos ambientales es insignificante, puesto que en sus procesos no influyen variables de energía relevantes para ser consideradas como variables de afección para el medio ambiente.
- Por otro lado, es importante resaltar que la materia prima genera una gran cantidad de subproductos los cuales no son aprovechados y que por ende causan una

significancia en cuanto al análisis de la disposición de la materia prima, ya que estos pueden llegar a generar emisiones las cuales no son capaces de evaluarse, además el aprovechamiento y optativas para estos residuos se ven en gran medida resididas por la disposición final que se brinda.

3.2 Análisis de ciclo de vida disposición de materias primas posconsumo

3.2.1 Unidad funcional y flujo de referencia.

En la “Tabla 4” se identifican las principales cantidades que son empleadas en el proceso posconsumo, con el fin de obtener el colorante, a través de la transformación a la materia prima, concretamente la extracción de fluidos supercríticos, en donde se hace uso de CO₂ como solvente para, realizar la pertinente extracción y se evidencia la cantidad correspondiente a este.

Tabla 4. *Cantidades de insumos y materia prima*

Insumo	Input	Cantidad	Unidad
Cascara de piña	Solid Waste	0.2	Kg
Tanque de CO ₂	Dummy Process	4.05	Kg

3.2.2 Distancias Recorridas.

Así mismo se identifica el tipo de vehículo y la distancia que recorre dicho transporte, relacionado con la distribución de la materia prima y/o insumos involucradas en este

proceso. Es importante tener en cuenta, que las emisiones que se generan por parte de estos vehículos son de gran relevancia para el análisis de ciclo de vida y la estimación de la viabilidad en cuanto a impacto ambiental se refiere.

Tabla 5. *Puntos de ubicación, distancias recorridas y cantidad de insumo*

Insumo	Ubicación	Cantidad (Kg)	Km	Combustible	Tkm
Piña	Guachavez-Potreriillo	1,8	71,3	Gasolina	0,128
Cascara de piña	Potreriillo-Universidad de Nariño	0,2	6,3	Gasolina	0,001

También se debe tener en cuenta que en la transformación propuesta para el posconsumo también se hace uso de un computador y de la red de internet por un tiempo de 2 horas

y de igual manera el consumo energético del equipo que corresponde a 22.5 kW siguiendo la referencia de un extractor de fluidos supercríticos conocido como” SCFN P-7CD / PLC”

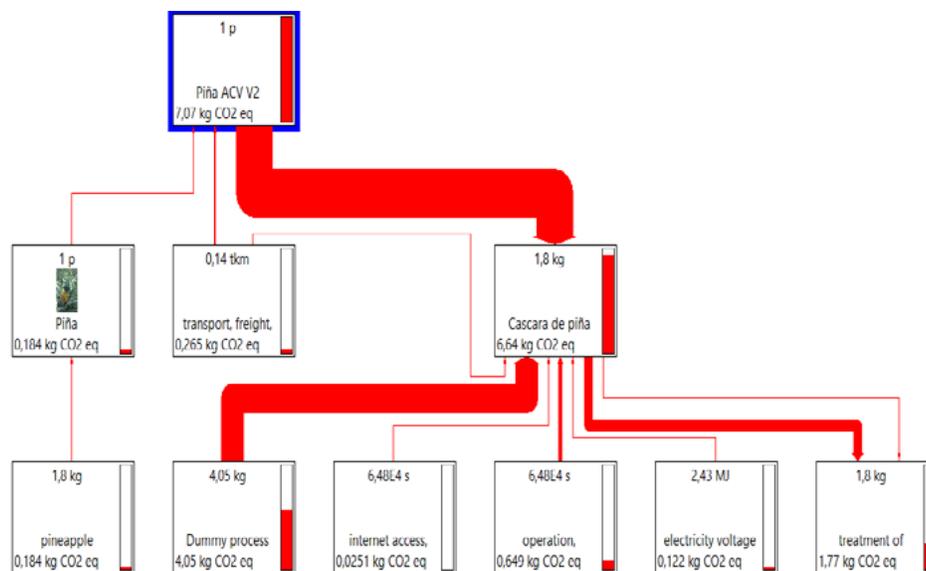


Figura 3. Diagrama de Red de ACV de la piña con disposición de reusó. (Piña ACV V2)

3.2.3 Tabla resumen, flujos de salida y consideraciones medio ambientales.

Tabla 4. *Cantidad de emisión y eutrofización. Obtención de colorante sin Reciclo de CO₂*

Indicadores	Cantidades Totales
Emisión	7.07 kg de CO ₂
Energía	22.5 kW
Eutrofización	0.0113 kg

3.2.4 Consideraciones medio ambientales.

Las consideraciones medioambientales están ligada a los flujos de salida en los procesos de producción, puesto que estos determinan la viabilidad de las transformaciones llevadas a cabo, es por tal motivo que se hace énfasis principalmente a la caracterización de cada intervención de relevancia medio ambiental para generar un análisis idóneo y acertado acerca de este proceso.

- Emisiones: las emisiones están involucradas en todo el proceso del desarrollo del colorante, puesto que la movilidad es un recurso vital para procesos de transformación cosecha y distribución, esto recae en una demanda muy elevada de este recurso, en donde se hace uso de vehículos que sean capaces de movilizar las cantidades necesarias para cada etapa, es así como la emisión total corresponde a; 1.054 y es puesta en discusión a través de las normas establecidas en la “Ley Ni 1972 18 jul 2019”, por ende la disposición que se está generando en todos los procesos es accesible e idónea y acorde a la normativa expuesta, además la disposición de los vehículos al cumplir con la normatividad la viabilidad en este sector es adecuada y optima siendo este un indicador aceptable al momento de producir dicho colorante.
- Uso de energías: las energías son altamente dispuestas por dispositivos y equipos, que necesariamente involucran sus funcionamientos, tal indumentaria se identifica principalmente en los procesos de transformación y distribución, ya que hacen uso de tecnologías relacionadas con artefactos de tipo computo, por otro lado en los procesos la disposición de este recurso es elevado puesto que en dichos procesos requieren altas cantidades de energía para lograr la transformación de materias, esto recae en que al momento de realizar dicho procesos se generen altos costos de producción debido a su gran dependencia, por consecuencia en todo el procesos se genera un consumo energético de; 84 kW, este consumo es una representación una afección directa ya que, a largo plazo la demanda energética aumentaría, lo cual conllevaría a el aumento de costos.
- Generación de residuos: al haber terminado los procesos de transformación, se generan una serie de residuos que son principalmente de tipo sólido, esto acorde a la estructura de la piña se identifica como la “Corona”, en donde se dispone de esta gracias a lo expuesto en” Ley 09 de 1979 & Documento Conpes 2750” ya que en estos se visualiza el pertinente tratamiento que generan tales disposiciones, las cuales son acordes al producto a lograr. Por otro lado, se determina que dicho proceso causa emisiones de gases a la atmosfera, los cuales se determinan en la cantidad de; 1.054, esta emisión con respecto a los vertimientos que se generan en su disposición final es acorde a el reglamento expuesto en la “ley 142 de 1994”. Ya que esta ley permite cantidades accesibles y de esta magnitud, ya que no representan una relevancia de afección con el proceso.

- Eutrofización: al momento de que los productos lleguen a su etapa de vida final, esto son desechados, causando que la presente afección incremente, puesto que la acumulación y la disposición de estos, al ser expuesto al medio ambiente, principalmente en cercanía a las fuentes hídricas, estas son contaminadas, acode a la “Ley N°1977-24 jul 2019, la cual establece el tratamiento adecuado para el cuidado de las fuentes hídricas en relación con los sectores aledaños a esta.

3.3 Análisis de ciclo de vida disposición de materias primas posconsumo con reciclo de CO₂

En base a lo anteriormente expuesto, se puede establecer, que la correspondencia tanto como de distribución y tratamientos es semejante a la “Disposición en el posconsumo, ahora bien el uso del reciclo en el proceso de extracción de fluidos supercríticos es capaz de evidenciar una mejora en cuanto a las emisiones de CO₂, puesto que las cantidades que llegan a desprenderse a la superficie

son minimizadas por esta mejora que añade al proceso, sin embargo el uso de energías sigue siendo equivalente, al proceso, es así como se determina que una de las mejoras a las cuales se puede someter la extracción de fluidos super críticos, es la inclusión de la herramienta de recirculación, pues que la reducción que se llega a presentar, se puede estimar en un 43%, a lo cual se infiere que el uso del CO₂, tiene una vida útil más amplia, en donde este puede llegar a realizar más muestreos, sin causar mayores emisiones al medioambiente, es por tal motivo que se toma en consideración, el uso de este sistema, ya que presenta mejoras, y estas con visualizadas en los indicadores de interés que se evalúan en este estudio, los cuales corresponden a Emisiones de CO₂ y las cantidades de eutrofización que se generan tras las etapas que se quiere evaluar, por ultimo esto se evidencia en el diagrama de red, que fue realizado en el Software Sima pro, haciendo uso de los inventarios y consideraciones en cuanto a cantidades e insumos previamente expuestos.

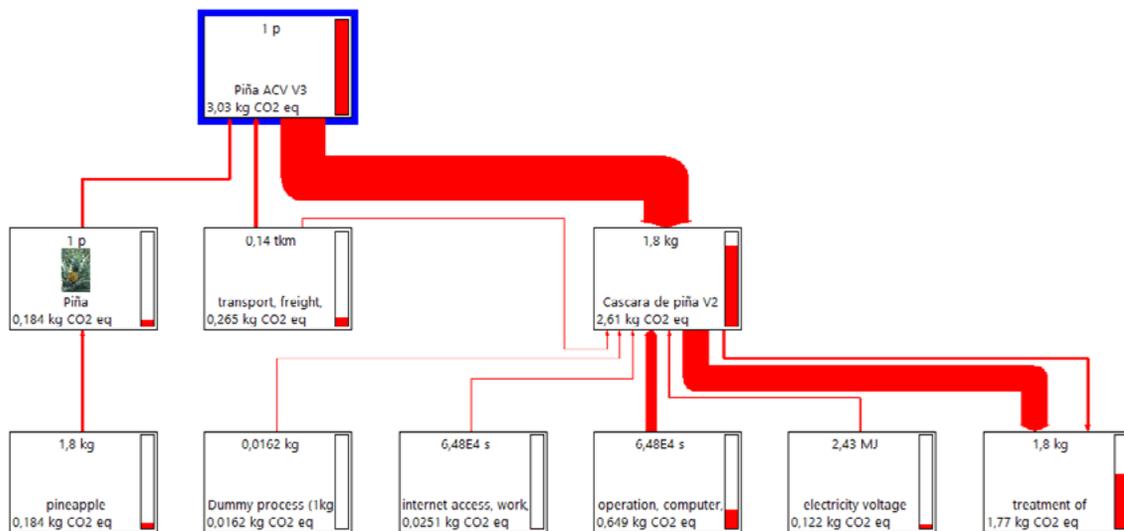


Figura 4. Diagrama de Red de ACV de la piña con disposición de reusó (Reciclo de CO₂) (Piña ACV V3)

3.3.1 Tabla resumen, flujos de salida y consideraciones medio ambientales.

Tabla 5. Cantidad de emisión y eutrofización. Obtención de colorante sin Reciclo de CO₂

Indicadores	Cantidades Totales
Emisión	3.03 kg de CO ₂
Energía	22.5 kW
Eutrofización	0.0113 kg

3.3.2 Consideraciones medio ambientales.

Referente al proceso que está llevando a cabo se puede concluir que la mejor alternativa para hacer uso de la extracción por fluidos supercríticos y obtener un colorante de los residuos, bajo las consideraciones ambientales, es indispensable, hacer uso de un reciclo en el sistema de extracción, ya que al momento de evidenciar el procesos, se determina que las emisiones son reducidas en gran medida, lo cual es benéfico para contribuir con el cuidado del medio ambiente y además representa una viabilidad más idónea con respecto a los procesos, que fueron evaluados anteriormente.

3.4 Comparación

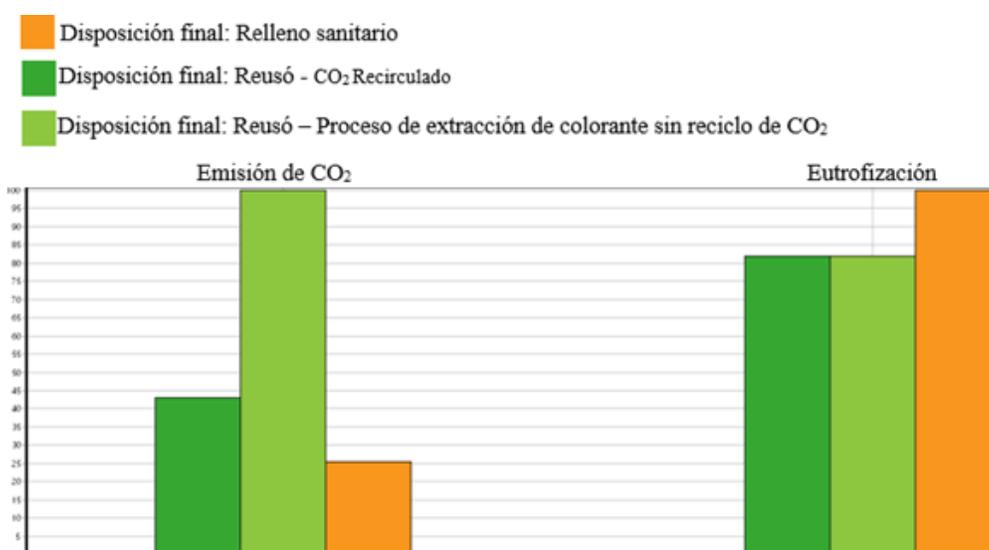


Figura 5. Comparación de impactos ambientales asociados a la disposición final de Ananas Cosmosus.

Tabla 6. Tabla resumen y comparación de tratamientos

Indicadores	Disposición de materia prima	Extracción de colorante
Emisión	1.8 kg de CO ₂	7.07 kg de CO ₂
Energía	N/A	22.5 kW
Eutrofización	0.00138 Kg	1.113 Kg

3.4.1 Consideraciones medioambientales.

- Es imprescindible tener en cuenta que, al momento de someter la materia prima a procesos de transformación para la generación de subproductos, se generan más impactos y variables de gran magnitud en consideración de todos los procesos de producción, además se puede evidenciar que en las etapas la discrepancia que se genera pertenece al uso de energías esto justificado en lo anteriormente expuesto.
- Por otro lado, la emisión también es significativa siendo un 86% mayor con respecto a la dispersión de materia prima, es así como se establece que el proceso de producción es sostenible e idóneo con respecto a la natividad relacionada con el cuidado del medio ambiente, una vez evaluado el impacto de estos procesos, la justificación de las variables de respuesta, es la disposición que se le brinda a la materia prima ya que en esta la influencia de procesos es claramente diferente.
- Es así como una de las consideraciones más relevantes es la atribución al proceso de extracción de colorante puesto que este se trata de mitigar en la medida de lo posible el impacto ambiental, que surge tras la acumulación de residuos sólidos y la disposición final de estos, por ende, el valor agregado propio de este proceso se relaciona con sostenibilidad con respecto a las diferentes variables que influyen tanto en el proceso como en el medio ambiente.

4. Conclusiones

Haciendo referencia al impacto de cambio climático, el cual se basa en las emisiones de CO₂ se pudo determinar que en la fase de

posconsumo o disposición final de los residuos de cascara de piña se hace una emisión de 1,8 Kg CO₂ equivalentes, siendo este un indicador el cual permite determinar si el reusó que se quiere realizar con los residuos de cascara generara más impactos o los disminuirá.

En este caso, el reusó de la cascara genera una emisión de CO₂ de 7,07 Kg, teniendo en cuenta que al proceso al cual va a ser redirigido, hace uso de CO₂ como insumo principal. Por esta razón se propone que se haga un reciclaje de este insumo en el proceso, el cual a través de la simulación del proceso se determina que el reciclaje del CO₂ se da en un 96% es por tal razón que las emisiones disminuirán en el proceso, por esta razón se obtiene que las emisiones de este proceso es de 3,03 Kg CO₂ equivalentes, lo que es un buen resultado frente al reusó sin reciclaje.

Cabe resaltar que se generó una disminución de impacto de eutrofización en la alternativa de reusó y de reusó con reciclaje, las cuales presentan un porcentaje de 81,1% cada una, siendo el 100% de la contaminación la alternativa de llevar los residuos al relleno sanitario con una emisión de 0,00138 Kg de contaminación.

Se establece, que una de las decisiones humanas más responsables, para reducir el impacto ambiental, está relacionada a la compensación forestal, en la cual se genera tras una serie de planificaciones el abastecimiento forestal y su pertinente cuidado, puesto que se trata de mitigar los impactos sobre la fauna y flora en Colombia, esto con el fin de brindar una alternativa, que a su vez, sea de enriquecimiento para el suelo y el medio ambiente, para solventar las emisiones de GEI, principalmente dióxido de carbono que se genera en el sector industrial, ya que la siembra de especies capaces de procesar



dichos gases y ser transformados en oxígeno, demandara un gran impacto ambiental debido a su veracidad para mitigar las afecciones causadas por los GEI.

Así mismo se puede determinar que disminución del impacto ambiental ligado primordialmente a la emisión de CO₂ y la eutrofización, una alternativa solución es considerar el reciclaje de este solvente en el sistema de extracción (SFE), puesto que al momento de usar el reciclaje las consideraciones ambientales son mitigadas, debido a que el rehusó de este disolvente, es primordial para control de las variables de salida que generan impactos ambientales relacionados con las emisiones hacia la atmosfera que se puede presentar tras haber realizado la extracción crítica de los componentes bio-activos, por otro lado, la contaminación de lixiviados subyace propiamente a la contaminación de fuentes hídricas, en las etapas de posconsumo mayormente ya que en estos la disposición de los productos es desechada dando fin a su vida útil, y al momento de no ser adecuadamente tratada esta genera impactos negativos, los cuales se solventan mediante estos procesos, los cuales buscan emplear, materiales considerados como residuos para desarrollar productos y estar en cercanía con la contribución ambiental y el desarrollo sostenible.

Además, se analiza que uno de los puntos más importantes es el uso de energías, puesto que en los procesos de producción el requerimiento es más alto y de una de las demandas más importantes, es por tal motivo que en este sector se generan más costos y un consumo amesurado, por lo cual una optativa de mejora se relaciona con la adición de equipos más especializados que han comprobado la reducción del recurso de energético, estos equipos se identifican como ultrasonidos “US” los cuales cumplen

con la extracción requerida de los residuos de cascara pero en estos procesos se evidencia bajas cantidades de energía, además no se emplea en la extracción el CO₂.

Para finalizar se determina que la mayoría de índices cumplen con políticas presentes en la normatividad colombiana ISO 14001, relacionada con el gestión miento sostenible ambiental y el gestión miento de calidad, esto con énfasis a procesos de producción y normas de agricultura para la creación e impulso de nuevos productos al mercado, relacionando a procesos de producción de colorantes de origen vegetal, es por tal motivo que se puede establecer que la consideraciones con respecto al calentamiento global está relacionada íntimamente con la emisión de CO₂ a la atmosfera o gases GEI, por lo cual se establece que dichas afecciones son contempladas bajo la norma expuesta, en donde se identifica que la emisión que se genera en estos procesos, es en gran medida acorde a lo que expone esta ley.

Bibliografía

- Christensen, C. M., & Bower, J. L. (1995). El poder del cliente, la inversión estratégica y el fracaso de las empresas líderes, 17. (September 1993).
- Decreto 3930. Constitución política de Colombia. “Usos del agua y residuos líquidos y se dictan otras disposiciones”. 25 de Oct Colombia. 2010.
- Documento Conpes 2750. República de Colombia, Departamento de Planeación. “Políticas sobre manejo de residuos sólidos”. Colombia, 21 Dic 1994.
- Gallego, M. R. (2006). Producción más Limpia en la Industria Alimentaria.



- García Miranda, F. G., & Miranda Rosales, V. (2018). *Eutrofización, una amenaza para el recurso hídrico. Universidad Nacional Autónoma de Agenda pública para el desarrollo regional, la metropolización y la sostenibilidad* (Vol. 2).
- Garcías, AlmudenaL, Blanco, Virgilio, Morales, Isabel , García, J. (2011). Impacto ambiental de proyectos industriales.
- Ley 1972. Congreso de la República de Colombia. “por medio de la cual se establece la protección de los derechos a la salud y al medio ambiente sano estableciendo medidas tendientes a la reducción de emisiones contaminantes de fuentes móviles y se dictan otras disposiciones”. Colombia ,18 Jul 2019.
- Ley 142. Congreso de la Republica de Colombia “En cuanto al manejo, transporte y disposición final de residuos sólidos”. Colombia,11 Jul 1994.
- Ley 09. Congreso de la Republica de Colombia. “Medidas sanitarias sobre el manejo de sólidos. Colombia, 5 de Feb 1979.
- Ley 1977. Congreso de la Republica de Colombia. “tratamiento adecuado fuentes hídrica”. Colombia, 24 Jul 2019.
- Nudelman, N. S. (2016). Procesos “ verdes ” de producción “ limpia ” para una civilización sustentable A – Introducción, (January).
- Orrego, A. S. (2012). El análisis de ciclo de vida (acv) en propuesta metodológica para la evaluación de la sostenibilidad de sistemas productivos.
- Padilla, E. (2005). Análisis de las emisiones de CO2 y sus factores explicativos en las diferentes áreas del mundo, (June 2014).
- Rodríguez, B. I. R. (2003). El Análisis del Ciclo de Vida y la Gestión Ambiental, 91–97.
- Rosenbaum, R. K. (2018). Evaluación del ciclo de vida.
- Saralegui, JU. (1990). Industria y medio ambiente de la colisión a la sinergia. *Ekonomia revista vasca de economía*, 17, 150159
- Schatan, C. (1999). *medio ambiente y desarrollo*.

Biumar

Revista



Sistematización de la experiencia profesional en intervención familiar por resquebrajamiento de vínculos relacionales de una familia con inadecuados manejos de la comunicación

Alirio Castillo-Rojas¹

¹ Correo electrónico: alircastillo@unimariana.edu.co – jepu006@yahoo.es

Resumen

El presente artículo tiene por objetivo, compartir el proceso de intervención terapéutica realizada a una familia que aquejaba dificultades por mal manejo de su comunicación, debido a cambios en su estructura y dinámica familiar que ocasionaban fracturas en las relaciones interpersonales de sus miembros.

El proceso se realizó con el concurso de cada uno de sus integrantes quienes, desde su vivencia particular de la situación y la participación activa en cada una de las actividades programadas y ejecutadas, aportaron para el entendimiento, reflexión y modificación de pensamientos, actitudes y acciones que conllevaron que los cuatro integrantes de la familia retomaran el momento de terminada la intervención, como una gran parte de su dinámica familiar.

Al final de la intervención terapéutica se logró obtener que el sistema familiar retomara su dinámica dialogal integral y que el sistema conyugal se fortaleciera mediante la identificación de emociones y sentimientos y en la manera idónea de expresarlos, además de no confundir su dinámica como pareja, con la de ser padres de familia. Aunado a esto, el subsistema parental se fortaleció en su conocimiento como tal y en la recuperación y reconocimiento de su autoridad de padres. Por último, el subsistema fraterno se fortaleció a través del ejercicio de la comunicación asertiva como medio de conocimiento del otro y de comprender las necesidades, fortalezas y debilidades del otro y de su responsabilidad de aportar bienestar a sus padres.

Palabras clave: experiencia; interpretación; subjetividad; modificación de pensamiento; asertividad, proceso.

Systematization of professional experience in family intervention due to the breakdown of relational ties in a family with inadequate communication skills

The objective of this article is to share the process of therapeutic intervention carried out on a family that suffered difficulties due to mismanagement of their communication, due to changes in their family structure and dynamics that caused fractures in the interpersonal relationships of their members.

The process was carried out with the help of each one of its members who, from their particular experience of the situation and active participation in each of the programmed and developed activities, contributed to the understanding, reflection and modification of thoughts, attitudes and actions which meant that the four members of the family returned to the moment the intervention ended, as a large part of their family dynamics.

At the end of the therapeutic intervention, the family system was able to resume its integral dialogue dynamics and the conjugal system was strengthened by identifying emotions and feelings and the ideal way to express them, in addition to not confusing their dynamics as a couple, with that of being parents. In addition to this, the parental subsystem was strengthened in its knowledge as such and in the recovery and recognition of its parental authority. Finally, the fraternal subsystem was



strengthened through the exercise of assertive communication as a means of knowing the other and understanding the needs, strengths and weaknesses of the other and their responsibility to provide well-being to their parents.

Key words: experience; interpretation; subjectivity; thought modification; assertiveness; process.

Introducción

Por medio de la sistematización de la experiencia profesional en intervención familiar por resquebrajamiento de vínculos relacionales de una familia con inadecuados manejos de la comunicación, se logró evidenciar que el concurso activo en el proceso terapéutico, resumido en la empatía terapeuta-paciente, es factor primordial para alcanzar los objetivos propuestos. Además, que la comunicación asertiva es base para el entendimiento y empezar a entender y, posteriormente, modificar conductas que estén afectando al sistema familiar.

La presente experiencia a sistematizar fue escogida dado que al día de hoy mantiene un interés por la experiencia en su conjunto y no solamente por los resultados finales obtenidos desde la recepción del caso hasta la última evaluación realizada en compañía de la familia participante, que dejó aprendizajes para todos los actores involucrados.

A nivel profesional psicológico fue importante, porque permitió poner en práctica el conocimiento teórico y el conocimiento alcanzado con experiencias anteriores en intervención con familias y el trabajo como director de una ludoteca, labor que afianzó el aprendizaje de las dinámicas familiares y su aplicación a través de la lúdica. Además, por ser una intervención al núcleo de un sistema familiar promedio, inmerso en una dinámica

social, como miles de familias, con problemas por el tiempo compartido, por la intervención de la televisión, el internet y el entorno social, haciendo presión en contra de los patrones de crianza de una familia con valores conservadores, pero conscientes del momento histórico, social y cultural en el que se desenvuelven y que buscan avanzar con él.

Respecto a la metodología, ésta corresponde al paradigma cualitativo y al enfoque interpretativo, que permitieron enmarcar el análisis en las ciencias sociales y ver el sistema familiar como un todo, pero formado por individuos donde cada uno es un mundo, con su manera particular de sentir, percibir, reflexionar y explicar su realidad, que es subjetiva y, por lo mismo, no es única, sino que son múltiples realidades y esto es lo que hace que el mundo se mueva en diferentes direcciones y, a su vez, que avance y que sean múltiples las soluciones para una misma dificultad. El autorrelato y la revisión documental fueron empleados como instrumentos de recolección de la información, en los cuales se apoyó el análisis e interpretación de los resultados obtenidos al final de la intervención terapéutica.

Se evalúa la intervención terapéutica sistematizada como una experiencia exitosa, debido a varios factores: la empatía terapeuta-paciente lograda desde el principio, la participación activa de cada uno de los integrantes por separado, pero también del sistema familiar como tal en cada

una de las actividades realizadas, por la reflexión crítica de las situaciones vividas y los aportes para superar las dificultades como individuos, pero también como sistema. Igualmente, por la actitud de avanzada con la que el sistema familiar se dispuso a afrontar el segundo momento de su intervención, el cual era avanzar sin el acompañamiento del terapeuta.

Datos metodológicos

La experiencia sistematizada tiene como marco de fundamentación metodológica, el paradigma cualitativo y el enfoque interpretativo.

El paradigma cualitativo es fundamentalmente humanista y nace en respuesta o contraposición al paradigma cuantitativo, debido a que en su momento el mundo era visto, definido, interpretado y explicado por medio de cifras; la base de la explicación de las realidades se basaba en la estadística; es por esto que el paradigma cualitativo está relacionado con las ciencias sociales, que buscaron la manera de explicar a la comunidad científica que el mundo es movido por los individuos y que cada uno es un mundo, con su manera específica de sentir, apreciar, reflexionar y explicar la realidad. Una misma experiencia vivida por un grupo de individuos es percibida de manera diferente por cada uno de sus integrantes; es subjetiva y, por lo mismo, no es única; existen múltiples realidades y esto es lo que hace que el mundo se mueva en diferentes direcciones y, a su vez, que avance y se dé múltiples soluciones a una misma dificultad. Se empieza a ver el mundo, las comunidades y sus dinámicas de una manera diferente y única, variada, con matices diferentes, bajo la necesidad de aplicar diferentes soluciones a sus problemas; este paradigma ha enriquecido el mundo.

El paradigma cualitativo no concibe el mundo como una fuerza exterior, objetivamente identificable e

independiente del hombre. Existen, por el contrario, múltiples realidades. En este paradigma los individuos son conceptuados como agentes activos en la construcción y determinación de las realidades que encuentran, en vez de responder a la manera de un robot, según las expectativas de los papeles que hayan establecido las estructuras sociales. (Cook y Reichardt, 1986, p. 63).

En la presentación de los resultados, cuando se emplea el paradigma cualitativo, estos son presentados con explicaciones puntuales, empleando un vocabulario que a veces se torna sensible para muchos individuos, pero, que busca transmitir a otros la realidad encontrada y que quienes lean o escuchen, logren vivenciar lo mejor posible esa realidad. El sujeto de estudio es y será el ser humano, y los resultados encontrados estarán dirigidos a la comprensión de la realidad y a que les sirva a unos y a otros como aprendizaje.

Por su parte, el enfoque interpretativo, también denominado etnográfico, fenomenológico, hermenéutico, cualitativo o simbólico, entre otras designaciones, todas ellas venidas de otras ciencias o áreas del saber, se concentra en el conocimiento, comprensión y reflexión de los fenómenos sociales. Así mismo, se cimienta en varios axiomas entre los que se tiene la comprensión de la realidad vivida y experimentada por el ser humano, razón por la cual su entorno son las ciencias sociales y/o humanas. Desde este enfoque se afirma que no existe una única realidad, sino que las realidades al final son múltiples, debido a su subjetividad. Una misma experiencia vivida por diferentes personas (edad, género, raza, credo y/o espiritualidad, filiación política y otras más), es percibida de manera diferente; la sienten, la reflexionan diferente, lo que nos lleva a la siguiente característica: esa interpretación se



funda igualmente, en la interpretación de los fenómenos sociales a través de la relación entre el objeto observado y el sujeto observante; una relación que es estrecha y cooperativa, que al final genera conocimiento, aprendizaje y con ello, modificación o cambio de esos entornos y, como hablamos de ciencias sociales, el primer beneficiario de este aprendizaje y mejora de su entorno y calidad de vida, es el mismo hombre; esa relación se torna inseparable.

El paradigma interpretativo rechazaba la búsqueda de ‘fundamentos racionales’ como base para el ‘control democrático’ de las condiciones sociales. Hacía hincapié en la importancia de ‘comprender’ la sociedad desde dentro, de interpretar la conducta social desde el punto de vista de: a) los significados intersubjetivos (roles y normas culturales) que regulan las transacciones humanas y constituyen una forma particular de vida social; y b) los significados subjetivos (interacciones, motivos, emociones y sentimientos) que los individuos expresan por medio de sus acciones. (McKernan, 2001, p. 18).

Este paradigma designa a las personas como los sujetos de estudio y los objetos de estudio son los aspectos en torno a las personas que se convierten en foco de estudio.

Para la sistematización de la experiencia se inició por la definición de la propuesta a sistematizar, teniendo en cuenta múltiples aspectos relacionados con que fuera una intervención en un sistema familiar; luego el diseño de los instrumentos, que se define por cuál es la fuente primaria con la que se contó para la recolección de la información, en este caso el terapeuta, por lo que se optó por el autorrelato o autobiografía, instrumento de recolección de información utilizado en la investigación cualitativa; es un tipo de herramienta del grupo Historia de vida, que se caracteriza por considerarse una fuente

primaria, ya que es uno de los sujetos inmersos en el proceso de intervención quien la narra; además, el investigador le imprime sus propios elementos para la narrativa; es quien define el elemento central y el propósito y, plantea igualmente, la forma de la presentación y su secuencia.

En el campo específico de la reflexión teórica y metodológica sobre la sistematización de experiencias, debemos ser coherentes con su sentido de fondo: no se trata tanto de mirar hacia atrás, para apropiarnos de lo ocurrido en pasado, sino, principalmente, recuperar de la experiencia vivida los elementos críticos que nos permitan dirigir mejor nuestra acción para hacerla transformadora, tanto de la realidad que nos rodea, como transformadora de nosotros mismos como personas. Entender la actualidad del presente, como acontecimiento inexplicable sin el pasado y que, a la vez, contiene las potencialidades de un futuro por construir. Es decir: sistematizar las experiencias para construir nuevos saberes, sensibilidades y capacidades, que nos permitan... apropiarnos del futuro. (Jara, 2017, p. 21).

En el caso particular de sistematización, el instrumento se diseña con el objetivo de recoger información referente al enfoque empleado en la intervención, al igual que a evaluar los logros alcanzados por el sistema familiar y sus subsistemas y, por último, a establecer los factores protectores que aportaron para el logro de los objetivos propuestos en la intervención del sistema familiar.

El paso siguiente fue la aplicación de los instrumentos, apoyada no solamente en la memoria del sistematizador, sino en documentos que se tenía a mano, en los cuales se consignó algunos datos generales durante el proceso de intervención a la familia sujeto del proceso, debido a que la bitácora diseñada y utilizada en



el caso se extravió. En primer lugar, se realizó un borrador con los temas y actividades centrales del proceso; luego se escribió el desarrollo de la historia inmersa en cada uno de ellos.

Por último, se procedió al análisis de los resultados de la sistematización, paso que tiene por objetivo, organizar la información que ya se posee, por lo cual es un proceso que se debe realizar con cuidado para que la información no sea alterada en su vaciado en el cuadro que sirve de guía para este objetivo. Con esta información, los lectores de la propuesta fácilmente se ubicarán en el tema de la intervención, sus objetivos, las preguntas a responder y las consecuentes respuestas.

Presentación de resultados

El enfoque que se empleó durante el proceso de intervención al sistema familiar por resquebrajamiento de vínculos relacionales con inadecuados manejos de la comunicación fue el cognitivo conductual. Las motivaciones para escoger este enfoque fueron varias; entre ellas, se tomó en cuenta la información recolectada mediante los formatos escritos de entrevista inicial, el cuestionario inicial de dificultades y el cuestionario post sesión; del mismo modo, la entrevista verbal a la familia y las dos primeras sesiones que fueron denominadas ‘anecdóticos’, sesiones que tenían por objetivo, que la familia se diera a conocer a través de relatos cortos de anécdotas y momentos claves en sus vidas, con la pretensión de fondo de crear un ambiente lo más relajado posible, en el que cada integrante del sistema familiar olvidara que estaba en una sesión con un psicólogo y socializara una variedad de momentos compartidos en familia y que tuvieran una carga emocional grande, con lo cual se podría hacer un pequeño borrador de la forma de reaccionar de cada uno de ellos y

su posterior manera de lidiar con ese recuerdo, ya fuera alegre, triste, vergonzante, estimulante u otro; además, una herramienta a utilizar, cualquiera fuera el enfoque a emplear, era el juego, una de las mejores maneras de aprender y desaprender o modificar pensamientos y actitudes. No se podía dejar de lado la historia familiar de relacionarse, de solucionar sus conflictos, de transmitir valores, de asumir responsabilidades; todo ello sumó a la hora de hacer la evaluación del enfoque a emplear durante el proceso. Además, se contaba con un aspecto importante: el tiempo limitado para alcanzar algunos objetivos claves, ya que la familia tendría cambios de forma y de fondo en su dinámica en un periodo de 120 días.

Los integrantes del sistema familiar tenían un nivel académico sobresaliente, altas calificaciones y conceptos de sus maestros que resaltaban sus capacidades de interiorizar fácilmente cada experiencia; sus procesos educativos se caracterizaban por la reflexión y el aprendizaje; todos coincidían en que cuando aparecían dificultades en el hogar, siempre intentaban dialogar y tomar decisiones consensuadas. El sistema conyugal aún era joven y había lidiado con estrés emocional como pareja, pero también individualmente, cuando estaban en sus familias de origen. Esto daba la información de un sistema familiar flexible, activo, comunicativo y que asumía sus limitaciones con tranquilidad y propositivamente, lo que se evidenciaba al buscar ayuda de un tercero para encontrar en equipo soluciones a una nueva situación que no habían logrado superar solos.

La información recopilada sirvió de soporte para buscar el enfoque que mejor se adecuara a la dinámica del sistema familiar y de los subsistemas, y ese fue el enfoque cognitivo conductual. Este enfoque busca entrenar a los



individuos y colectividades para que funcione la triada: pensamiento – conducta – emoción y, de fondo, que exista coherencia entre lo que pensamos, verbalizamos y hacemos y que, a través del entrenamiento o repetición, hace que reaccionemos fluidamente en cualquier entorno con esta misma premisa, generando igualmente nuevas herramientas que, junto a la resiliencia, sirvan de soporte para que el sistema genere homeostasis.

En cuanto a los logros alcanzados por el sistema familiar, éste retomó su dinámica dialógica, fortaleciéndose con ello como sistema y descubriendo en el juego una nueva manera de lidiar con el estrés y la ansiedad que las nuevas situaciones generaban en su interior; además, ejercitaron la capacidad de escucha y de observación y aprendieron a emplear estas capacidades para conocerse mejor en su pensamiento, en sus reacciones y discursos, sin olvidar la importancia del lenguaje no verbal. Si bien su capacidad de dialogar era uno de los factores protectores con que este sistema familiar contaba desde un principio, admitieron que, con el tiempo, ya no prestaban atención al lenguaje no verbal.

En cuanto al subsistema conyugal, el avance más significativo, evaluado por ellos mismos, fue el aporte del lenguaje no verbal para su conocimiento y prevención de futuras discusiones o malos entendidos. La pareja aprendió, mediante juegos, a identificar sentimientos y emociones en su rol como padres y pareja, factores importantes para la dinámica del subsistema; avanzaron en su capacidad de escucha que, aunque era aceptable, no se ejercía de manera idónea, ya que uno y otro en algún momento callaba para dar por terminada una discusión por aburrimiento o para evitar escaladas del conflicto; aprendieron a respetar sus puntos de vista y a llegar a acuerdos

más justos para las partes; aprendieron que la dinámica de la pareja no podía confundirse con la dinámica como padres de familia y que cada rol, aunque ejercido por los mismos individuos, debía tener dinámicas diferentes y que no podían olvidarse de ellos como pareja, para así fortalecer su rol de padres.

El subsistema parental logró avances en el reconocimiento de las diferencias y en la identificación de la autoridad de los dos padres; no solamente en el papá, sino en la mamá, quien era respetada pero que no lograba que se la identificara como la generadora de orden en el hogar cuando el padre viajaba; esa fue una de las causas del nacimiento del conflicto y, al mismo tiempo, de su solución.

El subsistema fraternal también logró avances significativos, pero, por la premura del tiempo, se puede evaluar como que se quedaron en la primera etapa de fortalecimiento. La comunicación fue el fuerte de este sistema, ya que casi toda su dinámica se basaba en el ‘supuesto’; el hermano menor suponía que el mayor lo protegería; el hermano mayor suponía que el menor lo debía saber; el hermano mayor estaba orgulloso del grado de compromiso de su hermano con las labores del hogar, pero nunca lo verbalizaba; el hermano menor admiraba a su hermano por la capacidad de aprender cosas nuevas y el hecho de no necesitar tomar notas para ello; además, el hermano mayor logró ‘descifrar’ las emociones y sentimientos que experimentaba su hermano en el colegio cuando estaba estresado o ansioso y que lo hacían tartamudear más de lo normal. Avanzaron en la comprensión del rol de sus padres en sus vidas y entendieron que, a pesar de ser sus modelos en la vida, también necesitaban de su apoyo y de sus expresiones de afecto.

Respecto a los factores protectores que aportaron para el logro de los objetivos propuestos en la intervención del sistema familiar, como primera medida estuvo la identificación como familia, el diálogo como estrategia de choque para afrontar dificultades no solamente en el seno del hogar sino en todos los entornos, la vivencia de valores como el respeto, la solidaridad, el amor y la tolerancia. Además, la capacidad de escucha que, aunque se evidenció que se ejercitaba de manera incipiente, no dejó de ser fuente de grandes beneficios, a pesar del corto tiempo con que se contaba para la intervención; eso hizo que la familia lograra adquirir bases sólidas para continuar madurando como sistema familiar, subsistema conyugal, paternal y fraterno.

Discusión de resultados

Idoneidad del enfoque empleado en la intervención familiar

El enfoque cognitivo-conductual es un método que desde los años sesenta ha venido evolucionando; se diseñó como una simbiosis entre dos métodos de intervención terapéutica: el enfoque cognitivo y el enfoque conductual, fusionando lo más destacado de cada uno, con el fin de coadyuvar al paciente a lograr el más idóneo conocimiento propio y, por medio de éste, la conciencia de sí mismo, potenciado por las destrezas cognitivas con que se cuente; algunas de ellas son propias de cada individuo y otras adquiridas a medida que se asimila conocimientos y experiencias en genera. Igualmente, supone adquisición de habilidades de afrontamiento y aprendizaje emocional, lo que se traduce en mejoramiento de la calidad de vida de los individuos que acceden a este método terapéutico. El enfoque cognitivo-conductual busca entrenar a los individuos y colectividades para que funcione la triada ‘pensamiento – conducta – emoción’ y, de

fondo, que exista coherencia entre lo que se piensa, verbaliza y hace; así mismo, busca que a través del entrenamiento o repetición se reaccione fluidamente en cualquier entorno con esta misma premisa, generando nuevas herramientas que, junto a la resiliencia, sirvan de soporte para que el sistema genere homeostasis. Stallard (2007), refiriéndose a la terapia cognitiva-conductual (TCC), afirma que:

La TCC ayuda a identificar los pensamientos y las creencias disfuncionales que suelen ser predominantemente negativos, además de sesgados y excesivamente autocríticos. Los procesos de autoevaluación (*self-monitoring*), educación, experimentación y comprobación (*testing*) favorecen que dichos pensamientos y creencias sean sustituidos por unas cogniciones más positivas, equilibradas y funcionales, que reconocen y toman en consideración los propios puntos fuertes y los propios logros. (pp. 28-29).

En la experiencia sistematizada se pudo evidenciar gran parte de lo enunciado, dificultades que iban actuando como una bola de nieve, pero que, gracias a la disposición y asimilación de conocimiento de sí mismos, tanto a nivel personal como de sistema familiar, fueron transformándose en fortalezas que, aunadas a otras ya existentes, hicieron que el sistema familiar mantuviera la homeostasis.

En líneas generales, los seres humanos de por sí son excesivamente autocríticos y mantienen pensamientos predominantemente negativos, lo que hace que potencialicen dificultades, convirtiéndolas en problemas que crecen exponencialmente a medida que el tiempo pasa y el cerebro aprende a vivir con ellos; pero, en la misma medida, si el individuo desaprende y aprende nuevas formas de lidiar con estas dificultades, nuevas habilidades de afrontamiento, nuevas destrezas cognitivas que



coadyuven a superar sus propias limitaciones, este individuo transforma su vida y, por ende, mejora su calidad de vida y, en alguna medida, la de los individuos de su entorno. Al respecto Delgado (2014) manifiesta que “las técnicas de afrontamiento permiten canalizar la ansiedad ante situaciones estresantes. Permiten a los usuarios aprender habilidades para controlar situaciones que generan altas dosis de estrés” (pp. 114-115).

Los integrantes sujetos de la presente sistematización de experiencias tenían, en el momento de iniciar la intervención, habilidades de afrontamiento para diferentes situaciones; no exactamente para afrontar la ausencia del padre en el hogar, pero, a través de esas técnicas, habilidades o estrategias de afrontamiento preexistentes, se trabajó para desarrollar las nuevas y así aportar para superar las dificultades que se venía presentando en el seno del sistema familiar. Además, el desarrollar nuevas habilidades de afrontamiento fue uno de los objetivos que tenían algunas de las sesiones adelantadas con el sistema familiar y fueron las que al final empezaron a entender, asumir y utilizar, y éstas, a su vez, engrosaron las ya existentes para continuar como sistema, superando dificultades.

Los objetivos de las sesiones en una intervención, cualquiera sea el entorno en el que sean adelantadas, son la brújula que guiará el proceso y la evaluación de éste, razón por la cual es vital, desde un principio, dejar claros estos objetivos, el número de sesiones aproximadas que se necesitará para alcanzarlos, la forma de lograrlo y, en general, la mayor información que se pueda prever. Así es como el terapeuta debe hacer la presentación, en líneas generales, del proceso a seguir y cómo involucrar también a los pacientes en el diseño del cronograma.

Cada sesión debe tener fines específicos para lograr la meta general que se ha trazado para la intervención.

En el presente caso, los integrantes del sistema familiar intervenido aportaron positivamente para alcanzar los objetivos de cada sesión, participaron activamente y, lo más importante, las discusiones que generaban apuntaban en todo momento a buscar soluciones a sus dificultades; en ningún momento se presentó un boicot al desarrollo de las actividades adelantadas, entendían y se apersonaban de los objetivos y del buen desarrollo de las sesiones, lo que hizo que el trabajo terapéutico fluyera.

Se empleó el juego como la principal herramienta pedagógica a través de la intervención, cuyas actividades adelantadas con este medio tenían como objetivo, potenciar el diálogo integral, el compartir sentimientos, frustraciones, miedos y sueños, elementos que fueron canalizados y socializados dentro del sistema familiar, por medio de herramientas pedagógicas como escritos, sesiones de cuentos, juegos tradicionales adaptados, entre otros, que potenciaron sus habilidades cognitivas y desarrollaron otras más. Todos estos aprendizajes en el sistema familiar aportaron para el bienestar y calidad de vida, y terminaron por cumplir su función de primer eje o entorno de aprendizaje y salud mental y física de sus integrantes. Estévez y Musito (2016) sostienen que:

Otra característica fundamental de la familia es que suele ser la principal fuente de apoyo y afecto para sus integrantes. Aunque los conflictos están presentes en mayor o menor medida en todas las relaciones familiares, sigue siendo el contexto por excelencia en el que la persona suele buscar consuelo y ayuda tanto de tipo material como emocional. La familia, a través de las relaciones de afecto y apoyo mutuo entre sus miembros, cumple a su vez varias funciones

psicológicas para las personas, como mantener la unidad familiar como grupo específico dentro del mundo social, generar en sus integrantes un sentido de pertenencia y proporcionar un sentimiento de seguridad, contribuir al desarrollo de la identidad personal, fomentar la adecuada adaptación social, promover la autoestima y la autoconfianza, permitir la expresión libre de sentimientos y establecer mecanismos de socialización y control del comportamiento. (p. 40).

Para la adopción del enfoque cognitivo-conductual en la intervención al sistema familiar por resquebrajamiento de vínculos relacionales con inadecuados manejos de la comunicación, se tuvo en cuenta la información recolectada mediante los formatos escritos de la entrevista inicial, el cuestionario inicial de dificultades y el de post sesión, la entrevista verbal a la familia y las dos primeras sesiones denominadas ‘anecdóticos’, las cuales tenían por objetivo, que la familia se diera a conocer a través de relatos cortos de anécdotas y momentos claves en sus vidas, que tuvieran una carga emocional importante. Esta información fue de vital importancia ya que con ella se pudo realizar un bosquejo actitudinal y emocional de cómo sus integrantes lidiaban con estas experiencias, antes, durante y después, así que se logró contar con un buen recaudo de experiencias alegres, estimulantes, vergonzantes, conflictivas, y tristes, entre otras. Igualmente, para la escogencia del enfoque a utilizar, se consideró la historia académica de sus integrantes, ya que se contaba con el respaldo de la socialización en otro ambiente, y el punto de vista de sus maestros fue un punto alto, por cuanto informaban y resaltaban que los integrantes del sistema familiar contaban con capacidades para interiorizar, reflexionar y aprender fácilmente de cada experiencia. También se contó con el valor que agregaba la experiencia del sistema conyugal que, aunque joven, ya había lidiado

con experiencias en donde el estrés emocional era el ingrediente activo.

Este conocimiento preliminar recolectado mediante los formatos empleados antes, durante y post sesiones, fue esencial para poder definir el camino a seguir en el proceso terapéutico con el sistema familiar. La información recolectada coadyuvó a identificar el qué, cómo y cuándo empezó el cambio que estaba afectando el seno del sistema familiar y, por lo tanto, al identificarse y reflexionarse dentro del sistema, en conjunto emprendieron acciones en pos de corregir, mejorar y potenciar pensamientos y acciones para conseguir los objetivos trazados por la triada: terapeuta-sistema familiar-individuo.

La familia es el contexto natural para crecer y para recibir auxilio, y de él dependerá el terapeuta de familia en la obtención de las metas terapéuticas. La familia es un grupo natural que en el curso del tiempo ha elaborado pautas de interacción. Estas constituyen la estructura familiar, que a su vez rige el funcionamiento de los miembros de la familia, define su gama de conductas y facilita su interacción recíproca. La familia necesita de una estructura viable para desempeñar sus tareas esenciales, a saber, apoyar la individuación al tiempo que proporciona un sentimiento de pertenencia. (Minuchin y Fishman, 2004, p. 25).

Cada sesión aportó a los miembros del sistema familiar para ejercitar las habilidades de afrontamiento y las destrezas cognitivas que ya poseían y que hacían parte de su cultura de vida. Nuevas dificultades obligan a buscar nuevas alternativas, a desarrollar nuevas habilidades, nuevos aprendizajes y, por lo tanto, como beneficio directo, nuevos aprendizajes emocionales; esa identificación y relación de emociones con dificultades y habilidades iban siendo sumadas a las ya tenidas, engrosando su portafolio de experiencias, habilidades y destrezas como sistema familiar, pero también como individuos.

Las destrezas o habilidades cognitivas son objeto de especial estudio y aplicación en la práctica adelantada por medio del enfoque cognitivo conductual, debido a que el individuo entiende conceptos, aprende a reflexionar integralmente, aprende nuevas estrategias de afrontamiento para nuevas situaciones y dificultades, sumando a las ya existentes, como en el caso de la sistematización que nos ocupa, ya que los integrantes del sistema familiar intervenido contaban desde un inicio con una serie de habilidades cognitivas desarrolladas a través de los años, de la interacción con los demás miembros de su familia y de su entorno social; muchas de ellas eran base de los patrones de crianza en el seno de la familia a la que pertenecen. O'Malley (1990, citado por Suau, 2000) habla sobre:

[...] la importancia que tienen las estrategias de aprendizaje como destrezas cognitivas, puesto que la teoría cognitiva considera que todos los individuos aprenden mejor a través de procesos mentales dinámicos. Además, O'Malley esboza las implicaciones de la teoría cognitiva para la instrucción en estrategias de aprendizaje. (p. 5).

Éste es un aspecto de suma importancia en el desarrollo de la intervención a sistematizar, pero en general, en toda intervención, se refiere al aprendizaje emocional de los sujetos a intervenir, aspecto que, podríamos decir, es el que hace que la intervención tenga o no éxito en la consecución de los objetivos propuestos al inicio del proceso. El aprendizaje emocional va ligado con cada experiencia del individuo y, a medida que los años pasan, este aprendizaje tanto en lo general como en lo particular, se va modificando, adaptando, fortaleciendo y, claro está, adquiriendo nuevos aprendizajes. Tanto la emoción como el aprendizaje, aunque no siempre la aplicación de éste último, están

dentro de todas las experiencias del ser humano. Mussa, Morales y Berbel (2014) expresan que “a lo largo del proceso de aprendizaje y del establecimiento de relaciones sociales, las emociones se van modulando y muchos aspectos van cambiando” (pp. 24-25).

Los integrantes del sistema familiar intervenido, materia de esta sistematización, contaban entre sus factores protectores, con una dinámica de aprendizaje que les permitía superar con relativa facilidad sus dificultades y mantener relaciones afectivas familiares y sociales buenas; esta información preliminar fue importante a la hora de definir el enfoque que se utilizaría para realizar la intervención al sistema familiar; en el presente caso, el enfoque cognitivo-conductual. Durante el proceso de intervención este aprendizaje emocional jugó un papel primordial para alcanzar los objetivos propuestos y fortalecer el sistema familiar y a cada individuo en particular.

El sistema familiar de la experiencia sistematizada presentaba variados factores protectores y sus propias herramientas para afrontar dificultades; su disposición para el cambio y su flexibilidad de pensamiento fueron un excelente coctel para que el enfoque cognitivo-conductual fuera asimilado como nueva herramienta para el afrontamiento de sus dificultades comunicacionales, aunque se pudo haber logrado mejores resultados en lo que respecta a la comunicación asertiva, a la relación del sistema conyugal y a desarrollar nuevas estrategias; esto no fue posible ya que se intervino con la limitación del factor tiempo, especialmente. De igual forma, se falló ya que no se pudo realizar seguimiento a sus avances al estar sin el acompañamiento del terapeuta, lo que hubiera sido benéfico para el sistema familiar y para continuar aprendiendo de esta intervención como profesional.

Logros alcanzados

Los logros alcanzados deben ser evaluados tanto en el sistema familiar como en sus subsistemas, lo cual se ve reflejado en la dinámica general del sistema. Para alcanzar las metas propuestas es indispensable contar con la participación activa de todas las partes que conforman el sistema familiar, ya que cada miembro aporta para salvar las dificultades que han sido la raíz de los problemas que dieron lugar a la intervención.

Minuchin (1974), refiriéndose a la intervención en el sistema familiar y a los logros que consigue el sistema y los individuos por separado, asevera que

La meta de la intervención es la familia. Aunque no debe ignorar a los individuos, el terapeuta se ocupa sobre todo de realzar el funcionamiento familiar. La familia será la matriz de la curación y del crecimiento de sus miembros. (p. 167).

En el caso específico de la sistematización de experiencia que nos ocupa, el sistema familiar retomó su comunicación asertiva y el diálogo y, con ello, mejoró su comunicación integral, fortaleciéndose como sistema y descubriendo en el juego una nueva manera de lidiar con el estrés y la ansiedad que generaba los cambios que se estaban dando en el seno del sistema familiar y otros que se avecinaban. Además, esto favoreció la capacidad de escucha y de observación, generando conocimiento propio y de cada uno de los integrantes de la familia. De otra parte, la concienciación de la importancia del lenguaje no verbal dentro de los procesos de comunicación fue un logro que coadyuvó a generar bienestar entre sus integrantes, al prevenir futuras discusiones por malos entendidos; este conocimiento generó más empatía entre los miembros del sistema, sentimiento que poco identificaban

pero que de una u otra manera ejercitaban sin ser conscientes plenamente. Lugo (2008) hace una pequeña reflexión sobre los sentimientos, las emociones y el buen manejo de estos para lograr una empatía sana y propositiva y dice:

Es importante resaltar el planteamiento elaborado por Carl Rogers, uno de los investigadores pioneros en el campo de la empatía, el cual la define como: “el estado que consiste en darse cuenta con precisión del cuadro de referencia interno de otra persona, juntamente con los componentes emocionales y los significados a ella pertenecientes, como si fuésemos la otra persona, sin perder la noción de que es como si estuviésemos tristes o alegres”. El “como si”, se refiere a conectar de forma sincera con los sentimientos y emociones de los demás, logrando una comprensión subjetiva de lo que ellos están experimentando, sin caer en un estado de identificación, ya que esto supone reacciones diferentes. (p. 57).

Esta empatía generada en la familia, paralelamente hizo que los miembros del sistema familiar fueran más conscientes de sus diferencias: pensar, actuar, reaccionar ante las diferentes experiencias que vivían y las situaciones por las cuales estaban pasando eran un buen ejemplo de ello; al darse cuenta de ellas, fue más fácil aceptarlas, entender al otro y generar conocimiento tanto propio como de los demás miembros de la familia; entender que cada uno era una pieza indispensable en el rompecabezas del sistema familiar; que cada uno, aunque diferente del otro, encajaba perfectamente para que la familia fuera ese sistema familiar que superaba como equipo todas sus dificultades y aprendía de ellas, forjando nuevas estrategias y herramientas de afrontamiento. La base de este aprendizaje antes y durante el proceso terapéutico fueron el diálogo y la comunicación asertiva que mantenían y que eran la mejor herramienta con que contaban, base de la



solución pero que, en su momento, fue también base de los conflictos que estaban generando a su interior, como familia.

El respeto por sus diferencias, la comunicación asertiva y la no verbal y la expresión de sentimientos, generaron progreso y aprendizaje emocional en cada uno de los integrantes del sistema familiar, pero este aprendizaje igualmente fue aplicado por los individuos en sus roles dentro de los subsistemas, siendo esto un gran avance que indicaba que este aprendizaje estaba siendo idóneamente reflexionado y se estaba asumiendo como cultura de vida. Estos avances indicaban tanto al terapeuta como al sistema familiar, que se estaba avanzando por el camino correcto y que las correcciones y nuevos aprendizajes no entraban a chocar con los objetivos y la cultura familiar.

El subsistema conyugal aprendió a identificar sus sentimientos y emociones tanto en su rol como padres, como también de pareja, dos roles desempeñados por un mismo equipo pero que debían estar bien limitados, reflexionados y asumidos. La diada conyugal avanzó en su capacidad de escucha que, aunque aceptable, no se ejercía de manera idónea; al inicio del proceso su comunicación era aceptable, pero se cometía el error de que en algunos momentos se callaba para dar por terminada una discusión, lo que suponía fractura en su confianza. Igualmente, se avanzó en la suma del lenguaje no verbal a sus procesos comunicativos, aspecto éste al que se le daba poco valor, pero que fue asumido con responsabilidad, despertando conciencia de su importancia y con ello, saliendo fortalecidos en este aspecto.

Aprendieron a evitar escaladas del conflicto, a respetar sus puntos de vista y a llegar a acuerdos más justos para las partes. Un aspecto

relevante fue que aprendieron que la dinámica de la pareja no podía confundirse con la dinámica como padres de familia y que cada rol, aunque ejercido por los mismos individuos, debía tener dinámicas diferentes, fortaleciendo sus roles, manteniéndolos bien definidos e independientes. Cada subsistema bien definido y con responsabilidades acordes a su rol. Así, el subsistema conyugal empezó a tener su reencuentro, a dedicarse tiempo, a volver a expresar sus sentimientos hacia el otro, a planear salidas en pareja, a retomar rituales que habían dejado archivados, a no permitir que sus responsabilidades como padres los alejaran de sus responsabilidades como pareja y a disfrutar del otro; al fin y al cabo, el sistema familiar de una u otra manera inició como sistema conyugal, lo que se tradujo en reconocerse mejor como pareja, para así fortalecer su rol de padres.

El subsistema parental mejoró en el reconocimiento de las diferencias entre ellos, pero también entre ellos como subsistema y sus hijos y, evidentemente, entre los hijos, reconocimiento que a la par se iba transformando en respeto en todos los aspectos para cada miembro del sistema familiar; asimismo, avanzó en la transmisión a sus hijos de la información clara y en la identificación de la autoridad de los dos padres por igual, generando empatía y avanzando en los procesos comunicativos entre ellos, aspecto que fue uno de los desencadenantes del conflicto que se convirtió en la base para iniciar el proceso terapéutico.

Por otro lado, el subsistema fraternal logró avances significativos en sus procesos comunicacionales, ya que casi toda su dinámica se basaba en el supuesto. Los sentimientos de los hermanos no eran verbalizados con frecuencia y mucho menos de forma directa; aunque en términos generales no es una característica

de los hermanos en la niñez o adolescencia, no estaba acorde con las dinámicas de los demás miembros del sistema familiar, y se había arraigado en el subsistema fraterno. A través de dinámicas se logró sensibilizar a los dos hermanos del valor que para la familia representaba que sus integrantes asumieran dentro de su cultura, la expresión abierta y directa de sus sentimientos.

Otro logro del subsistema fraterno fue que el hermano mayor avanzó en el conocimiento de su hermano menor, al lograr entender que cuando éste estaba nervioso o estresado en el colegio, su problema de tartamudez era mayor. Esto hizo que los dos se sintieran más cercanos y responsables el uno del otro. De igual manera, se vio un avance en la comprensión del rol de los padres en sus vidas, como modelos que también necesitaban ser apoyados y que se les expresara afecto.

La evaluación de los logros que se fue alcanzando a medida que el proceso terapéutico iba avanzando, fue un compromiso desde el principio con el sistema familiar, evaluación que es primordial, sin importar el enfoque o metodología que el terapeuta aplique en la intervención. Estas pequeñas metas alcanzadas fueron el motor de la intervención sistematizada. Los anteriores logros enunciados y conseguidos por el sistema familiar fueron evaluados y valorados por el sistema en su conjunto, pero también de forma individual, en tanto fueron dándose, con el fin de que el sistema y cada uno de sus integrantes fueran motivándose y evidenciando que cada pequeño logro era un gran paso para la consecución de los objetivos que se habían trazado como sistema familiar, pero también a nivel personal y, claro, con la diada sistema-terapeuta.

Esta meta mínima se refiere a *algún aspecto parcial del motivo de consulta, o un logro acotado, pero que los consultantes perciban como un cambio significativo...* Lograr la meta mínima es un buen “síntoma” para que terapeuta y consultantes se sientan satisfechos con el rumbo que tomó la terapia, y el terapeuta confirme que va en la dirección correcta de modificación del circuito de mantenimiento del problema (Gómez, 2014, p. 15).

Estos logros son el resultado de varios factores; en primer lugar, como se ha enunciado, está la disposición de la familia a recibir ayuda de un tercero para superar las dificultades que estaban vivenciando; esta disposición hizo que la asimilación de las nuevas herramientas fuera más fácil para sus integrantes; además, las bases comunicacionales con que contaba el sistema familiar y sus subsistemas desempeñaron un papel primordial; además, se intervino las dificultades a tiempo y la familia en pleno no permitió que el conflicto escalara. Todos estos factores actuaron a favor del sistema familiar intervenido y sus subsistemas, situación que no es la regla cuando se habla de intervenciones en familia, donde generalmente éstas buscan ayuda terapéutica cuando las dificultades se les han salido de sus manos y la escalada de los conflictos ha creado nuevos; podríamos decir que la ayuda terapéutica generalmente es la última opción.

Factores protectores, potenciadores de logros

Cada sistema familiar cuenta con una serie de herramientas pedagógicas, formas de actuar y educar, cultura, rituales y creencias que son transmitidas de generación en generación, unas positivas para el crecimiento funcional de los sistemas, otras un poco menos efectivas, y unas más que, en definitiva, pueden haberse convertido en ‘la piedra en el zapato’ del bienestar de los sistemas familiares; todos estos



son denominados factores protectores de los sistemas y, aun cuando algunos son menos eficaces que otros, cada uno aporta a la cultura de vida de cada sistema, en este caso el familiar.

“Los factores protectores están asociados a la capacidad del ser humano para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas e inclusive ser transformados por ellas” (Grotberg, 1995, p. 19). En este contexto, adquiere relevancia el concepto de resiliencia, que puede desarrollarse mediante la promoción de factores protectores y/o la reducción de los factores de riesgo que amenazan el desarrollo saludable.

No se puede desconocer que el sistema familiar intervenido y, por supuesto sus subsistemas, no llegaban al proceso de intervención desprovistos de herramientas propias, factores protectores que fueron los potenciadores directos de los logros alcanzados por este sistema familiar. En el caso particular que nos atañe, se pudo evidenciar la identificación como familia que, algunos denominan ‘sentido de pertenencia’ y que es el que influye para que los miembros del sistema familiar se comporten e identifiquen como una unidad. Perpiñan (2009) expresa que “hay un sentimiento de pertenencia y origen común, una identidad colectiva que los miembros de una familia tratan de buscar y de destacar” (p. 70). Este factor protector siempre estuvo presente en la dinámica de la familia, siendo uno de los que más influyó para que el sistema familiar evaluara que necesitaba de un tercero para ayudarles a recuperar su dinámica relacional y comunicativa. Durante el proceso se evidenciaba que había sido parte de la cultura familiar desde que el sistema familiar inició con la relación de los padres, transmitiendo este factor protector a sus dos hijos, siendo asimilado

de manera eficiente por ellos, por lo cual se comportaban como una unidad y buscaban el bienestar general.

El diálogo, como estrategia de choque para afrontar dificultades familiares y sociales, fue otro de los factores protectores encontrados en la familia sujeto de intervención y que a lo largo del proceso fue reflexionado por el sistema familiar y por cada individuo en particular, quienes se concientizaron de la necesidad de modificar ciertos patrones y así potenciar este factor protector que era parte activa dentro de la relación de familia. También hubo factores como la poca o nula importancia que se le atribuía a la comunicación no verbal, al silencio como estrategia para prevenir dificultades o para cerrar una discusión o un malentendido, sin haber dado una solución de fondo, la falta de fomentar la expresión de sentimientos entre algunos miembros de la familia, entre otros.

Como factor protector que aportó al logro de objetivos dentro del sistema familiar intervenido, se encontró la vivencia de valores como el respeto, la solidaridad, el amor y la tolerancia entre sus integrantes, la capacidad de escucha que, aunque se evidenció que se ejercitaba de manera incipiente, no dejó de ser base de grandes beneficios, el deseo de reflexionar, aprender y aportar desde su individualidad y colectividad para continuar madurando como sistema familiar, subsistema conyugal, paternal y fraterno. El tema de los valores en el sistema familiar es clave para su buen funcionamiento, ya que gran parte de la estructura familiar está cimentada en ellos, en una buena transmisión y vivencia, por lo que es importante que exista coherencia en el subsistema conyugal, que es el que es el encargado de transmitir estas enseñanzas a los hijos. El valor de la coherencia entra a desempeñar un papel preponderante al

momento de transmitir y/o exigir la vivencia de los demás valores en el entorno familiar y, posteriormente, en la sociedad.

En la educación de valores se irá de lo externo a lo interno, de fuera a dentro... La mayoría de los valores, de ahí la importancia del proceso familiar, exigen un proceso de maduración continuo en el que la familia se presenta como hábitat propicio para la educación y la transmisión de valores. Y es en este entorno donde se logra que los valores sean hábitos y opciones básicas de las personas. (Arancibia et al., 1997, p. 74).

Varios de los factores protectores identificados dentro de este sistema familiar fueron adquiridos por reforzamiento de cada uno de los integrantes del sistema conyugal con su prole; otros fueron adaptados de experiencias de sistemas familiares observados, ya sea porque funcionaban y daban buenos resultados o, al contrario, ante lo cual reflexionaban y asumían su posición de forma más idónea, para el buen funcionamiento del sistema familiar. Ahora, es claro que gracias a los factores protectores con que contaba el sistema familiar intervenido, fue que pudieron adquirir nuevos, que sumaron para continuar aprendiendo, madurando y creciendo positivamente. Estévez y Musito (2016) aclaran este punto cuando afirman: “Sin embargo, para realizar un buen balance del sistema familiar, es necesario no solo analizar la estructura que mantiene el problema, sino también los potenciales factores protectores o recursos que tiene esa familia para el cambio” (p. 77).

Conclusiones

Se logró evidenciar la idoneidad del enfoque cognitivo-conductual, empleado en el proceso de intervención familiar por resquebrajamiento de vínculos relacionales de una familia con

inadecuados manejos de la comunicación, al evaluar los resultados obtenidos por el sistema familiar y sus subsistemas. La idoneidad del enfoque respondió a varios aspectos, entre ellos, que los integrantes del sistema familiar se identificaran con él, su capacidad reflexiva y de aprendizaje, la cual se evidenció durante las dos primeras sesiones, denominadas ‘anecdóticos’, el deseo de superar las adversidades de sus integrantes y no permitir que el sistema familiar continuara resquebrajándose, su madurez emocional, la empatía lograda entre el terapeuta y el sistema familiar, la identificación de los objetivos y el compromiso con el mismo proceso, como los aspectos más relevantes.

La escogencia del enfoque a emplear en un proceso terapéutico debe responder a una evaluación concienzuda de varios factores de los sujetos a intervenir, entre los que cabe destacar: la recolección de la información, que debe darse por diferentes vías (verbal, escrita, por observación directa), la historia de vida de los sujetos, su nivel académico, la flexibilidad de las personalidades, el nivel de comunicación que manejan y el tiempo con que se cuenta para adelantar el proceso terapéutico, entre los aspectos más importantes.

El sistema familiar y los subsistemas lograron cristalizar en un 90 % los objetivos propuestos tanto a nivel de sistema, como individual y la diada terapeuta-sistema familiar, debido a que se realizó una evaluación real y coherente de esos objetivos, teniendo en cuenta los recursos y las limitaciones con que se contaba. Esos objetivos tuvieron una herramienta en común para su consecución: los procesos comunicacionales del sistema familiar y sus subsistemas.

Una de las falencias más relevantes durante el proceso de intervención familiar por



resquebrajamiento de vínculos relacionales de una familia con inadecuados manejos de la comunicación, fue la ausencia de la segunda fase, que correspondía al proceso de seguimiento y evaluación de los alcances, la permanencia de los resultados obtenidos en la dinámica familiar y su apropiación dentro de la cultura familiar y los beneficios colaterales obtenidos durante el periodo de tiempo post proceso terapéutico.

Se logró identificar y establecer que el sistema familiar y sus subsistemas contaban al inicio del proceso terapéutico, con factores protectores que aportaron positivamente para el logro de los objetivos propuestos para la intervención. Entre los factores protectores identificados estaban: la identificación como familia, o lo que algunos otros denominan ‘sentido de pertenencia’, el diálogo como estrategia de choque para afrontar dificultades familiares y sociales, la vivencia de valores, la capacidad de escucha, la flexibilidad actitudinal y emocional y el compromiso de crecer como sistema familiar, entre los más importantes.

Referencias

- Arancibia, L., Alonso, F., Adroher, S., Berdugo, M.F., Portela, R. y Rodríguez, J. (1997). *Familia y Pobreza: Desafíos y realizaciones*. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas.
- Cook, T. y Reichardt, C. (1986). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*. Madrid, España: Ediciones Morata S.A.
- Delgado, I. (2014). *Destrezas sociales*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Estévez, E. y Musito, G. (Coord.). (2016). *Intervención psicoeducativa en el ámbito familiar, social y comunitario*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo.
- Gómez, E. (2014). *Manual de Terapia Sistémica. Principios y herramientas de intervención*. Bilbao, España: Desclée de Brower.
- Grotberg, E. (1995). *The International Resilience Project: Promoting Resilience in Children*. Wisconsin: Universidad de Wisconsin.
- Jara, O. (2017). *La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles*. Manizales, Colombia: Editorial CINDE, Universidad de Manizales.
- Lugo, R.M. (2008). *Comunicación afectiva: Cómo promover la función afectiva de la comunicación*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- McKernan, J. (2001). *Investigación-acción y currículum. Métodos y Recursos para profesionales reflexivos* (2.ª ed.). Madrid, España: Ediciones Morata S.A.
- Minuchin, S. (1974). *Familias y terapia familiar* (Trad. Víctor Fichman). Barcelona, España: Editorial Gedisa.
- Minuchin, S. y Fishman, H. (2004). *Técnicas de terapia familiar*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Paidós.
- Mussa, J.A., Morales, V. y Berbel, E.M. (2014). *Cognición Cuántica. El aprendizaje emocional y la creatividad desde la física cuántica*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Dunken.
- Perpiñan, S. (2009). *Atención Temprana y familia: Como intervenir creando entornos competentes*. Madrid, España: Editorial Narcea.
- Stallard, P. (2007). *Pensar bien, sentirse bien: manual práctico de terapia cognitivo-conductual para niños y adolescentes*. Bilbao, España: Desclée de Brower S.A.
- Suau, F. (2000). *La inferencia léxica como estrategia cognitiva. Aplicación del discurso en lengua inglesa*. Valencia, España: Universidad de Valencia.

Biumar

Revista



Problemas de trastorno de ansiedad social y adaptación escolar en la niñez

Gaby Marcela Rodríguez-Benavides¹
Claudia Mercedes Fajardo-Cardozo²

¹ rodriguezgaby1010@gmail.com

² claudita fajardo22@gmail.com

Resumen

El presente proceso de sistematización de experiencias describe la intervención interdisciplinaria que se desarrolló con un niño de tres años de una institución educativa de básica primaria, mixta, del municipio de San José de Albán, con el objetivo de mejorar sus comportamientos en el contexto educativo y familiar.

A lo largo del proceso se obtuvo el fortalecimiento de las relaciones intrafamiliares, el establecimiento de pautas de crianza con fijación de normas y autoridad, así como también, el reconocimiento de las figuras parentales de autoridad, resolución de conflictos, orientación de la conducta del niño a partir de la implementación de estrategias acertadas por parte de las profesionales, alcanzando de esta manera cambios comportamentales en el niño y su dinámica familiar de manera favorable; se mejoró la independencia y estabilidad económica del padre y la madre, estableciéndose condiciones que permitieron ver como acertadas las de intervención implementadas, dado que deja resultados satisfactorios frente a los objetivos planteados.

Palabras clave: intervención interdisciplinaria; comportamiento; ansiedad social; adaptación escolar.

Problems of social anxiety disorder and school adaptation in childhood

The present process of systematization of experiences describes the interdisciplinary intervention that was carried out with a three-year-old boy from a mixed primary educational institution in San José de Albán, municipality of Nariño department, with the aim of improving his behaviors in the educational and family context.

Throughout the process, the strengthening of intra-family relationships, the establishment of parenting guidelines with the founding of norms and authority, the recognition of parental authority figures, conflict resolution, and orientation of the child's behavior were obtained from the implementation of successful strategies by professionals, achieving behavioral changes in the child and family dynamics in a favorable way. Collaterally, it improved the independence and economic stability of the father and mother, forming conditions that allowed the interventions implemented to be seen as correct, showing satisfactory results against the stated objectives.

Key words: interdisciplinary intervention; behavior; social anxiety disorder; school adaptation.

Introducción

La experiencia sistematizada buscó abordar la intervención realizada por la trabajadora social y la neuropsicóloga del Observatorio de Familia de la Universidad Mariana a un estudiante de la Institución Educativa Juan Ignacio Ortiz del municipio de San José de Albán, con comportamientos inadecuados en el contexto educativo y familiar, debido a los episodios de ansiedad causados por el diagnóstico de trastorno de ansiedad social de la niñez, el cual afectaba su proceso de adaptación escolar.

Bajo este entendimiento, la sistematización de experiencias se desarrolló con el caso de un estudiante de segundo grado de primaria, quien llegó a proceso de intervención en la práctica preprofesional de Trabajo Social desarrollada por una de las investigadoras en la Institución Educativa Juan Ignacio Ortiz, el cual fue remitido directamente desde la rectoría de la institución.

La sistematización se realizó con la vinculación del sistema familiar del niño, estableciendo como objetivo general, comprender los resultados logrados a partir de la intervención desarrollada desde la práctica de Trabajo social y de Neuropsicología del Observatorio de Familia de la Universidad Mariana, con el fin de fortalecer el abordaje familiar desde un enfoque interpretativo. Para dar cumplimiento a este propósito, se estableció cuatro objetivos específicos que permitieron conocer las mediaciones por parte de las profesionales que estuvieron en el proceso. Para esta ocasión, en este artículo se incluirá los resultados de interpretación del segundo objetivo que fue, evaluar la intervención desarrollada por la práctica de Trabajo social, respecto al trastorno de ansiedad social en la niñez y adaptación

escolar. De igual forma, el tercer objetivo apuntó a identificar las mejorías en la condición del niño, dado el tratamiento desarrollado, con el fin de establecer la efectividad y pertinencia del proceso ejecutado por parte de las profesionales.

Se presenta los resultados de esta experiencia, con el fin de transmitir estrategias y herramientas que favorezcan a las familias con niños con trastorno de ansiedad social y adaptación escolar de la niñez, para que tengan un referente de la ruta de acción a implementar y puedan buscar la ayuda pertinente activando las redes de apoyo con las entidades y profesionales correspondientes, que tienen la responsabilidad y capacidad de desarrollar un proceso de intervención oportuno, humanizado y de calidad, que permita evidenciar cambios positivos en el sujeto de intervención y el mejoramiento de las dinámicas en sus contextos.

Metodología

El artículo se enmarca dentro del proceso de Sistematización de Experiencias. De acuerdo con Gordón (2010),

La sistematización es un método de investigación cualitativa que permite construir conocimientos nuevos a partir de la reflexión crítica acerca de las experiencias vividas en proyectos o programas sociales. Se ubica en el paradigma cualitativo porque se fundamenta en la epistemología dialéctica e interpretativa; es decir, que no hay distancia entre el investigador y el objeto investigado. (p. 28).

Expósito y González (2017), por su parte, sostienen que “esta modalidad investigativa se ha desarrollado aceleradamente a nivel internacional en los últimos años” (p. 10). Tenemos entonces que, dentro de la investigación cualitativa, se desarrolló y se determinó un enfoque hermenéutico, debido a

la naturaleza y propósito de la sistematización planteada, en la medida en que se buscó profundizar en la realidad de los sujetos sociales en su contexto familiar, educativo y social, donde se reconoció una realidad posterior a un proceso de intervención para comprender la efectividad del proceso respecto al sujeto desde su integralidad, interpretaciones personales, familiares y del contexto.

En el enfoque interpretativo el investigador ve al escenario y al objeto de estudio en una perspectiva holística, como una totalidad ecológica, compleja y contradictoria; el investigador es sensible a los efectos que ellos mismos provocan en la interpretación del objeto de estudio; todas las perspectivas son valiosas; se afirma el carácter humanista de la investigación, y se pondera la visión intersubjetiva en el quehacer científico. (Martínez, s.f., p. 1).

En este orden de ideas, la interpretación de la realidad actual desde las profesionales que desarrollaron la intervención, fue fundamental para alcanzar el objetivo de la sistematización de experiencias, debido a que reconocer sus percepciones y subjetividades fue fundamental para establecer los resultados alcanzados. La entrevista fue el instrumento utilizado, ante el cual Mayan (2001) plantea:

La entrevista semi-estructurada recolecta datos de los individuos participantes a través de un conjunto de preguntas abiertas formuladas en un orden específico. En contraste con la entrevista no estructurada, la entrevista semi-estructurada se enfoca sobre una serie de preguntas que el investigador hace a cada participante. (p. 16).

Esta técnica fue el medio por el cual se dio un encuentro personal que permitió reconocer y comprender las descripciones e interpretaciones de la realidad. “El relato no es más que un medio, entre otros, para recapitular la experiencia

pasada, que consiste en hacer corresponder una secuencia de acontecimientos supuestamente reales a una secuencia idéntica de proposiciones verbales” (Santamaría, 2010, p. 10).

La técnica permitió describir la experiencia de la práctica que se desarrolló; la practicante de Trabajo Social que intervino en el caso y que actualmente hace parte del equipo de sistematización de experiencias, narrará a detalle, desde su propia percepción, todo el proceso vivido con el caso del niño, como se describe a continuación.

Presentación de Resultados

Según el análisis realizado a cada uno de los objetivos propuestos en la sistematización de la experiencia, se reseña las categorías identificadas en los resultados del proceso a partir de la intervención en un niño con problemas de trastorno de ansiedad social y adaptación escolar en la niñez.

En cuanto al proceso llevado a cabo a partir de la intervención de las profesionales con los padres del niño y el niño, se encuentra la categoría ‘Trabajo interdisciplinario’ en la que, de la mano con Trabajo social y Neuropsicología, se logró un muy buen trabajo que dio como resultado los cambios positivos en el comportamiento del niño, favoreciendo la dinámica de la familia. En esta parte, la familia fortaleció el afrontamiento de situaciones difíciles que representaban para el niño momentos de inestabilidad comportamental y ansiedad, implementando estrategias que resaltan el trabajo desarrollado por las profesionales, quienes aplicaron técnicas y tácticas de intervención, generando un proceso efectivo, puesto que se ha evidenciado en el sistema familiar, el mejoramiento de conductas, el establecimiento de pautas de crianza, el fortalecimiento de conductas

educativas, la demostración de afectividad, la facilidad para seguir instrucciones, entre otras. De igual manera, dentro de las fortalezas de la intervención realizada con el sistema familiar, se puede evidenciar la participación y compromiso de todos los actores involucrados en el proceso, dado que reconocieron la importancia de mejorar los comportamientos en el niño.

Por último, lo que se debe fortalecer para una próxima intervención es que, al momento de trabajar, se observe todos los aspectos por mejorar; en este sentido, en la categoría de dificultad en el manejo de emociones, hizo falta trabajar un poco más, puesto que el niño no explora sus emociones ni hace el reconocimiento de sus sentimientos en una determinada situación, algo que aún es inexplicable para la madre, quien no entiende su conducta.

Discusión de Resultados

A continuación, se desglosa los resultados, a partir del proceso de sistematización de la intervención psicosocial realizada en la institución educativa del municipio de San José, con el niño con problemas de Trastorno de Ansiedad Social y Adaptación Escolar. Según los objetivos específicos propuestos, el segundo consiste en evaluar la intervención desarrollada por la práctica de Trabajo social, respecto al trastorno de ansiedad social en la niñez y adaptación escolar; y el tercer objetivo, corresponde a identificar las mejorías en la condición del niño, dado el tratamiento desarrollado por Neuropsicología del Observatorio de Familia de la Universidad Mariana.

Proceso educativo de los padres

En esta categoría se puede resaltar el proceso de aprendizaje que los padres obtuvieron durante el

proceso de intervención; tanto el padre como la madre representaron un papel importante, ya que son los principales implicados en el proceso de su hijo y, de igual manera, se vieron beneficiados con las pautas educacionales para la ejecución de un adecuado proceso de crianza. El proceso con ellos se implementó desde la estrategia que ofrece la institución educativa donde estudia el niño, la cual fue implementada por el área de Trabajo social, desarrollando en espacios determinados, procesos educacionales en cuanto a temas que atañen al proceso de crianza en la familia desde los padres; esta estrategia se denominó 'Escuela de padres y madres' con la cual aprendieron a obtener conocimientos acerca de la crianza de su hijo, herramientas y nuevos conocimientos que les permitieron apropiarse de su rol paterno y materno con claridad, e iniciar el proceso de transformación y crecimiento para ejecutarlo de manera correcta. Para este caso los padres del niño se involucraron en este proceso de forma satisfactoria, transformando conocimientos de la familia, creencias familiares, pautas de crianza y herramientas adecuadas para la resolución de conflictos.

Desde la escuela de padres surge la posibilidad de estimular la participación activa y el esfuerzo por contrarrestar los problemas que se presentan en la familia y en la sociedad, se trata de promover una educación preventiva y eficaz, se puede educar "apagando fuegos", es importante "perder el tiempo" hablando de la educación de los hijos. La escuela de padres contribuye al encuentro y reflexión de manera colectiva sobre la tarea educativa que se realiza con los hijos. En la educación no existe un modelo único ni exclusivo, debemos adaptarnos a cada hijo y a sus circunstancias, madres y padres mediante la escucha y presencia activa, participarán y dialogarán aprendiendo de los otros y compartiendo experiencias e inquietudes. (Roa García, 2014, párr. 5).

Así entonces, se puede decir que los procesos educativos de los padres tienen gran influencia para la educación y crianza de sus hijos, ya que en el principio de la intervención hubo desconocimiento en cuanto a temas de suma importancia, y eso hizo que se presentara inadecuadas pautas de crianza; así, se encontró que el padre señala que, como nunca le habían hablado de éstas, no sabía cómo proceder con su primogénito. Se orientó a la familia en la implementación de adecuadas pautas de crianza por medio de la escuela de padres, cuya importancia del proceso fue reconocido por ellos mismos. La madre refiere que “uno necesita de alguien que lo guíe; uno de madre, muchas veces no sabe de esas cosas, cómo son las pautas de crianza y las orientaciones que nos daban y quien más que ustedes que tienen conocimientos”.

Fue así como, durante el proceso de intervención, se realizó la escuela de padres como estrategia educativa para los padres del niño, en temas como pautas de crianza, dinámica familiar y resolución de conflictos por parte de la trabajadora social en práctica. Es importante mencionar que este trabajo sirvió de apoyo en el proceso implementado por la neuropsicóloga, quien refiere que también trabajó estos temas y la movilización de pautas de crianza inadecuadas, expresión de afecto, recuperación de la autoridad, con los padres de familia del niño, lo cual sirvió de refuerzo en el proceso educativo.

La implementación de estrategias de aprendizaje fue relevante no solamente para el niño, sino para el padre y la madre, quienes forman y educan a su hijo; ellos mencionan que “se hace muchas cosas que en la intervención nos decían que apliquemos con nuestro hijo”, haciendo alusión a su compromiso con el proceso educativo.

En este sentido, es necesario mencionar que la educación en los padres no solo se hizo en la escuela de padres sino también en la terapia de neuropsicología y en visitas realizadas por parte de la trabajadora social al lugar de residencia, lo cual permitió crear empatía y comodidad con la familia y conocer a fondo sus necesidades, para orientar y asesorar en cuanto a temas que ayudarían a la crianza y manejo de la condición del niño, entre ellos, manejo de autoridad, normas, reglas, premios y castigos, castigo social, supresión de satisfactores o privilegios, como no darle algo que le gusta o no permitirle salir o ver televisión.

De igual manera, se dio orientación y recomendaciones desde la interdisciplinariedad; los padres reconocen que fue una experiencia satisfactoria, dado que se logró vínculos de confianza, atención y acatamiento de las asesorías: “Las recomendaciones fueron de gran ayuda, ya que uno practica todo lo que le recomiendan en la solución del problema”. Asimismo, se realizó acompañamiento para evidenciar la evolución del niño y la solución de las dificultades: “Uno aprende mucho con las charlas, el acompañamiento y las pautas que nos dan; eso hizo que apliquemos cosas nuevas en la crianza de nuestro hijo”.

Es esencial el desarrollo del niño en cuanto a sus destrezas y capacidades, y el padre y la madre tienen gran influencia en cuanto al acompañamiento y desarrollo de la independencia del niño. De acuerdo con esto, Gómez y Martín (2013) mencionan que es necesario “acompañarles en su camino a la independencia, pero sin controlarles; necesitan explorar su identidad, cometer sus propios errores y que aprendan de ellos” (p. 9); esto les permitirá ser responsables y sentirse seguros al momento de pensar, creer y proyectarse en la



vida, de tal manera que generen un constructo moral y conceptual de las estrategias de crianza y afrontamiento de su condición. En este sentido, desde la práctica de trabajo social se reconoció que los valores son la base de lo correcto y de la felicidad; también se incluye el proyecto de vida en la familia, ya que, al estudiar y superarse, tendrán mejores oportunidades. La familia reconoce el trabajo y la labor de las profesionales que desarrollaron la intervención, al mejorar los inadecuados comportamientos que presentaba su hijo. La madre expresa: “Agradezco a las personas que me ayudaron y me acompañaron en este proceso que fue de gran ayuda”.

Para Bowlby, el objetivo consiste en ayudar a cada uno de los miembros a observar el problema desde perspectivas diferentes. Desde la neutralidad, el profesional intenta introducir información diferente que ayuda a ver el problema desde otros ángulos y/o favorecer cursos de acción distintos a los ya intentados. (Gastañaga, 2004, p. 261).

Por ello, la familia es una pequeña sociedad con recursos a veces inexplorados, que pueden dar la posibilidad de cambiar ciertas relaciones ofreciendo a sus miembros otras posiciones y, con ellas, nuevas y diferentes opciones de acción; según esto, lo primero que se debe hacer como especialistas en familia, es entender y comprender el problema en términos amplios e interpretarlo; esto se logra a través de explorar y conectar con hechos, secuencias y conductas, las diferentes narrativas de los integrantes de la familia, conocer sus consecuencias y observar la influencia recíproca de los múltiples contextos en los que el niño vive; además, sensibilizar y orientar a la familia en temas desconocidos para ellos, con el fin de que puedan desarrollar un trabajo en conjunto con los intervencionistas, el cual se vea evidenciado en los cambios positivos del niño y la dinámica familiar con los adecuados procesos de crianza.

Pertinencia del trabajo interdisciplinar

Esta categoría surge como respuesta al segundo objetivo; en esta parte, la trabajadora social realizó una intervención con el sistema familiar, identificando necesidades específicas respecto a la condición del niño. Cabe mencionar que, dentro de los aspectos identificados, se evidenció la necesidad de valoración e intervención desde el área de la neuropsicología para aspectos mentales y cognitivos del niño, mientras paralelo a esto, desde trabajo social se abordaba la parte educativa y relacional de la familia.

Se puede decir entonces que en el rol como profesional del Trabajo Social también está el tener la capacidad de desarrollar abordajes de manera interdisciplinar, puesto que se requiere hacer un trabajo en equipo; es decir, abordar el problema o necesidad de manera integral y en conjunto con profesionales de otras áreas, según la urgencia del caso, buscando conseguir así un resultado mucho más completo en cuanto a la solución de la problemática.

Por ende, lo que se busca es el bienestar de los sujetos de estudio; esto es, lograr cumplir con los objetivos previamente propuestos desde un trabajo conjunto; para ello, en el presente caso, se contó con la colaboración de la neuropsicóloga del Observatorio de Familia de Pasto, con quien se pudo, de manera oportuna, realizar un trabajo interdisciplinario.

En este sentido, Carrasco (2012) refiere que “la interdisciplinariedad significa una reorientación, porque integra varias disciplinas que, en una relación simétrica, dinámica e interactiva, conjuga perspectivas de análisis propias de cada una, para enriquecer la mirada del objeto de estudio” (p. 2), de acuerdo con lo cual cabe afirmar que el trabajo interdisciplinario

es un herramienta importante y esencial para el desarrollo en las intervenciones, pues permite ejecutar acciones conjuntas con otros profesionales en un mismo caso y por un mismo objetivo. Es fundamental indicar que mediante este trabajo interdisciplinar se logró identificar las necesidades del niño y la implementación de diferentes estrategias de intervención desde cada área en particular, las cuales respondieron adecuadamente al propósito de la intervención.

Cabe mencionar entonces que el trabajo interdisciplinar que se realizó desde el rol de Trabajo social en cuanto al direccionamiento del niño hacia el área de Neuropsicología fue pertinente; se pudo ver la implementación de estrategias que abordaron el área intrapersonal del niño con Neuropsicología y otras que trabajaron el área social en familia y contexto educativo desde Trabajo social. En este sentido, haciendo referencia al trabajo desarrollado por la practicante de Trabajo social, se refiere que para la sensibilización y adaptación del estudiante se logró un proceso satisfactorio: “En el colegio, la trabajadora social en práctica logró proceso de sensibilización y gestión de tratamiento idóneo para el niño, favoreciendo su proceso de adaptación”.

Igualmente, se observó la facilidad para detectar la dificultad presentada en el niño: se involucró a la familia para el desarrollo de la intervención: “La intervención con Trabajo Social fue muy pertinente, teniendo en cuenta que fueron involucrados contextos como el educativo y el familiar”. En este sentido, se remitió a valoración por Neuropsicología desde el área de Trabajo social, para su respectiva evaluación y estudio. “Se realizó valoración por el área de Neuropsicología; la trabajadora social del Centro de familia apoyó en la orientación de pautas de crianza que permitan mejorar

la dinámica interna familiar”, pues el niño presentaba conductas inadecuadas que era necesario abordar desde el área psicológica, al ser un aspecto intrapersonal, mental y cognitivo.

Bajo este parámetro, la profesional de Trabajo social realizó el debido proceso, direccionando al paciente y la familia al Observatorio de Familia de la Universidad Mariana; el caso lo llevó la profesional de Psicología, pero se trabajó de manera conjunta. Este aspecto es importante ya que la neuropsicóloga corroboró la necesidad del trabajo interdisciplinario y reconoció que la remisión hacia su área fue una decisión y gestión correcta: “La Trabajadora Social en práctica fue quien reconoció las dificultades del niño y se inició gestión de tratamiento especializado con Neuropsicología”.

Asimismo, se vio reflejado el trabajo colectivo que se ejecutó entre las dos profesionales, quienes hicieron seguimiento y acompañamiento para evidenciar mejorías después de la intervención, mediante indagación a los padres sobre el avance del niño en la institución y su conducta. Esto permitió ver reflejada la importancia de trabajar de la mano con otros profesionales. Desde Neuropsicología se concluyó que “la visión interdisciplinar generó una visión amplia de dificultades, recursos y oportunidades para optimizar la intervención”. Es fundamental decir que se obtuvo un abordaje integral, donde se evidenció diferentes puntos de vista profesionales. Es importante que, al momento de trabajar con niños con problemas de trastorno de ansiedad social y adaptación escolar, se considere la necesidad de valoración psicológica o neuropsicológica en primera instancia, dado que este tipo de trastornos es competencia directa de esta área.

Sumado a ello, todo proceso individual requiere de un apoyo psicosocial; así, MINED, un

Ministerio en la Comunidad (s.f.) dice que, apoyo psicosocial “es ayudar emocionalmente a las demás personas en una situación difícil, durante o después de una emergencia o un desastre; es decir, cuando las personas se sienten tristes, con miedo y afligidas” (p. 4), de tal modo que se trabaje los procesos relacionales, con sus círculos primarios como familia y contexto inmediato como el educativo. Según esto, se requiere trabajar de manera conjunta con otras disciplinas y entidades en pro del cumplimiento de objetivos planteados para este tipo de casos, pues el trabajo interdisciplinar es mucho más completo y abarca más, que si se aborda desde una sola área.

Aquí también es necesario mencionar la labor que se podría desarrollar con el especialista en familia, quien tiene conocimiento de mayor profundidad en el área familiar, reconociendo el valor y la importancia del trabajo en equipo con otras disciplinas y ciencias, todo dirigido a brindar una atención oportuna e integral, con el fin de obtener redes de apoyo interdisciplinarias que, en conjunto con las familias, contribuyan al bienestar de los sujetos sociales, la resolución de conflictos y la solución de problemáticas sociales. Este trabajo colaborativo puede llegar a ser enriquecedor, pues siendo integral, se genera nuevos conocimientos de intervención y se puede cumplir con las expectativas de la intervención de la familia; por consiguiente, en este proceso desarrollado se resalta el trabajo de la neuropsicóloga, la practicante de Trabajo social, así como también el esfuerzo y compromiso que realizó la familia del niño para evidenciar avances en el proceso.

Pertinencia de las estrategias implementadas

En esta categoría que da cumplimiento al tercer objetivo específico, se encuentra la

pertinencia de las estrategias implementadas; se evidencia los objetivos iniciales propuestos por las profesionales para tener resultados eficaces en el cumplimiento de las metas y, por ende, conocer la pertinencia de las técnicas implementadas en el proceso de intervención. En cuanto a la familia, se notó avances significativos respecto a los logros, resultado de los cambios comportamentales del niño y los padres, de manera positiva; así mismo, los cambios en la dinámica interna. Esto se alcanzó con las adecuadas estrategias implementadas, el efectivo trabajo interdisciplinar y los cambios favorables obtenidos.

Por otra parte, muchas veces las estrategias que se efectúa no suelen ser favorables, como es el caso del niño que, en primera instancia, fue intervenido por profesionales de la institución, sin embargo, no se logró avances ni cambios en el comportamiento negativo presentado. Para soportar lo mencionado la trabajadora social refiere que “debido a que la intervención institucional no tuvo resultado positivo, desde la institución educativa se hace el enlace con el área de práctica de Trabajo social”, intervención en la se desarrolló estrategias pertinentes que ayudaron al niño y a su familia; el acompañamiento fue una estrategia esencial en este proceso, como refiere esta profesional:

El acompañamiento con el niño se hizo de manera constante, a diario, en la que la trabajadora social tenía que dirigirse hasta la sección primaria para estar al tanto del niño y acompañarlo durante la mañana, ya que su madre o su padre se ausentaban.

Todas las estrategias estaban encaminadas a mejorar la calidad de vida y la dinámica familiar. La neuropsicóloga refiere que se desarrolló un “proceso terapéutico que se movilizó hacia el reconocimiento de estas herramientas y así

mejorar su calidad de vida”. También se trabajó con los padres, puesto que ellos son quienes fomentan las principales estrategias para la mejora de su hijo: “Se hizo un proceso de evaluación de comportamientos con los padres y con ello se dirigió el trabajo de sensibilización, empoderamiento y modelamiento de comportamientos deseados”.

Las propuestas previamente ejecutadas por las dos profesionales que trabajaron de manera conjunta en el caso del niño y su familia, tuvieron unos objetivos claros y acordes entre sí, enmarcados en el cambio positivo de los sujetos de intervención, como lo dice Marciniak (2014): “La implementación de estrategias consiste en convertir los planes en acciones específicas, con el fin de alcanzar el objetivo previsto y evaluar los resultados obtenidos” (p. 2).

En este sentido, la neuropsicóloga refiere que “la intervención familiar se focalizó en recomendaciones, permitiendo el control de los síntomas y el manejo de comportamientos poco deseables en el niño”, recomendaciones que también iban dirigidas a los padres de familia, pues era pertinente “desarrollar tareas pedagógicas en casa de acuerdo a su edad, generar autorregulación y control de sus comportamientos, reconocer cualidades, capacidades y talentos”.

Igualmente, la trabajadora social implementó estrategias con el fin de evitar que el niño se hiciera daño, ya que estaba expuesto a lastimarse por las inadecuadas conductas de agresión que presentaba en el contexto escolar. Para Rubio (2009) “la conducta agresiva puede conceptualizarse como cualquier conducta que pretende herir física o psicológicamente a alguien; es conducta que provoca disgustos, por lo tanto, es censurable” (p. 3), por esta razón la trabajadora social realizaba acompañamientos

al niño en la institución: “con la intervención se evitó que el niño se lastimara por las múltiples veces que quería escapar de la institución, queriéndose lanzar por la reja de la misma”.

Por consiguiente, ella trabajó sensibilización y acompañamiento, con lo cual “se evitaba que se hiciera daño y, haciendo sensibilización con él, ese proceso de acompañamiento se hizo durante un mes, donde me desplazaba hasta su aula de clases para poder realizar la intervención”. Del mismo modo, le hablaba de la importancia de la educación para su desarrollo personal:

Se realizaba sensibilización y concientización con el niño al hablar de la importancia de su permanencia en la institución, aunque ésta no era tan frecuente como se deseaba, debido a compromisos con otros casos asignados; el regreso a la sección primaria era esporádico.

Es importante resaltar que el contexto donde la trabajadora social realizaba su acompañamiento era pertinente, dado que contaba con el espacio y la adecuación para desarrollar los procesos de sensibilización e intervención: “En ocasiones se hacía intervención en la oficina de orientación escolar, donde se dejaba al niño que expresara sus sentimientos y, mientras tanto, el dibujaba para dar mayor confianza a la intervención”. El trabajo conjunto desarrollado con los padres permitió identificar necesidades familiares y abordarlas desde sus propios recursos y un proceso educativo; también la profesional hace acompañamiento para el debido proceso de intervención, pues ellos se ausentaban de la institución.

Aquí se aprecia el trabajo en conjunto de las dos profesionales. Para Fernández (2003, citado por Quintá, s.f.): “Está plenamente aceptado que los enfoques interdisciplinarios permiten acercarse a un mismo fenómeno desde distintos ángulos

y ofrecen una imagen muy completa del objeto abordado, plena de matices procedentes de los distintos métodos utilizados” (p. 103). Desde la intervención por neuropsicología, se aplicó estrategias que ayudaron a mejorar la dinámica familiar con creatividad, para que la intervención no fuera monótona, como ella menciona:

El trabajo lúdico con el niño le permitió visualizar sus roles y los mecanismos para cumplir con las funciones que le correspondían como niño; además, el trabajo fue lúdico para disminuir síntomas de ansiedad y autorregulación de comportamientos; además de esto se utilizó refuerzos positivos.

Respecto a la intervención desarrollada por el área de Neuropsicología, cabe resaltar que, dentro de su método de intervención se maneja unos pasos a seguir, específicos, que brindan información diferente para cada caso, donde casos similares pueden tener un proceso de intervención totalmente diferente; se sigue protocolos de atención, cada intervención es diferente y particular, debido a que cada familia e individuos conservan sus características particulares y necesidades específicas. Existen muchos factores de la personalidad y los contextos que pueden definir u orientar los procesos de intervención. La neuropsicóloga sostiene:

Puede ser que lo que impactó en esta familia no lo haga en otra; es por ello, que se debe hacer un proceso de valoración muy completo y un seguimiento adecuado para evaluar, en este sentido desde neuropsicología. Se asesora a los padres en las conductas que deben tener con sus hijos.

Es importante reconocer que así como cada sujeto de intervención es diferente, también lo es, saber que cada sujeto brinda sus propios recursos, los cuales serán usados para los procesos de mejoramiento: “Cada caso es diferente y cada familia brinda, de acuerdo

con su dinámica, los recursos y oportunidades de mejoramiento”, expresa la neuropsicóloga y resalta que no se trata de solucionar sus problemas, sino, por el contrario, orientar la intervención para que desde sí mismos gestionen sus propios procesos de solución o afrontamiento: “Los recursos de mejoramiento los brinda la misma familia”, por lo cual y, con los resultados positivos evidenciados, se puede afirmar que las estrategias implementadas fueron pertinentes y contribuyeron al proceso de mejoramiento del niño y su familia: “Todas las estrategias fueron favorables”.

Conclusiones

Este proceso de sistematización ofreció elementos significativos que apoyan en la formación y el ejercicio del especialista en familia, puesto que permitió estudiar un abordaje realizado a un niño con problemas de trastorno de ansiedad social y adaptación escolar en la niñez, identificando los aciertos y desafíos que tiene el profesional al momento de intervenir; de igual manera, el desarrollo del trabajo interdisciplinario y las estrategias implementadas fueron acertadas, para dar efectivos y favorables resultados.

El proceso de intervención interdisciplinar fue favorable y efectivo, debido a que permitió evidenciar avances y cambios significativos en el proceso individual del niño, y también en el desarrollo familiar de sus padres. Se fortaleció aspectos relacionales y comportamentales de los individuos, facilitando la implementación de herramientas y estrategias familiares orientadas a llevar adecuados procesos de crianza y convivencia familiar; sin embargo, fruto de este proceso, logró identificarse la oportunidad de mejoría de la intervención respecto a los aspectos emocionales del niño, quien aun después de desarrollado el proceso de

intervención, continúa presentando síntomas de desestabilización emocional.

Después de establecida la efectividad del proceso de intervención desarrollado, donde se determinó la condición actual del menor al interior del hogar y el aula de clases respecto al trastorno de ansiedad social en la niñez y adaptación escolar, se puede decir que dentro de las familias que tienen niños que padecen estos tipos de trastornos, hacer una resignificación de la historia familiar es importante, dado que permite conocer aspectos pasados que muestran el problema y sus consecuencias de una forma más aplicada a la realidad de la familia, desde sus experiencias y significados, lo cual, en contrastación con la teoría, permite definir las necesidades familiares de una manera mucho más acertada, y evidenciar cambios significativos como el expuesto, donde los cambios comportamentales fueron bastante marcados.

Posterior a la intervención, el niño dejó de lado en sus accionares, conductas que lo estaban perjudicando a él y su familia; este cambio en los comportamientos dio paso a afectar de manera positiva la dinámica familiar; se evidenció que las relaciones intrafamiliares se tornaron mucho más acordes al deber ser de la familia, construyendo habilidades comunicacionales que también hicieron posible observar la capacidad de resolver sus conflictos familiares; incluso, se demostró una mejora en el aspecto económico de la familia, debido a que al no ser necesario quedarse con el niño en el aula de clase, los padres de familia lograron estabilizar su aspecto laboral y recuperar la economía de su hogar.

Todo el proceso de mejora de la condición del niño y la familia tuvo su origen desde

el proceso educativo desarrollado por las profesionales que intervinieron en el caso, donde se abordó el trastorno, pero también a la familia. En este sentido, el fuerte trabajo enfocado en las adecuadas pautas de crianza fue verdaderamente significativo, pues les brindó a los padres las herramientas necesarias para el adecuado afrontamiento de su situación y su vida familiar. Cabe resaltar que el trabajo interdisciplinario complementó de manera bilateral el proceso de abordaje, el cual se desarrolló de manera integral y efectiva, donde las estrategias implementadas por las profesionales dieron los resultados esperados y alcanzaron el objetivo de la intervención, el cual era modificar las conductas negativas del niño que estaban afectando la dinámica familiar e institucional.

Fruto de este proceso de sistematización de experiencias, surgió la identificación de una necesidad de mejora, la cual está dirigida al manejo de las emociones del niño; se observó que, pese a que los resultados fueron positivos y satisfactorios, el niño todavía tiene problemas de manejo de sus emociones, los cuales requieren ser investigados y tratados de manera puntual.

Es recomendable que el niño continúe asistiendo a consultas de seguimiento por parte del área de psicología para mantener su evolución en cuanto al proceso de mejora en la condición de ansiedad social; esto a su vez permitirá que se retome el aspecto pendiente identificado: la dificultad en el manejo de sus emociones.

Así mismo, se recomienda una valoración por nutricionista, de tal manera que se pueda descartar o, en caso contrario, identificar cualquier trastorno alimentario y darle su debido tratamiento.

Referencias

- Carrasco, R. (2012). La investigación interdisciplinaria e internacional. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/342884729/La-Investigacion-Interdisciplinaria-e-Internacional-Rosa-Carrasco-Ligarda>
- Expósito, D. y González, J.A. (2017). Sistematización de experiencias como método de investigación. *Gaceta Médica Espirituana*, 19(2), 10-16.
- Gastañaga, J.L. (2004). Trabajo social, familia y escuela. *Cuadernos de Trabajo Social*, 17, 225-271.
- Gómez, O. y Martín, J. (2013). *Cómo fomentar la autonomía y la responsabilidad en nuestros hijos e hijas. Guía para padres y madres*. Madrid, España: Confederación Española de Padres y Madres de Alumnos, CEAPA.
- Gordón, L. (2010). La sistematización de experiencias: un método de investigación. *Revista Científica de Enfermería*, 7(2), 28-33.
- Marciniak, R. (21 de agosto de 2014). Gestión empresarial. [Blog]. *La implementación y seguimiento de la estrategia*. Recuperado de <https://renatamarciniak.wordpress.com/tag/estrategia/>
- Martínez, R. (s.f.). Los estados de conocimiento de la investigación educativa: Su objeto, su método y su epistemología. Recuperado de https://www.academia.edu/24445585/Los_estados_de_conocimiento_de_la_investigaci%C3%B3n_educativa_Su_objeto_su_m%C3%A9todo_y_su_epistemolog%C3%ADa
- Mayan, M.J. (2001). Una introducción a los métodos cualitativos: Módulo de entrenamiento para estudiantes y profesionales. Recuperado de <https://sites.ualberta.ca/~iiqm/pdfs/introduccion.pdf>
- MINED, un Ministerio en la Comunidad. (s.f.). *Guía de Apoyo Psicosocial para Emergencias y Desastres*. Recuperado de https://issuu.com/minednicaragua/docs/guia_de_apoyo_psicosocial
- Quintá, M.C. (s.f.). Estrategias para la formación interdisciplinar en las áreas de Humanidades y Ciencias Sociales y Artes, Arquitectura y Diseño. Recuperado de http://www.innovacesal.org/micrositio_redic_2014/redic_2014_5_interdisc_HyCS_Artes.pdf
- Roa García, A. (2014). *Escuela de Padres: qué es, para qué sirve y cómo ayuda en la educación familiar*. Recuperado de <https://roaeducacion.wordpress.com/2014/08/08/escuela-de-padres-que-es-para-que-sirve-y-como-ayuda-en-la-educacion-familiar/>
- Rubio, F. (2009). Los problemas de comportamiento en los alumno/ass en el ámbito educativo. Recuperado de https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_20/FRANCISCO_RUBIO_JURADO01.pdf
- Santamaría, F.A. (Coord.). (2010). *Diálogos con Jóvenes. Escrituras y lecturas, violencias, sexualidad y rumba*. Manizales, Colombia: Universidad Francisco José de Caldas.

Biumar

Revista



Volver la mirada a los procesos de intervención social en el marco del proceso de restablecimiento de derechos de los niños, niñas y adolescentes en la modalidad de atención de hogar sustituto¹

Otoniel Henao-González
Neidy Natali Álzate-Velásquez

¹ Proyecto de investigación para optar al Título de Especialista en Familia.

Resumen

El presente documento es el resultado de la sistematización de la experiencia realizada a partir de la intervención social que realizó uno de los equipos psicosociales en el marco de los Procesos de Restablecimiento de Derechos de los niños, niñas y adolescentes víctimas de abuso sexual en la modalidad de hogar sustituto en la ciudad de Pasto, rescatando la experiencia de la práctica y propiciando la participación de los profesionales directos de los procesos de intervención, teniendo en cuenta que son ellos los principales promotores del proceso de atención, con el fin de conocer sus experiencias e incentivar su sentido crítico y reflexivo, para que generen conocimientos y propuestas transformadoras en el quehacer de la intervención social.

Palabras clave: sistematización; intervención social; factores de riesgo; abuso sexual; limitaciones.

Looking back at the processes of social intervention in the framework of reestablishing the rights of children and adolescents in the substitute home care modality

This document is the result of the systematization of the experience carried out by one of the psychosocial teams, based on social intervention in the framework of the Processes for the Restoration of Rights of children and adolescents victims of sexual abuse in the modality of substitute home in the city of Pasto, rescuing the experience of the practice and promoting the participation of direct professionals in the intervention processes, taking into account that they are the main promoters of the care process, in order to know their experiences and encourage their critical and reflective sense, so that they generate knowledge and transformative proposals in the work of social intervention.

Keywords: systematization; social intervention; risk factors; sexual abuse; limitations.



Introducción

A partir del proceso de intervención social que realizan los equipos psicosociales en el marco de los procesos de Restablecimiento de Derechos de los niños, niñas y adolescentes (NNA), víctimas de abuso sexual en la modalidad de protección en hogar sustituto, surge el interés por rescatar los aportes y limitaciones presentados en la intervención social, tomando como referencia uno de los casos atendido en el año 2017, en el cual se logró evidenciar las acciones que realizó el equipo psicosocial para el fortalecimiento del sistema familiar, la identificación de los diferentes factores de riesgo que llevaron a propiciar situaciones como el abuso sexual en la adolescente, siendo ésta una de las problemáticas sociales más álgidas en la actualidad. La población vulnerable, en este caso los adolescentes, se encuentran expuestos en mayor medida a la transgresión de sus derechos sexuales y reproductivos, como quiera que la situación de abandono a la que están sometidos por sus padres y familia en general, la hace más frágil y quebrantable.

Por ello, surge el interés por conocer los aportes y limitaciones presentados en el marco del proceso de intervención social de la adolescente en la modalidad hogar sustituto, rescatando los factores de riesgo latentes en el sistema familiar que llevaron a la vulneración de sus derechos sexuales y reproductivos y, así mismo, rescatar el perfil de vulnerabilidad y generatividad de la familia de la adolescente.

La sistematización es un proceso de reflexión, autorreflexión, crítica de la experiencia, intervención, que se da desde las prácticas y para las prácticas académicas educativas y sociales, con el objetivo de construir conocimiento confrontando teoría y práctica para generar posibles transformaciones y así fortalecer

mecanismos de intervención que adquieren un carácter político y de transformación social. La sistematización de esta experiencia vivida en la Fundación Emssanar enmarcada en la relación contrato con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) de la modalidad de hogar sustituto donde se encuentra ubicada la adolescente en proceso de restablecimiento de derechos sexuales y reproductivos, permite recuperar y dar a conocer las experiencias vividas de los participantes vinculados a los procesos de intervención, y tiene como propósito, registrar de manera organizada los procesos vivenciados con la familia y las actuaciones realizadas en el marco del proceso de restablecimiento de derechos; de igual manera, compartir esta experiencia con la academia y las instituciones, en la cual se hace una relación del quehacer profesional con el sustento teórico.

Metodología

La investigación se abordó desde el paradigma de tipo cualitativo, partiendo de las vivencias y experiencias subjetivas de los actores implicados en la práctica profesional, en este caso el equipo psicosocial, que realizó el proceso de intervención social de la adolescente, en la modalidad de protección en hogar sustituto, buscando que la realidad tenga sentido y objetividad para los actores implicados en el quehacer profesional, entender la realidad desde el sentido que le dan los diferentes actores. Según Zúñiga y Gómez (1998, citados por Estrada et al., s.f.) “Este enfoque permite auscultar las miradas particulares de los participantes en las experiencias, sobre lo que colectivamente construyeron desde sus imaginarios y realizaciones concretas” (p. 56), entendiendo la sistematización como un esfuerzo consciente de capturar los significados de la acción y sus efectos, dando lecturas

organizadas de las experiencias, teorización y cuestionamiento contextualizado de la praxis social, más allá de una recolección de datos para una medición de alcances o impactos, siendo un proceso que requiere de un ordenamiento, análisis y construcción de significados a partir de una visión crítica e interpretativa.

Esta sistematización es de tipo agenciada, dado que los investigadores decidieron lo que se debe o no hacer dentro del trabajo de sistematización, buscando darle sentido a la acción de intervención, proponiendo alternativas y, lo más importante, construir conocimiento, transformar, concientizar y mostrar una realidad diferente.

Para recopilar la información se utilizó técnicas cualitativas como la entrevista semiestructurada y la revisión documental, que permitieron sustentar el trabajo de sistematización y realizar un diseño de investigación organizada y coherente que aportó a la labor investigativa, y que dieron razón de la visión y percepción de los actores sociales de base participantes del proceso.

La ruta metodológica que guió el proceso de sistematización de manera organizada y coherente, transitó por seis fases:

1. **La propuesta de sistematización.** En esta etapa se realizó una presentación detallada de la experiencia a sistematizar, justificando a partir del interés y de la motivación para generar conocimiento a partir de la práctica profesional de la intervención social en el marco de los procesos de Restablecimiento de Derechos.
2. **Instrumentos de recolección de información.** En este momento se fijó los instrumentos de recolección de la información, partiendo que el tipo de investigación era cualitativa, y que estos permitieran rescatar la realidad de la experiencia a sistematizar.
3. **Aplicación de los instrumentos de investigación.** Aquí se dio inicio a la instrumentalización de las técnicas de investigación -revisión documental y entrevista-, que permitieron recopilar experiencias significativas y reveladoras del proceso de intervención, reconstruir y registrar ordenadamente lo que iba sucediendo en el proceso de intervención psicosocial.
4. **Análisis de los resultados.** Se realizó el vaciado de la información recolectada de la aplicación de los instrumentos, la construcción de proposiciones e identificación de las categorías de cada uno de los tres objetivos trazados, dando como resultado, a partir de la triangulación, unas categorías emergentes.
5. **Interpretación de los resultados.** Se expuso los resultados y aprendizajes obtenidos del proceso de sistematización a partir de la experiencia realizada desde la práctica profesional efectuada en el marco de los Procesos de Restablecimiento de Derechos de NNA en medida de protección de hogar sustituto.
6. **Presentación del artículo de investigación,** siendo el resultado final del proceso de sistematización, en el cual se expone los resultados obtenidos de la investigación realizada.

Presentación de los resultados

Desde la intervención social que realizan los equipos psicosociales en el marco del proceso de Restablecimiento de Derechos de NNA en la modalidad de hogar sustituto, en el caso que nos ocupa, desde la aplicación de los instrumentos de recolección de información se logró encontrar que los factores de riesgo latentes en el sistema familiar de la adolescente que propiciaron la vulneración de sus derechos sexuales y reproductivos, fueron: el rol negligente que cumple la familia como principal sistema protector, la ausencia de red vincular, una dinámica familiar difusa, presencia de maltrato infantil, patrones culturales sobre el manejo de la sexualidad en adolescentes que llevan a la presencia de embarazos no deseados, situación que legitima la problemática inmersa, además de condiciones socioeconómicas precarias, donde la pobreza es una realidad del diario vivir de la familia, generando que su perfil de vulnerabilidad oscile entre problemáticas sociales como trabajo infantil, prostitución en adolescentes, dinámica familiar tóxica, vulneración de los derechos sexuales y reproductivos, entre otras.

El panorama descrito, llevó a que el equipo psicosocial del operador realizara una serie de acciones de intervención social en el marco del proceso de atención de la adolescente de la modalidad, partiendo de la identificación del caso, valoraciones iniciales e informes del plan de atención integral, donde cada una de las acciones de intervención estaban reguladas por los lineamientos técnicos de la modalidad. A continuación, se presenta la discusión de resultados, a partir de la contratación de los mismos con el marco teórico que permite dar sentido a la realidad y el aporte reflexivo y crítico de los investigadores que llevaron a cabo la sistematización.

Discusión de los resultados

El análisis e interpretación se realizó con base en los significativos testimonios de los actores participantes de la sistematización, contrastados con el marco teórico que permitió una comprensión de los hallazgos encontrados en el marco de la investigación.

Factores de riesgo que llevan a la vulneración de los derechos sexuales y reproductivos

A partir de lo establecido por el ICBF (2010) en el lineamiento técnico administrativo para el restablecimiento de derechos de NNA víctimas de violencia sexual “los factores de riesgo son aquellas situaciones que aumentan la probabilidad de la vulneración de los derechos sexuales y reproductivos” (p. 11), evidenciando que uno de los factores de riesgo que más incidió en el caso en mención, se da a partir del rol que cumple la familia como primera instancia protectora. Según lo establecido por la Ley 1098 en el Código de la infancia y la adolescencia, la familia es la principal responsable de garantizar la protección de sus integrantes; sin embargo, en este caso se puede ver reflejado que la familia de la adolescente fue la generadora de los factores de riesgo que llevaron a la vulneración de sus derechos sexuales y reproductivos.

Se logró plantear que la adolescente, desde su primera infancia, no contó con referentes y vínculos parento-filiales que garantizaran una relación para la generación de valores y normas para un soporte emocional y psicológico que le permitiera construir un proyecto de vida, y, por el contrario, se le negó el derecho que tenía de crecer en el seno de una familia, bajo un subsistema parental que hiciera cumplir sus funciones protectoras.

Al reconocer a la familia como primer escenario de protección de los seres humanos contra

los factores de riesgo que puedan vulnerar su desarrollo integral, se puede ver reflejado que la familia de la adolescente no logró cumplir con esta responsabilidad, delegándola a un tercero, en este caso al Estado, entidad que debió intervenir, a través del ICBF, para proteger y mitigar los factores de riesgo que propiciaban la vulneración de sus derechos y garantizar el goce integral de los mismos. Según estudios del Mapa Mundial de la Familia (Mera, 2015) “El 55 % de los niños en Colombia viven con adultos diferentes a sus padres, haciéndolos vulnerables a la violencia, hacinamiento y abusos” (párr. 2).

La protección de los derechos de los NNA está reglamentada en la Constitución Política de Colombia (1991):

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 44).

Y en el Código de Infancia de Adolescencia reglamentado por la Ley 1098 de 2006, en la cual se estable las disposiciones legales para

la garantía de los derechos de los NNA y determina:

Artículo 18. Derecho a la integridad personal. Los niños, las niñas y los adolescentes tienen derecho a ser protegidos contra todas las acciones o conductas que causen muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico. En especial, tienen derecho a la protección contra el maltrato y los abusos de toda índole por parte de sus padres, de sus representantes legales, de las personas responsables de su cuidado y de los miembros de su grupo familiar, escolar y comunitario. (p. 7).

La presente investigación es el reflejo de la realidad de muchos NNA que pertenecen a sistemas familiares con dinámica familiar desligada y se ven enfrentados a la vulneración de sus derechos, lo cual afecta su integridad personal. Según Minuchin (1974), las dinámicas familiares desligadas “son aquellas que tienen los límites rígidos, que existen cuando la comunicación entre subsistemas es difícil y no se lleva a cabo las funciones protectoras de la familia” (p. 33), siendo evidente que las necesidades de sus miembros, como las materiales, educativas, formativas, afectivas, no son suplidas, y tampoco han contado con una vinculación filial garante en sus ciclos vitales, conllevando que la adolescente no tuviera un referente afectivo sólido que orientara su crecimiento integral, sino que generó problemáticas sociales como el embarazo a temprana edad, con ausencia de figura paterna que asuma su responsabilidad frente al cuidado del nuevo miembro de la familia.

Se resalta que el sujeto de la presente investigación se encuentra en la etapa de la adolescencia, la cual, según Profamilia (s.f.), es una etapa de la vida que empieza con la pubertad, donde hay presencia de cambios físicos y psicológicos, que



terminan cuando éstos se estabilizan, alrededor de los 19 años. Sumado a esto, la etapa de la adolescencia trae consigo la definición de la identidad, que se hace específicamente aguda en este estadio, como resultado de varios factores, entre ellos el fenómeno del rápido cambio biológico y social.

Ainsworth (2003, citada por Molero, Sospedro, Sabater y Plá, 2011) sostiene que el adolescente se ve obligado a tomar decisiones importantes en casi todas las áreas de su vida, para lo cual se expone a una crisis, en la que requiere tener nexos afectivos sólidos que le ayuden a resolver sus confusiones. En el presente caso, las carencias y ausencia de vínculos familiares seguros en esta etapa del ciclo vital de la adolescente, generaron en ella un aumento de los riesgos que la exponían a situaciones de peligro que propiciaron la vulneración de sus derechos sexuales y reproductivos, llevándola a un embarazo no deseado, dado que ésta, según lo evidenciado en el marco de la investigación, era inducida por su madre biológica a ejercer la prostitución a cambio de ingresos económicos, violando su derecho de vivir una sexualidad libre y responsable, que incluye habilidades para rechazar relaciones sexuales que no deseaba tener, así como el uso de métodos anticonceptivos para la prevención de embarazo y de infecciones de transmisión sexual.

El embarazo en adolescentes es una realidad que vive el país desde hace décadas, observando que en la actualidad es catalogado como una problemática social, a la cual diferentes instituciones privadas y públicas realizan acciones para mitigar desde la educación sexual, partiendo de los derechos sexuales y reproductivos reglamentados por el Estado colombiano a partir de la Política Nacional de Salud Sexual y Reproductiva (Ministerio de la

Protección Social, 2003), y la Norma Técnica para la detección temprana de las alteraciones del desarrollo del joven de 10 a 29 años (Ministerio de Salud, s.f.).

Entre los años 2003 y 2013, el número de niños nacidos de mujeres entre 15 y 19 años fue de 154.707; de niñas entre 10 y 14 años fue, en promedio, de 6.292 cada año. Los departamentos con mayor fecundidad adolescente son Antioquia, Valle del Cauca y Bogotá. Para el año 2015, según la Encuesta Nacional de Demografía y Salud (ENDS) realizada por el Ministerio de Salud y Profamilia (2015), el embarazo en adolescentes había tenido una reducción, pasando de 19,5 % al 17,4 %, reflejando que la problemática es cinco veces más alta en los sectores más pobres de la sociedad colombiana.

En la actualidad, muchas de las familias colombianas de los sectores deprimidos de las ciudades son las portadoras de este tipo de problemáticas sociales y las generadoras de los factores de riesgo que amenazan la integridad de sus miembros, quienes se ven enfrentados a la acumulación de circunstancias adversas que posibilitan el origen de dichas situaciones de riesgo.

Entre las problemáticas más recurrentes en familias desligadas como la estudiada, está la vulneración al derecho a la educación, a la salud, el abuso sexual, la violencia intrafamiliar, los bajos ingresos económicos, las precarias condiciones habitacionales, el embarazo en adolescentes, entre muchos otros, en los que se acumulan las condiciones de vulnerabilidad y menor resistencia a los riesgos, siendo afectados los más desprotegidos.

La miseria es un factor de riesgo importante para este tipo de patologías, porque la falta de medios y



de competencias sociales reconocidas, hace más fácil la aparición de comportamientos problemáticos, más difícil una reacción eficaz ante ellos y bastante frecuente la actitud sustitutiva de los profesionales. (Rodríguez, 2003, p. 93).

La situación socioeconómica de la familia es limitada, dada la baja capacidad que tienen sus miembros para acceder a recursos básicos como salud, educación, vivienda, servicios públicos, empleo, entre otros, que generaron que sobrevivan en condiciones precarias de pobreza y miseria, restringiendo la satisfacción de sus necesidades básicas. El domicilio de la familia no reúne las condiciones habitacionales necesarias que garanticen un ambiente sano para la adolescente, situación que se suma a un conjunto de problemas relacionados con ingresos insuficientes para acceder a una vivienda digna, traducidos en la carencia de servicios básicos, hacinamiento y mínimas condiciones de higiene.

En la actualidad, muchas familias colombianas viven con menos de un salario mínimo, de acuerdo con información del Departamento Administrativo de Estadística (DANE, citado por Moreno, 2017); para el año 2017, en Colombia, 12.883.000 personas se encontraban en situación de pobreza monetaria, lo cual refleja su precaria situación económica para suplir las necesidades básicas y “muestra cómo de cada 10 hogares consultados, 3,2 no tuvieron el dinero suficiente para cubrir esas necesidades el año pasado, cuando en el 2015 ese problema solo cobijaba a 2,3 familias colombianas” (párr. 3).

Por tanto, a partir de lo establecido hasta el momento, la familia de la adolescente presenta diversas problemáticas en su dinámica familiar, que constituyen factor de riesgo, destacadas desde un papel ‘expulsor del hogar’, teniendo características de una familia multiproblemática.

Este tipo de familia no logró cumplir con ser el escenario de desarrollo con el que debe contar el ser humano durante todo su ciclo vital, toda vez que, desde el mismo nacimiento, al individuo le deben ser satisfechas sus necesidades de tipo básico, como son el alimento, la protección contra el frío, calor u otros peligros que pongan en riesgo su vida o integridad física, aspectos que garantizan su supervivencia. Igual de importantes a las necesidades de tipo básico, la familia debe garantizar necesidades de tipo afectivo que el niño o niña desde su mismo nacimiento requiere le sean satisfechas para poder así garantizar un efectivo desarrollo psicológico en los diferentes ciclos de su vida: infancia, adolescencia y adultez.

En este tipo de familias multiproblemáticas es prevalente la falta de definición de los espacios, especialmente los parentales, lo cual impide la construcción y el desarrollo de la identidad; no hay claridad en el liderazgo y en la definición de roles, hay una escasa o nula delimitación de los sistemas y de las “relaciones, con deslizamientos posibles, aunque no frecuentes, hacia promiscuidades incestuosas. Por tanto, la estructuración espacial y temporal de la experiencia cotidiana tiene aspectos caóticos, porque también las comidas cuando las hay, no tienen horario predefinido” (Rodríguez, 2003, p. 93); como consecuencia, hay “inestabilidad psicosocial de los individuos en los subsistemas, debido a una inconstancia en la organización estructural y donde un elevado número de miembros presentan o denuncian problemas” (p. 92).

En la historia de vida de la adolescente se observa que proviene de un sistema familiar desestructurado, constituido a nivel monoparental por línea materna, caracterizado por elementos estructurales y dinámicos,

subsistemas disfuncionales y desadaptativos, con ausencia del rol parental, en ejercicio de autoridad coercitiva y maltratante, violencia física y psicológica de la progenitora. Igualmente, factores de riesgo relacionados con inducción a la prostitución por parte de la madre, cuyo vínculo afectivo referencial es distante; los límites son rígidos, hay un nivel de cohesión bajo, pobre sentido de pertenencia, jerarquía con manejo autocrático, vínculos afectivos difusos con irregular asunción de roles y déficit en el proceso de acompañamiento en dimensiones de desarrollo, con un funcionamiento familiar que no se muestra capaz de realizar y cumplir de manera satisfactoria con los deberes de protección y cuidado de sus miembros.

Factores de vulnerabilidad y generatividad de la familia

Desde el proceso de sistematización, se rescata el perfil de vulnerabilidad y generatividad de la familia de la adolescente, el cual fue construido a partir de la información recopilada en el marco de la investigación, desde el uso de la herramienta de registro de información autorizado por el ICBF (s.f.) para evaluar los factores de vulnerabilidad y generatividad de las familias, que conduce a una comprensión compleja de los múltiples factores que la afectan y permite contar con una visión compleja que da cuenta de los recursos y fortalezas disponibles y aquellos que se requiera fortalecer.

A partir de la información recopilada a través de esta herramienta se logró identificar que la familia de la adolescente presenta diversos factores de vulnerabilidad que no permiten la garantía de los derechos de sus miembros y, en especial, de la adolescente, llevando a la generación de factores de riesgo que propician la vulneración de sus derechos sexuales y

reproductivos. A continuación, se relaciona los parámetros evaluados en el perfil de vulnerabilidad y generatividad de la familia de la adolescente:

- **Red vincular:** se evidencia que las relaciones vinculares al interior del sistema familiar son mínimas, generando situación de riesgo (Factor de alto riesgo de disolución o de conflicto), al contrario de la relación que se tiene con entidades que favorecen el apoyo interinstitucional para mitigar los factores de vulneración presentes en el sistema familiar, teniendo relaciones cercanas (Principal factor de generatividad).
- **Filiación:** se identifica que las relaciones de protección entre los miembros de la familia son el principal factor de vulneración, dado que no hay relaciones filiales sanas y constructivas, las cuales parten de la necesidad de supervivencia y dependencia económica (Factor de alto riesgo de disolución o de conflicto-Factor de riesgo moderado).
- **Sociocultural:** el modelo cultural y tradicional de reconocer a la familia en el contexto social de procedencia de la adolescente, a partir de su forma de organizarse y establecer patrones de crianza, lleva a que se generalice y legitime los factores de vulneración presentes en el sistema familia de la adolescente (Incipiente factor de generatividad).
- **Vulnerabilidad social:** la limitada capacidad que tiene la familia para acceder a recursos básicos como salud, educación, vivienda, servicios públicos, empleo, entre otros, ha llevado a que la familia sobreviva en condiciones

precarias de pobreza y miseria, y limita que los miembros de la familia gocen de la satisfacción de las necesidades básicas (Factor de riesgo moderado).

- **Históricos y evolutivos:** se logró evidenciar, a partir del proceso de sistematización, que la familia en su ciclo vital ha estado marcada por situaciones de riesgo y de negligencia frente al cuidado y protección de sus miembros (Factor de alto riesgo de disolución o de conflicto- Factor de riesgo moderado).
- **Jurídico:** no se reporta ningún integrante de la familia vinculado a procesos judiciales (Incipiente factor de generatividad).
- **Dinámica relacional:** las relaciones entre los integrantes del sistema familiar son distantes y conflictivas, con sistemas de normas abiertas y modelos de autoridad violentos (Factor de alto riesgo de disolución o de conflicto - Factor de riesgo moderado).
- **Reglas y normas de la familia:** el sistema de normas al interior de la familia es confuso y caótico (Incipiente factor de generatividad).

Así mismo, se logró reconocer que la familia de la adolescente se caracteriza por tener una dinámica multiproblemática, en la que emergen diferentes factores de vulneración que llevan a que sus miembros se hallen en situaciones permanentes de riesgo, con limitaciones familiares e individuales para enfrentar situaciones que amenazan la supervivencia y la estabilidad familiar. Estas amenazas pueden venir de cualquier parámetro interno o externo de la vida familiar, con un recorrido paralelo

de las amenazas y las limitaciones del entorno, viéndose esto reflejado en la realidad familiar de la adolescente, dado que las situaciones de amenaza que hacen parte de la familia son reflejadas desde las relaciones de supervivencia que establecen sus miembros al interior del sistema familiar, como las que estos tienen con la realidad social de la que hace parte la familia, las cuales han influenciado para que no logren establecer patrones de supervivencia para afrontar los factores de riesgo que amenazan la existencia del sistema.

Uno de los factores de vulneración presente en el sistema familiar estudiado se da a la luz del maltrato. En un estudio realizado por las Naciones Unidas, CEPAL y UNICEF (2009), se resalta:

Se entiende como violencia “el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones” (OPS, 2003). En la misma dirección, se define maltrato infantil como “las acciones u omisiones con la intención de hacer un daño inmediato a la persona agredida. La persona agresora concibe el daño como el fin principal de su agresión. Crea un síndrome en la víctima que sobrevive, conocido como síndrome del maltrato infantil. Se conocen tres formas principales de maltrato infantil: físico, emocional o psicológico y por negligencia o abandono. Esas formas de maltrato producen lesiones físicas y emocionales indelebles, muerte o cualquier daño severo” (Secretaría Regional para América Latina del Estudio de Violencia contra Niños, Niñas y Adolescentes, 2006). (p. 4).

A partir de esto se refleja que la adolescente fue víctima de maltrato infantil generado por sus figuras protectoras, en este caso su madre

biológica, quien propició escenarios de riesgo que la expusieron a explotación sexual a cambio de ingresos económicos para el sustento de la familia; sus hermanos también se dedicaban a la venta informal de ‘chicles’, a cambio de unas pocas monedas para el sustento diario.

Esta situación de maltrato se reflejaba en la negligencia por parte de los cuidadores principales hacia la adolescente y sus hermanos menores, quienes no contaban con la vinculación al espacio escolar, vulnerando el derecho a la educación; tampoco tenían asistencia a controles médicos de rutina y a una alimentación básica, que llevaran a la generación de entornos protectores; por tanto, se determina que el maltrato infantil es producto de la interacción de diferentes factores de riesgo y desequilibrio inscriptos en los contextos individuales, familiares, sociales y culturales, que provocan graves consecuencias para el desarrollo y la vida de los NNA.

Todo lo anterior generó la vulneración de los derechos sexuales y reproductivos de la adolescente, al ser expuesta a la explotación sexual por parte de su progenitora a partir de la modalidad de la prostitución en sectores comerciales de la ciudad de Buenaventura, con el fin de generar el sustento económico. El ámbito familiar se caracterizaba por situaciones de maltrato, abandono, relaciones hostiles y ausencia del rol parental, que propiciaban y facilitaban dichas situaciones de riesgo. Según el Lineamiento Técnico del ICBF (2010) “los niños, niñas y adolescentes explotados sexualmente tienen secuelas de por vida, que van desde la depresión y el estrés hasta intentos de suicidio y desórdenes de personalidad” (p. 4). La condición psicológica de la adolescente se caracterizaba por niveles de angustia, ansiedad, autoestima disminuida, desconfianza,

retramiento, déficit en sus habilidades sociales, introversión, tristeza, llanto fácil, vergüenza, pobre reconocimiento, comprensión y expresión de sus emociones y sentimientos, limitado aprendizaje e interiorización, siendo necesario que en el marco del proceso de atención en la modalidad de hogar sustituto, fuera vinculada a un proceso psicoterapéutico para afrontar las secuelas de la explotación sexual a la cual fue expuesta desde temprana edad.

En Colombia, a diario los NNA se ven enfrentados a situaciones como el abuso sexual, considerado por el ICBF (s.f.) “como la utilización de un niño o niña en una actividad sexual que no comprende, para la cual no está en capacidad de dar su consentimiento, o no está preparado evolutivamente” (p. 5); por ello se requiere que, desde el Estado, se garantice y se restablezca los derechos a los NNA víctimas de dicha vulneración, la cual es reconocida como una forma maltrato. La Ley 1098 de noviembre de 2006, del Código de Infancia y Adolescencia, establece:

Los niños, las niñas y los adolescentes tienen derecho a ser protegidos contra toda forma de perjuicio, castigo, humillación o abuso físico o psicológico, descuido, omisión o trato negligente, malos tratos o explotación sexual, incluidos los actos sexuales abusivos y la violación y, en general, toda forma de violencia o agresión sobre el niño, la niña o el adolescente por parte de sus padres, representantes legales o cualquier otra persona. (Artículo 18).

Según datos del ICBF (2018) “niños y adolescentes son víctimas del 85 % de los casos de violencia sexual” (p. 1); hubo, por departamentos, los siguientes casos de abuso sexual contra NNA de Colombia:

Es así como, la medida de protección que toma la autoridad administrativa en hogar sustituto, llevó a que la adolescente fuera parte de espacios protectores como resignificación de experiencias reveladoras, donde logró superar los factores de inobservancia, amenaza o vulneración de sus derechos sexuales y reproductivos. Según lo identificado en el marco de la sistematización, ella logró un proceso de adaptación favorable a la unidad aplicativa, estableciendo vínculos cercanos con todos los miembros de la familia, teniendo patrones de interacción adaptativo, siendo su principal referente afectivo y de protección, la madre sustituta, pues era ésta quien realizaba el acompañamiento integral en dimensiones de desarrollo, modalidad que se encuentra legislada en la Ley 1098 de noviembre de 2006:

Es una medida de protección provisional que toma la autoridad competente y consiste en la ubicación del niño, niña o adolescente en una familia que se compromete a brindarle el cuidado y atención necesarios en sustitución de la familia de origen. (Artículo 59).

Por tanto, en la medida de protección en hogar sustituto, se adelantó el proceso de atención de la adolescente, el cual tuvo como objetivo principal, el restablecimiento integral de los derechos que fueron vulnerados por parte de su sistema familiar, buscando la mitigación de los mismos a partir del proceso de intervención familiar y reconociendo que:

La magnitud de la vulnerabilidad es igual a la articulación entre los riesgos a los que está expuesta una familia y su capacidad para apropiarse de los recursos que disponen, que pueden crear o a los cuales pueden acceder para afrontar los riesgos. (ICBF y Organización Internacional para las Migraciones, 2008, p. 35).

Proceso de atención orientado al restablecimiento de los derechos sexuales y reproductivos

A partir del ingreso de la adolescente a la modalidad de protección en hogar sustituto, los procesos de intervención estuvieron orientados desde el enfoque de derecho, enfoque diferencial y enfoque sistémico para, a su vez, orientar las acciones a seguir y, dependiendo de la particularidad de cada proceso de Restablecimiento de derechos, reunir esfuerzos para favorecer un adecuado proceso de atención en la modalidad de hogar sustituto. En este sentido, se inició el proceso de atención a partir del enfoque de derechos, identificando cuáles fueron vulnerados o inobservados; paralelo a ello se determina el enfoque diferencial que orienta la prestación del servicio, teniendo en cuenta la pertenencia étnica, de género y cultural a la cual pertenecen los NNA en medida de protección en hogar sustituto y, finalmente, el enfoque sistémico que, en su marco esclarece la corresponsabilidad de los actores internos y externos que influyen en el Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derecho.

Para el caso estudiado se logró determinar que la adolescente ingresó a la medida de protección por la vulneración a sus derechos sexuales y reproductivos, que no contaba con referentes de protección, perteneciente a población afro de la costa Pacífica, con diagnóstico médico de déficit cognitivo leve, particularidades que fueron identificadas en las valoraciones psicosociales iniciales realizadas en el marco del proceso, para poder garantizar y restablecer sus derechos sexuales y reproductivos desde un enfoque diferencial que adelanta procesos de intervención psicosocial, reconociendo que

cada NNA pertenece a grupos poblaciones particulares con características étnicas, culturales, de género, sexo, orientación sexual, discapacidad y de ciclo vital, que llevan a que sean más vulnerables a las situaciones de riesgo que generan el quebrantamiento de sus derechos sexuales y reproductivos, requiriendo de un proceso de intervención que se ajuste a sus necesidades y particularidades, rescatando las condiciones que generaron la discriminación, amenaza, inobservancia de sus derechos, “implicando que se adelante acciones de acuerdo a las características y necesidades específicas del sujeto de derechos, buscando lograr la equidad en el derecho a la diferencia” (ICBF, 2017, p. 29).

Se partió del Plan de Atención Integral, el cual se hizo efectivo al momento del ingreso de la adolescente a la modalidad de hogar sustituto, teniendo en cuenta las fases de atención completadas en el Lineamiento Técnico del Modelo para la Atención de los NNA con derechos inobservados, amenazados o vulnerados (ICBF, 2017), en el que se determina las fases del proceso de atención y los periodos asignados para la realización de las diferentes actividades. Se registra de forma detallada, sistemática y organizada el grupo de acciones en el proceso de intervención para la mitigación de los factores de vulneración, dejando la salvedad que cada proceso de atención, a pesar de ser desarrollado a partir de las mismas fases (acogida y egreso), requiere orientaciones, procesos de intervención y acompañamiento particulares en cada una, partiendo de las particularidades de cada NNA y su familia o red vincular de apoyo.

Se rescata que el fin último del proceso de atención en la modalidad de hogar sustituto es el de:

Realizar la intervención que se requiera, mediante la aplicación de técnicas y estrategias orientadas a comprender, reducir o superar problemas, prevenir la ocurrencia de los mismos y/o fortalecer las habilidades, capacidades y destrezas que les posibiliten a los niños, las niñas, los adolescentes, sus familias y/o redes vinculares de apoyo, superar las situaciones de inobservancia, amenaza o vulneración de derechos que generaron el ingreso a la modalidad. (ICBF, 2017, p. 68).

Esta realidad no se ve reflejada en el proceso de atención de la adolescente, dado que, a pesar de que se reporta una serie de acciones orientadas al trabajo psicosocial con la familia, como visitas domiciliarias, entrevistas, entre otros, no se evidencia las acciones realizadas por el equipo psicosocial para empoderar y orientar a la familia o red vincular de apoyo en la mitigación de los factores de vulneración presentes que pudieran dar origen a la reestructuración de la dinámica familiar en beneficio de todos sus integrantes. Posiblemente estos vacíos en el proceso de intervención social se dan a partir de la baja disposición de la familia o red vincular de apoyo para vincularse al Proceso de Restablecimiento de Derechos, su ubicación geográfica que no les permitía tener contacto con el equipo psicosocial para realizar las acciones pertinentes para favorecer espacios familiares protectores, como también la lógica del sistema capitalista donde se refleja que un equipo psicosocial y una defensoría de familia tienen a su cargo más de 400 procesos de Restablecimiento de Derechos de NNA, que llevan a que la carga laboral, la demanda de los mismos y el límite de tiempo que establece la ley de seis meses para realizar procesos de intervención orientados a la mitigación de los factores de riesgo que generan la vulneración de los derechos de los NNA que ingresan a

la modalidad, no permiten que se realice un trabajo de intervención articulado, efectivo y consciente que potencialice las capacidades y habilidades de los sistemas familiares para superar las problemáticas.

Con lo anterior se refleja que en la actualidad, a pesar de que programas como hogares sustitutos logran transformar de manera positiva la vida de los NNA del país, no se consigue realizar procesos significativos que lleven a la superación de las crisis familiares que generan la vulneración de los derechos de sus integrantes, obligando a que estos deban ser retirados de sus sistemas familiares para poder subsistir, propiciando que cada día las familias colombianas se desestructuren más y sus miembros deban asumir acciones individualizadoras para sobrevivir, dado que el sistema familiar ya no logró mantenerlas como un todo, unidas.

Por ello, las acciones estatales y privadas para el fortalecimiento de las familias colombianas deben estar orientadas a mantenerlas unidas como un todo y no buscar separar sus partes, llevando a cabo un acompañamiento permanente y real desde sus necesidades y capacidades, y no asistencialista como se tiene en la realidad, dado que, a pesar de que las leyes y los documentos institucionales que protegen a la familia tienen una teoría integrada para la atención de las familias, en la práctica y en la realidad de la intervención, ésta queda solo en una hoja de papel, pues la realidad del sistema colombiano no permite ir más allá de una atención asistencialista.

Conclusiones

Los sistemas familiares con dinámica familiar disfuncional no logran ser referentes protectores para sus miembros, siendo los principales

generadores de los factores de riesgo que vulneran los derechos de los más débiles: niños, niñas y adolescentes. Por ello, se logró encontrar que los factores de vulneración latentes en el sistema familiar de la adolescente estudiada que llevaron a la vulneración de sus derechos sexuales y reproductivos, se dieron por la ausencia de una red vincular, el maltrato, su sexualidad obligada desde su adolescencia y la pobreza, conllevando que el perfil de vulnerabilidad y generatividad de la familia estuviera marcado por condiciones de conflicto que llevaron a la intervención del Estado para la garantía de sus derechos sexuales y reproductivos a través de medidas de protección del ICBF.

El proceso de atención de la adolescente en la modalidad de hogar sustituto no logró los objetivos esperados a nivel de intervención con la familia biológica y extensa, dado que los factores espaciales y de interés por parte de la familia para vincularse al proceso no fueron favorables e impidieron efectuar acciones de intervención orientadas a mitigar los factores de vulneración que llevaron al ingreso de la adolescente a la modalidad, rescatando que, entre las acciones del equipo psicosocial en el marco del proceso de atención de la adolescente en la modalidad de hogar sustituto, estaban las de la identificación del caso, valoraciones iniciales, intervenciones e informe del plan de atención integral.

Con la sistematización de la experiencia se logró determinar que, a pesar de que diferentes instituciones privadas y públicas se unen para fortalecer el rol que cumple la familia, con procesos de intervención integral y desde una mirada sistemática, dichas acciones no alcanzan los objetivos trazados, dado que son realizadas desde una perspectiva asistencialista y con poco talento humano, que no alcanzan para ejecutar

un trabajo articulado y eficiente debido a la demanda de múltiples problemáticas familiares y el limitado tiempo. Esto se puede ver reflejado en muchos de los procesos de restablecimiento de derechos que son aperturados por negligencia en el cuidado de los NNA, y cómo, al pasar los años, los mismos NNA vuelven a ingresar a estos procesos, por presunto abuso sexual o por responsabilidad penal.

Referencias

- Congreso de la República de Colombia. (2006). Ley 1098 “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
- Constitución Política de Colombia [Constitución]. (1991). Artículo 44 [Título II]. Ed. Legis. Recuperada de <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-44>
- Estrada, V., Torres, L., Carvajal, A., Rodríguez, A., Bermúdez, C., Erazo, D., Gutiérrez, A. y Patiño, L. (s.f.). *Miradas sobre la sistematización de experiencias en Trabajo social*. Cali, Colombia: Universidad del Valle.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). (s.f.). Formato Perfil de Vulnerabilidad – Generatividad FCBP v2. Recuperado de <https://www.icbf.gov.co/el-instituto/sistema-integrado-de-gestion/formato-perfil-de-vulnerabilidad-generatividad-fcbp-v2>
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). (s.f.). Abuso sexual / Violencia sexual. Recuperado de https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/r_cor_cz_sah_presentacion.pdf
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Organización Internacional para las Migraciones. (2008). *Lineamientos Técnicos Para la Inclusión y Atención de Familias*. Bogotá, Colombia. Bogotá, Colombia: Impresol Ediciones Ltda.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). (2010). Lineamiento Técnico para el Programa Especializado de Atención a Niños, Niñas y Adolescentes Víctimas de Violencia Sexual. Recuperado de https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/lm18.p_lineamiento_tecnico_programa_especializado_de_atencion_victimas_de_violencia_sexual_v2.pdf
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). (2015). Concepto 137 de 2015. Recuperado de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/concepto_icbf_0000137_2015.htm
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). (2017). Lineamiento Técnico del modelo para la atención de los niños, las niñas y adolescentes con derechos inobservados, amenazados o vulnerados. Versión 5.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). (2018). Niños y adolescentes son víctimas del 85 % de los casos de violencia sexual. Recuperado de <https://www.icbf.gov.co/noticias/ninas-y-adolescentes-son-victimas-del-85-de-los-casos-de-violencia-sexual>
- Mera, A. (2015). Expertos le explican por qué la familia colombiana está en crisis. Recuperado de <https://www.elpais.com.co/colombia/expertos-le-explican-por-que-la-familia-na-esta-en-crisis.html>

- Ministerio de la Protección Social. (2003). Política Nacional de Salud Sexual y Reproductiva. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/LIBRO%20POLITICA%20SEXUAL%20SEPT%2010.pdf>
- Ministerio de Salud. (s.f.). Norma Técnica para la detección temprana de las alteraciones del desarrollo del joven de 10 a 29 años. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/7Deteccion%20temprana%20alteraciones%20joven.pdf>.
- Ministerio de Salud y Profamilia. (2015). Encuesta Nacional de Demografía y Salud, ENDS. Recuperada de <https://profamilia.org.co/wp-content/uploads/2019/05/ENDS-2015-TOMO-II.pdf>
- Minuchin, S. (1974). *Familias y terapia familiar* (Trad. Víctor Fichman). Barcelona, España: Editorial Gedisa.
- Molero, R., Sospedro, R., Sabater, Y. y Plá, L. (2011). La importancia de las experiencias tempranas de cuidado afectivo y responsable en los menores. *INFAD, Revista de Psicología*, 1(1), 511-520.
- Moreno, A. (2017). Ingresos de las familias colombianas cada día alcanzan para menos. *El Tiempo*. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/economia/finanzas-personales/ingresos-de-las-familias-colombianas-68586>
- Naciones Unidas, CEPAL y UNICEF. (2009). Maltrato infantil: una dolorosa realidad puertas adentro. *Desafíos, Boletín de la Infancia y Adolescencia sobre el avance de los Objetivos de Desarrollo del Milenio*, 9, 1-12.
- Profamilia (s.f.). Adolescencia y Pubertad. Recuperado de <https://profamilia.org.co/aprende/cuerpo-sexualidad/adolescencia-y-pubertad/>
- Rodríguez, M. (2003). La familia multiproblemática y el modelo sistémico. *Revista de Trabajo Social*, 3, 89-115.

Biumar

Revista

Eficacia y eficiencia en los procesos de reclutamiento y selección de personal¹

Ángela Daniela Bolaños-Cerón²

¹ Artículo resultado de la práctica académica desarrollada como apoyo al proceso de reclutamiento y selección de personal en la micro financiera 'Contactar' de la ciudad de Pasto, realizada desde el 08 de agosto de 2019 hasta el 07 de junio de 2020.

² Estudiante de décimo semestre del programa de Psicología de la Universidad Mariana. Correo electrónico angelbolanos@umariana.edu.co, Pasto, Nariño, Colombia.

Resumen

En la medida en que son desarrollados los procesos de reclutamiento y selección de personal, se presenta la tendencia a su complicación, como consecuencia de la preocupación por garantizar un proceso eficiente y eficaz, además de buscar el cumplimiento científico con la mayor objetividad posible. El propósito de este artículo es analizar, desde una perspectiva diferente, la realidad de la empresa en cuanto al proceso y su efectividad, principalmente en momentos críticos que surgen desde el crecimiento organizacional. Para esto, el proceso de práctica formativa llevada a cabo en una empresa micro financiera permitió constatar el ejercicio, encontrando que las condiciones internas y externas influyen en la efectividad del proceso de selección que, a su vez, generan consecuencias para el mismo.

Palabras clave: selección de personal; proceso; eficiencia; eficacia; efectividad.

Effectiveness and efficiency in the recruitment and personnel selection processes

Abstract

As the recruitment and selection processes are developed, the tendency to complicate them is presented as a consequence of the concern to guarantee an efficient and effective process, in addition to seeking scientific compliance with the greatest possible objectivity. The objective of this article is to analyze from a different perspective the reality of the company in terms of the process and its effectiveness, mainly at critical moments that arise from organizational growth. For this, the training practice process carried out in a micro-financial company allowed us to verify the exercise, finding that internal and external conditions influence the effectiveness of the selection process, which in turn generates consequences for it.

Keywords: personnel selection; process; effectiveness; efficiency.

Introducción

El reclutamiento y la selección de personal son, en la actualidad, procesos fundamentales para la consecución de nuevos talentos en todas las organizaciones; de esta manera, los esfuerzos por garantizar el desarrollo de estos procesos muestran la inversión de recursos por parte de las mismas, con la finalidad de generar nuevas estrategias y metodologías para garantizar la eficiencia y eficacia a la hora de captar e incorporar personal idóneo que responda a las necesidades de la organización. Es así cómo, en el afán por cumplir con estos objetivos, se presenta inconsistencias en el desarrollo de los procesos reflejados en consecuencias internas y externas para la organización.

A partir de lo anterior, la construcción de este artículo reflexivo permite evaluar desde otra perspectiva los factores que influyen de manera positiva y negativa en el desarrollo de los procesos y la consecución del objetivo planteado para el mismo, según las necesidades de la organización.

Desde esta perspectiva, para la comprensión del artículo es necesario tener claridad sobre algunos conceptos, para después profundizar y reflexionar sobre el tema. El reclutamiento y la selección de personal:

[...] son dos fases de un mismo proceso: consecución de recursos humanos para la organización. El reclutamiento tiene como objetivos específicos, suministrar materia prima para la selección: los candidatos. El objetivo específico de la selección es escoger y clasificar los candidatos más adecuados para satisfacer las necesidades de la organización. (Chiavenato, 2007, p. 209).

Es decir, el reclutamiento hace alusión a la búsqueda y agrupación de personas interesadas

en participar de un proceso de selección para un cargo específico, en el cual se busca escoger a la persona más idónea, que cumpla con los requerimientos estipulados por la organización o descritos en el perfil de cargo.

Aunado a esto, el proceso de selección adquiere gran relevancia debido a que es un procedimiento secuencial y ordenado en el que se utiliza herramientas y estrategias para la escogencia de un talento, que cumple un objetivo primordial: cubrir los cargos vacantes de la organización.

De esta manera, el proceso de selección para una organización se convierte en una parte fundamental que influye en su crecimiento y/o desarrollo; por tanto, hace parte de la metodología establecida en la empresa para el cumplimiento de sus objetivos o metas. La selección de personal

Hoy en día no es una cuestión baladí, ya que el futuro de cualquier organización pasa por componer una buena estrategia de captación de personal que se anticipe y prevenga cualquier desajuste que pueda necesitar la empresa ya sea para afrontar retos presentes o futuros. (Equipo Vértice, s.f., p. 1).

Como consecuencia, dentro de la gestión del talento humano y los procesos de selección, los seres humanos se convierten en el factor principal de las organizaciones y su rasgo distintivo estratégico frente a otras organizaciones, como lo propone Vallejo (2015)

El éxito en las organizaciones es la calidad de las personas que trabajan en ellas, quienes generan productividad, calidad y competitividad; sin personas, las organizaciones no funcionan. La competitividad de las organizaciones depende de las competencias de las personas, el capital humano de las empresas. (p. 55).

Entonces, el éxito se determinará por el personal con que se cuente, su capacidad de adaptación a los cambios y sus niveles de motivación. Así, la implementación o adecuación del proceso de selección debe estar ligado al cumplimiento de la estrategia organizacional, con el fin de obtener altos niveles de competitividad, eficiencia, eficacia y satisfacción.

Sin embargo, Hernández (2012) presenta una mirada hermenéutica del proceso de selección en torno a la realidad de las empresas; sostiene que algunos problemas en el proceso de selección son desencadenados como consecuencia de las faltas éticas realizadas en su ejecución:

En la mayoría de los casos es todo lo contrario: se busca la falta, la falla, la mentira, la debilidad del candidato; la relación se establece entonces desde la desconfianza, toda vez que pretende fiscalizar dónde está el error, dónde el otro se equivoca, cuál es la patología que esconde. (p. 179).

Por otra parte, el estudio permite identificar y visualizar criterios específicos relacionados con los errores existentes en el desarrollo del proceso de selección y que están arraigados con el no cumplimiento de los objetivos del mismo; así, se concluye que el avance en el proceso debe realizarse con rigurosa verificación y análisis de cumplimiento, dado que éste muestra al cliente externo e interno la primera cara de la organización, además de tener en cuenta que no interfiera en la consecución del talento humano competente.

Cabe resaltar que, si bien las fallas existentes en el proceso de selección generan consecuencias para la organización, éste no debe ser suprimido o limitado, sino reforzado y capacitado para cumplir a cabalidad con sus funciones, dado que las organizaciones progresan a partir del talento que las conforman; es decir, de colaboradores

que han demostrado, a partir de un proceso, ser competentes. Según Zayas (2010)

En la realización del proceso de selección de personal se hace necesario valorar éste de forma integrada, visto como un sistema, concibiéndolo como un conjunto interrelacionado de principios, personas, métodos y etapas, con el objetivo final de proveer a la organización de la fuerza de trabajo idónea en función de alcanzar su misión. (p. 10).

En conclusión, si bien el éxito de una organización se encuentra fuertemente entrelazado con el reclutamiento y selección de personal altamente competente que responda a sus necesidades, en el procedimiento se debe tener en cuenta el crecimiento exponencial de las empresas y las consecuencias que éste trae para el proceso; es decir, no solo para cumplir con el número de personal requerido en el momento crítico, sino también para cumplir con los perfiles requeridos, que brinden estabilidad al proceso.

La constante actualización en la implementación y adaptación de estrategias y metodologías de acuerdo con estudios y propuestas para el mejoramiento del proceso permitirán su fortalecimiento y perfeccionamiento.

Metodología

Al ser un artículo reflexivo, el método utilizado se enfocó en la búsqueda, revisión y análisis de la información obtenida a través de la práctica académica, la revisión bibliográfica y consulta de fuentes de información que permiten relacionar lo analizado en la práctica académica y hacer una comparación con investigaciones que se enfocan en lo mismo, con el fin de generar una reflexión enfocada en resultados, que brinden solidez al presente artículo.

En primera instancia, a través de la experiencia se logra identificar que en el proceso de selección

influye variabilidad de factores para disminuir la eficiencia y eficacia en la ejecución del proceso y de los cuales se presenta inconsistencias y consecuencias internas y externas para el proceso y la organización.

Además, se conceptualiza la información recopilada para realizar un análisis comparativo entre las partes involucradas y lograr la verificación de lo observado.

Reflexión

En este apartado se plasma y describe los objetivos planteados para este artículo; para esto profundizaremos en el quehacer del reclutamiento y la selección, lo que permitirá una mejor comprensión del contenido, adoptando nuevas metodologías y estrategias que son tendencia en la selección de personal.

El reclutamiento y selección de personal son considerados, en la actualidad, como uno de los procesos más importantes en el desarrollo de la estrategia organizacional, debido a que desde amplias perspectivas representa la responsabilidad de incorporación de personal idóneo que responda con las expectativas de la empresa, específicamente del cargo requerido. Es así como este proceso se encuentra en una constante búsqueda de talento que contribuya al alcance del éxito.

Según autores como Vallejo (2015), las organizaciones escogen a las personas que desean tener como colaboradores y éstas, a su vez, escogen a las organizaciones donde quieren trabajar, dar sus esfuerzos y competencias. Se trata de una elección recíproca que depende de innumerables factores y circunstancias. De esta manera, se comprende entonces que no únicamente la empresa que realiza el proceso obtiene beneficios sino también, que las

personas contratadas satisfacen una necesidad. En este sentido, estas necesidades impulsan o motivan a que las personas tanto internas como externas se esfuercen por cumplir a cabalidad con los objetivos organizacionales, haciéndolos propios.

Bajo este lineamiento, Zayas (2010) menciona que la selección debe realizarse en función de la persona, debido a que, para dar cumplimiento a los objetivos, ésta utiliza de forma conjunta sus cualidades, intereses y potencialidades, según su formación, desarrollo y satisfacción; esto, al tiempo, no puede estar desarraigado de la eficiencia y la eficacia en el desarrollo y ejecución de la actividad laboral, ya que el elemento económico es un factor importante en el desarrollo humano.

Chiavenato (2000, citado por Agreda, 2016) propone que el proceso de selección debe ser visto como un proceso de comparación y decisión, debido a que existen dos elementos importantes que se debe considerar: el análisis y especificaciones del cargo y los candidatos que participan en el proceso. Estos dos elementos son catalogados como variables reales que deben ser comparadas antes de la toma de decisiones, puesto que a partir de ellas se toma un número de candidatos con quienes se continuará para aplicar técnicas de selección y, posteriormente, seleccionar la persona más idónea para el cargo.

En la ejecución de la práctica profesional y su desarrollo desde el conocimiento se pudo asumir una postura reflexiva frente al reclutamiento y la selección, desde la ejecución y cumplimiento del proceso hasta los factores que influyen en éste, identificando que estos se ven afectados en mayor medida de acuerdo con los cambios o exigencias extraordinarias que tienen las organizaciones dentro de su

crecimiento, expansión, alcance de objetivos o cumplimiento de sus estrategias.

En la actualidad, los procesos de selección se han fundamentado en dos principios claves para su ejecución: la eficiencia y eficacia, como resultado de las exigencias ambientales que se promueve, para lo cual buscan no solo solventarlas, sino también anticiparse a nuevas eventualidades.

Atalaya Pisco (2001) propone un modelo empresarial denominado ‘Organizaciones ágiles’, que tienen la capacidad de adaptarse a múltiples cambios sin transformar su esencia; esto es, sus valores, filosofía y cultura organizacional. Para esto provee a sus integrantes de herramientas para que puedan florecer; este tipo de organizaciones confía en la inteligencia y competencias de cada uno de sus miembros. En este sentido, la selección de personal se convierte en un reto para quienes la realizan, pues su proceso debe guiarse no solo en encontrar la persona que cumpla con los requerimientos de la vacante, sino también que cuente con las características para dar continuidad con este tipo de ideales.

Por otra parte, las tendencias mundiales y su impacto en las diferentes organizaciones, son consideraciones que se debe tener en cuenta, puesto que también interfieren en el proceso de selección. Además, éste debe atender a las necesidades de un escenario real en el que estén involucradas la política, las leyes y normas vigentes. Cabe resaltar que, si bien la empresa tiene libertad en la ejecución del proceso, es de vital importancia acogerse a lo que sucede en el mundo real.

En este sentido, las organizaciones en su actividad laboral le han apuntado a la valorización del lado humano y desde esta perspectiva, los

procesos también son humanizados, obteniendo en el caso de la selección de personal no solo como objetivo la incorporación de personal competente, sino también el asesoramiento, con el fin de enfatizar el perfil profesional en el requerimiento, la cultura organizacional y la formación de un plan de carrera para complementar el espacio laboral y orientación que, en el proceso, implica que los candidatos están en la posición de elegir y ser elegidos después de haber identificado fortalezas, debilidades, oportunidades y riesgos de la oferta laboral en la cual se presentan. Finalmente, éstas marcan unas responsabilidades específicas del profesional de selección hacia sus clientes.

En este orden de ideas, el proceso de selección se redirecciona, valorándose como “un proceso básico para el establecimiento de vínculos perdurables de mutuo beneficio para el individuo y la empresa, en cuanto a desarrollo personal y organizacional” (Atalaya Pisco, 2001, p. 136).

Desde otra perspectiva y para esta reflexión, se hace necesario retomar el concepto de eficiencia. Según la Real Academia Española (RAE, 2018), significa “Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado” (s.p.). Según Fernández, Ríos y Sánchez (1997, citados por Rojas, Jaimes y Valencia, 2018), es la “expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos” (p. 13); es decir, la eficiencia es la capacidad que tienen las personas para cumplir adecuadamente con una función, observando que el objetivo se debe lograr a un menor costo, además de tenerse en cuenta la óptima utilización de recursos disponibles para el cumplimiento de los mismos.

Asimismo, la eficiencia puede medirse con el fin de determinar el nivel de calidad de los procesos; para esto se compara los objetivos alcanzados con los propuestos inicialmente, considerando los factores de costo y tiempo incurrido en su ejecución. Esta relación se considera como inversa, dado que, entre menor tiempo y costos tenga el proceso, mayor será la evaluación de su eficiencia, que indica un óptimo desempeño. Además, se considera que una alta eficiencia es el resultado de una alta eficacia.

Bajo este entendimiento, en los procesos de reclutamiento y selección, la eficiencia es uno de los pilares fundamentales para su ejecución, teniendo en cuenta que el crecimiento agigantado de las organizaciones presupone un proceso eficiente en donde debe apreciarse todas las perspectivas influyentes en los procesos. Desde el reclutamiento, el profesional debe considerar sus posibilidades para el cumplimiento de las exigencias planteadas, evaluando recursos y tiempo. En este sentido, pensar y planear el reclutamiento requiere un manejo con total asertividad en el que se involucre estrategias que permitan el cumplimiento. De esta manera, poder obtener una respuesta favorable en cuanto al número de participantes, como también en la calidad de sus perfiles, para facilitar la continuidad en el proceso de selección.

Finalmente, para cumplir con el reclutamiento de manera eficiente, el proceso debe contar con personal especializado que cumpla con este rol (reclutador), con el fin de realizar dicho proceso teniendo en cuenta todas las variables involucradas y, principalmente, cumpliendo con la eficiencia que requiere el proceso.

Por otra parte, se pone a consideración que el rol de reclutadores es desarrollado por el mismo profesional de selección que, si bien realiza este

proceso, no garantiza su cumplimiento con eficiencia, observando que, además ejecuta actividades de la selección del personal.

En la eficiencia del proceso de selección también se tiene en cuenta las posibilidades, con el fin de cumplir con las exigencias planteadas, considerando los recursos y el tiempo de inversión, enfocando su asertividad en el manejo de estrategias que permitan dar cumplimiento a los requerimientos y en el que involucre la menor utilización de recursos; es decir, que las herramientas que desee utilizar deben ser desarrolladas de manera ágil para que puedan atender dichas exigencias. Así, el profesional eficiente, desde sus habilidades, seleccionará destrezas y desarrollará el proceso atendiendo al tiempo y recursos estipulados para su ejecución, seleccionando principalmente a la(s) persona(s) idónea(s), que responda(n) al perfil y cultura organizacional en el menor tiempo posible y garantizando que responderá(n) favorablemente en cuanto a su adaptación, para que no exista una rotación.

Desde la experiencia práctica se logra reflexionar sobre los factores que interfieren en el cumplimiento de los procesos con eficiencia; si bien las organizaciones en la actualidad atienden a ese crecimiento, las exigencias que esto implica para los procesos interfieren con el cumplimiento eficiente de los mismos, aunque si se cumple, los profesionales están expuestos a realizar estrategias de ensayo-error que pueden afectar significativamente el proceso; además, la incursión en nuevas estrategias expone a estas personas a crisis evidenciadas en la respuesta al trabajo bajo presión, estrés laboral, retiros, entre otros.

A su vez, cuando hablamos de eficacia, nos remitimos a los conceptos ya mencionados por

la RAE (2018) y por Fernández et al., (citados por Rojas et al., 2018); en otras palabras, al hablar de eficacia nos referimos a la capacidad que tiene un individuo para producir un efecto deseado y hacer bien las cosas que específicamente se ha planteado. Además, es el grado en el cual se logra los objetivos y metas de un plan, cuántos de los resultados esperados se alcanzó, es la comparación entre lo esperado y lo alcanzado. En conclusión, la eficacia consiste en centralizar los esfuerzos de las organizaciones y los procesos que debe llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos.

Desde esta perspectiva, la eficacia también es un factor medible en el cual se observa que los niveles superiores de eficacia corresponden a altos porcentajes de ejecución, lo que incluye mayores esfuerzos y mayores grados de dificultad; estos son difíciles de obtener.

Así, la eficacia también hace parte de los pilares fundamentales de los procesos de reclutamiento y selección; ser eficaz implica la revisión continua de los procesos y su óptima ejecución, lo que genera para la organización, calidad en los procesos y obtención de capital favorable, con el fin de responder a su desarrollo. Tanto para el reclutamiento como para la selección, la eficacia se evidencia cuando los profesionales muestran perspicacia en la ejecución, son detallistas y analíticos frente a la información, obtienen los recursos necesarios y brindan posibilidades. Además, la meta principal es incorporar a la organización, personal competente que cumpla tanto con las expectativas laborales como con las personales, que se adapte a la empresa y que haga propia la cultura y estrategia organizacional.

En definitiva, la eficacia en estos procesos se evidencia en el cumplimiento del paso

a paso, involucrando los aspectos para un buen reclutamiento y proceso de selección; el profesional no solamente busca las herramientas; las adecúa con el fin de que le permitan profundizar y analizar desde una mejor perspectiva el perfil laboral y obtener buenos resultados. Un profesional eficaz propone, facilita, busca, idealiza las herramientas y los procesos en general; cumple a cabalidad con lo planteado y genera satisfacción en los resultados. Cuando estos procesos son eficaces, entonces hablamos de calidad.

Como se ha mostrado, las exigencias internas y externas de las organizaciones han repercutido negativamente en estos procesos; la eficacia en su ejecución también se ha visto afectada debido a que el cumplimiento de esos requerimientos conlleva la omisión de aspectos que, si bien en el momento suelen parecer irrelevantes, a largo plazo pueden tener consecuencias significativas que involucren no solo a estos, sino a otros procesos y a la empresa en general. Es decir, los procesos son omitidos o no son llevados a cabalidad, prescindiendo información, dejando de lado el análisis, observaciones relevantes que influyen en el futuro, dejando consecuencias como: altos niveles de rotación, inconvenientes con adaptación del personal, desarrollo de funciones o desarrollo personal. Además, los profesionales asumirán estas consecuencias con repercusiones negativas en su desarrollo profesional.

Cabe destacar que la literatura refiere el término de 'efectividad' que retomamos desde una perspectiva más amplia, con el fin de complementar la información y que se puede ampliar en futuras experiencias.

La efectividad es el resultado de la suma de la eficacia y eficiencia; esto significa que se alcanza

los resultados planeados de acuerdo con el tiempo y costo asignado; se hace lo correcto y se realiza con mayor exactitud los procesos, sin desperdiciar tiempo y dinero.

Entonces, los procesos son efectivos, en la medida en que se atiendan los criterios de eficacia y eficiencia, teniendo en cuenta que estos cumplen a cabalidad con las descripciones mencionadas; ser efectivos genera múltiples beneficios; por lo tanto, esto se convierte en uno de los objetivos de los procesos organizacionales.

Tal y como lo explica Osca (2006, citado por Rodríguez, Navarrete y Bargsted, 2017), “la efectividad de los procesos de selección adecuadamente desarrollados está bien documentada: entrenamiento efectivo, rendimiento en atención de clientes y mejor funcionamiento financiero en el tiempo” (párr. 11).

Para concluir, la disciplina que presupone la eficacia y eficiencia brinda como resultado, una empresa altamente competitiva y unos procesos que responden a la misma. Por otra parte, es importante resaltar que los procesos de selección han sido reconstruidos con la finalidad de atender dichos requerimientos, sin dejar de lado sus pilares fundamentales (eficiencia y efectividad), que son incluidos dentro del cumplimiento de sus objetivos. Es por esto que, en la actualidad, una de las estrategias más utilizadas y adecuadas para el desempeño es la utilización de la marca personas; es decir, la cultura de la empresa como elemento para atraer los mejores talentos, con el fin de que estos posibles colaboradores idealicen a la organización como el lugar donde siempre querrían trabajar. Esto es fundamental, puesto que, a raíz de la gran demanda de profesionales, aumenta la escasez de talentos en nuevos empleos, convirtiendo a ésta en una estrategia primordial de los procesos.

Además, se tiene en cuenta el valor del empleado, como una estrategia de atracción que le encamina hacia su futuro, donde la empresa se propone como la realizadora de dichos ideales, como consecuencia de trabajar en ella. Romero (2016) expone lo siguiente:

Cada vez más, las empresas trabajan en mejorar su marca empleadora, siendo la propuesta de valor del empleado (PVE) una de las claves a la hora de potenciar la marca. La propuesta de valor del empleado engloba todos aquellos aspectos que una empresa puede ofrecerle al futuro trabajador, por el motivo de trabajar en ella. Los valores y la cultura empresarial son la identidad por la que será reconocido (sic) la marca de la empresa; por ello es de vital importancia para la organización, generar mensajes a través de la propuesta de valor del empleado para posicionar de la mejor manera posible a la empresa para atraer y captar talento. La propuesta de valor del empleado puede consistir en mejorar la carrera profesional del empleado, [brindarle] desarrollo y oportunidades de aprender, tener un entorno de trabajo agradable, ofrecer oportunidades internacionales, prestigio, remuneración competitiva y ofrecer un equilibrio entre la vida profesional y personal. (p. 26).

En consecuencia, los colaboradores se apropian de la empresa y se encargan de difundir la información sobre las ventajas de trabajar en ella, dándole una mayor credibilidad y convirtiéndolos en “embajadores de marca” (Romero, 2016, p. 26).

Del mismo modo, el reclutamiento no solamente se focaliza en la búsqueda de candidatos con filtros determinados a través de plataformas y medios, sino también en generar una comunidad a través de la comunicación continua, conversaciones bidireccionales y establecimiento de relaciones para mejorar la

reputación de la empresa y atraer los talentos necesarios, lo que se verá reflejado en la buena ejecución del proceso de selección.

Así, a través de múltiples estrategias se obtiene resultados favorables en cuanto a la ejecución de los procesos de reclutamiento y selección, con eficiencia y eficacia. Desde la perspectiva reflexiva, las organizaciones han incursionado notablemente en éstas, obteniendo resultados visibles y favorables en los procesos, en los que se involucra no solo el reconocimiento por parte de otras áreas de la organización, sino que también han permitido que la empresa sobresalga a nivel regional y nacional.

La consecución de talentos a partir de estos procesos ha sido efectiva; en consecuencia, estos no solamente han sido reconocidos, sino que se han valorizado, dando relevancia a la gestión del talento humano.

Por esto, también se tiene en cuenta que el profesional reclutador y/o profesional de selección debe estar altamente capacitado para el cumplimiento de las expectativas de estos procesos; debe ser competente y versátil, responsable socialmente y ético a nivel empresarial, con el fin de atender los requerimientos con la mayor eficacia y eficiencia posible; esto garantizará que el nivel de calidad sea alto.

También se debe desarrollar la tarea organizacional desde una perspectiva más humana, en donde se involucre relaciones laborales estratégicas con todos los colaboradores, reconociendo y destacando sus talentos, además de analizar y proveerse de información que le permita ejecutar de una mejor manera sus funciones, para generar una mayor efectividad hacia sus procesos.

Por consiguiente, otro de los factores influyentes en el desarrollo de la eficiencia y la eficacia de

los procesos es la perspectiva ética, humana y profesional. Las personas que realizan los procesos de reclutamiento y selección deberán estar fundamentadas a partir de su desarrollo profesional ético, que les permita ejecutar de manera clara y asertiva el proceso, dado que, si bien desde los códigos no se permite la participación de grados de consanguinidad o afinidad, estos procesos involucran una visión con mayor apertura que les facilitan estar pendientes de todos los aspectos relevantes a la hora de seleccionar un candidato.

Así mismo, los procesos no deben ser opacados por perspectivas moralistas o criterios personales; si bien se indaga, reconoce y analiza algunas características específicas de las personas, éstas no pueden ser tildadas, catalogadas o juzgadas; por el contrario, dicho análisis debe permitir el desarrollo de la persona o candidato, que puede ser interno o externo, a partir de su reconocimiento personal, en el cual ella misma sea capaz de identificarse y valorar ciertas características como talentos, los cuales son buscados para el fortalecimiento de una organización.

Al desarrollar el proceso desde la perspectiva ética, no solo se lo direcciona hacia la eficacia y la eficiencia, sino también a dar otro sentido significativo a su gestión. Lefkowitz y Lowman (2010, citados por Rodríguez et al., 2017) refieren que “la competencia técnica está ligada al desempeño ético, tanto en intenciones como en consecuencias. Entre los principios ético-profesionales y bioéticos, destaca el respeto por las personas, la justicia, la beneficencia y la no maleficencia” (p. 168). Cuando como profesionales se encuentran sesgados frente a comportamientos y actitudes de las personas, el proceso se frena puesto que los candidatos no cumplirán con las expectativas requeridas;

además, esto se verá reflejado en índices de rotación y ausentismo que demostrarán una baja calidad.

Entonces, es relevante considerar que los profesionales, en el desarrollo de su actividad, deberán incluir comportamientos como: considerar los posibles casos de conflictos de intereses y brindar un trato equitativo a todos los candidatos, con el fin de que todos tengan las mismas posibilidades frente al empleo; no tener prejuicios o privilegios en las evaluaciones, desinhibir los procesos de problemas personales, proteger la dignidad, el bienestar físico y psicológico y, finalmente, adaptar, si es necesario, técnicas y procedimientos para personas con discapacidades (Rodríguez et al., 2017).

Así las cosas, los procesos muestran los efectos de las faltas éticas a nivel organizacional, en el aumento de costos por demoras en el proceso, causadas por abandono del proceso por parte de los participantes, o la falta de perfiles aptos para el cargo requerido, bajos ajustes al cargo ocasionados por un candidato mal seleccionado que afecta la imagen corporativa y genera repercusiones legales. Además, por parte de los candidatos se presenta indisposición para la participación en nuevas ofertas, hacen una recomendación negativa de la empresa para estas ofertas, que termina afectando la autoeficacia. Igualmente, los colaboradores mostrarán menor desempeño en cuanto al compromiso y la motivación, menor rendimiento, y promulgarán la desconfianza entre ellos.

Finalmente, cabe resaltar que el papel del profesional, principalmente en la selección de personal, incluye una autonomía en la toma de decisiones, que muestra desde todas las perspectivas su análisis frente al perfil y las necesidades de la empresa; frente a esto, cuando

involucra los conocimientos, experiencia y buenas prácticas, retorna al proceso eficaz y efectivo. Sin embargo, estas acciones pueden verse comprometidas debido a los requerimientos específicos y las exigencias del área de la empresa solicitante del cargo, debido a que la decisión final puede estar sometida, excluyendo los criterios relevantes, sin tener en cuenta las consecuencias negativas del mismo, por lo que el profesional se encontraría inmerso en un dilema ético.

Conclusiones

El reclutamiento y la selección de personal han tomado un papel relevante en la gestión del talento humano y las organizaciones como tales. El éxito empresarial se halla ligado a la consecución de talentos aportadores de este crecimiento; por tanto, estos procesos son muy importantes para la empresa.

Las organizaciones experimentan un auge de crecimiento exponencial que genera mayores exigencias para los procesos, pero para ello deben reestructurar o rediseñarse estos procesos, para cumplir con las expectativas y responder a los pilares de eficacia y eficiencia, dentro de los cuales está la consecución de talento humano competente, que se adapte a los cambios con mayor asertividad y, en consecuencia, genere productividad.

De acuerdo con lo anterior, el reclutamiento de personal es un proceso por medio del cual se realiza la búsqueda, atracción y agrupación de los talentos requeridos para ocupar una vacante, mediante estrategias específicas que permiten la interlocución de medios necesarios para el acercamiento con las personas y, para ello, deben contar con características como la imagen corporativa, beneficios y desarrollo profesional para obtener una mejor atracción.

La selección de personal se encarga de la escogencia de un talento humano competente que responda a los requerimientos del área solicitante y de la organización en general, a través de varios procedimientos que son adecuados según la empresa, y donde se pone a consideración, la comparación y análisis para la toma de decisiones, características básicas del perfil del profesional de selección.

En este sentido, los procesos de reclutamiento y selección de personal son desarrollados bajo los parámetros de eficiencia y eficacia, con el fin de obtener resultados favorables demostrados en el nivel de calidad; para esto, la eficiencia se describe como la capacidad que tienen los sujetos para realizar una función, en comparación con el tiempo y los costos de su ejecución. Por su parte, la eficacia tiene en cuenta el grado en el cual se cumple con los objetivos y metas, respecto a lo planteado inicialmente. Así mismo, se tiene en cuenta la efectividad como resultado de la aplicación de los dos pilares mencionados; es decir, cuando exista eficacia y eficiencia en los procesos, se contará con un nivel alto de efectividad.

El surgimiento de las empresas con relación a su crecimiento, expansión y alcance del éxito, ha sido uno de los factores que impide el cumplimiento de estos procesos a cabalidad y que no se dé una eficacia y eficiencia en su desarrollo; algunos de los errores ocasionados se dan en la omisión de pasos o criterios de los procedimientos, consideraciones éticas relevantes y selección e incorporación de personal no idóneo para el cargo, generando con ello, consecuencias tanto para el proceso, el área y la organización en general, descritas como problemas legales tanto con colaboradores como con externos, insatisfacción laboral, mala imagen organizacional, colaboradores

que no responden a las competencias requeridas, concepción de menor efectividad y desvalorización de los procesos, por mencionar algunos de relevancia.

Por otra parte, las técnicas y estrategias utilizadas son el recurso principal de los procesos y de su cumplimiento con eficacia y eficiencia, en la actualización y búsqueda de actores trascendentales para mantener una organización exitosa. El rol del profesional que ejecuta estos procesos toma un valor relevante para el cumplimiento; por esto, los perfiles profesionales deben atender al trabajo bajo presión, toma de decisiones, recursividad, compromiso ético y profesional, desarrollo humano y competitividad.

Para finalizar, la etapa práctica permitió reconocer el desarrollo y ejecución de los procesos y analizar de manera reflexiva los factores que intervienen en su cumplimiento, principalmente los relacionados con eficacia y eficiencia, que concluyen en la efectividad que una empresa requiere.

Referencias

- Agreda, S. (2016). Nuevos retos en el reclutamiento y selección de personal: perspectivas organizacionales y divergencias éticas. *Boletín Informativo CEI*, 3(1), 66-74.
- Atalaya Pisco, M. (2001). Nuevos enfoques de la selección de personal. *Revista de Investigación en Psicología*. 4(2), 133-144.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (8.ª ed.). México: Editorial McGraw Hill.
- Equipo Vértice. (s.f.). *Selección de Personal*. Málaga, España: Editorial Vértice.
- Hernández, B. (2012). La selección de personal, algunas consideraciones frente a sus prácticas. *Semestre Económico*, 15(31), 173-186.

- Real Academia Española. (RAE). (2018). *Diccionario de la Lengua Española* (23.^a ed.). Recuperado de <https://dle.rae.es/>
- Rodríguez, M., Navarrete, R. y Bargsted, M. (2017). Problemas éticos y consecuencias reconocidas por psicólogos nóveles en reclutamiento y selección de personal. *Psicoperspectivas, Individuo y Sociedad*. 16(3), 164-173.
- Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios* 39(6), 11-25.
- Romero, J. (2016). *Nuevas tendencias en reclutamiento y selección de personal* (Trabajo de Grado). Universitas Miguel Hernández. Recuperado de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3973/1/TFG%20Romero%20Delgado%20Jorge%20Juan.pdf>
- Vallejo, L. (2015). *Gestión del talento humano*. Riobamba, Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Zayas, P. (2010). Los fundamentos teórico metodológicos de la selección de personal. Edición Electrónica Gratuita. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/826/>

Biumar

Revista

Sistematización de la experiencia del equipo interdisciplinario de la Comisaría de Familia del municipio de Bojayá - Chocó, en la aplicación del proceso administrativo de restablecimiento de derechos de una niña de tres años de edad¹

Francis Rentería-Lemos²

Jeremías Moreno-Álvarez³

¹ Artículo resultado de la investigación titulada: *Sistematización de la Experiencia del Equipo Interdisciplinario de la Comisaría de Familia del Municipio de Bojayá – Chocó, en la Aplicación del Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD) de una niña de tres años de edad*, desarrollado en el municipio de Bojayá y la ciudad de Quibdó, en el año 2013.

² Abogado (Universidad Tecnológica del Chocó); candidato a optar por el título de Especialista en Familia (Universidad Mariana); Correo electrónico personal: dr.francis.rl@hotmail.com; correo electrónico institucional: frenteria@umariana.edu.co, San Juan de Pasto, Nariño, Colombia.

³ Abogado (Universidad Cooperativa de Colombia). Candidato a optar por el título de Especialista en Familia (Universidad Mariana); Correo electrónico personal: jeremo19@hotmail.com; correo electrónico institucional: jermoreno@umariana.edu.co, San Juan de Pasto, Nariño, Colombia.

Resumen

La investigación se desarrolló con el fin de conocer la intervención, acompañamiento y demás actuaciones realizadas por el equipo interdisciplinario de la Comisaría de Familia Municipal de Bojayá en la ejecución y/o aplicación de un proceso administrativo de restablecimiento de derechos, basado en la Ley 1098 de 2006, Código de la Infancia y la Adolescencia, teniendo en cuenta interrogantes como ¿Qué es un proceso administrativo de restablecimiento de derechos?, ¿Cuál es el procedimiento a seguir?, ¿Que deben contener mínimamente los diferentes actos administrativos que se puede dictar dentro del proceso?, ¿Qué tipos de medidas proceden y cuáles se puede ordenar?, los términos para cada actuación o medida, entre otros elementos propios del proceso administrativo de familia en favor de una niña en situación de abandono, desnutrición y riesgo de fallecimiento.

La experiencia se realizó a través de un estudio de caso único que abordó la vulneración integral de los derechos de una niña de tres años en el municipio de Bojayá. Como herramientas de recolección de información adecuadas se utilizó la revisión documental y la entrevista, para captar de primera mano lo pertinente al caso, permitiéndoles a los investigadores, realizar un estudio minucioso de los documentos que hacían parte del acervo procesal de la Historia de Atención aperturada para el restablecimiento de los derechos de la niña y el diseño y aplicación de entrevistas a la familia extensa de la niña que se encontraba en situación de abandono.

La metodología utilizada se fundó en el paradigma metodológico cualitativo, siguiendo un enfoque interpretativo y su tipo fue la sistematización de experiencias. Los resultados permitieron dar cuenta de que los miembros de la Comisaría de Familia actuaron de manera oportuna, con apego a lo establecido en el ordenamiento legal colombiano y siempre buscando el bienestar y la satisfacción de los derechos y libertades de la niña.

Palabras clave: sistematización de experiencias; situación de vulnerabilidad; restablecimiento de derechos; atención institucional oportuna.

Systematization of the experience of the interdisciplinary team of the Family Police Station of the municipality of Bojayá - Chocó, in the application of the administrative process to restore the rights of a three-year-old girl

Abstract

The research was developed in order to learn about the intervention, accompaniment and other actions carried out by the interdisciplinary team of the Bojayá Municipal Family Police Station in carrying out and / or applying a process administrative restoration of rights, based on Law 1098 of 2006, taking into account: What is an administrative process of restoration of rights?, What is the procedure to follow?, What should minimally contain the different administrative acts that can be

dictated within the process?, What types of measures were applicable and which could be ordered?, the terms for each action or measure, among other elements of the family administrative process in favor of a girl in situation of abandonment, malnutrition and risk of death.

The experience was carried out through a single case study, which addressed the comprehensive violation of the rights of a three-year-old girl in the municipality of Bojayá. Document review and the interview were the appropriate information gathering tools used to capture first-hand the information related to the case, allowing researchers to carry out a detailed study of the documents that were part of the procedural acquits of the History of Attention opened for the restoration of the rights of the girl, the design and application of interviews to the extended family of the girl that was in a situation of abandonment.

The methodology used was based on the qualitative methodological paradigm, following an interpretative approach and its type was the systematization of experiences. The results allowed us to realize that the members of the Family Police Station acted in a timely manner, in accordance with the provisions of the Colombian legal system and always seeking the well-being and satisfaction of the rights and liberties of the girl.

Key words: systematization of experiences; situation of vulnerability; restoration of rights; timely institutional care.

Introducción

El municipio de Bojayá, ubicado en la región del medio Atrato del departamento del Chocó, se destaca por su abundante biodiversidad, extensión, pluriétnia y calidad humana de sus habitantes. Sus comunidades afros e indígenas están bien organizadas; día a día afrontan situaciones que amenazan, vulneran o inobservan sus derechos y libertades. Históricamente ha sido un municipio afectado de manera directa e indirecta por los diferentes actores del conflicto armado colombiano y la inclemencia de la naturaleza. Su área urbana se circunscribe a la cabecera municipal conocida como Bellavista; el resto de su territorio ha sido rural. Las comunidades indígenas están asentadas en lugares muy dispersos de la cabecera municipal e inclusive de otros pueblos; por ello, el riesgo de afectación de sus derechos es inminente; la presencia del Estado casi no ha existido para estos territorios; la infraestructura en salud es escasa y el acceso a la prestación de

los servicios de seguridad social en salud, es limitado y deficiente, situación que se replica para la garantía de otros derechos como educación, vivienda, agua potable y saneamiento básico, entre otros.

Se sistematizó la intervención, acompañamiento y demás actuaciones realizadas por el equipo interdisciplinario de la Comisaría de Familia Municipal (Abogado, Comisario, Trabajadora Social y Psicólogo), en la realización y/o aplicación de un proceso administrativo de restablecimiento de derechos, con base en la Ley 1098 de 2006 (Código de la Infancia y la Adolescencia), teniendo en cuenta que en un proceso administrativo de restablecimiento de derechos, el procedimiento a seguir debe contener mínimamente los diferentes actos administrativos que se puede dictar dentro del proceso, los tipos de medidas que proceden y cuáles se podría ordenar, los términos para cada actuación o medida, entre otros elementos propios del proceso administrativo de familia

en favor de una niña en situación de abandono, desnutrición y riesgo de fallecimiento.

Se trató el caso de una niña que fue encontrada sentada en medio de un cambuche en su comunidad, sola, llorando y en condiciones deplorables (se había hecho popó y algunos animales la merodeaban). Fue encontrada por un equipo de periodistas que decidieron embarcarla en su vehículo (bote) y trasladarla a la comunidad más cercana en busca de ayuda, para posteriormente llevarla a Bellavista (Cabecera municipal de Bojayá). De inmediato fue conducida al Centro de salud, donde los médicos y enfermeras de turno le brindaron la atención médica posible. Los periodistas dieron aviso al Comisario de familia, quien avocó el conocimiento del caso y procedió a contactar a su equipo interdisciplinario (Trabajadora social y Psicólogo). El comisario se apersonó del caso, ordenando la apertura del Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD), el cual consistió en la restauración de la dignidad e integridad de los derechos y libertades de los niños, niñas y adolescentes (NNA) y la capacidad de hacer un ejercicio efectivo de esos derechos. En razón de ello se ordenó la verificación inmediata de las garantías de derechos de la niña, se citó a los padres y/o responsables de ella, se ordenó la valoración psicosocial al hogar y se le consiguió alimentación y ropa adecuada.

Se logró constatar que los padres biológicos de la niña no se encontraban en la municipalidad y que, en términos generales, nadie conocía su paradero, lo que obligó a adelantar el proceso con la familia extensa (abuelos paternos). A estos se les trasladó a Bellavista y de allí a la ciudad de Quibdó, siempre bajo la orientación y acompañamiento del señor comisario de familia.

En la ciudad de Quibdó, capital del departamento del Chocó, la niña recibió la atención médica necesaria; mientras tanto, el Comisario estaba gestionando su vinculación al Centro de Recuperación Nutricional ‘Amor y Vida’, lugar donde se logró su recuperación de manera satisfactoria, cupo que fue concedido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), regional Chocó. Una vez los médicos del Hospital San Francisco de Quibdó concedieron el alta médica a la niña, ésta quedó cobijada con la medida de ubicación en un centro de recuperación nutricional.

Por las limitaciones enunciadas y la invisibilidad a la que han estado sometidos estos territorios por el desamparo del Estado, instituciones como la Comisaría de familia vienen procurando mitigar los flagelos que agobian a estas poblaciones, con apoyo psicosocial y jurídico, brindando atención a la vulneración de sus derechos, acompañando sus procesos y articulando labores con entidades del nivel departamental y nacional y algunas organizaciones no gubernamentales para la intervención familiar.

Precisamente, algunas de esas organizaciones son las que al haber estado en el terreno permitieron que se generara las atenciones requeridas. En el caso de la niña que nos ocupa, fueron unos periodistas quienes dieron origen a la atención por ella recibida, que culminó con la salvaguarda de su vida y demás derechos y libertades.

Es válido recordar y tener siempre presente que la protección integral para los NNA exige su reconocimiento como sujetos de derechos, entendiendo que, como seres humanos, gozan de especial protección constitucional, obligando a las instituciones y a la sociedad en general a brindarles garantías en el cumplimiento de sus



derechos, salvaguardando siempre el interés superior en la prevención de la inobservancia, amenaza y/o vulneración de sus derechos, mediante la ejecución de acciones que les eviten situaciones adversas, asegurando el restablecimiento inmediato de sus derechos, con la implementación de políticas públicas a su favor.

De lo anterior se infiere que se debe generar una responsabilidad conjunta y simultánea en cabeza de la familia, la sociedad y el Estado para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos y libertades de los NNA.

El caso que dio origen a esta sistematización abordó el desconocimiento de la protección integral de los NNA, al igual que el interés superior de estos, donde se evidenció que fueron lesionados gravemente los derechos y libertades de una niña, en lo que a su salud, calidad de vida, nutrición, protección, cuidado personal y derecho a tener una familia respecta, toda vez que sus padres biológicos optaron por abandonarla a su suerte, basados en la responsabilidad parental asignada a uno de ellos y no a ambos, y decidieron que el cuidado de la niña era responsabilidad del otro, por lo cual a su vez la desconocieron como sujeto de derechos, evadieron todo tipo de obligación para con ella y, prueba de ello, fue que ambos se marcharon de la comunidad donde habitaban, desconociéndose su paradero. Sumado a lo anterior, el manejo que se le aplicó al caso en concreto logró salvaguardar la vida de la niña, situación que sentó una de las bases de esta sistematización. Finalmente se afianzó el porqué del desarrollo de esta experiencia, con la importancia de visibilizar la situación que padecen las comunidades del municipio de Bojayá, en especial los pueblos indígenas que, por estar asentados en lugares demasiado

dispersos y de difícil acceso, ha dificultado la presencia del Estado, dando lugar a la vulneración de sus derechos y libertades, por inobservancia o desatención.

Se encontró que la garantía de los derechos de los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y las familias en general, de conformidad con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia (Ley 1098 de 2006), le competía a la Comisaría de Familia Municipal de Bojayá, por pertenecer los afectados a dicho municipio, por tratarse de una niña y por la vulneración de derechos como la vida, la buena calidad de vida, un ambiente sano en condiciones de dignidad, el goce efectivo de sus derechos en forma permanente, entre otros.

Se quiso dejar al descubierto la realidad que viven las comunidades en Bojayá y las soluciones que se ha dado a los casos de vulneración de sus derechos y libertades, a las necesidades básicas insatisfechas, la inseguridad, el abandono por parte del Estado central, entre otros flagelos que siempre han estado latentes.

Metodología

La metodología utilizada se fundó en el paradigma metodológico cualitativo, siguiendo un enfoque interpretativo y su tipo fue la sistematización de experiencias, lo que permitió sistematizar la experiencia del caso de vulneración de derechos de una niña de tres años, atendido por los miembros de la Comisaría de Familia de Bojayá: abogado, comisario, trabajadora social y psicólogo.

El paradigma de la investigación fue cualitativo, desde el cual se intentó comprender cómo la subjetividad de las personas, motivaciones, predisposiciones, actitudes, etc., explica su comportamiento en la realidad.



Mediante un proceso interactivo continuo se recolectó la información necesaria para adelantar un buen proceso de sistematización de experiencias que permitió realizar un análisis adecuado de la situación presentada, su desarrollo y los resultados obtenidos.

El énfasis de comprensión que se aplicó dentro de este paradigma cualitativo fue la base para el entendimiento de lo expresado por quienes participaron en la experiencia a sistematizar, donde la comprensión subjetiva que se hizo en cada una de las etapas, pasos o momentos fue vital para obtener los logros deseados. Conforme a ello se dio una mirada profunda a las actuaciones realizadas, siempre en la búsqueda de comprender el porqué de cada situación contrastada con el deber ser y lo que el ordenamiento legal dictó en el marco de la atención de casos que requieren la aplicación de procesos administrativos de restablecimiento de derechos.

El enfoque de la investigación es interpretativo, una vez estudiado lo dicho por Ramírez, Arcila, Buriticá y Castrillón (2004), quienes plantearon, entre muchos aspectos e ideas, que, a diferencia del paradigma explicativo, el paradigma interpretativo no pretende hacer generalizaciones a partir de los resultados obtenidos. La investigación que se apoya en él, termina en la elaboración de una descripción ideográfica, con profundidad; es decir, en forma tal que el objeto estudiado queda claramente individualizado.

Se estableció que luego de comprender lo que se desarrolló, consecuentemente se debió aplicar un enfoque interpretativo basado en los métodos y acciones realizadas, las perspectivas y expectativas de cada uno de los actores. Se conoció de primera mano cómo interpretaban éstos cada una de las acciones adelantadas por

ellos a través de la entrevista efectuada a familia extensa: abuelo y abuela paternos, mediante la revisión documental al debido proceso efectuado por el equipo interdisciplinario de la Comisaría de Familia de Bojayá, logrando verificar si el trámite dio respuesta efectiva de acuerdo con la actuación administrativa.

En lo concerniente al tipo de investigación, se partió de una indagación exhaustiva de los orígenes y antecedentes teóricos relacionados con la sistematización de esta experiencia; se optó por utilizar el tipo de investigación conocido como estado del arte, que consistió en asignar un soporte teórico a la sistematización, apoyándola en tesis, libros, estudios u otras investigaciones que confirmaron la importancia de la misma y permitieron con ello la generación de nuevo conocimiento. El estado del arte se convierte entonces en un tipo de investigación que indaga sobre la existencia de conceptos e investigaciones relacionadas con el objeto de la investigación que nos ocupa, para generar un valor agregado a partir de la utilización de esos conceptos como base de lo encontrado en esta sistematización.

El valor adicional aportado por el estado del arte a esta investigación permitió determinar y analizar los aspectos que originaron la situación de vulneración de los derechos de la niña de tres años y que permitieron la selección y consolidación de una indagación con fines netamente educativos en torno al caso atendido por la Comisaría de Familia del municipio de Bojayá. A partir de lo mencionado, se estableció una ficha de revisión bibliográfica que permitió describir los componentes de identificación de los referentes teóricos utilizados para articular y/o complementar la investigación realizada en el caso materia de estudio, donde se vulneró los derechos y libertades de una niña, a partir de su abandono por parte de sus padres biológicos.

Tabla 1. *Ficha de revisión bibliográfica*

Descripción del Estado del Arte de esta investigación				
Identificación	Objetivo general	Categorías/ Variables	Instrumentos de recolección de información	Resultados

Técnicas de recolección de información

Para el desarrollo de esta sistematización se utilizó dos tipos de técnicas: la entrevista y la revisión documental, consideradas como las adecuadas y, a la vez, como recursos importantes para la recolección de la información requerida a fin de que se llevara a feliz término el proceso de sistematización propuesto.

Revisión documental. Técnica de recolección de información que se enfocó en examinar la información documental relacionada con la investigación a realizar, la cual se encontró pertinente para esta sistematización, por cuanto permitió entrar en contacto directo con las actuaciones realizadas por los profesionales que integraron la Comisaría de Familia, ya que estas actuaciones fueron documentadas en forma individual.

La aplicación de esta técnica en el desarrollo de la sistematización de esta experiencia fue de vital importancia, toda vez que, aunque se limitó al análisis del expediente que integró la historia de atención llevada con ocasión de la apertura del PARD en favor de la niña, se conoció de primera mano toda la información relacionada con el caso, se generó una idea inicial de la forma como se manejó el proceso y, en general, se conoció los resultados obtenidos.

En el marco de la actuación administrativa desarrollada por distintas instituciones en una articulación sincrónica, organizada y

muy bien tratada, se dio una mirada profunda e interpretativa a los documentos, actos administrativos e informes levantados y/o expedidos, con el ánimo de producir una idea clara de lo sucedido y de los servicios prestados a los usuarios en este caso concreto. Se conoció el manejo que el comisario y su equipo interdisciplinario de trabajo le dieron a la situación que amenazaba, por una parte, y lesionaba, por otra, los derechos y libertades de la niña; se describió con la mayor claridad posible el caso; el antes y el después de la intervención realizada se convirtió en el objetivo principal de esta sistematización.

La Entrevista. Técnica de recolección de información que permitió el establecimiento de un diálogo directo con las personas inmiscuidas en el caso objeto de investigación, diálogo en el que participaron los investigadores de esta sistematización en calidad de entrevistadores y los abuelos de la niña (Familia extensa) en calidad de entrevistados, lo que permitió describir los resultados obtenidos en el marco de la aplicación del PARD ejecutado por la Comisaria de Familia con la familia extensa de la niña sujeto del proceso de sistematización.

Vistos los argumentos planteados por White y Epston (1993), quienes consideran de gran valor la aplicación de la entrevista dentro de la terapia narrativa y brindan los elementos que se debe tener en cuenta para aplicar una adecuada entrevista, se estableció que era la

técnica oportuna para la complementación de la recolección de información. Esta técnica permitió mayor cercanía con los actores y la posibilidad de conocer de forma directa y detallada el actuar de ellos, qué pensaban al momento de tomar decisiones, qué esperaban conseguir, cómo fue el proceso, las dificultades presentadas y las bondades de cada acción realizada.

Estas dos técnicas (la revisión documental y la entrevista) fueron convertidas, entonces, en las más adecuadas para captar la información que se requería para conocer el caso y lo que se había hecho, para poder así elaborar el tan anhelado artículo que materializaría la sistematización, como resultado final. La entrevista se enfocó en la familia extensa, como se ha enunciado, y se estructuró con los siguientes acápites: Encabezado: se identificó quién la realizó y a quién se le aplicó. Consentimiento informado: orientado a darles a conocer a los entrevistados de qué se trataba el ejercicio. Análisis sociodemográfico: para conocer el entorno en el que se desarrolló y/o se desarrolla la niña. Relaciones familiares: identificación de la familia extensa y su relación con la niña. Autorrelato: narración hecha por el entrevistado frente a lo solicitado por el entrevistador. Preguntas y respuestas: interrogantes planteados a los miembros de la familia extensa, que les permitieron dar a conocer sus vivencias y sus conocimientos sobre el caso. Suscripción: acápites que dio certeza de la veracidad del documento (firmas).

Resultados

Los resultados tuvieron su cimiento en lo planteado por el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, s.f.) quien, frente al amparo de este grupo poblacional, afirma

que “la protección a la infancia se refiere a las labores de prevención y respuesta a la violencia, la explotación y el abuso contra niños y niñas” (p. 1).

En este sentido, la revisión documental como técnica de recolección de información apropiada para este caso concreto, permitió conocer en detalle cada una de las categorías inductivas que se describe a continuación:

Garantías de derechos. Entendidas como las prerrogativas que obligan a que los niños en Colombia sean tratados como sujetos de derechos; a la vez, establecen que el Estado, la sociedad y la familia son corresponsables a la hora de garantizarles sus derechos, los cuales priman por encima de los demás, situación que se correlaciona con lo dictado por la Corte Constitucional (2011), que ha reiterado que la familia, la sociedad y el Estado están obligados a asistir y proteger al niño para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos, siempre orientados por el criterio primordial de la prevalencia del interés superior de los NNA, como sujetos de protección constitucional, garantía que, en el caso de los derechos de esta niña, se hizo efectiva desde que la Comisaría de Familia conoció el caso, cuyos soportes fueron estudiados minuciosamente en la aplicación de la técnica de revisión documental, dejando al descubierto actuaciones como:

- Auto de apertura de la investigación.
- Acta de verificación de las garantías de derechos.
- Auto de medidas provisionales de urgencia.
- Valoración psicosocial.



- Historia clínica.
- Hogar sustituto.
- Reintegro a su hogar natural (familia extensa).
- Seguimiento respectivo del proceso.

De igual manera, se dio una mirada sistémica a las condiciones que padecía la niña, permitiendo ver con claridad que se encontraba en riesgo de perder su vida, en una situación compleja de vulneración de sus derechos y libertades a partir del abandono familiar sufrido y la desatención por parte del Estado y la sociedad que, aunque presuntamente inobservaban el caso, eran responsables directos de ella, como lo dicta el ordenamiento legal colombiano que da una protección especial a los derechos prevalentes de los NNA sobre los de cualquier otro grupo poblacional. Se requería entonces de una intervención inmediata, la cual fue brindada por el Estado a través de los miembros del equipo interdisciplinario de la Comisaría de Familia del municipio de Bojayá, encabezados por el abogado comisario, quienes en cumplimiento de sus deberes funcionales, por jurisdicción y competencia iniciaron y llevaron a feliz término el proceso administrativo con el cual fueron restablecidos los derechos y libertades a la niña desde el momento en que se avocó el conocimiento del caso, brindándole la atención requerida en salud, pasando por la adopción de medidas urgentes como la ubicación en un centro de recuperación nutricional y hogar sustituto, donde se le brindó el afecto y cuidado necesarios, hasta llegar a la ubicación con la familia extensa radicada en su hogar natural (su comunidad).

Fue precisamente ese engranaje de actuaciones administrativas lideradas y en gran medida

ejecutadas por el Comisario de Familia dentro de la jurisdicción del municipio de Bojayá y fuera de éste cuando se requería, las que permitieron salvar la vida de esta niña, restablecer sus derechos plenamente y generar un punto de partida en la atención de este tipo de casos que afectan gravemente los derechos de los NNA.

En vista de lo anterior, se pudo establecer como otra categoría inductiva, las **condiciones de vida precarias**, definiendo la vida precaria como la carencia de recursos y/o elementos requeridos para la satisfacción del mínimo vital de una persona, familia u hogar, entendiendo por mínimo vital, el acceso, uso, disfrute o satisfacción de necesidades básicas como alimentación, vivienda, vestido, acceso a servicios públicos domiciliarios, recreación, atención en salud, educación y participación, como base de la dignidad humana.

Lo mencionado permite retomar la condición de la niña, quien fue abandonada a su suerte por parte de sus padres biológicos, incidiendo en su estado de vulnerabilidad, inicialmente por el hecho de ser niña y no depender plenamente de ella; y, seguidamente, al dejarla en situación de abandono, acrecentando su condición de vulnerabilidad en otras esferas de vida. Bajo este entendimiento, el estudio social y psicológico realizado a la niña y su familia extensa, dejó en evidencia el entorno en el que se encontraba, resaltando el hecho generador de la precariedad de su vida y su salud. Hasta ese entonces, carecía de atenciones básicas en salud, afecto, recreación, estimulación psicomotricidad y protección en general, que contribuyeran en su normal crecimiento y desarrollo. La UNICEF (citado por la Revista Dinero, 2016) ha definido que “vivir en entornos que ofrecen pocos estímulos o apoyo emocional limita seriamente la capacidad de aprendizaje y condiciona la productividad de la persona en el futuro” (párr. 2).

Cabe aclarar que, además, el entorno en el que se encontraba la niña no contaba con servicios de salud, centros educativos, calles y espacios de recreación y albergaba condiciones idóneas de inseguridad ya que, por su lejanía y abandono por parte del Estado, ese entorno físico era frecuentado por grupos al margen de la ley, personas inconscientes e inescrupulosas. La costumbre indígena de construir chozas a gran altura dejaba en inminente peligro a la niña, situación que se resolvió con la atención brindada por la Comisaría de Familia Municipal de Bojayá quien, en representación del Estado colombiano, adoptó las medidas y decisiones necesarias y oportunas para el restablecimiento de los derechos de la niña.

Se miró entonces la necesidad de la **creación del subsistema parental** que, a juicio de los investigadores y con estricto apego a lo conocido en el proceso de enseñanza y aprendizaje, la familia es una estructura sistémica que actúa como una unidad, respetando la individualidad de sus integrantes y que en la actualidad puede contener o no subsistemas internos, como son el conyugal, parental, fraternal, entre otros.

Con relación a este punto, la niña, durante sus dos primeros años de vida, convivió dentro de un sistema familiar nuclear compuesto por sus padres biológicos y ella, situación que al año siguiente se desvaneció por el abandono generado; ambos padres decidieron descomponer la unidad familiar que habían formado y marcharse con rumbo desconocido, dejando desamparada y a su suerte a la niña que ahora ya contaba con tres años. Esta familia conoció o conformó una unidad familiar que llevaba consigo algunos subsistemas como el conyugal (relación entre los padres) y el paternal o también conocido como paterno – filial (relación entre el padre y su hijo). Ante la

ruptura amorosa entre los padres se quebrantó el primer subsistema y con ello estos optaron por separarse y cada quien marcharse del lugar donde habitaban como familia, momento en el cual se produjo el abandono de la niña y con ello la ruptura del segundo subsistema.

Por lo referido, se resalta como otra categoría inductiva, el **entorno familiar protector**, que define a la familia como el entorno protector de los niños y niñas, estableciendo así que este grupo primario, por excelencia, procura un espacio de interacción a los niños al estar rodeados de las personas que en condiciones normales velarán desde antes de su nacimiento por proporcionarles afecto, protección y cuidados requeridos para su desarrollo motriz y psicoemocional, además de procurarle la satisfacción de necesidades básicas relacionadas con el calzado y vestido adecuados, siendo los miembros de su familia quienes en primera medida servirán de garantes de sus derechos y libertades.

Esta sistematización permitió conocer de primera mano que, ante la falta de la familia como entorno protector, por vía administrativa los NNA pueden llegar a ser beneficiarios o cobijados con medidas que busquen restablecer sus derechos como la de Hogar Sustituto, medida que en su momento fue adoptada por el Comisario de Familia para brindarle la protección y afecto que la niña necesitaba, ante la carencia de sus padres biológicos y del resto de su familia extensa.

Otra de las categorías inductivas del estudio fue la de **cuidados familiares afectivos (familia extensa)**, entendiéndose que los vínculos familiares afectivos suelen atar a las personas en relaciones de dependencia o codependencia, pero, para el caso de esta sistematización, estos



cuidados eran los que requería la niña para su normal crecimiento y desarrollo, su estabilidad emocional, para adquirir confianza y comenzar a aprender a ser independiente.

La **atención institucional oportuna** es uno de los pilares de la Comisaría de Familia que se basa en la posibilidad e intensidad de brindar una rápida atención en los casos de su conocimiento, según lo dicho por el señor comisario, y que se trata de una forma de lograr prevenir situaciones y atender casi que en tiempo real los flagelos ya presentados como el caso de la niña.

Atender casos como el de la niña en mención oportunamente, le permitió a la institucionalidad generar la confianza requerida por parte de los ciudadanos y comunidades, para tener acceso a sus territorios, a la información y a la posibilidad de plantear soluciones.

Ahora bien, uno de los procesos desarrollados a partir de lo mencionado, fue el **acompañamiento institucional** que, de acuerdo con el Preámbulo de la Convención de los Derechos Universales de los Niños (Ley 1291 de 1991), en su inciso quinto precisa que los Estados partes,

Convencidos de que la familia, como grupo fundamental de la sociedad y medio natural para el crecimiento y el bienestar de todos sus miembros, y en particular de los niños, debe recibir la protección y asistencia necesarias para poder asumir plenamente sus responsabilidades dentro de la comunidad. (p. 2).

Ante esta situación se concluyó que fue la familia extensa quien se ocupó de la niña y le proporcionó las condiciones de afecto, protección, atención en salud y nutrición, alimentación, cuidado y vivienda necesarias para el mejoramiento de su calidad de vida y desarrollo integral, con el concurso o de la mano de la Comisaría de Familia.

Se desarrolló el estudio sociofamiliar, como una actuación propia de la trabajadora social del equipo interdisciplinario de la Comisaría de Familia de Bojayá, quien por órdenes del señor comisario efectuó su intervención tanto con la niña como con los abuelos paternos (familia extensa), cuando ya estos aparecieron en el caso luego del emplazamiento y demás diligencias hechas por el señor comisario para ubicarlos, sumándose al PARD de la niña.

El **estudio sociofamiliar** realizado por la trabajadora social y visto como una categoría inductiva, es una modalidad de intervención a la familia que se puede hacer de manera individual -a un miembro de la familia- o grupal -a la unidad familiar como tal-, buscando establecer las condiciones sociales y familiares en las que se encuentra el intervenido, en este caso la niña. Lo primordial era establecer estas condiciones, que apuntan a determinar la situación social, económica, cultural y el entorno en el que convive o se desarrolla la niña, para luego tratar de potenciar las fortalezas encontradas y reducir las debilidades.

Así mismo, el **estudio psicosocial** efectuado por el psicólogo, fue utilizado como una modalidad de intervención a la familia, que se podía hacer de manera individual o grupal, buscando establecer las condiciones psíquicas y emocionales de la niña. En concordancia, se vio la necesidad de precisar el **estado nutricional satisfactorio**, entendido como la condición que permite al ser humano gozar de un buen estado de nutrición y, muy probablemente, de un buen estado de salud, convirtiéndose además en un factor importantísimo en el desarrollo psicomotriz de la niña.

Respecto al objetivo de evaluar los resultados obtenidos en el marco de la aplicación del PARD

ejecutado por la Comisaría de Familia con la familia extensa de la niña sujeto del proceso de sistematización, en la entrevista aplicada se pudo determinar que estos se encontraban un poco pesimistas por el estado en el que se encontraba la niña y la poca confianza que les generaba la Comisaría de Familia, situación que, con el avance del PARD y la interacción de la familia extensa con los miembros de la Comisaría, fue mejorando, al punto que se gestó una buena relación entre la familia extensa y los miembros de la Comisaría, como también el cambio de parecer frente a los resultados esperados. Es claro que una vez la niña fue retornada a su hogar natural en las mejores condiciones posibles de salud, nutrición y su estado anímico, la familia extensa la acogió con cariño y entusiasmo; le expresaron su gratitud al señor comisario, quien de la mano ha estado pendiente de la evolución de la niña.

Finalmente, evidenciamos que la Comisaría de Familia Municipal de Bojayá, actuando en representación del Estado colombiano, como institución garante de los derechos y libertades de los NNA, se centró en garantizar, proteger, restablecer y reparar los derechos de la niña, conculcados por situaciones de abandono familiar. Esta institución actuó en debida forma, respetuosa de la ley y con un espíritu altruista impulsado por la intención de servir y la determinación de restablecer los derechos de la niña.

Conclusiones

La sistematización de esta experiencia permitió sentar las bases para la buena aplicación de un PARD conocido o llevado al interior de la Comisaría de Familia Municipal de Bojayá, departamento del Chocó, siempre de la mano de lo establecido en el ordenamiento legal

colombiano, en especial lo estipulado en la Constitución Política de Colombia y el Código de Infancia y Adolescencia (Ley 1098 de 2006), normas que establecen las directrices y pautas a seguir para el desarrollo del proceso, en defensa de los derechos y libertades de los NNA y las familias en general.

De manera complementaria, se utilizó la entrevista como técnica de recolección de información, de donde surgieron otras categorías inductivas con relación al objetivo específico de describir los resultados obtenidos en el marco de la aplicación del PARD ejecutado por la Comisaría de Familia con la familia extensa de la niña sujeto del proceso de sistematización. Estas categorías inductivas apuntan al restablecimiento de derechos de la niña, reconociendo a ésta como sujeto de derechos, en el entendido de que, por el hecho de ser persona, le asisten los mismos derechos que a los demás y por ende el Estado tiene la obligación de generar acciones para su garantía y protección. El ordenamiento legal colombiano reconoce constitucionalmente estos derechos y los desarrolla mediante la Ley 1098 de 2006 (Código de Infancia y Adolescencia) y sus modificaciones.

En el proceso administrativo hubo evidencias suficientes para determinar que la niña se encontraba en situación de abandono, lo cual llevó al señor comisario de familia a activar los mecanismos necesarios para la ubicación de los padres biológicos, su familia extensa o persona alguna que se creyera con derechos o en capacidad de poder hacerse cargo de ella. Los padres biológicos nunca aparecieron, al punto de que siempre se desconoció su paradero, lo que dio paso a la búsqueda de la familia extensa en la comunidad indígena a la cual pertenecía la niña, dando como resultado, la ubicación de



los abuelos paternos, quienes desde el primer instante mostraron su disposición para hacerse cargo de la niña.

Tener una familia y no ser separada por ella fue la premisa principal para la ubicación de la niña en medio familiar, medida que fue adoptada por el señor comisario, actuando como agente del Estado en su favor.

Esta sistematización contribuyó a la generación de conocimiento para uso educativo, identificación y corrección de errores administrativos, visibilización del caso en concreto e interés por la sistematización de otros. El ejercicio de sistematización se logró de manera armónica, retroalimentada e interactiva, donde quienes participaron lo hicieron activamente, aportando lo necesario para la generación de un producto final consistente en un artículo de interés público, pero con fines educativos.

Este proceso buscó enriquecer las experiencias vividas al interior de la Comisaría de Familia Municipal de Bojayá y, en lo posible por qué no, de las actuaciones adelantadas o de competencia de las demás dependencias e instituciones administrativas que desarrollaban sus labores en el municipio de Bojayá. Se convierte en el punto de quiebre de las actuaciones administrativas, para dejar atrás la manera de aplicar los procesos administrativos de restablecimiento de derechos y verlo como un insumo para el mejoramiento en la realización de los deberes laborales y la construcción del conocimiento requerido para el desarrollo de estos deberes.

Es bueno tener presente que una vez se dictó la medida definitiva para el restablecimiento de los derechos y libertades de la niña, no terminó el proceso, puesto que, dictada ésta, aún restaba la realización del seguimiento, etapa de igual o mayor valor a las demás y en la cual se

evidenció la evolución de la situación inicial y los resultados.

Con esta sistematización se logró, además, visibilizar la cruda realidad que viven las comunidades étnicas en el municipio de Bojayá y, en especial, las comunidades indígenas que al igual que las comunidades afro, padecen un sinnúmero de flagelos que van desde lo más básico como la prestación de los servicios esenciales domiciliarios por parte del Estado, a la construcción de la infraestructura requerida para la garantía de los derechos y libertades de las personas. Son entonces las particularidades de estas comunidades que, sumadas a la desatención y no presencia del Estado, generan grades barreras para el goce efectivo de sus derechos, situación que puso al descubierto para hacer un llamado a las entidades del Estado para que, en cumplimiento de sus deberes y el reconocimiento de las personas como sujetos de derechos, implementen las acciones y adopten las medidas necesarias para la protección integral de los derechos y libertades de las personas.

Fue el caso de esta indígena niña el que llamó la atención que estas comunidades requieren, pues aun cuando los miembros de las diferentes comunidades, las autoridades y demás actores saben de la problemática, son pocos los que hacen algo por atenderlas o mitigar su impacto. Se logró entonces salvar la vida de esta niña y documentar todo el proceso por parte de la Comisaría de Familia, quienes, ante la presión de un posible escándalo público, sus competencias y el acompañamiento permanente del ICBF, efectuaron un adecuado proceso de restablecimiento de derechos, que satisfactoriamente favoreció los intereses de esta niña y su familia.

La niña quedó bajo la protección de su familia extensa (abuelos paternos), viviendo en la Comunidad Indígena de Námbuga, municipio de Bojayá, departamento del Chocó, con el permanente acompañamiento por parte de la Comisaría de Familia Municipal de Bojayá, entidad que está a la expectativa de la evolución de la situación de la niña y su grupo familiar, esperando que éste último le siga proporcionando a la niña las condiciones de afecto, protección, atención en salud y nutrición, alimentación, cuidado y vivienda necesarias para el mejoramiento de su calidad de vida y desarrollo integral.

A modo de recomendación y con base en lo encontrado durante el desarrollo de la sistematización de experiencia, los investigadores visibilizaron la necesidad de fortalecer las Comisarías de Familia en lo administrativo, financiero y el recurso humano, en razón a que, pese a que está plenamente determinado que estos actuaron de manera oportuna y eficaz, se requiere de ese fortalecimiento en aras de prestar de modo eficiente los servicios a cargo de dicha institución, garante de los derechos y libertades de los NNA y las familias.

Referencias

- Congreso de la República de Colombia. (1991). Convención Internacional sobre los Derechos del Niño. Recuperado de https://www.oas.org/dil/esp/Convencion_Internacional_de_los_Derechos_del_Nino_Colombia.pdf
- Congreso de la República de Colombia. (2006). Ley 1098 “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
- Corte Constitucional. República de Colombia. (8 de noviembre de 2011). Sentencia T-843 de 2011. [MP Jorge Ignacio Pretelt Chaljub]. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://corteconstitucional.gov.co/relatoria/2011/T-843-11.htm>
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (s.f.). Hojas informativas sobre la protección de la infancia. Recuperado de https://www.unicef.org/spanish/publications/files/Hojas_informativas_sobre_la_proteccion_de_la_infancia.pdf
- Ramírez. L., Arcila. A., Buriticá, I. y Castrillón, J. (2004). *Paradigmas y Modelos de Investigación. Guía Académica y Módulo* (2.^a ed.). Medellín, Colombia: Fundación Universitaria Luis Amigó.
- Revista Dinero. (1 de julio de 2016). *Erradicar la pobreza infantil para evitar un futuro problema social*. Recuperado de <https://www.dinero.com/economia/articulo/pobreza-infantil-en-colombia-y-el-mundo-y-sus-problemas-/217851>
- White, M. y Epston, D. (1993). *Medios Narrativos para fines terapéuticos*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Paidós.



Sistematización de experiencias de una intervención psicológica en un proceso de crisis conyugal

Herramientas metodológicas, dinámica del proceso de comunicación, variables del mejoramiento de la relación conyugal¹

Lizeth Suzanne Cuesta-Romaña²

Andrea Carolina Devia-Grisales³

Sonia Marcela García-Erazo⁴

Julie Estela Ruano-Noguera

¹ Artículo resultado de la investigación titulada: Sistematización del Proyecto de Intervención Familiar llevado a cabo en la IPS Femsalud en un proceso de crisis conyugal, desarrollada en el mes de octubre de 2019, en la ciudad de Ibagué, Tolima, Colombia.

² Psicóloga (Universidad Católica Luis Amigó). Candidata a optar por el título de Especialista en Familia (Universidad Mariana); San Juan de Pasto, Nariño, Colombia. Correo electrónico personal: lizeth1195@hotmail.com; correo electrónico institucional: icuesta@umariana.edu.co

³ Psicóloga (Universidad Nacional Abierta y a Distancia). Magíster en sexología clínica (Universidad de Valencia, España). Candidata a optar por el título de Especialista en Familia (Universidad Mariana); Correo electrónico personal: karitogris@hotmail.com correo electrónico institucional: adevia@umariana.edu.co

⁴ Psicóloga (Universidad de Nariño). Magíster en Psicología Social y del Trabajo (Universidad de Nantes, Francia). Candidata a optar por el título de Especialista en Familia (Universidad Mariana); Correo electrónico personal: psiempoderamiento@gmail.com; correo electrónico institucional: songarcia@umariana.edu.co

Resumen

La investigación tuvo como finalidad, reconocer las variables terapéuticas que permitieron mejorar significativamente la dinámica relacional de una pareja que atravesaba una crisis conyugal caracterizada por comunicación inadecuada, permeada por la incapacidad de escucha y escasos espacios para el diálogo, deterioro en la calidad de la vida sexual, dificultades para la resolución de conflictos de forma efectiva, asociadas a una pauta agresiva y de violencia psicológica. Una vez estos patrones comunicacionales y relacionales fueron reconocidos y comprendidos, se logró modificarlos a través de la intervención realizada por la psicóloga.

La experiencia se realizó a través de cuatro sesiones terapéuticas llevadas a cabo por parte de la psicóloga de la I.P.S. Femsalud con la pareja consultante. La presente sistematización de la experiencia estuvo enmarcada dentro del paradigma cualitativo, siguiendo un enfoque interpretativo y su tipo es sistematización de experiencias.

Los resultados permiten dar cuenta, en primera instancia, que las herramientas metodológicas que se utilizó hicieron posible elaborar la crisis conyugal, facilitando la comprensión y por consiguiente el mejoramiento del proceso de comunicación; del mismo modo dieron paso al entrenamiento en el autocontrol de impulsos, así como el manejo de emociones, la toma de decisiones y la resolución de conflictos, lo cual permitió el restablecimiento de la confianza, el fortalecimiento de los vínculos afectivos y el mejoramiento de la vida sexual, transformando a su vez la dinámica relacional dentro del subsistema conyugal.

Palabras clave: sistematización de experiencias; herramientas metodológicas; crisis conyugal, proceso de comunicación; control de impulsos; vida sexual.

Systematization of experiences of a psychological intervention in a process of conjugal crisis Methodological tools, dynamics of the communication process, variables of the improvement of the marital relationship

Abstract

The research aimed to recognize the therapeutic variables that made it possible to significantly improve the relational dynamics of a couple going through a marital crisis characterized by inadequate communication, permeated by the inability to listen and few spaces for dialogue, deterioration in the quality of sex life, difficulties to resolve conflicts effectively, associated with an aggressive pattern and psychological violence. Once these communicational and relational patterns were recognized and understood, it was possible to modify them through the intervention performed by the psychologist.

The experience was carried out through four therapeutic sessions conducted by the psychologist of the I.P.S. Femsalud with the consultant couple. The present systematization of the experience



was framed within the qualitative paradigm, following an interpretative approach and its type is systematization of experiences.

The results allow realizing, in the first instance, that the methodological tools used made it possible to overcome the marital crisis, facilitating understanding and therefore improving the communication process; in the same way they gave way to training in impulse self-control as well as the management of emotions, decision-making and conflict resolution which allowed the restoration of trust, strengthening affective bonds and improving the sex life, transforming in turn the relational dynamics within the conjugal subsystem.

Key words: systematization of experiences; methodological tools; marital crisis; communication process; impulse control; sexual life.

Introducción

Es fundamental mencionar que las crisis conyugales que atraviesan las parejas se han convertido en uno de los factores más comunes de divorcio y separación conyugal, generando a su vez situaciones conflictivas que desencadenan eventos de agresividad, temor, preocupación respecto al futuro, baja autoestima y depresión dentro de los sistemas familiares.

La crisis conyugal se puede definir como una situación normativa que se experimenta a lo largo de la vida en pareja; es decir, que está contemplada dentro de aquellas etapas propias del ciclo vital y que afectan la dinámica relacional. Gilliland y James (citados por Escobedo Ríos, 2012) definen la crisis como “la percepción de un evento o situación como una dificultad intolerable que excede a los recursos y a los mecanismos de lucha de una persona” (p. 133).

Se debe agregar que las estadísticas en Colombia demuestran un aumento significativo de divorcios, debido a las crisis conyugales que afrontan los sistemas familiares. Entre las problemáticas de esos momentos de crisis se destaca la comunicación inadecuada, los cambios de relaciones de poder, la infidelidad,

los problemas económicos y la intolerancia. “Desde 2014, la cifra de divorcios en el país se incrementó en un 20,8 por ciento. El año pasado fueron 22.720 las parejas que dieron por terminado su matrimonio; es decir que, por cada 10 casamientos hubo 4 separaciones” (Vivas, 2018, p. 1).

En este punto es conveniente mencionar a Ludwig von Bertalanffy (1901-1972), pionero en la construcción de la teoría general de sistema (Figueroba, s.f.), porque en el momento de hablar de crisis conyugal, es fundamental tener presente que es una situación normativa que atraviesa a todos los miembros del sistema familiar y posibilita reconocer cómo el entorno próximo de la familia la afecta continuamente, generando situaciones conflictivas o, en el mejor de los casos, permitiéndole adaptarse de manera adecuada a los cambios del ambiente, implementando entonces el principio de que los sistemas existen dentro de sistemas y que los organismos vivos son abiertos.

Por otra parte, la importancia y la razón fundamental por la que surgió el interés por esta experiencia de intervención, fue la amplia gama de problemáticas que afectan a las parejas y su dinámica familiar, debido a las dificultades que generan las crisis conyugales, entre ellas, la

comunicación inadecuada, con un énfasis en escasos intercambios de afecto y con la presencia de insultos, sátiras, reproches, pero también de silencios prolongados que van en contra de la resolución de los conflictos que transversalizan y generan grietas en la convivencia familiar, y el sano disfrute de las relaciones sexuales.

Consideremos ahora lo que diferencia este proceso de intervención de otros y lo que hace que esta experiencia sea novedosa; ese valor agregado es que se tiene en cuenta la vida sexual dentro del subsistema conyugal que, normalmente, es dejada a un lado en el momento de abordar y mejorar la relación matrimonial dentro de una familia; por esa razón se utilizó la terapia psicológica como herramienta idónea para fomentar la vida sexual en pareja.

Se debe destacar que inicialmente, durante el proceso de intervención, se venía presentando diferentes situaciones problemáticas dentro del subsistema conyugal, como el control de impulso y manejo de emociones, falta de empatía, escasos espacios para el diálogo, que dificultaba la resolución de conflictos de forma efectiva. Igualmente, los encuentros o vida sexual de la pareja eran cada vez más reducidos con el paso del tiempo. Todo lo anterior se evidenció en la primera sesión, donde los participantes expusieron las diferentes situaciones ante la psicoterapeuta, con el ánimo de buscar posibles soluciones para la crisis conyugal que estaban atravesando.

Además, dentro del trabajo de sistematización que se realizó, se pretendía como objetivo general, sistematizar la experiencia del proyecto de intervención familiar llevado a cabo en la IPS Femsalud en un proceso de crisis conyugal, con el fin de reconocer las variables terapéuticas que permitieron mejorar la dinámica relacional

de la pareja. Otro objetivo que se trazó en este proceso fue identificar las herramientas metodológicas que facilitaron el mejoramiento del proceso de comunicación, reducir los eventos de agresividad y el restablecimiento de la vida sexual dentro del subsistema conyugal. Una de las técnicas implementada para cumplir con este objetivo fue la entrevista semiestructurada, información muy valiosa entregada por la pareja; de igual forma, con esta técnica se procuraba reconocer las variables que permitieron el mejoramiento de la relación conyugal y, por ende, el restablecimiento de la vida sexual y de otros elementos de la expresión de afecto. En definitiva, se buscaba tener una visión de la realidad tanto de la pareja como de la profesional que llevó a cabo la intervención familiar; y que ellos, como pareja, pudieran reflexionar acerca de las transformaciones y los resultados alcanzados con la terapia.

Simultáneamente, otra técnica utilizada fue el autorrelato aplicado a la psicóloga que llevó a cabo la intervención, y fue escogido porque permite describir la dinámica del proceso de comunicación dentro del subsistema conyugal que facilitó reducir los eventos de agresividad, al mismo tiempo que también sirvió para dar respuesta al objetivo de identificar las herramientas metodológicas que facilitaron el mejoramiento del proceso de comunicación, reducir los eventos de agresividad y el restablecimiento de la vida sexual dentro del subsistema conyugal.

Metodología

La presente sistematización de la experiencia está enmarcada dentro del paradigma cualitativo, el cual aborda la realidad como dinámica y subjetiva, utilizando un enfoque epistemológico interpretativo cuyo objetivo



es llegar a comprender las subjetividades existentes entre el sujeto investigador y los sujetos investigados, en este caso, el subsistema conyugal. El tipo de investigación escogido fue la sistematización de experiencias, la cual permite describir de forma crítica, analítica e interpretativa la realidad del presente sistema familiar, a través de técnicas de recolección de información como la entrevista y el autorrelato.

Es primordial dejar claro que el presente proceso de sistematización se realiza bajo las premisas y postulados del paradigma cualitativo, porque éste contribuye a la comprensión de los pensamientos, motivaciones y emociones de la presente familia dentro de una determinada sociedad, haciendo énfasis en el alto grado de participación y en la diversidad de experiencias que se puede analizar bajo este paradigma; por tal razón, este proceso pretenderá una democratización del conocimiento a través de una postura subjetivista, donde predomine el intercambio de saberes entre los sujetos investigadores y la familia intervenida. Para soportar lo anterior se cita a Campoy y Gomes (2015):

Los estudios cualitativos aportan información sobre las motivaciones profundas de las personas, cuáles son sus pensamientos y sus sentimientos; nos proporcionan información para adecuar el diseño metodológico de un estudio cuantitativo e información muy útil para interpretar los datos cuantitativos. (p. 276).

Por lo que se refiere al enfoque interpretativo, se puede expresar que su propósito, al igual que el del paradigma cualitativo, es buscar la comprensión por medio del encuentro de subjetividades entre el sujeto investigador y los sujetos investigados; es decir, que se construya

una relación inseparable entre estos dos grupos de actores, donde el investigador no es el dueño del saber, sino que la familia investigada también tendrá un rol activo, porque son sus miembros quienes realmente conocen su realidad. El proceso de sistematización no solo tiene efectos sobre los sujetos observados, sino que también moldea la conducta y el quehacer de los profesionales investigadores.

Por otra parte, el tipo de investigación se estructura en una sistematización de experiencias, porque facilita la organización y ordenación de los pensamientos, además de que permite la comprensión de la dinámica familiar a través de la interpretación y reflexión de su experiencia. A su vez, una sistematización no solo debe narrar, sino también describir de forma crítica, analítica e interpretativa la experiencia a sistematizar; de igual forma, los profesionales que la llevan a cabo, deben ser organizados y ordenados, pero sobre todo disciplinados, ya que este ejercicio permite fortalecer el proceso de interpretación y ayuda a analizar la información de una manera rigurosa. Puerta (1996, citado por González, 2015) expone:

La sistematización es “un acto de conocimiento ligado a una experiencia práctica. Como acto de conocimiento pretende explicaciones científicas sobre los acontecimientos; es decir, se plantea como una modalidad de investigación [...] pero si bien la sistematización se nutre de la acción, no se agota allí, pues las acciones de un proyecto de investigación difieren de la sistematización, ya que ésta requiere espacios y tiempos específicos, actores determinados, métodos y destrezas particulares. (p. 1).

Instrumento. Se escogió como instrumentos de recolección de información, la entrevista semi-estructurada y el autorrelato, con el fin de reunir información que facilitara comprender y analizar el proceso de comunicación, las

causas de los eventos de agresividad y las variables que influyen en el deterioro de la vida sexual de la pareja.

Resultados

La presente investigación, por ser la sistematización de una experiencia, permitió hacer una comprensión de la realidad de la dinámica familiar, convirtiendo a través de la reflexión, las situaciones conflictivas que se vivía dentro del subsistema conyugal en un proceso de análisis y adaptación al medio, que posibilitó la superación de la crisis conyugal.

Del mismo modo, este proceso se sistematizó a partir de tres objetivos específicos que facilitaron la organización de la información que surgió a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección. Luego se hizo la respectiva triangulación de la información, para obtener las proposiciones agrupadas y, posteriormente, observando los puntos comunes, las categorías inductivas, con las cuales se realizó la interpretación de los resultados de manera crítica y reflexiva, a la luz de distintos referentes teóricos.

Tabla 1. Principales hallazgos en información suministrada por la pareja (Relación de objetivos con categorías inductivas)

Objetivos	Categorías Inductivas
Identificar las herramientas metodológicas que facilitaron el mejoramiento del proceso de comunicación, reducir los eventos de agresividad y el restablecimiento de la vida sexual dentro del subsistema conyugal.	Técnicas para el mejoramiento de la comunicación
	Técnicas para el fortalecimiento de lazos afectivos
	Técnicas de control de autocontrol
	Técnicas para el restablecimiento de la confianza
	Técnica de entrevista
Describir el mejoramiento del proceso de comunicación dentro del subsistema conyugal que facilitó reducir los eventos de agresividad.	Técnica de resolución de conflictos
	Comunicación fluida y respetuosa
	Modelo comunicativo acusador VS Modelo comunicativo conciliador
	Comunicación no Verbal
	Resolución asertiva de conflictos
	Escucha activa
	Manejo de emociones
Reconocer las variables que permitieron el mejoramiento de la relación conyugal y por ende el restablecimiento de la vida sexual y de otros elementos de la expresión de afecto.	Tolerancia
	Conducta conciliadora
	Elaboración del resentimiento
	Vida tranquila
	Encuentros íntimos con seguridad, confianza y respeto
Motivación en el proceso de intervención	

Análisis e interpretación de resultados

Es esencial tener presente que el objetivo específico número uno de la sistematización, -Identificar las herramientas metodológicas que facilitaron el mejoramiento del proceso de comunicación, reducir los eventos de agresividad y el restablecimiento de la vida sexual dentro del subsistema conyugal-, arrojó seis categorías inductivas. Iniciaremos debatiendo la primera de ellas, las técnicas para el mejoramiento de la comunicación, donde una estrategia de comunicación adecuada para la elaboración de la crisis conyugal fue la ejecución de un proceso de comunicación directa, mediante la cual el lenguaje facilitó el intercambio entre los cónyuges, no solo de información sino también de emociones, sentimientos, experiencias, creencias, etc. Como soporte citamos a Satir (1986):

“Comunicarse” puede significar “interacción”, o “transacción”. También, incluye todos los símbolos y claves que las personas utilizan para dar y recibir un significado. Por ello, las técnicas de comunicación utilizadas por las personas pueden [ser consideradas] como indicadores confiables del funcionamiento interpersonal. (p. 71).

Como especialistas en familia, se hace importante tener presente que, dentro de cualquier tipo de relación humana, la forma adecuada o inadecuada como se lleva a cabo el intercambio de información, va a influir dentro de las dinámicas familiares que se teje al interior de nuestra sociedad; por esta razón, la comunicación se convierte en un proceso que se debe analizar como una especie de red de interacción e interconexiones, basadas en sistemas complejos y autoorganizadores, como es el caso de la familia, ocupando siempre un papel relevante dentro de la convivencia familiar.

Se debe agregar las técnicas para fortalecer los vínculos afectivos, como otra categoría inductiva que sirvió como herramienta para que los cónyuges aprendieran a expresar sus sentimientos durante los momentos de cólera dentro de su hogar. Cardona et al., (2015) expresan la importancia de mejorar los vínculos afectivos dentro de una relación conyugal para consolidar la percepción de apoyo y compañía dentro de las familias en situaciones difíciles; así mismo, exponen que trabajar los lazos afectivos entre los cónyuges permite cultivar la confianza en el otro, con el fin de poder alcanzar las metas colectivas que tengan como pareja.

De manera que los esposos, por medio del proceso de intervención, aprendieron a reconocer sus gustos y deseos, partiendo de que crearon una relación afectiva con vínculos fortalecidos y basada en un proceso de comunicación adecuado como estrategia para solucionar futuros conflictos.

La siguiente categoría, denominada **Técnicas de autocontrol**, fue una estrategia psicológica utilizada por la terapeuta para abordar el manejo de emociones y el control de impulsos dentro de la relación conyugal, proporcionando la adopción de una conducta asertiva frente a situaciones negativas. Por consiguiente, el entrenamiento en autocontrol buscaba que los cónyuges internalizaran las técnicas para que, posteriormente, pudieran dar solución a futuras situaciones problemáticas. Díaz, Comeche y Vallejo (2001) enuncian:

Las técnicas de autocontrol se dividen básicamente en dos grandes grupos: técnicas de control estimular y técnicas de programación conductual. En las primeras se planifica el contexto estimular en el que tiene lugar la respuesta controlada de tal manera que su probabilidad sea alterada. En el segundo grupo, la

intervención se realiza a posteriori, manipulando las consecuencias de la respuesta una vez ésta ha tenido lugar. (p. 582).

Desde esta mirada, se debe tener claro que las técnicas de autocontrol se convierten en una herramienta movilizadora de emociones y sentimientos a través de los conflictos familiares y las crisis de pareja, que posibilitan afrontar las situaciones difíciles con mayor eficiencia y mejoran la toma de decisiones dentro de la relación conyugal, así como también, su entrenamiento permite mejorar las habilidades sociales y asertividad del paciente, aprendiendo finalmente a decir 'no' a sus impulsos.

Se debe agregar que otra categoría inductiva son las **técnicas para el restablecimiento de la confianza** dentro de la relación matrimonial, que fueron una herramienta eficaz para la superación de la crisis, porque contribuyeron a que la sexualidad mejorara dentro del subsistema conyugal y a que los encuentros estuvieran basados en el respeto. Autores como Núñez, Cantó-Milà y Seebach (2015) resaltan:

Confiar en la pareja, mejor aún, la confianza mutua, es el fundamento –y condición de estabilidad– de la relación amorosa y, por lo tanto, elemento central de una de los vínculos básicos de la vida social. Sin ser exhaustivos, cabe afirmar que el amor hace significativa –es decir, da sentido y valor– a una relación cuando entre sus componentes hay confianza. (p. 125).

Por otra parte, es valioso que los especialistas del campo social tengan presente la importancia que tiene dentro del subsistema conyugal, llevar a cabo una convivencia a través de sentimientos como la franqueza y la sinceridad, para que la pareja se sienta segura de poder expresar sus pensamientos, con el fin de construir una relación sana y duradera que

perdure con el paso del tiempo, a pesar de los momentos de crisis.

El siguiente aspecto trata de que la pareja modificó los pensamientos negativos que cada uno tenía del otro; también mejoró la toma de decisiones frente a la crisis conyugal, proponiendo soluciones y replanteando las conductas inadecuadas, todo gracias a la **técnica de entrevista**, que es otra categoría inductiva del primer objetivo. Se debe agregar que durante las intervenciones familiares, los profesionales tienen a la mano esta herramienta para descartar o confirmar hipótesis, a partir de preguntas circulares que facilitan realizar un análisis sistémico del problema que aqueja a la familia.

La entrevista psicológica se puede dividir en dos tipos, según la forma de conducción o estructura y según el propósito u objetivo que persigue; por su estructura puede ser cerrada, semi-estructurada, abierta y tipo panel; en cambio la entrevista por objetivos se divide en cinco grandes campos: de investigación, psicopedagógica o psicoeducativa, orientación vocacional, laboral y la clínica, que busca conocer el funcionamiento de la personalidad de un individuo (Morga Rodríguez, 2012).

Para concluir, mencionamos la última categoría inductiva del presente objetivo: las **Técnicas de resolución de conflictos** que sirvieron para trabajar el manejo de emociones y la comunicación inadecuada entre los esposos. La pareja hizo un análisis integral de las situaciones conflictivas que estaban deteriorando su relación conyugal, teniendo presente que el conflicto es inherente al ser humano y que, por esta razón, se debe convertir en una oportunidad para lograr transformaciones y nuevas formas de relacionarse en beneficio

de mejorar la dinámica familiar. Wehr (2014) plantea la negociación como:

El método que usan una vez que el re-encuadre ha tenido lugar. Los oponentes convertidos en solucionadores o resolutores de problemas adoptan métodos que les permitirán a ellos, el uno con la ayuda del otro, conseguir mucho, sino todo lo que quieren. Un método común de negociación es el 'regateo integrativo' donde el acuerdo se busca sobre la base de lograr para los negociadores sus intereses/beneficios, no las específicas posiciones/metapas que pueden estar formulando. (p. 10).

En conclusión, desde este abordaje, el conflicto será un proceso que transversaliza los sistemas familiares en momentos de transiciones o crisis y que les dificulta su adaptación a las situaciones cambiantes del medio; por esta razón, los profesionales deben enfocar su intervención en la educación para asumir los conflictos de manera neutral, sin dañar a los otros y en la prevención, porque es más fácil y menos costoso prevenir que, luego, tratar de resolverlo, cuando ya la situación conflictiva aparezca.

De este modo se llega al abordaje del segundo objetivo específico de la presente sistematización de experiencias, que busca **describir el mejoramiento del proceso de comunicación dentro del subsistema conyugal**, que facilitó reducir los eventos de agresividad. Seis categorías inductivas fueron generadas.

Es importante notar que uno de los aspectos dentro del subsistema conyugal que facilitó la reducción de los eventos de agresividad fue la noción de **comunicación fluida y respetuosa**. Como lo afirman González, Guzón, Castaño e Iglesias (2018), este aspecto resulta fundamental, dado que no es posible leer la mente del otro; entonces, una comunicación clara y fluida basada en el respeto, es esencial para evitar malos entendidos y sobreentendidos.

Rojas (1996, citado por Agudelo et al., 2005) plantea que, dentro de la comunicación de la pareja, influye la concepción cultural de los sexos y las funciones ligadas a ellos, así como la división del trabajo por género, la cual está basada en un orden patriarcal implícito en que el hombre se ha concebido superior a la mujer. En el caso presente, esta situación fue evidente en la comunicación agresiva caracterizada por gritos y violencia psicológica que el hombre ejercía sobre su esposa. Para que la comunicación sea armoniosa y fluida, Rizo (citado por Agudelo et al., 2005) plantea que el diálogo en pareja debe ser dialogal y no monologar; esto quiere decir que es fundamental que implique de ambos miembros, tanto la noción del escuchar, como la del comprender.

En la presente sistematización de experiencias, la terapeuta y los esposos afirmaron que luego de la intervención, en la pareja se instaló el respeto y un compromiso mutuo de cooperar y dialogar, verificando a la vez si el mensaje escuchado era realmente lo que la otra persona quería decir, para evitar malentendidos, logrando de este modo una disminución considerable de discusiones, además de una actitud de apertura a dialogar y a negociar las diferencias.

Por otra parte, Watzlawick, De Ávila y Beavin (1967) sostienen que todo acto comunicativo, independientemente del canal, va a encontrar el contenido y la relación. El contenido consiste en los datos que se comunica; es la información, el qué se comunica de manera verbal. La relación es la forma, el cómo comunicamos las cosas, la kinesia (postura corporal, gestos) la proxemia (distancia entre los interlocutores cuando hablan), expresiones paraverbales (tono, volumen de la voz, manera de articular) y la paralingüística (acompañamientos acústicos que se le hacen a la palabra que usamos



para comunicarnos) de manera no verbal. El contenido se puede aceptar, rechazar o descalificar y la relación puede confirmar, rechazar y desconfirmar.

Bajo este entendimiento, es más importante la relación, dado que se puede ignorar el contenido; la relación nos remite a la **comunicación no verbal** (la postura, el tono de voz, los gestos), etc. Cabana (citado por Corrales, 2011) expresa que el lenguaje no verbal:

Es una forma de interacción silenciosa, espontánea, sincera y sin rodeos. Ilustra la verdad de las palabras pronunciadas al ser todos nuestros gestos un reflejo instintivo de nuestras reacciones que componen nuestra actitud mediante el envío de mensajes corporales continuos. De esta manera, nuestra envoltura carnal desvela con transparencia nuestras verdaderas pulsiones, emociones y sentimientos. (p. 47).

En este orden de ideas, en la pareja objeto de sistematización, antes de la intervención, la mujer sentía muchas veces que el contenido de su comunicación no era aceptado, por lo cual no se sentía confirmada en la relación. A medida que la intervención terapéutica fue avanzando, las interacciones comunicativas fueron mejorando, dado que el hombre ahora confirmaba la relación con su esposa, haciendo contacto visual, usando un tono de voz adecuado, manejando una proxemia apropiada para facilitar el diálogo entre los dos.

Subiela, Abellón, Celdrán, Manzanares y Satorres (2014), con respecto a la comunicación no verbal, señalan que la **escucha activa** es preponderante ya que consiste en atender a la totalidad del mensaje que se recibe; esto es, prestar atención no solo a lo que se dice (el contenido) sino también a **cómo** se dice (la relación), (elementos no verbales y paraverbales,

mirar a la otra persona, dedicarle tiempo, hacerle ver que sus opiniones son valiosas).

Dentro de la presente sistematización, la terapeuta y la pareja refieren que, a través de un proceso de comunicación caracterizado por la capacidad de escucha, se dio el aprendizaje en equipo del control de impulsos y el respeto a los diferentes puntos de vista para llegar a acuerdos, lo cual implicó que la pareja hubiera adoptado una capacidad para la escucha activa, logrando así disminuir la agresión dentro de la relación de pareja en un modelo más conciliador.

A este respecto, la terapeuta enuncia que el esposo utilizaba **un modelo comunicativo acusador** dentro de los patrones o modelos planteados por Virginia Satir (citada por Casas, 1985), que se caracteriza por la tendencia a responsabilizar a los demás de lo que le sucedía a él, en lugar de asumir su responsabilidad, buscando los errores de los demás de manera dictatorial (tono de voz fuerte, tensión muscular, alto grado de ira). Antes de la intervención, el esposo presentaba este modelo comunicativo, que generó conflictos dentro del subsistema conyugal, derivando una distancia emocional entre él y su esposa dado que, ante los episodios de ira comprendida, la esposa no era escuchada ni se sentía confirmada.

No obstante, a medida que la intervención terapéutica iba avanzando, el esposo fue adoptando **un modelo comunicativo conciliador**, o aclarador, en términos de Satir (citada por Casas, 1985). Las personas que hacen uso de este modelo tienen una coherencia entre la comunicación verbal y no verbal; es decir, el cuerpo está en coherencia con lo que se está diciendo; la expresión gesticular, el tono de voz, las expresiones paralingüísticas o paraverbales también acompañan. Este modelo se



considera favorable para el mejoramiento de la comunicación dentro del subsistema conyugal, ya que abre paso a que las relaciones sean fluidas, libres, negociables, con posibilidades para ser resueltas y encontrar así, puntos comunes.

Respecto a esta noción de **manejo de emociones** o, como denomina Conangla (2002), autorregulación de emociones, es imprescindible mencionar la capacidad de autocontrol que “consiste en el control de los estados, impulsos y recursos internos propios” (p. 100) a través de la capacidad de reconocer la emoción experimentada y utilizar este estado intuitivo para tomar las decisiones más inteligentes de modo tal que se pueda gestionar mejor la ansiedad y canalizar de forma adaptativa las emociones y sentimientos.

En la presente experiencia de sistematización se pudo apreciar cómo la pareja mostró cambios notorios en el control de impulso y manejo de emociones, dejando atrás sentimientos de ira y enfocándose en utilizar posturas y palabras adecuadas para evitar discusiones de pareja, sobre todo el esposo, quien manifestaba en mayor medida episodios de agresividad y logró adoptar herramientas de autorregulación.

En este sentido, se establece la importancia del manejo o autorregulación de emociones, dado que abre paso a la resolución de los conflictos presentados en la vida conyugal. La **resolución asertiva de conflictos** consiste en la exploración de los medios por los cuales estos pueden ser solucionados por medio de una salida que busque favorecer a ambas partes enfrentadas, siendo una estrategia que logró adoptar la pareja a través de la intervención terapéutica. Fuquen (2013) afirma que:

el manejo adecuado del conflicto es lo que permite su resolución, ya que cuando éste se maneja

adecuadamente, puede convertirse en un verdadero motor de desarrollo. Entre los actores involucrados en un buen manejo del conflicto puede presentarse las siguientes actitudes: Aceptar la condición humana y la cadena de conflictos para aprender a sobrellevarlos. (p. 272).

En lo que respecta al tercer objetivo específico que busca *reconocer las variables que mejoraron la relación conyugal y por ende el restablecimiento de la vida sexual y de otros elementos de la expresión de afecto*, es fundamental enunciar que uno de los aspectos importantes para que la pareja reconociera que debía mejorar su vida sexual y las expresiones de afecto, fue la **tolerancia**. En este punto es vital resaltar que durante muchos años la esposa toleró los comportamientos de agresividad ejercidos por su esposo, manifestando que era una de las características de la personalidad de él. Como señala Vogt (1997), algunas características de la personalidad son consideradas como indicadores de tolerancia, lo cual parece estar influenciado por la educación. Así, educar a los seres humanos desde una edad temprana, puede contribuir a inculcar valores que refuercen actitudes de tolerancia y disminuyan comportamientos intolerantes.

En la pareja se evidenció que, tolerar muchos aspectos no sanos en la convivencia, representaba un papel muy importante; uno de ellos fue el maltrato verbal que por muchos años la esposa soportó para sostener la familia. Un aspecto clave y responsable que al final se pudo establecer fue la motivación que tenían para dejar a un lado las diferencias y los aspectos que los llevaban a la destrucción como pareja. Su fe en ellos mismos y en el amor que se tenían como familia, hizo que lograran dejar atrás factores y comportamientos que contaminaban la relación.

Por otro lado, la **conducta conciliadora** que, en este caso, siempre fue de parte de la esposa,



demostrando ante su esposo capacidad para hacer frente a los conflictos y mantener una posición mediadora, dio lugar a la reflexión y al diálogo asertivo por parte de éste. Para Vinyamata (2003), los conflictos forman parte de una manera de hacer, de una historia y de una percepción y actitud concretas.

Contribuir a modificar la percepción personal del entorno que se habita puede significar empezar a cambiar el curso de los acontecimientos. Es así como transformar las percepciones, actitudes y comportamientos, puede influir poderosamente en la transformación de situaciones conflictivas cuyas soluciones viables no se acierta a ver. (Montoya-Sánchez y Salinas-Arango, 2016, p. 140).

La conducta siempre pacificadora de la esposa durante tantos años de matrimonio dio paso, con la intervención, mucha motivación y aceptación, a mantener esta conducta de conciliar ante los diferentes problemas o situaciones presentadas en la convivencia y en el contexto familiar y social.

Otra categoría es la **elaboración del resentimiento**. Para Nietzsche (1996), el resentimiento aparece en toda la complejidad que le es característica.

Se trata de un estado afectivo que discurre en muchos casos ‘subterráneamente’; es decir, que no siempre puede ser fácilmente percibido por el observador ajeno, o que puede ser confundido y que, más aún, aquel que ‘es o está’ resentido no siempre es consciente de la existencia de resentimiento en él.

Muchas son las preguntas que surgen en torno al resentimiento y para la mayoría de ellas no tenemos respuestas: ¿qué situaciones lo generan?, ¿en qué medida los antecedentes, las circunstancias existenciales de cada individuo contribuyen o favorecen la aparición del resentimiento?, ¿es el

resentimiento un estado permanente o sólo un fenómeno pasajero en la dinámica psicológica de los individuos?, ¿cómo se forma y cuán intenso puede ser en personas normales y en individuos con trastornos psicológicos?, y, ¿hay resentimientos específicos (‘resentimiento social’, ‘resentimiento económico’, ‘resentimiento político’, etc.), ¿o es el resentimiento un fenómeno que, más bien, matiza toda la conducta del ser humano y cuyos efectos se manifiestan en todos los aspectos de su vida psíquica? Son estas sólo algunas de las innumerables preguntas que surgen acerca del resentimiento, que reflejan de modo meridiano la dificultad que este fenómeno plantea al estudioso, y para las cuales aún no hay respuestas satisfactorias. (Escuela Cultura de Paz, s.f., pp. 1-2).

La esposa demostró una vez más que tenía claro y debía dejar a un lado el resentimiento y sus pensamientos negativos de los años de lucha por lograr sustituir la ira y el manejo de las emociones de su esposo; siempre logró mantener una postura con capacidad de cambio y sin resentimiento alguno, puesto que reconocía que esto no hacía nada bien en su matrimonio. Al final de las sesiones realizadas con esta pareja, se pudo sustituir pensamientos destructivos que no los dejaban avanzar en su relación, fortaleciendo más el amor y la empatía entre ellos.

Cuando se hablaba de tener o de llevar una **vida tranquila**, los esposos siempre manifestaron en sus sesiones con la psicóloga, haber considerado tener una vejez feliz y tranquila.

Es fácil perder la pista de la felicidad en los textos del filósofo inglés confundiéndola con placer, ya que él mismo define muy rápidamente la felicidad como el placer y la ausencia de dolor, y la infelicidad el dolor y la falta de placer (Mill, 2007). Ambos conceptos se funden y se entrelazan como uno solo, lo cual nos lleva al primer problema en Mill, y es que no se logran distinguir con claridad estos conceptos.

Se puede perfectamente pensar la felicidad como un sentimiento más profundo, de mayor perduración y complejidad intelectual, diferenciándolo del placer, que parece tener un carácter mucho más mediato, efímero. A pesar de esto, podríamos decir que Mill los [sic] trata de igual forma, como consecuencia necesaria uno del otro. (Cea Anfossi, 2011, p. 3).

Aquí se demuestra una vez más que, para ellos, lo más importante después de toda esta crisis conyugal por la que estaban pasando, era tener claro llegar al final y tener la fortuna de vivir tranquilos en su hogar; siempre expresaron sentimientos de culpa pero, a la vez, aceptación frente al cambio para lograr así la felicidad en su matrimonio; sabían que no iba ser fácil dejar costumbres y aptitudes indeseables para la otra persona; eso costaba mucho, pero siempre estuvieron motivados en las sesiones realizadas; confiaban en cada uno y esto los llevó a que los cambios fueron trascendentales en ellos.

Algo esencial en cualquier pareja y en una familia cuando hay felicidad, son los **encuentros íntimos de confianza, seguridad y respeto**, algo que se había perdido en esta relación de pareja y de familia y, como ellos lo expresaban en las sesiones con la psicóloga, debían trabajar en el respeto por el otro, generando empatía y, sobre todo, confianza en la relación.

Desde esta perspectiva dual clara y oscura de la pasión, Yela (2000) menciona que la pasión tiene dos matices y diferencia a la Pasión Erótica (referente al deseo y atracción sexual) de la Pasión Romántica (se refiere a los deseos y necesidades psicológicas respecto al amado); resaltando que ambos tipos comparten las características de intensidad (emoción muy significativa y saliente), desorden (emocionalmente turbador) y falta de control (aparece secretamente, independientemente de nuestra voluntad). (Sánchez Aragón, 2007, párr. 9).

La pareja tenía claro que debían fortalecer la confianza, los vínculos afectivos como el cariño, el amor, el respeto, pero, especialmente, la seguridad de salir de esa crisis conyugal que los llevó a buscar ayuda profesional. Al llegar a la primera sesión, la conducta del esposo fue algo rígida y sin mucha comunicación, pero al final del trabajo terapéutico se comunicaba con más fluidez, más seguridad, con palabras de cariño y respeto frente a su esposa, generando en ella confianza, seguridad y empatía.

Algo fundamental en todo este proceso es **la motivación**. Durante la intervención y, desde la percepción de la profesional (psicóloga), se debió trabajar más en la familia, con más motivación de la profesional para terminar todo el proceso terapéutico sin que queden vacíos y brechas que puedan deteriorar más adelante la relación de pareja. Garrido (1995, citado por Antolín Alonso, 2013) afirma:

La motivación es un proceso psicológico que determina la acción de una forma inmediata y reversible, y que contribuye, junto a otros procesos psicológicos y otros factores, a la regulación del patrón de actividad y a su mantenimiento, hasta la consecución de la meta. (p. 10).

Al final del trabajo psicoterapéutico se logró evidenciar, por parte de la profesional en psicología, que no solo se genera motivación en las personas que necesitan ayuda, sino también en el profesional, que es una ficha clave para que las parejas realicen sus transiciones en su vida de pareja, creando en ellos estabilidad, seguridad en su desempeño personal y de relación de pareja y en el contexto familiar.

Conclusiones

La psicóloga realizó una intervención terapéutica breve en cuatro sesiones, donde se

obtuvo los siguientes resultados: en primera instancia, las herramientas metodológicas que se utilizó permitieron elaborar la crisis conyugal, facilitando la comprensión del proceso de comunicación inadecuado que presentaba la pareja. Del mismo modo, con la técnica del entrenamiento en autocontrol, acompañada de mecanismos para la resolución de conflictos, se logró transformar los eventos de agresividad dentro del subsistema conyugal, a través de la escucha activa y la comunicación clara, resolviendo a la vez los problemas de control de impulsos y manejo de emociones. Además, desde una perspectiva crítica, es primordial tener presente la realización de un seguimiento terapéutico para la pareja, que permita constatar la evolución de su relación conyugal y verificar si ha habido recaídas o, por el contrario, si los resultados positivos obtenidos en la terapia se han mantenido a través del tiempo, considerando que se llevó a cabo una intervención de solo cuatro sesiones.

Por otra parte, la presente sistematización deja un aprendizaje muy puntual, y es que la vida en pareja se desarrolla dentro de un sistema abierto que se verá permeado constantemente por su entorno, desarrollando una relación recíproca y promoviendo una interacción invariable que le permitirá al ambiente influir en las diferentes crisis y transformaciones de los subsistemas conyugales. Igualmente, se debe dejar claro que, durante la vida en pareja, los cónyuges siempre van a atravesar por diferentes etapas evolutivas (crisis normativas, crisis no normativas), debido a que este fenómeno es inherente al ser humano; por tal razón, deberán convertir estos procesos de transición en una oportunidad para lograr transformaciones y mejorar su dinámica familiar.

Es importante concluir que los profesionales que intervengan con parejas generen estrategias

que les permitan una mejor comprensión de la interacción, no solo con los sistemas que contienen a la familia, sino con los demás subsistemas que hacen parte del sistema familiar, dado que, éste es un todo superior a sus partes. Si se toma el principio de totalidad de los sistemas, es fundamental considerar que los cambios logrados a partir de una intervención dentro de un subsistema, tendrán repercusión en el resto.

Asimismo, se resalta la importancia de conservar en todo momento una actitud integradora y neutral durante la intervención, evitando tomar partido o ponerse de lado de ciertos miembros del sistema familiar o el subsistema conyugal, puesto que, por principio de circularidad, la problemática de la familia obedece a una multicausalidad compleja, donde cada uno de los aspectos relatados por los miembros de la familia es esencial para el proceso de evaluación e intervención.

Finalmente, los profesionales que trabajan en la asesoría o intervención con familias, deben tener presente la importancia de analizar las condiciones contextuales de las familias para la realización de una evaluación integral, porque en el momento de intervenir, la cultura, la condición socioeconómica y la política son garantes de los cambios y transformaciones que sufren los grupos familiares, porque ejercen una influencia notable en la dinámica familiar. Por otra parte, teniendo en cuenta la relevancia del entorno, la historia y el proceso socioeconómico para el estudio de los grupos familiares, es fundamental que en el momento de trabajar con esta población se haga un análisis y caracterización del ambiente próximo en el que se encuentra la familia, de los acontecimientos más importantes de la época que están transformando la sociedad y la



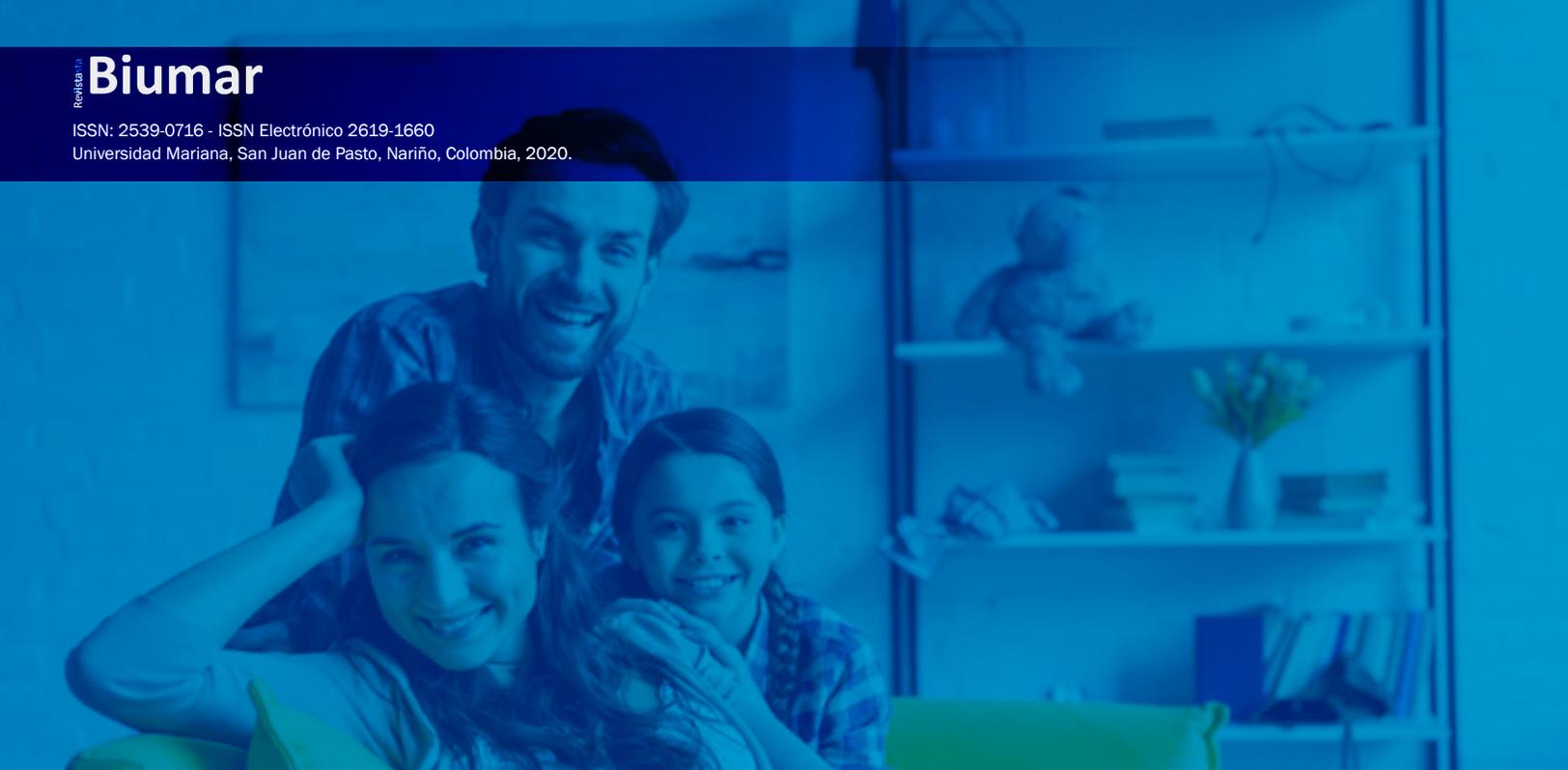
situación económica por la que está atravesando la familia, puesto que una intervención no se puede hacer igual en familias con estratos socioeconómicos distintos, dado que sus realidades son diferentes.

Referencias

- Agudelo, O. J., Castro, M. V., Estrada, L., Forero, H., Lizcano, E. C., López, J., Sarmiento, C. y Vargas, A. (2005). Crisis de la pareja: variables del contexto, estrategias de afrontamiento y bienestar marital. Recuperado de <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/4489>
- Antolín Alonso, R. (2013). *Motivación y Rendimiento escolar en educación primaria* (Tesis de Maestría). Universidad de Almería, España. Recuperado de <http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/3060/Trabajo.pdf?sequence=>
- Campoy, T. y Gomes, E. (2015). Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos. En Pantoja, A. (Corrd.). *Manual básico para la realización de tesinas, tesis y trabajos de investigación* (pp. 273-300). Madrid, España: Editorial EOS.
- Cardona, P., Castaño, C., Cuartas, L., Gallego, E., Londoño, M. y Ortigón, N. (2015). Jóvenes y vínculos afectivos en pareja: procesos de tradición y renovación. Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2437/I.%20VINCULOS%20AFECTIVOS%20EN%20PAREJA-%20PROCESOS%20DE%20RENOVACI%C3%93N%20Y%20TRADICION.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Casas, G. (1985). La terapia familiar y el enfoque de Virginia Satir. Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000197.pdf>
- Cea Anfossi, P. (2011). Relación Felicidad – Conciencia en John Stuart Mill y Peter Singer a partir de la ética utilitarista. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/299/29928769003.pdf>
- Conangla, M.M. (2002). *Crisis emocionales: la inteligencia emocional aplicada a situaciones límite* (2.ª ed.). Barcelona, España: Editorial Amat.
- Corrales, E. (2011). El lenguaje no verbal: un proceso cognitivo superior indispensable para el ser humano. *Revista comunicación*, 20(1), 46-51.
- Díaz, M.I, Comeche, M.I. y Vallejo, M.Á. (2001). Técnicas de autocontrol. En Cruzado, J.A., Muñoz, M. y Labrador, F. (Coord.). *Manual de técnicas de modificación y terapia de conducta* (pp. 577-593) (3.ª ed.). España: Ediciones Pirámide.
- Escobedo Ríos, A. (2012). Crisis en la pareja. *Estrategias para el Cumplimiento de la Misión*, 9(1), 132-139.
- Escuela Cultura de Paz. (s.f). El resentimiento. Problemas en su definición. Recuperado de http://escuelaculturadepaz.org/wp-content/uploads/031_El_resentimiento_problemas_en_su_definicion.pdf
- Figueroba, A. (s.f). La teoría general de sistemas, de Ludwig von Bertalanffy. Recuperado de <https://psicologiymente.com/psicologia/teoria-general-de-sistemas-ludwig-von-bertalanffy>
- Fuquen, M.E. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*, (1), 265-278.

- González, C. (2015). Propósitos y metodologías de la sistematización. Recuperado de <http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/2e43da6b-2db8-43f5-95fa-a3026a-de8d77/PROP%C3%93SITOS+Y+METODOLOG%C3%8DA+DE+LA+SISTEMATIZACI%C3%93N.pdf?MOD=AJPERES>
- González, F., Guzón, J. L., Castaño, R. e Iglesias, C. (2018). La comunicación en la pareja. Aspectos para su mejora. Recuperado de https://www.academia.edu/38150813/La_comunicaci%C3%B3n_en_la_pareja_Aspectos_para_su_mejora
- Montoya-Sánchez, M.Á. y Salinas-Arango, N.A. (2016). La conciliación como proceso transformador de relaciones en conflicto. *Opinión Jurídica*, 15(30), 127-144.
- Morga Rodríguez, L. E. (2012). *Teoría y técnica de la entrevista*. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Nietzsche, F. (1996). *La genealogía de la moral*. Madrid, España: Editorial Alianza.
- Núñez, F., Cantó-Milà, N. y Seebach, S. (2015). Confianza, mentira y traición. El papel de la confianza y sus sombras en las relaciones de pareja. *Sociológica*, 30(84), 117-142.
- Sánchez Aragón, R. (2007). Significado psicológico del amor pasional: lo claro y lo oscuro. *Interamerican Journal of Psychology*, 41(3).
- Satir, V. (1986). *Psicoterapia Familiar Conjunta* (2.^a ed.). México: Editorial La Prensa Médica Mexicana, S.A. de C.V.
- Subiela, J., Abellón, J., Celdrán, A., Manzanares, J. y Satorres, B. (2014). La importancia de la Escucha Activa en la intervención Enfermera. *Enfermería Global*, 13(34), 276-292.
- Vinyamata, E. (2003). *Aprender mediación* (5.^a ed.). Barcelona, España: Paidós Ibérica.
- Vivas, J. (6 de marzo de 2018). Por cada 10 matrimonios hay 4 divorcios en el país. *El Tiempo*. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/promedio-de-matrimonios-y-divorcios-en-colombia-189530>
- Vogt, P. (1997). Tolerance & Education. Learning to live with diversity and difference. Recuperado de <https://eric.ed.gov/?id=ED419893>
- Wehr, P. (2014). El manejo del conflicto para construir una sociedad pacífica (Trad. Leopoldo Artiles). Recuperado de https://issuu.com/orfflo/docs/el_manejo_del_conflicto_para_constr
- Watzlawick, P., De Ávila, D. y Beavin, J. (1967). *Teoría de la comunicación humana*. Nueva York: Noston & Company.





Una sistematización de experiencia psicosocial en: Atención a la familia, psicoeducación familiar, redes de apoyo¹

Astrid Constanza Vergara-Buitrago²

Dubys Delith Olivero-Luna³

Linda Mendoza-López⁴

Luis Carlos Rosero-García⁵

¹ Artículo resultado de la investigación titulada: “Sistematización de la experiencia de acompañamiento psicosocial a una familia de personal militar fallecido activo de una fuerza militar”, desarrollada en una base de la zona del Pacífico perteneciente a las fuerzas militares de Colombia durante el mes de marzo de 2019.

² Psicóloga (Universidad Santo Tomás); Especialista en Psicología Clínica (Universidad Católica); Especialista en evaluación y diagnóstico neurológico (Universidad San Buenaventura); Magíster en Neuropsicología (Universidad San Buenaventura); Directora de Bienestar y Familia, Armada Nacional. Candidata a optar por el título de Especialista en Familia (Universidad Mariana); Correo: avergara@umariana.edu.co.

³ Psicóloga (Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD). Psico-orientadora del Centro Educativo San Juan Bautista, Sincelejo-Sucre. Candidata a optar por el título de Especialista en Familia (Universidad Mariana); Correo electrónico personal: luna-8008@hotmail.com, Sincelejo, Sucre, Colombia.

⁴ Psicóloga (Universidad Cooperativa de Colombia); Asistente de espacios amigables en *Save the children*. Candidata a optar por el título de Especialista en Familia (Universidad Mariana); Correo electrónico personal: lindamendoza695@gmail.com, Arauca, Arauca.

⁵ Psicólogo, Magíster en Etnoliteratura, Profesor Investigador de Psicología (Universidad Mariana). Integrante del Grupo de investigación Desarrollo Humano y Social, escalafón A en Colciencias. Correo electrónico: lrosero@umariana.edu.co, Pasto, Colombia.

Resumen

La finalidad de esta investigación ha sido comprender el aporte a la sistematización, realizado por el programa de familia con el apoyo del área de psicología y trabajo social, desde las fuerzas militares, en el acompañamiento psicosocial para el manejo de duelo por la pérdida de un ser querido y la nueva funcionalidad del hogar sin su presencia, por lo que es importante tener presente la psicoeducación familiar. Para esto se concedió una participación del equipo interdisciplinario de la institución (psicología, trabajador social, capellán, militar encargado del proceso de bienestar de la unidad militar y la activación de la red de apoyo interinstitucional y familiar).

Esta experiencia de sistematización se realizó el mes de marzo de 2019, con el fallecimiento de un personal militar en área de orden público crítico en la región del pacífico colombiano, activándose los requerimientos establecidos por las fuerzas militares a través de tres momentos o tiempos de intervención, así: Momento 1. Atención antes y durante las exequias; este momento se estructuró para el acompañamiento, desde el conocimiento de la noticia del fallecimiento en la unidad militar hasta las exequias realizadas. Momento 2. Seguimiento a los familiares del fallecido posterior a las exequias. Momento 3. Seguimiento dividido en dos partes: una inicial donde se tomó contacto telefónico al tercer mes de las exequias, la segunda fue la visita presencial, para sesión única de manejo de duelo.

La metodología se enmarcó desde un paradigma metodológico cualitativo, siguiendo un enfoque interpretativo y su tipo fue sistematización de experiencias. Los resultados permiten valorar la pertinencia del protocolo de la institución militar para el abordaje de los sucesos desde el fallecimiento del militar y la atención oportuna a los familiares en la atención del duelo y el manejo interdisciplinar que se da en medio del proceso, permitiendo una psicoeducación a la familia, que da muestra de una nueva adaptación a la pérdida del ser querido.

Palabras clave: sistematización de experiencias; conexión interinstitucional; aporte del programa a los familiares; aceptación del protocolo; abordaje psicosocial de equipo interdisciplinario.

A systematization of psychosocial experience in: Family care, family psychoeducation, support networks

Abstract

The purpose of this investigation was to provide a psychosocial accompaniment to the relatives of the deceased soldier who is active in the military forces in a comprehensive way, to handle grief over the loss of a loved one and the new functionality of the home without his presence, so it is important to keep family psychoeducation in mind. For this, the interdisciplinary team of the institution participated (psychology, social worker, chaplain, military man in charge of the welfare process of the military unit and the activation of the inter-institutional and family support network).



The systematization experience was carried out in March 2019, with the death of a military personnel in a critical public order area in the Colombian Pacific region, accompanying protocols being activated through three moments or times of intervention: Moment 1, Attention before and during the funeral, structured for the accompaniment, from the knowledge of the news of the death in the military unit to the funerals carried out. Moment 2. Follow-up to the relatives of the deceased after the funeral. Moment 3. Third follow-up divided into two parts: an initial one where telephone contact was made the third month of the funeral; the second part of this last moment was the face-to-face visit, for a single grief management session.

The methodology was framed from a qualitative methodological paradigm, following an interpretative approach and its type was systematization of experiences. The results allow us to assess the relevance of the military institution to deal with the events since the death of the military and the timely attention to the relatives in the care of mourning and the interdisciplinary management that occurs in the middle of the process, allowing a psychoeducation to the family that shows a new adaptation to the loss of the loved one.

Key words: systematization of experiences; inter-institutional connection; contribution of the program to relatives; acceptance of the protocol; psychosocial approach of an interdisciplinary team.

Introducción

La presente investigación representa un aporte a la sistematización de los procesos de acompañamiento psicosocial que se realiza desde las fuerzas militares con los familiares del personal que allí labora, teniendo en cuenta las implicaciones legales, administrativas y socioemocionales que demanda el fallecimiento de un familiar de las fuerzas militares.

El abordaje que se ejecuta en la atención a los familiares debe ser integral; es decir, se da la participación de un equipo interdisciplinario (psicólogo, trabajador social, capellán, militar encargado del proceso de bienestar de la unidad militar y la activación de la red de apoyo interinstitucional y familiar) y confluyen diferentes disciplinas que permiten analizar los aspectos y particularidades que tiene la familia, teniendo en cuenta la naturaleza de las dinámicas

familiares existentes en el fallecimiento de un miembro. De allí la importancia del acompañamiento psicosocial desde las esferas familiar, social y laboral, con el fin de poder trabajar desde la familia, aspectos relacionados con el quehacer diario y la nueva funcionalidad del hogar sin la presencia de un miembro de la familia, por lo que es importante tener presente la psicoeducación familiar, el fortalecimiento de las redes de apoyo, los factores protectores dentro del núcleo familiar, las redes institucionales, sociales y de construcción de proyecto de vida.

Desde esta mirada, la sistematización de experiencias es una herramienta metodológica que permite describir el acompañamiento psicosocial realizado a la familia específica, en este caso de personal militar fallecido activo de las fuerzas militares, a partir de la gestión de conocimientos interdisciplinarios como psicóloga, trabajador social, capellán, donde

cada disciplina es abordada de acuerdo con su rol, buscando la comprensión más profunda de dicha experiencia, con miras a mejorar los procesos que permiten seguir líneas de actuación para futuras prácticas en el acompañamiento psicosocial, con relación al manejo ante el duelo familiar.

Metodología

Método. La investigación está contemplada dentro de un paradigma metodológico cualitativo, siguiendo un enfoque interpretativo; su tipo es la sistematización de experiencias. En ese orden, la metodología busca sistematizar la experiencia de una familia de personal militar fallecido activo de una fuerza militar, identificando a través de los tres momentos, la forma como cada uno de los familiares maneja el duelo, y así, el equipo interdisciplinario puede dar una buena psicoeducación durante el proceso.

En coherencia con la metodología optada para este proceso de sistematización, el paradigma seleccionado es el cualitativo, por cuanto abordar el conocimiento como aspecto propio de la naturaleza del hombre, implica evaluar el paradigma desde el cual se quiere conocer. Según Kuhn (Wordpress, 2012) el paradigma implica que la “ley, teoría, aplicación e instrumentación proporcionan modelos a partir de los cuales se manifiestan las tradiciones coherentes particulares de la investigación científica” (p. 10), lo cual permite acceder a la interpretación de esa realidad desde una postura que ayuda a explicarla, comprenderla e interpretarla.

Moreira (2002) plantea el paradigma cualitativo para esta sistematización de experiencias, teniendo en cuenta que esta mirada permite establecer la realidad socialmente construida,

que depende de la mente humana, ya que lo investigado no es independiente del proceso de investigación y busca la comprensión del fenómeno desde la propia perspectiva de los actores, incluyendo los mismos investigadores, quienes están inmersos en el proceso y cuyos resultados serán válidos, considerando el punto de vista de quienes intervienen.

Por otra parte, para la sistematización se toma en cuenta el enfoque interpretativo, el cual se apoya en la entrevista, como la técnica de recolección de información más apropiada, ya que ofrece la posibilidad de aproximarse a la subjetividad de los participantes en la investigación y permite al investigador comprender lo que está sucediendo con el objeto de estudio, a partir del trabajo realizado, comprendiendo las dinámicas cambiantes en la realidad de los actores.

Así, el enfoque interpretativo tiene como propósito, comprender e interpretar las realidades de los sujetos actores de la investigación desde una comprensión mutua y participativa, permitiendo identificar la interrelación entre sujeto y objeto de la investigación, investigador – participante, con una postura sociocrítica que permite generar conocimiento práctico enfocado en la interpretación humana, considerando una observación participante que genera la reflexión y acción centradas en las diferencias de los diferentes actores.

De otro lado, Martinic (1984) sostiene que:

La sistematización es un proceso de reflexión que pretende ordenar u organizar lo que ha sido la marcha, los procesos, los resultados de un proyecto, buscando en tal dinámica las dimensiones que pueden explicar el curso que asumió el trabajo realizado. (p. 19)

Desde allí se realiza un proceso de construcción de conocimiento y comprensión del mismo,

generando reflexión; esto dio cuenta de la experiencia vivida y permitió acompañar a los miembros de la familia del militar fallecido desde el momento en que fueron partícipes de la noticia, antes y durante las exequias y el seguimiento al caso; ello contribuyó a la reconstrucción de lo acontecido por medio de la interpretación y descripción de los profesionales en psicología que acompañaron directamente a la familia, identificando la experiencia a sistematizar con base en las evidencias vertidas en la práctica, con el fin de dar orden y coherencia a los procesos.

Por tanto, la sistematización de experiencias constituyó una parte fundamental durante todo el proceso. El método de investigación cualitativa se enfoca en describir los sucesos y realizar una interpretación crítica de la intervención realizada a la familia del militar fallecido; además, permitió la reflexión acerca de la experiencia tal como se dio, desde el instante en que fueron informados los familiares, el momento de la realización de los trámites administrativos, las exequias y el seguimiento del caso luego de las exequias.

Instrumentos de recolección de información:

la entrevista y el relato biográfico permitieron acumular datos y registrar la información que los familiares suministraban, para lo cual fue necesario realizar interrogantes generales que permitían una explicación suficiente y libre de la experiencia, estableciendo contacto directo, en función de una escucha activa, lo cual facilitó reconstruir de una manera real, tanto la experiencia vivida por la fuente de información, como la realización del proceso de sistematización.

Resultados

La sistematización de experiencias busca nuevas comprensiones de la realidad social, así como analizar aquellas circunstancias que tuvieron evento en el fallecimiento del militar activo, la forma como les fue transmitida la información a

los familiares y el manejo que se les brindó a estos en el acompañamiento. Todo ello ha permitido reconstruir, mediante el acompañamiento psicosocial, las siguientes etapas de la vida con la ausencia de un ser querido. De igual forma, es significativo valorar la perspectiva que tienen los familiares respecto a la atención recibida por la institución y sus profesionales.

La investigación se logró sistematizar teniendo en cuenta tres objetivos específicos, los cuales fueron la guía de orientación que permitió comprender los procesos, representados con una categoría deductiva que fue fundamental para organizar y clasificar la información producto de los instrumentos de recolección. Dicha información se organizó, tratando de encontrar elementos recurrentes en la familia y en el aporte interinstitucional, dando como resultado una serie de categorías inductivas que fueron comparadas e interpretadas a la luz de varios referentes teóricos.

Tabla 1. Principales hallazgos en la información suministrada por la familia y la institución (Relación categorías deductivas e inductivas)

Categoría Deductiva	Categorías Inductivas
Conexión interinstitucional	Gestión y coordinación de apoyo externo
	Coordinaciones administrativas internas
Aporte del programa a los familiares	Abordaje psicosocial de equipo interdisciplinario
	Gestión integral de los requerimientos
Aceptación del protocolo	Percepción de acompañamiento administrativo
	Percepción de apoyo emocional

De esta manera se logró clasificar la información por medio de seis categorías inductivas que han sido relacionadas con cada objetivo específico, teniendo en cuenta la categoría deductiva perteneciente al mismo. El ejercicio realizado procede de la elaboración del equipo de investigación a partir de la información suministrada por las fuentes primarias, con lo cual se procede a la construcción del texto interpretativo y la discusión respectiva.

Discusión y análisis de resultados

1. Identificación de los procesos de conexión interinstitucional

Es necesario establecer inicialmente lo que se comprende por **conexión interinstitucional** en este estudio, el cual debe contextualizarse en el marco de una fuerza militar cuando se da el fallecimiento de un funcionario. La institución militar, en su compromiso de atención integral al funcionario, debe propender por facilitar el cumplimiento de la misión constitucional que el militar realiza; por tanto, esta atención o abordaje se despliega en todos los niveles, tanto al interior como al exterior de la institución, de tal forma que se debe facilitar los procedimientos administrativos intra e interinstitucionales que se extienden a la familia y, para el caso del fallecimiento, éste tiene como finalidad, lograr la funcionalidad del sistema familiar y de sus integrantes en la elaboración del duelo.

La institución militar debe brindar una atención integral a sus familiares y, de forma especial, encargarse del manejo funerario como parte de esa integralidad, considerando que el Decreto Ley 1211 de 1990, art. 187 establece: “Los gastos de inhumación de los oficiales y suboficiales que fallezcan en servicio activo o en goce de asignación de retiro o pensión, serán

cubiertos por el tesoro público a quien los haya hecho [...]” (p. 51), generando al interior de las fuerzas militares, protocolos de atención en el momento del fallecimiento, como forma de liberar a los dolientes de los aspectos administrativos y más, cuando las condiciones de la muerte se dan en circunstancias donde las dificultades de transporte, entrega del cuerpo u otros aspectos, demoran las respectivas exequias y la finalización del primer momento dentro de la pérdida.

Las categorías inductivas identificadas en la ruta metodológica de la investigación son identificadas como:

Coordinaciones administrativas internas y Gestión y coordinación de apoyo externo.

Referente a la primera categoría, se alude a las distintas tareas adelantadas al interior de la institución, las cuales facilitaron el trámite administrativo por parte de los familiares. Durante la primera fase de esta intervención, el equipo interdisciplinario, conformado por el psicólogo, el trabajador social, el capellán y el delegado institucional, realizaron tareas de coordinación que permitieron gestionar el desarrollo de los procesos de atención en aspectos como: intervención en crisis, acompañamiento psicosocial, alojamiento, transporte, diligenciamiento de documentación oficial (requerida para reclamación de las pertenencias del fallecido), traslado del cuerpo a medicina legal, diligenciamiento administrativo para aportes, pensión, indemnizaciones y seguros ante las dependencias internas. En este primer momento de implementación del procedimiento de atención psicosocial fueron activadas internamente otras áreas de familia en diferentes ciudades, posibilitando abordar a los familiares que estaban en la zona donde

se dio el hecho, pero también en la ciudad de origen de aquellos que no se desplazaron inicialmente; esta activación permitió el acompañamiento integral del sistema familiar. Carvalho (citado por Giraldo, Mesa y Zuluaga, 2018) establece que:

La pérdida de un ser querido altera el funcionamiento del núcleo familiar y los aspectos sociales, psicológicos, económicos y legales, así: en lo social afecta la ruptura de redes establecidas como el colegio, el trabajo, los vecinos, los compañeros, los amigos, entre otros; en lo psicológico, interfieren en las emociones, pensamientos, sentimientos y comportamientos; económicamente, cambian los ingresos y egresos monetarios; y en la parte legal, el procedimiento para esclarecer los hechos del delito se torna demorado e inseguro. (p. 17).

Giraldo et al., (2018) también plantean que el impacto del fallecimiento no solo se da desde lo psicológico y emocional, sino que se presenta un desajuste desde lo económico y más cuando se encuentra obligaciones asumidas por el fallecido con el núcleo familiar; la tarea puede resultar dispendiosa cuando es el familiar quien adelanta lo administrativo, pues no conoce el manejo interno de la institución y puede demorar su diligenciamiento mientras logra acceder a esta información. De igual manera, la parte jurídica que se desprende de un hecho violento como este caso, aumenta el desgaste familiar por conocer el estado de la investigación. Si bien, como parte del sistema judicial y como equipo interdisciplinario no se indaga ni se da información de esos hechos, sí suma a la percepción de los familiares de acompañamiento, que se les facilite acceder y conocer cuáles son los entes competentes al interior de la institución.

En la experiencia se identificó también el despliegue interinstitucional para el abordaje

familiar. Durante el proceso inicial de entrega del cuerpo se permitió el acompañamiento en medicina legal, no solo realizando el abordaje en crisis sino en la entrega de documentos y en el reconocimiento de los familiares para la reclamación del cuerpo. Se identifica como categoría inductiva en esta experiencia, la **gestión y coordinación de apoyo externo**; este tipo de apoyo incluye el acompañamiento institucional para las exequias del militar. En la experiencia se logró que los familiares tuvieran un acompañamiento adicional por parte de otra fuerza militar en la ciudad donde fueron realizadas las exequias, permitiendo la continuidad de la atención e identificación de sintomatología depresiva secundaria al proceso de duelo.

Según Sluzki (2009), lo anterior permite considerar que la red social incluye todos los aspectos de la vida y entorno con los que el individuo tiene una interacción: los vínculos interpersonales, la familia, los amigos, las relaciones de trabajo, de estudio, de inserción comunitaria y de prácticas sociales. Tanta interacción en tan diversas áreas, permite al individuo desarrollarse, de tal forma que se considera que requiere de ella cuando sucesos como la pérdida de un familiar se presenta; de ahí la importancia que se le da a identificar las redes con las que cuentan los familiares en su sitio de vivienda. En el proceso de acompañamiento, identificarlos implica activarlos para este momento; es decir, que institucionalmente para estos casos, evaluar la red social de los familiares desde diferentes niveles, es una prioridad para el seguimiento y evolución del caso.

La Política Integral de Bienestar del Sector Defensa (Ministerio de Defensa Nacional, s.f.) refiere que, para la atención a la familia y el

apoyo psicosocial, las fuerzas militares deben trabajar en la articulación de la oferta de los programas de atención y/o de educación para la familia y apoyo psicosocial, que garanticen una cobertura nacional de los diferentes servicios; por tanto, se debe trabajar porque los servicios prestados sean brindados sin que importe el despliegue nacional e interinstitucional que debe darse para el acompañamiento; se activan pues, las redes de apoyo tanto al interior como al exterior de la institución, en beneficio de los familiares.

2. Aportes del programa de familia a los familiares de un personal militar fallecido

En el desarrollo del segundo objetivo específico se logra identificar dos categorías inductivas:

2.1 Abordaje psicosocial de equipo interdisciplinario. Esta intervención psicosocial se presenta por medio de la activación del equipo interdisciplinario de la unidad, conformado por el psicólogo, el trabajador social, el promotor social y el capellán, logrando un abordaje integral en el manejo del dolor propio de la pérdida. Durante la primera fase de la situación se llevó a cabo el acompañamiento espiritual por parte del capellán de la zona; si bien el protocolo establece el respeto por el credo de las personas, la intervención se dirige hacia lo que Pargament y Koenig (citados por Yoffe, 2015) consideran que se debe identificar: una forma de afrontamiento de tipo religioso/espiritual positivo que ayude a los deudos en el proceso de aceptación de la pérdida. Este aspecto se reflejó en momentos específicos del ritual religioso (eucaristía) y en espacios de encuentro espiritual por parte de los familiares que estaban en la zona, manifestando sentirse acompañados y comprendidos. Al respecto Yoffe (2015), refiere:

Las situaciones de pérdida por muerte de un ser querido pueden representar una amenaza a las creencias y al sistema de valores de cada persona, incluso para el caso de personas creyentes y practicantes de algún credo religioso; y pueden hacer que surjan preguntas y cuestionamientos sobre lo que éstos creían acerca de sí mismos, sobre el suceso en cuestión y sobre la índole de lo sagrado sobre el cual habían depositado su fe. (p. 102).

2.2 Gestión integral de los requerimientos.

En los procesos de gestión se tuvo en cuenta las informaciones obtenidas por los familiares, así como también en aspectos jurídicos y de apoyo cuando había exacerbación de emociones en el tiempo previo y durante las exequias. Contar con las técnicas propias de intervención en crisis durante el tiempo de permanencia de los familiares en la zona y posteriormente al presentarse las exequias en la ciudad de origen de éstos, permitió al área de psicología guiar en la expresión de sentimientos, la búsqueda de apoyo de acuerdo con las circunstancias para los familiares, la disminución de respuestas de activación fisiológica y la resignificación de la crisis o pérdida, aspecto que la familia percibió como positiva cuando, por ejemplo, en el acompañamiento en la ciudad de origen se identificó en uno de los familiares, una reacción aguda a la situación de estrés que generó en la psicóloga acompañante, el despliegue de técnicas de manejo conductual. Para Rodríguez, Ruíz y Restrepo (2004), se debe incentivar la expresión de sentimientos y la generación de estrategias que faciliten este intercambio, que se vuelve necesario para afrontar de manera eficaz el proceso de crisis al que la familia se enfrenta, aspecto que, en la entrevista realizada a los familiares, permitió canalizar el dolor de la ausencia de su familiar fallecido.

3. Protocolo de acompañamiento psicosocial por parte de los familiares.

En este tercer objetivo se identificó:

3.1 Percepción de acompañamiento administrativo.

Ésta fue una constante evaluada por los familiares; durante el acompañamiento, lograron identificar la presencia institucional que permitió la celeridad de trámites administrativos como la entrega del cuerpo del familiar en medicina legal y los aspectos legales al interior de la institución, así como también la entrega de pertenencias, trámites de prestaciones sociales, salario y seguro de vida, que minimizaron la exigencia de atención y esfuerzo, aspectos que fueron liderados por los entes institucionales encargados y que pueden resultar engorrosos, especialmente si no se tiene conocimiento de la ley y las instituciones. El Decreto Ley 1211 de 1990, en su capítulo V, refiere las consideraciones de prestaciones en caso de muerte de un militar, donde se detalla los beneficios obligatorios para sus sobrevivientes, contemplando las causales y las condiciones; sin embargo, estos trámites, sin el debido acompañamiento y disposición, pueden no solo generar demoras, sino exacerbación de los aspectos emocionales por las condiciones en las que se dio la pérdida.

3.2 Percepción de apoyo emocional. En los diferentes momentos de la intervención del grupo interdisciplinario, se identificó que, los aspectos como la remisión del familiar a la EPS, las sesiones de apoyo espiritual, la intervención en crisis durante las exequias, así como contar con la presencia de los profesionales, desplegaron formas de afrontamiento del duelo que, posterior al sepelio, les permitió a los familiares categorizar como positivos en el proceso de aceptar la pérdida.

Con relación al manejo del duelo, Worden (1997) plantea que los familiares deben realizar cuatro tareas específicas que facilitan el adecuado manejo:

- En primer lugar, está la *aceptación de la realidad de la pérdida*: a los familiares se les facilitó tiempo y espacio para poder verbalizar lo sucedido; de allí la importancia de generar espacios de diálogo donde se propicie hablar de la pérdida y las circunstancias que han rodeado el evento de una manera sensible y empática. De igual manera, Neimeyer (2007) considera que la idea es que el dolor sea cada vez más soportable e interfiera menos en el diario vivir.
- En segundo lugar, *trabajar sobre las emociones y el dolor de la pérdida*, donde la importancia del acompañamiento psicosocial en este aspecto es facilitar la expresión de sentimientos de tristeza y llanto, reviviendo los momentos más significativos vividos con la persona, resaltando el papel que cada miembro de la familia tuvo con el familiar fallecido y manifestando de manera asertiva distintas experiencias, confrontándoles con la realidad.
- En tercer lugar, *adaptarse a un medio en el que el fallecido está ausente*, donde se acompaña a las familias en la adaptación a un nuevo medio con aspectos diferentes para cada uno de ellos, teniendo en cuenta la relación con la persona fallecida y los roles dentro del núcleo familiar que cada uno desempeñaba.
- Finalmente, *resituar emocionalmente a la persona fallecida y continuar viviendo*, estadio desde el cual el acompañamiento psicosocial ayudó a la familia a poder encontrar un nuevo lugar en la vida

de cada uno para el ser querido que habían perdido; es decir, transformar la relación que tenían, en una interacción simbólica que les permita seguir adelante con sus vidas y poder establecer nuevas relaciones; si bien estos aspectos no forman parte del alcance de esta investigación, sí fueron evaluados en la totalidad del protocolo implementado.

Conclusiones

El proceso de sistematización de la *Experiencia de Acompañamiento psicosocial a una familia de personal militar fallecido activo de una fuerza militar* permitió comprender el aporte realizado por el programa de familia a los familiares y el manejo interinstitucional e interdisciplinario para proveer mejores resultados durante el acompañamiento dentro del proceso de duelo de la familia. Por su parte, el seguimiento realizado, según el orden institucional, permitió considerar dos momentos que fueron la base fundamental para la guía y obtención de resultados satisfactorios, los cuales se describe a continuación, en cuanto son los referentes directos de los hallazgos de la investigación realizada:

El **acompañamiento psicosocial** a los familiares desde el momento del fallecimiento fue valioso, ya que permitió influir en todas las áreas sociales, familiares y laborales de los deudos, posibilitando un abordaje psicoeducativo que les facilitó identificar el momento que se encontraban viviendo por la pérdida del ser querido, ayudándoles al fortalecimiento físico y emocional, siendo de beneficio durante el proceso de elaboración de duelo y en la reorganización de su nuevo proyecto de vida.

Por otra parte, y en el sentido propuesto por Martín-Beristain (2010), la **intervención psicosocial** se aborda desde una perspectiva holística que concibe al ser humano como un sistema en el que “se relacionan sus sentimientos, emociones, cuerpo y espiritualidad, apostándole a una intervención que toque cada una de estas áreas, pues considera que al dirigir el trabajo solamente hacia una, no se logra la meta del bienestar” (p. 197). Esta mirada psicosocial reconoce el carácter activo del sujeto, capaz de reflexionar y actuar sobre sí mismo, sobre el mundo que le rodea y, en particular, en las interacciones sociales, con lo cual se le puede ayudar a manejar el presente, transformándolas y transformándose a sí mismo.

Por su parte, la conexión interinstitucional, considerada como las alianzas intra e interinstitucionales que apoyaron el proceso de los dolientes, resulta de un valor fundamental en el acompañamiento, estableciendo un contacto directo con ellos y permitiendo valorar la importancia que tienen los superiores y la institución en general hacia el militar fallecido y su familia. Esto se pudo evidenciar a través de la organización que se tiene, desde el protocolo a seguir, como el apersonamiento de las diferentes disciplinas en el programa de familia que han participado, haciendo una intervención detallada con cada uno de los familiares, pero también respetando los espacios de intimidad en los que cada uno elabora su duelo.

Moreno y Díaz (2016) refieren a aquellas propuestas que consideran la dimensión individual, partiendo de la premisa expresada por Bello (2006) y replicada por Palacio y Sabatier (2002) en cuanto a que las maneras

de afrontamiento son individuales, así las motivaciones sean las mismas. De esta manera la institución ha buscado garantizar el cumplimiento de los servicios y el apoyo o requerimiento en el área que cada uno de los familiares necesite.

El protocolo de acompañamiento psicosocial que se aplicó a la familia del militar fallecido mostró resultados satisfactorios en el acompañamiento administrativo por parte de los profesionales, al observarse que el manejo oportuno de los procedimientos permitió a los familiares, minimizar el tiempo y la exposición a los requerimientos administrativos y legales, impactando directamente en el equilibrio emocional de estos. Sin embargo, se presentó, en algunos de los momentos de intervención, falta de organización logística y de gestión administrativa, evidenciando la necesidad de tener nuevas estrategias de soluciones ante las diferencias que existen en estas circunstancias.

Con relación a este planteamiento, conviene aludir a Estupiñán, Garzón, Niño y Rodríguez (citados por Guayambuco, 2015), quienes sostienen que:

A medida que la complejidad de los problemas humanos aumenta, como ocurre con aquellas problemáticas abordadas por la organización de bienestar social, resulta indispensable la intervención comprometida de diversos actores y la generación de nuevas estrategias complejas y multidisciplinarias que conlleven la construcción de los saberes sobre los problemas humanos. (p. 22).

Se reafirma, entonces, la importancia de la organización del protocolo de acompañamiento, así como de todo el trabajo de redes de apoyo internas y las alianzas externas que son

convocadas a la hora de los requerimientos de una atención psicosocial.

Durante el proceso se evidenció que aún hoy, hay necesidad de establecer procedimientos al interior de la institución, que permitan que cada uno de los actores involucrados tenga pleno conocimiento de su quehacer en estos casos. Si bien el personal de psicólogos y trabajadores sociales asumieron tareas que permitieron que la atención fluyera, es claro que se requiere de la experticia de cada área; asumir roles diferentes por parte de otros profesionales aumenta la posibilidad de error.

Para Estupiñán et al., (citados por Guayambuco, 2015) se debe asumir que “las estrategias de trabajo en equipo y en red propician la sinergia necesaria para consolidar los proyectos en marcha y sobre todo la apropiación del sentido de colectividad participativa y responsable de su devenir” (p. 22); por tanto, se requiere la evaluación constante del protocolo desde cada una de las áreas que intervienen, permitiendo la sostenibilidad del procedimiento y la atención adecuada a los familiares, por quienes tienen la idoneidad.

De esta manera se puede comprender que la aceptación del protocolo de intervención en la familia es de vital importancia, ya que la institución debe mostrar el interés que se tiene por los casos sucedidos y realizar así un trabajo de seguimiento hasta determinar el nivel que se ha alcanzado en cuanto a la recuperación emocional en los familiares, contemplando el respeto de los espacios de intimidad que cada uno requiera, tal y como lo plantea Gergen (citado por Guayambuco, 2015), quien refiere que “el ordenamiento temporal lineal es, después de todo, una convención que emplea un sistema tal cual es. Puede aplicar a lo que es

el caso o no, dependiendo de los propósitos que uno tenga” (p. 160).

Referencias

- Giraldo, C., Mesa, D. y Zuluaga, K. (2018). *Acciones institucionales para el manejo del duelo por el fallecimiento de un compañero de trabajo* (Trabajo de Grado). Escuela de la Policía Nacional de Colombia. Recuperado de <http://biblioteca.policia.edu.co:8080/handle/123456789/1190>
- Guayambuco, D. (2015). *Ruta de atención psicológica y de acompañamiento a la familia, ante la muerte de un ser querido en el servicio funerario* (Trabajo de Grado). Fundación Universitaria Los Libertadores. Recuperado de <https://repository.libertadores.edu.co/handle/11371/359>
- Martinic, S. (1984). Algunas categorías de análisis para la sistematización. Recuperado de <https://repositorio.uahurtado.cl/handle/11242/9023>
- Martín-Beristain, C. (2010). *Manual sobre perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos*. Bilbao, España: Editorial Hegoa.
- Ministerio de Defensa Nacional. (s.f.). Política Integral de Bienestar del Sector Defensa. Recuperado de https://www.justiciamilitar.gov.co/irj/go/km/docs/Mindefensa/Documentos/descargas/Prensa/Documentos/politica_bienestar.pdf
- Moreira, M. (2002). Investigación en Educación en Ciencias: Métodos Cualitativos. Recuperado de <http://www.if.ufrgs.br/~moreira/metodoscualitativos.pdf>
- Moreno, M.A. y Díaz, M.E. (2016). Posturas en la atención psicosocial a víctimas del conflicto armado en Colombia. *El Ágora U.S.B.* 16(1), 198-213.
- Neimeyer, R. (2007). *Aprender de la pérdida. Una guía para afrontar el duelo*. Barcelona, España: Paidós Ibérica.
- Presidencia de la República de Colombia. (1990). Decreto Ley 1211 de 1990 “por el cual se reforma el Estatuto del Personal de Oficiales y Suboficiales de las Fuerzas Militares”. Recuperado de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1243823>
- Rodríguez, A., Ruíz, R. y Restrepo, M. (2004). Intervención familiar para el manejo psicológico en pacientes oncológicos con mal pronóstico en el Hospital de la Misericordia. *Revista Colombiana de Psicología*, (13), 90-101.
- Sluzki, C. (2009). *La red social: fronteras de la práctica sistémica*. Barcelona, España: Editorial Gedisa
- Worden, J.W. (1997). *El tratamiento del duelo: asesoramiento psicológico y terapia*. Barcelona, España: Editorial Paidós.
- Wordpress.com. (2012). Los paradigmas de Kuhn. Recuperado de <https://flotecnologia.wordpress.com/2012/03/10/los-paradigmas-de-kuhn-2/>
- Yoffe, L. (2015). Rituales funerarios religiosos, apoyo y consuelo en los duelos. *Revista Remanso* (18), 90-107.



Proceso de sistematización de una experiencia de reinserción familiar

Hna. Gabby del Pilar Dávila-Penen¹

Padre Juan José-Benavidez²

Hna. María Angélica Quezada-Álvarez³

¹ Especialista en Familia, Universidad Mariana, Pasto. gadavila@umariana.edu.co

² Especialista en Familia, Universidad Mariana, Pasto. juanjobenavides@umariana.edu.co

³ Especialista en Familia, Universidad Mariana, Pasto. mquezada@umanariana.edu.co

Resumen

Este artículo presenta los resultados de una experiencia de sistematización de reinserción familiar de un caso de abandono, cuyo objetivo fue sistematizar el aporte realizado por el equipo técnico de la Fundación Pueblito La Ternura en la intervención del caso de una adolescente en situación de abandono, para la reinserción a la familia ampliada.

Para ello se siguió el proceso de: reconstrucción/descripción, análisis e interpretación, generación del nuevo conocimiento y difusión de lo aprendido. El proyecto se apoyó en la metodología cualitativa, desde el enfoque etnográfico de tipo interpretativo; utilizó el estudio de documentos a través de informes psicológicos, sociales, fichas de derivación institucional, informes de visitas domiciliarias y mapeo familiar, entre otros. Igualmente, hizo uso de estrategias dirigidas a la resolución de la situación de abandono, de adaptación y de reinserción familiar.

El resultado más sobresaliente es la misma sistematización del proceso de reinserción familiar, llegando, entre otros aspectos, a concluir que el trabajo en equipo interdisciplinario, apoyado en la normatividad gubernamental, tiene éxito de acuerdo con el dinamismo y la gestión persistente para la desinstitucionalización de la adolescente y su reinserción familiar.

Palabras clave: proceso; sistematización; reinserción familiar; intervención.

Process of systematization of a family reintegration experience

Abstract

This article presents results of a family reintegration systematization experience of a case of abandonment, whose main objective was to systematize the contribution made by the technical team of the Pueblito La Ternura Foundation, in the intervention of a case of adolescent in a situation of abandonment for reintegration into the extended family.

For this, the process of: reconstruction / description, analysis and interpretation, generation of new knowledge and dissemination of what was learned was followed. The project relied on qualitative methodology, from an interpretive ethnographic approach; used the study of documents through psychological and social reports, institutional referral files, reports of home visits and family mapping, among others. Likewise, it made use of strategies aimed at solving the situation of abandonment, adaptation and family reintegration.

The most outstanding result is the same systematization of the family reintegration process, arriving, among other aspects, to conclude that interdisciplinary teamwork, supported by government regulations, is successful in accordance with the dynamism and persistent management for the deinstitutionalization of the adolescent and her family reintegration.

Keywords: process; systematization; family reintegration; intervention.



Introducción

Este artículo pretende dar a conocer una experiencia de sistematización de reinserción familiar de un caso de abandono, en el cual se presenta un proceso de reconstrucción/descripción, de análisis e interpretación, generación del nuevo conocimiento y de difusión de lo aprendido. Además, se describe la metodología que se utilizó, se evidencia los resultados más sobresalientes, se hace la discusión desde autores y hallazgos y, finalmente, se expone las conclusiones.

Reconstrucción /descripción. Se parte del enfoque de sistematización como un proceso de generación de conocimiento desde la práctica vivida, de la cual se puede extraer aprendizajes que contribuyan a enriquecer y mejorar la propia práctica de intervención. De allí que esta experiencia fue un aporte a la formación de especialistas en familia, en la forma de trabajo en equipo interdisciplinar, el acercamiento a la familia receptora y capacitación, implementación de un plan, seguimiento y acompañamiento familiar.

Para iniciar con la reconstrucción y descripción, fue fundamental partir del concepto de maltrato, planteado por la Organización Mundial de la Salud (2020), quien lo define como cualquier acción u omisión que viole los derechos de los niños y los adolescentes y afecte la posibilidad de disfrutar de un grado óptimo de salud, de supervivencia y desarrollo, situación que tanto la madre como su hija vivieron al interior de su familia, por violencia sexual y abandono.

El maltrato hacia la madre fue causado por un familiar directo, que en este caso es su padre, producto del cual se gestó un embarazo no deseado, por abuso sexual, el cual define el Fondo de las Naciones Unidas para la

Infancia (UNICEF, 2016), como “cualquier tipo de malos tratos o hechos que lesionen o menoscaben física o psíquicamente a los [niños, niñas y adolescentes, NNA] por parte de quien tenga a su cargo la responsabilidad parental” (p. 8). De esa manera, se adopta una posición de abuso de poder sobre ella, del cual proviene la menor que hoy es rechazada y abandonada por la madre, situación traumática porque, como dice Vaccaro, (2016)

El abuso sexual intrafamiliar está considerado uno de los delitos más traumáticos para las víctimas, puesto que además de la violencia de hecho, es un acto sorpresivo e inesperado, incomprensible, que genera una ruptura en el vínculo afectivo emocional y destrucción de la imagen de padre y seguridad familiar. (párr. 2).

La adolescencia es una etapa compleja y cuando las vivencias familiares son negativas como en este caso, donde se ha violentado el proceso de desarrollo natural de la adolescente, con presencia de un embarazo no deseado, resultado de un abuso, hay secuelas emocionales y psicológicas generadas en la madre adolescente, sentimientos de inseguridad, conductas defensivas y baja autoestima, que le hicieron difícil asumir la responsabilidad de la crianza de una hija a una edad temprana, por lo cual rechaza a la bebé y la abandona, hasta el punto de evitar el reconocimiento de su presencia, generándose así la ruptura de vínculos afectivos entre madre e hija, vitales en los primeros años de vida, dando paso a una bebé ahora adolescente, en condición de maltrato por abandono.

Como consecuencia, la bebé debió ser institucionalizada y alejada de su madre maltratadora; la institución que la recibió, Fundación Pueblito La Ternura (FPLT), siguiendo las normativas del Estado ecuatoriano

sobre este tema, atendió a la niña en su aspecto social, psíquico, emocional y de salud; sin embargo, la ausencia de afecto familiar generó grandes vacíos a nivel afectivo, cognitivo y emocional en la adolescente abandonada.

Por otra parte, la experiencia de sistematización, siendo un proceso de importancia y valía porque detalla el proceso realizado por el Equipo Técnico de la FPLT para restablecer los derechos de la adolescente institucionalizada durante diez años, es un ejemplo de cómo cuando los procesos son manejados desde la interdisciplinariedad, pueden dar mejores resultados ya que cada disciplina aporta lo mejor para lograr los objetivos propuestos.

El Código de la Infancia y la Adolescencia (creado bajo la Ley 1098 de 2006), plantea que todo NNA tiene derecho a “conocer a los progenitores y mantener relaciones afectivas permanentes, personales y regulares con ambos progenitores y demás parientes, especialmente cuando se encuentran separados por cualquier circunstancia, salvo que la convivencia o relación afecten sus derechos y garantías” (Art. 21). Es por esto que, inicialmente, el equipo técnico buscó a la madre de la adolescente para hacer el proceso de reinserción, pero no se logró porque ésta estaba involucrada con una nueva relación y no quería tampoco asumir esta responsabilidad, lo cual es entendible desde el trauma psicológico aún no superado por el maltrato sexual y físico al que fue sometida.

De allí que, en el proceso de búsqueda para la reinserción familiar, se agotó varias posibilidades en pro del bienestar de la adolescente y así cumplir con lo promulgado en la norma gubernamental y en lo que sostiene Pérez (2013), respecto al derecho a tener y convivir con una familia biológica para desarrollarse; por tal razón, el equipo técnico buscó en sus

familiares más cercanos, una persona idónea para el cuidado y protección de la adolescente vulnerada y encontró a una tía por la rama materna, con quien se empezó todo un proceso para lograr el objetivo propuesto: la reinserción.

Es así como, al conocer a la persona con la cual el equipo técnico hizo el trabajo de vinculación afectiva con la adolescente, inició las labores interdisciplinarias; cada profesional desde su rol aportó todos los recursos necesarios para lograr que el juez de menores diera la orden de la desinstitucionalización de la adolescente. Para esto es importante recordar que

La misión primordial de la profesión de trabajo social es mejorar el bienestar humano y ayudar a satisfacer las necesidades humanas básicas de todas las personas, prestando especial atención a las necesidades y el empoderamiento de las personas que son vulnerables, oprimidas y que viven en la pobreza. (Anónimo, s.f., párr. 1).

Según Klein (citado por Ramírez, s.f.), “la intervención del trabajador social en el grupo familiar tiene como objetivo, la mejora de alguna de las condiciones de sus miembros. Esta mejora implica, sin duda, la movilización de elementos personales y relacionales” (p. 25), aspectos que fueron trabajados en la capacitación y terapias dialógicas, así como en las visitas domiciliarias que realizó la trabajadora social en conjunto con la psicóloga.

Una vez que se conoció la aceptación por parte de la familia ampliada de la adolescente, el trabajo en psicología consistió en lograr una preparación eficaz de la adolescente, para una buena adaptación a su nueva familia. Así mismo, la psicóloga debía preparar a la familia ampliada para lograr un ambiente acogedor y cercano para la adolescente, realizando acercamientos iniciales donde pudieran compartir como

miembros de un mismo sistema familiar. Para iniciar el proceso se requirió una evaluación psicológica de las necesidades de la adolescente y su familia, frente a los nuevos roles que necesitaba aprender y asumir.

El proceso seguido por el equipo técnico llevó a la juez de menores a dar la custodia de la adolescente a la tía materna y a su esposo. El trabajo del Equipo Técnico de la FPT continuó, después de la reinserción, para corroborar los aciertos, dificultades y necesidades que tenía la familia y desde allí apoyar en forma oportuna. Por tanto, el trabajo en equipo, desde “el enfoque interdisciplinar aportará, dentro de su campo, aquello que sea apropiado, necesario y suficiente, de acuerdo con las características del objeto específico, para resolver en toda su dimensión el objeto de estudio” (Grisolia, 2016, párr. 4). Éste fue un trabajo integral que facilitó procesos en el menor tiempo.

Para el grupo de estudiantes de la Especialización en Familia fue un aprendizaje y un reto para trabajar en equipo desde la perspectiva interdisciplinaria, donde se compartió responsabilidades y compromisos que implicaban coordinación, cumplimiento, constancia y perseverancia para lograr las metas y objetivos, venciendo obstáculos con estrategias propositivas que llevasen a la solución de problemas, decisiones oportunas y ágiles para facilitar la desinstitucionalización de la menor y así posibilitar un mejor desarrollo afectivo emocional.

La generación del nuevo conocimiento surge a partir de la sistematización de la experiencia; es prácticamente una forma o ruta que ayuda en los procesos de reinserción familiar, donde se identificó estrategias y momentos fundamentales que dieron una orientación

a los especialistas en familia, para trabajar de forma interdisciplinaria. Las estrategias son presentadas para los tres momentos: resolución de la situación de abandono, adaptación a la familia de reinserción e inserción en la familia.

Las estrategias para la resolución de la situación de abandono. Desde Psicología, son: Historia clínica, Informes psicológicos, Terapia dialógica, Entrevistas, Prueba de Brunet Lezine, Prueba de Binet Terman, Plan global familiar. Desde Trabajo social: Visitas domiciliarias, Historia e Informe social, Observación participante, Redes de apoyo, Cartografía social, utilizando los medios como: mapeo familiar y pautas de entrevista semi estructurada.

Revisión de documentos para apoyarse en la normatividad nacional. La reinserción familiar dentro de la ley ecuatoriana es una de las medidas de protección destinada a la inclusión del NNA a su familia biológica: madre, padre u otros parientes encargados de su cuidado, porque una norma ministerial bien ejecutada lleva al logro de beneficios de los menores y adolescentes.

Estrategias de adaptación a familia ampliada: desde psicología: Talleres de sensibilización y orientación a la familia de acogida. Medios: se utilizó estrategias de motivación, Análisis de comportamientos y actitudes en el desenvolvimiento de roles, Resolución de conflictos, Test y pruebas psicológicas. Desde Trabajo social: Visitas familiares, Salidas programadas con la familia, Monitoreo y acompañamiento del caso. Medios: Plan de intervención, Planeación de talleres, Registro de notas de visitas familiares.

Momentos significativos de inserción a la familia. Desde psicología: Plan de satisfacción

con actividades concretas (interdisciplinar), Momentos de confianza para que la adolescente pudiera recibir orientación sexual. Desde Trabajo social: Gestión de la declaratoria de

la juez en forma favorable para la reinserción, Salidas familiares que permitieron generar vínculos afectivos, Acompañamiento familiar.

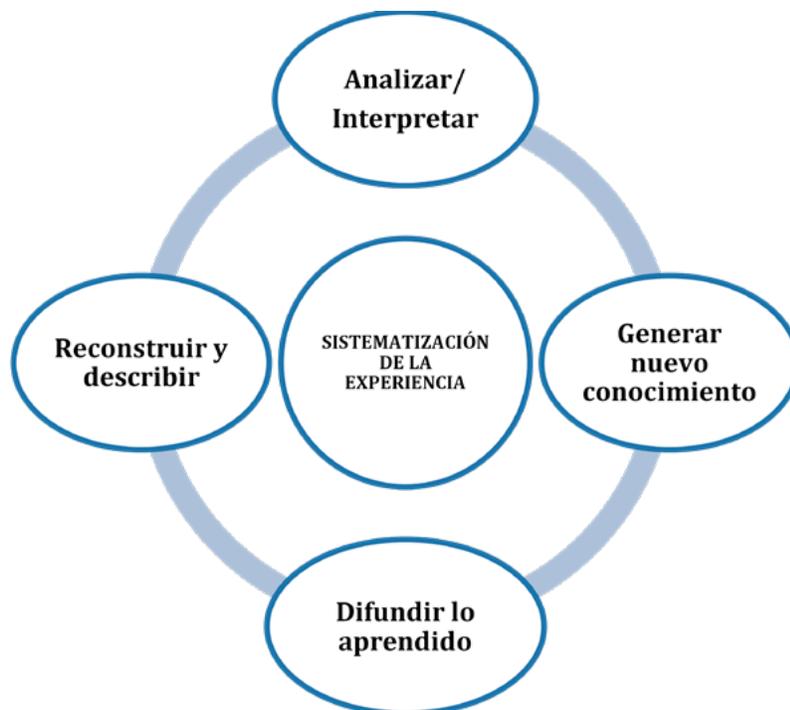


Figura 1. Ruta para sistematizar una experiencia

Difusión de lo aprendido

La difusión con el reconocimiento de los derechos promueve lo aprendido; se puede realizar a través del informe de la sistematización, en un artículo y se puede proyectar en ponencias o conferencias en diferentes eventos que trabajan en bien de los NNA abandonados.

Metodología

Corresponde al paradigma cualitativo, desde un enfoque etnográfico, apoyado en la investigación interpretativa, lo cual ayudó a la sistematización de la experiencia desde la realidad de vida de la adolescente en situación de abandono.

Este trabajo cumple con el criterio de credibilidad, evidenciado en el proceso de sistematización, en la entrevista al equipo técnico y la revisión de los documentos para el estudio del caso, donde el manejo del método cualitativo y las diferentes técnicas facilitaron acercarse al conocimiento de la realidad y al proceso de inserción familiar seguido por el equipo técnico. Dicho método cualitativo ayudó a un acoplamiento estructural con el medio; es decir, a través de la interacción conversacional con los protagonistas que contribuyeron en la resolución del caso.

El enfoque de investigación partió de la perspectiva de la etnografía, apoyada en la interpretación que

brinda el directorio de la lengua española (citado por Vain, 2012) y aplicada desde tres aspectos, planteados así:

- Explicar y declarar el sentido de algo y principalmente en el texto. Fundamentalmente en esta sistematización, se realizó a partir de los documentos proporcionados por el equipo técnico e instituciones.
- Explicar acciones y sucesos para comprender el modo como fueron entendidas las situaciones y hechos.
- Concebir, ordenar y expresar, desde la perspectiva del grupo de investigación de esta sistematización.

Por lo tanto, la metodología interpretativa ayudó a comprender el sentido de la sistematización desde la construcción de subjetividades, percepciones, concepciones y prácticas del equipo técnico, desde dos narrativas: la del equipo técnico y la de los investigadores.

Escuchar narraciones hizo posible rescatar aspectos importantes, desde el enfoque, la vivencia de la experiencia y el trabajo de equipo que realizaron las profesionales de la FPLT, ya que, como afirman Rivas y Herrera (2009) nos permitió acercarnos al mundo y vida de la gente desde el relato y el significado que los implicados le otorgaron, acercamiento que facilitó comprender la realidad, para llevar a cabo el plan general de inserción, información que se complementa con el estudio de documentos de las políticas del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES, 2013) en Ecuador, las cuales promueven de manera muy seria y responsable el trabajo con la niñez y la adolescencia, motivo por el cual han sido creadas estas instituciones de acogida, cuyo objetivo de protección es temporal.

La sistematización de la experiencia, de acuerdo con Jara (1994) está referida a experiencias prácticas concretas. En el caso del proceso de reinserción a la familia extensa de la adolescente que se encontraba en situación de abandono, llevó a hacer una reflexión e interpretación crítica sobre la práctica y desde la práctica, y que se realizó con base en la metodología seleccionada.

Por otra parte, la sistematización de la experiencia ayuda a que los actores del proceso se involucren en métodos de aprendizaje y generación de conocimientos a partir de las experiencias documentadas; en el caso que nos incumbe, fueron los informes del equipo técnico. Esto es un aporte a la formación de los especialistas en familia, porque es un abordaje interdisciplinar, un conocimiento reflexivo que permite descubrir patrones para estructurar diferentes casos bajo una concepción similar de inserción familiar.

Técnicas: se utilizó la entrevista, revisión documental, visitas familiares, mapeo familiar y terapia dialógica, contextualizadas desde las características del caso de abandono de una adolescente, donde los aspectos comunicativos comunes adquieren una connotación importante para facilitar la exteriorización de aquello que las personas tienen en su subjetividad.

Desde el concepto de Canales (citado por Díaz-Bravo, Torruco-García, Martínez-Hernández y Varela-Ruiz, 2013) la entrevista “es 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). Por ende, la entrevista abierta contribuyó en la sistematización de la experiencia, no solo obteniendo respuestas a los interrogantes, sino

completando la información y profundizando en aspectos relevantes del proceso a través del diálogo informal.

Con la reflexión de los contenidos de las entrevistas a través de la triangulación se realizó la integración de elementos teóricos, documentos y testimonio, lo cual llevó a identificar en el momento de la interpretación, aspectos fundamentales para el proceso de inserción familiar, el cual se apoyó en la “categorización, análisis y triangulación de la información obtenida” (Díaz-Bravo et al., 2013, p. 165). La entrevista dejó ver con claridad todo lo que en realidad sucedió y cómo las profesionales colocaron al servicio de este caso, todo su saber y conocer en la ciencia en la que cada una de ellas es experta.

Por otra parte, la revisión documental permitió conocer de primera fuente y de manera más cercana, la injerencia hecha por el equipo profesional, donde se logró revisar el diagnóstico de la intervención desde la revisión del caso que en esta sistematización ayudó a ampliar acertada y verazmente, toda la información que se recabó en la entrevista.

Resultados

La reinserción familiar tiene como objetivo, reunir a la adolescente en situación de abandono y rechazo por parte de su madre, con su familia ampliada. En este caso se logró el objetivo, gracias al proceso de gestión y dinamismo del equipo técnico, quienes buscaron todas las estrategias posibles para encontrar familiares y analizaron condiciones para favorecer la reinserción de la adolescente.

El proceso de sistematización se remite desde el embarazo de la madre quien, siendo una adolescente, fue institucionalizada en una

Fundación para madres jóvenes y culmina con el trabajo interdisciplinario del equipo técnico de la FPLT, donde la niña creció en situación de abandono hasta que se logró la sentencia jurídica para hacer la reinserción en la familia ampliada.

Para llegar a este objetivo se realizó la técnica de la revisión documental; se revisó tres documentos para poder identificar las causas por las cuales la adolescente se encontraba en la Fundación. El primer documento está relacionado con la madre del caso, donde se narra que era apenas una adolescente, que permaneció institucionalizada durante el embarazo y que luego de dar a luz regresó con su hija a su ciudad natal, donde por no tener las condiciones necesarias para la crianza de la hija ni el apoyo de su familia de origen, mantenía a la niña en completo abandono, situación que afectó de manera directa el crecimiento de la bebé.

Un segundo documento revisado se refiere al momento en que es nuevamente rescatada la adolescente, con su pequeña hija, en situación precaria de abandono y enfermedad y por esta situación es remitida a la FPLT. El tercer documento es emitido por la FPLT al ingreso de la adolescente, haciendo una evaluación de la llegada de la niña, quien permanece allí desde 2008 a 2018.

En el estudio de los documentos de informes se identifica una estrecha vinculación entre la FPLT y la Fundación Nuestros Jóvenes / Hogar de la Madre Joven; se evidencia a los profesionales que al mismo tiempo realizan la visita y la historia de la niña. En él se puede observar que la niña tiene lesiones que afectan y comprometen su área cognitiva, motriz, salud y desarrollo físico, por lo cual su avance es lento,

aunque es colaboradora con la profesional que le asiste.

La condición de la niña se derivó como consecuencia, entre otras variables, del abandono que vivió al nacer, decisión tomada por su madre, debido al abuso sexual del cual fue víctima y que la dejó en embarazo siendo adolescente, pues tal como lo explica Caraballo (2018), las consecuencias de ser una madre adolescente son: miedo al rechazo social, tendencia al aislamiento, rechazo al bebé, al sentirse aún niña y sin la capacidad, suficiente responsabilidad y preparación para asumir el rol de madre, sintiéndose a la vez culpable, triste y con baja autoestima, situación que lleva a problemas familiares, convirtiéndose en fuente de conflictos e incluso rechazo por parte de la propia familia.

Por lo anterior, el apoyo familiar es fundamental. La familia cumple un rol muy importante en la sociedad; ese grupo de personas unidas, conformado por personas del mismo vínculo sanguíneo o por un vínculo constituido y reconocido legal y socialmente, brinda seguridad, afecto, protección, como lo requieren los niños y adolescentes de manera especial, y todas las personas de manera general.

Otra herramienta utilizada fue el Plan Global Familiar (PGF), un instrumento con el cual la psicóloga de la Fundación y la familia ampliada de la adolescente formularon unas tareas, compromisos, objetivos que debían ir realizando a corto, mediano y largo plazo. Con esto se logró la apertura de la pareja, para darle a la adolescente un lugar en la casa, logrando así que las actividades propuestas en este PGF obtuvieran excelentes resultados. Además, éste se convirtió en una de las herramientas exigidas por el gobierno de Ecuador para poder realizar

las reinserciones familiares normales y mucho más en los casos como el que se presenta, en el que la reinserción se haría con una familia totalmente nueva para la adolescente.

El apoyo familiar, la reinserción familiar y el seguimiento, son las claves para la rehabilitación de los problemas de algunos niños, menores o adolescentes. El apoyo del equipo técnico es el aliciente para la familia que acoge a la adolescente, porque en algún momento puede solicitar orientación si en la nueva convivencia hay dificultades. Por eso, en este acompañamiento o monitoreo se necesita asistencia, control, evaluación, consulta, capacitación, formación y terapia.

Terapias dialógicas, también llamadas terapias colaborativas, hacen parte de la denominada terapia narrativa y tiene como fin, lograr un mejor entendimiento a través de la narración.

Según White y Epston (1993, citados por Leo, 2010), una terapia narrativa da especial importancia a las vivencias de las personas, a la descripción que hacen del problema y a los efectos sobre sus vidas y relaciones; presenta una acción como posible o hipotética, al desencadenar presuposiciones, establecer significados implícitos; estimula el uso coloquial del lenguaje y la polisemia; invita a la participación de los miembros participantes del proceso terapéutico en cada uno de los actos interpretativos y anima el sentido de la autoría y re-autoría de la propia vida y sus relaciones, entre otros aspectos.

La terapia narrativa fue muy pertinente en este proceso de reinserción porque permitió unos acercamientos desde las propias vivencias, percepciones y expectativas. En ella se observa formas particulares de hablar y comprender las identidades de las personas, los problemas y los

efectos en sus vidas y formas particulares de entender las relaciones terapéuticas y la ética o la política de la terapia.

La terapia narrativa hace un acercamiento respetuoso, sin juzgamientos, y centra a las personas como expertos en sus propias vidas, considerando que éstas tienen habilidades, competencias, creencias, valores, compromisos, que son mucho más que los problemas, razón por la cual esta terapia resultó muy pertinente en el manejo de la madre de la adolescente y la familia de acogida.

La narrativa es una escritura terapéutica (Lucero, 2015), donde la conversación facilita compartir pensamientos, sin necesariamente estar contestando preguntas, donde los temas se entrecruzan, desaparecen y reaparecen según la necesidad y prioridad del participante. Esto dio mayor claridad a la intervención que realizaban las profesionales en el abordaje a la familia y a la adolescente, en el caso presente.

Fichas de predictividad: en la entrevista realizada a la psicóloga Narciza Vivas, miembro del equipo técnico de la FPLT, ella expresó:

Las fichas de predictividad permiten dar un alcance más amplio para ver fuera del espectro que se encuentra alrededor; esto garantiza la ayuda suficiente para identificar riesgos en la familia ampliada; por ejemplo, si hay alcoholismo, si ha habido dificultades emocionales en la familia, peleas, inestabilidades; [las fichas] permiten también identificar que esa persona o esa familia es adecuada, es idónea. No obstante, hay que reconocer que no hay un 100 %, pero sí, por lo menos, que se tenga un 75 – 80 % para que la niña pueda participar en el hogar y no se tenga que realizar un retorno rápido o simplemente un desasosiego en el decir expresiones como “no quiero más a la niña”, tras los antecedentes que existen de muchas familias utilizando dichas expresiones.

Redes de apoyo: ésta es una estrategia para que la familia no se sienta sola a la hora de comenzar a compartir su vida con la adolescente; se busca que haya una red de personas e instituciones que puedan apoyar a la familia en un momento determinado. “Las redes de apoyo familiar y social constituyen una fuente de recursos materiales, afectivos, psicológicos y de servicios, que pueden ponerse en movimiento para hacer frente a diversas situaciones de riesgo que se presentan en los hogares” (Anónimo, s.f., p. 1); estas redes son fundamentales para prevenir el desfallecer en el proceso y una forma para que las familias adquieran herramientas y se enriquezcan con el apoyo institucional y las experiencias de otros.

Estas redes contribuyen con la sostenibilidad de los procesos de reinserción familiar porque en un momento dado pueden ser de un gran apoyo para fortalecer la convivencia, solucionar las necesidades que se van presentando al transcurrir el tiempo y al crecer la adolescente.

Visitas domiciliarias: las visitas en los procesos de intervención familiar posibilitan el conocimiento de las personas en su entorno, permiten corroborar la información entregada en el primer encuentro y, también, identificar posibles riesgos en el entorno comunitario, que puedan entorpecer el proceso de intervención o generar procesos de revictimización en la adolescente al egresar de la Fundación.

Finalmente, en las visitas después de la inserción familiar, se observó convivencia familiar, acoplamiento de la adolescente a su nueva familia y de ellos con la niña. Un aspecto a resaltar en esta familia es que, desde la llegada de la niña al hogar, el trato para con ella es igual que para con su hijo más pequeño; ambos tienen los mismos derechos y cumplen con tareas domésticas dentro del hogar.

Discusión

Bajo el principio de **intersubjetividad**, se puede observar cómo en cada una de las fuentes y técnicas analizadas, hay fiabilidad; no hay contradicción en nada de lo que en ellas hemos descubierto; tanto las entrevistas como el estudio de los documentos nos ayudaron a entender que el principal objetivo del equipo técnico de la Fundación se cumplió, que es verídico y que se puede plasmar en la realidad personal de la madre y la adolescente.

En las intersubjetividades, cuando no hay un proceso riguroso de confrontación, se genera duda, como Schütz (citado por Hernández y Galindo, 2007) afirma “No estoy tan seguro de mis resultados; tal vez otros logren más éxito que yo. Pero de una cosa estoy profundamente convencido: aquí residen los problemas de las ciencias sociales” (p. 231); de allí que la sistematización de esta experiencia siguió una metodología que dio cuenta y evidenció un proceso científico desde la investigación cualitativa.

Principio de intra-subjetividad. Ante esto, Krakov y Pachuk (1998, citados por Vidal, 2002) manifiestan que lo intra-subjetivo tiene “como contenidos, las representaciones del yo con relación a sí mismo, a su cuerpo” (párr. 5), que influyen en las relaciones interpersonales; de allí que las profesionales del equipo técnico, ahondaron en el estudio del caso para facilitar una mayor comprensión de la realidad de la madre y el porqué de su actitud de rechazo y abandono, donde precisamente estaba violentado su yo, la relación consigo misma y su cuerpo.

Principio de la validez: principio que se encuentra en la presente sistematización, donde se evidencia el proceso a través de la

organización de informes, fichas y diferentes materiales que se tiene y se puede evidenciar y considerar como una de las investigaciones cualitativas rigurosas que llega a establecer teoría causal, que explica los fenómenos sociales, produciendo narraciones de tipo causal, frente a las narraciones descriptivas del periodo tradicional (Moral, 2006); de allí que estas narrativas, a más de ser terapéuticas, ayudan a identificar las causas de la realidad tanto de la madre como de la adolescente, que sufren maltrato y abandono.

Principio de la constancia y la consistencia: de acuerdo con Pérez y Gardey (2014) “la constancia es la firmeza y perseverancia en las resoluciones. Se trata de una actitud o predisposición de ánimo respecto a un propósito” (párr. 1), aspectos identificados en la repetición de actos orientados de estudios y/o de observación, para la apreciación de los resultados y desde otras personas que observan o vivencian el proceso de reinserción, así como también, recurrencia en los estudios de materiales vinculados al objeto de este caso.

Este principio se ve plasmado en el trabajo realizado y en el desempeño de los profesionales del equipo técnico de la Fundación, quienes persistieron durante diez años hasta lograr el objetivo de desinstitucionalizar. Por tanto, una norma gubernamental bien aplicada es una guía del proceso a seguir, como la Constitución Política de Ecuador.

Conclusiones

Este proceso de la sistematización de experiencias, del caso de una adolescente en situación de abandono que logra reincorporarse a su familia ampliada, fortalece los conocimientos que brinda la especialización en familia, porque el resultado fundamental fue tener claridad en



un proceso de reinserción familiar desde la interdisciplinariedad.

Las principales estrategias para la resolución del caso fueron: trabajo en equipo interdisciplinar; los profesionales, desde cada campo, aportaron con sus informes tanto de psicología como de trabajo social y, apegados a la normatividad de infancia y adolescencia de Ecuador, lograron gestionar e intervenir para la desinstitucionalización de la adolescente e inserción en la familia extensa.

Las estrategias de adaptación familiar y reinserción utilizadas por el equipo técnico psicosocial fueron fundamentales y efectivas; se brindó capacitación a la familia, se hizo terapia de pareja con relación a los nuevos roles a asumir, mapeo familiar, visitas domiciliarias, cartas terapéuticas y monitoreo como seguimiento y acompañamiento a la familia que acogió a la adolescente.

Los momentos significativos para el proceso de vinculación de la adolescente a la familia fueron muy bien planeados y preparados a través de las salidas que se dieron gradualmente y con el acompañamiento del equipo técnico psicosocial.

Para la Especialización en Familia, este caso debe ser un ejemplo de constancia y valentía para poder realizar un trabajo en equipo interdisciplinar con responsabilidad y con capacidad para vencer los obstáculos.

Referencias

- Anónimo. (s.f.). Importancia del trabajo social. Recuperado de <https://sites.google.com/site/trabajosocialalisonagudelo/home/importancia-del-trabajo-social>
- Anónimo. (s.f.). Cómo funcionan las redes de apoyo familiar y social en México.

Recuperado de http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/101244.pdf

Caraballo, A. (2018). Embarazo adolescente: riesgos y consecuencias. Recuperado de <https://www.guiainfantil.com/articulos/embarazo/embarazo-adolescente-riesgos-y-consecuencias/>

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

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.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (2016). *Abuso sexual contra niños, niñas y adolescentes: una guía para tomar acciones y proteger sus derechos*. Buenos Aires, Argentina: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).

Grisolia, J. (2016). Interdisciplinariedad. Recuperado de <http://revista-ideides.com/interdisciplinariedad/>

Hernández, Y. y Galindo, R. (2007). El concepto de intersubjetividad de Alfred Schütz. *Espacios públicos*, 10(20), 228-240.

Jara, O. (1994). *Para sistematizar experiencias*. Costa Rica: Publicaciones Alforja.

Leo, M.K. (2010). *Aproximación a la terapia narrativa: análisis de un caso por dependencia de alcohol* (Trabajo de Grado). Universidad de Aconcagua. Recuperado de <http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/115>

- Lucero, S. (2015). La autorregulación cognitivo-emocional, una estrategia para el desarrollo de competencias socioemocionales. *Revista UNIMAR*, 33(2), 81-96.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social Ecuador (MIES). (2013). Política pública. Desarrollo infantil integral. Recuperado de <https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/Libro-de-Pol%C3%ADticas-P%C3%ABlicas.pdf>
- Moral, C. (2006). Criterios de validez en la investigación cualitativa actual. *Revista de Investigación Educativa*, 24(1), 147-164.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). Maltrato infantil. Recuperado de Organización Mundial de la Salud (2020)
- Pérez, J. y Gardey, A. (2014). Definición de constancia. Recuperado de <https://definicion.de/constancia/>
- Pérez, M. (2013). El entorno familiar y los derechos de las niñas, los niños y los adolescentes: una aproximación. *Boletín mexicano de derecho comparado*, 46(138), 1151-1168.
- Ramírez, I. (s.f.). El trabajo social familiar. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/16359463.pdf>
- Rivas, J. y Herrera, D. (Coord.). (2009). *Voz y educación. La Narrativa como enfoque de interpretación de la realidad*. Barcelona, España: Ediciones Octaedro S.L.
- Vaccaro, S. (2016). Abuso sexual intrafamiliar: cuando lo familiar se vuelve peligroso. Recuperado de <https://tribunafeminista.elplural.com/2016/09/abuso-sexual-intrafamiliar-cuando-lo-familiar-que-se-vuelve-peligroso/>
- Vain, P.D. (2012). Enfoque interpretativo en investigación educativa: algunas consideraciones teóricas metodológicas. *Revista de Educación*, 4(4), 37-45.
- Vidal, R. (2002). Los espacios psíquicos: intra, inter y transubjetivo. Ejemplificación mediante un tratamiento de pareja. Recuperado de <http://www.aperturas.org/articulo.php?articulo=0000195>

Biumar

Revista



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: alejandracuacuan@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 Xibmai*, 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>

Intervención y actuación preventiva en un caso de violencia intrafamiliar

Gloria Constanza Arjona-Serrano¹
Anjie Lizeth Gasca-Cerquera²
Sandy Shirley Pabón-Rodríguez³

¹ garjona@umariana.edu.co

² agasca@umariana.edu.co

³ sanpabon@umariana.edu.co

Candidatas a Especialistas en Familia, Universidad Mariana, San Juan de Pasto.

Resumen

El crecimiento de la presencia de violencia intrafamiliar en los hogares colombianos con causas multidimensionales, sitúa lamentablemente a mujeres y niños como los más vulnerables a sufrir afectaciones a nivel social emocional, académico, laboral. Por su parte, este incremento ha hecho que así mismo, se generen mecanismos de atención e intervención y se refuercen las medidas de prevención por parte de las entidades encargadas. El presente artículo pretende abordar el tema de violencia intrafamiliar desde una perspectiva cualitativa de intervención y actuación preventiva, para lo cual se apoyó en el análisis e interpretación de resultados de un caso de violencia intrafamiliar. Un ejercicio objetivo y reflexivo en el que se logró analizar, por un lado, las actuaciones de los profesionales del equipo interdisciplinario de la Comisaría de Familia y por otro, generar reflexiones no solo frente al sistema de intervención y actuación, sino frente al rol que cada profesional desempeña.

Palabras clave: víctima; violencia intrafamiliar; Comisaría de Familia; Ruta de Atención, intervención; psicología.

Intervention and preventive action in a case of domestic violence

Abstract

Unfortunately, the growth of interfamily violence with multidimensional causes in Colombian homes places women and children as the most vulnerable to being affected on a social, emotional, academic and labor level. On the one hand, this increase has generated care and intervention mechanisms and, on the other, the reinforcement of prevention measures from the entities in charge. This article aims to address this issue from a qualitative perspective of intervention and preventive action, for which it relied on the analysis and interpretation of the results of a case of domestic violence, an objective and reflective exercise in which it was possible to analyze, on the one hand, the actions of the professionals of the interdisciplinary team of the Family Police Station and on the other, generate reflections not only on the intervention and action system, but on the role that each professional performs.

Keywords: victim; domestic violence; Family Commissariat; Attention Path; intervention; psychology.

Introducción

La violencia intrafamiliar (VIF) es un fenómeno recurrente a nivel mundial, en el que las mujeres y los niños son los principales afectados, causando graves consecuencias para su salud y bienestar. “La Organización Mundial de la Salud asegura que una quinta parte de las mujeres en el mundo es objeto de violencia en alguna etapa de su vida...” (Díaz y Jiménez, 2003, pág. 353). En Colombia, la VIF se constituye como uno de los principales problemas de salud pública, que ha experimentado un crecimiento exponencial, situación en la que lamentablemente son mujeres y niños los más vulnerables a sufrir sus consecuencias, afectando su vida de forma dimensional en aspectos sociales, emocionales, académicos, laborales, entre otros, que, finalmente, lo que hacen es disminuir la calidad de vida de las víctimas.

El más reciente informe de Medicina Legal sobre Violencia Intrafamiliar en el país indicó que en el primer trimestre del año 2020 los casos denunciados (15.440) disminuyeron respecto a los reportados en el mismo periodo de 2019 (16.278). Pese a que el informe detalla que hubo una disminución general de 838 casos, la violencia entre parejas, que es la mayor fuente de agresiones en el país, aumentó en el trimestre un 0,4 %. El informe del instituto forense también muestra que las mujeres siguen siendo el grupo más afectado por la violencia doméstica en el país. De los 15.440 casos registrados, 11.840 (el 76,7 %) fueron en contra de mujeres, mientras que 3.600 casos (23,3 %) tuvieron como víctimas a hombres. El Espectador (2020).

Ante la magnitud de este problema en Colombia, es importante revisar el sistema de intervención y actuación preventiva que se lleva a cabo en este tipo de casos, además, de analizar la pertinencia de abordaje de los mismos

por parte de las instituciones competentes, y de valorar esa gran labor de atención por parte de los diferentes profesionales en situaciones de VIF. Se buscó entonces responder a la pregunta problemática ¿Cómo fueron las actuaciones que se desarrolló en la Comisaría de Familia del municipio de Santa Rosalía - Vichada, referente a la ruta establecida para la atención del caso a una familia con problemas de violencia intrafamiliar?

A partir de este contexto, se efectuó un proceso académico investigativo, tomando como referencia el caso de VIF de la familia Ramírez Peña del municipio de Santa Rosalía en el departamento de Vichada en el año 2019, por un lado, con el propósito de conocer el rol de los profesionales de intervención en el caso y, por el otro, de describir el protocolo establecido para verificar su pertinencia.

Del mismo modo, resaltar las actividades adecuadas y aspectos a mejorar en el proceso de atención brindado, con el fin de afianzar la capacidad observadora y analítica, elementos que permitieron reforzar diversos temas de crecimiento y experiencia a nivel profesional.

La sistematización de esta experiencia facilitó a la Comisaría de Familia, ahondar en el análisis del caso y tener una interpretación de manera objetiva y contextual sobre lo vivido por las personas implicadas en el mismo (víctimas, victimario y autoridad interviniente), dando lógica a cada elemento y acción desarrollada, logrando fortalecer el ejercicio profesional de manera objetiva y reflexiva. De otra parte, hizo posible la retroalimentación a los profesionales de la Comisaría de Familia municipal, sobre lo que se observó y analizó respecto al caso, logrando así tener una mirada holística y objetiva del trabajo profesional, con miras a



apoyar y optimizar los procesos que dicha entidad maneja.

Respecto al aporte social, en primera instancia se logró visibilizar un poco más el fenómeno de la VIF; adicionalmente, proporcionar elementos teóricos que hicieran un llamado a la reflexión sobre la calidad de servicio que se está brindando en los escenarios de atención e intervención, como la Comisaría de Familia de Santa Rosalía – Vichada los cuales, en algunos aspectos, se sugiere mejorar, resaltando que, pequeños cambios replicados por parte de los profesionales generarán un impacto notorio y positivo en los habitantes del municipio.

La sistematización de este caso se hizo con el fin de efectuar un seguimiento y análisis al desarrollo que se está implementando en la Ruta de Atención en casos de VIF, con el interés de identificar el proceso de atención, sistematización y aspectos relevantes del caso y así fortalecer el trabajo profesional y de autorreflexión de actuaciones que se ha hecho en casos similares. Para ello, se contó con el acceso total a la información por parte de los funcionarios de la Comisaría de Familia del municipio de Santa Rosalía, Vichada.

Con este ejercicio académico se logró conocer las actuaciones desarrolladas en la Comisaría de Familia del municipio, referentes a la atención en los casos de VIF, estudio orientado por el objetivo general, que consistió en analizar dichas actuaciones, de acuerdo con la ruta establecida para la atención del caso a una familia con esta clase de problemas.

Metodología

El ejercicio de investigación se fundamentó en el paradigma cualitativo con enfoque descriptivo,

el cual profundiza y se centra en la realidad del contexto, principalmente desde la intervención directa de los profesionales, lo que permitió su comprensión por medio de elementos como la narración, el diálogo, el lenguaje y la interacción con los involucrados. Asimismo, el paradigma permitió analizar el problema y observar detalladamente el fenómeno investigado a través de la recolección de información, para revelar respuestas y nuevas interrogantes.

Para el desarrollo de la investigación se seleccionó el estudio del caso recepcionado en la Comisaría de Familia del municipio de Santa Rosalía, Vichada, el cual tuvo como asunto, la atención de una familia víctima de VIF. La denuncia del caso fue realizada por una mujer, ama de casa de 32 años de edad, estado civil unión libre, madre de dos niños de 10 y 12 años, quien se acercó al despacho con su hija de 12 años y manifestó haber sido víctima de violencia física, verbal y psicológica, acusación interpuesta en contra de su compañero sentimental y padre de los dos niños. El tipo de investigación, estudio de caso, permitió estudiar de manera minuciosa las características básicas y la situación del caso, basado en testimonios reales de la víctima.

Por su parte, como fuentes de información, se recurrió al equipo interdisciplinario conformado por la psicóloga y el comisario de familia, junto con la revisión documental del expediente del caso que reposa en la misma entidad.

Como técnicas de recolección de información se utilizó:

[...] la entrevista en profundidad, también conocida como cualitativa, no estructurada, abierta o no estandarizada. En la metodología cualitativa, la entrevista en profundidad se entiende como los encuentros reiterados cara a cara entre el investigador



y el entrevistado, que tienen como finalidad, conocer la opinión y la perspectiva que un sujeto tiene respecto de su vida, experiencias o situaciones vividas. (Campoy y Gomes, 2015, p. 288).

Para el desarrollo de la técnica con los actores involucrados en el caso de VIF, se aplicó la entrevista no estructurada de manera informal, buscando un vínculo cercano con los entrevistados, para obtener de forma fácil las respuestas; sin embargo, se construyó un modelo base de preguntas cortas que, a través de la conversación fluida, permitió recopilar los datos de estudio, manteniendo bajo control la ética que implica el tema de investigación.

Dichas fuentes y técnicas facilitaron hacer un abordaje al caso de manera objetiva y pertinente, a fin de analizar la situación real del mismo, partiendo de información relevante proporcionada por el Comisario de Familia, la profesional en Psicología y la revisión documental, información que se consideró un insumo importante dentro de la investigación.

Finalmente, al momento de elegir la propuesta de sistematización se tuvo en cuenta varios criterios, los cuales permitieron obtener resultados desde una mirada reflexiva, crítica, constructiva y objetiva; se hizo inicialmente una contextualización del caso de la familia Ramírez Peña, seguida de la identificación de aspectos positivos y negativos observados durante el proceso que, con el transcurrir del tiempo y el análisis, fueron dando respuesta. Así, los resultados obtenidos mediante la observación, fortalecieron el ejercicio tanto profesional como institucional. Para la interpretación de la información se aplicó una serie de procedimientos (vaciado de la información, determinación de objetivos, construcción de

proposiciones, elaboración de categorías y triangulación de información) que permitieron manejar, seleccionar, estructurar y sintetizar la información recolectada.

Resultados

El ejercicio de interpretación de resultados se fundamentó de acuerdo con los objetivos trabajados y se enfocó hacia la percepción de las actuaciones realizadas durante el caso de VIF, por parte de los profesionales de la Comisaría de Familia, ofreciendo respuesta a los objetivos de la investigación con la información recolectada de forma organizada y originada mediante tres aspectos importantes:

- Conocer el rol de la profesional en Psicología en el proceso de intervención con la familia víctima de VIF.
- Determinar la pertinencia del servicio otorgado por el comisario de familia de Santa Rosalía, Vichada, partiendo de lo establecido en la ruta de atención nacional para casos de VIF.
- Describir el protocolo o rutas de atención establecidas a nivel municipal, para los casos de VIF.

Otro factor fundamental que se tuvo en cuenta al hablar de dar sentido a la interpretación en este trabajo, fueron los aportes de varios autores, entre ellos Trujillo, Naranjo, Lomas y Merlo (2019), quienes afirman que no existe una única realidad, pues cada persona construye la realidad desde su óptica; así, según la percepción, cada uno de los profesionales que intervino en el caso, dio la versión propia desde su realidad, complementando así diferentes visiones



de una situación que debe tener atención e intervención inmediata y pertinente, además de coherente, de acuerdo con el contexto de VIF. Del mismo modo, y tal como lo afirma Monje (2011), es esencial comprender el fenómeno y describirlo de manera holística, para dar sentido a su particularidad y conocer cómo funcionan sus partes. Se añadió a la interpretación de resultados, el autoanálisis de manera crítica y reflexiva de las autoras de la sistematización y de cada una de las respuestas de los profesionales de la Comisaría de Familia, con el fin de contrastar las actuaciones e intervenciones del caso presentado.

Denunciando, actuando y trabajando, de la violencia nos vamos alejando

Durante el transcurrir de la vida, los problemas en las familias son cada día más fuertes; es muy común escuchar insultos y ver agresiones físicas en las parejas, como muestra de la intolerancia que habita en los corazones, producto de la recarga laboral o el estrés de las diversas situaciones que se puede manejar en casa. Aunque la VIF va saliendo a la luz pública con más frecuencia, los medios de comunicación, con sus propagandas, animan a las mujeres a no callar y denunciar a sus agresores quienes, irónicamente, son estas personas que un día les juraron cuidarlas y darles amor eterno. Bajo este parámetro, llegan a las comisarías de familia, aquellas mujeres que decidieron dar un paso hacia su libertad, aislando de sus vidas el maltrato y la violencia a la que estuvieron sometidas por mucho tiempo; allí encuentran una salida a ese callejón cerrado del cual no querían salir por temor a las consecuencias, tanto con sus parejas, como el miedo de ser juzgadas ante la sociedad.

Esa fue la situación de la familia Ramírez Peña; al llevar su caso ante la Comisaría de Familia en el municipio de Santa Rosalía, Vichada, fue atendida de inmediato por la psicóloga, encontrando un ser dispuesto a ayudar, orientar y hacer que, con sus actuaciones, sus vidas tuvieran un cambio positivo; fue la profesional quien determinó, mediante una valoración psicológica inmediata, el estado emocional de la víctima.

Con esta primera intervención se logró el primer objetivo: Conocer el rol de la psicóloga en el proceso de intervención con la familia víctima de VIF. (Ver Tabla 1).

Según la Ley 1090,

El psicólogo cumplirá a cabalidad con los deberes profesionales a que esté obligado en las instituciones en las cuales preste sus servicios, salvo en los casos en que ello comporte la violación de cualesquiera de las disposiciones de la presente ley y demás normas legales vigentes. En esta última eventualidad, así se lo hará saber a su superior jerárquico. (Artículo 42).

Partiendo de lo anterior, dentro de las **funciones de la psicóloga** del municipio de Santa Rosalía, Vichada, se encontró:

- La recepción del caso e identificación de VIF.
- Después de asegurar que era un caso de VIF, procedió a realizar la valoración psicológica y emocional.
- Finalizó con una breve asesoría, brindándole herramientas sobre la violencia doméstica y recomendaciones sobre la seguridad.



Teniendo claridad respecto a los deberes de la psicóloga y de acuerdo con el contexto en donde se puso en práctica, se observó que la víctima fue atendida de manera adecuada, según las funciones de la psicóloga. Con la realización de la valoración inicial psicológica y emocional a la víctima y a su hija, se permitió conocer con claridad, los datos relevantes de lo sucedido, en donde la profesional pudo emitir un concepto sobre el estado emocional de las víctimas. El día que la víctima colocó en conocimiento los hechos, los funcionarios de la Comisaría de familia, en especial la profesional de psicología, hicieron lo mejor posible en sus **actuaciones** contempladas dentro de sus funciones, poniendo en evidencia su **práctica profesional**. Del mismo modo, se observó que el equipo interdisciplinario de Santa Rosalía, Vichada, tuvo la disponibilidad de cumplir con sus deberes correctamente; la víctima tuvo un buen trato y se llevó a cabo las actuaciones pertinentes del caso, cuyo objetivo era valorar el estado afectivo y emocional de la víctima y su hija y, se finalizó con el seguimiento a las medidas de protección dentro del término de tres meses.

Dentro de las **actividades del equipo interdisciplinario** de la Comisaría de Familia de Santa Rosalía, Vichada, se encontró la verificación de los derechos de la niña, quien acompañaba a su madre, víctima de VIF, como reza la Ley 1098, Código de Infancia y Adolescencia:

De la verificación de la garantía de derechos: Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1878 de 2018. El nuevo texto es el siguiente: En todos los casos en donde se ponga en conocimiento la presunta vulneración o amenazada los derechos de un niño, niña y adolescente, la autoridad administrativa

competente emitirá auto de trámite ordenando a su equipo técnico interdisciplinario, la verificación de la garantía de los derechos consagrados en el Título I del Capítulo II del presente Código. (Artículo 52).

Una vez verificada la garantía de los derechos de las víctimas, la psicóloga puso en conocimiento el caso al comisario de familia, quien determinó acciones a seguir, según las cuales, la profesional procedió con sus funciones, empezando por la valoración inicial, tanto a la víctima del caso como a su hija.

Las Comisarías de Familia son aquellas instituciones o entidades a nivel municipal que garantizan, previenen, restablecen y reparan los derechos de las personas o víctimas, como también al núcleo familiar que haya presentado casos de violencia; sin embargo, en el estudio del caso, se evidenció **debilidades en el proceso** de atención al usuario por la falta de personal y capacitación al equipo interdisciplinario, ya que se observó la incorrecta actuación en cuanto a que no se colocó en el expediente, la entrevista que se debió realizar al niño (integrante de la familia) desde el área de psicología. Según la ruta de atención en VIF, en el expediente no se observó los seguimientos realizados al caso y, finalmente, en la actuación de la valoración a la víctima y la niña, no se encontró el consentimiento informado. Es muy importante no pasar por alto dichas actuaciones, ya que esto influye en el correcto desarrollo del caso, pues posiblemente la víctima sienta descuido y falta de interés, al no brindarle el seguimiento adecuado, en donde es necesario observar cómo ha seguido el trato con su expareja y si presenta riesgos físicos y emocionales.

Tabla 1. *Triangulación Objetivo 1*

Objetivo 1: Conocer el rol de la profesional en Psicología en el proceso de intervención con la familia víctima de VIF.		
Categoría entrevista a la Psicóloga	Categoría revisión documental	Triangulación
Función de la Psicóloga (3)	Funciones de la Psicóloga (2)	Función de la Psicóloga (5)
Funciones del Comisario de Familia (2)	Actuaciones (3)	Funciones del Comisario de Familia (2)
Actividades del equipo interdisciplinario (2)	Debilidad en el proceso (4)	Actividades del equipo interdisciplinario (2)
Práctica profesional (2)	Carencia de recursos humanos (2)	Práctica profesional (2)
		Actuaciones (3)
		Debilidad en el proceso (4)
		Carencia de recursos humanos (2)

Fuente: Autoría propia.

Recorriendo una importante ruta de la mano del comisario. La Ley 1098 de 2006 establece:

Creación, composición y reglamentación. Todos los municipios contarán al menos con una Comisaría de Familia según la densidad de la población y las necesidades del servicio. Su creación, composición y organización corresponde a los Concejos Municipales. Las Comisarías de Familia estarán conformadas como mínimo por un abogado, quien asumirá la función de Comisario, un psicólogo, un trabajador social, un médico, un secretario, en los municipios de mediana y mayor densidad de población. (párr. 6).

Bajo este entendimiento, se encontró que, en el caso de estudio, si bien la Comisaría de Familia está conformada por un abogado y una psicóloga, se resalta la falencia sobre el hecho de no contar con la figura de secretario, exclusivamente, ya que, de acuerdo con la

revisión documental, es la psicóloga la que toma este cargo para realizar la recepción del caso, dirigirlo al comisario y, posteriormente tras su análisis y órdenes emitidas, terminar realizando la valoración psicológica. Se identificó como punto relevante que, por parte del comisario, se debería continuar con la búsqueda permanente de la figura de secretario para así lograr mantener por separado los diferentes roles de cada profesional y realizar una intervención diferente y más profunda de cada uno de ellos.

A continuación, se describe la pertinencia del servicio, dándole respuesta al objetivo No. 2: Determinar la pertinencia del servicio otorgado por el comisario de familia de Santa Rosalía, Vichada, partiendo de lo establecido en la ruta de atención nacional para casos de VIF. (Ver Tabla 2).



Se logró identificar facilidad por parte del Comisario de Familia en la recepción de la información y retroalimentación del caso, disposición y claridad en la relevancia y celeridad que requiere el manejo de la situación, tal como se observó en el expediente en estudio, el cual da cuenta de todas las actividades realizadas dentro del proceso, logrando dar trámite y ‘solución’ a la denuncia por VIF expuesta, garantizando el restablecimiento de derechos, solicitud de exámenes por parte de personal experto y realización de audiencia conciliatoria, el mismo día de la denuncia. Asimismo, se evidenció la **articulación interinstitucional** aplicada por parte del comisario de familia, lo que representó gran avance y aportó en la oportuna y adecuada atención en el caso de la familia Ramírez Peña.

La Ley 1098, en su artículo 96, hace referencia a las Autoridades competentes, así: “Corresponde a los defensores de familia y comisarios de familia, procurar y promover la realización y restablecimiento de los derechos reconocidos en los tratados internacionales, en la Constitución Política y en el presente Código”

Partiendo de lo anterior, se encontró que las **actuaciones** desarrolladas por la Comisaría de Familia de Santa Rosalía, Vichada, correspondieron en efecto a lo estipulado y establecido por la ley, ya que se activó la ruta de verificación de derechos por parte del comisario, quien orientó a la víctima para continuar el proceso en la Fiscalía, lugar donde pudo ampliar la denuncia.

Por otro lado, pese a las múltiples competencias y **funciones del comisario** que la ley le otorga, ésta presenta algunas debilidades al momento de su aplicación y sanción, lo que se logró identificar en el momento de la revisión documental del expediente y en la entrevista realizada al profesional. Es por esto que resulta fundamental el profesionalismo y el actuar oportuno ante las situaciones de VIF ya que, independiente del actuar tanto del comisario como de su equipo, se pudo implementar una mejora determinante que, en algún momento posiblemente, se podría tomar como desarrollo y ejecución de referencia para modificaciones de dichas leyes.

Tabla 2. *Triangulación Objetivo 2*

Objetivo 2: Determinar la pertinencia del servicio otorgado por el comisario de familia de Santa Rosalía, Vichada, partiendo de lo establecido en la ruta de atención nacional para casos de VIF.

Categoría entrevista al Comisario de familia	Categoría revisión documental	Triangulación
Articulación interinstitucional (7)	Falencias interdisciplinarias (3)	Articulación interinstitucional (7)
Actuaciones de la comisaría (8)		Actuaciones de la comisaría (8)
Funciones del Comisario (3)		Funciones del Comisario (3)
		Falencias interdisciplinarias (3)

Fuente: Autoría propia.



La red de la telaraña. Las redes son de gran trabajo colectivo, en las cuales se ve reflejada la cooperación de personas, instituciones y comunidades; tienen como fin, promover, implementar ideas en pro del beneficio de la comunidad, frente a las situaciones cambiantes del contexto. Dicho esto, así es como el equipo interdisciplinario se ha convertido poco a poco en una red como la de la telaraña que, a través de la unión y articulación de las instituciones, va entretejiendo una ruta de atención en VIF, que permite garantizar los derechos vulnerados a la víctima, a través de las medidas de protección.

Enseguida se describe brevemente el procedimiento por VIF en las comisarías de familia, dando respuesta al objetivo No. 3: Describir el protocolo o rutas de atención establecidas a nivel municipal, para los casos de VIF. (Ver Tabla 3)

La misión de la Comisaría de Familia del municipio de Santa Rosalía, Vichada, respecto a las actuaciones es: prevenir, garantizar, proteger, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia conculcados por situaciones de VIF, recibir denuncias y tomar las medidas de protección.

Teniendo en cuenta lo anterior y las **actuaciones** realizadas según el expediente, por parte de la profesional en psicología, se evidencia que actuó de manera adecuada. Es pertinente mencionar que día tras día, las funciones que desenvuelven los profesionales en las comisarías de familias han sido subestimadas, dado que muchos de ellos no realizan o cumplen sus funciones como debe ser y, en otros casos, cuando las cumplen a cabalidad, para la mayoría de la sociedad el actuar no es el adecuado debido a la carencia de recurso humano que desempeñe

otras funciones. En muchas ocasiones el equipo interdisciplinario de las comisarías debe suplir este tipo de funciones, con el fin de prestar un buen servicio a la víctima o al usuario.

La **articulación interinstitucional** se da mediante el trabajo en equipo de las instituciones a nivel departamental y municipal, lo cual implica gestión en la realización de las diferentes acciones o ideas a tomar en pro de garantizar los derechos de la sociedad; en este caso, sería a la población víctima de VIF. En vista de que la articulación interinstitucional se hace necesaria en los municipios, Santa Rosalía - Vichada, cuenta en el momento con una de las instituciones que prevalece y garantiza los derechos de los niños, niñas y adolescentes (NNA) como lo es, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y, adicional a ello, en los últimos años han empezado a prestar sus servicios otras instituciones como el Juzgado Promiscuo de Familia, que son y hacen parte del trabajo en equipo institucional. Así se puede dar total confiabilidad a la población víctima de VIF en lo referente al apoyo interinstitucional.

Las actividades que desempeña el equipo interdisciplinario de las comisarías de familia es de gran preeminencia, ya que permite garantizar los derechos a los NNA; una de estas actividades es: emitir informes, conceptos sobre la situación, verificación de derechos y acompañamiento durante todo el proceso de restablecimiento, entre otros.

El municipio de Santa Rosalía, Vichada, con relación a los equipos interdisciplinarios, carece de este recurso humano completo, por lo que los pocos profesionales que tienen a cargo las funciones en la Comisaría de Familia, terminan desarrollando otras acciones no



correspondientes a su perfil, generando una alta carga laboral. Con ello se empieza a evidenciar las falencias en muchas de las actuaciones prestadas en la institución por parte de los profesionales, lo que hace que, a la luz pública,

las personas pierdan la credibilidad en sus servicios; las comisarías manejan un alto índice de tensión respecto a las labores desarrolladas, que ponen en riesgo la salud física y mental de sus profesionales.

Tabla 3. *Triangulación Objetivo 3*

Objetivo 3: Describir el protocolo o rutas de atención establecidas a nivel municipal, para los casos de VIF		
Categoría entrevista al Comisario de familia	Categoría entrevista a la Psicóloga	Triangulación
Articulación interinstitucional (5)	Actuaciones de la comisaría (4)	Articulación interinstitucional (8)
Actuaciones de la Comisaría (2)	Articulación interinstitucional (3)	Actuaciones de la Comisaría (6)
	Actividades del equipo interdisciplinario (2)	Actividades del equipo interdisciplinario (2)

Fuente: Autoría propia.

Conclusiones

Partiendo de la pregunta problema que se establece en el presente trabajo, la cual busca conocer la pertinencia de las actuaciones que desarrolló la Comisaría de Familia del municipio de Santa Rosalía, Vichada, en concordancia con la ruta establecida para la atención del caso a una familia con problemas de VIF, se logró identificar que, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1098 de 2006, la Comisaría de Familia de Santa Rosalía, Vichada, cumplió con su función principal, ordenada por ley, lo cual se resalta como aspecto positivo, ya que se observa celeridad y pertinencia en la resolución del caso; adicionalmente, según las entrevistas realizadas al equipo que conforma la comisaría de familia, se identificó que mantienen claridad en su función, pertinencia y agilidad en procesos puntuales, especialmente en los pertinentes a VIF.

La función y responsabilidad de las comisarías o quien haga sus veces, otorga la autoridad y responsabilidad de velar por los diferentes derechos

y deberes de cada población, en especial las más vulnerables o de riesgo, como la familia del presente caso. “Corresponde a los defensores de familia y comisarios de familia, procurar y promover la realización y restablecimiento de los derechos reconocidos en los tratados internacionales, en la Constitución Política y en el presente Código” (Artículo 96, Ley 1098 de 2006).

De otro lado, se logró vislumbrar en la revisión documental que la Comisaría de familia objeto de la observación, estudio y análisis, ha podido cumplir a cabalidad con sus funciones de acuerdo al artículo 83 de la Ley 1098 de 2006; garantía de ello es la oportuna atención, la premura de las actuaciones y la celeridad al momento de preservar la integridad de los implicados en el suceso denunciado, tanto víctimas como presunto victimario.

Asimismo, es importante resaltar que, con estas bases teóricas y legales en el ejercicio de observación y análisis del expediente y revisión



documental, se identificó aspectos que sería pertinente revisar y corregir frente a nuevos casos, puesto que son debilidades en el proceso, que se podría solucionar para optimizar en gran medida una mejor calidad del servicio. Por ejemplo, la falta de diligenciamiento de algunos documentos que no radican relevancia para el desarrollo de las actuaciones, pero sí para el proceso archivístico y de legalidad del expediente, puesto que, el no oficiar formalmente a otra entidad sobre el caso y dejar las coordinaciones solo en el plano verbal, debilita y no da la misma seguridad al respectivo seguimiento que se debe ejecutar por parte del ente de control correspondiente, en este caso la Comisaría de familia.

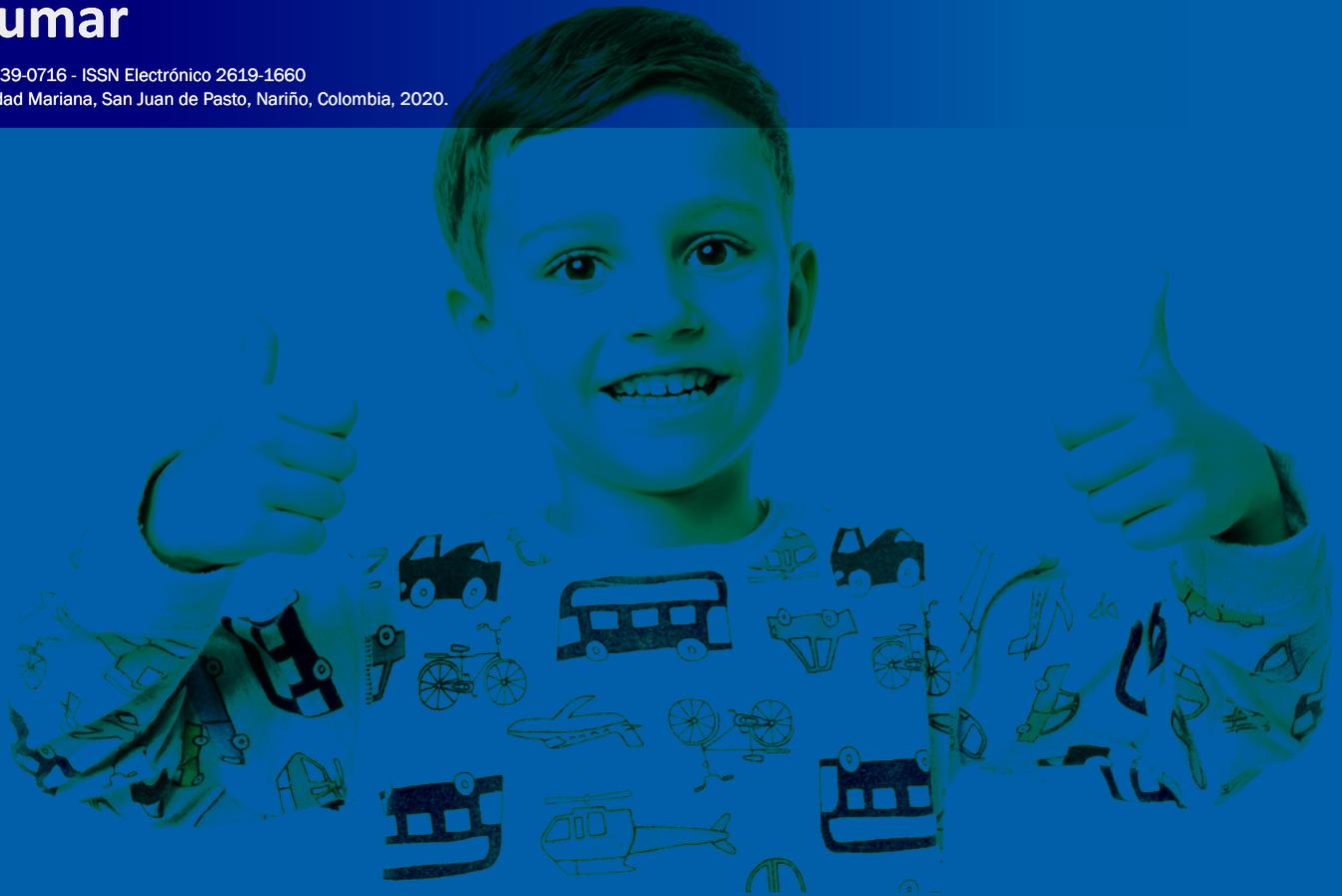
De igual forma, se nota debilidades en el diligenciamiento de documentos importantes como consentimientos informados y seguimientos a la familia víctima, posterior a la conciliación, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1098 de 2006, dado que, si bien no se hace explícito este tipo de detalles procedimentales, el omitirlos produce debilidad en el proceso.

Finalmente, cabe resaltar que el ejercicio provoca y deja al grupo de trabajo un sinnúmero de enseñanzas y reflexiones sobre el papel y desarrollo de la profesión, ya que en el día a día se dispone de las mejores herramientas profesionales y personales para cumplir a cabalidad las funciones asignadas en cada entorno laboral; sin embargo, detalles pequeños como los hallados en este ejercicio, pueden llegar a desdibujar en gran medida los logros significativos alcanzados con éxito, a causa de que la parte procedimental resulta sumamente importante, pero no puede desligarse del aspecto de formalidad, aún más, entre instituciones públicas.

Referencias

- Campoy, T. y Gomes, E. (2015). Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos. En Pantoja Vallejo, A. (Coord.), *Manual básico para la realización de tesinas, tesis y trabajos de investigación* (2.ª ed.), pp. 273-300. Madrid, España: EOS.
- Congreso de la Republica de Colombia. (2006, 06 de septiembre). Ley 1090 de 2006 “por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesion de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones”. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html
- 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
- Díaz, A. y Jiménez, R. (2003). Violencia Intrafamiliar. *Gaceta Médica de México*, 139(4), 353-355
- El Espectador. (31 de marzo de 2020). En el primer trimestre de 2020 hubo más de 15.000 casos de violencia intrafamiliar en Colombia. *El Espectador*. Recuperado de <https://www.elespectador.com/noticias/nacional/mas-de-15000-casos-violencia-intrafamiliar-en-primer-trimestre-en-colombia-articulo-912254/>
- Monje, C.A. (2011). Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Guía didáctica. Recuperado de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Trujillo, C.A., Naranjo, M., Lomas, K. y Merlo, M. (2019). *Investigación Cualitativa. Epistemología, Consentimiento Informado, Entrevistas en Profundidad*. Ibarra, Ecuador: Universidad Técnica del Norte.





Salvando la integridad de un niño, salvando una familia

Carmen Alejandra Cortés-Mosquera¹

Karol Eliana Caicedo-Salamanca²

¹ Correo electrónico: alejandracortes90@gmail.com

² Correo electrónico: karolcaicedo54@gmail.com

Resumen

Este documento recoge los resultados obtenidos a partir de la intervención psicosocial realizada a la madre de un menor de dos años, en un proceso administrativo de restablecimiento de derechos en un corregimiento del departamento del Cauca. Para ello, se inició con la contextualización de la experiencia, seguido por el diseño metodológico, que comprende un paradigma cualitativo, se diseñaron dos instrumentos para la recolección de la información, la entrevista en profundidad y el autorreporte. Los resultados dan cuenta de la redefinición de roles ocurridos en la madre, así como el fortalecimiento en los vínculos afectivos y cómo fue el proceso de recuperación de la red familiar extensa, también se brindan los elementos de análisis de la sistematización del proceso, para así culminar con las conclusiones frente al trabajo realizado en el caso intervenido.

Introducción

La responsabilidad parental es un complemento de la patria potestad establecida en la legislación civil. Es, además, la obligación inherente a la orientación, cuidado, acompañamiento y crianza de los niños, las niñas y los adolescentes durante su proceso de formación. Esto incluye la responsabilidad compartida y solidaria del padre y la madre de asegurarse que los niños, las niñas y los adolescentes puedan lograr el máximo nivel de satisfacción de sus derechos. En ningún caso el ejercicio de la responsabilidad parental puede conllevar violencia física, psicológica o actos que impidan el ejercicio de sus derechos. (Ministerio de la Protección Social-Instituto Colombiano de Bienestar Familiar [ICBF], 2006, p. 12).

Es preciso dar a conocer que, la experiencia que se menciona a continuación nació de la iniciativa de divulgar las diferentes formas que tiene una familia para adquirir diferentes habilidades y, así, sobresalir ante una situación en la que fue necesario el restablecimiento de derechos de un menor. Dicha experiencia se llevó a cabo en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, regional Cauca.

En este orden de ideas, es importante reconocer que la situación del menor indicaba ausencia

de cuidados parentales, sumado a condiciones de orden económico, social y cultural, lo cual facilitó la presencia de factores que lo afectan significativamente. Hechos que produjeron cambios a nivel familiar, en los que no se aseguró la protección integral del niño. Todo ello conllevó a verificar las condiciones de contexto, habitabilidad y rol parental, en el que se encontró negligencia, signos de maltrato, inadecuadas condiciones de higiene y aseo, desnutrición y retraso en el desarrollo, esto condujo a que no se garantizaran los derechos del menor; razón por la cual se consideró a la madre como una figura con comportamientos negligentes, puesto que no se promovía un ambiente sano e idóneo para el niño y tampoco se percibió un cumplimiento competente en el rol parental.

Teniendo en cuenta lo anterior, se inició un proceso de restablecimiento de derechos y, a su vez, se fueron generando mecanismos, a través de un proceso de intervención psicosocial, que aportaron en forma prioritaria al cumplimiento de los derechos fundamentales del niño.

Lo expuesto se logró gracias a la proporción de herramientas formativas, las cuales permitieron a la madre tener una vida digna y saludable,



contribuyendo al fortalecimiento de la dinámica familiar a partir de la redefinición de los roles y responsabilidades ante la crianza de su hijo, el fortalecimiento de vínculos afectivos, así como la recuperación de la red familiar que, a su vez, pudiera constituirse en una red de apoyo.

En consonancia con lo mencionado, se presentan los resultados de la experiencia sistematizada, proporcionando conocimiento frente a la intervención de estos casos en particular, y también permitiendo formular propuestas de mayor alcance, basadas en lo que sucede en el terreno, conociendo el trasfondo de las situaciones familiares.

Metodología

El presente trabajo tiene sus bases metodológicas en el paradigma cualitativo, el cual se refiere “a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas habladas o escritas y la conducta observable” (Quecedo y Castaño, 2002, p. 7). El paradigma cualitativo permitió reconocer que cada situación es única e irrepetible, apuntando a la comprensión, descubrimiento e interpretación de las mismas.

El enfoque de la sistematización es interpretativo, desde sus postulados se plantea que:

Existen múltiples realidades construidas por los actores en su relación con la realidad social en la cual viven. Por eso, no existe una sola verdad, sino que surge como una configuración de los diversos significados que las personas le dan a las situaciones en las cuales se encuentra. (Ramírez et al., 2004, p. 70)

En concordancia con lo anterior, este enfoque permitió comprender la interpretación que las personas hacen de las realidades a las que pertenecen, a partir de la interacción que tienen

con sus condiciones personales, físicas, sociales y ambientales.

El tipo de investigación fue la sistematización de experiencias, la cual “parte de la reconstrucción de una práctica para identificar en ella sus rasgos constitutivos y las condiciones de su existencia” (Pérez et al., s.f., p. 3). Es así como, a partir de la reconstrucción de la experiencia, se obtuvieron aprendizajes significativos a través del diálogo con el otro, en el que se gestó un proceso donde se aprendió el uno del otro y viceversa.

Para las técnicas de recolección de información, se optó por diseñar una entrevista en profundidad, ya que con ella se puede acceder a las percepciones, las actitudes y las opiniones, que no pueden inferirse de la observación, pero que con la entrevista puede recolectarse. Con esta técnica se logra que la persona transmita oralmente, al entrevistador, su definición personal de la situación. Mediante la entrevista en profundidad, se procedió a tener una conversación profesional con una persona que brindó la información requerida, lo cual implicó “una situación en la que intervienen tanto el entrevistador como el entrevistado, dando lugar, con frecuencia, a ciertos significados que solo pueden expresarse y comprenderse en este mismo marco de interacción mutua” (Ruiz, 2012, p. 165).

También, se utilizó la técnica del Autorreporte, para Fernández-Ballesteros (2013), esta hace alusión a un método de recogida de datos en el que la fuente de información es el mensaje verbal del sujeto sobre sí mismo, supone un “mensaje verbal que un sujeto emite sobre cualquier tipo de manifestación propia” (p. 236). Por ese motivo, el autorreporte dio cuenta de la experiencia subjetiva en el que se hizo una descripción narrativa sobre sucesos que habían ocurrido en la práctica profesional.

Mediante el empleo de la anterior metodología, se tuvo una gran connotación en el quehacer

profesional, dado que permitió tener un acercamiento para conocer y comprender una situación y, asimismo, crear bases conceptuales con fundamento para futuras investigaciones y procesos de intervención.

Presentación de Resultados

A continuación, se procede a mostrar los resultados evidenciados a partir del proceso de sistematización de la intervención psicosocial, realizada en un caso de restablecimiento de derechos a menor de dos años en el departamento del Cauca; esto se alcanzó gracias a los objetivos específicos propuestos.

Intervención hacia la redefinición de los roles de la madre ante la crianza de su hijo

Empoderamiento del rol de madre. Teniendo en cuenta el primer objetivo, que hace alusión a la identificación del proceso de redefinición de los roles de la madre ante la crianza de su hijo, se logró un empoderamiento del rol de madre, dando como resultado que ella fuera consciente que la situación que vivió con anterioridad no debe influir en la relación con su hijo, generando que la madre considerara a su hijo el motor de su vida y por quién desea ser cada día mejor persona. En este sentido, Rodrigo y Palacios (como se citó en Rodrigo et al., 2009) enfatizan en que una de las funciones de la familia es “construir un escenario adecuado para el desarrollo de personas y apoyarlas en su proceso de aprendizaje” (p. 113), por lo cual reitera que, la labor de los padres implica un ámbito complejo, ya que los padres necesitan disponer de habilidades que les permitan proteger a los hijos y, a la vez, favorecer su desarrollo positivo.

Es así como, la intervención aportó para que la progenitora se empoderara de su rol de madre y la impulsó hacia cambios favorables,

además, logró ejercer su rol materno a través de diferentes roles -instrumentales, afectivos y educativos-, todos ellos se vieron reflejados en cuidados físicos, velando por el bienestar del menor, cuidados emocionales, de seguridad, y al estar pendiente de las necesidades que se presentaban en el niño, consiguiendo con ello que la madre demuestre una actitud receptiva ante el proceso realizado; de igual manera, se logró que en cada momento que compartía con su hijo ejerciera su rol materno.

Roles educativos. Ahora bien, es pertinente poder abordar una de las categorías encontradas en los resultados y que se vincula con el empoderamiento en el rol de la madre, por lo tanto, se dará a conocer el rol educativo, en el cual Martín-Cala y Tamayo-Megret (2013) hacen alusión a que éste:

Se desarrolla de forma permanente y está relacionado con la formación y desarrollo psíquico del niño desde el mismo momento del nacimiento y durante toda la vida, en las situaciones donde se le inculca y desarrollan sentimientos, se le enseña a hablar, a comunicarse, a caminar, se le forman y desarrollan los procesos cognoscitivos, hábitos, habilidades, convicciones, autovaloración, intereses en general, se educa el carácter y la personalidad. (p. 65)

En los resultados de esta sistematización, se identificó que, a partir de la intervención psicosocial llevada a cabo, la progenitora tomó conciencia de los cuidados que debe asumir con su hijo, dado el caso de un reintegro, comprendiendo el rol educativo que debe poner en práctica. Así mismo, es pertinente manifestar que el niño ha reconocido a la progenitora como figura de autoridad; permitiendo comprender que la madre está empleando un

rol que le posibilita una crianza apropiada y le da facultades necesarias para fortalecer las tareas cotidianas que ella realice con el niño, lo cual contribuirá significativamente a que se reflejen resultados positivos en el menor.

Sumado a lo anterior, se consiguió que la madre tenga con su hijo un establecimiento de normas, esto se evidencia en acciones en las que el niño logra entender y acatar lo que la madre le manifiesta cuando le llama la atención, esto da facultades para pensar que se está trabajando en el desempeño de los roles. Straus y Fauchier (como se citó en Carrobles y Gámez-Guadix, 2012) refieren que, “la disciplina constituye el eje central del control que los padres ejercen sobre los hijos y es un aspecto fundamental en su proceso de socialización” (p. 62). Dicho aspecto se evidenció en la madre, dado que de manera cordial atendía las indicaciones que se brindaban; con ello es posible inferir que el reforzamiento que la madre ha realizado en su rol educativo permitirá que el núcleo familiar pueda vivir plenamente.

Roles afectivos. Otro de los aspectos que se identificó y que tuvo una importancia considerable fue el rol afectivo, que según Martín-Cala y Tamayo-Megret (2013),

se perciben de modo permanente en la vida y dinámica de cualquier grupo familiar, ya que los mismos se cumplen a cada momento de la existencia e interacción del sujeto con sus familiares. El niño, al nacer e incluso desde el propio vientre materno es objeto de las influencias afectivas y protectoras, mediante caricias y cuidados, que ya durante el primer año de la vida y luego en todas las etapas del desarrollo van a acompañar en forma de emociones, sentimientos, motivaciones, necesidades, intereses, preocupaciones, gestos,

alertas, señalamientos, elogios, regaños, estimulaciones, compromisos, atenciones, medidas y acciones de protección y cuidados; cuando no se logra el ambiente afectivo, la vida y el desarrollo psíquico humano es prácticamente imposible. (p. 65)

Partiendo de lo anterior, durante el proceso de sistematización, la progenitora refiere que gracias a la intervención logró velar por el bienestar e integridad de su hijo; la madre comenzó a generar procesos que contribuyen a brindar una calidad de vida idónea a su hijo, a través de acciones responsables, de esta manera, la progenitora da a entender que estará pendiente de su hijo, le brindará amor y cuidados necesarios, lo cual permite distinguir que existe un interés alto en querer estar con el menor. En este marco de ideas, para fines de comprender los resultados del presente trabajo, es importante destacar que ha sido claro dar a conocer los beneficios y efectos positivos que tuvo el proceso frente al caso intervenido, ya que fue satisfactorio encontrar niveles tangibles de bienestar en el menor; para ilustrar, durante las visitas que la madre realizaba, lograba generar un ambiente armónico, proporcionándole un bienestar psicosocial al menor, esto le permitirá al niño tener una vida digna en todos los aspectos de su vida.

Es interesante destacar que, haber identificado cambios en los roles afectivos también ha sido posible gracias al manejo emocional ocurrido por parte de la progenitora, quien procura darle un manejo adecuado, a través de pautas de regulación y expresión de emociones.

Aquí cabe mencionar que, en la madre del menor comienza a fortalecer dichos roles afectivos, por lo que se puede discernir que ella ha adquirido habilidades que le han permitido

desenvolverse de una forma más sana. Dentro del proceso abordado, se posibilitó una mejoría en la relación materno-filial y, por ende, con la familia extensa. Ciertamente, para lograr dichos cambios se tuvo que intervenir en el manejo de emociones, por ello, se ha dejado la sugerencia frente a la importancia que dentro del entorno familiar se continúe fortaleciendo las relaciones, ya que, por medio de ello, se genera un ambiente armónico en la dinámica familiar.

Roles instrumentales. Por otro lado, los roles instrumentales también jugaron un papel representativo en la intervención llevada a cabo, logrando que la progenitora estuviera atenta a las necesidades de su hijo, brindando algunos alimentos en los momentos en que ella visitaba al menor en el hogar sustituto, igualmente, la madre atendió las indicaciones para conseguir un empleo y así tener un futuro con estabilidad emocional y económica para su hijo; reconociendo esto, la madre logró un objetivo primordial y un escalón más que fue estudiar. Lo que se ha mencionado tiene que ver con la descripción que brindan González y González (2008), en la cual manifiestan que los roles instrumentales tienen que ver con contemplar tareas y funciones referidas a los recursos económicos como el alimento, la ropa, vivienda, transporte.

Es claro que la progenitora, a partir del cumplimiento de lo anteriormente expresado, consigue una redefinición de los roles afectivos, educativos e instrumentales, que propiciará una crianza apropiada, garantizando, asimismo, que su hijo se desarrolle de la mejor forma posible. En consecuencia, es viable concebir que los logros alcanzados fueron posibles gracias al acompañamiento profesional recibido, a través de un trabajo de campo, estableciendo empatía

y generando reflexiones frente a las pautas que se deben organizar en el hogar, de acuerdo con las particularidades que presenta cada familia.

Intervención en el fortalecimiento de los vínculos afectivos en el núcleo familiar del menor

Ahora bien, el segundo objetivo de esta sistematización pretendió describir los resultados obtenidos en el fortalecimiento de los vínculos afectivos en el núcleo familiar del menor, por lo cual, es relevante enfatizar en lo siguiente:

“El vínculo puede ser definido como un lazo afectivo que una persona o animal forma entre sí mismo y otro, lazo que los junta en el espacio y que perdura en el tiempo” (Bowlby, citado en Repetur, 2005, p. 5).

Mejoramiento de las manifestaciones afectivas. Este apartado permite comprender uno de los hallazgos que se describieron en los resultados, el cual tiene que ver con las manifestaciones de afecto que se fundaron en la familia, particularmente madre-hijo, lo cual concuerda con lo expuesto por Marteles (como se citó en Mendoza, 2013), el afecto “es un proceso de interacción social entre dos o más organismos, es algo que se da y se recibe, que requiere esfuerzo y sin duda alguna, una de las necesidades primordiales del ser humano en especial en la niñez” (p. 27). En este orden de ideas, está demostrado que un niño rodeado por un entorno familiar afectivo se desenvolverá mejor en cada uno de los aspectos que le rodean, motivo por el cual ha sido satisfactorio encontrar, a través del proceso de intervención, sentimientos de afecto por parte de la progenitora hacia su hijo, tales como mostrarse amorosa, cariñosa, hacer mimos, abrazos, besos, demostraciones constantes de afecto,



entre otras expresiones de cariño. Esto fue un gran aporte en la intervención realizada, pues se consiguió que la madre se vincule afectivamente con el niño, lo cual faculta a pensar en que hay altas probabilidades que la madre vuelva a tener la custodia del menor. Lo anterior demuestra que el rol efectuado desde el área psicosocial fue de gran utilidad, ya que contribuyó al bienestar de una familia, originando en la madre demostraciones permanentes de afecto hacia su hijo, o llevándole al niño un compartir, leyéndole cuentos y jugando con él en cada visita que realizaba en el hogar.

De igual manera, la familia extensa, como abuelos, tías y primos, por línea materna, también mejoró sus manifestaciones afectivas, pues estuvieron pendientes del niño, preguntando constantemente por él, de tal forma que, cuando el niño podía ver a los abuelos estiraba los brazos para que lo cargaran como una expresión de cariño, lo cual contribuyó a que se enriquecieran los vínculos, generando armonía y estabilidad emocional. De ahí que, el abordaje hecho para el fortalecimiento de vínculos afectivos ha generado mayor unión en el núcleo familiar, por lo tanto, la expectativa a largo plazo es muy importante, ya que se promueve una formación en el ámbito afectivo, social y cognitivo del niño; de esta forma, se contribuye a un sano desarrollo integral.

Fortalecimiento del apego. Ahora bien, otro de los resultados alcanzados fue el fortalecimiento del apego en el núcleo familiar. Iglesias (1998) afirma que, “el apego es un vínculo afectivo que una persona establece con algunas personas del sistema familiar, lazo emocional que impulsa a buscar la proximidad y el contacto con las personas a las que se apega, llamadas figuras de apego” (p. 101). Esta

afirmación tiene sumo interés en el presente estudio, ya que, como se pudo observar en los resultados expuestos, el menor logra generar conductas de apego con sus cuidadoras principales; la progenitora y la madre sustituta; una de las manifestaciones de apego se vio reflejada durante las visitas que se realizaban al niño, donde se pudo visualizar un vínculo fuerte entre madre-hijo. Estas líneas tienen coherencia con la teoría del apego propuesta por Bowlby, quien alude que ésta es una teoría que se centra en la interacción entre madre e hijo, principalmente. En este sentido, la madre ha sido una figura de apego primordial, sin olvidar que la familia extensa contribuyó de manera significativa en el desarrollo afectivo del niño, pues siempre se han mostrado cariñosos con él y esto ha sido bien recibido por el niño, debido a que él también les retribuye mediante expresiones de afecto, como estirar los brazos para que lo carguen.

Cambios en la dinámica familiar. Los cambios ocurridos en la dinámica familiar, se evidenciaron en intercambios de acciones como el mejoramiento de las relaciones materno-filial, todo ello viabilizó a la formación de relaciones positivas, fomentando el apoyo mutuo y respeto con la familia extensa, por lo cual, se fomentaría el crecimiento de los miembros de la familia. Comprendiendo esto, autores como Sánchez et al. (2015) revelan que “la dinámica familiar son interacciones que se presentan al interior de la vida doméstica a partir de relaciones de parentesco y afinidad; dichas interacciones están caracterizadas por relaciones que van desde la colaboración hasta el conflicto entre sus miembros” (p. 126).

Por tanto, para la presente sistematización fue significativo descubrir que se comenzaron a

fundar fortalezas entre sus miembros, pues se abrieron puertas para tejer nuevas relaciones, debido a que los mismos integrantes de la familia se han permitido la apertura de otro tipo de dinámicas; aunque continúa siendo un proceso que se está dando poco a poco, es importante subrayar que ello repercute hacia un crecimiento idóneo para el menor. Esto tiene conexión con lo señalado por Amorós y Palacios (2004), quienes refieren que “la familia no es buena porque sea familia, sino porque ofrezca en su interior un tipo de relaciones estrechas y estables marcadas por el afecto, el compromiso y la atención continuada” (p. 28). Para ilustrar lo mencionado, inicialmente, en la red familiar extensa, las relaciones eran distantes, puesto que eran concedores de eventos estresantes para la progenitora y no le brindaron el apoyo que ella necesitaba en ese momento; sin embargo, gracias a la intervención realizada, la familia logró irse consolidando a través de dinámicas familiares sanas.

Recuperación de la red familiar extensa de la madre y el niño como fuente de apoyo

Finalmente, el último objetivo del proceso buscó conocer los resultados alcanzados a partir de la recuperación la red familiar extensa de la madre y el niño como fuente de apoyo.

Apoyo familiar. “La familia se ha considerado una fuente primaria de apoyo social, pues sus miembros están en condiciones de ofrecer entre sí la ayuda que necesitan (cariño, cuidado, asistencia, etc.)” (Jiménez et al., 2011, p. 319). Dicho esto, es esperable que, al existir altos índices de satisfacción en el apoyo familiar percibido, probablemente haya buenos niveles en las relaciones familiares. En este proceso de intervención realizado con esta familia, la falta de apoyo fue un factor relevante, puesto que

la ausencia de éste favoreció la ruptura en las relaciones familiares.

Por otra parte, en este estudio, al referirse al apoyo familiar que se generó, se torna necesario comprender las vinculaciones que se establecieron entre la progenitora y su red familiar extensa, ya que se ha visto reflejado en sus relaciones, particularmente, porque los abuelos del niño hicieron un proceso de reconocimiento, al aceptar que debían haber brindado mayor apoyo a su hija cuando ella lo requería; asimismo, los abuelos mostraron una actitud de cambio, esto también se observó cuando los abuelos consideraron necesario apoyar a su hija para que continuara sus estudios y así ella le pudiera brindar una buena calidad de vida a su hijo. Lo anterior concuerda con lo planteado por Fontana et al. (2009), al dar a entender que el apoyo familiar emprende aquellas acciones que realizan uno o varios miembros del contexto familiar, las cuales favorecen los procesos de acuerdo con las necesidades que se presentan. De este modo, se resalta la importancia de la permanencia de los miembros de la red familiar extensa para brindar apoyo en todo lo concerniente al proceso -durante y después-, siendo así, para la presente sistematización, la red familiar ha constituido una fuente valiosa que provee recursos afectivos y psicológicos que contribuyen a la protección en las situaciones de riesgo que se presentan, lo cual favorecerá significativamente en la creación de lazos afectivos, convivencia, armonía.

Manejo del perdón. En este orden de ideas y con lo expuesto en el párrafo anterior, vale la pena distinguir que en este proceso se encontró que en la madre existían sentimientos de rencor y distanciamiento hacia su red familiar extensa, debido a la falta de apoyo, lo cual fue suscitando en ella sentimientos negativos; en este elemento



fue clave intervenir, pues toda la familia comenzó a trabajar en el manejo del perdón, lo cual, según Casullo (2005), “cuando los sujetos perdonan, sus comportamientos (pensamientos, sentimientos, acciones) hacia quien es objeto del perdón se transforman en más positivos. (...). Perdonar supone tanto una dimensión subjetiva intrapsíquica como otra interpersonal” (p. 43). Dicho proceso se está dando poco a poco en los miembros de la familia, mejorando notoriamente la situación actual con relación a la inicial, el resultado se evidenció porque durante las visitas, la familia compartía tiempo juntos y de manera cordial, sin dar espacio a sentimientos de tristeza.

Por su parte, se puede distinguir que, probablemente, para que se diera el proceso de perdón en la familia extensa, se tuvo que propiciar espacios de diálogo, logrando una interacción social y expresando aspectos positivos, lo cual ayudó a fortalecer y a mejorar la relación entre sus miembros.

Fortalecimiento de la armonía familiar. Se presentaron cambios positivos en cuanto a la armonía familiar, por lo cual se logró que el niño estuviera inmerso en un ambiente sano y feliz, un espacio de tranquilidad y unión, que pude contribuir para su desarrollo integral; gracias a la intervención psicosocial, la familia extensa propicia un espacio de tranquilidad y unión para el niño, donde se generan espacios de diálogo, dando como gran avance los cambios positivos entre la progenitora y la familia. Esto permite reflexionar sobre el papel que juegan todos los integrantes de la familia, para que se puedan dar momentos apropiados, esto presenta coherencia con lo expuesto por Nenssthiel (2018), quien expresa:

Es indispensable pensar en la forma como se concibe a la familia en la actualidad, recalcando

que la complejidad del mundo contemporáneo exige percibir observando sus dinámicas interaccionales de acuerdo a sus contextos locales de existencia. Es así como, la familia entendida como un sistema social se reconoce como una totalidad interaccional de completa influencia entre sus partes, que permite a su vez compartir y satisfacer necesidades, emociones, intereses, expectativas y dificultades. (p. 1)

Esto indica que, desde el rol profesional, es importante que, dada la complejidad que presentan las familias, se realicen intervenciones con todos los miembros, pues a partir de sus relaciones, todos están directamente implicados en cada una de las situaciones que ocurren dentro del núcleo familiar, ya sea desde las crisis hasta los cambios favorables, tal como ocurrió en el presente caso, en el que se vio la necesidad de la ayuda y responsabilidad de toda la familia, para obtener una transformación en la calidad de vida de un menor y de su red familiar.

Vinculación en el proceso. Es posible afirmar que a medida que se presentaron avances en la intervención realizada, se vio reflejada una apertura fundamental, la cual se orientó en que la madre permitiera que los abuelos tuvieran mayor acercamiento al proceso que estaban viviendo, asimismo, ellos, desde su voluntad, se acercaran a las instalaciones de ICBF para conocer cómo se encontraba el menor, lo cual permitió pensar que existía una preocupación por el proceso y, al mismo tiempo, fue el reflejo de que se estaban mejorando las relaciones a nivel familiar, se veló por que el niño tuviera todas las oportunidades de estar inmerso en un ambiente sano y feliz.

Durante la intervención realizada, se reconoció la participación de los abuelos; pensando en



los vínculos que se establecen con los nietos, al respecto, Rivas (2015) reconoce que,

Una de las relaciones más significativas en la vida de una persona es la relación abuelo-nieto. Una contribución importante de esta relación es que los abuelos se ven en una posición de poder ofrecer a sus nietos una forma de amor incondicional. Los abuelos, favorecen el proceso de educación familiar contribuyendo al desarrollo personal y a la socialización de los menores, transmitiendo valores y metas. (p. 93)

Comprendiendo que la relación entre abuelos y nietos se basa en el afecto, los valores y actividades compartidas, fue pertinente tener en cuenta esta red familiar, ya que se convirtieron en puente de comprensión y apoyo para el proceso.

Es importante resaltar que, al recuperar la red familiar extensa, como fuente significativa de apoyo, se abrieron mayores probabilidades para que el menor crezca en un entorno que refleje protección, amor y apoyo. Desde el quehacer profesional es importante promover y fortalecer constantemente formas de funcionamiento familiar, que reflejen transformaciones positivas para sí mismas y la sociedad.

Conclusiones

Es viable comprender que, gracias al proceso de intervención, se logró que la madre pudiera redefinir sus roles frente a la crianza de su hijo, asumiendo responsabilidades y compromisos propios de su rol, todo ello se vio reflejado en el empoderamiento del rol de madre, que, de acuerdo con los resultados, fue el más significativo entre las categorías que se presentaron, asimismo, los roles instrumentales, afectivos y de cuidados estuvieron presentes,

en los cuales la madre asumía una postura generadora de cuidados físicos, emocionales y de provisión al menor, sumado a compartir tiempo de calidad, propendiendo por generar un ambiente armónico que conllevó a promover el bienestar psicosocial en el menor.

Vale la pena resaltar, además, que, dentro de redefinición de roles educativos de la madre, se logró que ella establezca normas en su hijo, lo cual se reflejó en que el menor la reconociera a ella como figura de autoridad. De aquí que, es pertinente afirmar que se logró cumplir con el objetivo de la intervención, si bien es cierto que el caso todavía continúa en proceso, se puede manifestar que se han logrado brindar herramientas eficaces para que la progenitora vuelva a tener la custodia del menor, brindando todas las garantías de derechos necesarias y propender por el bienestar y desarrollo adecuado, no sólo en el niño, sino del núcleo familiar en general.

Ahora bien, de acuerdo con los resultados obtenidos en el fortalecimiento de los vínculos afectivos en el núcleo familiar del menor, una de las categorías con mayor relevancia fue el mejoramiento en las manifestaciones de afecto por parte de la progenitora hacia su hijo y viceversa, todo ello contribuyó a fortalecer los lazos familiares. También, se resalta que el niño logró generar conductas de apego, principalmente con su madre biológica y la madre sustituta, lo cual indica que se han forjado lazos positivos; no obstante, Amorós y Palacios (2004) revelan que el apego se establece en circunstancias en las que el niño o la niña se siente querido y protegido, y responde a sus necesidades de manera coherente, sin embargo, los autores hacen una reflexión, pues dan a entender que el hecho de que el niño establezca



buenas relaciones de apego en un contexto familiar temporal no es un problema, sino que puede empezar a ser parte de la solución a los problemas que ese niño tiene como consecuencia de sus negativas experiencias familiares. Dicho esto, si el niño pasa de un contexto alternativo provisional a otro estable, el problema no es que forme lazos de apego en el primero, sino cómo se realiza la transición al segundo, garantizando al máximo la continuidad y protegiendo al niño de la vivencia de una ruptura, que lo que en realidad produce es un daño emocional.

Otro de los resultados destacados se encaminó a generar cambios en la dinámica familiar, por ello, es necesario recordar que la familia en general poseía unas pautas que originaron rompimiento en sus relaciones; en este sentido, se consiguió que la madre con su red materno filial pudieran mejorar sus relaciones, todo ello se debió igualmente a que la progenitora ha trabajado en procesos de estabilidad emocional.

Si bien es cierto, los resultados de la presente sistematización de experiencias han permitido encontrar que existen cambios favorables por parte de la madre hacia su hijo, es necesario continuar realizando evaluaciones que permitan conocer el ambiente y las dinámicas familiares, una vez la madre vuelva a tener la custodia del menor, esto con el fin de hacer una evaluación pos del impacto del proceso de intervención, llevado a cabo desde el área psicosocial del ICBF, así como las acciones que se deben emprender en caso de encontrar unos resultados desfavorables. Lo anterior permitiría reflexionar ante el quehacer profesional y así reevaluar la utilización de nuevas metodologías para orientar a las familias en la creación y ajuste de entornos propicios para la salud física y emocional de todos sus integrantes.

Los resultados que se encontraron a partir de la recuperación de la red familiar extensa de la madre y el niño, como fuente de apoyo, fueron muy significativos. La categoría que más se presentó fue el apoyo familiar, en ella, no solamente la madre percibe este apoyo familiar, sino que su red familiar también comienza a generar procesos de ayuda hacia su hija, todo ello manifestado en pautas, como manejo del perdón en la familia, lo que originó que la progenitora permitiera que su familia se vinculara también en el proceso que está viviendo. Importante señalar que para lograr esto, la familia comenzó a promover espacios de comunicación y armonía familiar.

Finalmente, conociendo los resultados del proceso efectuado, es oportuno mencionar que la intervención fue satisfactoria y trajo consigo resultados favorables en el caso de restablecimiento de derechos, por lo que se entiende que es pertinente la continuidad de este tipo de intervenciones, pues los logros que se alcanzaron permiten aumentar y mejorar la calidad de vida de los niños niñas y sus familias. No obstante, se debe señalar la necesidad de continuar emprendiendo acciones que encaminen hacia la prevención de estos casos. Dado que para el presente caso fue vital intervenir con la familiar extensa, es conveniente que en las próximas intervenciones también se tenga presente a toda la familia, pues son un sustento elemental para promover entornos apropiados.

Referencias

- Amorós, P. y Palacios, J. (2004). *Acogimiento familiar*. Alianza.
- Carrobles, J. y Gámez-Guadix, M. (2012). La educación positiva de los hijos: principios y

- procedimientos. En L. Llavona y F. Méndez (coord.), *Manual del psicólogo de familia: un nuevo perfil profesional* (pp. 57-77). Pirámide.
- Casullo, M. (2005). La capacidad para perdonar desde una perspectiva psicológica. *Revista de Psicología*, XXIII(1), 39-63.
- Fernández-Ballesteros, R. (2013). *Evaluación psicológica. Conceptos, métodos y estudio de casos*. Pirámide.
- Fontana, A., Alvarado, A., Ángulo, M., Marín, E., y Quirós, D. (2009). El apoyo familiar en el proceso de integración educativa de estudiantes con necesidades educativas en condición de discapacidad. *Revista Electrónica Educare*, XIII(2), 17-35.
- González, C. y González, S. (2008). Un enfoque para la evaluación del funcionamiento familiar. *Revista Mexicana de orientación educativa*, 6(15), 2-7. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-75272008000200002
- Iglesias, J. (1998). La familia española en el contexto europeo. En M. Rodrigo y J. Palacios (coord.), *Familia y desarrollo humano* (pp. 91-116). Alianza Editorial.
- Jiménez, A., Mendiburo, N., Paz, O. (2011). Satisfacción familiar, apoyo familiar y conflicto trabajo-familia en una muestra de trabajadores chilenos. *Avances en psicología latinoamericana*, 29(2), 317-329.
- Martín-Cala, M. y Tamayo-Megret, M. (2013). Funciones básicas de la familia. Reflexiones para la orientación psicológica educativa. *EduSol*, 13(44), 60-71.
- Mendoza, D. (2013). *Identificación de la falta de afecto familiar como factor del fracaso escolar en lengua materna* (Tesis de pregrado). Universidad Libre de Colombia, Bogotá, Colombia. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/7941>
- Ministerio de la Protección Social-Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). (2006). Código de la Infancia y la Adolescencia. Ley 1098 de 2006. <https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/codigoinfancialey1098.pdf>
- Nensthiel, C. (2018). Curso Pensar Sistémico. Unidad de educación virtual, Universidad Mariana. San Juan de Pasto.
- Pérez, M., Barrios, M. y Zuluaga, Z. (s.f.). La sistematización como investigación: un camino posible para la transformación de las prácticas y la generación de conocimiento. Instituto para el Desarrollo de la Investigación en Educación y Pedagogía y la Pontificia Universidad Javeriana.
- Quecedo, R. y Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, 14, 5-39.
- Ramírez, L., Arcila, A., Buriticá, L. y Castrillón, J. (2004). *Paradigmas y modelos de investigación. Guía didáctica y módulo* (2.ª ed.). Fundación Universitaria Luis amigó.
- Repetur, K. (2005). Vínculo y desarrollo psicológico: la importancia de las relaciones tempranas. *Revista digital universitaria*, 6 (11), 2-15. http://www.revista.unam.mx/vol.6/num11/art105/nov_art105.pdf
- Rivas, S. (2015). Beneficios educativos en los nietos derivados de la relación con sus abuelos. En S. Rivas (coord.), *Generaciones conectadas: beneficios educativos derivados de la relación entre nietos y abuelos* (pp. 81-104). Pirámide.

Rodrigo, M., Martín, J., Cabrera, E. y Máiquez, M. (2009). Las competencias parentales en contextos de riesgo psicosocial. *Psychosocial intervention*, 18(2), 112-120.

Ruiz, J. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa* (5.ª ed.). Deusto.

Sánchez, G., Aguirre, M., Solano, N. y Viveros, E. (2015). Sobre la dinámica familiar. Revisión documental. *Cultura Educación y Sociedad*, 6(2), 117-138.

Biumar

Revista

Revista

Biumar

Ensayos



Inclusión e interculturalidad en la Universidad Mariana

Jessica Alejandra Jacanamijoy-Araujo¹

¹ Correo electrónico: jjacanamijoy@umariana.edu.co

Resumen

La inclusión, como tema contemporáneo, se ha reconocido importante en la mayoría de los entornos de la vida humana para garantizar el derecho a la igualdad y la justicia de todos los habitantes del mundo. En este orden, la inclusión también ha sido tratada en el ámbito educativo, lugar de formación académica donde es preciso llevarla a cabo para el acceso, permanencia y graduación. La implementación de la política de educación superior inclusiva de la Universidad Mariana da respuesta a cumplir el derecho constitucional del respeto a la diversidad, siendo así, una alternativa a una educación intercultural.

Palabras clave: inclusión; interculturalidad; diversidad; educación; diferencia; universidad; derecho; igualdad; justicia; equidad.

Inclusion and interculturality at the Mariana University

Abstract

Inclusion, as a contemporary issue, has been recognized as important in most areas of human life to ensure the right to equality and justice for all people in the world. In this order, inclusion has also been addressed in the educational field, a place of academic formation where it is necessary to carry it out for access, permanence and graduation. The implementation of the policy of inclusive higher education at the Mariana University is a response to the constitutional right to respect for diversity, thus being an alternative to intercultural education.

Keywords: inclusion; interculturality; diversity; education; difference; university; law; equality; justice; equity.

Inclusão e interculturalidade na Universidade Mariana

Resumo

A inclusão, como uma questão contemporânea, foi reconhecida como importante na maioria das áreas da vida humana para garantir o direito à igualdade e à justiça para todas as pessoas no mundo. Nesta ordem, a inclusão foi também abordada no domínio educativo, um local de formação acadêmica onde é necessário realizá-la para acesso, permanência e licenciatura. A implementação da política de ensino superior inclusivo na Universidade Mariana é uma resposta ao direito constitucional ao respeito pela diversidade, constituindo assim uma alternativa ao ensino intercultural.

Palavras-chave: inclusão; interculturalidade; diversidade; educação; diferença; universidade; direito; igualdade; justiça; equidade.

La inclusión, como tema contemporáneo, se ha reconocido importante en la mayoría de los entornos de la vida humana para garantizar el derecho a la igualdad y la justicia de todos los habitantes del mundo; es así como esta cuestión se ha posesionado fundamental en accionar en todos los espacios humanos para generar bienestar y calidad de vida en las personas, sin importar la raza, género, religión, entre otros.

En este orden, la inclusión también ha sido tratada en el ámbito educativo, lugar de formación académica donde es preciso llevarla a cabo, puesto que el universo de conocimientos donde interactúa el estudiante debe darse en un marco de respeto a la diversidad, pues el encuentro de mundos, ideas y culturas diferentes lleva a buscar espacios de interculturalidad.

De esta manera, la inclusión ratifica en su uso, la igualdad de condiciones en el acceso, permanencia y graduación a poblaciones que, según el Ministerio de Educación, en su índice de inclusión, son priorizadas por sus características particulares: grupos étnicos, víctimas del conflicto armado, personas en proceso de reincorporación y personas con discapacidad; de ahí el reto que poseen las instituciones de educación superior para llevar una educación de calidad a todos sus estudiantes, pues el poder adaptar el sistema educativo de la universidad a estas poblaciones, implica grandes esfuerzos en el uso de los recursos que poseen; es decir, el abordaje de las poblaciones excluidas desde una política que valore y acepte la diferencia a partir del trato de igualdad y equidad, lo que significa llevar un proceso que es continuo e interminable.

La educación inclusiva “no sólo supone el derecho de personas con procedencias, bases y capacidades diferentes a entrar y permanecer en

las instituciones educativas, sino también una reestructuración y cambios de las organizaciones educativas y del sistema en su conjunto para responder a todos los estudiantes” (Raffo et al., 2009, citados por Escudero y Martínez, 2011, pp. 92-93).

La interculturalidad, por su parte, como concepto definido en un espacio de intercambio de culturas, traducido en un lenguaje común de mundos diferentes, trabaja de la mano con el tema de la inclusión, al ser una alternativa que incluye a los grupos excluidos y que da “respuesta a la diversidad cultural propia de las sociedades democráticas desarrolladas desde premisas que respetan y/o valoran el pluralismo cultural, como algo consustancial a las sociedades actuales” (Arroyo, 2017, p. 152). Esto supone que, dentro del territorio colombiano, al ser un estado democrático, a través de la constitución se respalda y valora el pluralismo cultural; es decir, el derecho a la igualdad y equidad de todas las poblaciones diversas que existen en Colombia, sin exceptuar la inclusión desde una educación intercultural.

En el caso específico de la universidad, lugar reconocido por impartir el conocimiento de diversos mundos, es el alma importante para fomentar la inclusión a través de la interculturalidad en cada uno de sus estudiantes, quienes a futuro saldrán como profesionales al mundo laboral, en espacios donde interactuarán con diversas comunidades.

El entender la importancia de llevar a cabo la inclusión y la interculturalidad en las instituciones de educación superior proporcionará la calidad educativa en sus estudiantes; es por ello que, desde la implementación de la política de educación superior inclusiva de la Universidad Mariana, se da respuesta a cumplir el derecho

constitucional del respeto a la diversidad, siendo así una alternativa a una educación intercultural y, así mismo, evidenciar la coherencia con su misión de formar personas humanamente competentes y comprometidas con la sociedad, desde la calidad educativa que brinda a sus estudiantes, pensando siempre en el bienestar de cada uno de ellos desde la justicia y la igualdad.

Siendo un tema de interés que requiere especial atención, desde las prácticas formativas de Trabajo Social en la Oficina de inclusión de la Universidad Mariana, se lo enriquece desde la profesión. La atención a la población estudiantil diversa permite conocer las necesidades que proveen diariamente sus estudiantes no solo desde la inclusión a nuevos conocimientos interculturales, sino también desde la situación económica. Es así como en Trabajo Social resulta ser imprescindible en la intervención en individuo, grupo y comunidad en el proceso de inclusión e interculturalidad, por la misma esencia que posee la profesión desde la interacción con las personas y al brindar apoyo desde la parte social. La apuesta de la Universidad a estos procesos la hace humana y verdadera en sus fundamentos.

Del mismo modo, la educación inclusiva e intercultural o, también llamada educación emergente, según Nájera (2017):

Son espacios que se construyen desde lo cotidiano y habitual. De allí que la interculturalidad ha de convertirse en una herramienta sumamente importante en la resignificación de los conocimientos que mantienen los sujetos, pues frente al desprecio cartesiano de los conocimientos que de alguna manera han sido periféricos, hoy en día, la apuesta por la interculturalidad de los conocimientos contextualizados, construidos desde y por los mismos sujetos, desde sus muy distintas formas de ser, adquiere una condición de plenitud. (p. 28).

No obstante, desde la profesión de Trabajo social, el aporte en estas políticas educativas de inclusión e interculturalidad promueve la organización y apoyo en ideales de bienestar y de respeto a los conocimientos propios de los estudiantes como sujetos de derechos diversos.

En conclusión, el camino hacia una universidad comprometida con la sociedad empieza desde el respeto a la diversidad y la inclusión, la educación intercultural como estrategia de permanencia, liderada por profesionales con visión comunitaria y bienestar.

Referencias

- Arroyo, M.J. (2017). La educación intercultural: un camino hacia la inclusión educativa. *Revista de educación inclusiva*, 6(2), 144-159.
- Escudero, J.M. y Martínez, B. (2011). Educación inclusiva y cambio escolar. *Revista Iberoamericana de Educación*, 55, 85-105.
- Nájera, A. (2018). Educación emergente, inclusión e interculturalidad crítica. *Revista Electrónica de Investigación e Innovación Educativa – REIIE*, 2(1), 25-31.



El programa de Educación Superior Inclusiva, un espacio ideal para desarrollar la práctica formativa de Trabajo Social

Mayra Elizabeth Anaguano-Romero¹

¹ Estudiante de Trabajo Social, décimo semestre. Correo electrónico: managuano@umariana.edu.co

Resumen

El presente documento tiene como objetivo, narrar la experiencia de ejercer la práctica formativa de Trabajo social en el programa de Educación Superior Inclusiva, pues se considera de interés las labores realizadas desde el rol que desempeña el Trabajador Social, además de dar una visualización de los distintos campos de intervención de esta profesión y cómo este campo del Educación Superior Inclusiva es el espacio ideal para aplicar los conocimientos adquiridos en la academia.

Palabras clave: educación; inclusión; práctica formativa; trabajo social; áreas de intervención.

The Inclusive Higher Education program, an ideal space to develop the training practice of Social Work

Abstract

This document is intended to narrate the experience of exercising the training practice of Social Work in the Inclusive Higher Education program, since the tasks carried out from the role of the Social Worker are considered of great interest. In addition, it is possible to visualize the different fields of intervention of this profession and how, specifically, the field of Inclusive Higher Education, is the ideal space to apply the knowledge acquired in the academy.

Key words: education; inclusion; training practice; social work; areas of intervention.

O programa de Educação Superior Inclusiva, espaço ideal para desenvolver a prática formativa do Trabalho Social

Resumo

Este documento pretende narrar a experiência de exercício da prática formativa do Trabalho Social no programa de Educação Superior Inclusiva, uma vez que as tarefas desempenhadas na função de Assistente Social são consideradas de grande interesse. Além disso, é possível visualizar os diferentes campos de intervenção desta profissão e como, especificamente, o campo da Educação Superior Inclusiva, é o espaço ideal para aplicar os conhecimentos adquiridos na academia.

Palavras-chave: educação; inclusão; prática formativa; trabalho social; áreas de intervenção.

El programa de Trabajo Social de la Universidad Mariana, a partir de su misión, dirige su quehacer educativo hacia procesos de transformación desde un enfoque biopsicosocial de profesionales y ciudadanos que, con pleno reconocimiento de los derechos humanos y a partir de los principios del evangelio de Jesucristo y la espiritualidad mariana y franciscana, contribuye a la transformación sociocultural de sus regiones y al desarrollo del país.

Los procesos formativos, como la práctica en los niveles superiores, buscan que los estudiantes adquieran nuevas habilidades de convivencia, resolución de conflictos, investigación, garantías de derecho, desarrollo de proyectos, asesorías organizacionales, entre otros, para desarrollar de manera más efectiva la teoría en la práctica, ya que esta profesión cuenta con gran diversidad de campos laborales.

De esta manera, se debe agregar que, desde el rol como estudiante, se requiere un espacio que garantice la adquisición de estas habilidades; por tanto, en la elección de los campos de la práctica formativa se debe tener un punto de vista más objetivo y analítico, el cual contribuirá a optar por el adecuado; a partir de ello, se considera que la Universidad Mariana brinda espacios óptimos para desempeñarse como practicantes en formación, debido a la multiplicidad de acciones e intervenciones que se puede hacer desde la profesión de Trabajo Social.

Con relación a lo anterior, el campo de práctica del cual se hablará en el presente documento es la Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Universidad Mariana, la cual desarrolla proyectos enfocados a la comunidad, buscando el bienestar tanto en el entorno educativo, como en el social y el comunitario. Uno de ellos es la Política de Educación Superior Inclusiva, mediante el Acuerdo 003 del 13 de marzo de 2019, que tiene como objetivo:

Promover estrategias y prácticas inclusivas, basadas en una educación centrada en la formación de una persona integral, que permita el reconocimiento de la justicia social, equidad, inclusión, estilos diversos de aprendizaje y del desarrollo de las capacidades humanas fraternas, compasivas, creativas y de iniciativa individual en la comunidad educativa Mariana.

Lo anterior, considerando que, desde la formación como Trabajadores Sociales, los estudiantes que llegan a práctica han desarrollado habilidades de análisis crítico reflexivo desde el sujeto, la familia, los grupos y la comunidad, que contribuyen a la intervención y atención integral a poblaciones que necesitan de su quehacer profesional.

A partir de la asignación del campo de práctica, la experiencia significativa para el aprendizaje personal y profesional empieza con la contextualización por parte de todo el equipo multidisciplinar, el cual brinda una gran acogida; es un grupo muy completo en donde se obtiene nuevos aprendizajes, desde el psicólogo Ricardo Jurado, coordinador del programa; la educadora especial Francelina Revelo; Tatiana Villota, interprete de lenguaje de señas y la coordinadora de práctica, Paola Jurado, trabajadora social, además de todo el equipo de Bienestar universitario que, con sus conocimientos, fortalecen la formación de toda la experiencia formativa.

Ya en el campo de acción, se une todos los esfuerzos del equipo para establecerse ante toda la comunidad educativa, brindando una atención y asesorías adecuadas a cada estudiante, directivo o docente que lo requiera; es preciso decir que, para la profesión de Trabajo social, el programa de Educación Superior Inclusiva es un campo que permite ejercer desde su quehacer, como intervención con comunidad. Al respecto, Fernández (2018) refiere que:

El trabajo social comunitario es un proceso que se lleva a cabo para la consecución de bienestar



social. El modo de conseguir este fin es siempre a través de la utilización, potenciación o creación de recursos, siendo la propia comunidad el principal recurso a tener en cuenta en cualquier intervención comunitaria. (párr. 1).

Bajo este entendimiento, el programa de Educación Superior Inclusiva brinda todos los espacios para hacer provechoso el aprendizaje en esta área de intervención; entre algunos ejemplos de las labores que desarrolla está la divulgación de la política de inclusión y los protocolos de atención desde Trabajo Social y educación especial dirigidos a toda la población educativa de la Universidad Mariana.

Respecto a la intervención con grupos de Trabajo social, Vinter (1967, citado por Rosell, 1998) expresa que:

El sentido y el valor radican en la relación que establecen los miembros entre sí dentro del grupo, y en la situación de grupo en sí misma, que actúa como “contexto y medio de ayuda” para el individuo y para el propio grupo. (p. 103).

Lo anterior es precisamente lo que se plasma en las labores del programa; por esto se brinda apoyo a los colectivos de Cabildo Indígena Universitario y AFROMAR, promoviendo espacios interdisciplinarios para la investigación y la sensibilización sobre diversidad e inclusión. Una de las actividades que se realizó fue la salida al resguardo de Muellamues, en el municipio de Guachucal, Nariño, con el propósito de plasmar un diagnóstico rural participativo que permita la articulación entre academia y territorio; la estrategia que se utilizó para ello fueron mesas de trabajo en donde la población pudo determinar algunas problemáticas en su comunidad y, con la ayuda de los estudiantes, se buscó la solución a las mismas. Otra de las actividades que se llevó a cabo durante el semestre fue la estrategia de sensibilización de la política de educación inclusiva, en donde se brindó

la oportunidad de crear talleres con el objetivo de concienciar a los estudiantes sobre la discapacidad, lo cual ayuda al practicante en Trabajo social a manejar grupos, generar reflexiones, ser recursivo, trabajar en equipo, tener una buena comunicación y, sobre todo, estar dispuesto a colaborar con quien lo necesite.

Para la intervención con individuos en Trabajo Social, Viscarret (2007) dice que, es necesario que...

[...] Los individuos tomen parte activa en el proceso de cambio; es decir, que luchen por conseguir un mayor control sobre la situación. Las personas no sólo deben asirse a su propia conciencia, sino que deben también tomar el control de su propia situación; deben hacer algo con relación a las circunstancias que determinan su conducta. (p. 328).

De manera semejante, desde este campo de práctica, se efectúa la intervención individual, pues la constante recepción de casos garantiza el acceso y la permanencia de las poblaciones priorizadas por el Ministerio de Educación Nacional, como los grupos étnicos, las víctimas del conflicto armado, personas en proceso de reincorporación y personas con discapacidad, por medio de visitas domiciliarias en donde se verifica las condiciones socioeconómicas para generar un concepto que ayuda a la vicerrectoría de Bienestar Universitario a identificar a los estudiantes que requieren un bono de descuento en su matrícula o la tiquetera de alimentación.

Para concluir, se puede decir que la experiencia es verdaderamente significativa ya que se pudo desarrollar el proyecto para víctimas del conflicto armado y personas en proceso de reincorporación, denominado ‘Red de apoyo para la resiliencia’, que ayudará en el futuro a la atención a dicha población.

La constante planeación de actividades dirigida a la comunidad universitaria genera enseñanzas para la aplicación de los métodos de trabajo social en

espacios laborales que, a futuro, desempeñarán los profesionales en Trabajo social, actuando de manera crítica y reflexiva, por lo cual el programa de educación superior inclusiva es una apuesta muy importante para seguir formando excelentes profesionales en los campos de acción.

Referencias

- Fernández, P. (07 de mayo de 2018). El trabajo social comunitario como motor para una ciudadanía activa. Recuperado de https://www.eldiario.es/clm/palabras-clave/trabajo-social-comunitaria-ciudadania-activa_6_768933101.html
- Rossell, T. (1998). *Trabajo Social de grupo: grupos socioterapéuticos y socioeducativos*. Madrid, España: Editorial Universidad Complutense.
- Viscarret, J.J. (2007). *Modelos de intervención en Trabajo Social*. Pamplona: Editorial Alianza.

Biumar

Revista

Revista **Biumar**

Breves

Entre la incertidumbre y el aprendizaje virtual

Ángela Mercedes Meneses-Burbano¹

María Elena Jiménez-Obando²

¹ Estudiante de Enfermería, Universidad Mariana. Correo electrónico institucional: angelameneses@umariana.edu.co.

² Magíster en Salud Mental, Universidad CES de Medellín). Enfermera, Universidad Mariana. Coordinadora de Investigación de Enfermería. Correo electrónico institucional: mejimenez@umariana.edu.co

Hoy, un día más de vida y salud, gracias a Dios; para algunos, trabajando como personal de salud y, para nosotros como estudiantes, un día más al que no corremos por llegar a un salón de clases, sino por llegar temprano a conectarnos para seguir formándonos como enfermeros, con la fe intacta en que pronto vamos a superar esta situación, donde el encierro es la única manera de no correr peligro y los computadores y el internet son nuestros mejores amigos por ahora. Nuestra maestra se esfuerza por dar lo mejor y brindarnos herramientas para prepararnos para un futuro, a quien agradezco por su esfuerzo. Unos viven pensando en la economía; yo pienso y anhelo con volver a las aulas, reencontrarme con mis maestros, con su sonrisa que los caracteriza siempre; ahora es cuando valoro muchos momentos que solo se convirtieron en recuerdos, como las clases magistrales, las risas de mis compañeros. En mi poco contacto de práctica pude notar que el trabajo que hacemos como enfermeros es integral; el contacto con nuestros pacientes es primordial para poder tener herramientas y criterios científicos de los cuales depende la evolución y, lo más grato, ver como una persona se puede recuperar y salir de un hospital a reunirse con sus seres queridos. Hoy observo el cielo estrellado, las calles vacías y pienso que habrá un mejor mañana, donde aspiro terminar mi formación profesional, ser una enfermera ejemplar de sus pasos a seguir, para cualquiera que quiera alcanzar esta profesión tan gratificante y, ayudar a los demás a mejorar su dolor tanto físico como mental; su fin llegará y estaré agradecida por mis excelentes maestros que dieron todo para alimentar mis conocimientos.

En esta oportunidad, quiero de manera especial agradecer a mi maestra María Elena, por cooperar con este sueño y continuar; sé que será

motivo de orgullo para mí y para toda mi familia. Agradezco a Dios por seguir dándome fuerzas para continuar, a pesar de la adversidad que ataca a la humanidad, que sin pensar cambió nuestra forma de ver y pensar las cosas; debemos tener claro que no hay mal que por bien no venga y siendo así, esto pronto solo será un recuerdo y mal momento que sirvió de reflexión y al que no nos dimos por vencidos.





Educación virtual en casa¹

Lezslie Mishell Bravo-Valencia²

Natalia Sofía Gallego-Eraso³

¹ Artículo resultado de la reflexión de práctica virtual: Educación virtual en casa desde el 30 de marzo de 2020 hasta el 27 de abril de 2020 en la ciudad de Pasto, departamento de Nariño, Colombia.

² Estudiante de Enfermería, Universidad Mariana. Correo electrónico institucional: lezbravo@umariana.edu.co

³ Maestrante en Administración en Salud, Universidad Mariana. Enfermera, Universidad Mariana. Coordinadora de Semillero de Investigación ALQUIMISTAS. Correo electrónico institucional: ngallego@umariana.edu.co

La aparición y desarrollo de la pandemia trajó consigo una serie de cambios en la mayoría de sectores y, sin lugar a dudas, uno de ellos, de los más retados, ha sido el de la educación, al plantearse desde la virtualidad. A pesar de vivir en un mundo inmerso en la tecnología, es bien sabido que el acceso a los dispositivos que permiten la interacción con el entorno informático continúa siendo limitado y la habilidad en el manejo de los mismos solo se manifestó con la educación virtual.

Una de las formas en las que se puede observar el impacto que ha tenido la tecnología es empleándola como un medio de formación, ya que garantiza un desarrollo en el proceso de enseñanza-aprendizaje, donde el rol del docente y el estudiante se caracteriza por crear una relación interactiva y dinámica, adaptándose a los cambios pedagógicos en la educación a distancia.

En las clases se evidencia el desarrollo de entornos virtuales basados en la realización de trabajos y ejercicios que son vinculados con Enfermería. Por parte del docente se realizó un apoyo en temáticas que necesitaban ser reforzadas mediante la planificación de actividades académicas que servirían de base para los requerimientos de la práctica asistencial. Este entorno virtual brindó un crecimiento intelectual y personal que promovió en los estudiantes el aprendizaje autónomo, ofreciéndoles nuevos elementos y herramientas con las cuales se pudieron apropiarse de nuevas formas de aprender, desarrollando la autonomía y fortaleciendo el pensamiento crítico y creativo a través de la adaptación en un nuevo medio. La educación virtual permitió descubrir habilidades, en donde el uso de recursos y materiales para navegar en la plataforma institucional aseguraron un ameno ambiente virtual.

Un aspecto importante del uso de esta modalidad dentro de la educación fue la comunicación, al permitírseles al docente y estudiantes, intercambiar opiniones, conocimientos y experiencias en un espacio temporal informático, mientras en la presencialidad las conversaciones no se extendían más allá del tiempo asignado. La virtualidad sí que extendió las dinámicas de interacción entre las personas, pues situaciones como la inadecuada conexión, la ausencia de energía eléctrica, condicionaban a la persona a tomar el tiempo que fuera necesario para dar a conocer o hablar sobre algo. La virtualidad no permitió aplazar lo urgente y es que, es bien reconocido que, una de las mayores complicaciones fueron las conexiones inalámbricas, la disposición de adecuados elementos tecnológicos como computadores, teléfonos inteligentes, tabletas de última tecnología.

Sabiendo que esta educación no reemplazará los conocimientos que se obtiene al estar en contacto con los pacientes, se implementó diversas alternativas y métodos para transmitir información teniendo en cuenta las particularidades de los estudiantes, quienes poseen capacidades diferentes de aprender y retener o asimilar el conocimiento. Para los docentes, fue un reto captar o mantener la atención de aquellos estudiantes que fácilmente se dejaban persuadir por factores externos que modificaron el proceso de aprendizaje.

El uso de nuevas formas de evaluación permitió reconocer la importancia de una formación flexible que apueste por una educación abierta y desafiante. Tal vez, la pandemia ha sido una de las mejores oportunidades para crecer; tal vez se necesite de mayores crisis que logren despertar nuestra sed constante de aprendizaje y nos impulsen a innovar el mundo en el que actualmente vivimos.



Reflexionando sobre las prácticas

María Camila Guerrero-Fuel¹

María Elena Jiménez-Obando²

¹ Estudiante de Enfermería, Universidad Mariana. Correo electrónico institucional: mariacamiguerrero@umariana.edu.co.

² Magíster en Salud Mental, Universidad CES de Medellín. Enfermera, Universidad Mariana. Coordinadora de Investigación de Enfermería. Correo electrónico institucional: mejimenez@umariana.edu.co

A partir de la situación de pandemia en el mundo, se ha tomado rumbos diferentes de métodos de estudio, asimilando hábitos de estudio a los cuales no estábamos acostumbrados; las clases presenciales eran el método de estudio para la enseñanza de los estudiantes universitarios. Para los estudiantes en salud, las prácticas en las unidades hospitalarias como hospitalización y urgencias ayudaban a tener mayor claridad para el correcto desarrollo de diferentes procedimientos en la administración de medicamentos. Estando en una zona de confort, las plataformas virtuales nos han ayudado a no perder los métodos de aprendizaje, considerando que todos hemos cambiado nuestros métodos de aprendizaje; la tecnología nos ha permitido no perder estas actividades, teniendo muy claro que no es lo mismo, pero se tiene un aprendizaje que nos ayuda a realizar de manera correcta la resolución de casos clínicos, que es lo más parecido a una práctica, ya que se toma todos los parámetros que nos ayudan a conocer todo sobre el paciente; esto nos apoyará para desarrollar correctamente las actividades. Tanto los docentes como los estudiantes estamos comprometidos con estos métodos de aprendizaje y enseñanza de nuestra formación profesional.

En mi experiencia personal, ésta es una forma de aprendizaje nueva a la cual no estaba acostumbrada, pero la he tomado de forma gratificante. En este momento todos nos damos cuenta que existen diferentes métodos que podemos aplicar para nuestro aprendizaje; la docente se mira muy comprometida con la enseñanza y hace esfuerzos para fortalecer los conocimientos ya adquiridos, siendo ella nuestra guía, quien nos da sus conocimientos para que nosotros sigamos el camino, y que seamos los encargados de buscar las formas

para encontrar el camino correcto; hay errores, cierto, pero estos nos ayudan a aprender y tener en cuenta para no repetirlos. Las clases, por el momento, son muy agradables; las prácticas han sido llevaderas; estamos tomando consciencia de que estamos trabajando con vidas y que con un pequeño error podríamos desatar un evento adverso; si estos procedimientos son realizados de manera incorrecta por el personal de salud, podemos desatar un evento centinela; los métodos de enseñanza-aprendizaje son nuevos, ya que venimos de hacer las cosas de manera muy mecánica.

El desarrollo de las clases se ha realizado de manera adecuada, con la proyección de casos clínicos relacionados con la administración de medicamentos por las diferentes vías, que nos ayudan a ejecutar distintas actividades de las que se encarga el profesional de enfermería, como envasar los medicamentos, diligenciar correctamente las tarjetas de medicamentos, considerando que no es lo mismo, ya que no hemos podido tener el proceso de la administración de un medicamento al paciente, ya que con el paciente podemos interactuar, darnos a conocer, aplicar los diferentes protocolos.

Las clases empiezan con una explicación previa de la docente sobre el tema a desarrollar, y ella está pendiente durante toda la jornada para resolver dudas e inquietudes de las actividades, todo con el bien de mejorar nuestros conocimientos adquiridos e ir puliendo para que cuando todo esto mejore, lleguemos con todo el potencial que tenemos, a ayudar a las personas.

Esta pandemia nos ha mostrado diferentes técnicas y dispositivos de trabajo a los cuales nos estamos acoplando; esto nos deja un gran

aprendizaje: que se debe tomar medidas e implementar con mayor frecuencia este tipo de modalidades de estudio.

Ahora nos damos cuenta que estas herramientas electrónicas son muy productivas y su aprendizaje, actualización y profundización se debería observar más a menudo, para que, cuando se normalice la situación que se vive en la actualidad, las clases presenciales sean unidas con las clases virtuales, lo cual sería el método perfecto para el aprendizaje de todos los estudiantes. En este sentido, ha sido un gran reto para estudiantes y docentes el haber sacado adelante un semestre, teniendo en cuenta las diferentes circunstancias.

Biumar

Revista



Desarrollo de práctica hospitalaria¹

Jessica Pamela Calpa-Mora²

Natalia Sofía Gallego-Eraso³

¹ Artículo resultado de la reflexión de práctica virtual: Desarrollo de práctica hospitalaria desarrollada desde el 30 de marzo de 2020 hasta el 27 de abril de 2020 en la ciudad de Pasto, departamento de Nariño, Colombia.

² Estudiante de Enfermería, Universidad Mariana. Correo electrónico institucional: jescalpa@umariana.edu.co

³ Maestrante en Administración en Salud, Universidad Mariana. Enfermera, Universidad Mariana. Coordinadora de Semillero de Investigación ALQUIMISTAS. Correo electrónico personal: natagallego@gmail.com Correo electrónico institucional: ngallego@umariana.edu.co

Teniendo en cuenta las situaciones adversas que pueden suceder o que han sucedido, se hace una reflexión crítica desde lo que ha implicado el desarrollo de las prácticas virtuales. La práctica clínica permite la unificación de conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en el desarrollo de los semestres, materializando el quehacer de un profesional de enfermería, que se basan en el diagnóstico, tratamiento e intervención prioritaria, aplicando como herramienta, el proceso de atención en enfermería (PAE).

A partir de la pequeña experiencia práctica que obtuve como estudiante de Enfermería, logré contrastar el conocimiento teórico con el contexto real y compararlo con el objeto de estudio de mi profesión. El contacto real marca una gran diferencia a la realización de procedimientos en simuladores. Al enfrentarnos a la responsabilidad de tener en nuestras manos la vida de un paciente, iniciamos un proceso de reflexión que determina cuál es la mejor forma de actuar, analizar, complementar y comprobar los contenidos teóricos adquiridos en el plan de estudio, relacionado con el aprendizaje práctico durante la estancia hospitalaria en los diferentes servicios que fueron proporcionados por una de las instituciones en donde realizamos nuestra práctica.

Al relacionarnos con los pacientes y atenderlos, se realiza diferentes acciones como son: la detección de problemas que afectan la salud de la persona, educación relacionada a la dificultad que presenta y, en varios casos, la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, brindando así mismo una práctica de servicio con calidad y un trato digno, como lo merece cada paciente. En el área de Hospitalización – Contributivo B, se efectuó los procesos básicos ya aprendidos, lo cual se llevaba por primera

vez a la práctica, con una atención excelente al paciente, que implicaba la toma de sus signos vitales, baño en cama, arreglo y desinfección de la unidad, asistencia durante la dieta, manejo de bombas de infusión, curaciones, mecánica corporal; en varios casos, la administración de medicamentos, canalización, colocación de sondas vesicales, toma de glicemias y otros procedimientos supervisados por nuestra jefe inmediata, asignada por la Universidad Mariana. Así mismo, cabe resaltar el ejercicio de diligenciamiento de los signos vitales en su respectivo formato, notas de enfermería, escalas según necesidad (Downton, Bradem, etc.), PAE, entre otras. Es importante resaltar el estudio teórico-práctico de las teorías de enfermería, que son un pilar importante dentro de la profesión, que uno considera de acuerdo con cada paciente y que fuera la que mejor se ajustaba a su dificultad de salud, pues era de gran valor asociar estas teorías en cuanto a diferentes casos reales de pacientes en esta área de salud.

Como estudiante practicante de Enfermería, tengo la plena certeza de llevar a mi paciente asignado hacia la mejoría de su dificultad de salud de diferente tipo hospitalario, sin discriminación alguna, para lo cual se requiere de un pensamiento perceptivo y bastante disciplinado, pues estamos trabajando con la vida y salud de nuestros pacientes; además de esto, tener siempre firme la iniciativa de aprender cada día cosas innovadoras, por cuanto se considera que en la salud todo cambia y evoluciona constantemente, mejorar en aspectos débiles que tengamos y, como meta, al finalizar la práctica de este tercer semestre, llegar a dominar los procedimientos y técnicas básicas en los servicios y en los diferentes sitios asignados.

Prosiguiendo con las situaciones adversas que puede presentarse en el desarrollo de la práctica, puede ser que por falta de profesionalismo, al no usar los elementos de bioseguridad o por negligencia, nos contaminemos con sangre o fluidos corporales, ante los cuales como personal de salud estamos expuestos; esto puede traer consecuencias como contraer algunas enfermedades infecciosas como el VIH, virus de la Hepatitis C y B. Aquí es necesario considerar el previo esquema de vacunación sugerido obligatoriamente por la Universidad Mariana, el cual es importante porque podemos evitar cualquier adquisición de virus, bacteria o enfermedad, fácilmente. Otra situación adversa podrían ser los accidentes percutáneos; como ejemplo, se tiene en cuenta los pinchazos con agujas ya utilizadas o contaminadas; si éste fuera el caso, se debe retirar el objeto con el que se produjo el pinchazo, limpiar la herida con agua corriente sin restregar, permitiendo a la sangre fluir libremente durante dos o tres minutos bajo agua corriente y, si fuera necesario, hacer una presión en el sitio para que corra la sangre, desinfectar la herida o zona de punción con povidona yodada, gluconato de clorhexidina u otro desinfectante; si se requiere, se debe cubrir la herida con un apósito y realizar exámenes de laboratorio pertinentes, teniendo en cuenta que la aguja ya fue utilizada o, que es posible que esté contaminada. Es de suma importancia informar cualquier hecho sucedido o situación adversa sin el temor al qué nos dirán o qué medidas tomarán hacia nosotros, pues es mejor informar y prevenir cualquier otro efecto secundario, a quedarnos callados.

También es significativo señalar la situación adversa que estamos viviendo acerca del Covid-19, que se presentó en el desarrollo

de nuestra práctica, por lo cual se optó por la decisión de cancelarnos o, de otro modo, aplazar nuestras prácticas hospitalarias, dado que es de suma importancia acatar las órdenes y aplicar la cuarentena para evitar contraer este virus que ha traído un impacto grande y desagradable a nivel mundial, por ser tan complicado y similar al virus Sars que también sucedió en algún momento. Del mismo modo, como estudiantes del área de salud, debemos entender y aplicar todas las medidas preventivas adquiridas por medio de nuestros profesores y también de algunas fuentes científicas, con veracidad, para evitar cualquier complicación, realizando nuestro propio cuidado y el de nuestra familia; posteriormente, el de nuestra sociedad, ya que es una situación de todos y para todos y, sin más preámbulos, considerar un tiempo prudente y esperar lo suficiente para retomar la práctica hospitalaria y seguir en busca de nuevos saberes y conocimientos acerca de nuestro nivel profesional como estudiantes.

Como punto de vista crítico propio, puedo decir que el poco tiempo de práctica hospitalaria fue una experiencia muy grata, que nos dio la oportunidad de colocar en práctica todos los conocimientos teóricos adquiridos a lo largo del estudio de 'Cuidado de enfermería I', aumentando y fortaleciendo así mismo nuestros conocimientos de enfermería y los nuevos saberes y aprendizajes. Además de tener el contacto y relación directa con las personas o pacientes en el área practicada, también tuvimos la satisfacción de relacionarnos y convivir un poco de nuestro tiempo con enfermeros, médicos, fisioterapeutas, etc., que laboraban en esta área de hospitalización, los cuales nos ayudaron a incrementar nuestros conocimientos con la experiencia que ya tienen; fueron muy atentos hacia nosotros; de igual forma, se encontraban muy pendientes a

que brindáramos una práctica y un servicio de calidad y humanidad profesional.

Como una minuciosa conclusión final, me atrevo a decir que, nosotros como estudiantes de enfermería de tercer semestre de la Universidad Mariana, dejamos inconclusas las prácticas hospitalarias en un 60 %, en cuanto a alcanzar el objetivo de las mismas, debido a la situación adversa mencionada. En el poco tiempo integramos conocimientos teórico-prácticos adquiridos en la materia de 'Cuidado de enfermería I', así como también, a mejorar los procedimientos y técnicas de este semestre en los lugares y áreas asignadas de la práctica clínica, en la cual se alcanzó a trabajar solo el 40 % y, lógicamente, se espera que posterior a esto se pueda continuar con las prácticas que no fue posible terminar, para así adquirir los saberes y conocimientos y, del mismo modo, tener dominio acerca de los procedimientos básicos hospitalarios.

Reflexión de la práctica hospitalaria virtual

Marisol Quintero-Palacios¹

María Elena Jiménez-Obando²

¹ Estudiante de Enfermería, Universidad Mariana. correo electrónico institucional: marisquintero@umariana.edu.co.

² Magíster en Salud Mental, Universidad CES de Medellín. Enfermera, Universidad Mariana. Coordinadora de Investigación de Enfermería. Correo electrónico institucional: mejimenez@umariana.edu.co

La práctica hospitalaria es un medio fundamental que facilita a los estudiantes afianzar su proceso de formación, aplicando las bases teóricas y poniendo a prueba todos los saberes aprendidos durante las clases en el campo real, para ofrecer el servicio de enfermería en las instalaciones de salud. Se crea el primer contacto con los pacientes y sus familiares, para realizar las diferentes actividades de cuidado priorizadas, según las necesidades básicas del paciente.

A partir de lo anterior, se plantea la siguiente pregunta: ¿Cómo es la experiencia de la práctica hospitalaria, teniendo en cuenta los retos y dificultades? haciendo énfasis en los dos objetivos del presente ensayo, los cuales son: identificar los factores que influyeron en la correcta aplicación de los conocimientos teóricos aprendidos en clase, y detallar la satisfacción de poder ayudar a los pacientes con diferentes enfermedades, prestando un servicio de calidad.

Para llevar a cabo los objetivos, se ha estructurado en el presente trabajo dos apartados: en primera instancia, se nombra ciertas pautas que se debería considerar, ya que hacen que el estudiante se destaque en su práctica y, por tanto, tenga más éxito en la realización de sus actividades, además de convertir las prácticas en momentos amenos, llenos de aprendizaje y de retos por cumplir. El segundo apartado son las conclusiones, las cuales dan respuesta a la pregunta planteada, y permiten verificar si se llevó a cabo los objetivos anteriormente mencionados.

Durante la formación de los estudiantes se ve evidenciado dos segmentos: los teóricos, los cuales se realiza en las aulas de clase y los prácticos que tienen lugar en las instalaciones de salud; por ende, cabe destacar que existe notoria

diferencia entre la realidad de los servicios de salud y el ideal que se presenta de la profesión. En muchos casos, la profesión se ve idealizada, por lo cual, al momento de la aplicación de los conocimientos adquiridos, no resultan de la forma que se esperaría y se torna más difícil el desarrollo de las acciones basadas netamente en lo teórico.

Es imprescindible que la teoría se vea acompañada de la práctica, por el simple hecho de que son el complemento ideal para encontrar el punto de equilibrio y así evitar que haya una ruptura en la relación teórico-práctica que, muchas veces, se piensa que es por la falta de conocimientos al momento de aplicarlos, cuando en realidad es la dificultad que se puede presentar en las diferentes situaciones y, como consecuencia, influye en la óptima realización de la práctica.

Durante las prácticas se evidencia diferentes sentimientos encontrados, como son el temor, la inseguridad, la preocupación y, personalmente, la falta de confianza; estos sentimientos ocasionan en muchas ocasiones la limitación que tiene el estudiante al realizar las actividades de cuidado, por lo cual es un reto personal y laboral vencer estos factores limitantes y buscar factores positivos que ayuden a encontrar el éxito en la práctica.

Los factores positivos que se logró evidenciar fueron:

- **Orden y organización:** se requiere establecer tiempos para cada una de las actividades que se va a realizar, con el fin de cumplir con todas y cada una de ellas; establecer orden según la prioridad, y tener listos todos los materiales que se vaya a utilizar en la práctica.



- **Puntualidad:** es un determinante de disciplina, responsabilidad y compromiso, que denota orden y ayuda a que todas las actividades puedan ser resueltas y cuenten con el tiempo justo para cada una de ellas.
- **Preguntar al docente si hay dudas:** el estudiante, al no estar muy seguro de algún procedimiento que vaya a realizar, debe preguntar al docente a cargo, ya que se evita situaciones que puedan poner en riesgo la salud del paciente, y se demuestra el interés y la responsabilidad con la que se está realizando las acciones.
- **Repasar los saberes teóricos:** es de gran ayuda estar un paso delante de lo que se va a evidenciar en la práctica; si hay aspectos que requieren de retroalimentación, es de vital importancia tomar un tiempo para leer, estudiar y profundizar, con el fin de reforzar las bases teóricas.

La experiencia, al estar en la práctica, es enriquecedora ya que aterriza a los estudiantes en el ámbito en el que se van a desempeñar, lo que conlleva la profesión que escogieron y como es en el campo real, todas las medidas de seguridad que se debe observar para bregar por la seguridad del paciente y la personal, y también cómo se maneja los tiempos, el estrés que puede ocasionar estar bajo presión y saber que se está cuidado la vida de un paciente. A raíz de esto se experimenta muchos sentimientos, y, en lo personal, te vuelve más humano, más entregado hacia las personas que necesitan de los cuidados que se puede brindar, siempre velando por el bienestar de los pacientes.

Al estar en continuo contacto con pacientes y familiares, no solo la responsabilidad, la

puntualidad, y la inteligencia deben verse reflejadas en el estudiante, sino también la empatía, el carisma, la confianza y el apoyo que se puede brindar. Es gratificante cuando manifiestan que gracias a tu ayuda los pacientes se sienten cuidados y, sobre todo, que están en buenas manos, porque confían en el estudiante y sus conocimientos, en su calidad humana, la cual marca gran diferencia en el ámbito de salud, ya que existe un ideal de la enfermera/o en donde se afirma que es una persona malgeniada, fría, mecánica y que solo le interesa lo netamente clínico, pero una enfermera/o, para encontrar la felicidad y trabajar con pasión y empeño, debe en primer lugar, tener calidad humana; solo así podrá realizar bien su labor.

Finalmente, fue una experiencia especial y única, la cual sacó capacidades que estaban aprendidas, pero aun sin salir a flote y dejó en alto la razón por la cual se escogió esta profesión: brindar cuidado a los pacientes y mejorar su calidad de vida.

La práctica de enfermería es un reto para los estudiantes ya que, al relacionar las bases teóricas con el campo real, surgen diferentes situaciones adversas que se debe aprender a manejar con responsabilidad y seguridad.

Para brindar un servicio de calidad, es necesario identificar los factores que pueden ayudar a encontrar el éxito y facilitar el desarrollo de las actividades. Al saber que se está cuidado la vida de un paciente, es necesario tener calidad humana, al momento de brindar el cuidado, forjando así una relación ejemplar en lo profesional y lo personal.



Biumar

Revista

Un sentir desde la práctica

Diana Katherine Domínguez-Narváez¹
María Elena Jiménez-Obando²

¹ Estudiante de Enfermería, Universidad Mariana. Correo electrónico institucional: ddominguez@umariana.edu.co

² Magíster en Salud Mental, Universidad CES de Medellín. Enfermera, Universidad Mariana. Coordinadora de Investigación de Enfermería. Correo electrónico institucional: mejimenez@umariana.edu.co

La concepción de que cada persona viene a este mundo con un rol determinado en su camino de vida, no estaba muy clara en mi vida; no sabía exactamente qué debía elegir para mi vida, tal vez ser psicóloga, periodista, tal vez profesora o estilista, lo único que sí estaba claro en mí, era el deseo de ayudar a la gente, el deseo de servir y hacer sentir bien a los demás. Doblé mis rodillas muchas veces pidiéndole al único soporte de mi vida que me aclarara el pensamiento; Dios me respondió con un video que vi días antes de presentarme a esta carrera.

Ver cómo de una vida estructurada sale una luz de vida y amor, en un lugar tan frío pero lleno de personas cálidas y que sirven a sus semejantes, me llenó el alma. Para cualquier persona era ver un simple parto; para mí, fue la revelación de lo que realmente quería ser en mi vida; además de ya ser mamá y recibir ese amor incondicional, decidí educarme para ser enfermera.

La enfermera, el enfermero, es este profesional que te acompaña desde el día de tu nacimiento hasta el último suspiro de tu vida, y no solo desde que naces sino mucho antes, en controles, en ecos, en la ilusión de ser mamá o, dado el caso, de alguna enfermedad, en la esperanza de la recuperación. Son los enfermeros(as) los que dedican su vida con total devoción a cuidar personas que no conocen; pero lo hacen con tanto amor y profesionalismo, como si cuidaran a uno de sus seres queridos.

Sabiendo así que esta carrera es de poco vivir mi vida y servir a los demás, la escogería mil veces, si la vida así me lo permitiera; estoy comenzando y puedo decir con total seguridad que escogí bien; no existe mejor triunfo que temerle a algo y aun así enfrentarlo, aunque al principio lo hagas mal, aunque te creas muy torpe o el temor y los nervios te ganen; mi mayor miedo era ya tratar en sí con un paciente y eso es algo que un simulador no te enseña; es algo a lo que tienes que arriesgarte.

Es impresionante ver la cantidad de sufrimiento que puedes ver en un hospital y a lo mejor tú no tienes todas las herramientas necesarias para sanar a un paciente, para dar consuelo a su familiar o acompañante; no existe en el mundo una barita mágica que puedas usar para desaparecer su enfermedad mortal, pero tus manos lo pueden aliviar; tu voz puede dar esperanza; tu sonrisa, paz, y tu humanidad puede llevar a darles un mejor trato.

Creo que como yo, la mayoría de mis compañeros que estamos en las diferentes rotaciones, hemos sentido el miedo, los nervios, el temor a fracasar en nuestras notas, igual que alguna vez nuestros admirables profesores indicados lo sintieron y, en varias ocasiones, hasta debieron haber sentido que no servían para esto, como yo y algunos de mis compañeros llegamos a sentir, regresando a casa, mirando por la ventana del bus, pero con toda la actitud al día siguiente, porque no podemos dejar que un fracaso nos tumbe los miles de sueños que hemos venido construyendo, ni el deseo de servir y querer brindar una mejor atención a nuestros pacientes; a todos nosotros nos une lo mismo: el amor por los demás, el servir a los demás y, ante esto, no existe palabra más exacta que enfermería.

Al terminar esta rotación no podría estar más agradecida, con mis compañeros, con la rotación en sí, ‘Medicamentos en urgencias’, pero no podría estar más agradecida de la vida que con mi profesora, María Elena Jiménez, a la que admiro por el amor a sus pacientes, por su gran sabiduría y paciencia con nosotros; ella supo guiarme, darme confianza y hacerme ver el norte de mis tantos errores; agradezco sus palabras que, aunque viéndome tan torpe, nunca dejó de creer en mí y, su frase “usted puede, usted es capaz” sigue rondando en mi cabeza cada vez que no sé qué hacer; cuando no puedo aprenderme algo con rapidez, le agradezco la experiencia de este rote y el



permitirme el contacto directo con los pacientes.

‘Medicamentos’ me enseñó que así no tenga la barita mágica para borrar o desaparecer la enfermedad de mi paciente, tengo mis manos bendecidas por Dios, la facultad y el conocimiento guiados por una gran profesional de la salud, que puedo preparar el medicamento para poder calmar su dolor, su malestar, para evitar que una infección siga afectando su salud o, para que con ese medicamento se pueda seguir luchando por vivir; y es que en cada adulto mayor que veo en el hospital, veo a mis abuelos; con cada persona adulta veo a mis padres; con cada joven veo a mis hermanos, y es este lugar donde sus paredes abarcan las más grandes oraciones y plegarias. Todos podemos comprobar que mamá nunca abandona, que la persona que está al lado del paciente sabe qué es el amor y que cada enfermero que lleva esperanza y cuida a una persona o varias, sabe el significado de la misericordia.

Sin más, quisiera terminar citando a una de nuestras pioneras de enfermería, Florence Nightingale, cuando dijo: “Lo importante no es lo que nos hace el destino, sino lo que nosotros hacemos con el” y añadiéndole a este pensamiento, cada persona que por algún motivo escogió este estilo de vida, supo qué hacer con su destino; mi destino es enfermería, porque enfermería hace las cosas con amor.

Posdata: no había existido en mi vida un día en el que hubiera sentido tanta satisfacción y orgullo, como el día en que por primera vez usé mi uniforme blanco.

Todas las estrategias utilizadas en el aula de clase y las llevadas al campo de la práctica nos permiten afianzar nuestro quehacer como profesionales de Enfermería; es satisfactorio leer las palabras de nuestros estudiantes y saber que entre esas líneas percibimos el sentir del desarrollo de la práctica y saber que aportamos en todo su proceso integral

de formación, y éste ha sido un claro ejemplo de ello. Siempre he considerado que todos los seres humanos somos capaces de realizar lo que nos proponemos, incluso lo impensable, lo aparentemente inalcanzable; solo basta en creer que somos capaces de hacerlo, pero si la persona no lo cree, debe estar el educador para enseñarle a creer en sí misma y así, pronto los resultados cambiarán.



Biumar

Revista

Experiencia en la educación virtual¹

Yuli Alexandra Muñoz-Enríquez²

Natalia Sofía Gallego-Eraso³

¹ Artículo resultado de la reflexión de práctica virtual del servicio de Urgencias: experiencia personal en la educación virtual desarrollada desde el 30 de marzo de 2020 hasta el 27 de abril de 2020 en la ciudad de Pasto, departamento de Nariño, Colombia.

² Estudiante de Enfermería, Universidad Mariana. Correo electrónico institucional: yulimunoz@umariana.edu.co

³ Maestrante en Administración en Salud, Universidad Mariana. Enfermera, Universidad Mariana. Coordinadora de Semillero de Investigación Alquimistas. Correo electrónico institucional: ngallego@umariana.edu.co

Quiero compartir la experiencia que, como estudiante de tercer semestre del programa de Enfermería, tuve desde la educación virtual. Partiré destacando la complejidad de la actual situación que estamos atravesando; para mí, en lo personal y, creo que, en la vida de todo ser humano, la educación es un aspecto fundamental de la sociedad; me pregunto todos los días si estoy aprendiendo en mis clases virtuales, si es conveniente o no la educación virtual o, más aun, sobre las ventajas o desventajas que ésta tenga. Reflexiono y pienso que lo más importante es formarme como profesional; escucho diversas opiniones, puesto que hay gran parte de personas que la aprueban y otras que no; estudiantes y padres de familia que están en contra del modelo presentado en la educación virtual y los muchos mitos formados al respecto.

La educación virtual es una estrategia educativa basada en el uso intensivo de las nuevas tecnologías, que se implementó como única forma de que nosotros, como estudiantes, no salgamos perjudicados a causa de este virus que arrasa con la vida y no huella alguna, que de una u otra forma nos cambió la vida y la forma de pensar, en donde no se vale ser individualista, y que nos hace una reflexión: es hora de trabajar en equipo, y ¿cómo lo podemos hacer? cuidándonos todos, no saliendo a las calles y acatando todas las recomendaciones.

Por otro lado y, lamentablemente, hoy termino mi rote en 'Urgencias virtual'; hubiera sido maravilloso poder interactuar con los pacientes. Recuerdo hoy precisamente, cuando les preguntaba a mis otros compañeros que habían pasado por 'Urgencias', qué tal era ese servicio, y ellos con una sonrisa en la cara me contaban sus anécdotas. Así que, estaba ansiosa por llegar a ese rote; más cuando escuchaba a mi

profesora, Natalia Gallego, replicándonos que íbamos hacer de todo, a aprender a ser unos jefes muy buenos, así como es ella y, fue así cuando nos cancelaron la práctica y pasamos a la virtualidad; un cambio inesperado para todos y al cual nos costó mucho adaptarnos. Sin importar los contratiempos, siempre mi maestra Natalia, al otro lado de la pantalla, muy puntual y sonriente, esperaba a que sus siete chicos nos conectáramos para iniciar las clases virtuales, tratando de que nadie se distraiga y aprenda; mi profesora ideó estructuras operativas flexibles y métodos pedagógicos altamente eficientes en el proceso de enseñanza-aprendizaje, que permitieron que las condiciones de tiempo, espacio, ocupación de sus estudiantes, no fueran factores limitantes o condicionantes para el aprendizaje.

En este texto quiero agradecer y resaltar su labor a ella, mi maestra Natalia Gallego, por poner todo su empeño y esforzarse cada día en la virtualidad, por enseñarnos y mostrarnos que no hay limitantes para poder ser profesionales y llegar a ser unos grandes jefes. Me queda una linda experiencia porque, sin importar las circunstancias, nunca dejó de enseñarnos y compartir todos sus conocimientos; y hoy puedo decir que, gracias a maestros como ella, aprendí qué es la autodisciplina. Gracias.

Como docentes, nos sentimos en la capacidad de asumir retos frente a estas circunstancias, siempre de la mano con capacitaciones frecuentes, direccionamientos continuos, a fin de establecer canales adecuados de comunicación con los estudiantes y evitar perder el ritmo de trabajo con una profesión tan maravillosa como la nuestra.



Primero lo primero: salud y educación¹

María Estefanía Lara-Gómez²

Natalia Sofía Gallego-Eraso³

¹ Artículo resultado de la reflexión de práctica virtual del servicio de Urgencias, desarrollada desde el 30 de marzo de 2020 hasta el 27 de abril de 2020 en la ciudad de Pasto, departamento de Nariño, Colombia.

² Estudiante de Enfermería, Universidad Mariana. Correo electrónico institucional: marilara@umariana.edu.co

³ Maestrante en Administración en Salud, Universidad Mariana. Enfermera, Universidad Mariana. Coordinadora de Semillero de Investigación Alquimistas. Correo electrónico personal: natagallego@gmail.com Correo electrónico institucional: ngallego@umariana.edu.co

El desafío de ser docente se intensificó con cada día de clase o práctica; pensar en cuál era la mejor estrategia para que un estudiante aprendiera, fue el pensamiento recurrente que inundó nuestros días. La Enfermería es una profesión que requiere de cualidades humanas que, sin lugar a dudas, no se adquiere en una semana de práctica ni siquiera con títulos o con más de 25 años de experiencia. La Enfermería implica un desafío diario y un encuentro constante con lo magnífica y misteriosa que es la vida. La pandemia no solo trastocó nuestras vidas, sino que hizo un llamado interno como personas, un despertar del que muy seguramente no volveremos a regresar. No importa el medio, la forma, el sitio o el lugar, hicimos Enfermería desde casa, conectados a un computador y con el firme propósito de enseñar. Este tiempo nos permitió reflexionar sobre la grandiosa experiencia de estar frente a un paciente; nos trasladó al tiempo en el que fuimos estudiantes y pudimos comprender una vez más los sentimientos de ansiedad, temor y emoción que surgen cuando te inicias en el interminable mundo del cuidado. La virtualidad nos acercó a nuestro lado más humano y estamos agradecidos por el reto personal y profesional que ha implicado esta experiencia, pues pese a las críticas, inconformidades y dificultades que encontramos en el mundo, agradecemos el estar vivos, protegidos y en compañía de nuestros seres queridos; pero, por sobre todas las cosas, el acercarnos al mundo interior de nuestros estudiantes, quienes expresan con total sinceridad y apertura su sentir, porque ya no existen miedos; la pandemia nos enseñó a Vivir.

La situación por la que atraviesa el país ha provocado un enorme giro, no solo en los

sectores de la economía o el comercio; ha cambiado nuestro modo de ver la vida; no todo es como se planea; el futuro es un camino incierto. La pandemia por COVID-19 ha golpeado a las personas, sin importar su condición económica, raza, religión o género; a la mayoría de personas les ha destruido las expectativas, como en mi caso, al ser estudiante de tercer semestre de Enfermería. Esperaba con ansias la rotación de 'Urgencias presencial' por todo lo que se hablaba: "es un lugar donde aprendes y realizas las cosas con tus propias manos"; "siempre tienes un paciente diferente". Podría decir que todos los días son nuevas puertas que están a punto de abrirse hacia ese mundo de lo desconocido, con sed de aprendizaje, una sed que en mi crecía con cada día que pasaba. Como estudiante, para mí fue una experiencia única y diferente, ya que nunca había tenido una clase virtual; mis expectativas se generaban día a día en torno a una simple pregunta: ¿Cómo podremos realizar una práctica a través de un computador?; al comienzo nadie tenía idea de nada; poco a poco las cosas fueron tomando sentido y forma, hasta que logramos adaptarnos.

Las clases virtuales a lo mejor, no sean el mejor medio para aprender o enseñar Enfermería, pero en tiempos de COVID, es la mejor opción; sabíamos que no habría mayor elección. Las urgencias virtuales fueron días en los cuales mis compañeros y yo sacamos el mayor provecho; cada día de clase virtual aprendimos y recordamos cosas que, tal vez, hubiéramos podido olvidar; cada clase fue una experiencia más en la cual debíamos tener presente que todo podía cambiar. Con la inconformidad por parte de nosotros como estudiantes frente a esta nueva modalidad, fueron implementadas, poco a poco, estrategias de aprendizaje entre las que recuerdo socializaciones, debates y

juegos, actividades en las que los estudiantes pudimos participar de manera activa, siendo los protagonistas. Somos conscientes de que un caso clínico y una imagen nunca podrán reemplazar esa sensación de interactuar y crear empatía con un paciente; pero, por esta y muchas razones más, nos quedamos en casa, esperando con ansias el momento de poder ingresar a este maravilloso servicio de mano de una gran docente, guía y acompañante: la profe Natalia Gallego.

Puedo asegurar que mi sed de aprendizaje sigue creciendo, resaltando que nunca podré estar de acuerdo con esta nueva modalidad virtual, no solo porque Enfermería no es virtual, sino también por lo injusto que es para todos los estudiantes que no pertenecemos a la ciudad y no podemos permanecer en ella; estudiantes que salimos de nuestros pueblos con la esperanza de estudiar para cambiar nuestra vida, teniendo que regresar a nuestros lugares de origen donde las limitaciones son evidentes, como el acceso a internet y la disponibilidad de energía. Siento desconcierto e inconformidad con el Estado, al ver y escuchar el desamparo que sufren nuestros colegas quienes, día a día luchan para salvar vidas ajenas exponiendo las propias. Por ahora esperaremos en casa no solo a que esta pandemia pase para poder seguir aprendiendo y visitar por fin el anhelado servicio de urgencias, sino esperando que algún día el país mejore y se termine la corrupción que ha producido tantos daños en el sector de la salud y la educación; para que nuestro Estado por fin les dé la importancia que merecen y otras personas tengan la misma oportunidad de acceso a la educación, como yo.



Biumar

Revista

Guía para los autores *Revista BIUMAR*

La *Revista BIUMAR* fue creada desde la Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Universidad Mariana, mediante el Acuerdo No. 007 del 13 de mayo de 2015; está dirigida a especialistas, investigadores, académicos, autores, lectores y demás, tanto nacionales como internacionales, preferiblemente, en áreas como la cultura, danza, música, teatro, narración oral, artes visuales, recreación y deporte, y medicina preventiva, psicología y otros temas relacionados con el bienestar universitario.

La *Revista BIUMAR* tiene una periodicidad anual, que orienta su función esencial a la publicación de artículos originales e inéditos resultado de investigación, que respondan a la tipología declarada por Publindex de:

Artículo de investigación e innovación, el cual es considerado como documento que presenta la producción original e inédita, de contenido científico, tecnológico o académico, resultado de procesos de investigación –manuscrito que presenta de manera detallada, los resultados originales de investigación, que se estructura de la siguiente manera: introducción, metodología, resultados, discusión y conclusiones-.

Reflexión - manuscrito que presenta resultados de investigación desde una perspectiva analítica, interpretativa o crítica del autor, sobre un tema específico, recurriendo a fuentes originales-.

Revisión - manuscrito resultado de una investigación terminada donde se analizan, sistematizan e integran los resultados de investigaciones publicadas o no publicadas, sobre un campo en ciencia o tecnología, con el fin de dar cuenta de los avances y las tendencias de desarrollo, se caracteriza por presentar una cuidadosa revisión bibliográfica de por lo menos 50 referencias-.

No obstante, la revista también recibe **artículos cortos** (documentos breves que presentan resultados originales preliminares o parciales de una investigación científica o tecnológica, que por lo general requieren de una pronta difusión); **reportes de caso** (documentos que presentan los resultados de un estudio sobre una situación particular con el fin de dar a conocer las experiencias técnicas y metodológicas consideradas en un caso específico, incluye una revisión sistemática comentada de la literatura sobre casos análogos); **artículos de revisión de tema** (documentos resultados de la revisión crítica de la literatura sobre un tema en particular); **cartas al editor** (posiciones críticas, analíticas o interpretativas sobre los documentos publicados en la revista, que a juicio del comité editorial constituyen un aporte importante a la discusión del tema por parte de la comunidad científica de referencia); y otros de carácter divulgativo como **reseñas, entrevistas, opiniones y conferencias**.

Condiciones para el envío de manuscritos

Para realizar la postulación de manuscritos a la revista, es necesario que se prepare el documento de acuerdo a la tipología declarada por la revista, por lo que aquellas postulaciones que no cumplan con las condiciones declaradas anteriormente no serán consideradas para su publicación.

Las opiniones y afirmaciones presentes en los artículos son responsabilidad exclusiva de los autores, entendiendo que el envío del manuscrito a esta revista compromete a los autores a no postularlo parcial o completamente, simultáneamente o sucesivamente a otras revistas o entidades editoras. Asimismo, los autores deberán declarar que los contenidos desarrollados en el manuscrito son propios de su autoría, y que la información tomada de otros autores y obras, artículos y documentos publicados, está correctamente citada y es verificable en la sección del texto de referencias bibliográficas. Todos los manuscritos que se postulen para su publicación en la revista, deben seguir los lineamientos del Manual de Publicaciones de la American Psychological Association APA 6ta. Edición. Además, el título, el resumen y las palabras clave deben presentarse en español, inglés y portugués.

Los manuscritos postulantes deberán presentarse en el programa Microsoft Word, en hoja tamaño carta con márgenes normales –sup. 2,5/ inf. 2,5/ izdo. 3/ dcho. 3-, empelando como tipo de letra Times New Roman a 12 puntos, con un interlineado de 1,5, y una extensión mínima de 15 y máxima de 30 páginas –excluyendo figuras, imágenes, gráficos y tablas-.

Los manuscritos a postular deberán ser enviados vía correo electrónico a las siguientes direcciones: editorialunimar@umariana.edu.co / jestacio@umariana.edu.co con asunto: *Revista BIUMAR* o preferiblemente a través del sistema Open Journal Systems (OJS) de la revista <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/RevistaBiumar> previo registro del usuario -autor- en esta plataforma, claro está, una vez que se cumpla con todos los requisitos anteriores y aquellos de composición que se presentan a continuación:

Título: El título no deberá exceder las 12 palabras, asimismo, será claro, concreto y preciso; éste deberá tener una nota a pie de página en donde especifique las características del proceso investigativo, de revisión o de reflexión desarrollado para la concreción del aporte escritural.

Ejemplo: Este artículo es el resultado de la investigación titulada: la competencia argumentativa oral en estudiantes de básica primaria, desarrollada desde el 15 de enero de 2009 hasta el 31 de julio de 2011 en el corregimiento de Genoy, departamento de Nariño, Colombia.

Autor/es: Posteriormente al título del manuscrito deberá ir el nombre del autor/es, seguido de los siguientes datos para cada caso: **nivel académico** – del grado mayor a menor, con las respectivas instituciones otorgantes-, **filiación institucional** –nombre completo de la institución donde labora-, **datos de contacto** –correo electrónico, personal e institucional, ciudad, departamento, provincia, país donde reside-.

Ejemplo: Luis Guillermo Mora Figueroa, Doctor en Ciencias de la Educación (RUDECOLOMBIA Universidad de Nariño), Magíster en Pedagogía (Universidad Mariana), Especialista en Pedagogía (Universidad Mariana), Licenciado en Lengua Castellana y Literatura (Universidad de Nariño); Profesor Titular Universidad del Cauca (Cauca, Colombia), integrante del grupo de investigación Mentefactumedu; Correo electrónico personal: lgmora@gmail.com correo electrónico institucional: lmora@ucauca.edu.co

Resumen: El resumen incluirá los objetivos principales de la investigación, alcance, metodología empleada, y de igual manera, los resultados más destacados y las conclusiones más sobresalientes; por lo que este apartado será claro, coherente y sucinto, y no sobrepasará las 150 palabras.

Palabras clave: Se admitirán un mínimo de 3 y un máximo de 10 palabras clave, las cuales posibilitaran ubicar temáticamente el contenido del artículo que, además, deberán ser relevantes y que ayudarán a su indizado cruzado, se recomienda que se seleccionen términos preferiblemente presentes en los distintos tesauros especializados.

Contenido –desarrollo-: De acuerdo a la subtipología de artículo de investigación e innovación a la que responda el manuscrito, este deberá ordenarse en coherencia con los objetivos comunicativos propuestos. Sin embargo, todos los manuscritos deberán tener introducción, discusión, conclusiones.

Para el caso de los manuscritos **resultado de proceso de investigación**, estos estarán estructurados así:

Introducción: En donde se menciona el problema u objetivos del proceso investigativo, haciendo alusión a los posibles antecedentes bajo los cuales se fundamenta el trabajo investigativo, asimismo, se comenta el tipo de metodología empleada, una justificación de la elección de ésta, además de la inclusión pertinente y precisa de respaldo bibliográfico que fundamente teóricamente este primer

acercamiento al contenido del manuscrito.

Metodología: En esta sección se menciona el diseño, técnicas y materiales empleados en la investigación para la obtención de los resultados, se recomienda desarrollar descriptivamente esta sección, mencionando todos los aspectos concebidos al momento de realizar el proceso, es decir, expresar claramente el tipo de diseño, asimismo, el tipo de muestreo, que fueron utilizados, de igual forma, es conveniente mencionar las técnicas estadísticas y demás instrumentos empleados para la recolección de la información –esta sección deberá estar escrita con verbos en tiempo pasado-.

Resultados: En esta sección se presentan los resultados obtenidos del proceso investigativo, es concretamente, la contribución que se hace al nuevo conocimiento, en donde se evidencia la coherencia entre los objetivos planteados al inicio de la investigación, y la información obtenida a través de los instrumentos de recolección de ésta, es aconsejable que se mencione todos los resultados importantes obtenidos, hasta aquellos que están en contraposición a la hipótesis que fundamenta la investigación.

Discusión: En esta sección se presentan aquellas relaciones, interpretaciones, recomendaciones que los resultados obtenidos señalan en paralelo con otras investigaciones, antecedentes, y teorías referidas al tema abordado.

Conclusiones: Se presentan de manera clara, concreta y coherente con los temas desarrollados en el manuscrito, por lo que deberá presentar los argumentos precisos que justifican y validan cada conclusión.

Figuras, fotografías, ilustraciones, gráficos y tablas: Para el caso de las figuras, fotografías e ilustraciones, estas deben ubicarse en el lugar respectivo dentro del manuscrito, estarán numeradas, descritas con una leyenda que comience con la palabra “Figura” en donde se consigne brevemente el contenido del elemento allí ubicado. Para el caso de los gráficos y tablas, estos deberán contener la información estadística que menciona el manuscrito, se enumeran al igual que las figuras, fotografías e ilustraciones, además, contarán con una leyenda descriptiva del elemento que comience con la palabra “Gráfico” o “Tabla” según sea el caso. Para todas las figuras, fotografías, ilustraciones, gráficos y tablas se señalará la fuente de donde son tomadas –se recomienda abstenerse de ubicar material que no cuente con el permiso escrito del autor-, en el caso de ser de autoría propia, es preciso señalarlo; cabe destacar que todo elemento gráfico deberá contar con las anteriores características para su aprobación.

Emplear las figuras, fotografías, ilustraciones, gráficos y tablas únicamente cuando sean necesarias, no debe redundar la información que expresan éstas con el contenido textual, asimismo, serán autoexplicativas, sencillas y de fácil comprensión.

Citas: A continuación, se presentan algunas indicaciones sobre la manera adecuada de citación que deben emplear los manuscritos que se postula para su publicación en la Revista BIUMAR.

- Si la cita directa tiene menos de 40 palabras, se presenta entre comillas y al final entre paréntesis se ubica los datos de la obra (Apellido, año, página).

Ejemplo: Una situación de variación es “tanto un escenario en el que los elementos en escena cambian con el transcurso de tiempo” (Acosta, 2004, p.112), como también aquellas circunstancias donde la modificación de estado se presenta relacionada con la ...

- Si la cita tiene más de 40 palabras, se omite las comillas, se sangra la cita (aproximadamente 2,54 cm) y se ubica ya sea en la introducción de la cita o al finalizar ésta, los datos de la obra (Apellido, año, página).

Ejemplo:

Como el juicio tuvo lugar en ausencia del reo, el juez ordenó a un piquete de soldados reducir a prisión al señor Miño, pero él había emprendido viaje a Lima días atrás.

El segundo jurado, llegado el momento de la calificación del delito, dijo: el jurado de la calificación declara al señor doctor Domingo Miño culpable del quebrantamiento del artículo 759 del Código Penal en primer grado. Acogió el juez el anterior veredicto y condeno al doctor Miño. (Ortiz, 1975, p. 213).

- Si la cita es parafraseo, se escribirá sin comillas y entre paréntesis los datos de la obra (Apellido, año), se recomienda señalar el número de página o párrafo, sobre todo, en aquellos casos en los que se desea ubicar con exactitud el fragmento al que se hace alusión.

Ejemplo:

Brechas ideológicas que terminaron por agudizar la crisis postindependentista y afectaron al país (Orquist, 1978).

Brechas ideológicas que terminaron por agudizar la crisis postindependentista y afectaron al país (Orquist, 1978, p.8).

Como lo enuncio Orquist (1978, p.8) al momento de establecer que aquellas brechas que agudizaron la crisis postindependentista por su carácter ideológico afectaron al país.

- Cuando se realice varias referencias a una misma fuente de manera consecutiva en un mismo párrafo, es adecuado ubicar el año de la obra citada la primera vez, posteriormente omitir este dato y solo escribir el apellido del autor.

Ejemplo: Según Paulet (2010), un buen esquema es fundamental para el éxito del argumento. Paulet afirma que ...

- Si una fuente es escrita por dos autores, se debe recordar escribir el apellido de los dos.

Ejemplo: Halliday y Paulet (2001) han establecido algunos de los métodos más empleados en el desarrollo discursivo.

- Recordar que dentro del paréntesis los apellidos de los autores al ser citados están unidos por “&”, pero si forman parte de las afirmaciones textuales fuera del paréntesis estos estarán unidos por “y”.

Ejemplo: Halliday y Paulet (2001) han establecido algunos de los métodos más empleados en el desarrollo discursivo; pero es importante comprender que el acto argumentativo es acto comunicativo con una intencionalidad declarada (Fernández & Gómez, 2009).

- Si se cita una fuente que tiene entre 3 y 5 autores, se escribe los apellidos de los autores la primera vez que aparecen en el texto, después solo el apellido del primer autor seguido de la expresión “et al.”.

Ejemplo: “La comprensión del mundo es una tarea de la mente y de los sentidos” (Fernández, Gómez, Valdivia & Ochoa, 2005, p. 145). –Primera vez-

Fernández et al. (2005) comprenden el hecho comunicativo como interpretación racional de códigos. –Segunda vez-



- Cuando se cita fuentes con 6 o más autores se escribe la primera cita con el apellido del primer autor, posteriormente la expresión “et al.”, para la sección de Referencias Bibliográficas, escribir los apellidos de los primeros 6 autores, después solo la expresión “et al.”.
- Si el autor es una organización, corporación o similar, se escribe el nombre completo de ésta, a menos que sea muy largo su nombre se empleará su abreviatura, la cual se identificará en la primera cita que se realice entre corchetes, y se empleará en las siguientes.

Ejemplo: “la investigación debe proyectarse desde las publicaciones, posibilitando el diálogo académico” (Universidad Mariana [UNIMAR], 2009, p. 77).

“Toda iniciativa de mejoramiento de las prácticas investigativas, es deberá ser, en beneficio de la comunidad” (UNIMAR, 2009, p. 80).

- Si el documento no tiene autor, se cita las primeras palabras del título y después puntos suspensivos, cuando se trate del título de capítulo se incluirán comillas, si es un libro se le escribirá en cursiva.

Ejemplo: “La crisis de los países de la región es causada por la inestabilidad de sus economías, por lo que hay que adoptar las medidas necesarias para contrarrestar esta situación” (“Plan de Gobierno para...”, 2009, 18 de feb).

- En la sección de Referencias Bibliográficas no se incluyen las comunicaciones personales, pero pueden ser citadas en el texto, escribiendo las iniciales del nombre del autor, apellido del autor y fecha.

Ejemplo: L. Montenegro (correo electrónico, 12 de sep., 2013) afirmó que...

- Cuando se realice una cita de cita, se debe mencionar el nombre de la fuente original, posteriormente, se escribe el trabajo que cita la fuente original precedido de la frase “como se cita en”.

Ejemplo: En el libro *La Esperanza Perdida* de Fernández Quesada (como se cita en Mora, 2009).

- En la redacción de las Referencias Bibliográficas se cita a la fuente que contiene el documento original.
- Si una fuente en internet no tiene paginación, contabilizar los párrafos para citar de manera precisa, si no están numerados, es preciso nombrar el párrafo o sección.

Ejemplo: Morales y Bernádez (2012) concuerdan que “todo acto humano es una entrega constante de ideas, en donde unos aportan más significativamente que otros” (párr. 8).

- Si la fuente no tiene fecha de publicación, escribir en el lugar correspondiente s.f.

Ejemplo: Castimáez y Vergara (s.f) suponen que “las construcciones metodológicas empleadas en el proceso pedagógico se orientan a la formación del individuo multidimensionalmente” (p. 9).

Referencias bibliográficas: Esta es la última sección del manuscrito, aquí deberán figurar todas las referencias citadas en el artículo, su orden se establecerá de manera alfabética y siguiendo las disposiciones del Manual de Publicaciones de la American Psychological Association APA 6ta. Edición.

Tipo de fuente	Formato y ejemplo
Libro impreso individual	Primer apellido, Inicial del nombre. (Fecha de trabajo). Título. Ciudad: editorial. Mora, J. (2013). <i>Los dilemas de la investigación</i> . San Juan de Pasto: Editorial UNIMAR.
Libro impreso colaboración	Primer apellido, Inicial del nombre.; Primer apellido, Inicial del nombre. & Primer apellido, Inicial del nombre. (Fecha de trabajo). <i>Título</i> . Ciudad: editorial. Mora, J.; Martínez, G. & Fernández, A. (2012). <i>Pensamiento creativo</i> . Bogotá D. C.: ECOE Ediciones.
Capítulo de libro impreso	Primer apellido, Inicial del nombre. (Fecha de trabajo). Título del capítulo. En: Inicial del nombre, Apellido del editor (Ed). <i>Título del libro</i> (pp. Inicial – final). Ciudad: editorial. Mora, J. (2011). Pensamiento complejo. En: L. Castrillón (Ed.), <i>La máquina humana</i> (pp. 115-152). Madrid: Ariel.
Revista Impresa	Primer apellido, Inicial del nombre. (Fecha de trabajo). Título del artículo. <i>Título de la revista</i> , volumen (número), pp. Inicial – final. Mora, J. (2011). Teoría y ciencia. <i>Revista Colombiana de Investigación</i> , 11 (4). pp. 98-115.
Revista electrónica	Primer apellido, Inicial del nombre. (Fecha de trabajo). Título del artículo. <i>Título de la revista</i> , volumen (número), pp. Inicial – final. Recuperado el x de x, de: dirección web. Mora, J. (2011). Teoría y ciencia. <i>Revista Colombiana de Investigación</i> , 11 (4). pp. 98-115. Recuperado el 18 de agosto de 2012, de: http://asis.umariana.edu.co/RevistaUnimar/
Documento web	Primer apellido, Inicial del nombre. (Fecha de trabajo). Título. Recuperado el x de x, de: dirección web. Mora, J. (2010). Reacciones y emociones en los juegos. Recuperado el 18 de agosto, de: http://www.reacciones-emocionales/.com
Tesis	Primer apellido, Inicial del nombre. (Fecha de trabajo). Título. (Tesis de nivel). Institución. localización. Morán, A. (2011). Competencia argumentativa oral. (Tesis inédita de la Maestría en Lingüística Aplicada). Universidad del Valle. Disponible en la base de datos, Biblioteca Jorge Roa, en http://recursosbiblioteca.uvalle.co/tesisdigitales/pdf.html

Formatos adjuntos

Para someter el manuscrito a los procesos de evaluación para su posible publicación, los autores deben enviar debidamente diligenciados –claramente firmados- los siguientes formatos:

Formato de identificación de autor e investigación: Documento donde se consignan los datos requeridos sobre los autores, tipología del manuscrito postulado, y naturaleza de la investigación o el proceso para la configuración del artículo (debe diligenciarse por cada autor).

Declaración de condiciones: Carta donde se manifiesta que el artículo es original e inédito que, a su vez, no ha sido enviado parcial o completamente, simultáneamente o sucesivamente a otras revistas o entidades editoras (debe diligenciarse por cada autor).

Licencia de uso parcial: Documento donde se autoriza a la Universidad Mariana, concretamente a la Editorial UNIMAR, para que puedan ejercer sobre los manuscritos postulantes, atribuciones orientadas a



difundir, facilitar, promover y deconstruir el saber y conocimiento, producto de los procesos de investigación, revisión y reflexión que expresa la obra.

Proceso de evaluación

La *Revista BIUMAR* con previa autorización del autor/es realizará los ajustes pertinentes a los manuscritos, con el propósito de dar mayor precisión, claridad, coherencia a la propuesta escritural postulante, por lo que se solicita a todos aquellos interesados en enviar sus aportes, escribir con toda la rigurosidad a la que haya lugar, de igual manera, empleando debidamente las reglas ortográficas y gramaticales de la escritura científica, estructurando el manuscrito en general, a través de párrafos claros, coherentes y objetivos; en relación con lo anterior, se sugiere evitar redundancias, uso reiterativo e innecesario de expresiones, conceptos, términos y siglas.

La revista al ser arbitrada, realiza procesos rigurosos de evaluación y validación de los manuscritos postulantes, por lo que el tiempo estimado para el desarrollo óptimo de estos procesos y procedimientos comprende entre dos y seis meses, claro está, dependiendo de la cantidad y calidad de los manuscritos postulados.

En primera instancia, el Comité Editorial de la revista decide sobre la aceptación o rechazo de los manuscritos postulados, partiendo del cumplimiento de las políticas, criterios, disposiciones, y condiciones que la publicación ha establecido para la aceptación inicial de los aportes escriturales – proceso de evaluación del manuscrito por parte del comité editorial-, tanto las disposiciones afirmativas como negativas, serán comunicadas a los autores, quienes conocerán las razones por las que el manuscrito fue aceptado o rechazado.

En segunda instancia, el editor de la revista junto con el comité editorial seleccionan aquellos manuscritos que cumplen con las calidades exigidas por la publicación, clasificándolos posteriormente según su área y temática; a través del formato de evaluación dispuesto para dicho procedimiento, realizarán las observaciones y sugerencias a las que haya lugar, expresando si efectivamente puede publicarse, o si necesita mejorar ciertos elementos para su posible publicación, o por el contrario, no es aceptado para su publicación en la revista; el comité editorial recibe los conceptos de los pares evaluadores y toman las disposiciones con respecto a la publicación definitiva del artículo.

Una vez que los autores han enviado la segunda versión del manuscrito, mejorada y atendiendo a todas las observaciones, ajustes y demás sugerencias realizadas por los pares evaluadores, el editor comprueba si los cambios y ajustes sugeridos fueron realizados por los autores, con la finalidad de garantizar que el manuscrito está en óptimas condiciones para ser publicado sin ninguna otra modificación, o si, por el contrario, se tendrá que ajustar nuevamente el escrito si se desea su publicación.

Es posible que los autores respondan a los comentarios y observaciones realizadas, con el propósito de dar explicación y justificar que algunos ajustes sugeridos no serán tenidos en cuenta, por lo que se establece un diálogo entre autores y editor(es), para debatir sobre la pertinencia y relevancia de las observaciones y ajustes sugeridos, dicho diálogo estará mediado por el comité editorial de la revista.

Además de lo anterior, cabe mencionar que se remitirá a los autores las pruebas galeras de los artículos previamente a la impresión de la revista, en donde se revisará la disposición del artículo en la publicación, cabe aclarar que en esta etapa no se aceptarán nuevos párrafos, frases o secciones para agregar, ya que sólo se limitará el proceso a las correcciones de posibles erratas de digitación.

La revista está en constante contacto con los autores, puesto que cuenta con el sistema de Open Journal Systems (OJS) <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/RevistaBiumar> en donde pueden estar enterados del

estado de su manuscrito, y que posibilita gestión efectiva y eficiente de los procesos y procedimientos editoriales. Además, si así lo desean, pueden solicitar información a través de los correos electrónicos: jestacio@umariana.edu.co / editorialunimar@umariana.edu.co

Convocatorias de escritura

Los autores deben atender al periodo de convocatoria que se establecerá para cada año, y que la revista dará a conocer, por lo general, a partir del mes de febrero, para el debido sometimiento de los textos postulados a los procesos de evaluación.

Contraprestaciones

Aquellos autores que publiquen su artículo en la revista, recibirán un ejemplar de la misma y podrán descargar la versión electrónica cuantas veces lo deseen. En el caso de los pares evaluadores, además de recibir un ejemplar de la revista, también se les entregará un certificado de su participación como evaluadores.

Información adicional

La revista cuenta con su espacio web <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/RevistaBiumar> en donde se ubica toda la información concerniente a la revista (*BIUMAR* se publica tanto en su versión impresa como digital, esta última reside precisamente en dichos espacios virtuales); cabe mencionar que justamente en las direcciones citadas anteriormente, se puede descargar la “guía para autores”, el “formato de identificación de autor e investigación”, la “declaración de condiciones”, y la “licencia de uso parcial”, estos documentos y formatos son esenciales en el proceso de postulación del manuscrito a evaluación.



Editorial
UNIMAR

Universidad Mariana

Calle 18 No. 34-104 San Juan de Pasto, Nariño, Colombia

<http://www.umariana.edu.co/EditorialUnimar/>

<http://ojseditorialumariana.com/index.php/RevistaBiumar/index>