

**PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS DE LA COMISARIA DE FAMILIA DE
SANTANDER DE QUILICHAO (CAUCA), ACERCA DE LA INTERVENCIÓN
EN FAMILIA QUE REALIZA TRABAJO SOCIAL EN LA INSTITUCIÓN**

**ANA BOLENA ARIAS PORRAS
YESSENIA DUEÑAS SALAZAR**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO
SANTANDER DE QUILICHAO, CAUCA, ENERO DE 2015**

**PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS DE LA COMISARIA DE FAMILIA DE
SANTANDER DE QUILICHAO (CAUCA), ACERCA DE LA INTERVENCIÓN
EN FAMILIA QUE REALIZA TRABAJO SOCIAL EN LA INSTITUCIÓN**

**ANA BOLENA ARIAS PORRAS
YESSENIA DUEÑAS SALAZAR**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE TRABAJADOR SOCIAL

**MAURICIO ARRECHEA RODRÍGUEZ
Director de Tesis**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO
SANTANDER DE QUILICHAO, CAUCA, ENERO DE 2015**

DEDICATORIA

Hoy quiero dedicarle este gran logro a mi maravillosa madre...

Gracias mami por ser ese ejemplo de mujer luchadora y entregada a la labor social, gracias mil gracias por estar ahí cuando siempre lo necesito, sé que esto es poco para todo lo que te mereces pero es un triunfo que he alcanzado gracias a ti.

Madre hermosa te amo infinitamente!

*A toda mi familia (padre, hermanos, sobrinos y a mi padrino),
infinitas gracias por su apoyo y motivación.*

Con amor...

ANA BOLENA ARIAS PORRAS

AGRADECIMIENTOS

*Agradecimientos enormes a mi Universidad del Valle, sede Norte
y a todos las y los maestros que aportaron un granito de arena
para que hoy pueda decir con orgullo soy TRABAJADORA
SOCIAL.*

*A mi tutor Mauricio Arrechea por todos sus conocimientos
brindados en este proceso...*

*A todas las profesionales y usuarias de la Comisaría de Familia
que participaron de esta investigación...*

*A mis amigas y compañeras de clase por estar presentes en esta
inigualable etapa de mi vida...*

*Gracias, es grato saber que puedo contar con personas como
ustedes.*

ANA BOLENA ARIAS PORRAS

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I	9
1. ASPECTOS GENERALES	10
1.1 Antecedentes	10
1.2 Justificación.....	15
1.3 Formulación del problema	18
1.4 Objetivos	20
1.4.1 Objetivo general	20
1.4.2 Objetivos específicos.....	20
1.5 Metodología.....	20
CAPÍTULO II	23
2. MARCO CONTEXTUAL	24
2.1 Marco Normativo	30
CAPÍTULO III	34
3. MARCO DE REFERENCIA TEÓRICO	35
3.1 Percepción Social.....	38
3.2 Intervención Social.....	43
3.3 Intervención del Trabajo Social Familiar.....	50
CAPÍTULO IV	56
4. HALLAZGOS Y ANÁLISIS	57
4.1 Caracterización de las usuarias entrevistadas.....	57
4.2 Conocimiento de las usuarias frente a la Comisaría de Familia y los procesos de intervención realizados por Trabajo Social	61

4.2.1	Conocimiento acerca de la Comisaría de Familia.....	62
	Tabla N°1.....	69
4.2.2	Conocimiento acerca de los procesos de intervención en familia de Trabajo Social	78
4.3	Motivaciones y expectativas de las usuarias en relación a los procesos de intervención que realiza Trabajo Social	90
4.3.1	Motivaciones de las usuarias	91
4.3.2	Expectativas de las usuarias	97
4.4	Tipos de emociones presentes en las usuarias	107
CAPÍTULO V		118
5. Conclusiones		119
BIBLIOGRAFÍA		125
ANEXOS		137

INTRODUCCIÓN

La historia de Santander de Quilichao “Tierra de oro” posibilita evidenciar como su propio nombre lo indica, la riqueza natural, ambiental, económica y social que ha caracterizado al municipio llevándolo a ser reconocido como la segunda municipalidad más importante del departamento del Cauca, luego de su capital Popayán. Sin embargo, no podemos dejar de lado aquellas problemáticas por las que deben pasar las familias quilichagueñas en su día a día y que sin duda afecta en su mayoría a los niños, niñas y adolescentes que hacen parte de ellas.

Problemáticas ligadas a conflictos conyugales, custodias de los hijos, cuotas alimentarias, separación de las parejas, maltrato infantil, violencia intrafamiliar, consumo de sustancias psicoactivas, pérdida de roles familiares, entre otras situaciones que aquejan a las familias del municipio a nivel psicológico, espiritual, físico y económico. El Estado a través de sus entidades entra a jugar un papel muy importante en el abordaje de la familia, en la reivindicación de los derechos de las personas, en el mejoramiento de su calidad de vida y la consolidación de un desarrollo social integral.

En ese sentido, es importante reconocer la labor que desde hace algún tiempo ha venido ejerciendo la profesión de Trabajo Social como disciplina de las ciencias sociales y humanas, no solo en el contexto del municipio, sino, en todo el norte del Cauca, donde adelanta procesos de intervención desde campos como familia, grupo, comunidad y organizacional promoviendo en estos un desarrollo humano holístico.

Es por ello, que para llevar a cabo la investigación y teniendo en cuenta el interés como estudiantes de Trabajo Social en el campo de la familia, se decidió trabajar alrededor de la percepción que tienen cinco usuarias de la Comisaría de Familia del municipio acerca de la intervención que realiza dicha institución en lo pertinente a los servicios que ofrece Trabajo Social, de tal manera que se indagó sobre el conocimiento, las expectativas, motivaciones y

los tipos de emociones presentes en las usuarias entrevistadas que participaron de dichos procesos de intervención.

Desde esta perspectiva, la investigación se encuentra conformada principalmente por el planteamiento del problema, donde se contempla los antecedentes, la justificación, la formulación del problema y los objetivos, alrededor de los cuales se explica el interés y la importancia de la investigación tanto para las estudiantes, como para la intervención profesional del Trabajo Social y la relevancia de éste estudio en el contexto del municipio de Santander de Quilichao, teniendo en cuenta que la investigación se presenta como la primera de este tipo que hasta el momento se ha realizado en el municipio.

Sumado a esto, se expresa el marco teórico en el que se encuentran los planteamientos teóricos que orientaron el presente estudio a partir del paradigma interpretativo y elementos del interaccionismo simbólico, percepción social, intervención social e intervención social familiar.

Seguidamente, se haya la propuesta o estrategia metodológica desde una perspectiva cualitativa, la cual expresa los pasos que sirvieron para lograr los fines de la investigación, a partir de la realización de entrevistas semi-estructuradas a cinco usuarias adscritas a la Comisaría de Familia de Santander de Quilichao.

Luego, se expone el análisis de la información recolectada explicando de forma clara y coherente el contraste de la teoría con los hallazgos obtenidos, presentado en tres categorías a saber: conocimiento de las usuarias; motivaciones, expectativas e intereses de las usuarias; y tipos de emociones presentes en las usuarias. Por último se señalan las conclusiones, bibliografía y el anexo: guía de entrevista semiestructurada.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 Antecedentes

Durante los últimos años se han realizado diversas investigaciones alrededor del tema de la percepción social e intervención en el área de familia, estudios que han permitido demostrar la importancia de conocer la percepción que tienen los usuarios frente a los diversos servicios sociales que existen, tanto en el contexto nacional como internacional.

Con el desarrollo de esta investigación se pretendió obtener argumentos y bases que consolidaran una información veraz y certera, así lograr el cumplimiento de los objetivos planteados en este proyecto. A continuación se detallarán algunos estudios que se destacaron por establecer un panorama conceptual - metodológico frente al ejercicio desarrollado:

Para iniciar se encuentra el estudio realizado por Bautista (2007), titulado “Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander”. La investigación tiene el objetivo de describir la forma como algunos usuarios de la ESE del Estado Francisco de Paula Santander de la ciudad de Cúcuta, hospitalizados en el servicio de especialidades médicas, percibieron la calidad del cuidado del personal de enfermería durante el segundo semestre de 2004, tomando una muestra de 202 usuarios del servicio de especialidades médicas.

Dicho estudio de tipo cuantitativo descriptivo transversal, otorga elementos conceptuales importantes al ejercicio investigativo, puesto que concluyó que conocer la percepción de los usuarios permite evaluar la calidad de los cuidados ofrecidos en los servicios de salud para ser más competitivos y satisfacer las

necesidades y expectativas de cuidado del paciente hospitalizado en el servicio de clínicas médicas.

Seguidamente, se encuentra la investigación elaborada por Ocampo (2012), “Percepción de calidad y satisfacción en el servicio de urgencias, en el Hospital San Vicente de Paul del Municipio de Alcalá (Valle)”. Como resultados de la investigación se plantea que evaluar el grado de satisfacción y la percepción de calidad de los pacientes del Hospital fue de vital importancia, al obtener resultados positivos en un 92%, ya que el 83% de los pacientes atendidos en el servicio de urgencias del Hospital San Vicente de Paúl de Alcalá, se sienten muy satisfechos y el 14% satisfechos, con la atención prestada desde el punto de vista de la calidad.

Resultados que facilitarían la toma de decisiones siempre en busca de la mejora de los servicios, pues les permitió determinar cuáles son los factores que pueden influir en la percepción de calidad tanto en infraestructura como en la atención recibida por el equipo médico. Aspectos que sin duda, aportan elementos de carácter conceptual al desarrollo de este tipo de estudio.

Además de ello, se encuentra el estudio realizado por Roa (2005), titulado “Intervención de Trabajo Social en la Comisaría de Familia del Municipio de Santa Rosa del Sur (Bolívar)”, en el cual se desarrolla un ejercicio documental de la legislación que le da el soporte a las comisarías de familia a nivel internacional, nacional, así como al accionar profesional según lo dispuesto por la Ley de conciliación, el Código del menor y la política pública de Haz Paz; se presenta la ubicación institucional enmarcada en el contexto socio-cultural y político de dicho municipio y posteriormente se describe la propuesta de intervención orientada a la prevención de la violencia intrafamiliar implementada en dicha entidad por parte de Trabajo Social, información que nutre de elementos teóricos el ejercicio investigativo.

En los resultados que arrojó el estudio se evidenció la desinformación por parte de los usuarios en lo que respecta a los servicios ofrecidos por la Comisaría y la atención profesional que se puede recibir en la institución, lo que impide que la comunidad en general acuda a ella oportunamente, y al contrario, lo haga como último recurso debido a la imagen policiva y de sanción que se tiene de ésta. Además, se comprobó que las condiciones bajo las cuales suelen llegar los usuarios son el momento más crucial de sus crisis, situación notoria debido a un sentimiento general de incapacidad y temor ante el hecho de tener que enfrentar solos las circunstancias por las cuales atraviesan.

Finalmente el estudio concluyó que la compleja situación del fenómeno de la violencia familiar, requiere un abordaje interdisciplinario que lo identifique como un problema multifactorial y multidimensional, ya que factores como el desempleo, el orden público, la situación económica, los desplazamientos, entre otros problemas agudizan los conflictos familiares.

Por otro lado, en el panorama internacional se consultó la investigación realizada por Bueno y Pérez (2000), en la ciudad de Valencia, España, denominado “Percepción de los servicios sociales y representaciones de los Trabajadores Sociales”. Por medio de este trabajo se pretendió acercarse al nivel de conocimiento social de la gente corriente sobre los Servicios Sociales y la figura del Trabajador Social. En ese sentido, los objetivos e intereses de los investigadores los situaron en tratar de plasmar de forma directa los niveles de información, presencia, uso o evaluación de estos; para ello utilizaron la metodología cualitativa, componente que aporta considerables elementos para el fortalecimiento metodológico de la investigación.

Trabajando a partir de la encuesta recogieron una muestra de una población total de 1.411 personas que participaron en el estudio, evidenciando en las conclusiones la existencia de un porcentaje cercano al 60% de la población con

un nivel muy alto de desconocimiento y desinformación sobre los servicios sociales y los Trabajadores Sociales, resultado que para ellos contradice los elementos universalizadores y generalistas de este nivel de intervención social.

Asimismo, se encuentra la investigación planteada por Medina y Medina (2011), “Análisis en la calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios”, en la ciudad de Murcia, España. En la investigación se consideraron algunos aspectos de medida de satisfacción y calidad percibida de los usuarios y las usuarias de dos centros de servicios sociales de base, obteniendo como resultado que el ámbito que más valoraron los usuarios y usuarias es el de la seguridad y la confianza que transmiten los profesionales en el trato, mientras que el aspecto que presentó menor puntuación es el de la capacidad de respuesta del mismo frente a la atención de los usuarios y usuarias.

Otra investigación consultada es el estudio realizado por Rondón (2010), “El papel del Trabajo Social en el ámbito de la mediación familiar: la adquisición de competencias profesionales para un adecuado abordaje de la práctica profesional”, en la ciudad de Málaga, España, el cual se desarrolló con estudiantes y profesores en la formación de Trabajo Social en el área de mediación familiar, teniendo como objetivo indagar sobre las competencias que debe adquirir en el ejercicio profesional un Trabajador Social en una mediación familiar, teniendo en cuenta el ejercicio investigativo de tipo cuantitativo concluyeron tres grupos de competencias: “-*Competencias generales: Toma de decisiones, habilidades para las relaciones interpersonales, liderazgo y razonamiento crítico. - Competencias específicas: Respeta la diversidad cultural en la adquisición de la competencia intercultural, Maneja las intervenciones y encamina la mediación hacia una solución coherente, real y sostenible del conflicto. - Habilidades sociales: Escucha activa, creación de confianza y afinidad,...*”. (Pág. 153)

Es relevante indicar que dicha investigación aportó para el presente estudio una visión sobre las funciones y habilidades de un Trabajador Social en el área familiar y sirvió como marco de referencia acerca de la labor que desempeña el Trabajo Social dentro de una Comisaria de Familia.

Con respecto a lo anterior es vital indicar que cada una de los estudios antes mencionados, constituyó a su manera un referente importante para el desarrollo del ejercicio investigativo, ya que, por un lado permitieron visibilizar la aplicación de elementos teórico - conceptuales que giran en torno al tema de la percepción social e intervención social, no solo desde disciplinas de las Ciencias Sociales o Humanas, sino desde disciplinas de la salud. Todo ello encaminado a contrastar y comprender la realidad observada en aras de situar el problema de interés dentro de este estudio en un tiempo y espacio particular, donde la historia y las características del territorio rico en elementos culturales están permeadas por grandes oleadas de violencia y problemáticas como drogadicción, maltrato intrafamiliar e infantil.

Aspectos que abrieron sin duda la posibilidad de dinamizar la connotación y el reconocimiento que adquiere el abordaje de la percepción desde la voz de los usuarios, en este caso vinculados con la intervención en el área de familia desde la oficina de Trabajo Social.

De otro lado, dichos estudios permitieron dimensionar los beneficios de utilizar cierto tipo de metodología, pues, si bien los resultados obtenidos en estas investigaciones han sido fortuitos en su contexto, es claro que en el tema de la percepción, la escogencia del método cualitativo no cierra la posibilidad de hacer uso de técnicas cuantitativas. Sin embargo, no queda duda que la metodología cualitativa es quizá la más indicada para el rastreo de dicho tema, abarcando así abiertamente la voz de quienes participan del ejercicio, desde una mirada integral

que vincula a cada persona desde los componentes culturales, religiosos, políticos y económicos que rodean su realidad.

En relación con lo anterior, se debe tener en cuenta que si bien existen diferentes investigaciones acerca de la intervención que realiza Trabajo Social con familias en instituciones de carácter público y privado a nivel nacional e internacional, se halló que propiamente en el contexto del municipio y la región del norte del Cauca, no se ha realizado este tipo de estudios alrededor de las Comisarias de Familia, y menos en cuanto a la percepción que tienen los usuarios sobre la intervención que hace ésta en dichas entidades.

En ese sentido, fue de gran relevancia obtener esta información, ya que permitió un ejercicio participativo y de reflexión no solo para mejorar los procesos de intervención en el área de familia que se llevan a cabo en la institución por parte de Trabajo Social, sino que sirvió de aporte para el ejercicio de praxis en los distintos campos y a su vez contribuyó en la construcción de conocimiento académico para la profesión desde la complejidad y potencialidades del contexto del municipio, como desde las vivencias de las familias pertenecientes a este.

1.2 Justificación

Santander de Quilichao es un municipio reconocido por sus grandes potencialidades culturales, naturales y económicas gracias al comercio e industria proyectados desde la Ley Páez, a pesar de ello, también es conocida por sus múltiples problemáticas sociales las cuales conllevan a que su población sea vulnerable a factores de riesgo tales como drogas, grupos al margen de la ley y otras situaciones como maltrato infantil, violencia intrafamiliar y de género que no les permite un desarrollo humano integral.

No obstante, existe una entramado de instituciones públicas y privadas enfocadas a promover el cumplimiento de los derechos humanos de la comunidad, como la Comisaría de Familia, conformado por un equipo interdisciplinario dentro del cual se encuentra, Trabajo Social, que ofrece un cúmulo de servicios en el área de familia, encaminados a la atención y a la prevención de la violencia.

Desde ese panorama la investigación propuso un estudio exploratorio enfocado en conocer la percepción que tienen los usuarios de dicha entidad acerca de la intervención en familia que realiza Trabajo Social en esta; ejercicio motivado por deseos personales de las estudiantes como parte de su formación profesional y siguiendo la línea de familia que propone la Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la Universidad.

En ese sentido, se proyectó potenciar el saber y las habilidades adquiridas en la academia con situaciones concretas de la realidad, además de obtener nueva información en relación a la coyuntura que comprende la dinámica de las intervenciones en el área de familia en el contexto de las Comisarías de Familia, al pretender explorar aquello que conocen y sienten los usuarios que acceden a participar de dichos procesos, desde sus experiencias, su propia voz; a partir de ahí configurar un dispositivo propio no solo como ejecutor de programas, sino como agente activo y promotor de los mismos teniendo en cuenta el contexto del municipio, a su vez posibilitando intervenciones que permitan incidir en las políticas públicas.

Asimismo la investigación pretendió ser un insumo para las Ciencias Sociales y en particular al Trabajo Social en la medida que el abordar dicha temática desde la percepción social, permite contribuir a nivel académico en la construcción de conocimiento a partir de las lógicas que ha edificado los usuarios y las usuarias frente a labor que realiza en dicho lugar, teniendo en cuenta que si bien ya existen

profesionales en el área, la disciplina en general se está abriendo paso dentro del contexto del municipio y en algunos casos es confundida con la Psicología.

Por ende, fue importante conocer a partir de la noción brindada por las usuarias de la profesión de Trabajo Social, qué problemáticas se presentan en la región alrededor del tema de la familia y qué conocimiento tienen ellas de la forma en cómo se han venido adelantando los procesos por parte de dicha disciplina, de manera que se pudiese tener claridad de aquellas nuevas estrategias de intervención, que a su vez accedan a movilizar el mercado laboral para futuros profesionales, permitiendo que se incentiven a proponer nuevas formas de intervenir teniendo en cuenta las distintas dinámicas familiares y sociales del municipio y por qué no del norte del Cauca.

Para la comunidad que recibe los servicios por parte de Trabajo Social y en general para la comunidad del municipio, el ejercicio investigativo intentó servir como aporte relevante en el desarrollo psicosocial de cada individuo y sus familias, en la medida que admitió su participación activa dentro de este, con el fin de mejorar los propios procesos de intervención implementados desde Trabajo Social, además de servir como punto de análisis individual frente al uso de los servicios que presta dicho espacio, los cuales van más allá del aspecto curativo y de aplicación de la norma.

Finalmente, para el caso de la Comisaría de Familia, el estudio pretendió constituirse como un aporte para tener en cuenta a la hora de establecer las intervenciones en el área de familia, en aras del mejoramiento o fortalecimiento de las mismas, como de las formas de relacionarse y actuar ante cualquier proceso, con el fin de lograr no solo reconocimiento de la profesión ante la comunidad y no ser confundidos como Psicólogos, sino que permita consolidar esfuerzos institucionales con la comunidad en pro de un desarrollo social incluyente para el municipio.

1.3 Formulación del problema

Las situaciones problemáticas derivadas de la compleja realidad que vivencia el municipio de Santander de Quilichao, como aquellos escenarios que han permitido que este sea reconocido a nivel departamental, nacional e internacional por su diversidad y riqueza social, cultural y natural, han hecho que la intervención de Trabajo Social cobre sentido en la resolución, potencialización y acompañamiento de los procesos que contribuyan al cambio social, sobre todo en aquellos que se relacionan con la familia.

En ese sentido, el Trabajo Social se convierte en partícipe de cambios positivos para el municipio, dando mayor visibilidad a la profesión en el contexto, interviniendo con eficacia y eficiencia, en función de las necesidades específicas de quien recurre a tomar los servicios dispuestos en la Comisaría de Familia del municipio, como un espacio de reflexión, orientación familiar y conciliación en aras de garantizar los derechos de cada uno de los integrantes de las familias.

Ahora bien, dentro de la investigación se hizo importante que las usuarias de dicha oficina dieran cuenta de su percepción en relación a la intervención del Trabajo social, desde ahí fue vital comprender qué tan certera y eficiente es la intervención, la magnitud de las respuestas satisfactorias o poco satisfactorias que ha logrado respecto a las necesidades y aspiraciones humanas y sociales, así como la proporción en que satisface las expectativas de la sociedad respecto del quehacer del Trabajo Social, en este caso, en relación a las Comisarías de Familia.

Por otro lado, se hizo significativo no solo como necesidad de la profesión sino de la institución, que las usuarias dieran cuenta de su percepción en el sentido que la intervención en el área de familia, no puede ser insensible ni ignorar la voz de quienes participan, como actores principales de cada uno de los procesos y

quienes sustentan el conocimiento directo de la realidad a partir de su activa participación en estos, teniendo en cuenta además que el escenario del Trabajo Social está en continua transformación.

En tanto, la intervención entendida como una construcción social, debe abordar y comprender la dinámica de los procesos sociales en el tiempo y espacio que se presentan, con el fin de formular las respectivas estrategias de acción social.

Así mismo, vale mencionar que en el contexto del municipio no se hallan estudios suficientes para indicar que existe un interés único que motiva a las familias para acceder a la intervención en familia que ofrece Trabajo Social, que los procesos que se adelantan desde ahí están siendo bien recibidos por estos, que existe un reconocimiento de la profesión en relación a otras profesiones que se desempeñan en el ámbito de lo social, y que la labor que realiza este espacio es la más adecuada teniendo en cuenta las exigencias del contexto acorde con la cultura, etnia y edad de cada persona.

Razón por la cual dentro del ejercicio investigativo fue de gran relevancia conocer, cuál es la percepción que tienen las usuarias acerca de la intervención en familia que realiza Trabajo Social de la Comisaría de Familia de Santander de Quilichao (Cauca).

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Explorar la percepción que tienen las usuarias acerca de la intervención en familia que realiza Trabajo Social de la Comisaría de Familia de Santander de Quilichao.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar el conocimiento que poseen las usuarias frente a la intervención en familia que realiza Trabajo Social de la Comisaría de Familia.
- Indagar las motivaciones y expectativas de las usuarias en relación a los procesos de intervención en familia que dispone Trabajo Social de la Comisaría de Familia
- Explorar el tipo de emociones presentes en las usuarias de los procesos de intervención en familia, realizados por la profesional de Trabajo Social en esta institución.

1.5 Metodología

Para la elaboración de este trabajo investigativo, se propuso utilizar el enfoque cualitativo, el cual, como lo menciona Rodríguez, Gil y García (1996:32), *“Estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas”*. Desde ahí, se apuntó a acceder a la percepción que tienen los usuarios y las usuarias de Trabajo Social de la Comisaría del municipio frente a la intervención en el área de familia que realiza esta, de manera que la información recopilada consolidara aportes relevantes al estudio y brindara elementos para mejorar o potenciar la praxis de la profesión en dicho campo.

En ese sentido, el uso de la metodología *“implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales, que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas”* (Rodríguez; Gil; García. 1996:32). Así pues, no se trató de probar o de medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en dicho acontecimiento, sino de descubrir tantas cualidades como fue posible dentro del foco de interés. Es por eso, que se considera que esta metodología brindó herramientas importantes al desarrollo del ejercicio investigativo, ya que permitió recoger datos descriptivos, es decir, palabras y conductas del conjunto de personas vinculadas en la investigación, en este caso de las usuarias, haciendo que el estudio adquiriera gran relevancia dentro de la praxis del Trabajo Social.

En línea con la estrategia metodológica, el tipo de estudio que propuso el ejercicio investigativo es el exploratorio que se enfocó por un lado, en indagar el tema de la percepción desde la mirada de las usuarias, como un aspecto poco estudiado en el contexto de la Comisaría de Familia del municipio. Por otro lado, se encaminó en realizar un reconocimiento o caracterización de la percepción, para después dar como resultado una descripción de la información recopilada contribuyendo de esta manera al conocimiento; desde ahí, la investigación se enfocó en consolidar un análisis de la percepción que tienen las usuarias de Trabajo Social de la Comisaría de Familia frente a la intervención en familia que realiza esta dentro de dicha entidad, con relación a los aportes teóricos y construcciones conceptuales planteadas dentro del estudio, lo cual accedió a la construcción de conocimiento propio desde el Trabajo Social y fortalecer los procesos de intervención en el área de familia, de manera que se pueda tomar como referencia en otros campos.

Dentro de la investigación de tipo cualitativo, se emplearon herramientas metodológicas como la *“Entrevista Semi-Estructurada”*. Al respecto Carvajal (2006) menciona que *“en el contexto de la investigación, la entrevista es un*

instrumento muy útil para indagar un problema y comprenderlo”, en ese orden, dentro de la investigación se pretendió acceder a la mayor cantidad de información desde la percepción de los usuarios y las usuarias, la entrevista se presentó como un instrumento que admitió el tener una conversación cara a cara con cinco usuarias, con el propósito de conocer su percepción con respecto al tema de la intervención en el área de familia.

Finalmente, esta investigación tuvo como unidad de análisis cinco usuarias de la Comisaría de Familia de Santander de Quilichao; a dichas personas se les aplicó la entrevista propuesta dentro del estudio. Los criterios que se utilizaron para su elección fueron de los informantes fueron:

- ✓ Personas entre 18 y 50 años de edad.
- ✓ Los usuarios y las usuarias deben ser residentes del municipio de Santander de Quilichao.
- ✓ Usuarios y usuarias con un proceso de intervención de un tiempo mayor de cinco (5) meses con Trabajo Social.
- ✓ Aprobación de las personas en el uso de la información suministrada para fines académicos.
- ✓ Confidencialidad en la información.

CAPÍTULO II

MARCO CONTEXTUAL

2. MARCO CONTEXTUAL

El Municipio de Santander de Quilichao, está ubicado en la República de Colombia, en el sector norte del departamento del Cauca, a 45 Km al sur de Santiago de Cali, Valle del Cauca, y a 97 Km al norte de la ciudad de Popayán; cuenta con una extensión total de 518 Km², limitando al norte con los municipios de Villa Rica y Jamundí, al occidente con el municipio de Buenos Aires, al oriente con los municipios de Caloto y Jámalo y al sur con el municipio de Caldono; su territorio está atravesado por la vía panamericana que comunica a Colombia con el resto de América del Sur, haciendo que su ubicación sea de vital importancia por las ventajas comerciales, turísticas y de aprovisionamiento de productos. (Historia, presente y futuro de Santander de Quilichao, 2007).

Además de ello y de su riqueza natural, cuenta con un enorme patrimonio cultural y social, la población del municipio es pluriétnica, con un total de 80.653 habitantes (DANE, Censo del 2005), dentro de los cuales predominan tres grupos étnicos, afrocolombianos, indígenas y mestizos, las cuales están presentes en todos los barrios y las veredas pero distribuidos en proporciones diferentes, la distribución se presenta así: los afrocolombianos con un 33%, los indígenas con un 20% y los mestizos con un 47%, según datos recopilados en el documento “Información Demográfica 2011, información demográfica del Municipio de Santander de Quilichao comparada con el Departamento del Cauca” (2011).

Para el año 2010 la población del municipio se estimó en 86.502 habitantes, el 25% de la población del norte del cauca y el 6% del departamento, de los cuales el 49% son hombres y el 51% son mujeres (Información demográfica del Municipio de Santander de Quilichao comparada con el Departamento del Cauca, 2011).

Básicamente la economía del municipio de Santander de Quilichao, proviene en buena parte del sector primario de vocación agropecuaria, resaltando cultivos como el café, la caña de azúcar y la yuca, entre otros renglones de gran importancia que generan ingresos a los agricultores.

Con los beneficios que trajo la Ley Páez y la instalación de empresas manufactureras, el renglón secundario pasó a ocupar un buen lugar en la economía local y regional, sin desconocer que el sector terciario, el comercio, en el casco urbano es fuente generadora de empleo y actividad económica dinámica.

En ese orden, Santander de Quilichao posee características importantes para el desarrollo activo de los tres sectores de la economía en comparación con otros municipios del departamento, teniendo en cuenta que su ubicación geográfica es favorable por encontrarse cerca al gran centro de producción y consumo como es Cali, al Puerto de Buenaventura y a los puertos secos de Yumbo y Buga y otras ciudades del Departamento.

Topográficamente hay dos zonas bien definidas: la zona plana, donde se inicia el valle geográfico del río Cauca con explotaciones agropecuarias y tecnologías apropiadas, y la zona de ladera con topografía ondulada suave, con diferencia de pisos térmicos que hacen que el establecimiento de actividades agropecuarias sea muy variada.

En la parte Industrial el municipio se destaca por contar con un gran número de Industrias nacionales y extranjeras que desarrollan sus labores aquí, como es el caso de los ingenios Azucareros, Colombina, Almidones Nacionales, Meteco, Fami, Paneles de Colombia, entre otras que en su gran mayoría se encuentran ubicadas en el parque Industrial El Paraíso, el cual es gran fuente de trabajo para la región.

El municipio cuenta con gran variedad de Instituciones de Educación Formal Oficial, con las sedes de la Universidad del Valle, que ofrece programas de Pregrado y tecnológicos; la Universidad del Cauca que ofrece programas tecnológicos y de pregrado; la Universidad del Tolima y la Fundación Universitaria de Popayán que ofertan programas de Pregrado y tecnológicos; Uniconfacauca ofreciendo programas de pregrado y tecnológico para abarcar toda la necesidad educativa de la ciudad. Además de la Universidad Nacional a Distancia UNAD que cuenta con carreras profesionales y tecnológicas en modalidad virtual o semipresencial.

Si bien, gran parte de estos aspectos han permitido que Santander de Quilichao se consolide como el segundo municipio del departamento del Cauca, en los últimos años se ha visto afectado por problemáticas sociales que van desde grandes oleadas de violencia por parte de grupos al margen de la ley hacia la población, hasta el consumo de sustancias psicoactivas y el trabajo infantil, situaciones que han evidenciado la necesidad de articular esfuerzos entre instituciones públicas, privadas y de la comunidad con el fin de buscar soluciones a estas y promover el desarrollo social.

En ese sentido, en el municipio se encuentran diferentes entidades que trabajan en el orden de lo social y ofrecen el servicio de Trabajo Social, con el fin de promover un desarrollo humano integral para la comunidad del municipio, entre ellas se halla la Casa de Justicia y Paz, la cual se desarrolla como un centro multi agencial de información, orientación, referencia y prestación de servicios de resolución de conflictos, donde se ejecutan mecanismos de justicia por la vía administrativa facilitando a la comunidad el acceso a la misma y la promoción de la convivencia ciudadana.

Ahora bien, una de las importantes instituciones que se encuentran dentro de este programa de Casa de Justicia es la **Comisaría de Familia**, creada en el año de 1994 con el objetivo de prevenir, orientar, hacer acompañamiento y tramitar asuntos relacionados con situación de conflicto, violencia familiar, maltrato a niños, niñas y adolescentes en situaciones de riesgo que sean de su competencia siguiendo los lineamientos y finalidades de las Comisarías de Familia (CDF) que nacen como resultado del Decreto 2737 del 27 de noviembre de 1989, conocido como Código del Menor, el cual les dio vida jurídica y las inscribió dentro del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF). Desde ahí surgen como entes de carácter municipal, lo que hace que cada municipio tenga la responsabilidad de estructurar sus Comisarias de acuerdo a las necesidades y problemáticas de la población.

Es así, como la Comisaría de Familia del municipio se establece como un espacio de reflexión, orientación y conciliación, en el que se busca que los derechos de todos los miembros de la familia sean reconocidos y respetados, facilitando una convivencia armónica, pacífica y de respeto entre ellos, mediante una atención integral que se brinda a la familia, alrededor de un marco normativo que consagra leyes como la 294 de 1996, 575 de 2000, 1098 de 2006, 1257 de 2008 y 640 de 2000, las cuales le otorgan determinadas competencias a cada uno de los profesionales no sólo en el área jurídica, sino psicosocial que hacen parte de ella y que expondremos con mayor profundidad dentro del marco normativo.

La institución como ellos mismos lo indican tiene como Misión *“prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos trasgredidos de los miembros de la familia por situaciones de violencia intrafamiliar y las demás establecidas por ley, con el fin y compromiso de trabajar por un Quilichao seguro y preventivo”*. Y como Visión *“ser reconocida durante la próxima década por todos los ciudadanos como una entidad encargada de proteger y velar por el cumplimiento de derechos y deberes de la familia en general y lograr posicionarse en el espacio público y*

privado” (Documento Misión y Visión de la Comisaria de Familia de Santander de Quilichao, 2012).

Para ello, la Comisaría de Familia cuenta con un grupo de trabajo interdisciplinar integrado por la Comisaria (por norma debe ser Abogada), una Profesional en Desarrollo de Familia, una Psicóloga y una Trabajadora Social, las cuales se encargan de atender problemáticas tales como: maltrato infantil, personas en condición de desplazamiento, violencia intrafamiliar, violencia contra la mujer, fijación y cuota alimentaria, atención al menor trabajador, consumo de SPA (sustancias psicoactivas), abuso sexual y custodia de menores.

Sumado a ello, es importante mencionar que entre las funciones de la Comisaria se encuentra la de actuar como conciliador en situaciones que se susciten en el seno de la familia cuando acudan a solicitar protección policiva, promover las sanciones legales a que haya lugar, poner a disposición de los respectivos Jueces a los menores de edad capturados en flagrancia por hechos delictivos o contravenciones; definir provisionalmente la custodia y cuidado personal, la cuota de alimentos y la regulación de visitas, la suspensión de la vida en común de los cónyuges o compañeros y fijar las cauciones de comportamiento conyugal en las situaciones de violencia intrafamiliar con el fin de proteger los niños, las niñas y los adolescentes y demás miembros del grupo familiar; desarrollar programas de prevención en materia de violencia intrafamiliar, contra la mujer y delitos sexuales con el fin de educar a la comunidad del municipio de Santander de Quilichao sobre esta clase de conductas; desempeñar las demás funciones que en el marco de la naturaleza del cargo se deriven de los planes, programas o proyectos de la administración municipal y que sean asignadas por autoridad competente, y finalmente conducir ante el ICBF, o la entidad asignada a los menores que se encuentran en abandonados o en peligro físico o moral.

Para el caso de la Profesional de Desarrollo de Familia, entre sus funciones está el actuar como agente de cambio, con sentido humano, fundado en principios de libertad y responsabilidad, comprometido con las familias y los grupos sociales a los que históricamente les han sido negados y restringido sus derechos; investigar las condiciones del medio familiar, comunitario y social que posibilitan o restringen el desarrollo de sus miembros y proponer alternativas de cambio; identificar, analizar e interpretar las relaciones, las dinámicas familiares y sociales, el desarrollo humano, la socialización y la organización económica de las familias, desde las perspectivas sistémicas, crítica y de género; intervenir en los procesos familiares desde las perspectivas del pensamiento sistémico y socio crítico; reflexionar y discutir con el equipo interdisciplinario las situaciones individuales, familiares y sociales que inciden en el desarrollo de las familias y plantear estrategias de acción.

En el área de Psicología las funciones se encaminan a brindar asesoría psicológica en el área familiar (Individual, Paterno filial, rivalidad entre hermanos, disfunción conyugal); intervención en crisis a través de sesiones psicoterapéuticas en casos de riesgo, intento de suicidio, consumo de SPA; apoyo en el área legal durante las medidas de protección y alimentos para menores; valoración psicológica a menores o adultos en casos de violencia intrafamiliar, conflictos de pareja, separación, abuso sexual; realización de visitas domiciliarias e informe de las mismas en los casos requeridos; asistencia a Instituciones educativas y remisión de conflictos de pareja que involucren dificultades psíquicas individuales de alguna de las partes, y remisión a instituciones especializadas en diferentes áreas, según el caso que sea atendido.

Finalmente, en el área de Trabajo social la Comisaría de Familia cuenta con una profesional quien es la encargada de atender a la población que ingresa en busca del servicio. El proceso que la profesional desarrolla se enmarca en su mayoría en métodos de intervención breve realizando atención familiar, visitas domiciliarias, inclusión a centros de rehabilitación a jóvenes consumidores de SPA, demandas

de alimentos y custodias de menores; orientación y asesoría a la familia en temas como la comunicación, pautas de crianza, manejo de la autoridad y la norma, respeto por el otro, entre otros; sensibilización y motivación en cuanto a problemas de adicción (alcohol y drogas) para remitir a tratamiento especializado; realización de visitas domiciliarias y de verificación de derechos de los niños, niñas y adolescentes; remisión a instituciones especializadas en el área que corresponda según el caso que sea atendido; intervención interdisciplinar con el área psicológica en asuntos de violencia intrafamiliar y cuando la complejidad del conflicto familiar lo amerite, realizar charlas y campañas educativas, apoyar proceso investigativos enmarcados en el orden social y en último punto, para el caso del ámbito familiar expresa sus funciones en implementar una intervención profesional que refuerce y promueva la educación y consolidación de la familia para la convivencia pacífica, participativa e incluyente.

En ese sentido, Trabajo Social de la Comisaria de Familia de Santander de Quilichao entre sus funciones tienen la obligación de atender situaciones de **violencia intrafamiliar y de género**, la primera entendida por el Instituto Nacional de Medicina Legal (2009), como “toda acción u omisión protagonizada por uno o varios miembros de la familia, a otros parientes infringiendo daño físico, psico-emocional, sexual, económico o social”. Cabe anotar, que ésta violencia se produce de manera permanente entre quienes conviven en una misma residencia convirtiéndose en una problemática que afecta las relaciones interpersonales.

La segunda, como lo plantea el Ministerio de Justicia y del Derecho (2013), es aquella violencia que se da con base en el desequilibrio de poder existente en las relaciones de género. A partir de elementos de carácter estructural tales como las relaciones desiguales entre los sexos, que generan discriminación de las mujeres impidiendo su pleno desarrollo, autonomía y seguridad para hacer frente a la violencia. Está asociada a las relaciones asimétricas de poder entre hombres y mujeres, al tiempo que determina una posición de sumisión y vulnerabilidad de las mujeres.

2.1 Marco Normativo

Con el fin de contextualizar la investigación a continuación se expondrán los aspectos normativos que reglamentan los procesos de intervención dentro de las Comisarías de Familia: el Decreto 4840 de 2007 este acoge las demás leyes que amparan y rigen a dichas instituciones en Colombia, tales como: ley 1098 de 2006, ley 575 del 2000 y ley 294 de 1996, seguido a ello se encuentra la el decreto 4799 del 2011 siendo éste el más reciente, por último se exhibe el mandato que dispone la Procuraduría General de la Nación a la Comisaria de Familias.

Según el **decreto 4840 de 2007** a nivel nacional amparándose en la **ley 1098 del 2006** de infancia y adolescencia, específicamente en los artículos 83 y 86, estipula que las Comisarías de Familia son organismos distritales o municipales, o intermunicipales, 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.

Asimismo, **en el artículo 7 del decreto 4840 del 2007** estipula que según lo acordado en la **Ley 575 del 2000** que modificó la Ley 294 de 1996 frente a las medidas de protección contenidas y regida por las medidas de la Ley **1098 de 2006** y, como consecuencia de ellas, promoverá las conciliaciones a que haya lugar en relación con la custodia y cuidado personal, la cuota de alimentos y la reglamentación de visitas.

Además, el decreto estipula que cuando el Defensor de Familia o el Comisario de Familia conozca de casos diferentes a los de su competencia, deberá atenderlos y remitir a la autoridad competente, y en aquellos que ameriten medidas provisionales, de emergencia, protección o restablecimiento de derechos, las adoptará de inmediato y remitirá el expediente a más tardar el día hábil siguiente.

En cuanto, atención a la familia el **artículo 8 del decreto 4840 del 2007** consigna que la Comisaria de Familia debe considerar en sus funciones la conciliación

extrajudicial en derecho de familia esta puede ser adelantada ante los conciliadores de los centros de conciliación, ante los defensores y comisarios de familia, los delegados regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo, los agentes del Ministerio Público ante las autoridades judiciales y administrativas en asuntos de familia y ante los notarios en los siguientes asuntos:

1. La suspensión de la vida en común de los cónyuges;
2. La custodia y cuidado personal, visita y protección legal de los niños, niñas y adolescentes;
3. La fijación de la cuota alimentaria;
4. La separación de cuerpos del matrimonio civil o canónico;
5. La separación de bienes y la liquidación de sociedades conyugales por causa distinta de la muerte de los cónyuges;
6. Los procesos contenciosos sobre el régimen económico del matrimonio y derechos sucesorales.

Además de ello, en el **decreto 4840 del 2007** estipula que la Comisaria de Familia debe ir regida u orientada en cuestión del cumplimiento y aplicación del código de infancia y adolescencia con el centro zonal del Instituto de Bienestar Familiar u otra instancia que le competa.

Además de esto, la **ley 1098 del 2006** en su artículo 84 manifiesta: “las Comisarias de Familias en los municipios de mediana y mayor densidad poblacional estarán conformadas como mínimo por un Abogado quien asumirá la función de Comisarío o Comisaría, un Psicólogo o Psicóloga, un Trabajador o Trabajadora Social, un Médico o una Médica y un Secretario o Secretaria; al hacer este mandato se infiere la indicación de trabajar en equipo, siendo necesario que los entes territoriales agoten todo lo que este a su alcance para que se conformen según lo dispuesto en la ley, teniendo en cuenta que el trabajo en equipo transdisciplinario garantiza una respuesta mínimamente plausible y de buena calidad por parte de esta entidad a favor de los beneficiarios de sus servicios”.

El **decreto 4799 del 2011** está reglamentada parcialmente por las leyes 294 del 1996, 575 del 2000 y 1257 del 2008, estipula que las Comisarías de Familia, como autoridades administrativas en ejercicio de funciones jurisdiccionales asumieron competencia para imponer Medidas de Protección a favor de las víctimas de violencia intrafamiliar, de conformidad con lo establecido en la Ley 575 de 2000 en concordancia con el artículo 116 de la Constitución Nacional.

Dicho decreto en el artículo tercero “Medidas de Protección” señala las mismas que se encuentran en el artículo 17 de la ley 1257 de 2008:

- Garantizar la efectividad de la medida de protección descrita a las autoridades competentes enviar en forma de copia de la medida provisional a las siguientes personas: la vigilancia, el propietario o encargado del inmueble en el que se llevara a cabo la medida de protección y al Instituto de Bienestar Familiar.
- A su vez, en el artículo dispone que se debe socializar a la víctima de manera concertada la orden impartida por la autoridad competente, de acuerdo a los principios de los programas de protección de Derechos Humanos:
 - a) La protección de la víctima teniendo en cuenta las circunstancias particulares de riesgo
 - b) El cumplimiento de la orden contenida en la medida protección proferida por la autoridad competente
 - c) La responsabilidad del Estado en materia de protección de los derechos de las mujeres

Además de ello, el decreto 4799 del 2011 adjunto en su reglamentación la perspectiva de género; en el artículo cuarto del decreto mencionado absuelve que la víctima en caso de ser mujer tiene el derecho de no ser confrontada con el agresor.

CAPÍTULO III

MARCO DE REFERENCIA

TEÓRICO

3. MARCO DE REFERENCIA TEÓRICO

El paradigma central que guió el presente estudio es el interpretativo, el cual tiene un interés principal dirigido a revelar el significado de las acciones humanas y de la vida social en general, a partir de la penetración en la subjetividad del ser humano, sus situaciones, las creencias, motivaciones e intenciones que los guían a actuar.

Según Patton (1990), citado por Merino (1995: 33-35), las características de la investigación del paradigma interpretativo son: **1. Investigación naturalista:** estudia las situaciones ubicándolas en el mundo real, tal y como se desenvuelven naturalmente. **2. Análisis inductivo:** explorar con preguntas auténticamente abiertas, en lugar de probar deductivamente hipótesis derivadas de la teoría. **3. Perspectiva holística:** el fenómeno estudiado como totalidad, es apreciado en su carácter de sistema complejo, que es más que la suma de sus partes. **4. Datos cualitativos:** descripción detallada, anotaciones directas que captan las experiencias y perspectivas personales. **5. Contacto e insight personal:** el investigador tiene contacto directo con la gente o la situación estudiada. **6. Sistemas dinámicos:** se acepta que el cambio es constante, sin importar si el foco de atención sea un individuo o una cultura entera. **7. Orientación hacia el caso único:** cada caso es considerado como especial y único. **8. Sensibilidad hacia el contexto:** ubica sus hallazgos en un contexto social, histórico y temporal, preguntándose por la posibilidad o significación de sus generalizaciones en el tiempo y en el espacio. **9. Neutralidad empática:** la objetividad absoluta es imposible, la pura subjetividad mina la credibilidad: al investigador le apasiona comprender al mundo en toda su complejidad sin anticipaciones, sin actitudes defensivas. **10. Flexibilidad del diseño:** dispuesto a adaptar la investigación, conforme se profundiza la comprensión o cambian las situaciones.

Ahora bien, frente a los elementos teóricos que fundamentan el ejercicio investigativo se encuentran los planteamientos de Blúmer (1982) alrededor del Interaccionismo simbólico, el cual hace referencia al carácter distintivo de la interacción tal como se produce entre los seres humanos. Los seres humanos interpretan o definen las acciones ajenas, sin limitarse únicamente a reaccionar. La respuesta se basa en el significado que le otorgan a dichas acciones, así, la interacción humana se mediatiza por medio de símbolos. En el caso humano, la mediación consiste en intercalar la interpretación entre el estímulo y la respuesta al mismo.

El autor menciona que desde el punto de vista metodológico o de investigación, el estudio de la acción debe hacerse desde la posición del actor. Puesto que la acción es elaborada por el actor con lo que él percibe, interpreta y juzga, uno tiene que ver la situación concreta como el actor la ve, percibir los objetos como el actor los percibe, averiguar sus significados en términos del significado que tienen para el actor y seguir la línea de conducta del actor como el actor la organiza: en una palabra, uno tiene que asumir el rol del actor y ver este mundo desde su punto de vista.

En consonancia con lo anterior, Blúmer afirma que interaccionismo simbólico se apoya en tres premisas básicas que constituyen su enfoque metodológico: **1.** Los seres humanos actúan en relación con los objetos del mundo físico y de otros seres de su ambiente sobre la base de los significados que éstos tienen para ellos. **2.** Estos significados se derivan o brotan de la interacción social (comunicación, entendida en sentido amplio) que se da en medio de los individuos. **3.** Estos significados se establecen y modifican por medio de un proceso interpretativo: “el actor selecciona, modera, suspende, reagrupa y transforma los significados a la luz de la situación en que se encuentra y la dirección de su acción...; los significados son usados y revisados como instrumentos para la guía y formación de la acción”.

En ese sentido, para el Interaccionismo Simbólico, según Alsina (2001: 168),

“la imagen que uno tenga de sí mismo y de los demás es un elemento muy importante en la vida social. Además, estas imágenes son construcciones personales de significados que surgen de la interacción simbólica. Uno de los conceptos más importantes del interaccionismo simbólico es el self, el “sí mismo”. De la misma manera que una persona debe atribuir significados a las personas, a los objetos y a los acontecimientos que lo rodean, deben también darse significado a sí mismo”.

Otro concepto importante del interaccionismo simbólico que alude este autor es el “*otro generalizado*”, el cual supone la interiorización de las actitudes de los demás en la relación con los otros. Como señala Mead (1982) citado por Alsina (2001: 168), “es en la forma del otro generalizado que los procesos sociales influyen en la conducta de los individuos involucrados en ellos y que los llevan a cabo, es decir, que es en esa forma que la comunidad ejerce su control sobre el comportamiento de sus miembros individuales; porque de esa manera el proceso o comunidad social entra, como factor determinante, en el pensamiento del individuo”.

Tales elementos ofrecieron importantes aportes a la investigación en la medida que permitieron vislumbrar aspectos de la interacción social en la asignación de significados y a la par admitió una mejor comprensión del proceso de la percepción que más adelante se detallará, lo que contribuyó en gran medida al análisis de las percepciones de los usuarios y usuarias frente a la intervención en el área de familia, que se realiza en la institución desde Trabajo Social, entendiendo que para que las personas puedan emitir juicios y elaborarse alguna idea tanto de un objeto, como de otra persona, no se puede dejar de lado que antes debe haber existido una interacción en un espacio y tiempo definido que mediara en todo el proceso y que abre o cierra la posibilidad de interés frente a estos.

3.1 Percepción Social

El eje central del presente apartado tiene por finalidad explorar acerca del concepto de percepción social, en ese orden se tomará como referencia los planteamientos de autores como Rodríguez (1999), Vargas (1994), Moya (1994), Morales (1999), Gómez y León (2012) y Vander (1998).

En ese sentido, la percepción social planteada por Rodríguez (1999) se entiende como un proceso en donde influyen múltiples factores psicológicos, sociales, culturales, ambientales que se interponen al momento del estímulo sensorial y la racionalización de éste, de tal modo que vincula algunos aspectos que según el autor, tienen que ver con la percepción selectiva, donde los órganos sensoriales responden según el impacto que genere el estímulo en la persona; la experiencia previa y la consecuente disposición para responder, así mismo, el autor plantea que las vivencias que se hayan obtenido anteriormente con un estímulo facilitará la percepción frente a éste.

Es así, como el autor para comprender mejor dicho proceso, expone tres componentes: afectivo, que refleja lo que siente un individuo hacia un objeto, entendiendo este a partir de un carácter emocional; cognoscitivo, el cual refleja el grado de conocimiento y la experiencia previa con el objeto. Y el tercer componente pensamiento, que muestra la fase final, donde se reflejará lo que piensa el sujeto sobre el objeto uniendo los componentes anteriores.

Además de ello, Rodríguez señala un elemento importante que él llama “el condicionamiento frente a un estímulo”, mencionando que la aprensión que tenga una persona sobre lo percibido no será la misma según el estado en el que se encuentre (hambre, sed, cansancio, entre otros).

Ahora bien, Vargas (1994:48) menciona que disciplinas como la Psicología definen la percepción como *“El proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización”*.

En ese orden el autor plantea importantes elementos con relación al concepto de percepción, *“La percepción es biocultural porque, por un lado, depende de los estímulos físicos y sensaciones involucrados y, por otro lado, de la selección y organización de dichos estímulos y sensaciones”* (p. 47). Lo anterior permite comprender que las personas no están compuestas solo por rasgos biológicos, si no que para comprenderlas en su integralidad hay que entender que cada una de ellas hace parte de un medio social y cultural que influencia en gran medida la forma como estos puedan percibir su realidad, en tanto, no se puede considerar a la percepción como un proceso lineal, debido a la constante interacción que se establece con distintos espacios y personas; en otras palabras y como lo expone la autora, *“mediante referentes aprendidos, se conforman evidencias a partir de las cuales las sensaciones adquieren significado al ser interpretadas e identificadas como las características de las cosas, de acuerdo con las sensaciones de objetos o eventos conocidos con anterioridad”* (p. 48). Acontecimientos que puede haber captado de forma consciente o inconsciente y que selectivamente ha percibido.

La autora bien plantea que en el proceso de la percepción se ponen en juego referentes ideológicos y culturales que reproducen y explican la realidad y que son aplicados a las distintas experiencias cotidianas para ordenarlas y transformarlas. Además de ello resalta uno de los elementos importantes que ella considera definen a la percepción, como lo es *“el reconocimiento de las experiencias cotidianas”*, en ese sentido indica:

“El reconocimiento es un proceso importante involucrado en la percepción, porque permite evocar experiencias y conocimientos previamente adquiridos a lo largo de la vida con los cuales se comparan las nuevas experiencias, lo que permite identificarlas y aprehenderlas para interactuar con el entorno” (p. 49).

En consonancia con lo anterior, la autora indica que la manera de clasificar lo percibido es moldeada por circunstancias sociales. La cultura de pertenencia, el grupo en el que se está inserto en la sociedad, la clase social a la que se pertenece, influyen sobre las formas como es concebida la realidad, las cuales son aprendidas y reproducidas por los sujetos sociales.

Por tanto, como ella misma lo alude, la percepción:

“debe ser entendida como relativa a la situación histórico-social pues tiene ubicación espacial y temporal, depende de las circunstancias cambiantes y de la adquisición de experiencias novedosas que incorporen otros elementos a las estructuras perceptuales previas, modificándolas y adecuándolas a las condiciones” (p. 50).

Ahora bien, como lo expone Vargas desde un punto de vista antropológico, la percepción es entendida como la forma de conducta que comprende el proceso de selección y elaboración simbólica de la experiencia sensible, que tienen como límites las capacidades biológicas humanas y el desarrollo de la cualidad innata del hombre para la producción de símbolos. A través de la vivencia la percepción atribuye características cualitativas a los objetos o circunstancias.

Dicho así y como lo expresa la autora, *“los grupos humanos mediante pautas culturales e ideológicas dan significado y valores a las sensaciones, estructurando de esta forma la visión de la realidad, al tiempo que conforman las evidencias sobre el mundo...” (p. 51).*

Desde otro punto de vista, Moya (1994) expone que la percepción de personas implica una interacción muy dinámica, donde la presencia, expectativas y conducta del perceptor pueden afectar la conducta de la persona percibida, en un proceso circular y que esta es usualmente más compleja que la percepción de objetos, ya que existen muchos atributos no observables directamente, las personas cambian más que los objetos, y la exactitud de la percepción es más difícil de comprobar.

En ese orden, Morales (1999) plantea que algunos de los factores fundamentales que influyen en la percepción son:

1. **Características físicas y sociales:** La percepción se ve influida por las características físicas y sociales del contexto donde se produce.
2. **El modo en que se produce el primer contacto:** La valoración del primer contacto que inicia el proceso de percepción social, puede determinar toda la secuencia de acontecimientos posteriores.
 - **Factores asociados al perceptor:** Dentro de estos se destacan: las motivaciones y expectativas de los perceptores, familiaridad, valor del estímulo, significado emotivo del estímulo y experiencia.
3. **Variables asociadas a la persona percibida:** Este apartado hace referencia a los esfuerzos de la persona percibida por regular y controlar la información que presenta al perceptor. Especialmente la información referente a sí mismo.
4. **Factores relativos al propio contenido de la percepción:** Importancia del orden en el que se perciben los rasgos: para la formación de la primera impresión parece tener más importancia el efecto de primacía; aunque en determinadas circunstancias puede predominar el efecto de retencia (mayor importancia de la información más reciente).

En ese orden, Gómez y León (2012) manifiestan que la percepción social es el proceso por el cual el individuo llega a conocer a los demás y a concebir sus características, cualidades y estados interiores. En cualquier caso ambas aproximaciones demuestran la importancia de la formación de primeras impresiones para el propio proceso de percepción social.

Para los autores el término percepción social incluye todos aquellos procesos de índole cognitiva mediante los cuales elaboramos juicios relativamente elementales acerca de otras personas, sobre la base de nuestra propia experiencia o de las informaciones que nos transmiten terceras personas.

Plantean que la formación de primeras impresiones acerca de los demás es uno de los procesos de percepción social más simples que establecemos circunstancialmente (por ejemplo, durante un encuentro fortuito con otra persona desconocida en el ascensor), sin disponer de mucho material informativo (por ejemplo, puede que el único material informativo del que dispongamos sobre la otra persona que sube con nosotros en el ascensor sea su apariencia física, su modo de vestir, o el tipo de objetos que lleva consigo). El estudio de este tipo de percepción parece estar justificado porque éstas parecen influir notablemente en el desarrollo de posteriores interacciones y suelen ser bastantes duraderas y estables.

En la formación de una primera impresión acerca de otra persona hay implicados toda una serie de procesos fundamentales para entender la interacción que va a establecerse. Así, en primer lugar, quien se forma esa primera impresión deduce los rasgos y emociones del otro. Segundo, la formación de esa primera impresión permite definir las expectativas mutuas en ese proceso de interacción.

De otro modo, Vander (1998) citado por Suría (2010:3) define la percepción como *“el proceso por el cual se reúne e interpreta la información. Sirve como enlace entre el individuo y su ambiente”*. A partir de esta definición podemos distinguir otros tipos de percepción. Así, la percepción social es el proceso por el cual nos formamos una primera impresión de una persona y establecemos una relación con ella. Incluye aquellos procesos de índole cognitiva mediante los cuales elaboramos juicios relativamente elementales acerca de otras personas (Bruner y Tagiuri, 1954).

Finalmente, para efectos de la investigación y teniendo en cuenta los planteamientos expuestos anteriormente, entendemos por percepción social, como un proceso cognitivo - conductual que se caracteriza por el uso de los órganos de los sentidos y que se establece entre uno o varios individuos sobre algo o alguien, con respecto de su pasado o presente, y recibe influencia del medio cultural, social, económico, político y ambiental que rodea los seres humanos, en tanto vincula aspectos del conocimiento, motivaciones, expectativas y emociones del perceptor por el objeto o persona percibida.

3.2 Intervención Social

El eje central del presente apartado tiene por finalidad conocer sobre el concepto de Intervención social, el cual representa una de las categorías centrales dentro del ejercicio investigativo.

Carballeda (2002) citado por Estrada (2009:17) expresa *“la palabra intervención proviene del término latino intervenio, que puede ser traducido como “venir entre”. De ahí que “intervención”, pueda ser sinónimo de mediación, intersección, ayuda o cooperación y, por otra parte, de intromisión, injerencia, intrusión, coerción o*

represión. En definitiva en todo proceso de intervención en lo social podemos, en la mayoría de los casos, encontrarnos con ambas caras de una “misma moneda”.

Teniendo en consideración lo anterior, el autor plantea que la intervención en lo social se puede considerar como un escenario en el que se desarrolla la intervención, en el que se construyen subjetividades mediante el dialogo entre territorio, cartografías, escenarios y las personas, con el fin de comprender y explicar el fenómeno, a través de una direccionalidad precisada por un orden que puede cambiar en la medida de las necesidades; La intervención le da un nombre y define la cuestión social en la que actúa, de acuerdo a una disposición y lógica que se forma por medio de la relación con el otro.

La intervención en lo social, de acuerdo a los planteamientos del autor se aborda desde diferentes aspectos como la complejidad de nuevos escenarios y crisis de nuevos mandatos institucionales, lo que da una relación entre el Estado y sociedad, en donde las cuestiones sociales son presentadas de forma diferente desde una particularidad que trate de llamarle la atención a las políticas públicas y a la intervención social; a esta trama Carballada (2007) lo denomina “problemáticas sociales complejas derivadas de necesidades, derechos, expectativas y dificultades sociales en un escenario de desigualdad”.

En ese sentido Estrada (2009:4) alude que *“la intervención social se devela hoy como un campo, es decir, como un espacio de análisis y al mismo tiempo como referente operativo de la acción social, como un campo social en construcción”*, donde sin duda se hace importante que el Trabajo Social pueda estar en la capacidad de hacer frente a las complejas problemáticas y realidades que presentan los actuales contextos y escenarios no solo del orden social, si no institucional, y como el mismo lo indica, la intervención en lo social no puede ser tomada como un proceso lineal, al contrario es un proceso en que influyen factores de forma circular, en la que se construye una realidad social por medio de

demandas establecidas por la sociedad y las instituciones. El proceso es contradictorio y conflictivo por lo que es imprescindible plantear un horizonte determinado por el interventor.

En ese orden de ideas, *“La intervención en lo social si lo conceptualizamos como un proceso social, no puede ser pensada como un asunto puramente operativo y lineal, esta es sin duda alguna una construcción social, cuya legitimidad está determinada por las demandas que establecen las poblaciones o las instituciones sociales. En este sentido los Trabajadores Sociales que intervienen en lo social, al promover y construir procesos de intervención, en tanto humanos mediados por valores y posturas político- hegemónicas, no están exentos de asumir en la práctica posiciones que oscilen entre ser mediador, promotor u orientador; o asumir el papel opuesto de instrumentalizar, controlar, reprimir o ejercer la coerción contra las personas con las que se trabaja”* (Estrada, 2009:17), de este modo, no se puede dejar de lado que los y las profesionales estén exentos de asumir posturas y prácticas que nieguen el reconocimiento del otro como sujeto social, sea de forma consciente o inconsciente.

De este modo, los y las profesionales de Trabajo Social no pueden olvidar que toda actuación individual repercute explícita e implícitamente en los imaginarios que los diversos actores sociales construyen con relación a dicha disciplina *“... la profesión se legitima socialmente porque responde institucionalmente a necesidades sociales, lo que le otorga el carácter social a la acción profesional. En este sentido no existen acciones personales, sino acciones profesionales de responsabilidad colectiva y pública, o sea, de responsabilidad del colectivo profesional en su relación con la sociedad y con los usuarios de los servicios que realiza”* (Barroco, 2003:243).

Dicho así, la intervención profesional en la investigación es una de los ejes que permiten dilucidar como está siendo percibida la profesión de Trabajo Social en la institución, desde su quehacer, de tal forma que se pueda recoger elementos que permitan mejorar el tipo de intervención que se viene adelantando en la misma en pro de contribuir al desarrollo integral de las personas.

Por otro lado Blanco (2011) plantea que el concepto de intervención social es un elemento central para la disciplina y práctica del Trabajo Social, sin el cual no se podría entender el porqué y el para qué de la profesión. El propio nacimiento del Trabajo Social parte de la idea de intervenir, provocar cambios y generar procesos de transformación y ayuda tanto a nivel individual como colectivo, superando las relaciones de ayuda basadas en la caridad, aportando un conocimiento científico-técnico, que ayude a la profesionalización e institucionalización de estos procesos.

Sin embargo, indica el autor, en demasiadas ocasiones se asume el concepto de Intervención de forma acrítica: se incorpora dentro del discurso, se conocen los diversos modelos, los niveles de intervención, existe un manejo de los distintos recursos para la intervención tanto institucional como del tercer sector, pero rara vez se realiza una reflexión sobre el concepto en sí.

Asimismo, el autor expresa que frente a dicho concepto se conoce sobre cuál es su importancia en la sociedad, como producto de esta y una cultura concreta. Se interioriza el concepto como “normal” y “natural” de manera indiscriminada y lo que, desde el punto de vista del autor es peor, se asume como algo inocuo, simple y sencillo, como una manera técnica que simplemente se aplica.

Blanco (2011) citando a Ruiz (2005) señala que el concepto de intervención, un concepto claramente cultural, tiene incorporado ese elemento de cambio hacia un

modelo considerado política y socio-culturalmente como deseable, al partir de la consideración de una necesidad no cubierta.

Es decir, de una carencia detectada y asumida como tal por el grupo que define en último extremo, la acción de intervenir. Y que está situado en el campo de los que tiene capacidad para dar significación social a una situación, resemantizandola como “situación problema”.

Sumado a ello, el autor referenciando a Sánchez (1999:74) manifiesta que:

“podemos definir la intervención social como una interferencia intencionada para cambiar una situación social que, desde algún tipo de criterio (necesidad, peligro, riesgo de conflicto o daño inminente, incompatibilidad con valores o normas entendidos por básicos...), se juzga insoportable, por lo que precisa cambio o corrección en una dirección determinada”.

Ahora bien, Blanco (2011) cita a Ruiz (2005) para indicar que si se define la intervención social como una acción que desata un proceso de transformación dentro de un contexto social en virtud de una argumentación determinada, se puede a partir de ella reflejar algunas de las características de todo proceso de intervención:

- ✓ No se concibe como un elemento cultural, característico y definitorio de la sociedad. Aparece como una técnica que se aplica y su mera aplicación provoca los cambios deseados.
- ✓ Se entiende al tiempo como proceso y como acción. Aunque en demasiadas ocasiones se suele reducir a una mera acción prestacional que se ejecuta desde los Sistemas de Protección Social, en especial desde el Sistema de Servicios Sociales personales.

- ✓ Es normativa. Surge a partir de una regulación o de unos estándares definidos social y culturalmente con anterioridad por los grupos sociales que tienen capacidad de significación.
- ✓ Técnica: realizada por profesionales, es decir diseñada, jerarquizada y programada. En la que los protagonistas de la intervención terminan siendo las personas que ejercen de técnicos, quedando reducido el grupo o persona intervenida en mera receptora de la acción/actuación profesional, en el mejor de los casos, y en el peor, como un mero usuario de una prestación basada en el binomio necesidad/recurso.
- ✓ Se pretende inocua y neutra, sus efectos se consideran siempre positivos. Llevados a cabo por la buena voluntad del profesional y si tiene efectos negativos se relaciona con la persona intervenida o con factores ajenos al propio proceso de intervención.

Para concluir, Meruane y Salazar (1998) expresan que se hace necesario diferenciar la intervención profesional del Trabajo Social, de lo que es el concepto de intervención social. El Trabajo Social realiza intervención social con las características que a la profesión le son propias.

Corvalán (1996) citado por Meruane y Salazar (1998:28), define la intervención social como *“la acción organizada de un conjunto de individuos frente a las problemáticas sociales no resueltas en la sociedad a partir de la dinámica de base”*

Sumado a ello, plantea que:

“la intervención es un hacer intencionado, tiene una meta definida, consta de un para qué del hacer, aquello que responde a la intención que guiará los procesos de acción, forman parte de un plan o proyecto que es elaborado y reformulado en el pensar en función de los conocimientos y saberes guías de su acción.

El hacer intencionado, entonces requiere de un saber y de un hacer, éstos conforman un mismo proceso. El primero dado por la formación académica y el segundo por el contexto de la práctica profesional” (p. 28).

En correlación, las autoras citando a Aguayo precisan que la intervención, finalidad primordial de la práctica de los trabajadores sociales, es una acción en respuesta a los conflictos de necesidades. Debe considerar el conocimiento cotidiano de los sujetos y grupos sociales como principal campo de intervención; el trabajador social *“no plantea soluciones lineales, más bien se juegan en ese campo las complejas relaciones simbólicas de la acción social”* (Aguayo 1996, citado por Meruane y Salazar, 1998:31).

Así pues, Meruane y Salazar manifiestan que la “Intervención Social” es entendida, como aquella actividad del Trabajador Social que provoca cambios, aunque no siempre se logren. Es una acción específica del Trabajador Social en relación a los sistemas o procesos humanos para producir cambios. Es el qué hacer, pero también el cómo hacer, considerando los valores de los Trabajadores Sociales y la orientación de los sujetos con quienes trabaja. Como ellos mismos lo indican, *“La intervención es la acción guiada por el conocimiento, valores y habilidades del trabajador social hacia la consecución de metas específicas”* (Escartín, 1992 citado por Meruane y Salazar, 1998: 31).

En ese sentido y para efectos de la investigación, entenderemos la intervención en el Trabajo Social desde los planteamientos de Barranco (2004) la cual se refiere a esta como la acción organizada y desarrollada por los Trabajadores Sociales con las personas, grupos y comunidades. Sus objetivos están orientados a superar los obstáculos que impiden avanzar en el desarrollo humano y en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía. Intervención profesional que se basa en los fundamentos éticos, epistemológicos y metodológicos del Trabajo Social, desde un enfoque global, plural y de calidad. Estos planteamientos del Trabajo Social

parten de una concepción dinámica de la persona que se inscribe en un contexto social, histórico, político, económico y cultural de la realidad social, conectando con otras disciplinas y profesionales (Pág. 79).

3.3 Intervención del Trabajo Social Familiar

El eje central del último apartado de este capítulo tiene por finalidad estudiar sobre el concepto de Intervención del Trabajo Social Familiar, el cual se presenta como una de las categorías teóricas ejes dentro de la investigación.

Para iniciar, Eroles (2004:94) frente al concepto de Familia expresa que es un *“sujeto colectivo de la vida comunitaria... donde sus integrantes se interrelacionan por vínculos afectivos y de participación constituidas por leyes que le permiten equilibrio y armonía”*.

En este orden de ideas Gómez, Lorente, Munuera y Pérez (1988:147) frente a la intervención del Trabajo Social en el área de familia plantean que *“... la tarea del trabajador social va a consistir en asesorar al cliente y a su familia, para aproximar necesidades que siente el cliente con las necesidades que tiene. Con ello se persigue que el individuo tome conciencia de su situación y actúe coherentemente con ella”*, en ese sentido, la función del profesional es el de asesorar a la familia, teniendo en cuenta las necesidades presentes, siendo orientador del proceso para que se tomen decisiones y acciones coherentes frente a la problemática, brindando información técnica y conceptual.

Por otra parte, Eroles (2004:21) plantea que el Trabajo Social es *“una relación entre sujetos, un punto de inflexión entre dos prácticas que interactúan para lograr la transformación de una situación problemática, en función de las necesidades e interés del sujeto pueblo”*, desde esta perspectiva la intervención de Trabajo Social es tomada como una relación de personas donde la intencionalidad principal es el

de transformar la realidad que vive ese *sujeto-pueblo* a través del dialogo y la participación recíproca, teniendo en cuenta en el proceso las interacciones de los actores sociales implicados con sus diversas demandas, intereses y motivaciones.

Ahora bien, durante el proceso de intervención la familia se muestra receptiva y a la expectativa frente a las acciones que se llevarán a cabo, para ello se dispondrá de los recursos tanto humanos como materiales, no solo serán con los que cuenta la familia a nivel interno, también se tiene en cuenta recursos externos que provienen del ámbito social al que pertenece la familia; como lo expone Guzmán y Caballero (2003:200), aludiendo a los planteamientos de Escartín “...trabajando con todo el grupo familiar, sus necesidades y recursos internos, aunque, obviamente, sin aislarla del entorno social del que forma parte y del cual habrá que utilizar recursos en beneficio de la misma”; con ello desarrolla potencialidades y habilidades familiares de autoayuda y equilibrio para prevenir a futuro posibles reapariciones de la problemática.

Así pues, la intervención de Trabajo Social contiene tres fases fundamentales que guían el proceso y permite el acceso a la realidad, la primera es definir el problema o necesidad delimitando el accionar, segunda seleccionar posibles soluciones adecuadas a la necesidad y por último, alcanzar logros notorios para dar credibilidad a la intervención.

Para concluir, la ética de la profesión que se debe tener en cuenta en el proceso de intervención social, toma este como un acompañamiento intencionado desde un enfoque humanista ya que, permite visualizar al sujeto desde la concepción de dignidad humana y derechos fundamentales; a su vez deja entrever la realidad social dinámica, contradictoria y conflictiva debido a las demandas que surgen por el sentido de supervivencia, asimismo, en el complejo reconocimiento de la realidad social se halla la existencia de la pluralidad de formas sociales de ser familia, grupo o comunidad.

En ese sentido, la intervención de Trabajo Social debe orientarse desde el cumplimiento de los derechos humanos que permitan el fortalecimiento de vínculos y consensos sanos partiendo del respeto y la libre expresión de los sujetos implicados, evitando el juzgamiento frente a decisiones o formas de pensar.

De otro lado, Ramírez (1992) citando a Klein (1975), plantea que 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: sentimientos, actitudes, comportamientos, y asimismo movilización y utilización de elementos externos: recursos materiales, técnicos, servicios.

Así pues, Ramírez (1992:25) indica *“la eficacia de la intervención se podría valorar más con el aumento de la capacidad del grupo familiar para hacerse cargo y superar nuevas dificultades, que con la resolución concreta y específica de la demanda que le ha llevado a acudir al trabajador social”*.

La intervención del Trabajador social, menciona Ramírez (1992) citando a Rossell (1989), debe ser globalizadora, dirigida a encauzar todos los aspectos que están distorsionados y evitar atender solamente alguno de ellos, parcializándolos. Del mismo modo la intervención irá dirigida no sólo a solucionar el problema del momento, sino en su conjunto. Así se evitará el satisfacer algún aspecto concreto y distorsionar otros.

Sumado a ello, Ramírez precisa que el seguimiento de una situación familiar problemática requiere tener un conocimiento de la misma que permita:

- ✓ Establecer objetivos que previsiblemente se puedan lograr basados en la movilización de recursos de la propia situación, de recursos sociales y de los que el propio servicio puede ofrecer.

- ✓ Determinar de qué manera se llevará a cabo el tratamiento y qué medios y recursos técnicos probablemente se tendrán que emplear.
- ✓ Decidir cuáles son los aspectos prioritarios y cuáles los que se han de atender en segundo lugar, dada su menor urgencia, o porque se atenderán paralelamente a los prioritarios, o porque éstos últimos son condición para tratar los primeros.

Finalmente la autora alude que el Trabajador social, en su abordaje a las situaciones familiares, contempla a la familia en su globalidad. En ocasiones dicha intervención se realiza directamente con un solo miembro de la unidad familiar, ante la imposibilidad, por diversos motivos, de hacerlo con todos, pero nunca se pierde la referencia al grupo (unidad convivencial) y la visión de todo él.

Saldias (1998) manifiesta que para el Trabajo Social la familia es una de las áreas principales de intervención, constituyéndose, como se ha dicho, en la modalidad más antigua del Trabajo Social implicando así la intervención en un sistema natural.

En la actualidad las familias tienen múltiples configuraciones y como familia está sometida a grandes presiones y demandas, mayores que en casi toda su historia. Además de sus funciones de reproducción y de socialización, aún tiene que seguir jugando un papel económico fundamental. Aparte de ser un espacio de amor, de afecto, hoy día es el único espacio de pertenencia real del ser humano y donde se vive la intimidad.

Indica Saldias que estas múltiples exigencias a la familia se traducen en situaciones de conflicto o riesgo familiar, y es aquí donde se visualiza la intervención del Trabajo Social. Los problemas se traducen en los motivos de consulta social por los cuales llegan los “usuarios” o “familias” a acercarse al Trabajador Social. Estos se presentan como problemas de relaciones entre la

pareja, problemas de relaciones entre un padre y su hija, violencia intrafamiliar, maltrato infantil, dificultades en el manejo de un preescolar o un adolescente, etc.

En ese orden de ideas, el Trabajo Social Familiar es una forma especializada de Trabajo Social que entiende como unidad de trabajo a la familia y sus relaciones familiares y considera el contexto en el cual ella está inserta. A través de éste se pretende atender los problemas psicosociales que afectan al grupo familiar, generando un proceso de relación de ayuda, que busca potenciar y activar tanto los recursos de las propias personas, como los de la familia y los de las redes sociales (Donoso y Saldias, citado por Saldias, 1998)

Para concluir con este apartado, Guerrini (2009) revela que una de las características sustanciales en el quehacer del Trabajo Social es considerar que la familia siempre ha sido objeto de análisis e intervención desde los albores del asistencialismo, constituyendo un punto de partida y de llegada para cualquier tipo de abordaje, orientando así todas las acciones hacia el desarrollo de los recursos internos individuales y de la familia.

El abordaje familiar, esboza la autora, atañe a un proceso metodológico que incluye la valoración social, la planeación de las acciones, la intervención para el cambio y la evaluación de la misma. Es un proceso de ayuda dirigido a la persona en su dimensión individual, familiar y social, tendiente a activar cambios frente a los problemas familiares que los afecten y a lograr un mejor funcionamiento relacional y social.

Finalmente, la autora citando a Carballada (2007), plantea que la intervención del trabajador social implica *“acceder a los espacios microsociales donde se construye la cotidianeidad de los sujetos sobre los cuales interviene”* (pág. 5), lo que presupone que lo social se organiza en términos de símbolos cargados de

significados, que la identidad de los sujetos se construye en ámbitos de intercambio y reciprocidad y que lo social se explica desde lo singular.

En dicho orden y para efectos de la investigación la postura teórica desde la cual se apoyaron los hallazgos es la expuesta desde la Intervención del Trabajo Social Familiar planteada por Guerrini, en la medida que como ella misma lo expresa, el análisis y la intervención social con familias se orientan hacia la búsqueda de significados lo cual permitirá intervenir buscando transformaciones, es decir, construyendo la visión particular del acontecimiento que convoca a la intervención posibilitando una visión y una aproximación integral del proceso familiar, tendiendo a realizar intervenciones que tengan efectos a mediano y largo plazo. Elementos que consideramos integraron los objetivos de la investigación y que posibilitaron el desarrollo de un análisis profundo dentro de la misma.

CAPÍTULO IV

HALLAZGOS Y ANÁLISIS

4. HALLAZGOS Y ANÁLISIS

4.1 Caracterización de las usuarias entrevistadas

Antes de dar paso al desarrollo de cada una de las categorías de análisis se presentará la caracterización de las cinco usuarias entrevistadas, donde se destacan algunos elementos de su historia de vida, aspectos que permitieron reconstruir desde el relato de cada una de ellas la situación que las llevo a hacer uso de los servicios que presta la Comisaría de Familia, permitiendo así obtener información valiosa para el desarrollo de cada uno de los objetivos específicos, los cuales presentaremos más adelante acorde a los hallazgos obtenidos.

Usuaría N°1

María de 32 años de edad, oriunda de Santander de Quilichao, pertenece a la etnia mestiza, estudió Técnico en Preescolar en la ciudad de Cali en el Politécnico Empresarial Colombiano hace ya aproximadamente unos 8 años y en el momento se encuentra laborando como Madre Comunitaria en un Hogar infantil del Municipio.

Actualmente vive con su hija Salomé y una hermana, con quien pagan un apartamento, ya que desde hace unos meses atrás tuvo problemas con el padre de su hija y se separaron.

Nos cuenta que de su niñez ella recuerda que desde pequeña siempre le gustó ser maestra, menciona que cuando jugaba con sus hermanos y amigos ella tenía que ser la profesora y que tanto en la escuela como en el colegio le prestaba mucha atención a sus docentes, ya que ella quería ser algún día como ellos, así fue como al terminar el colegio y tuvo la oportunidad empezó a estudiar con el

apoyo de sus padres, a los cuales ella les agradece mucho porque toda la vida trabajaron para sacar adelante sus hijos.

Sin embargo, María nos indica que cuando ella podía trabajar, vendía ropa en los almacenes y en el instituto le ayudaba a sus amigas, así ellas en ocasiones le gastaban el almuerzo o el refrigerio, pues a veces solo tenía para el pasaje.

María nos expresa además que en ese tiempo cuando ella estudiaba para ser maestra de preescolar fue que conoció al papá de su hija, no obstante nos menciona que pasaron varios años para que fuesen pareja y luego de un año de ser novios sin planearlo ella quedó en embarazo, lo cual fue una sorpresa para los dos, pero luego de hablar decidieron continuar y sacar adelante al nuevo bebé.

Usuaría N°2

Yenny de 20 años de edad, nació en Santander de Quilichao, indica que se reconoce dentro de la etnia afrocolombiana y nos cuenta que toda su vida ha vivido en el barrio Betania, además de ello expresa que en este momento no se encuentra laborando y que actualmente vive en la casa de sus padres, con su Mamá, Papá, abuela materna, dos hermanos y su hija Mariana de 3 años.

Ella recuerda que su niñez y su infancia fueron muy bonitas, siempre vivió rodeada de su familia, con quienes salía a pasear al río y compartía fechas especiales como la navidad, donde hacían la novena y preparaban diferentes platos navideños. Momentos que ella nunca olvidara, pues considera que la situación actual del municipio y del país ya no permite que uno pueda andar tranquilamente y cada día las cosas van cambiando tanto que se ha perdido la esencia de ese tipo de celebraciones.

Por otro lado, Yenny menciona que en la etapa de la adolescencia fue un poco rebelde, sin embargo, refiere que nunca perdió el respeto por sus padres; en el colegio no fue la mejor estudiante, pero tampoco la peor, cumplía con sus trabajos y le gustaba jugar baloncesto con sus compañeros, en ocasiones se salían de clase para ir a jugar.

Aunado a ello, Yenny manifiesta que de adolescente aunque conoció a varios muchachos, a ella siempre le gustó solo uno y es quien se convirtió en el papá de sus hijos, se enamoró y como joven inexperta en el tema de las relaciones sexuales, en un descuido de tantos por los que pasaron quedó en embarazo teniendo tan solo 16 años.

Usuaría N°3

Leonor tiene 31 años de edad, nos cuenta que desde que nació ha vivido en el municipio, tiene 2 hijas (Katherine de 7 años, Paola de 5 años), vive en el barrio Morales Duque con sus padres, sus hijas, hermana e hijo y un hermano menor. Así mismo nos relata que estudió hasta grado 11 en el colegio Ana Josefa Morales Duque del municipio y actualmente labora en oficios varios.

Leonor, es la segunda de cinco hermanos, con los cuales como ella misma indica, ha compartido maravillosos momentos y aunque en ocasiones peleaban, como todos los hermanos, reconoce que desde pequeños siempre han sido unidos. La relación con sus padres siempre ha sido buena, su niñez fue muy bonita y le gustaba jugar a las muñecas con su hermana mayor y sus amigas del barrio.

Su adolescencia y la etapa del colegio fueron bastante normales, estudiaba y trabajaba en el puesto de sus padres y cuando podían iban a la finca de sus abuelos a San Pedro, donde iban al río y compartían en familia. Su rendimiento académico era bueno, aunque no era la mejor estudiante, trataba de cumplir con

los trabajos y como ella lo indicó “como para mí como para mi familia fue un orgullo haberme graduado del colegio”, puesto que los padres hacían grandes sacrificios para que pudiese estudiar ella y sus hermanos.

Usuaría N°4

Diana tiene 29 años de edad, vive actualmente en Santander de Quilichao en el barrio Nariño con su esposo y su hija Camila de 3 años. La señora Diana vivió su infancia en un municipio llamado Jamundí-Valle junto con sus padres, de ahí se trasladaron a la región del Norte del Cauca por motivos de trabajo de su padre, su bachillerato lo llevó a cabo en el Instituto Técnico de Santander de Quilichao, inmediatamente se graduó como bachiller empezó estudios tecnológicos como auxiliar contable en un instituto de Cali, pero estos no fueron culminados, ya que tenía bajos recursos y nació su hija.

Sumado a ello, Diana nos menciona que en el momento se encuentra laborando como vendedora de paquetes de instalación de servicios Claro en Santander de Quilichao.

Usuaría N°5

Martha tiene 45 años de edad, nos cuenta que si bien nació en Santander de Quilichao, ha vivido en varios municipios del Cauca y del Valle del Cauca. Sin embargo, ella nunca olvidó sus raíces y actualmente vive aquí en el municipio en el barrio Morales Duque con sus dos hijos Carlos de 22 años y Lizeth de 9 años. Carlos se encuentra cursando cuarto semestre de administración de empresas y Lizeth cursa cuarto de primaria; por su parte ella en estos momentos se encuentra laborando en una panadería del municipio como vendedora.

Martha es la segunda entre sus cinco hermanos, en compañía de su hermano mayor cuando podían ayudaban a sus hermanos menores económicamente y actualmente lo hacen con sus padres quienes tienen alrededor de 70 años, al ser ella una de las hermanas mayores su figura frente a los demás es de autoridad, sin embargo y a pesar de las dificultades son una familia unida, cuando pueden se reúnen a compartir en familia.

Su niñez la vivió en Tuluá y Cali- Valle, el motivo del traslado era el trabajo de su padre quien comercializaba productos orgánicos. Como ella misma lo indica, su infancia fue tranquila y muy divertida, ya que a ella le gustaba viajar junto a su familia y ser cuidada por su madre.

Su adolescencia fue cargada de obligaciones frente al cuidado de sus hermanos, ya que su madre se vio en la necesidad de trabajar y ayudar con los gastos del hogar. No obstante nos cuenta que la etapa del colegio fue una de las mejores de su vida, vivió travesuras, su rendimiento académico era bueno y su graduación fue con honores.

4.2 Conocimiento de las usuarias frente a la Comisaría de Familia y los procesos de intervención realizados por Trabajo Social

En esta categoría se expresa el conocimiento que tienen las cinco usuarias de la Comisaría de Familia frente a aspectos relacionados con dicha institución, sus servicios y la acción profesional de Trabajo Social en esta entidad, enfatizando en aquellos elementos que tienen que ver con la intervención en familia que realiza este.

Para tales efectos la categoría de análisis está dividida en dos subcategorías, la primera en relación con el conocimiento que poseen las usuarias frente a la Comisaría de familia y la profesión de Trabajo Social; la segunda encaminada a

identificar aquellos aspectos en relación a los procesos de intervención en familia que realiza Trabajo Social de la institución.

4.2.1 Conocimiento acerca de la Comisaría de Familia

Para iniciar este apartado en las entrevistas realizadas a las usuarias de la Comisaría de Familia de Santander de Quilichao¹ se pudo evidenciar que la imagen e idea que han construido estas acerca de la institución, es que es una entidad donde pueden depositar sus problemas y conflictos para que estos sean solucionados.

De esta manera, las usuarias plantean que dicha institución se encarga de resolver problemáticas de pareja, recibe denuncias de violencia intrafamiliar, de género y maneja casos de maltrato infantil, demandas por alimentos, orientaciones de pareja y terapias familiares.

Aspectos que a su vez evidencian la idea de que la Comisaría de Familia es vista por las entrevistadas como una institución que resuelve los problemas más no previene, por ello cuando los usuarios y las usuarias se ven afectados por dichas problemáticas ligadas a conflictos conyugales, custodias de los hijos, cuotas alimentarias, separación de las parejas, entre otras, acuden a la institución con la

¹ La Comisaria de Familia del municipio se establece como un espacio de reflexión, orientación y conciliación, en el que se busca que los derechos de todos los miembros de la familia sean reconocidos y respetados, facilitando una convivencia armónica, pacífica y de respeto entre ellos, mediante una atención integral que se brinda a la familia, con la intervención de profesionales no sólo en el área jurídica sino psicosocial. Su objetivo de prevenir, orientar, hacer acompañamiento y tramitar asuntos relacionados con situación de conflicto, violencia familiar, maltrato a niños, niñas y adolescentes en situaciones de riesgo que sean de su competencia siguiendo los lineamientos y finalidades de las Comisarías de Familia (CDF) que nacen como resultado del Decreto 2737 del 27 de noviembre de 1989, conocido como Código del Menor, el cual les dio vida jurídica y las inscribió dentro del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF).

finalidad de encontrar soluciones a tales situaciones, y no porque ellos quisieran prevenir la existencia de estas y promover la armonía de sus relaciones familiares.

Sin embargo, como lo indica el Ministerio de Justicia y del Derecho en la Guía Pedagógica para Comisarías de Familia sobre el procedimiento para el abordaje de la violencia intrafamiliar con enfoque de género:

“Toda forma de violencia en la familia se considera destructiva de su armonía y unidad, y, por lo tanto, será prevenida, corregida y sancionada por las autoridades públicas. La unidad y la armonía entre los miembros de la familia, recurriendo para ello a los medios conciliatorios legales cuando fuere procedente”. (Pág. 41)

En ese sentido, como se puede observar en dos de los relatos de las entrevistadas, quienes al verse afectados emocional, psicológica o económicamente producto de la problemática que han vivenciado, deciden acudir a solicitar los servicios de la Comisaría de Familia, ya sea porque con antelación tenían conocimiento de la institución o porque algún vecino, amigo o familiar le ha recomendado hacer uso de esta con la finalidad de encontrar soluciones a su situación:

“Por ser Madre Comunitaria nos han dado capacitaciones donde nos hablan y recomiendan hacer uso de la Comisaria en caso de algún problema con la pareja o nuestros niños, y en vista a la problemática con mi ex pareja decidí venir a pedir ayuda a la Comisaria” (María).

“Un día una señora donde trabajaba, en vista de conocer la situación por la cual pasaba con el padre de mis hijas me recomendó ir a la Comisaria de Familia, para que le colocara una demanda por alimentos y así él tendría que ayudar mensualmente con los gastos de las niñas” (Leonor).

Ahora bien, las entrevistadas refieren que si bien antes de ir a la Comisaría de Familia cuenta con un mínimo de conocimiento o en algunos casos sin saber

nada de lo que es o hace la institución, al llegar a esta y antes de iniciar algún proceso, complementan o adquieren un nuevo conocimiento por parte de sus funcionarios.

Según el Lineamiento técnico del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en relación a las Comisarias de Familia, estas entidades como Autoridad Administrativa de Restablecimiento de Derechos, comprenden determinadas funciones que le dan la facultad de procurar y promover la realización y el restablecimiento de los derechos reconocidos en los tratados internacionales, en la Constitución Política, en el Código de Infancia y Adolescencia, expedido mediante Ley 1098 de 2006, en concordancia con lo dispuesto en el Decreto 4840 de 2007.

De esta manera como lo expresa Leonor, quien cuenta que aunque no sabía nada de lo que hacen en la Comisaría decide ir para conseguir ayuda:

“un día sin saber de nada de lo que hacían en la Comisaria de Familia, y aunque no quería ponerlo en problemas porque él ahora tiene un bebé con la pareja que convive actualmente y por mis hijas que quieren tanto al papá, averigüé donde quedaba y decidí ir para asesorarme y ver en que me podían ayudar referente a la situación, pues cada que hablaba con él, me decía que le iba a ayudar y nunca lo hacía a pesar de que trabajaba...”

Por su parte Yenny mencionó,

“Cuando llegué con mi mamá ese día a la Comisaría me atendió la secretaria y me preguntó acerca de lo que pasaba con el papá de mis hijos entonces yo le conté y le mencioné que quería hablar con la Trabajadora Social, entonces ella me dio una cita con ella y luego ya vine y hablé bien con la Trabajadora Social, le conté que pasaba y de nuevo me dio una cita para que fuera con Jhon y así iniciamos el proceso”.

En el caso de Yenny como en otras de las cinco entrevistadas, acudieron e hicieron uso de los servicios que ofrece la institución por medio de la recomendación de terceras personas, es decir, asistieron a la institución por información que les suministraron familiares, amigos o vecinos; información que a su vez fue complementada por una breve charla por parte de los funcionarios de la institución; como menciona ella a continuación:

“Aunque yo más o menos ya sabía que existía la Comisaría de Familia , una vez hablando con la profesora del jardín de Mariana ella me recomendó que podía ir a hablar con la Trabajadora Social de la Comisaria de Familia acerca de la situación con el papá de mi hija, y luego de eso una vez unas amigas del barrio me recomendaron que fuera y hablara con la Trabajadora Social, que un día una de ellas tuvo un problema y fue a la Comisaria y ella le ayudó mucho y así un día le comenté a mi mamá y ella me acompañó”.

Aquí vemos que, aunque la entrevistada Yenny sabía de la existencia de la Comisaría de Familia, para ella las sugerencias y la experiencia de seres allegados acerca de dicha institución, influyó para tomar la decisión de denunciar al padre de sus hijos.

Donde a partir de las sugerencias que recibió Yenny por parte de la profesora y sus vecinas empezó a formar una idea sobre la Comisaría de Familia y su funcionamiento, es decir la experiencia del otro le permitió crear una idea de lo que es y hace dicha institución, lo cual empezó a hacer parte del conocimiento de la entrevistada.

Como lo plantea Hernández (2007) “el conocimiento como recurso se encuentra en las personas y los procedimientos, alimentándose permanentemente de la experiencia” (Pág. 5). Es así, como el conocimiento adquirido por la usuaria, en este caso se presenta como un factor que influye indirectamente en el proceso de percepción, puesto que gracias a la experiencia de otros y al constatar o adquirir nuevos elementos con la información suministrada por los funcionarios de la

institución, el usuario fue consolidando lo que representa para ella la Comisaria de Familia y los servicios que presta.

La forma inicial de captura de información permitirá no solo visibilizar la problemática, sino contar con elementos para la toma de decisiones, determinar la capacidad institucional para la atención a las víctimas y se convierte en un primer momento para el monitoreo y seguimiento (Ministerio de Justicia y del Derecho. 2013:51).

Ahora bien, tales manifestaciones de las usuarias entrevistadas permiten constatar que en la mayoría de los casos cuando ellas se acercan a hacer uso de los servicios de la Comisaría es porque tienen un problema y esperan que desde la institución les sea resuelto, por ello el conocimiento que traen con antelación o que adquieren por parte de los funcionarios lo ligan al hecho de encontrar soluciones a las distintas situaciones que los aquejan.

Las Comisarías de Familia son la puerta de entrada para el acceso a la justicia que tienen las víctimas de violencia intrafamiliar, la cual conlleva de manera implícita la violación de los derechos humanos, repercute en el ámbito de la integridad física y moral de las personas agredidas, y pone en peligro el derecho a la vida, imperativo máximo que se constituye en condición para el ejercicio de los demás derechos humanos (Ministerio de Justicia y del Derecho. Pág. 7).

De esta manera el conocimiento indicado por las usuarias entrevistadas se centra en ver la institución como un espacio donde se atienden casos vinculados con problemáticas familiares que lo involucran directa o indirectamente, así pues ellas van a solicitar apoyo para que les sea resuelta la situación que las aqueja, más no porque les gustaría prevenir y evitar que empeore uno u otro acontecimiento.

A partir de ahí se puede ver que el conocimiento que las usuarias poseen de cierta manera se muestra confuso, llevando a que las entrevistadas hagan uso solo de los servicios de índole curativo y no preventivo de la Comisaría de Familia. En tanto, las usuarias entrevistadas dijeron que entre los servicios que presta la Comisaría se encuentran: asesoría a problemas de parejas, custodias, cuotas alimentarias y orientaciones a los jóvenes y a las familias por parte de Trabajo Social, como se puede constatar en lo planteado por María,

“Conozco el servicio de las orientaciones con la Trabajadora Social”

Dichos aspectos descritos por las cinco usuarias permiten distinguir entre los servicios aquellos que tienen que ver con resolver alguno o varios de sus problemas, es el caso de las cuotas alimentarias y las orientaciones familiares, donde se busca el resarcir un derecho o solucionar conflictos entre las parejas y que de cierta manera afectan a sus propios hijos.

Como lo relata Yenny, aludiendo que la Comisaría de Familia se encarga de,

“Procesos de alimentación y cuidado de los niños, cuando los niños son maltratados por sus padres y también procesos de ayuda a las familias que tienen problemas”.

Nociones que a su vez acceden a constatar el hecho de que dicho conocimiento expresado por las usuarias entrevistadas se enfoque en la Comisaría como una institución encargada de resolver los problemas de las familias, por ello solo hacen uso de ella cuando se ven afectados por situaciones como las que ellas mismas indicaban en relación a problemáticas familiares, relaciones de parejas y cuotas o custodias de los hijos.

Elementos que se relacionan con lo expuesto por el Lineamiento técnico del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en relación a las Comisarias de

Familia, las cuales tienen la función de recibir y tramitar las solicitudes de protección que formulen los ciudadanos o ciudadanas por hechos de violencia intrafamiliar, de conformidad con las Leyes 294 de 1996, 575 de 2000 reglamentada por el Decreto 652 de 2001 y Ley 1257 de 2008 y lo dispuesto en los numerales 1, 4 y 5 del Artículo 86 de la Ley 1098 de 2006, y en la Resolución número 3604 del 3 de noviembre del 2006 de la Fiscalía.

Por otro lado, encontramos que las entrevistadas indicaron que dentro de la Comisaría de Familia ellos reconocen profesionales en el área de Psicología y Trabajo Social, como lo señaló María,

“Yo conozco a la Trabajadora Social y creo que está también la psicóloga.”

En contraste con lo planteado por Rodríguez (1999) “los órganos de los sentidos juegan un papel importante en la percepción, ya que por medio de ellos se evidencia la realidad”.

En ese sentido, la investigación arrojó que las usuarias conocen que existe una Psicóloga y una Trabajadora Social en la Comisaría de Familia, ya que han observado a las profesionales en las instalaciones de dicho lugar, pero no da cuenta del quehacer de la Psicóloga, puesto que, no han tenido un acercamiento con la profesional que le permita interactuar y conocer la práctica de esta persona en la institución.

Profesionales que las usuarias entrevistadas identifican como los encargados de manejar los procesos para ayudar en la búsqueda de soluciones a sus problemas, en tanto asumen la mayoría de los casos que estos presentan ante la institución. Como lo plantea Leonor,

“Conozco la Trabajadora Social y la Psicóloga. Sé que ellas son las encargadas de ayudar a las familias que van a la Comisaria cuando tienen algún problema y asesoran a las personas para solucionar sus problemas”.

Asimismo, como se puede constatar en el informe de gestión 2013 de la Comisaría de Familia, la atención a la población que consulta por situaciones de mal manejo de la convivencia, dinámica familiar e individual compleja se hace por parte de la Oficina de Trabajo Social y Psicología, donde en dicho año atendieron un total de 1.542 personas y grupos familiares de la siguiente manera:

Tabla N°1:

ATENCION A LA POBLACION QUE CONSULTA POR SITUACIONES DE MANEJO DE LA CONVIVENCIA, DINAMICA FAMILIAR E INDIVIDUAL COMPLEJA		
MESES	Trabajo Social	Psicología
Enero	96	X
Febrero	112	62
Marzo	78	95
Abril	85	100
Mayo	95	103
Junio	52	70
Julio	12	81
Agosto	58	79
Septiembre	62	63
Octubre	25	60
Noviembre	16	56
Diciembre	15	68
TOTAL Intervención Casa de Justicia= 1.542	705	837

Fuente: Informe de Gestión 2013 Comisaría de Familia.

Los equipos técnicos interdisciplinarios de las Comisarías de familia son los responsables de la emisión de informes periciales y conceptos integrales sobre la situación de derechos de los niños, niñas y adolescentes, así como del acompañamiento en el proceso de restablecimiento de los mismos. Es importante procurar que el profesional que emita el informe pericial sea diferente del profesional que realice el acompañamiento, o la intervención terapéutica, siendo este el llamado a efectuar la coordinación y remisión para el proceso de

intervención (Lineamiento técnico del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en relación a las Comisarias de Familia, 2011).

Finalmente, vale indicar que el conocimiento que tienen las cinco usuarias entrevistados acerca de la Comisaria de Familia resalta la importancia de la gratuidad en los servicios que ofrece la entidad, como se puede verificar en el relato de Leonor:

“No, nunca tuve que pagar por nada, es gratis”.

Acorde con lo expuesto por dos de las usuarias entrevistadas, el hecho que los servicios sean gratuitos, les genera en algunos casos tranquilidad, porque en ocasiones la situación por la que están pasando no les permitiría pagar.

Además de ello, las dos usuarias entrevistadas manifestaron que pese a que debieron contar su problema sin saber si los iban a ayudar, no tuvieron que llenar ningún documento antes de iniciar el proceso el cual los hubiese podido involucrar legalmente, como lo esboza la misma usuaria: *“que yo recuerde no, ese día solo acorde con la secretaria la fecha y la hora de la próxima cita con la Trabajadora Social”*. Ya que como ellas mismas expresaron, aunque busquen resolver sus problemas, no quieren llegar a hacer uso de la ley y perjudicar a la otra persona, sin embargo aludieron que si luego es necesario lo harían, pero no sin antes recurrir a otras instancias donde pudieran mediar ante la situación.

Con respecto a este elemento, María mencionó:

“tenía la esperanza que algo se pudiese hacer, pues de alguna forma la doctora podía hacer algo para que el ayudara con los gastos de la niña, si no se podría meter en problemas mayores”.

Dicho así, la información recolectada a partir de las entrevistas semi estructuradas realizadas a las cinco usuarias, nos permiten afirmar que la noción que se tiene de la Comisaría de Familia por parte de ellos, es de ser una institución que esta para resolver los problemas de las familias y si bien se ampara en lineamientos legales para hacer cumplir la ley y aplicarla en el caso que se requiera, también cuenta con profesionales de la Psicología y el Trabajo Social que pueden ayudar a mediar en la situación y ayudar en la solución de la misma.

Por otro lado, las cinco usuarias entrevistadas respondiendo a la pregunta de lo que es para ellos el Trabajo social², refirieron que es una profesión al servicio de la comunidad que se encarga de ayudar a las personas cuando tiene problemas, escuchan y ayudan a las familias a dialogar acerca de sus dificultades y en la solución de los conflictos que se viven en el entorno familiar, asimismo indican que es una labor social, ejemplo de ello, Leonor indica:

“Para mí el Trabajo Social es una labor social que hacen personas como la doctora Elvia, donde están prestos a ayudar a las personas para que solucionen los problemas que tienen en sus familias con los niños y que también van a los colegios a hablar con los muchachos para que no consuman drogas si no que ocupen su tiempo en otras actividades mejores que no dañen su salud”.

En ese sentido y en línea con el conocimiento que manifestaron tener las cinco usuarias acerca de la Comisaría de Familia se puede evidenciar que el saber que estos tienen frente al Trabajo social se vincula a una profesión que ayuda a solucionar los problemas de las personas.

² La Federación Internacional de Trabajadores y Trabajadoras Sociales (FITS) (2000), explica que: “la profesión de Trabajo Social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales. el Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos humanos y la Justicia Social son fundamentales para el Trabajo Social”.

Frente a ello, María expresa,

“El Trabajo Social es una profesión que está al servicio de las personas, ayudando a solucionar sus problemas”.

Asimismo, la usuaria de acuerdo a su experiencia con la Trabajadora Social de la Comisaria de Familia, indica:

“De acuerdo con lo que he visto, la Trabajadora Social realiza orientaciones a las personas, los escucha y le da consejos a uno para manejar los problemas que uno tiene, por ejemplo en mi caso, la Trabajadora Social ha sido de gran ayuda para llevarme mejor con el papá de mi hija y que el cumpla con la cuota para la niña”.

Por su parte, el enfoque sistémico posibilita una visión y una aproximación integrales de los procesos familiares, tendiendo a realizar intervenciones que tengan efecto a mediano y largo plazo. Ello le ha permitido a la profesión construir metodologías propias o adaptarlas de las diferentes áreas del conocimiento (Guerrini. 2009:2).

Sin embargo, vemos que frente a lo que plantean las entrevistadas, el conocimiento que estas tienen del Trabajo Social³, se haya ligado es en la solución de los problemas que los aquejan, dejando de lado el aspecto potencializador que tiene la profesión en las personas y en la promoción del desarrollo humano, no solo desde la solución de sus problemáticas si no desde el fortalecimiento de habilidades y destrezas de las personas lo que permita mejorar tanto su calidad de vida como la de aquellos que se encuentran a su alrededor.

³ La Escuela de Trabajo Social de la Universidad del Valle plantea el Trabajo Social como “una profesión que orienta su quehacer en la promoción del desarrollo humano, articulándose a procesos sociales que pretenden potencializar a las personas en sus relaciones familiares, grupales, organizacionales y comunitarias, buscando mejorar su calidad de vida” (Disponible en: http://nortedelcauca.univalle.edu.co/programas/perfil_trabajosocial.html).

En línea con lo que indicaron anteriormente las usuarias, encontramos que estos indican que el Trabajo Social se encarga de resolver conflictos, ejemplo de ello se haya lo planteado por Martha:

“Es una profesión que se dedica a la resolución de problemas y conflictos que se viven en el entorno familiar y de pareja.”

En tales términos, vale indicar que ante el conocimiento que las usuarias entrevistadas expresan en relación al Trabajo Social, se puede observar el hecho de que aun cuando los funcionarios de la institución les ofrecen un conocimiento, ellos vinculan su saber a la idea de que tanto la institución como la profesión encaminan sus acciones a resolver las problemáticas que los aquejan, por tanto la percepción que los cinco usuarios han creado va ligada a que tanto la Comisaría como Trabajo Social están para solucionarles sus problemas.

Pues, reconocen a Trabajo Social como una disciplina que integra la Comisaría de Familia, en tanto la noción que esbozan vincula la finalidad de la profesión de Trabajo Social, en resolver las problemáticas que ellos presentan ante la institución.

En ese sentido, la intervención con las familias va referida a potenciar el tipo de relaciones que se establecen al interior de cada una de ellas con el fin de contribuir a la búsqueda de procesos de cambio a situaciones problemáticas que se puedan estar presentando, así como al restablecimiento de los derechos de aquellos integrantes que se hayan visto vulnerados y por tanto se hace necesario que se aplique la norma tal y como se indica para cada caso, sea por violencia intrafamiliar, de género o maltrato infantil si así fuese.

Promoviendo que cada familia participe activamente y asuma el control de su proceso, logrando que se vea a sí misma más allá de sus problemas y no reducida por ellos, al identificar las situaciones que le generan malestar y abriendo nuevas

perspectivas de ver las situaciones que los aquejan, lo que les permita modificar, no solo los significados negativos de éstas, sino también sus relaciones internas y su accionar, en pro de su propio bienestar.

Dicho aspecto se unifica a lo que plantean Donoso y Saldías (1998) frente al ejercicio profesional del Trabajo Social Familiar, “El Trabajo Social Familiar es una forma especializada de Trabajo Social que entiende como unidad de trabajo a la familia y sus relaciones familiares y considera el contexto en el cual ella está inserta. A través de éste se pretende atender los problemas psicosociales que afectan al grupo familiar, generando un proceso de relación de ayuda, que busca potenciar y activar tanto los recursos de las propias personas, como los de la familia y los de las redes sociales” (Pág. 6)

Por otro lado, dentro de las entrevistas realizadas encontramos que dos de las cinco usuarias alude similitudes en relación a lo que realiza Trabajo Social y Psicología dentro del espacio de la Comisaría de familia pese a que existe otro profesional especializado en el área familiar, como lo manifiesta una de las usuarias,

“El Trabajo Social para mí, es una profesión que se dedica al servicio de las personas, es cómo la Psicología, donde lo orientan y lo escuchan a uno cuando tiene algún problema” (Yenny).

En ese sentido, en las respuestas de las entrevistadas se puede determinar que estos ven el Trabajo Social como una profesión que se encarga de orientar dando consejos, además, tiene la capacidad de mediar en los conflictos o situaciones problemáticas procurando el bienestar social. En relación a ello, Guerrini (2009) menciona que la necesidad de proponer ideas en su acompañamiento, incorporando puntos de vista, dando y recibiendo conocimientos e informaciones que quizás sean nuevos para ellos, da lugar a la construcción de un proceso que es totalmente diferente a dirigirlos y decirles lo que deben hacer.

Aunado a esto, Yenny, referente a la similitud que observa entre el Trabajo Social y la Psicología mencionó:

“Yo diría que se parecen porque yo me acuerdo que la Psicóloga del colegio, ella nos escuchaba y nos daba consejos y algo así hace la Trabajadora social, nos orienta y nos ayuda a solucionar nuestros problemas, como a nosotros que desde tan jóvenes tenemos hijos”.

No obstante, las cinco usuarias concuerdan en que un Trabajador Social o Trabajadora Social es un profesional que se preocupa por el bienestar humano, ayuda a la solución de problemáticas tanto a las familias, las parejas y a los jóvenes, además de ello presta servicios de asesorías a las familias.

Como lo plantea Diana,

“Es un profesional que se preocupa por el bienestar humano, busca soluciones a conflictos logrando la transformación de estos, ellos buscan la forma de llegar a las capacidades de las personas y con ellas solucionan problemas de índole familiar y comunitaria”.

Dichos planteamientos nos permiten entrever que la intervención de Trabajo Social es tomada como una relación de personas donde la intencionalidad principal es transformar la realidad que vive ese sujeto a través del dialogo y la participación recíproca, teniendo en cuenta en el proceso las interacciones de los actores sociales implicados con sus diversas demandas, intereses y motivaciones.

En tanto, la intervención con las familias se enfoca en realizar una labor integral, con el propósito de que los derechos de cada uno de sus integrantes sean reivindicados acorde a lo estipulado por ley, de tal manera que se obtenga un cambio personal, familiar y social, mediante la concientización y autogestión, lo que conlleve a mejorar sus condiciones de vida, sus relaciones y la forma de ver y afrontar las situaciones problemáticas.

El Trabajador Social al concebir la familia como sistema social, entiende que todos sus miembros están interrelacionados de manera tal que si algo afecta a uno de ellos, a su vez afecta a todo el grupo familiar. Y esto se aplica tanto para las situaciones conflictivas, disfuncionales, como para las normales en cualquier momento del ciclo evolutivo (Guerrini, 2009:4).

Sumado a esto, tales elementos permiten vislumbrar el hecho de que si bien las usuarias tienen un conocimiento de la profesión ligado a promover acciones para resolver los problemas que aquejan a las personas y sus familias, es importante reconocer que dichas acciones involucran orientaciones y asesorías donde las personas tienen la posibilidad de intervenir en la búsqueda de soluciones a sus diferentes problemas.

Frente a ello, María expresó:

“La Trabajadora Social me ha asesorado con la situación del papá de mi hija y nos ha ayudado a mejorar las relaciones en beneficio de la niña”.

De igual manera, Yenny indicó:

“Nos ayuda cuando tenemos problemas en las familias, nos orienta a los jóvenes y con nuestras parejas”

En tanto Martha, expresó:

“Ayudó a mediar para que el padre de mis hijos respondiera económicamente, ya que él no quería responder con mi hija” (Martha).

Incluir a la familia, escucharla, atender sus necesidades, acogerla, es poner en práctica el tema de la inclusión y la solidaridad, pero no lo es todo; el reconocimiento de sus recursos es indispensable para lograr trascender sus situaciones dilemáticas. Efectivamente, no hay otra forma de fortalecer a la familia

que partir de sus propios recursos para construir una sinergia que con la amplia participación de las redes la ubique en un lugar de desarrollo esperanzador y dignificante (Lineamiento técnico del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en relación a las Comisarias de Familia, 2011).

En ese orden, se puede constatar que la noción que tienen las usuarias entrevistadas expresa una relación entre el Trabajo social y el desarrollo de estrategias como la mediación y la conciliación que permite a los usuarios influir en la consecución de soluciones a sus propias situaciones problemáticas.

Sumado a ello, Diana mencionó que, *“Las funciones de un Trabajador Social sería la de conciliar, mediar, realizar terapias tanto familiar como de pareja”*. Lo cual ratifica la idea que vincula el conocimiento de la profesión con el hecho de que encamina sus acciones en la solución de los problemas de las personas, sin embargo reconocen que para lograr ello se apoyan de acciones como la mediación y la conciliación.

Gómez, Lorente, Munuera y Pérez (1988:147) frente a la intervención del Trabajo Social en el área de familia, plantean que “... la tarea del trabajador social va a consistir en asesorar al cliente y a su familia, para aproximar necesidades que siente el cliente con las necesidades que tiene. Con ello se persigue que el individuo tome conciencia de su situación y actúe coherentemente con ella”, en ese sentido, la función del profesional como lo pudimos constatar en las entrevistas realizadas a las cinco usuarias, fue el de asesorar a cada familia, teniendo en cuenta sus necesidades, siendo orientador del proceso para que se tomaran decisiones y acciones coherentes frente a la problemática, brindando información técnica y conceptual.

Finalmente, se puede decir que el conocimiento que tienen las usuarias frente al Trabajo Social no solo resalta la noción de que este tiene como objetivo resolver

problemáticas familiares, si no que existe la idea generalizada de que para lograr la solución de las distintas situaciones que los llevan a solicitar el servicio, la profesional se apoya de estrategias de mediación y conciliación donde los usuarios se ven involucrados en la búsqueda de acciones que permiten remediar en la mayoría de los casos, las diferencias existentes y recuperar de una manera consensuada la armonía familiar en el mayor porcentaje posible.

En ese orden, vale mencionar que el Trabajo Social dentro de la Comisaría de Familia cumple un papel importante en la reivindicación de los derechos de cada uno de los integrantes del sistema familiar, por tanto, la percepción que tienen las entrevistadas si bien contempla elementos referidos a los procesos de mediación, no se podría obviar aspectos tan relevantes y que constituyen una de las principales funciones de dichas entidades, por ende de los profesionales que hacen parte de ella, como lo son las normas establecidas para los casos de violencia intrafamiliar, de género, maltrato infantil entre otras situaciones que les son de su competencia en pro del bienestar, protección y desarrollo integral de las familias.

4.2.2 Conocimiento acerca de los procesos de intervención en familia de Trabajo Social

Frente a este aspecto -y como se ha mencionado- las cinco usuarias entrevistadas expresaron que la noción que tienen de la intervención⁴ que realiza Trabajo social es que este es un proceso de ayuda para la solución de sus problemas, el cual se

⁴ Karsz (2007), citado por Cordero, Cordero y Fernández (2011:33), esboza, que el Trabajo Social, “interviene a propósito de normas, valores, principios, modelos, orientaciones, representaciones e ideales con los cuales y bajo los cuales los usuarios soportan o no soportan, o dejan de soportar, problemas conyugales, administrativos o de vivienda, de escolaridad, de salud física y mental... Aquí reside su potencia, su poder, su eficacia específica”.

caracteriza por el uso de estrategias de escucha, diálogo, orientación y creación de acuerdos acorde con la situación de cada persona.

De lo anterior se infiere que el conocimiento que tienen las entrevistadas en relación a la profesión de Trabajo Social y los procesos de intervención que esta realiza dentro de la Comisaría de Familia, vincula acciones que promueven el mejoramiento de problemáticas familiares desde la búsqueda de soluciones consensuadas entre las partes.

En tanto reconocen que la intervención se enfoca en la mayoría de los casos desde la utilización de métodos de mediación y conciliación que propenden por que las familias reflexionen, dialoguen y lleguen a acuerdos de modo que se puedan mejorar las relaciones y los canales de comunicación entre los miembros de la familia y así obtener la mejor solución al problema que los llevó a solicitar el servicio.

Noción que constata los planteamientos de García, Bolaños, Hierro y otros (2010:32) en relación a la mediación familiar: “La mediación es un proceso saludable. Porque se habla, se escucha, se piensa, se toman decisiones.”

En ese orden las usuarias entrevistadas expresaron que dentro de los procesos de intervención realizados por Trabajo Social de la Comisaría de Familia identifican la importancia de la escucha, así como del dialogo en tanto se convierten en aliados para la búsqueda de soluciones a sus situaciones, frente a ello Leonor expresa:

“La doctora es muy sencilla, amable, respetuosa y uno se siente en confianza porque ella lo escucha y le da consejos y sabe ayudarlo a uno a conseguir la solución a sus problemas, porque como ella misma me decía, tiene que ser uno mismo el que encuentre la solución a su problema, porque ella no gana nada en decirnos que hacer si a nosotros mismos no nos nace lo que vamos a hacer”.

Elementos como los que planteó anteriormente la usuaria entrevistada frente a la escucha y el dialogo permiten evidenciar como los procesos de intervención realizados por Trabajo Social abren la posibilidad de cambiar la percepción que se tiene tanto de la Comisaría de familia como de la profesión, ya que permiten separar el espectro que vincula a estas como entes que resuelven problemas para integrar una nueva noción a partir de la utilización de estrategias desde la mediación y la conciliación, prácticas que permiten que las personas reflexionen, se comuniquen entre ellas y busquen las posibles soluciones a sus propios problemas haciendo uso de elementos como la escucha y el dialogo.

Al respecto Meruane y Salazar (1998) expresan que el Trabajador Social adquiere conocimientos que le son esenciales para intervenir con cierto grado de complejidad dado por la diversidad de áreas en las que se desenvuelve. Su centro de acción e interacción son las personas, el ser humano en sus distintos niveles, ello le exige un especial dominio de conocimientos y de destrezas, habilidades que le permitan comprenderlo con una perspectiva integral (Pág.17).

Para el caso de las usuarias entrevistadas la Trabajadora Social es una facilitadora dentro de la intervención, ya que sirve como moderadora al iniciar dichos procesos haciendo uso del dialogo y la escucha para conciliar con las personas en conflicto.

A través de esta área (mediación y arbitraje) los Trabajadores Sociales intervienen para mediar en la resolución de los conflictos que afectan a las familias y grupos sociales, tanto en el interior de sus relaciones, como en su entorno social (Barranco. 2004:85).

Igualmente, para las usuarias entrevistadas el papel de la profesional es el de orientadora, puesto que le brinda a la familia una serie de alternativas para la solución de la situación problemática. En ese sentido, uno de los mecanismos que

utiliza la Trabajadora Social en los procesos de intervención es la reflexión y la posibilidad de crear sus propias soluciones sobre la situación problemática, como lo menciona Yenny:

“De los procesos sé que la Trabajadora Social lo escucha a uno, lo invita a dialogar y a reflexionar acerca de lo que ha hecho y nos orienta para ir mejorando en nuestras familias, a construir nuestro proyecto de vida ya que desde muy jóvenes tenemos hijos”.

En este sentido, la profesional incentiva espacios de reflexión sobre lo sucedido entre los miembros de la familia, abriendo la posibilidad de que cada uno exprese lo que siente y percibe del acontecimiento problemático.

Afirmando así lo que plantean García, Bolaños, Hierro y otros (2010:13) “La mediación se basa en la idea de cooperación y no en la de enfrentamiento. Pretende que las personas podamos comunicarnos desde el respeto y hacer del diálogo el cauce para manifestar nuestras necesidades e intereses. En todo este proceso, la persona mediadora será quien nos ayude a ir deshaciendo los nudos en los que, a menudo, nos enredamos cuando tenemos una disputa”.

Por otro lado, vale indicar que las usuarias entrevistadas aludieron que los procesos de intervención que realiza Trabajo social que están enfocados desde estrategias de conciliación y mediación, propenden porque las personas lleguen a acuerdos donde se materialice el deseo de las partes por contribuir en la solución de los problemas que los llevaron a solicitar el servicio, antes de acceder a la aplicación de la norma, donde se pueden ver perjudicados legalmente.

Sin embargo, es importante indicar que existen casos como el de la violencia infantil, intrafamiliar o de género, que no se pueden conciliar, ya que dichas situaciones constituyen un tipo de falta que debe ser sancionada legalmente por la autoridad competente.

En ese sentido, el Lineamiento técnico del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar referente a las Comisarías de Familia, expresa que dentro de las funciones que ellas poseen como autoridad Administrativa de orden policivo, está el ejercer la vigilancia, protección, promoción, control y sanción en relación con las normas protectoras de la familia, la niñez, la mujer, la juventud y la tercera edad, de conformidad con el numeral 9 del artículo 86, en concordancia con los arts. 106 y 190 de la Ley 1098 de 2006 y los arts. 320 al 325 del Decreto 2737 de 1989 (Art. 217 Ley 1098 de 2006) y de acuerdo a las funciones o a las competencias que en cada caso particular le asigne los Concejos municipales o distritales.

Y aunque Diana manifestó que no sabía que iba a pasar en la intervención realizada por Trabajo Social, reconoce que a raíz de este proceso se lograron cambios trascendentales tanto en ella como en su pareja,

“No sabía que iba a pasar en esas terapias lo que tenía claro era que yo no quería que mi hija creciera sin la figura paterna, ya que los psicólogos dicen que un niño para que no se altere su desarrollo emocional debe tener las dos figuras tanto de la mamá como la del papá; pero viéndolo bien la Trabajadora Social logró cambios en los dos el de confianza, volver amar, aprender a perdonar tantas cosas que me sorprende”.

La intervención del Trabajador social debe ser globalizadora, dirigida a encauzar todos los aspectos que están distorsionados y evitar atender solamente alguno de ellos, parcializándolos. Del mismo modo la intervención irá dirigida no sólo a solucionar el problema del momento, sino en su conjunto. Así se evitará el satisfacer algún aspecto concreto y distorsionar otros (Rossell, 1989 citado por Ramírez, 1992).

Tales elementos permiten a su vez reafirmar la importancia que adquiere para los usuarios del uso de estrategias de mediación y conciliación familiar dentro de los

procesos de intervención realizados por la oficina de Trabajo Social donde como lo plantean García, Bolaños, Hierro y otros (2010):

“La mediación trata de facilitar un espacio a las personas en conflicto, donde sea posible hablar y sentir que nos escuchan, donde sea posible la comprensión mutua de todas las razones, motivos, intereses o necesidades”. (Pág. 32)

Sin embargo, como lo plantea el Lineamiento técnico del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en relación a las Comisarias de Familia (2011) No debe ser el mediador entre dos partes, debe ser un actor vital importante que propone roles e interviene en un interjuego de significados que evolucionan permanentemente, cuya participación contribuye a darle vida al problema alrededor del cual está organizado el sistema de bienestar. Sus intervenciones no son “neutrales”, son activas. Es por esto que el agente de intervención también es sujeto de cambio y su escucha se convierte en activa en la medida en que redimensiona, reencuadra, resignifica conjuntamente con la familia, los sucesos acaecidos, sus recursos, y activa las redes para el cambio.

Aunado a esto, las usuarias entrevistadas frente a la noción que tienen de los procesos de intervención que realiza la oficina de Trabajo social rescataron la claridad en la información, el conocimiento, la imparcialidad y la franqueza de la Trabajadora social en estos espacios.

Frente a ello, Yenny expresó:

“la Trabajadora social se hace entender y nos habla con mucha franqueza y también nos pide que nosotros hablemos con la verdad para que los resultados sean mejores, que lo hagamos por nosotros y nuestros hijos”.

En ese sentido Meruane y Salazar (1998) indican que “el trabajador social interactúa con los sujetos y al relacionarse se produce un intercambio de mundos,

de sentidos y significados que se le otorgan a la vida cotidiana, y que es necesario conocer para lograr comprenderlos y actuar en ellos” (Pág. 18).

Además de ello, las usuarias entrevistadas manifestaron que en dichos procesos de intervención reconocen que si bien ellos quisieran encontrar soluciones inmediatas a sus problemas, el proceso encaminado a la búsqueda de posibles soluciones a sus diversas problemáticas, se realiza en diferentes momentos que permiten que los resultados se vayan dando poco a poco, ya que como ellos mismos lo expresaron la intervención requiere de diferentes sesiones donde se va tratando el tema acorde a la necesidad y al compromiso de cada usuario por aportar en la solución de su situación.

Como se puede evidenciar en el relato elaborado por Martha:

“En cada sesión con la Trabajadora Social se iba tratando el tema de la relación de él con la niña, ya que la niña no tenía la culpa de nada y merecía el amor de su padre de igual forma que su hermano mayor, de esa forma la Trabajadora social poco a poco le hizo entender que ella era su hija y no tenía que comportarse de esa manera con ella, al contrario debía cuidarla y quererla. Aunque fue duro para él aceptarlo, se dio cuenta que estaba obrando mal y fue acercándose lentamente a la niña”.

En ese orden, las usuarias entrevistadas manifestaron los aportes significativos que traen los procesos de intervención en la mejoría de las relaciones y la comunicación en las familias, como lo planteó María:

“La Trabajadora Social me ha asesorado con la situación del papá de mi hija y nos ha ayudado a mejorar las relaciones en beneficio de la niña”.

Tales elementos permiten entrever como los procesos de intervención en familia promueven un desarrollo humano integral y sobre todo el de los niños, niñas y adolescentes que integran las familias, ya que si bien las problemáticas que los usuarios plantean en su mayoría se relacionan con el querer suplir necesidades

básicas como la alimentación, la salud, la recreación y la educación, en el fondo evidencian problemas de pareja y de cuidado a los hijos, como se expuso en las subcategorías anteriores, en tanto como las usuarias entrevistadas lo indicaron, los procesos de intervención realizados por Trabajo Social propendieron por búsqueda de la armonía familiar, lo que a su vez posibilitara la satisfacción de aquellas necesidades que los aquejan.

Según García, Bolaños, Hierro y otros (2010) “Las personas que inician un proceso de Mediación, son personas conscientes de que necesitan conseguir soluciones para poder resolver sus dificultades, pero que, por otra parte, saben igualmente que necesitan ayuda para poder conseguirlas” (pág. 32).

Con base en lo anterior, una de las usuarias entrevistadas frente a la noción que tiene de los procesos de intervención de Trabajo Social manifestó la importancia de que otras personas conozcan tanto de la institución como de la labor que ahí se presta, de modo que, como lo esboza Leonor uno de los usuarios entrevistados,

“Pienso que es una labor muy bonita que debería ser más conocida por las personas, porque yo no sabía que existía y con la doctora me he dado cuenta de lo mucho que nos pueden ayudar a las personas cuando no sabemos qué hacer en algún problema que tenemos”.

Ello ratifica la noción planteada por los autores “La mediación es un modo pacífico de gestionar y solucionar los conflictos que están cobrando cada vez más importancia. Esto no se debe al hecho de que los problemas en las familias puedan haber aumentado o ser más complejos, sino, principalmente, a las grandes ventajas que presenta la mediación para cuidar las relaciones familiares, aún en los momentos difíciles”. (Pág. 13)

Ahora bien, vale tener en cuenta que las usuarias entrevistadas reconocen que la intervención realizada por Trabajo Social, si bien hace uso de estrategias de mediación y conciliación familiar, cada caso es tratado de forma diferente aunque

se traten de problemáticas similares, ya que cada familia vivencia de forma distinta tanto la situación como la búsqueda de solución a la misma.

Ejemplo de ello es la forma en que se manejan los procesos de conciliación para acordar las cuotas alimentarias, donde si bien la Trabajadora social, como lo expresa Martha, le indicó los pasos a seguir en estos casos, queda claro que cada persona asume de manera distinta su proceso y los acuerdos a los que pueda llegar son muy diferentes acorde con la situación de cada persona o familia y lo estipulado por la normatividad legal que amerite el caso:

| *“Ella me mencionó sobre los pasos a seguir en el proceso de conciliación para acordar las cuotas alimentarias, primero se empieza por conocer el problema por el cual se llega allá, de ahí se procede a dialogar con las personas que tengan que ver en el problema y se sigue con la conciliación y llegada de acuerdos estipulando la cuota alimentaria”.*

No obstante, dicho elemento nos permite constatar la siguiente noción “La intervención de Trabajo Social contiene tres fases fundamentales que guían el proceso y permite el acceso a la realidad, la primera es definir el problema o necesidad delimitando el accionar, segunda seleccionar posibles soluciones adecuadas a la necesidad y por último, alcanzar logros notorios para dar credibilidad a la intervención (Guzmán y Caballero, 2003:200).

Es así, como lo plantea Diana, el proceso de intervención realizado por la oficina de Trabajo Social tiene tres momentos, el primero es el acercamiento y conocimiento del caso, el segundo el del dialogo y búsqueda de soluciones y por último, es la puesta en marcha de las posibles soluciones a la problemática.

“Para mí el primer paso sería el de conocer el problema, después ellos buscan soluciones junto con las personas el tercero sería el poner en práctica las posibles soluciones y por último sería ver los resultados de los ejercicios hechos. Pues eso es lo que visto que mi hermano me dice y comparándolo con mi experiencia es igual a lo que él me dijo”.

Tales elementos permiten a su vez comprender el por qué la mayoría de las usuarias vinculan la intervención realizada por parte de Trabajo Social con aspectos en relación a la escucha (identificación del problema), el dialogo (búsqueda de posibles soluciones a sus distintas problemáticas por parte de los usuarios), orientación (asesoría profesional por parte de la Trabajadora Social) y la construcción de acuerdos (compromisos a los cuales llegan las partes vinculadas en cada situación), ya que reconocen ver inmersos estos elementos dentro de los momentos que comprenden el proceso total.

Como lo expresó una de las cinco usuarias entrevistadas haciendo alusión a una de las partes de su proceso,

“Cuando conciliamos y llegamos acuerdos se firmaron papeles para que quedará constancia de la mensualidad de mi hija” (Diana).

Para finalizar, se puede decir que el conocimiento que tienen las cinco usuarias entrevistados frente a la intervención en familia realizada por parte de Trabajo Social, visibiliza la noción que liga a estos con los procesos de ayuda, donde las personas, encontraron apoyo para la solución de sus diferentes problemáticas.

Además de ello, las cinco usuarias manifestaron que estos procesos requieren de un tiempo determinado, no se pueden llevar de un día para otro, los procesos de las entrevistadas por ejemplo se llevaron a cabo en un rango de cinco a seis meses, de modo que la intervención se fue desarrollando en diferentes momentos, donde poco a poco las familias pudieron hablar y reflexionar acerca de la situación que los aquejaba y recibieron apoyo por parte de la profesional quien les dio consejos, los orientó desde su conocimiento, lo cual les permitió ir construyendo acuerdos entre las partes, lo que posibilitó llegar a soluciones consensuadas ante cada problemática, con el fin de promover el desarrollo humano, una sana

convivencia y unas relaciones armoniosas entre las familias y sobre todo de los niños, niñas y adolescentes que las integran.

Por otro lado, las usuarias dentro de la intervención realizada por Trabajo Social reconocen el conocimiento, la claridad y la franqueza de la profesional en el desarrollo de los procesos, como también vislumbran la importancia de que este espacio sea conocido por otras personas para que hagan uso de este cuándo lo necesiten.

Sin dejar de lado que la intervención profesional se realiza desde una perspectiva globalizadora, intradisciplinar e interdisciplinar, para profundizar y dar una respuesta más efectiva a las situaciones complejas que caracterizan la realidad social. Para tal fin, los trabajadores sociales comparten ámbitos de intervención con otros profesionales y se coordinan con psicólogos, pedagogos, sociólogos, abogados, médicos, etc. También están en conexión con los agentes políticos, sindicales y sociales de la acción social (Barranco. 2013:84).

Así pues, las cinco usuarias indican que si bien identifican la intervención realizada por Trabajo Social como un proceso de ayuda donde se resuelven sus problemas, ahí pueden encontrar asesoría y orientación en caminata a la búsqueda de soluciones consensuadas, donde el profesional invita a la reflexión, la escucha y el dialogo sin ponerse de acuerdo con ninguna de las partes, sino, que se presenta como un mediador familiar que apoya a la familia en general para que entre las partes se puedan encontrar las mejores soluciones a la situación que los aqueja.

Ello permite constatar que la percepción que las usuarias entrevistadas tienen de los procesos de intervención en familia realizada por Trabajo Social, considera a estos como espacios de ayuda donde el profesional hace uso de estrategias de mediación familiar.

Ante ello podemos indicar como lo expresa Galvis (2001:199) “el decreto 2272 de 1989 que creó la jurisdicción de familia y la ley 23 de 1991 sobre descongestión

judicial, establecieron la conciliación como parte central del proceso en la jurisdicción de familia. De esta manera la conciliación adquirió la importancia que merece entre los mecanismos que hoy se reconocen como métodos alternativos, judiciales o extrajudiciales de solución de conflictos. En la actualidad se utiliza esta forma, tanto como etapa del proceso judicial, como en el procedimiento administrativo de atención a la familia que realiza el I.C.B.F. Y las Comisarías de Familia o como forma autónoma en los centros de conciliación. Hoy la conciliación tiene carta de naturaleza en la legislación colombiana; se ha convertido en la forma por excelencia de dar curso a la resolución alternativa de los conflictos”.

Aspecto que sin duda no pueden dejar de lado aquellos elementos legales que amparan a las familias, a los niños, niñas, adolescentes, mujeres y que son competencia de las Comisarias de Familia. “Donde se permita transmutar la “intervención” en “interacción”, en tanto que proceso entre iguales en derechos y deberes de ciudadanía, se convierte en un objetivo fundamental del Trabajo social. En un proceso de acompañamiento hacia el empoderamiento de la persona o colectivo en situación de desigualdad social, sobre la base de una ética cívica, cuyo objetivo último no es otro que alcanzar las mayores cotas de Bienestar y Justicia Social. Un objetivo coincidente con la propia definición sobre el Trabajo Social... por lo que Trabajo Social, Derechos Sociales y Estado Social se deben entender como elementos relacionados y, en buena medida, interdependientes” (Blanco, 2011:51)

De ese modo, la intervención de los Trabajadores Sociales está orientada a mejorar la calidad de vida de la población, contribuyendo a superar los problemas y a promover el desarrollo humano. Ello supone, que los procesos estén centrados en los diversos marcos de las organizaciones de Servicios Sociales de bienestar social, favorecer la autonomía y la participación de los usuarios, con un trato de calidez, al tiempo que mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión de servicio. Igualmente avanzar hacia una sociedad con mayor justicia social y solidaridad

(Barranco. 2013:86), sin dejar de lado, los marcos legales que caracterizan su quehacer profesional dentro de entidades como las Comisarias de Familias y en general todas aquellas acciones que propenden por la reivindicación de los Derechos Humanos.

4.3 Motivaciones y expectativas de las usuarias en relación a los procesos de intervención que realiza Trabajo Social

Morales (1999) plantea que entre las características más relevantes de la percepción se hayan los factores asociados al perceptor, dentro de los cuales se destacan las motivaciones y expectativas de los perceptores, las cuales modelan los procesos cognitivos asociados a la percepción de personas (cómo se procesa y que tipo de información se busca).

Si bien el autor esboza tales elementos, no podemos olvidar que dicho perceptor, en este caso los usuarios y las usuarias de Trabajo Social de la Comisaría de Familia, están mediados además por características propias como la edad, sexo, etnia y cultura a la cual pertenece, grado de escolaridad y profesión en la cual se desempeñan.

Ahora bien, antes de iniciar con el desarrollo de dicha categoría, la cual comprende todos aquellos deseos, motivos, razones y expectativas que tienen los usuarios y las usuarias al momento de acceder a los servicios que presta la Comisaría de Familia, en especial los que tienen que ver con Trabajo Social, y para lograr un mayor entendimiento de cada uno de los aspectos antes mencionados, se dejara claridad que en un primer momento se analizará los hallazgos obtenidos a partir de las entrevistas a los usuarios en relación a las motivaciones frente al uso de los servicios y luego en un segundo momento, los

factores relacionados a las expectativas que tuvo cada uno de ellos al relacionarse con la oficina de Trabajo Social de la Comisaría de Familia del municipio.

4.3.1 Motivaciones de las usuarias

La falta de apoyo económico, la irresponsabilidad de algunos padres, el no querer participar en la crianza de sus hijos, conflictos entre parejas, separación de las familias, entre otras situaciones, se presentan como punto de referencia al tratar de suministrar una explicación acerca de algunos de los motivos que impulsan a las personas a hacer uso de los servicios que ofrece la Comisaría de Familia, entre ellos los que vinculan a Trabajo social.

Motivos o razones que estimulan a los usuarios y las usuarias por un lado a buscar asesoría frente al manejo de una situación particular y por el otro a encontrar ayuda en aras de hacer cumplir la ley ante algún hecho que relaciona de forma implícita o explícita a un menor de edad, ya que muchas veces las familias no saben cómo resolver dichas situaciones, sea porque no cuentan con las habilidades para buscar y encontrar soluciones o porque han hecho algo y no les ha funcionado.

Frente a ello, García, Bolaños, Hierro y otros (2010:7) esbozan que *“de todos los conflictos sociales, los conflictos familiares son los más habituales y los que suelen provocar mayor dolor ya que sus integrantes sufren no sólo por ellos mismos, sino por las personas a las que quieren”*.

Según datos del Informe de Gestión del año 2013 de la Comisaría de Familia de Santander de Quilichao, Trabajo Social atendió en dicho año 705 personas y grupos familiares, por situaciones de manejo de la convivencia y dinámica familiar compleja, reflejando afectaciones frente al cuidado y manutención de los menores a cargo de cada familia.

Ahora bien, en las entrevistas realizadas se encontró que entre las motivaciones que habían incidido para que ellos se acercaran a la institución se destacaban situaciones problemáticas entre las parejas y la falta de apoyo económico hacia los hijos, como se puede observar en uno de los relatos en relación a los motivos que llevaron a Diana a hacer uso de los servicios de la Comisaría de Familia:

“La relación con él al principio fue buenísima estaba muy enamorada de él no nos cuidamos y como resultado fue tener mi hermosa bebé , no me arrepiento porque mi hija ha sido lo mejor que me ha pasado en la vida pero mis sueños se han truncado porque ahora todo es para mi hija, todo lo que consigo es para ella, empecé a trabajar para darle un mejor bienestar a mi hija y por supuesto colaborarle al padre de mi hija en todo lo que pudiera , pero de un momento a otro todo cambió; el padre de mi hija cambió demasiado conmigo no era el mismo, ya no era amoroso pensé que era por el mal momento económico, yo me preguntaba ¿pero si yo apporto que es?; a mí me empezó a rondar en la cabeza mil cosas y decidí que era mejor averiguar y me di cuenta que el motivo era la presencia de otra mujer en la vida del padre de mi hija, lo enfrenté y le dije que lo mejor era dejarnos y usted viera como de una me dijo que si, se fue de la casa y no quería responder por su hija pasaron cuatro meses y ni una llamada, entonces yo recurrí a demandarlo por alimentos en la Comisaria de acá”.

Ante esto, García, Bolaños, Hierro y otros (2010:17) indican que “es normal que haya desavenencias y diferencias, sobre todo cuando las familias pasan por momentos de crisis, en el sentido de que se produzcan cambios que requieran la adaptación a nuevas realidades”.

Tales elementos permiten visibilizar una idea de cómo las motivaciones o razones que llevaron a las usuarias a acceder a los servicios de la Comisaria de Familia, están ligados con problemáticas tales como, conflictos conyugales, custodias de los hijos, cuotas alimentarias, separación de las parejas, entre otras más.

Problemáticas que a su vez evidencian el valor que adquiere para las usuarias el deseo de conseguir apoyo profesional, como lo indica Saldias (1998), estas múltiples exigencias, a la familia se traducen en situaciones de conflicto o riesgo familiar, y es aquí donde se visualiza la intervención del Trabajo Social.

Retomando los planteamientos del autor en relación a la intervención del Trabajo Social, se puede indicar que las motivaciones cumplen un papel fundamental en la búsqueda de una solución a las situaciones que aquejan las usuarias entrevistadas y además influyen en gran medida sobre la probabilidad de que las personas quieran solicitar por cuenta propia o recibir apoyo por parte de Trabajo Social cuando se acercan a conocer los servicios de la Comisaría de Familia.

En correlación a ello, Carballada (2007) citado por Guerrini (2009:4) plantea que “uno de los roles a cumplir por el Trabajador social en el abordaje de una problemática familiar es el de «aliviador» de las múltiples carencias del sistema familiar, «aliviador» de los padecimientos de los sujetos sociales que requieren intervención”. Si tenemos en cuenta ello y los planteamientos que expresaron las entrevistadas en relación a las motivaciones e intereses, podemos ver que es ahí donde entra a tomar partida la intervención por parte de la oficina de Trabajo Social, ya que como ellas lo expresaron solicitan los servicios porque necesitan que les ayuden a resolver las diversas problemáticas que los aquejan luego de que ellos han intentado solucionarlas a su manera y no han podido.

En ese sentido, existe una alta probabilidad de que los usuarios y las usuarias deban relacionarse de una u otra forma con Trabajo Social cuando se acercan a solicitar los servicios que ofrece la Comisaria de Familia, ya sea porque ellos mismos lo soliciten o porque desde la institución lo indiquen, como una forma de conocer y mediar en el caso antes de iniciar uno u otro proceso o emitir algún juicio o decisión frente a cualquier situación.

Teniendo en cuenta ello, es importante indicar acorde a lo expresado por las entrevistadas, que si bien los problemas que perturban a las familias no existiesen, las personas no asistirían a solicitar ayuda, sin embargo como lo enuncia García, Bolaños, Hierro y otros (2010:18):

“En general, vivimos el conflicto como algo muy negativo que nos hace sufrir cuando no tiene por qué ser así. El conflicto es natural en cualquier relación humana y puede ser un elemento que nos ayude a reforzarnos y a fortalecer las relaciones familiares. Solo debemos aprender a gestionarlo, a saber que de él se derivan también aprendizaje y experiencia y que además contamos con ayudas institucionales”.

Bien se puede observar en uno de los relatos de las usuarias quien refiere que las razones que lo llevaron a acercarse a los servicios de Trabajo Social:

“El papá de mis hijos no me colaboraba con los gastos de la niña y aunque mis papás me ayudan con lo que ellos más pueden, él desde un principio quedó en ayudarme y no lo hacía, siempre no hacía si no hablar y hablar y ahora que estoy de nuevo en embarazo necesito también que él me colabore con las cosas para el bebé y él no hacía si no andar con sus amigos de rumba y se la pasaba borracho y mis papás ya estaban cansados de eso, porque él no tiene un trabajo fijo, pero tampoco hacía nada para ayudarnos” (Yenny).

De otro lado, se puede evidenciar como la intervención en familia que realiza la oficina de Trabajo Social no solo amerita ser reconocida como un espacio dispuesto únicamente para sancionar y aplicar la norma, puesto que en muchos casos es vista por los propios usuarios, como un espacio de conciliación y mediación que facilita la solución de los problemas, al llegar a acuerdos equitativos sin tener que hacer uso de términos legales.

Bien lo expresa Leonor:

“Nos asesoran, indican qué pasos se deben seguir o a dónde se pueden ir dependiendo el problema y sobre todo los escuchan, le ayudan a aclarar a uno las dudas y ayudan a que lleguemos a cuerdos cuando estamos en problemas para que no empeore más la situación”.

Así mismo ello permite ver cómo la idea, imaginario o conocimiento que dicha usuaria tiene de la institución, influye a la hora de materializar las motivaciones que impulsan a este para hacer uso los servicios que dispone Trabajo Social; motivaciones que operan como referentes al momento de llevar o no a cabo acciones encaminadas en la búsqueda de soluciones a su situación.

En este orden podemos evidenciar que si bien existe intereses personales o de la familia por buscar solución a la multiplicidad de problemáticas que aquejan a estos y que los motivan a hacer uso de los servicios que ofrece Trabajo Social, el imaginario que se tenga de la institución juega un papel importante en la medida que afirma o niega por parte de los usuarios la idea de encontrar posibles soluciones a la dificultad que está vivenciando algún miembro o todo su grupo familiar y que sea de competencia de dicha institución.

Como lo expresó María:

“Por ser madre comunitaria nos han dado capacitaciones donde nos hablan y recomiendan hacer uso de instituciones como la Comisaria en caso de algún problema con la pareja o nuestros niños, y en vista a la problemática con mi ex pareja decidí venir a pedir ayuda a la Comisaria”

Respondiendo a esta lógica, un elemento a tener en cuenta con respecto a las motivaciones de los usuarios y las usuarias para hacer uso de los servicios de la oficina de Trabajo Social, son las necesidades vinculadas a las motivaciones, sin embargo, cabe dejar claridad que estas no actúan siempre conjuntamente, pues una misma motivación puede satisfacer a diversas necesidades. Necesidades por las cuales los usuarios se ven motivados a acercarse a solicitar los servicios de la

Comisaría de Familia y entre ellos los servicios de Trabajo Social, como lo expresa ella misma:

“el padre de mi hija no quería ayudar con los gastos de la niña y desde que nos separamos se desentendió de ella, motivo por el cual me vi en la necesidad de acudir a la Comisaria de Familia, para acordar la cuota alimentaria con él”.

Teniendo como referente lo anterior, se puede evidenciar que sea cual sea los motivos que llevan a los usuarios y las usuarias a hacer uso de los servicios que ofrece la institución estos están muy ligados a problemáticas pero también a las necesidades que cada uno de ellos vivencia en su momento, las cuales pueden estar relacionadas con factores como alimentación, salud, educación, recreación, vivienda entre otras.

Dichas necesidades conducen en la mayoría de los casos a las personas o familias a acceder a los servicios de la Comisaría de Familia, en aras de encontrar apoyo para suplir la o las necesidades que cada uno tiene. Afirmando así la idea antes mencionada por Blanco (2011) la cual expresa las necesidades como una de las características de los procesos de intervención, los cuales a su vez se encaminan en la satisfacción de necesidades vitales, como la alimentación, la educación y la salud, aspectos que sin duda estimulan aún más el interés de los usuarios y las usuarias por recurrir a solicitar y hacer uso de dichos servicios, entre ellos los que se relacionan con Trabajo social.

En ese sentido, María indica:

“Aunque no esperaba que se solucionara de una el problema con el papá de mi hija, tenía la esperanza que algo se pudiese hacer, pues de alguna forma la doctora podía hacer algo para que él ayudara con los gastos de la niña, si no se podría meter en problemas mayores, ya que antes yo había intentado hablar con él y no quería colaborar con nada”.

En este marco y para finalizar, se puede observar como las motivaciones de las entrevistadas se hayan ligadas con factores relacionados a las situaciones que viven día a día las familias, aspectos como problemáticas en torno a conflictos conyugales, custodias de los hijos, cuotas alimentarias, separación de las parejas, violencia intrafamiliar y el deseo de satisfacer necesidades vitales y primordiales para las personas como lo es la salud, la alimentación, la educación y la vivienda, elementos que permiten que los seres humanos podamos lograr un pleno desarrollo de nuestras capacidades.

Además teniendo en cuenta que en la mayor parte de los casos involucra a un menor de edad, el cual amerita que todos sus derechos vitales le sean garantizados por encima de cualquier circunstancia, hace que aumente el interés y la motivación de los usuarios por acceder a los servicios que presta la Comisaría de Familia y sobre todo los que vinculan la oficina de Trabajo Social, ya que abren la posibilidad de reconstruir el hecho, hablar de las situaciones y llegar a acuerdos, haciendo uso de mecanismos pacíficos frente a la transformación de los conflictos y los métodos de intervención que caracterizan los procesos con las familias, donde se resalta la labor del Trabajo Social desde el ámbito de la conciliación y la mediación, que sin duda permite que estas puedan retomar formas pacíficas para la solución de sus problemáticas sin llegar a términos legales.

4.3.2 Expectativas de las usuarias

Para iniciar con el análisis de esta segunda subcategoría, entenderemos por expectativa a la esperanza, sueño o ilusión de realizar o cumplir un determinado propósito. Para el caso de la investigación las expectativas que tienen los usuarios

al momento de hacer uso de los servicios que presta la Comisaría de Familia, puntualmente los que se relacionan con Trabajo Social.

La consecución de apoyo profesional integral, el cual brinde de acuerdo al caso asesoría óptima que permita reparar la situación; el ser escuchados, o recibir ayuda legal frente a la búsqueda de posibles soluciones a las problemáticas que aquejan a los usuarios, las usuarias o a sus familias, se presentan como algunos factores que posibilitan un punto de referencia al tratar de proporcionar una explicación acerca de las expectativas que tienen los usuarios y las usuarias a la hora de hacer uso de los servicios que ofrece la Comisaría de Familia, puntualmente los que se relacionan con Trabajo Social.

En palabras de Kotler y Armstrong (1999), los individuos como seres pensantes y razonables, tienen creencias y abrigan esperanzas y expectativas respecto a eventos futuros en sus vidas. Respondiendo a esta lógica, Yenny indica,

“Mis expectativas era que con la ayuda de la Trabajadora Social pudiese hacer que Jhon me colaborara con los gastos de la niña y que él pensara más en nuestra familia, en la niña y en el bebé que viene en camino sin tener que demandarlo, porque yo sé que él no tiene trabajo y nos quiere, además para que no estuviese cada ocho días en la calle de rumba, si no que se ajuiciara y buscara un empleo y nos ayudara.”

Ello permite ver como dicho usuario deposita sus problemas en los servicios que presta Trabajo social, como además lo expresa Leonor:

“Yo esperaba que me pudiesen ayudar con la situación con el padre de mis hijas porque ellas lo quieren mucho y yo no quería que se metiera en problemas legales, pero sí que me ayudara con los gastos de las niñas, además que yo sabía que la que le “lavaba el cerebro” era la mujer que él tiene porque ella no quiere si no quedarse con la plata de él”

Según la teoría de las expectativas de los autores mencionados, hay una serie de determinantes mentales, a los que se denominan expectativas, que operarían como estructuras orientadoras de la acción. El sujeto anticipa, en cierto modo, los acontecimientos por procesos de pensamiento y la esperanza de alcanzar la meta es la que le mueve a la acción. La meta funcionaría como un incentivo, donde a nivel de las expectativas es esencial que se mantenga un cumplimiento amplio de la promesa del servicio al finalizar el proceso de intervención.

A partir de ahí, se puede evidenciar cómo las expectativas también están ligadas a los resultados que los usuarios esperan obtener del apoyo recibido por parte de la oficina de Trabajo Social. Si bien, las usuarias están orientados por determinados deseos y motivaciones, lo que ellos finalmente esperan lograr es lo que en un inicio los llevó a solicitar el servicio, en otras palabras es lo que ellos se han trazado como objetivo alcanzar, por tanto tienen la expectativa de hacerlo realidad, adjudicando a las expectativas un alto grado de importancia al visibilizar en ellas las posibles soluciones que estos quieren recibir ante su situación por parte de la intervención en familia que realiza Trabajo Social.

De otro lado Schiffman y Kanuk (2000), explican que el concepto de expectativa es la valoración subjetiva de la posibilidad de alcanzar un objetivo particular. En dichos términos, podemos indicar que si bien las expectativas que tienen los usuarios están encaminadas en lograr solucionar sus problemáticas, al ser escuchados por ejemplo, como lo veíamos en uno de los relatos antes mencionados o encontrar asesoría para el manejo de su situación, estas expectativas van más allá de dicha consideración, ya que la idea no se basa solamente en el hecho de tener una expectativa, sino en el cumplimiento o no que se obtenga de esta en relación a la situación que los llevó a hacer uso de los servicios ofrecidos por la oficina de Trabajo Social de la entidad.

Como lo expresó Leonor,

“Claro que sí. La doctora es una gran persona y con ella logramos llegar a acuerdos con Jaime para que me ayudara con las niñas, además él se dio cuenta que estaba siendo egoísta con las niñas porque ellas lo quieren y él no sacaba tiempo ni para verlas y ahora ya las lleva al parque y comparte más con ellas”.

Tales elementos permiten afirmar la idea de que la percepción que se crea de la intervención en familia realizada por Trabajo Social está íntimamente mediada por el cumplimiento que se le dé a cada una de las expectativas que tienen los usuarios en relación a sus problemáticas. Un usuario que ve cumplidas sus expectativas no va a percibir de igual forma como uno que no las haya satisfecho a partir del apoyo recibido por parte de dicha oficina, como se puede observar en el siguiente relato de Martha:

“Pues la de que él aceptara a mi hija no, pero si el de ayudarme económicamente, al menos eso le sirve para que entienda que mi hija existe; yo le dejo todo en manos de Dios”.

A partir de ahí, bien se puede evidenciar el contraste de efectos que pueden tener las expectativas según el grado de claridad y según el grado de información que se puede tener sobre ellas, considerando que las expectativas llevan implícita la pretensión de que se cumpla algún objetivo final.

En dicho caso se puede precisar por qué no todas las expectativas que las entrevistadas tienen de la intervención en familia a recibir por parte de Trabajo Social se puedan cumplir, sin embargo, tales elementos no necesariamente indican que si las usuarias no consiguieron alcanzar su objetivo es porque la oficina haya obrado mal, ya que no siempre todas las partes involucradas en los procesos llegan a acuerdo ecuanímenes y como en diversas situaciones de la vida que involucran el uso de la norma, debe existir un ganador y un perdedor, donde

además en ocasiones este último no siempre sale satisfecho por la decisión tomada.

Ahora bien, otro aspecto que se evidencia dentro de las expectativas que poseen las usuarias al momento de hacer uso de los servicios de Trabajo social, es el hecho de que toda intervención en familia o en cualquier otra, está vinculada a un factor tiempo que devela en algunos casos resultados a corto, mediano o largo plazo.

Como lo refiere Yenny,

“Sí, claro. La Trabajadora Social nos ha ayudado a fortalecer más nuestra familia, a pensar en un proyecto de vida para nosotros y nuestros hijos, nos ayudó a crear unos acuerdos para hacer que Jhon reflexione y sea más responsable y la verdad que Jhon ha cambiado mucho, ya no sale casi con sus amigos y está buscando un empleo fijo para ayudar con los gastos de la niña y el bebé”

En este caso se puede observar que en ocasiones las soluciones van llegando poco a poco, ya que no en todos los casos siempre los resultados que se esperan conseguir acorde con las expectativas de los usuarios se logran de un momento para otro. Además se debe considerar el hecho de que las usuarias no siempre van a cumplir todos los deseos y expectativas referidas a su situación, tal y como se ha proyectado, ya que puede que sus expectativas sean cumplidas de una manera diferente.

Es el caso de las usuarias que tiene determinadas expectativas en un inicio y en la medida del proceso que está llevando a cabo con la oficina de Trabajo Social, tales expectativas cambian acorde con la satisfacción de sus necesidades, como se precisa en el siguiente caso, María frente al tema de las expectativas en relación a los servicios ofrecidos por Trabajo Social esboza,

“No esperaba que se solucionara de una el problema con el papá de mi hija”

Sin embargo más adelante, la misma entrevistada indica,

“La doctora hizo entrar en razón al papá de mi hija y ahora le toca ayudar con los gastos de la niña”

Lo cual permite evidenciar que la expectativa que tenía inicialmente cambió de manera positiva, en la medida que avanzó el proceso de intervención con Trabajo Social de la institución.

Tal información se sustenta además en los planteamientos de Arellano (2000: 265), quien afirma que “las expectativas diferenciadas son aquellas que una vez satisfechas, hacen que los clientes sientan que han recibido algo especial”.

En esta lógica podemos observar la relación lineal que se establece entre el cumplimiento de las expectativas y la valoración que se pueda generar de los procesos de intervención por parte de las usuarias, considerando que si bien el interés, las motivaciones y las expectativas influyen en gran medida en el fenómeno de la percepción, existe otro aspecto muy importante dentro de este, como lo es el conocimiento, el cual permitirá a las entrevistadas comprender y analizar a la luz del saber previo o adquirido en el proceso de la intervención cual es la construcción o la idea que se tiene de la institución y los servicios que ahí se prestan, además de los profesionales que ahí convergen.

Dichos elementos además nos permiten un referente importante en la comprensión del proceso de la percepción, donde los estímulos sensoriales que pueden ser los mismos para todas las personas, crean un efecto diferente en cada una de ellas, haciendo que perciban cosas distintas; además teniendo en cuenta

que la información que provienen del individuo, como son las necesidades, motivaciones y experiencia previa, proporcionarán una elaboración psicológica distinta de cada uno de los estímulos externos presentes en el proceso, ocasionando que cada uno de ellos perciba de forma diferente un mismo evento.

Ahora bien, cabe anotar como se ha visto en el desarrollo de esta subcategoría frente a las expectativas que tienen las usuarias al hacer uso de los servicios que ofrece Trabajo Social, estas se hayan referidas al cumplimiento de cada uno de sus objetivos; objetivos planteados en términos de la satisfacción de sus necesidades o en la búsqueda de posibles soluciones a sus diferentes situaciones, vinculadas a través del deseo de ser escuchados, encontrar asesoría o ayuda legal con la finalidad de retomar la dinámica familiar y dar cumplimiento a aspectos que garanticen un desarrollo y formación integral de los niños y niñas vinculados en cada situación.

En tanto, las situaciones que llevaron a las usuarias a hacer uso de los servicios de Trabajo Social, en su mayoría asocian mínimamente a un menor de edad, motivo por el cual tanto la persona que recurre a solicitar el servicio como la institución se ve en la obligación de tomar cartas en el asunto y hacer uso de la ley si es el caso, con el fin de cumplir con los derechos del menor o los menores implicados en la situación.

En este orden podemos indicar que las expectativas junto con las motivaciones que tienen las usuarias en relación a los procesos de intervención en familia que dispone trabajo Social de la Comisaría, se encaminan a la consecución de soluciones a las problemáticas por las cuales atraviesan los usuarios y que vinculan a un menor de edad, las cuales están ligadas a conflictos conyugales, custodias de los hijos, cuotas alimentarias, separación de las parejas, entre otras, que motivan a los usuarios a solicitar los servicios con el fin de encontrar asesoría o ayuda legal y así poder mejorar la armonía y las relaciones familiares, hacer que

cada uno de los padres cumplan con su rol y obligaciones que tiene en la formación de sus hijos bajo la responsabilidad de aportar en la satisfacción de necesidades básicas como educación, alimentación, vivienda, recreación y salud.

Es así como las usuarias relacionan estas problemáticas a expectativas con el objetivo de encontrar solución a ellas, y en la satisfacción o no de cada una de estas es que los usuarios configuran parte del fenómeno perceptivo para finalmente dar una idea general frente a la percepción que tienen acerca de la intervención en familia que hace Trabajo Social en la institución.

Como lo indica García, Bolaños, Hierro y otros (2010) “el conflicto es natural en cualquier relación humana y puede ser un elemento que nos ayude a reforzarnos y a fortalecer las relaciones familiares. Solo debemos aprender a gestionarlo, a saber que de él se derivan también aprendizaje y experiencia y que además contamos con ayudas institucionales”.

Finalmente, retomando cada uno de los aspectos expuestos en las dos subcategorías se puede indicar que al indagar las motivaciones y las expectativas de las usuarias en relación a los procesos de intervención en familia que dispone Trabajo Social de la Comisaria de Familia, nos encontramos con motivaciones de orden directo con respecto a problemáticas que han vivenciado las familias y que vinculan como mínimo a un menor de edad, tales como conflictos entre parejas, separación de las familias, falta de apoyo económico y la irresponsabilidad de algunos padres al no querer participar en la crianza de sus hijos.

Problemáticas que a su vez originan un tipo determinado de necesidad (alimentación, cuidado, educación, recreación, salud, vivienda...) en las familias y que sin duda afectan en mayor medida a niños, niñas y adolescentes vinculados en dicha situación; aspectos que impulsan a las usuarias a solicitar apoyo profesional, ya sea porque conocían personalmente de la institución o porque

algún amigo, vecino o familiar le sugirieron acercarse a esta y luego por voluntad propia deciden continuar el proceso al corroborar o conocer de mano del personal que trabaja en la Comisaria de Familia acerca de los servicios que se adelantan en dicho espacio, servicios que en su mayoría vinculan a Trabajo Social.

Aspecto que a su vez genera en cada una de las entrevistadas expectativas relacionadas con el hecho de encontrar asesoría y apoyo profesional para la solución de su situación, sea porque les gustaría que su pareja en la mayoría de los casos cumpla con sus deberes como padre o que minimamente apoyen económicamente en la crianza de sus hijos, lo cual hace que las usuarias se dispongan a iniciar procesos dentro del espacio de la oficina de Trabajo Social con el fin de conciliar o hacer cumplir la ley; procesos que a su vez vinculan expectativas que pueden ser cumplidas en el corto, mediano y largo plazo acorde con el proceso por el cual cada uno ha pasado y el compromiso de las partes por sacar adelante dicha o tal situación.

En ese sentido, vale precisar que para las usuarias entrevistadas el proceso de mediación familiar que realizan desde Trabajo Social se presenta como un mecanismo de suma importancia en la búsqueda de posibles soluciones a las distintas problemáticas que los aquejan.

Es por ello que cada usuaria pese a contar con una expectativa, puede que esta le sea cumplida o no acorde con el grado de participación de cada una de las partes y de los acuerdos a los cuales se lleguen entre las mismas.

Sumado a ello existe el caso de resultados extras a las expectativas que las usuarias entrevistadas tenían en un inicio de cada uno de sus procesos y que no esperaban que fuesen resueltos por parte de Trabajo Social, resultados importantes para las entrevistadas, ya que así las usuarias no se las hayan propuesto en un inicio, hacen que estas se sientan aún más afortunados, puesto

que a pesar de que iban con un propósito, en el transcurso del proceso se pueden vivenciar otras problemáticas que con la ayuda del profesional pueden ser resueltas y que hacen que las personas se sientan privilegiados, tal es el caso de las entrevistadas que van a solicitar apoyo para que el padre de sus hijos les ayude económicamente con sus gastos y terminan reconstruyendo nuevamente sus relaciones de pareja y la armonía familiar.

En tal caso, las usuarias se sienten especiales al recibir estos resultados como regalos valiosos, pues aun cuando no era su propósito inicial, les parece muy importante el poder resolver sus problemas de pareja en beneficio de toda la familia, por ello, aprovecharon al máximo el espacio institucional y el acompañamiento profesional, lo cual les permitió dialogar y reflexionar en pro de su relación como pareja y como padres. Regalos que se suman al cumplimiento de las expectativas que ellos tenían en un inicio frente a los procesos de intervención realizados por Trabajo Social.

En ese orden, dichos aspectos a su vez tienden a favorecer la percepción que las usuarias crean de dichos procesos, puesto que gracias a ellos el valor que les generó el cumplimiento de sus objetivos por parte de la intervención realizada por Trabajo Social aumenta, considerando que no solo ganan ellos si no sus propios hijos y la familia en general.

Pues, si bien la mayoría de las motivaciones que llevaron a las usuarias a solicitar apoyo de Trabajo Social se relacionan con los hijos, en diversos casos todas estas motivaciones llevan implícitamente el querer solucionar problemas de pareja, como lo esboza García, Bolaños, Hierro y otros (2010:22):

“Cada vez más parejas acuden a los servicios de mediación. Ahí, con la ayuda de las personas mediadoras, tienen la oportunidad de hablar y de escucharse, de comprenderse mutuamente, de entender y manifestar cómo se sienten y de acordar la organización de la vida futura de la manera que

mejor les convenga. De alguna manera, el proceso es terapéutico en el sentido de que hace aflorar el rencor y el odio que a veces se siente por la otra persona ante el fin de la vida en común, con alguien a quien hemos querido durante un tiempo, que puede ser breve o largo pero que siempre nos marca”.

Para concluir, vale expresar que las usuarias han reconocido haberse sentido motivadas e interesadas por solicitar los servicios de Trabajo Social debido a la presencia de determinadas problemáticas alrededor de sus familias, ya que existe la idea generalizada de que en cierto modo la finalidad de la institución es el resolver dichas situaciones, más no encamina sus acciones a prevenir, producto de ello se haya el hecho que las expectativas que cada una de ellas tiene se enfocan en la solución de sus distintas problemáticas, por esto indican que para ellas la eficacia de los procesos que ahí se adelantan depende en gran medida de la satisfacción o no de las expectativas que cada una tuvo al iniciar el acompañamiento con dicha entidad.

Es así como se observa que tanto las motivaciones como las expectativas van configurando una parte de la percepción que tienen las usuarias de la Comisaría de Familia de Santander de Quilichao (Cauca), acerca de la intervención en familia que hace Trabajo Social en la institución, elaboraciones que como se mencionó anteriormente se expresan en la solución de sus problemáticas, aspectos que influyen y complementan el proceso perceptivo a la par con elementos del conocimiento y los sentimientos presentes en los usuarios entrevistados.

4.4 Tipos de emociones presentes en las usuarias

Rodríguez (1999) plantea que para comprender mejor el proceso de la percepción, existe un componente que él denomina afectivo, el cual refleja lo que siente un individuo hacia un objeto, entendiendo este a partir de un carácter emocional.

Por su parte, Gonzáles, Ramos y Márquez. (2006:28) expresan que *“Hay que partir del hecho de que somos seres emocionales. Se experimentan estados afectivos de manera más o menos permanente, a los que se llaman de rasgo, además de emociones acotadas temporalmente como respuesta a estímulos específicos”*.

Con respecto al tipo de emociones presentes en las usuarias, las entrevistadas indicaron haber vivenciado en los procesos de intervención en familia por parte de Trabajo social un contraste de emociones que van desde el miedo, el enojo y la angustia, a la tranquilidad, la felicidad y la alegría.

Ahora bien, señalaron que al iniciar el proceso reconocieron en ellos emociones como angustia, enojo, miedo, tristeza e ira.

Como lo indicó Leonor,

“Al principio yo estaba asustada y tenía miedo de que si yo hablaba podía meter en graves problemas a Jaime y yo no quería eso porque sabía que él es un buen hombre y sus hijas lo quieren mucho”

Por su parte Diana mencionó que,

“Al principio todo fue muy negativo, yo tenía mucha rabia hacia él y la verdad no creía nada de lo que él decía”

En relación a ello, Reidl, (2005:27) indica “entre las emociones negativas se encuentran el enojo, la envidia y los celos. Estas comparten el deseo de dañar a otros, o a uno mismo, y pueden llevar a todo tipo de problemas individuales, comunitarios y sociales”.

De igual manera, las entrevistadas señalaron que emociones como el miedo, susto, enojo venían acompañadas de sentimientos de angustia, intranquilidad, nervios e impotencia.

Ejemplo de ello es el relato mencionado por Martha,

“Yo me acuerdo que yo tenía muchos sentimientos revueltos, tenía rabia, tristeza impotencia, mejor dicho yo quería salir corriendo”

En ese orden Bless (2001) citado por Gonzáles, Ramos y Márquez (2006:29) señala que “la persona con un estado de ánimo negativo experimenta una sensación de que existe un problema, una situación que se desvía de lo normal, por lo que requiere dirigir su atención a aspectos específicos que le permitan enfrentarla adecuadamente”.

En consideración con lo anterior, se puede identificar que para el caso de las entrevistadas se construye una relación cercana entre dichas emociones como el miedo, susto, tristeza y enojo con la problemática que llevó a cada una de las cinco usuarias a acercarse a la Comisaria de Familia y participar de los procesos de intervención de Trabajo Social, puesto que al hacer mención de las situaciones que las aquejaban, hacían referencia a emociones de dicho tipo.

Emociones negativas como el enojo y la tristeza son evocadas cuando las personas no pueden alcanzar sus metas, por lo que la atención se focaliza en situaciones específicas. En el caso del enojo, la gente tiende a focalizar su atención en la meta que ha sido obstruida y en el agente o causa de obstrucción, información que facilita la construcción de planes para cambiar las situaciones negativas y alcanzar metas propuestas (Gonzáles, Ramos y Márquez. 2006:40).

Por otro lado, María frente a su experiencia en el proceso de intervención indicó que cuando tuvo su primer acercamiento con la Trabajadora Social de la oficina se hallaba algo asustada, sin embargo al establecer comunicación con la profesional

logró manejar la situación y así pudo hablar calmadamente del problema que la aquejaba, como ella misma lo expresó:

“aunque me sentía con un poco de susto, al hablar con la doctora me tranquilice y le conté toda la situación que estaba pasando con el papá de mi hija”

Ello permite evidenciar como en determinadas ocasiones, aun cuando la emoción es de susto, la usuaria en la búsqueda de cumplir con el motivo o necesidad que lo llevó a acceder al servicio, direcciona su accionar y moviliza nuevas emociones que le permiten desempeñar dicha acción, acorde con la relación y la respuesta que recibe de la otra persona.

En tal caso se puede ver que a pesar de que la entrevistada llegó asustada, con la Trabajadora Social se sintió en condiciones confortables que le permitieron que este se tranquilizara y pudiese contar la situación que la llevó a la asesoría.

No obstante, no nos podemos olvidar que cada persona, en este caso las cinco usuarias, pueden haber experimentado cada emoción de forma particular, dependiendo de sus experiencias anteriores, aprendizaje y carácter de la situación concreta. Según Navarro (1999:25) “las reacciones emocionales de distintas personas ante las mismas circunstancias pueden ser diferentes. Esto se debe a las diferencias genéticas individuales del temperamento... como a la diferencia de edad, cultura y educación”.

Por otro lado, las entrevistadas esbozaron que durante el desarrollo de los procesos de intervención de Trabajo Social de la Comisaría no solo vivenciaron emociones como las que mencionábamos anteriormente, sino que también experimentaron emociones de alegría, felicidad y agrado.

En relación a ello Yenny mencionó:

“Cuando ya empezamos el proceso ya estaba un poco más relajada y sentía alegría por haber venido a la Comisaria donde la Trabajadora Social porque ella nos hablaba y nos hacía reflexionar de lo que queríamos para nuestros hijos y me daba tranquilidad de que cada día Jhon se comprometía más con ayudar en los gastos de la niña y el bebé, además que había cambiado más su forma de ser y por lo menos ya pensaba en conseguir un trabajo para organizar nuestra familia ya que él vive en la casa de la mamá y yo aquí con mis papás, además yo lo veía a él también más relajado y hablaba más”

En línea a este tipo de emociones las entrevistadas manifestaron que sumado a estar alegres por los resultados que habían conseguido hasta ese momento, evidenciaron un cambio de aspecto tanto en ellos como en su pareja, ya que sentían estar más tranquilas y relajadas, lo cual les permitía reflexionar ante la situación y hablar con mayor fluidez para contribuir en el desarrollo y búsqueda de soluciones a sus problemas.

Como lo señala Nabi (1999) citado por Gonzáles, Ramos y Márquez (2006:33) “Las emociones pueden afectar las propias actitudes hacia la información que se recibe y hacia las demás personas. Se considera que las emociones pueden influir en el nivel en el que los individuos elaboran, comprenden y responden los mensajes que reciben”.

Ante esto, Leonor relató:

“Cuando ya empezamos el proceso y cuando la doctora ya habló con Jaime y pues fuimos hablando del problema, tanto él como yo estábamos más relajados y tranquilos y así pudimos ir llegando a acuerdos, aunque al principio Jaime no aceptaba su falta de responsabilidad, yo sabía que era porque la señora con la que él vive le decía muchas cosas, sin embargo la doctora habló con él y lo hizo reflexionar, así él fue aceptando sus deberes como padre aunque tenga otra pareja”

De igual forma, María esbozó:

“La verdad yo me sentía muy contenta, porque se estaba solucionado gran parte de la situación con el papá de mi hija y con la ayuda de la doctora se estaba llegando a acuerdos entre los dos, donde cada uno se encarga de algunas de las cosas de la niña”

En tales términos, se puede observar que emociones como la alegría y la felicidad fueron asumidas por dichas usuarias en la medida que iban obteniendo logros dentro del desarrollo de los procesos de intervención que llevaron a cabo con la orientación de la profesional; emociones de agrado que los motivaba a seguir construyendo soluciones significativas para resolver su situación con base al dialogo y la escucha.

Es así como podemos observar que las emociones que en un inicio vivenciaron las entrevistadas van tomando una nueva cara, en torno a cómo se va desarrollando el proceso que cada una ellas vivenció a partir del apoyo profesional guiado desde estrategias de mediación, que como ya se expuso en la categoría de análisis del conocimiento, se basa en un proceso reflexivo de ayuda dispuesto en una serie de momentos que reconocen la escucha y el dialogo entre sus principales características.

Ante ello Gonzáles, Ramos y Márquez. (2006:40) describen, el efecto de las emociones sobre la memoria depende también del tipo de emoción que se experimente. La alegría se asocia con un mayor rango de amplitud de la atención, facilitando la entrada de información en forma más general. Se ha propuesto que la alegría sirve como una señal que indica que todo está bien en el medio, por lo que no existe una necesidad inmediata de resolver algún problema. Al liberar los recursos atencionales, éstos pueden dirigirse a la realización de otras tareas.

Sumado a ello, las entrevistadas plantearon que en la medida que iban notando el progreso en sus procesos no solo reconocen emociones como la alegría, si no que

identificaron sentirse tranquilas, esperanzadas y motivadas a afrontar nuevos retos en el fortalecimiento de soluciones factibles a su situación.

Retos que ya no solo se encaminaban en la solución de su problemática, sino también en el fortalecimiento de las relaciones familiares y por ende en la recuperación de la armonía familiar.

En relación a esto, Diana dijo:

“Cada vez que los días iban aumentando en mi crecía un sentimiento de esperanza que en nosotros las cosas sí podían ser”

Aunado a esto, en las entrevistas realizadas la usuarias manifestaron que al finalizar la intervención con la oficina de Trabajo Social evidenciaron que las emociones como felicidad y alegría que habían vivenciado durante el desarrollo del proceso continuaban, sin embargo expresaron que estas emociones se presentaban con una mayor intensidad.

Como lo indicó Yenny:

“Me sentí muy feliz porque la Trabajadora Social nos ayudó mucho, porque la verdad nosotros somos unos padres muy jóvenes y estamos madurando a la par con nuestra hija, además que con este nuevo bebé debemos de ser más responsables y de ver a Jhon que quiere colaborar más, que anda más juicioso y que está buscando trabajo eso me alegra mucho y él también se ve más contento y sabe que es por el bien de todos y que debemos estar juntos para criar a nuestros hijos, además que sabe que el andar tomando cada ocho días no le queda nada bien”

Emociones que a su vez las entrevistadas vincularon con aspectos de gratitud y satisfacción ante la intervención efectuada por Trabajo social. En ese sentido, Leonor expresó:

“Yo de verdad que estoy muy agradecida con la doctora porque aparte de que me ayudara con lo del acuerdo para los gastos de las niñas, la relación con Jaime ha mejorado y él mantiene más pendiente de ellas y ellas están

contentas y sé que él les pone cuidado cuando yo trabajo. Además ella ha sido muy buena conmigo y me ha dado muchos consejos y me ha servido ahora que tengo una nueva pareja para que mi nueva relación no influya con la relación con mis hijas y el papá de ellas, como lo hizo la pareja de él”

En consideración a ello, se encontró que en aquellas emociones de alegría y felicidad que las entrevistadas indicaron, se puede visibilizar que se establece una estrecha relación entre dichas emociones y lo que generó en las cinco usuarias los procesos de intervención que realizó Trabajo Social de la Comisaría de familia, en la medida que las cinco usuarias al esbozar este tipo de emociones aludían expresiones de gratitud ante los logros obtenidos en dicho espacio.

Como lo indica Manstead (1991) citado por Reidl (2005:19), el estado de ánimo tiende a influir en los juicios que se hacen de manera que los estados positivos dan como resultado juicios más positivos de uno mismo, de otros y de objetos sociales.

Ahora bien, al explorar el tipo de emociones presentes en las usuarias de Trabajo Social en los procesos de intervención en familia que dispone está en la institución, la temporalidad bajo la cual se desarrolló cada tipo de emoción en las entrevistadas, juega un papel determinante ya que al iniciar el proceso las emociones giraban en torno al miedo, enojo, intranquilidad y conforme iba transcurriendo el tiempo y ellas iban vinculándose con dichos procesos identificaban experimentar nuevas emociones, tales como alegría, felicidad y tranquilidad en la medida que obtenían resultados en su proceso.

Aspectos que ellas mismas manifestaron les permitieron mejorar elementos en su comunicación en pro de construir soluciones ante la situación que vivenciaba su familia, en ese orden, reconocieron el valor de la intervención por medio de la utilización de estrategias de mediación familiar caracterizada por elementos como la reflexión, el dialogo y la escucha.

Asimismo, las entrevistadas identificaron que este tipo de emociones de alegría, felicidad y tranquilidad perduraron hasta el final de su proceso de intervención, sin embargo, expresaron que dichas emociones se presentaban en un mayor porcentaje, pues mencionaban que los resultados obtenidos gracias al acompañamiento profesional habían cumplido sus expectativas y en algunos casos habían logrado solucionar aspectos de sus relaciones de pareja que ellos no lo esperaban.

Según afirma Navarro (1999:22) “Las emociones son muy útiles y productivas, en particular cuando podemos encauzarlas de modo inteligente. Están ligadas a la creatividad y a las actividades artísticas, porque generan asociaciones espontáneas, muy originales. Además cuando son coherentes con las circunstancias (trato que recibimos de las demás personas), aumentan nuestras probabilidades de una supervivencia exitosa”.

En ese orden, se puede manifestar que acorde a lo que las entrevistadas expresaron frente a la intervención que recibieron por parte de Trabajo Social de la Comisaría de Familia del municipio de Santander de Quilichao, se puede entrever que la percepción que ellas tienen en relación a dichos procesos cambia dependiendo del estado anímico y emocional de cada usuaria, como de la temporalidad en que dichas emociones se presentaron con relación a los momentos establecidos por la profesional dentro de dichos procesos.

En línea a ello, Gonzáles, Ramos y Márquez (2006:28) expresa que:

“Evidencias conductuales han demostrado que el estado de ánimo puede influir de manera importante en el “que” y el “cómo” se piensa. Las personas con un estado de ánimo alegre (positivo) tienden a depender de estructuras generales de conocimiento como son los estereotipos y los juicios previos. En cambio, los sujetos con un estado de ánimo negativo tienden a fijarse más en los detalles específicos de la situación en la que se encuentran. Esto podría tener una explicación considerando un punto de vista adaptativo”

Sin embargo, las usuarias entrevistadas señalaron que al final de cada uno de sus procesos vivenciaron emociones como la alegría y la felicidad, aunadas de sentimientos de tranquilidad, gratitud y de satisfacción por la orientación y acompañamiento que recibieron para la solución de su problemática.

Tales elementos, permiten observar como las emociones presentes en las entrevistadas afectan la percepción que ellas tienen de la intervención realizada por parte de Trabajo Social, en el sentido que el pasar de emociones de tipo negativo (como el enojo) a emociones de tipo positivo (como la alegría), les permitió una mejor comprensión de la situación por la cual estaban pasando, así como estar abiertas a recibir ayuda profesional, de manera que pudieron ir construyendo soluciones importantes a los problemas que las aquejaban, además de posibilitar el mejoramiento de las relaciones con sus parejas en pro de sus hijos y sus familias.

Aspectos que a su vez les permitieron comprender el valor que generó para ellas la intervención de Trabajo Social, al pasar de vivenciar emociones de enojo y tristeza, aunados de sentimientos de intranquilidad debido a la problemática que los aquejaba, a reconocer en ellas un cambio notorio en sus emociones con el transcurrir de cada uno de sus procesos, tales como alegría y felicidad asociados a tranquilidad y seguridad en ellas al momento de hablar y expresar sus puntos de vista con el objetivo de consolidar acuerdos notorios en beneficio de su familia.

Sumado a ello, las entrevistadas encontraron en este espacio de intervención una importante oportunidad para sacar adelante tanto sus relaciones de pareja, como sus hogares gracias al apoyo profesional.

Como lo indica Clore (1994) citado por Reidl (2005:23), la función primordial de las emociones es la de proporcionar información a los demás por medio de expresiones vocales y faciales distintivas, y a uno mismo por medio de sentimiento

y pensamiento distintivos. Las emociones informan de cómo fue evaluada una situación y sirve como dato para la emisión de juicios y la toma de decisiones, así como para reordenar las prioridades de procesamiento de la información. Es decir, los estados emocionales matizan la percepción del mundo y guían la atención del sujeto hacia aquello que es relevante para sus metas u objetivos implicados en la situación emocional, para poder dirigir sus recursos de manera apropiada.

Para finalizar, se puede evidenciar que el tipo de emociones que las entrevistadas plantearon en relación a elementos de alegría y felicidad, acompañados de tranquilidad, gratitud y satisfacción por haber cumplido sus expectativas y recibir resultados valiosos que aunque ellos no se lo habían propuesto lo lograron gracias al apoyo profesional, que les permitió expresar su inconformidad ante el problema que los aquejaba, dialogar, escuchar y reflexionar en la búsqueda de soluciones a sus situaciones, construyendo acuerdos relevantes que les permitió mejorar sus relaciones de pareja en pro de la armonía familiar.

Aspectos que permitieron que la percepción elaborada por las usuarias frente a la intervención en familia realizada por Trabajo Social de la Comisaría de Familia, cambiara de manera sustancial, al reconocer que debido a las múltiples problemáticas que se generan alrededor del sistema familiar por diferentes realidades, esta cumple un papel importante en la reconstrucción de la armonía y las relaciones familiares, en la forma de ver y afrontar las situaciones que los aquejan y en la reivindicación de los derechos de cada uno de sus miembros, haciendo uso de herramientas como el dialogo y la escucha.

Como lo refiere Acero y Ardila (2008), “la intervención profesional del Trabajo Social en Familia se define como la acción que apunta a analizar, comprender, estructurar alternativas de transformación y ejecutarlas para y con las y los individuos vinculados al sistema familiar y que busca incidir de igual forma en su entorno y quienes hacen parte de él, replicándose en beneficios consecutivos y viables que se retribuyan al sistema familiar”. (Pág. 54)

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

5. Conclusiones

- Frente a la categoría del conocimiento se pudo concluir que las entrevistadas indicaron que la intervención realizada por Trabajo Social en la Comisaría de Familia, se centra en acompañar y mediar en el conflicto que padece la familia, fomentando la comunicación entre las personas, facilitando de esta manera la reflexión, el diálogo y la posibilidad de llegar acuerdos que favorezcan a los miembros involucrados, sobre todo a los niños, niñas o adolescentes implicados en dicha situación.

Dentro de la categoría del conocimiento frente a los procesos de intervención las entrevistadas resaltaron la importancia de elementos como el diálogo y la reflexión dentro de estos, ya que por medio de este se estimula a los usuarios a que expresen lo que sienten y piensan sobre la situación; al crear un clima de confianza entre estos lo cual les permita hablar abiertamente sobre sus intereses y necesidades en la búsqueda de soluciones al conflicto tratado para consolidar acuerdos en beneficio de toda la familia.

Si bien, las entrevistadas resaltan el papel mediador y conciliador del Trabajo Social, es vital indicar que este dentro de las Comisarias de Familia cumple un rol importante en la reivindicación de los Derechos Humanos, en tanto, la intervención requiere que este haga uso de elementos legales que permitan sancionar casos de violencia intrafamiliar, de género, maltrato infantil entre otras situaciones donde está llamado a desplegar todos sus conocimientos y habilidades en procura del bienestar y desarrollo integral de las personas.

De otro lado, las usuarias frente a los procesos de intervención realizados por Trabajo Social de la Comisaría de Familia, destacan tres momentos:

1. Identificación del problema: a partir de la recolección de la intervención para conocer la situación problemática.
 2. Búsqueda de posibles soluciones: por medio de la escucha, el dialogo y la reflexión donde la Trabajadora Social junto con los usuarios logran buscar alternativas que posibiliten la solución del problema a través de la mediación familiar.
 3. Poner en marcha las posibles soluciones: donde se pone en práctica los acuerdos a los cuales llegaron.
 4. Derivar o remitir el caso si es necesario al área de psicología o con la Comisaría de Familia.
- Entre las motivaciones o razones que llevaron a las usuarias a acceder a los servicios de la Comisaría de Familia, sobre todo los que relacionan a Trabajo Social, se destaca el querer solucionar problemáticas ligadas a conflictos entre las parejas y la falta de apoyo económico hacia los hijos. Ya que, si bien la mayoría de las motivaciones que llevaron a que ellas solicitaran apoyo a la oficina de Trabajo Social se relacionan con los hijos, en diversos casos todas estas motivaciones llevan implícitamente el querer solucionar problemas de pareja.

A partir de la investigación se pudo identificar que las motivaciones e intereses que llevaron a las entrevistadas a hacer uso de los servicios que ofrece la Comisaría de Familia, entre ellos los que vinculan a Trabajo social están íntimamente relacionados con el deseo de poder resolver la problemática que los aqueja.

Las problemáticas que las entrevistadas visibilizaron como sus fuentes de motivación para acceder a los servicios de la institución evidencian el deseo de satisfacer necesidades básicas como la educación, alimentación,

vivienda y recreación de los niños, niñas o adolescentes pertenecientes a cada familia, como también aspectos emocionales de las familias.

Alrededor de las motivaciones que las entrevistadas mencionaron que influyeron en su decisión para ir a solicitar ayuda a la institución se visibiliza el valor que adquiere para ellas el deseo de conseguir apoyo profesional en aras de resolver las diferentes situaciones que los aquejan, el cual brinde de acuerdo al caso asesoría óptima que permita reparar la situación.

- El ser escuchadas, o recibir ayuda legal frente a la búsqueda de posibles soluciones a las problemáticas que aquejan a las usuarias o a sus familias, se presentan como los factores que posibilitan un punto de referencia al tratar de proporcionar una explicación acerca de las expectativas que tienen los usuarios a la hora de hacer uso de los servicios que ofrece la Comisaria de Familia, puntualmente los que se relacionan con Trabajo Social.

Acorde a los planteamientos de las entrevistadas frente a las expectativas se encontró que estas están ligadas a los resultados que ellas esperan obtener del apoyo recibido por parte de la oficina de Trabajo Social.

Así mismo, Las expectativas que las usuarias señalaron llevan implícita la pretensión de que se cumpla un objetivo final. Objetivo planteado en términos de la satisfacción de sus necesidades o en la búsqueda de posibles soluciones a sus diferentes situaciones, vinculadas a través del deseo de ser escuchadas, encontrar asesoría o ayuda legal con la finalidad de retomar la dinámica familiar y dar cumplimiento a aspectos que garanticen un desarrollo y formación integral de los niños y niñas vinculados en cada situación.

- Las entrevistadas indicaron haber vivenciado dentro de los procesos de intervención en familia por parte de Trabajo social un contraste de emociones que van desde el miedo, el enojo y la angustia a la tranquilidad, la felicidad y la alegría. Lo cual permite entrever los polos opuestos desde donde se sitúan cada una de las emociones percibidas por ellas.

Emociones de tipo angustia, enojo, miedo, tristeza e ira, acompañadas de sentimientos de angustia, intranquilidad, nervios e impotencia, fueron percibidas por las usuarias al iniciar el proceso. Mientras que emociones de alegría, felicidad y agrado concurrieron por un término más prolongado, puesto que como ellas mismas lo indicaron, experimentaron este tipo de emociones durante y al terminar el acompañamiento recibido por parte de Trabajo Social.

En la medida que las entrevistadas iban notando el progreso en sus procesos plantearon que no solo apreciaron emociones como la alegría, si no que identificaron sentirse tranquilas, esperanzadas y motivadas a afrontar nuevos retos en el fortalecimiento de soluciones factibles a su situación.

Al final de cada uno de sus procesos las cinco usuarias vivenciaron emociones como la alegría y la felicidad, asociadas a sentimientos de tranquilidad, gratitud y de satisfacción por la orientación y acompañamiento que recibieron para la solución de su problemática por parte de Trabajo Social.

Emociones como la alegría y la felicidad fueron asumidas por las usuarias entrevistadas en la medida que iban obteniendo logros dentro del desarrollo de los procesos de intervención que llevaron a cabo con la orientación de la profesional; emociones de agrado que las motivaba a seguir construyendo

soluciones significativas para resolver su situación con base al dialogo y la escucha.

Los dos tipos de emociones que las entrevistadas percibieron permite entrever como en un primer momento las emociones como el enojo, miedo se relacionan con el problema que las aqueja, para luego pasar a un segundo periodo donde entra a tomar papel emociones de tipo alegría, felicidad en la medida que se va desarrollando cada proceso de intervención desde el acompañamiento de Trabajo Social y se van consolidando posibles soluciones entre las partes, como también va estableciéndose un panorama de lo que genera este en sus usuarios.

- La percepción que las usuarias señalaron frente a los procesos de intervención en familia que realiza Trabajo Social de la Comisaría de Familia cambia dependiendo de la temporalidad, el estado anímico y emocional de las personas. En ese sentido las entrevistadas evidencian estar satisfechas por la labor cumplida, puesto que en su mayoría ellas lograron solucionar las problemáticas que las llevaron a solicitar el servicio.
- Es importante resaltar el hecho de que las personas entrevistadas que colaboraron en la investigación hayan sido mujeres, lo cual permite inferir a su vez, que en su mayoría el género que hace uso de los servicios que presta la Comisaria de Familia del municipio es el femenino, en tanto, son quienes cumplen el rol de protección y de cuidado de los niños y niñas en el hogar y quienes de una u otra manera son más vulnerables al maltrato en cualquiera de sus formas y requieren ayuda profesional e institucional para la defensa y reivindicación de sus derechos.
- La metodología cualitativa implementada en la investigación fue pertinente, ya que permitió hallar resultados importantes en la medida que la

percepción requiere recoger aspectos de la subjetividad de las personas donde las usuarias tuvieron la posibilidad de responder desde su forma de pensar y sentir a las entrevistas semiestructuradas donde se logró rastrear aspectos del conocimiento, motivaciones, expectativas, emociones y sentimientos de estos, elementos que favorecieron el desarrollo del análisis frente a la intervención que realiza Trabajo Social en la Comisaría de Familia del municipio desde la voz de los mismos.

- El abordaje del tema investigativo a la luz del Trabajo Social permitió conocer la perspectiva que tienen las usuarias acerca del quehacer profesional al tener en cuenta la percepción que tienen ellas acerca de la intervención que este realiza en instituciones como la Comisaría de Familia donde el Trabajo Social juega un papel importante en la reivindicación de los derechos, potencialización de capacidades y la construcción de relaciones justas para contribuir al desarrollo integral del ser humano, desde la utilización de aspectos como la mediación familiar.
- El rol que las investigadoras desempeñaron dentro de la investigación fue activo en la medida que esta requirió constancia y perseverancia en la búsqueda de la información tanto documental como en el desarrollo de las entrevistas, en beneficio del estudio y de la construcción de conocimiento para la profesión de Trabajo Social, tanto como para la comunidad del municipio en la consolidación de propuestas que propendan por un desarrollo humano integral.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

- Acero Moreno, Néstor Julio y Ardila Ochoa, Judith. 2008. Intervención de Trabajo Social con Familias desde los Informes de Práctica de Entrenamiento Profesional de Trabajo Social. Universidad de la Salle. Pdf
- Arnal, Justo; Del Rincón, Delio y Latorre, Antonio. (1994). Investigación Educativa. Fundamentos y metodología. Barcelona, España: Editorial Labor, SA.
- Arellano, Rolando (2000) Comportamiento del Consumidor y Marketing. (Primera Edición) Ciudad México, Editorial Harla, S.A.
- Barroco, María Lucía (2003). Parte III. Dimensión ética y política del proyecto profesional. En: Servicio Social Crítico: Hacia la construcción del nuevo proyecto ético político profesional. Editorial Cortez. Brasil.
- Blanco, Juan (2011). Paradojas y Geometrías en los procesos de Intervención Social. Aconcagua. Sevilla.
- Blumer, Herbert (1982). Interacción Simbólica: Perspectiva y Método. Editorial, Hora.
- Bruner, J.S. y Tagiuri, R. (1954). The perception of people. En G. Lindzey (Ed.), Handbook of socialpsychology (pp. 634-654). Reading, MA: Addison-Wesley.

- Carvajal Burbano, Arizaldo (2006). Elementos de la Investigación Social Aplicada. Cuadernos de Cooperación para el Desarrollo N°1. Escuela Latino Americana de Cooperación y Desarrollo.

- Carballeda, Alfredo (2002). La intervención. Cap. IV. En: Exclusión en integración en los nuevos escenarios sociales. Editorial Paidós. Primera edición. Argentina.

- Carballeda, Alfredo Juan Manuel. (2007). Problemáticas Sociales Complejas y Políticas Públicas. Revista CS. Universidad ICESI. Cali Colombia.

- Carballeda, Alfredo. (2008). Los cuerpos fragmentados: la intervención en lo social en los escenarios de la exclusión y el desencanto. Los escenarios de la intervención, una mirada metodológica, capítulo 3. Editorial Paidós, Buenos Aires.

- Chóliz Montañés, Mariano. (2005) Psicología de la Emoción: El Proceso Emocional. Departamento de Psicología Básica. Universidad de Valencia.

- Cifuentes Gil, Rosa María. (2004). Aportes para “leer” la intervención de Trabajo Social. Pdf

- Cordero Martín, Guadalupe; Cordero Ramos, Nuría y Fernández Martín, María Isabel. (2011). El Mosaico de la Intervención Social. Métodos y Conceptos en Trabajo Social. Editorial Aconcagua Libros, Sevilla.

- Donoso, María de la Paz y Saldías, Paulina. (1988). Modelo de intervención para el Trabajo Social Familiar. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Católica Blas Cañas. Pdf

- Eroles, Carlos (2004). Familia y Trabajo Social. Un enfoque clínico e interdisciplinario de la intervención profesional. Editorial Espacio, Buenos Aires.

- Estrada, Víctor Mario. (2009). Trabajo Social, intervención social y nuevos contextos. En: Revista Prospectiva. Universidad del Valle-Colombia.

- Forero, Elvira. (2011). Lineamientos técnicos de la Comisaria de Familia. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

- Galvis. Ortiz, Ligia. La Familia. (2001). Una prioridad olvidada. Ediciones Aurora. Bogota D.C.

- García Villaluenga, Leticia; Bolaños Cartujo, Ignacio; Hierro Requena, Miguel y otros. (2010). La familia dialoga y llega a acuerdos: La mediación familiar. Madrid, España. Pdf

- Gregorio Rodríguez Gómez; Javier Gil Flores; Eduardo García Jiménez. (1996). Metodología de la Investigación Cualitativa. Editorial, Aljibe. Málaga, España.

- Guerrini, María Eugenia. (2009). La intervención con familias desde el Trabajo Social. Pdf.

- Hernández Mejía, Hernán. (2007). Como gestionar el conocimiento basado en la experiencia de las personas. Pdf

- Historia, presente y futuro de Santander de Quilichao. (2007)

- Información Demográfica 2011, información demográfica del Municipio de Santander de Quilichao comparada con el Departamento del Cauca” (2011) pdf.

- Informe de Gestión 2013, Comisaría de Familia de Santander de Quilichao. Trabajo Social.

- Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. (2009). Violencia intrafamiliar. Impacto social de la violencia intrafamiliar. Pdf.

- Kotler, Philip y Armstrong, Gary (1999). Mercadotecnia. México: Editorial Prentice Hall.

- Malagón Bello, Edgar. (2012) Fundamentos de Trabajo Social. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia.

- Merino, C. (1995) Metodología cualitativa de la investigación psicosocial, UNAM-CISE, España.

- Meruane Naranjo, Margarita Fabiola y Salazar Martínez, Consuelo Inés. (1998) "Trabajo Social y Saber Practico: Una Mirada desde la Cotidianeidad de la Intervención con Adultos Mayores en Municipios". Universidad Católica, Blas Cañas. Santiago, Chile. PDF.

- Morales, José Francisco. (1999). Psicología Social. España: McGraw Hill.

- Moya, M. (1994), Percepción de personas. En J.F. Morales (Coord.), Psicología Social. Madrid: McGraw-Hill.

- Navarro Arias, Roberto (1999) Las emociones en el cuerpo. Editorial, Paz México. México D.F

- Pérez Serrano, Gloria. (2004), Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. I Métodos, Madrid, España: La Muralla.

- Quintero Velásquez, Ángela María. (2009) Trabajo Social en los nuevos escenarios de infancia, adolescencia y familia. Pdf

- Ramírez de Mingo, Isabel. (1992) El trabajo social familiar. Alternativas: cuadernos de trabajo social, ISSN 1133-0473, ISSN-e 1989-9971, Nº. 1.

- Reidl Martínez, Lucy María. (2005). Celos y envidia: emociones humanas. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología. Editorial, El Manual Moderno. México. En Google Books

- Rodríguez, Aroldo. (1990). Introducción a la Psicología Social. Percepción Social, capítulo 7. Editorial Trillas S.A, México.

- Rodríguez Gómez, Gregorio; Gil Flores, Javier y García Jiménez, Eduardo. (1996) Metodología de la Investigación Cualitativa. Ediciones Aljibe. Granada, España.

- Rodríguez, Roger. (2013). Atribución Social. Universidad Cesar Vallejo. Pdf

- Sánchez, Antonio. (1998). La psicología en la formación del trabajador social. Universidad Complutense, Madrid. Pdf.

- Sanz Casado, Elías. (1993). *La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente*. En: Revista general de Información y Documentación. Editorial Complutense de Madrid.

- Schiffman, L.G. y Kanuk, Lazar (2000). Comportamiento del Consumidor. México: Editorial Prentice Hall. 1998.

- Suría, Raquel. (2010) Psicología Social. Tema 3: Cognición y Percepción Social. Pdf

- Vargas Melgarejo, Luz María. (1994) Sobre el Concepto de Percepción. Alteridades, Vol. 4, Núm. 8. Universidad Autónoma Metropolitana – Iztapalapa México.

-Viscarret, Juan Jesús (2007). Modelos y métodos de intervención en trabajo social. Alianza Editorial, S.A.

Webgrafía

- Alsina, Miquel Rodrigo. (2001) Teorías de la Comunicación. Ámbitos, métodos y perspectivas. España. En: Google Books.

- Atar, Diana (2010). Aportes Metodológicos para el Estudio de la Percepción Social de la Ciencia y la Tecnología. Documento de Trabajo N° 251, Universidad de Belgrano. Disponible en: http://www.ub.edu.ar/investigaciones/dt_nuevos/251_atar.pdf.

- Barranco Expósito, Carmen. La Intervención en Trabajo Social desde la Calidad Integrada. Revista Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social N°3 (2004) Disponible en: http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT_12_05.pdf

-Bautista, Luz Marina. (2007). Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. Cúcuta, Colombia. Disponible en: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/125/251>

-Bueno Abad, José Ramón; Pérez Cosín, José Vicente. Percepciones de los servicios sociales y representaciones de los trabajadores sociales. Valencia, España. Disponible en:

http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:yHBNB3ByE_wJ:revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/download/CUTS0000110053A/8038+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=co

- Díaz Pedroche, Montse. (2011) Percepción, imaginación y memoria. Disponible en:

http://montsepedroche.files.wordpress.com/2010/02/percepcion_imaginacion_memoria.pdf

-Gómez Delgado, Tomás y León Rubio, José M^a. (2012) Apuntes sobre Percepción Social. Capítulo 6 en:

<http://psicosocialpucv.files.wordpress.com/2012/08/apunte-percepcion-social.pdf>

-Gómez, Francisco; Lorente Moreno, Julio; Munuera Gómez, Pilar y Pérez Díaz, Cristina. (1998). Trabajo social como asesor familiar. Cuadernos de Trabajo Social, Escuela Universitaria de Trabajo Social. Editorial Universidad Complutense de Madrid.

<http://dspace.universia.net/bitstream/2024/42/1/CUTS9192110139AEITScomo+Asesorfamiliar.pdf>

-González Garrido, Andrés Antonio; Ramos Loyo, Julieta y Márquez Orta, Emilio. (2006). La atención y sus alteraciones: del cerebro a la conducta. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología. Editorial, El Manual Moderno. México. En Google Books

- Guzmán Oscar y Caballero Tamara (2003). Importancia del trabajo social con la familia. Universidad de Oriente. Cuba. Disponible en: <http://ojs.uo.edu.cu/index.php/stgo/article/viewFile/14503322/754>

-Medina, Manuel; Medina Ruiz, Elvira. (2011) Análisis en la Calidad Percibida en Usuarios/as de Servicios Sociales Comunitarios. Murcia, España. Disponible en: <http://www.zerbitzuan.net/documentos/zerbitzuan/Calidad%20de%20los%20servicios%20sociales%20comunitarios.pdf>

- Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. (2005). Reglamento Técnico de Violencia de Pareja. Material Digital.

- Ministerio de Justicia y del Derecho. (2013) Guía Pedagógica para Comisarías de Familia sobre el procedimiento para el abordaje de la violencia intrafamiliar con enfoque de género. Disponible en: <https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/GUIA%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20PARA%20COMISARIAS%20DE%20FAMILIA%20PARA%20EL%20ABORDAJE%20DE%20LA%20VIOLENCIA%20INTRAFAMILIAR%20CON%20ENFOQUE%20EN%20GENERO.pdf>

- Moljo, Shirly J. y Moljo, Carina B. (2006). A 30 años del golpe militar en Argentina: aproximaciones a la historia del Trabajo Social. Revista Katálisis. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179613963013>> ISSN 1414-4980

- Lineamiento técnico del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en relación a las Comisarias de Familia. 2011. Disponible en: <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/Descargas1/LINEAMIENTOTECHNICOPARALASCOMISARIASDEFAMILIAFebrero8de2011.pdf>

-Ocampo Hernández, Bibiano Antonio (2012). Percepción de Calidad y Satisfacción en el Servicio de Urgencias, en el Hospital San Vicente de Paul Del Municipio de Alcalá Valle. Disponible en: http://www.revista.humanet.co/arts/calidad_urgencias.pdf

-Rondon, Luis Miguel. (2010). El papel del Trabajo Social en el ámbito de la Mediación Familiar: la adquisición de competencias profesionales para un adecuado abordaje de la práctica profesional. Universidad de Málaga. España. Disponible en: http://www.trabajosocialmalaga.org/archivos/revista_dts/48_07.pdf

- Uribe Vélez, Alvaro. Régimen legal de Bogotá. (2007). Decreto 4840 del 2007 a nivel nacional. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=28019>

-Universidad de Murcia. La percepción. Disponible en: <http://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>

-Yuste Grijalba, Francisco Javier. Percepción, actitudes y motivación. En: <http://www.promensana.es/content/8-percepcion-actitudes-motivacion>

Normatividad referenciada:

-COLOMBIA. Decreto N° 2737. (27, noviembre, 1989). Código del menor. Diario oficial. Bogotá, D.C., 1989.

-COLOMBIA. MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA. Decreto N°4840. (17, diciembre, 2007). Diario oficial. Bogotá, D.C., 2007.

-COLOMBIA. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. Decreto N° 4799. (20, diciembre, 2011). Diario oficial. Bogotá, D.C., 2011.

-COLOMBIA. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. Decreto N° 652. (20, abril, 2001). Diario oficial. No 44.394. Bogotá, D.C., 2001.

-COLOMBIA. Ley N° 294. (16, julio, 1996). Por la cual se desarrolla el artículo 42 de la Constitución Política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar. Diario oficial. Bogotá, D.C., 1996.

-COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA. Ley N° 575. (9, febrero, 2000). Por medio de la cual se reforma parcialmente la Ley 294 de 1996. Diario Oficial. No 43.889. Bogotá D.C., 2000.

-COLOMBIA. SECRETARIA DEL SENADO. Ley N° 1098. (8, noviembre, 2006). Código de infancia y adolescencia. Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia. Diario oficial. No 46.446. Bogotá D.C., 2006.

-COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA. Ley N° 1257. (4, diciembre, 2008). Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 47.193. Bogotá D.C., 2008

-COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA. Ley N° 640. (5, enero, 2000). Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones. Diario oficial, No 44.303. Bogotá D.C., 2000

-COLOMBIA. FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN. Resolución N° 3604. (3, noviembre, 2006). Por la cual se otorgan transitoriamente funciones de policía

judicial a las Comisarías de familia y otras disposiciones. Diario oficial. Bogotá D.C., 2006.

ANEXOS



Entrevista semi estructurada a usuarios de la oficina de Trabajo Social de la Comisaria de Familia de Santander de Quilichao



Objetivo: explorar las percepciones que tienen los usuarios acerca de la intervención en familia que realiza la oficina de Trabajo Social en la Comisaria de Familia de Santander de Quilichao.

La entrevista se divide en las siguientes categorías:

Categoría de conocimiento

1. ¿Para usted que es una Comisaria de Familia?
2. ¿Qué servicios conoce usted que presta dicha Comisaria de Familia?
3. ¿Para usted que es un Trabajador Social?
4. ¿Qué conoce usted acerca de las funciones que realiza un Trabajador Social?
5. ¿Conoce usted los servicios que ofrece la oficina de Trabajo social de la Comisaria?
6. ¿Qué conoce usted acerca de los procesos de intervención en el área de familia que realiza la oficina de Trabajo Social de la Comisaria de Familia?

Categoría interés y expectativas

1. ¿Qué motivos lo llevaron a usted o a su familia a solicitar los servicios que ofrece la oficina de Trabajo Social?
2. ¿Qué expectativas tenía usted o su familia del proceso de intervención en el área de familia de la oficina de Trabajo Social?
3. ¿Las expectativas que usted o su familia tenían del proceso fueron satisfechas?

Categoría de sentimientos

1. ¿Al momento de llegar a la intervención en la oficina de Trabajo Social que sentimientos observó en usted y su familia?
2. ¿Qué sentimientos se manifestaron en usted y su familia durante la intervención en la oficina de Trabajo Social?
3. ¿Terminado el proceso de intervención en la oficina de Trabajo Social que sentimientos reconoce que se vivenciaron en usted y su familia?

¡Gracias por contribuir a los procesos de formación de Trabajo Social. No olvide que su información será tratada con total confidencialidad!