

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**



TRABAJO DIRIGIDO

**“LA INTERVENCIÓN DE LA TRABAJADORA SOCIAL EN LA ATENCIÓN DE
CASOS DE TRIANGULACIÓN PARENTAL”**

Sistematización de Experiencia

desarrollada en la Defensoría de la Niñez y Adolescencia – Cotahuma

2022

Postulante: Daysi Villarreal Ticona

Tutora: Lic. Gloria Adela Choque Huanca

LA PAZ – BOLIVIA

2024

DEDICATORIA

Quiero dedicar primeramente a Dios, quien me fortalece y me llena de oportunidades cada día, gracias a él tengo el privilegio de presentar esta sistematización de experiencia tan importante.

A mis padres Celso Villarreal y Cristina Ticona quienes, con su amor, paciencia y apoyo moral, me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo, valentía y perseverancia.

A mis hermanos Edwin, Sofía y Juan Carlos por su cariño y apoyo incondicional que me brindaron durante mi formación académica, por estar conmigo en todo momento gracias a toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas, siempre los llevo en mi corazón.

Finalmente quiero dedicar esta sistematización al compañero de mi vida Henry Cordova G., por apoyarme cuando más lo necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor que me brinda cada día...

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a mi adorada familia quienes estuvieron a mi lado apoyándome, agradecer infinitamente a mis padres que con su esfuerzo y sacrificio hicieron posible mi formación académica.

A la Universidad Mayor de San Andrés, a la facultad de Ciencias Sociales, a la Carrera de Trabajo Social y a mis docentes de las diferentes materias, gracias por brindarme enseñanzas y valioso conocimiento isieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a mis amigos y amigas a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación y apoyo incondicional.

Agradezco profundamente a mi tutora Lic. Gloria A. Choque a quien admiro mucho como persona y profesional, generosamente supo impartirme sus conocimientos, guiándome paso a paso haciendo posible la culminación de mi Trabajo Dirigido, a la Lic. Elizabeth Jallasa Q. y Lic. Martha Burgoa por su apoyo, conocimiento, paciencia, amistad, esfuerzo y tiempo que me ha brindado durante este proceso.

A mis docentes tribunales Dra. Norah Castro y M.Sc. Giomar Quiroz por los aportes que me brindaron para enriquecer mi trabajo.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
ANTECEDENTES	4
JUSTIFICACIÓN	6
CAPÍTULO 1.....	8
MARCO METODOLÓGICO DE LA SISTEMATIZACIÓN	8
1. Descripción de la experiencia.....	8
2. Problema abordado	9
3. Intervención desarrollada.....	10
4. Objetivos de la sistematización	11
4.1. Objetivo general.....	11
4.2. Objetivos específicos	11
4.3. Operacionalización de los objetivos específicos.....	11
4.4. Objeto de la sistematización	14
4.5. Eje de la sistematización.....	14
4.6. Interrogantes de la sistematización.....	14
4.7. Etapas metodológicas de la sistematización.....	14
4.7.1. Punto de partida	14
4.7.2. Las preguntas iniciales	15
4.7.3. Recuperación del proceso vivido	16
4.7.4. Reflexión de fondo	17
4.7.5. Punto de llegada.....	18
CAPÍTULO 2.....	20
REFERENTE TEÓRICO.....	20
5. Definición de familia.....	20
5.1. Tipos de familia.....	20
6. Conflictos familiares	20
7. Triangulación Parental	21
7.1. Triada Rígida.....	21
7.2. Tipos de triangulaciones	22
8. Utilización	23
9. Modelo de intervención para el Trabajo Social familiar	24

9.1. Mediación.....	24
10. Trabajo Social.....	24
11. Enfoque de la Sistematización.....	25
11.1. Enfoque reflexivo y constructor de la experiencia.....	25
12. Enfoque de Derechos	25
CAPÍTULO 3.....	27
CONTEXTO DE LA EXPERIENCIA DE LA SISTEMATIZACIÓN	27
13. Contexto de la problemática	27
13.1. A nivel internacional	27
13.2. A nivel nacional.....	28
13.3. A nivel local.....	28
14. Contexto normativo.....	29
14.4. Contexto normativo Internacional.....	29
14.5. Contexto Normativo Nacional	30
15. Contexto institucional de la sistematización.....	31
15.1. Nombre de la institución.....	31
15.2. Tipo de institución.....	31
15.3. Plataforma de Atención Integral a la Familia (PAIF).....	31
15.4. Ubicación.....	32
15.5. Misión.....	32
15.6. Visión.....	32
15.7. Objetivos de la institución.....	32
15.8. Servicio que brinda la institución.....	33
15.9. Problemáticas atendidas en la institución.....	33
15.10. Estructura organizacional de la institución (organigrama).....	35
15.11. Actores institucionales	35
15.12. Área de Trabajo Social.....	37
15.12.1. Funciones y actividades del Trabajo Social.....	38
CAPITULO 4.....	40
RECUPERACION DEL PROCESO VIVIDO.....	40
16. Actores sociales	40
16.1. Desarrollo de la experiencia.....	41
16.2. Reconstrucción del quehacer profesional de Trabajo Social en la institución.....	51

16.2.1. Actividades de Trabajo Social sobre las fases de investigación y diagnóstico.....	52
16.3. Proceso de intervención del Trabajo Social	53
16.3.1. Primera fase: Investigación del caso	53
16.3.2. Segunda fase: Diagnostico social	58
16.4. Funciones del Trabajo Social en la experiencia	60
CAPÍTULO 5.....	62
ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA DESARROLLADA	62
17. Con relación a la metodología desarrollada.....	62
18. Con relación a la participación de la trabajadora social	63
19. Aspectos positivos.....	64
20. Limitaciones.....	65
CAPÍTULO 6.....	68
HALLAZGOS, LECCIONES APRENDIDAS Y CONCLUSIONES.....	68
21. Hallazgos	68
22. Lecciones aprendidas.....	69
23. Conclusiones	72
BIBLIOGRAFIA.....	74
ANEXOS.....	77

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	Población denunciante, según sexo	Pág.78
Tabla N° 2	Población denunciante, según edad.....	Pág.79
Tabla N° 3	Población denunciante, según estado civil.....	Pág.80
Tabla N° 4	Población denunciante, según el tamaño del núcleo familiar.....	Pág.81
Tabla N° 5	Población denunciante, según propiedad de vivienda.....	Pág.82
Tabla N° 6	Población denunciante, según ocupación de la progenitora.....	Pág.83
Tabla N° 7	Población denunciante según ocupación del progenitor.....	Pág.84
Tabla N° 8	Edad de los niños y adolescentes víctimas de triangulación parental.....	Pág.85
Tabla N° 9	Distribución según sexo de los niños y adolescentes víctimas de triangulación parental.....	Pág.86
Tabla N° 10	Población denunciante, según motivos de los conflictos familiares.....	Pág.87
Tabla N° 11	Población denunciante, según tipo de familia.....	Pág.88
Tabla N° 12	Población denunciante, según causas de la denuncia.....	Pág.89
Tabla N° 13	Población afectada ante los conflictos familiares.....	Pág.90

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1	Población denunciante, según sexo.....	Pág.78
Gráfico N° 2	Población denunciante, según edad.....	Pág.79
Gráfico N° 3	Población denunciante, según estado civil.....	Pág.80
Gráfico N° 4	Población denunciante, según el tamaño del núcleo familiar.....	Pág.81
Gráfico N° 5	Población denunciante, según propiedad de vivienda.....	Pág.82
Gráfico N° 6	Población denunciante, según ocupación de la progenitora.....	Pág.83
Gráfico N° 7	Población denunciante según ocupación del progenitor.....	Pág.84
Gráfico N° 9	Distribución según sexo de los niños y adolescentes víctimas de triangulación parental.....	Pág.86
Gráfico N° 10	Población denunciante, según motivos de los conflictos familiares.....	Pág.87
Gráfico N° 11	Población denunciante, según tipo de familia.....	Pág.88
Gráfico N° 12	Población denunciante, según causas de la denuncia.....	Pág.89
Gráfico N° 13	Población afectada ante los conflictos familiares.....	Pág.90

INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye el informe final de sistematización sobre la experiencia de intervención de la Trabajadora Social en la atención de casos de Triangulación Parental, parte de la suscripción del convenio interinstitucional entre el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz y la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Mayor de San Andrés estableciendo la inserción institucional de la estudiante que establece la realización de pasantías de la modalidad de Trabajo Dirigido, bajo cuyos términos de referencia, se desarrolló durante un año, gestión 2022, con la perspectiva de coadyuvar tareas inherentes al quehacer del Trabajo Social en la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Macrodistricho Cotahuma atendiendo las demandas de la población sobre la restitución de sus derechos.

La elaboración del informe final de sistematización de experiencias rescata a profundidad la experiencia vivida de la Trabajadora Social en la atención de casos de “triangulación parental”, término que dentro de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia se suscribe mediante la tipología de “utilización de niños, niñas y adolescentes en conflictos familiares”, debido a la existencia de la alta cantidad de casos atendidos en la gestión 2021 lo cual es relevante y preocupante para la institución y la sociedad, de ese modo la problemática respondió a la necesidad de hacer visible la triangulación parental que se genera al interior de las familias en disputas de pareja o conflictos familiares, situando a los hijos como objeto de presión o chantaje en medio de conflictos familiares, vulnerando los derechos al respeto y dignidad estipulados en la Ley 548 del Código Niña, Niño y Adolescente.

Para realizar esta sistematización, se inició mediante el planteamiento de un plan de sistematización, una vez aceptado dicho plan se procedió con la recuperación del proceso vivido donde se buscó recuperar la riqueza del proceso vivido y es probablemente una de las fases más importantes de la sistematización, este trabajo se orienta a ordenar no lo que se había planificado hacer sino lo que realmente sucedió, en este caso, lo más relevante es reconstruir lo que ocurrió en la realidad. En primer lugar, porque para la institución aportó conocimientos significantes en el proceso metodológico que se aplica en la atención de casos de triangulación parental mediante la intervención del Trabajo Social, para poder analizar de manera más profunda el quehacer profesional y las funciones de una manera más objetiva

para la reflexión teórica. En segundo lugar, porque para la carrera de Trabajo Social generara conocimientos y visibilizara el quehacer profesional mediante el reconocimiento de las acciones y funciones propias del Trabajo Social y la utilización de los instrumentos mediante el proceso metodológico abordado por la profesional en la defensoría, y por ultimo de modo que para la postulante a partir de la determinada experiencia genere procesos de aprendizaje, la generación de nuevos conocimientos, destrezas y habilidades en el campo académico profesional y personal, frente a situaciones y problemas que confrontan a actores sociales.

Asimismo, puede agregarse que la metodología se ha guiado en Oscar Jara, que resulta ser una de las más adecuadas, tomando en cuenta que ´la sistematización es aquella interpretación critica de una o varias experiencias, que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explica la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí y para qué lo han hecho de este modo` (Jara, 2018, p. 22).

El contenido del documento final de sistematización de experiencia de la Trabajadora Social inicia con el marco metodológico sobre la descripción del problema, intervención desarrollada, objetivos generales y específicos, objeto y eje que guiaron el proceso de recuperación de la experiencia.

En el segundo capítulo se presentan las categorías teóricas y conceptuales que posibilitaron el análisis de los hechos vividos en la experiencia como la triangulación parental, triada rígida, utilización, familia, conflictos familiares y otras.

Posteriormente se tiene el tercer capítulo referido al contexto de la experiencia, cuyo contenido aborda el contexto de la problemática de triangulación parental a nivel global, local, el espacio institucional y el marco jurídico inherente a la experiencia recuperada.

El contenido del cuarto capítulo es donde se procede a la reconstrucción del proceso vivido de la Trabajadora Social, para lo cual se inicia con la identificación de los actores sociales e institucionales que intervinieron en la problemática, luego se presenta la intervención profesional de Trabajo Social en los casos de triangulación parental, los momentos metodológicos que abarco la experiencia desarrollada identificando los hechos más significativos.

El quinto capítulo está referido, a la reflexión de la experiencia expresado en el análisis de los hechos más significativos recuperados de los diferentes momentos que abarcó el proceso vivido, aspectos positivos y limitaciones.

Finalmente, en el sexto capítulo se alude a los hallazgos, lecciones aprendidas y conclusiones.

ANTECEDENTES

Para el caso presente, corresponde mencionar como antecedente que las problemáticas familiares constituyeron preocupación permanente de la postulante, desde su incorporación a la Carrera de Trabajo Social de la UMSA. Fue así, que a su egreso y en la perspectiva de realizar una pasantía en una institución abocada a la temática, bajo la orientación de la MSc. Beatriz Lourdes Yapura Aruquipa docente de la modalidad de Trabajo Dirigido, se acudió a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Macrodistrito Cotahuma, encontrando la acogida de la Lic. Martha Burgoa, responsable del área de Trabajo Social, que aceptó la participación de la pasante, bajo la modalidad de Trabajo dirigido.

El XII congreso Nacional de Universidades del año 2013, señala que el “Trabajo Dirigido consiste en trabajos prácticos desarrollados en instituciones, que son supervisados, fiscalizados y evaluados por profesionales en calidad de asesores o guías miembros de la misma”. Contempla también el planteamiento de soluciones de problemas específicos, demostrando dominio amplio del tema y capacidad para resolverlos. En este contexto, mediante el convenio interinstitucional se establece el tiempo estimado de 8 meses para la efectividad de la pasantía que permita rescatar la reflexión de la experiencia de la Trabajadora Social sobre la atención de casos de triangulación parental, reflejado en el trabajo realizado desde la inserción y permanencia en la institución.

Los Trabajos Dirigidos pueden ser variados, en este caso particular, a la par de las tareas específicas delegadas por la institución, impulsó y motivó a la postulante a realizar la sistematización de experiencia de la Trabajadora Social en la fase de investigación y diagnóstico sobre la atención de casos de triangulación parental concluyendo solo en el plan de intervención a través del informe social, sin embargo, tras la revisión documental y registros se pudo verificar la existencia de 20 casos ejecutados mediante un plan de intervención, para ello, la Trabajadora Social estableció en primera instancia el modelo de intervención para el Trabajo Social familiar el cual enmarcó el accionar sobre la atención de los problemas que enfrentan los padres y madres de familia. El modelo de mediación permitió una mejor intervención con la familia, ya que de igual forma fueron las partes involucradas en la problemática quienes propusieron la solución a su conflicto, evitando otras confrontaciones que pudieron ser perjudiciales para las partes y en especial para los hijos que son puestos en medio del conflicto, en ese sentido se reconstruye una reflexión del quehacer

de la profesional, reflexionando en el abordaje teórico, metodológico y aquellos instrumentos propios del Trabajo Social en la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Macrodistrito Cotahuma, además que junto al equipo multidisciplinario contribuyen con su accionar a la labor de la defensa y restitución de los derechos de la niñez y adolescencia en el cumplimiento de la normativa.

Las Defensorías de la Niñez y Adolescencia vienen desarrollando sus actividades desde el mes de febrero del año 1997, fueron creadas por la Ley 1702 del 17 de julio de 1996 como instancia técnica promotora de defensa, protección y cumplimiento de los derechos del niño, niña y adolescente. En ese sentido se obliga a los Gobiernos Municipales a la creación de las defensorías como Instancias encargadas de precautelar la vigencia de los derechos de la niñez y adolescencia, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones legales, de ese modo el Gobierno Municipal de La Paz instala las defensorías en cada uno de los Macro Distritos Municipales en que se subdivide la ciudad, como son Cotahuma, Max Paredes, Periférica, San Antonio, Zona Sur, Central y Mallaza.

JUSTIFICACIÓN

A partir de la significación que cobra la sistematización como proceso de análisis de una experiencia vivida con una finalidad determinada, se justifica la reconstrucción de la experiencia de intervención profesional de la Trabajadora Social de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Macrodistrito Cotahuma, dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

La sistematización de experiencias es aquel proceso histórico y complejo en los que intervienen diferentes actores y que se llevan a cabo en un contexto económico, social y cultural determinado, y en situaciones organizativas o institucionales particulares. Por ello, hablar de sistematizar experiencias alude a un esfuerzo cualitativamente más complejo que el que implica solamente organizar o clasificar datos, es decir, sistematizar informaciones (Jara H.,2003)

La razón por la cual se eligió sistematizar la intervención de la Trabajadora Social en la atención de casos de triangulación parental es por la alta cantidad de denuncias atendidas en la gestión 2021, considerando que el termino suscrito dentro de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia es la “utilización” el cual de igual forma se caracteriza por ubicar a uno de los hijos en medio de los problemas de la pareja o de otros adultos, sin embargo haciendo una reflexión y una crítica constructiva sobre el término de “utilización”, se pudo llegar a la conclusión que dicha palabra seria inadecuado ya que traduce al niño, niña o adolescente como un objeto y no como sujeto de derechos.

La familia constituye la base fundamental para el desarrollo integral de sus miembros en ambientes de confraternidad y afectividad, así mismo es la encargada de transmitir identidad a quienes los conforman. Dentro de su evolución o historia ha ido manifestando y presentando, transformaciones y formas, de la familia tradicional a familias de nuevo tipo; sus diferentes cambios y roles son influidos por factores económicos, políticos, culturales y sociales, los cuales trastocan y cambian la estructura familiar, lo que nos lleva a afirmar que los niños, niñas y adolescentes son las víctimas de todos estos cambios, la variedad y el alcance de todas las formas de maltrato contra los niños, niñas y adolescentes se hacen visibles, así como la evidencia del daño que producen, es decir que todo tipo de maltrato se va naturalizando. Por tanto, los conflictos familiares acarrear una serie de secuelas inherentes a la dinámica familiar como ser: el deterioro de las relaciones familiares, la ruptura

de la comunicación entre los miembros de la familia, el daño psicológico y emocional del niño, niña o adolescente, el sacar de un contexto a otro al niño, niña o adolescente actitudes negativas de poder socializar con sus pares, etc. En este sentido se entenderá la presente sistematización como la forma de realizar reconstrucciones de manera crítica tanto de la práctica profesional, como de la experiencia vivida.

La importancia de sistematizar la tipología mencionada es porque va permitir objetivar y analizar a profundidad el proceso metodológico de la Trabajadora Social contribuyendo a la labor de la defensa y restitución de los derechos de la niñez y adolescencia en el cumplimiento de la normativa de la Ley 548 Código Niño, Niña y Adolescente en Bolivia, así también porque es parte de la modalidad de titulación a nivel Licenciatura, por otro lado, la sistematización de experiencia permitirá reconstruir el proceso y compartir aprendizajes con otras experiencias similares.

Para el Trabajo Social en general constituirá un aporte, en la medida que brindará un conocimiento sobre el ámbito de intervención profesional poco desarrollado en cuanto a su nivel teórico, metodológico y técnico específico y/o propio del área de Trabajo Social Familiar, espacio en donde la profesional asume el proceso metodológico desarrollando acciones inherentes a la asistencia, investigación y gestión social.

CAPÍTULO 1

MARCO METODOLÓGICO DE LA SISTEMATIZACIÓN

1. Descripción de la experiencia

Este punto parte de la descripción de cómo se fueron dando los hechos, buscando identificar los momentos significativos y los cambios que estos momentos han generado, lo que permite ubicar las distintas fases de investigación y diagnóstico del proceso de intervención, que pueden estar marcadas por las actividades más importantes o por hechos relevantes del contexto, que marcaron el desarrollo de la experiencia de la profesional.

La experiencia de la Trabajadora Social se desarrolló en la ciudad de La Paz, en instalaciones de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Macrodistrito Cotahuma, en la gestión 2021. Atendiendo a la población en situación de vulnerabilidad que se presenta a través de la “triangulación parental”, término que al interior de las defensorías se suscribe como la “utilización de niños, niñas y adolescentes en conflictos familiares”, como aquella realidad donde existen padres separados o en proceso de divorcio, en el que cada progenitor vela su propio interés generando manipulación en sus hijos y sus propias frustraciones, debido a que el padre o la madre buscan una alianza con sus hijos e hijas, y éstos son involucrados en el subsistema conyugal; es decir que el niño, niña o adolescente es obligado a ayudar a uno de sus padres en el conflicto conyugal, refiriéndose a sus hijos como objeto de presión o chantaje y como consecuencia pudiera llegar a ser rechazado por el otro progenitor.

De acuerdo a las actitudes trianguladoras: a) se produce una alianza entre generaciones, alianza entre la madre y el hijo, y/o entre el padre y el hijo; b) se origina una búsqueda de apoyo del hijo en la disputa con el cónyuge; c) uno o los dos padres rechazan la relación del hijo con el otro padre. En efecto, lo anterior resulta una situación en la que padres y madres se muestran incapaces de resolver sus conflictos conyugales directamente entre ellos e involucran de forma consciente o inconsciente a sus hijos en el conflicto (Bethymouti,2009, pág.273).

Por lo expuesto, el desempeño de la profesional permite demostrar la capacidad para identificar las demandas en el ámbito social y al mismo tiempo para sensibilizar a los

progenitores sobre los derechos de sus hijos, posibilitando una toma de conciencia sobre su situación que se traduce en el cambio de comportamiento frente a los conflictos familiares, trabajo que de alguna manera es apoyado por los miembros del equipo multidisciplinario.

Ante esta situación la Trabajadora Social busca la restitución y promoción de los derechos de los niños y adolescentes, es así como en algunos casos la Trabajadora Social desarrollo un modelo de intervención familiar , traducida en el desarrollo de un modelo de mediación dirigido a los usuarios y grupo familiar para que de manera mutua puedan afrontar con mayor eficacia sus problemas sociales. De manera crítica se debe señalar que no se logra implementar todo un proceso metodológico de la atención familiar, esto debido a que no es la finalidad de la institución el brindar este tipo de apoyo profesional, sino tan solo limitarse a la coordinación interinstitucional y a la búsqueda de apoyo profesional para terapias familiares si es el caso, además que en la mayoría de los casos las/ los denunciantes no efectúan el seguimiento correspondiente sobre su situación, quedando el proceso de la Trabajadora Social solo en la fase de investigación y diagnóstico a través del informe social en el cual se plasma el plan de intervención sugiriendo alternativas adecuadas para la resolución de los casos, sugerencias que se presentan al equipo multidisciplinario, para que también puedan hallar o utilizar los recursos y medios necesarios para superar sus dificultades y lograr sus objetivos. Se entregan las posibles soluciones y si se prevé realizar las respectivas gestiones.

La experiencia de la profesional fue desarrollada en el marco de la función de Asistencia Social, Investigación Social y Gestión Social, considerando que es la atención inmediata a las necesidades de un individuo, grupo o comunidad. Por ello, la experiencia de la Trabajadora Social se da en un escenario más complejo para la población de niños, niñas, y adolescentes, con mayor demanda de servicios y con necesidades a ser satisfechas de manera inmediata.

2. Problema abordado

La intervención desarrollada en la institución de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Macro distrito Cotahuma, se enmarca en el abordaje de la problemática referida a la triangulación parental, misma que dentro del marco normativo de la ley 548 está tipificada como violencia contra niñas, niños y adolescentes tal cual estipula el

Artículo 153; párrafo primero; donde claramente menciona que la jueza o el Juez Publico en materia de niñez y adolescencia a denuncia de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, conocerá y sancionará las infracciones por violencia.

La triangulación es rígida cuando los padres tratan de ganarse la simpatía y el respaldo del hijo a costa de la relación de éste con el otro cónyuge, por lo que el hijo desarrolla un conflicto de lealtades, estableciendo una relación rígida y exclusiva entre el padre y el hijo, quedando el otro progenitor alienado de la nueva díada establecida (Pinto, 2005, pág.205).

Por lo señalado, la triangulación es cuando uno de los progenitores busca una alianza con los hijos para ir en contra del otro, por lo que tratan de ganarse la simpatía y el respaldo a costa de la relación de éste con el otro cónyuge, haciendo sentir a los hijos que, si se pone del lado de uno de los progenitores, el otro puede sentir que le traiciona o viceversa.

3. Intervención desarrollada

La intervención profesional de la Trabajadora Social en los casos de triangulación parental se enfoca en el modelo de intervención para el Trabajo Social familiar, centrando en el desarrollo de acciones a través del modelo de mediación que generen acuerdos con los padres permitiendo alcanzar una solución en beneficio de los hijos. Por tanto, en la mayoría de los casos la intervención de la profesional se desarrolló en base al proceso metodológico de Trabajo Social sobre la fase de investigación y diagnóstico, sin embargo, se debe tomar en cuenta que se realizó la ejecución de un plan de intervención sobre veinte casos, donde los padres voluntariamente accedieron a la resolución pacífica sobre su problema.

La primera fase referido a la investigación conlleva a la recolección o acumulación de información, llegando a conocer los elementos que influyeron en el problema, para luego construir el diagnóstico lo que permitió reconocer los problemas transcendentales y secundarios, mismos que fueron enfrentados para establecer las alternativas de solución a los problemas sociales hallados en la fase de investigación. En ese sentido la intervención de la Trabajadora Social permitió el fortalecimiento del servicio porque su desempeño profesional demostró la capacidad para identificar las demandas y problemáticas en la fase de investigación y diagnóstico efectuando un plan de intervención y al interior de este trabajar bajo el modelo de mediación para sensibilizar a las víctimas sobre sus derechos, posibilitando una toma de conciencia sobre su situación que se traduce en el cambio de

comportamiento frente a su agresor, trabajo que es apoyado por los miembros del equipo multidisciplinario de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia.

4. Objetivos de la sistematización

4.1. Objetivo general

Recuperar la experiencia de intervención desarrollada por la Trabajadora Social en la atención de casos de triangulación parental de la gestión 2021, para reconstruir el proceso y compartir aprendizajes con otras experiencias similares.

4.2. Objetivos específicos

- ✓ Identificar las características sociodemográficas de los niños, niñas, adolescentes, padres o tutores en los casos de triangulación parental.
- ✓ Analizar las funciones de la Trabajadora Social en el ámbito de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, con respecto a la triangulación parental.
- ✓ Rescatar las actividades de la Trabajadora Social sobre las fases de investigación y diagnóstico en la atención de casos de triangulación parental.
- ✓ Recuperar las técnicas e instrumentos utilizadas por la Trabajadora Social en la intervención profesional.

4.3. Operacionalización de los objetivos específicos

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Características sociodemográficas de los niños, niñas adolescentes, padres y/o tutores en los casos de triangulación parental.	<ul style="list-style-type: none"> - Edad de los niños, niñas y adolescentes. - Edad de los padres o tutores. - Sexo 	<ul style="list-style-type: none"> -0 a 5 años -6 a 9 años -10 a 12 años -13 a 15 años -16 a 18 años -19 a 25 años -26 a 35 años -36 a 45 años -46 a 55 años -Progenitora /femenino -Progenitor /masculino) 	-Revisión documental	Matriz de análisis, ordenamiento y reconstrucción

	<ul style="list-style-type: none"> - Estado civil de los padres. - Tamaño del núcleo familiar - Propiedad de vivienda - Ocupación de la progenitora y progenitor - Tipos de familias - Presencia de otros familiares en el núcleo 	<ul style="list-style-type: none"> -Soltera /o -Casada /o -Divorciada /o -Conviviente -2 a 3 personas -4 a 6 personas -7 o más personas -Propia -Anticrético -Alquiler -Alquiler -Cedida -Cuidadora/or -Labores de casa -Empleada domestica -Estudiante -Comerciante -Costurera -Enfermera -Maestra/o -Albañil -Abogado -Mecánico -Chofer -Otros -Nuclear -Monoparental -Extensa -Simultanea -Abuelos/as -Tíos/as -Padrastro o madrastra. 		
<p>Funciones de la Trabajadora Social en el ámbito de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia con respecto a la triangulación parental</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia social - Investigación social - Gestión social 	<ul style="list-style-type: none"> -Orientación -Acceso a servicios -Proceso de mediación -Atención eficaz -Diagnostico social -Problemática -Causas -Consecuencias -Ident. Necesidades -Intervención social -Seguimiento -Coordinación -Planificación 	-Entrevista estructurada a la Trabajadora Social	-Guía de entrevista

<p>Actividades de la Trabajadora Social sobre las fases de investigación y diagnóstico en la atención de casos de Triangulación Parental</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Admisión y recepción de casos 2021 - Entrevista - Coordinación interna - Coordinación externa - Seguimiento de casos 	<ul style="list-style-type: none"> - Número de casos -Denunciante -Denunciado -Datos del usuario -Datos del grupo familiar -Situación social -Orientación social -Área social -Área psicológica -Área legal -Referencia y contrarreferencia -Centros de terapia -Escuela de padres -Búsqueda - Contacto directo 	<ul style="list-style-type: none"> -Revisión documental -Entrevista estructurada a la Trabajadora Social 	<p>Matriz de análisis, ordenamiento y reconstrucción</p> <p>-Guía de entrevista</p>
<p>Técnicas e instrumentos utilizados por la Trabajadora Social en la intervención profesional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Observación - Entrevista - Visita domiciliaria 	<ul style="list-style-type: none"> -Comportamiento -Conducta -Comunicación interpersonal -Preguntas abiertas -Respuestas abiertas -Condición de habitabilidad -Condición socioeconómica -Condición de servicios básicos 	<ul style="list-style-type: none"> -Revisión documental 	<p>Matriz de análisis, ordenamiento y reconstrucción</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Ficha Social - Informe social - Ficha de visita domiciliaria 	<ul style="list-style-type: none"> -Datos de identificación -Forma de ingreso -Tipología -Condiciones de salud -Estructura familiar -Dinámica familiar -Historia social -Diagnóstico social -Conclusiones - Información imparcial -Relato descrito -Cronología de los hechos -Diagnóstico -Sugerencias -Ocupaciones/ingresos -Vivienda -Acceso a servicios básicos 		

Fuente: Elaboración propia en base a los objetivos específicos

4.4. Objeto de la sistematización

El proceso metodológico de intervención de la Trabajadora Social en la atención de casos de triangulación parental en la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Macro distrito Cotahuma de la ciudad de La Paz, gestión 2021.

4.5. Eje de la sistematización

El accionar del Trabajo Social en las fases de investigación y diagnóstico en la atención de casos de triangulación parental en la Defensoría de la Niñez y Adolescencia Cotahuma.

4.6. Interrogantes de la sistematización

- ¿Cuáles fueron las características sociodemográficas de los niños, niñas, adolescentes, padres o tutores en los casos de triangulación parental?
- ¿Qué funciones desarrolló la Trabajadora Social en la atención de casos de triangulación parental en la Defensoría de la Niñez y Adolescencia?
- ¿Cuáles fueron las actividades que realiza Trabajo Social en las fases de investigación y diagnóstico en la atención de casos de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia?
- ¿Cuáles fueron las técnicas e instrumentos que utilizó Trabajo Social para la atención de casos en etapa de investigación y diagnóstico?

4.7. Etapas metodológicas de la sistematización

Las etapas metodológicas de la sistematización de experiencia del Trabajo Social, estará basada en los cinco momentos de Jara (2018):

4.7.1. Punto de partida

Este primer momento, requirió haber participado de la experiencia y tener registros de los mismos aspectos claros y precisos que fueron asumidos por la profesional de Trabajo Social, al ser responsable de la atención de casos en la Defensoría de la Niñez y Adolescencia. En primera instancia también consistió en la incorporación de la postulante en la institución efectuando el proceso de sistematización, obteniendo mediante los registros y documentos información pertinente sobre el trabajo efectuado por la Trabajadora Social.

➤ **Objetivos**

Conocer el funcionamiento del área de Trabajo Social recopilando la información documental, objetiva, inherente a la experiencia desarrollada, como documentos institucionales, cuaderno de actas, informes sociales de los hechos más significativos para su correspondiente análisis.

➤ **Actividad**

- Incorporación al área de Trabajo Social en la Defensoría de la Niñez y Adolescencia.
- Revisión de registros, documentos e informes de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia de los casos más atendidos, a fin de obtener datos que respalden el trabajo efectuado, tomando en cuenta el análisis, conocimiento, descripción, habilidades y la metodología orientada a la población intervenida por la profesional de Trabajo Social.
- Identificación de las tipologías que atiende la institución
- Identificación del procedimiento de atención de la Trabajadora Social en la Defensoría de la Niñez y Adolescencia

➤ **Técnicas**

- Observación.
- Revisión documental.

➤ **Resultados**

Los resultados obtenidos de esta primera instancia fueron en cuanto la revisión documental, que permitió el reconocimiento de las características del área de Trabajo Social y el espacio institucional. Revisión, análisis y conocimiento de los informes, fichas sociales, técnicas e instrumentos de intervención de la Trabajadora Social, además se identificó la problemática de triangulación parental como la atención de casos más relevantes de la gestión 2021 en la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Macrodistrito Cotahuma.

4.7.2. Las preguntas iniciales

Este segundo momento estuvo referido a direccionar el espacio, tiempo y población de la experiencia a sistematizar, lo cual determinó el objeto de estudio, aquel hilo conductor

denominado el eje de la sistematización y por último la formulación del objetivo que ayudo a definir una disposición de hacer una aproximación crítica a la experiencia de la Trabajadora Social, tomando en cuenta los intereses de la institución y la postulante.

➤ **Objetivos**

Determinar los componentes metodológicos de la sistematización de experiencia (eje, objeto, preguntas iniciales, objetivo general y específico).

➤ **Actividades**

- Delimitación de la estrategia metodológica de la experiencia a sistematizar bajo la coordinación de la profesional en Trabajo Social.
- Desempeño de las actividades de la postulante de Trabajo Dirigido en el área de Trabajo Social.
- Diseño de los instrumentos para la recolección de la información.

➤ **Técnicas**

- Revisión documental.
- Cuaderno de notas

➤ **Resultados**

Se cuenta con un plan de sistematización en el cual especifica la definición de la intervención de Trabajo Social en la Defensoría de la Niñez y Adolescencia como objeto de sistematización, también se determina el eje de sistematización expresado en el proceso metodológico de la Trabajadora Social para su posterior implantación, al igual que el planteamiento de objetivos general y específico para que guíe el proceso de la sistematización, se definió a los actores sociales y por último se cuenta con el diseño de los instrumentos para la recolección de la información.

4.7.3. Recuperación del proceso vivido

En un inicio se ordenó la información recabada, tomando en cuenta dos criterios; la pertinencia de la información, buscando que tenga una relación con la experiencia y la correspondiente validez, respaldándose con la información de hechos reales y la teoría de acuerdo con el eje de la sistematización. Este paso permitió contextualizar la experiencia dentro de un determinado momento histórico que permita comprender el desarrollo de los

hechos y las acciones implementadas.

➤ **Objetivos**

Conocer y describir el procedimiento metodológico de intervención del área de Trabajo Social en la atención de casos de triangulación parental en la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Macrodistrito Cotahuma.

➤ **Actividades**

Se reconstruye la experiencia de la Trabajadora Social en la atención de casos de triangulación parental, ordenando y clasificando la información, además se Implementa el instrumento de recolección de información mediante la entrevista social.

➤ **Técnicas**

- Guía de entrevista.
- Matriz de revisión documental.
- Matriz de análisis, ordenamiento y reconstrucción

➤ **Resultados**

- Se identificó los instrumentos y registros utilizados para la de atención de casos de la triangulación parental, los cuales reflejan la formulación de cantidad de casos atendidos, registro de la relación de los hechos ocurridos, registro de datos generales del usuario y grupo familiar, estudios socioeconómicos de las familias y condiciones de habitabilidad.
- Se obtuvo la visión global y cronológica de los principales acontecimientos que sucedieron durante la experiencia.

4.7.4. Reflexión de fondo

Este cuarto momento trató sobre la obtención de datos formando un conjunto de análisis, sistematizando e interpretando críticamente durante el proceso de la experiencia sobre la atención de casos de triangulación Parental, al mismo tiempo permitió contextualizar, reflexionar y analizar en torno a la experiencia ejecutada, posibilitando una interpretación de manera analítica del proceso vivido, rescatando para ello el apoyo teórico abordado en el capítulo correspondiente al marco teórico.

➤ **Objetivo**

Sintetizar de forma crítica la experiencia de la Trabajadora Social en la atención de casos de triangulación parental en base a la recolección de información realizada.

➤ **Actividades**

- Procesamiento y análisis de los datos recolectados.
- Análisis de la experiencia vivida.
- Reconocimiento de las funciones, técnicas e instrumentos utilizados por el área de Trabajo Social en el proceso de intervención.

➤ **Técnicas**

- Observación.
- Cuaderno de notas.
- Análisis de los datos obtenidos.

➤ **Resultado**

Se cuenta con la identificación de los actores clave, las actividades y funciones desarrollados por la Trabajadora Social, el análisis de la problemática tomando en cuenta las causas de lo sucedido, logrando comprender los factores claves o fundamentales de los distintos aspectos.

4.7.5. Punto de llegada

Se establece en el desarrollo de conclusiones finales, con principales afirmaciones del proceso de sistematización que implique elementos importantes de la experiencia así también tiene la intención de hacer comunicables estos aprendizajes con todas las personas involucradas.

➤ **Objetivos**

Conocer los resultados obtenidos de la sistematización de experiencia en relación a la intervención de la Trabajadora Social en la atención de casos de triangulación parental en la Defensoría de la Niñez y Adolescencia. Las formulaciones de las conclusiones están relacionados a los objetivos formulados de todo el proceso vivido y concluirá con la presentación y socialización de estos aprendizajes tanto para la Universidad UMSA y

defensoría del Macrodistrito Cotahuma.

➤ **Actividades**

- Elaboración de conclusiones sobre los diferentes componentes de la sistematización.
- Elaboración de documento final de la sistematización.
- Socialización y defensa del informe final.

➤ **Técnicas**

- Exposición.

➤ **Resultado**

Defensa final del documento de sistematización de una experiencia desarrollada en la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Macrodistrito Cotahuma.

CAPÍTULO 2

REFERENTE TEÓRICO

5. Definición de familia

“La familia es un grupo natural que en el curso del tiempo ha elaborado pautas de interacción. Estas constituyen la estructura familiar, que a su vez rige el funcionamiento de los miembros de la familia, define su gama de conductas y facilita su interacción recíproca” (Minuchin, 2004, pág. 5).

Partiendo de esta definición, se afirma que la familia es el medio a través el cual una persona desarrolla sus potencialidades y valores además de estar vinculados generalmente por lazos de parentesco que interactúan de manera equitativa.

5.1. Tipos de familia

Quintero (2007), señala que las familias pueden ser clasificadas en los siguientes tipos:

- **Familia nuclear.** - Conformada por la madre, el padre y los hijos.
- **Familia extensa.** - Formada por parientes cuyas relaciones no son únicamente entre padres e hijos. Una familia extensa puede incluir abuelos, tíos, primos y otros parientes consanguíneos o afines.
- **Familia monoparental.** - En la que el hijo o hijos viven solo con uno de los padres.
- **Familia homoparental.** - En la que el hijo o hijos viven con una pareja homosexual.
- **Familia reconstituida.** - Formada por una pareja en la que uno o ambos miembros tienen hijos o hijas de una relación anterior, pudiendo residir con ellos o bien con sus otros progenitores.

6. Conflictos familiares

“Un conflicto familiar es una crisis, un problema que se presenta en las familias, que causa desequilibrio y suele implicar cambios y adaptación la mayoría de las veces, así también se convierten en situaciones normales y frecuentes, ya que abarca un abanico de situaciones desde las discusiones verbales, las críticas, burlas o descalificaciones hasta fuertes faltas de respeto” (Terron,2012,pág.3).

Por lo mencionado el conflicto familiar es una situación en la que ambos padres tienen problemas, discusiones y determinados momentos que les deriva a estar en frecuente conflicto entre ellos mismos, afectando de esta manera a sus hijos e hijas y en algunos casos poniéndolos en medio de estos conflictos para obtener algún fin. Por tanto, los hijos son los que sufren los constantes enfrentamientos de sus padres ocasionándoles tristeza, confusión, desvaríos, que les termina perjudicando en varios aspectos de su vida cotidiana, y muchas veces sin que los padres se den cuenta de esto.

7. Triangulación Parental

“Las triangulaciones implican la violación de los límites entre subsistemas, haciendo que los hijos se vean involucrados dentro del conflicto conyugal” (Minuchin, 2003, pág. 473).

La triangulación expresa una situación en la que un miembro de la familia no se comunica directamente con otro miembro de la familia, pero si se comunica con un tercer miembro que va referido a los hijos, lo que puede conducir este tercer miembro de la familia forme parte del triángulo. Debido a que uno de ellos padres o ambos buscan una alianza con el hijo, y éste es involucrado en el subsistema conyugal; es decir que el niño es obligado a ayudar a uno de sus padres, y como consecuencia podría llegar a ser rechazado por el otro progenitor de ese modo el niño o adolescente se encuentra confuso debido a que todo movimiento que realiza es definido e indicado por un padre para obtener un fin determinado.

7.1. Triada Rígida

El autor Minuchin, acuñó el término de triada rígida para referirse a la situación en la que los límites entre el subsistema parental y el hijo se hacen difusos, y los límites relacionados con la tríada padres-hijos, que deberían ser difusos, se hacen inadecuadamente rígidos. “En la resolución de sus conflictos, los padres harían una utilización rígida del niño, adoptando varias formas (Minuchin, 2003, pág., 475).

- **En la triangulación.** - Cada padre intenta que el hijo se una a él para ir contra el otro padre, buscando el cariño o apoyo del mismo. Cada vez que esto sucede, el padre no aliado percibe el comportamiento del niño como un ataque hacia su persona, acarreando un sufrimiento importante en el niño al encontrarse en una situación de inmovilización o estancamiento.

- **La coalición estable.** - Uno de los padres se alía con el hijo para ir en contra del otro padre.
- **Tríada desviadora-atacadora.** - El hijo es usado como "cabeza de turco", para desviar el foco de atención de problemas matrimoniales u otros conflictos que son de difícil solución, habiendo primero fomentado (normalmente inconscientemente) conductas patológicas y conflictivas en el hijo. Pueden surgir conflictos y discusiones por decidir la mejor forma de tratar al hijo problema. La mayoría de los trastornos de conducta en niños se incluyen en esta tríada.
- **Triada desviadora – asistidora.** - El hijo tomado como enfermo sirve de unión para salvar las diferencias conyugales, mostrando preocupación y sobreprotección. El niño manifiesta síntomas psicósomáticos, (ej. diabetes, asma y anorexia), uniéndose para protegerlo. Las situaciones de tensión de los cónyuges se “resuelve” centrando toda la atención en algunos comportamientos del niño. De esta forma, los padres se asientan en una armonía ilusoria. Los padres focalizan su atención en el niño percibiéndolo como fuente principal de los problemas familiares etiquetándolo como malo.

Efectivamente, este autor se refiere a los espacios de triangulación como dinámicas familiares en las que el vínculo establecido entre padres e hijos (parentalidad), inicialmente conservada, puede verse secundariamente deteriorada por el impacto de los conflictos conyugales.

Según el autor Linares (1996), las triangulaciones pueden ser de cuatro tipos, considerando que una pareja en conflictos puede triangular de forma diferentes a los hijos:

7.2. Tipos de triangulaciones

- **Triangulación manipuladora.** - Uno o ambos progenitores buscan aliarse con el hijo, generando en él un conflicto de lealtades.
- **Triangulación equívoca.** - Debido a la distancia entre los conyuges, ambos descuidan las necesidades de los hijos creyendo que el otro se está haciendo cargo.

- **En la triangulación complementaria.** - Un conyugue tiene una posición de poder y el otro está en un rol sumiso. El progenitor dominante hace creer al hijo que está en una situación privilegiada. Cuando se dan situaciones de abuso, debido a la complementariedad de la relación conyugal, el progenitor sumiso no es capaz de detenerlas.
- **La triangulación desconfirmadora.** - Se da cuando un progenitor se alía con el hijo y descarga su rabia hacia el otro conyugue. Posteriormente la pareja vuelve a unirse y el hijo es rechazado, haciendo que se sienta traicionado, utilizado y desconformado.

8. Utilización

El termino utilización de niños, niñas y adolescentes, según el cuadro de tipologías que maneja las defensorías es reconocido como una forma de maltrato psicológico y/o emocional hacia los niños y/o adolescentes por parte de los progenitores o el entorno familiar que lo rodea. *“El clasificador para la atención en las Defensorías de la Niñez y Adolescencia, la tipología de utilización de niños, niñas y adolescentes es vista también como una forma de vulneración al derecho del respeto y dignidad”* (Entrevista, C. 2022).

En términos generales el término “Utilización” es el “uso” que se hace de algo. En términos normativos “utilización” es entendida como la vulneración de sus derechos cuando: se lo utilice como objeto de presión, chantaje, hostigamiento o retención arbitraria, en los conflictos familiares y por causa políticas o posiciones ideológicas de sus padres o familiares.

“La utilización de niños, niñas y adolescentes en conflictos familiares, está caracterizada principalmente por involucrar a los hijos en los conflictos entre los progenitores, y otros familiares, viéndose de esta manera el niño, niña o adolescente afectado en el problema con el fin de favorecer a una de las partes, por lo que se toma en cuenta la recepción de la denuncia que realice el progenitor o progenitora” (Entrevista T. S., Octubre 2022).

9. Modelo de intervención para el Trabajo Social familiar

“El modelo de intervención familiar, pretende contribuir y sistematizar una metodología de trabajo para la familia que demanda ayuda, para atender desde el Trabajo Social aquellos problemas que surgen al interior de las familias, principalmente los problemas en torno a las relaciones familiares. Al centrar este modelo la mirada específicamente en esta área de intervención, no quiere decir que se deje de considerar el contexto social o macrosocial que rodea a la familia, por el contrario, el Trabajador Social siempre interviene en estos dos ámbitos” (Donoso,1998., pág. 4).

Para el Trabajo Social, la familia es una de las áreas principales de intervención, en la actualidad las familias esta sometidas a grandes presiones y demandas , traduciéndose en situaciones de conflicto o riesgo familiar donde se involucra a los hijos y es aquí donde se visibiliza la intervención de la Trabajadora Social, las situaciones que generalmente suelen presentarse son los problemas de relaciones entre la pareja, problemas de relaciones entre un padre y su hija, violencia intrafamiliar y otros. Por tanto, el modelo de intervención familiar centra su intervención en el desarrollo de una relación de ayuda con otro individuo en problemas, en la que ambas partes asumen ciertos acuerdos que les permiten alcanzar la solución escogida.

9.1. Mediación

Se define la mediación como "un modelo de resolución de conflictos en el que las partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio"(Juan Carlos.2002., pág. 64).

La mediación no es obligatoria para las partes afectadas, es voluntaria. La mediación puede ser aplicada en las situaciones de problemas de estructura, de funciones.

10. Trabajo Social

Disciplina de las ciencias sociales, orientada a la construcción de conocimiento e intervención científica en el problema social como expresión de la cuestión social. Busca prevenir, coadyuvar a la resolución y transformación del problema social, diseñando, gestionando y evaluando proyectos, políticas sociales, que trascienden el quehacer profesional y contribuyen al bienestar social, en el marco de la garantía de derechos humanos,

respeto a la diversidad y justicia social. (UMSA C. S., 2019 - 2023).

11. Enfoque de la Sistematización

“Un dilema tiene que ver con escoger el enfoque o las modalidades con las que vamos a hacer una sistematización, pues existe una enorme variedad de posibilidades, no hay una sola manera de hacer sistematización de experiencias que permita definir el énfasis del proceso, para reconstruir las prácticas y producir conocimientos” (Jara, 1994, pág. 52)

La literatura mostró la existencia de seis enfoques desde diferentes posturas: histórico-dialéctico, dialógico-interactivo, deconstructivo, reflexivo y constructor de la experiencia, hermenéutico, e histórico-hermenéutico, sin embargo, para la sistematización en Trabajo Social se toma en cuenta al enfoque reflexivo y constructor de la experiencia.

11.1. Enfoque reflexivo y constructor de la experiencia

La sistematización está vinculada aquí a la resolución de problemas permitiendo hacer frente a los nuevos desafíos que les presenta el contexto. La sistematización busca entonces recuperar el saber tácito, que está implícito en las pautas de acción, en la percepción del problema que se afrontó. Se reconoce y valora el saber, los juicios y destrezas que están invisibilizadas en la acción. En este tipo de procesos se descubre que, al recuperar y reflexionar la experiencia, el sujeto se reconoce observando, hablando y actuando y esto le permite el deslinde de la experiencia de su lógica de explicación, en el mismo acto de comprenderla y explicarla.

12. Enfoque de Derechos

Se refiere a reconocer a las personas como sujetos de derechos y no como objetos de cuidado, es decir, como personas con capacidad de defender y exigir sus derechos legalmente reconocidos. Asimismo, reconocer que son ciudadanos con deberes que participan del mundo social propiciando la vida en democracia. Este enfoque promueve la consolidación de la democracia que vive el país, contribuyendo a la promoción de las libertades individuales, los derechos colectivos de los pueblos y la participación en asuntos públicos; a fortalecer la convivencia y transparencia en las instituciones; a reducir las situaciones de inequidad y procurar la resolución pacífica de los conflictos (Guendel, 1999, pág.3).

En definitiva, el aporte del enfoque de derechos a las estrategias de reducción de la pobreza contribuye a lograr que tanto los individuos como los grupos excluidos y vulnerables sean tratados sobre una base igualitaria y no discriminatoria. Por tanto, este enfoque puede actuar como una forma de restablecer equilibrios en el marco de situaciones sociales marcadamente desiguales. Ocurre lo mismo con los menores de edad, tienen su propia opinión que debe ser respetada, son merecedores de cuidados y protección. La función de las personas que se relacionan con los niños, niñas y adolescentes deben ser responsables de evitar la vulneración de sus derechos ante cualquier circunstancia, garantizando el respeto a su dignidad humana, el desarrollo armónico de sus potencialidades y personalidad.

CAPÍTULO 3

CONTEXTO DE LA EXPERIENCIA DE LA SISTEMATIZACIÓN

13. Contexto de la problemática

“Es pensar la práctica en su devenir (depende de elementos históricos y contextuales que le dan sentido y la orientan). Es ver el sustento en la fundamentación teórica y filosófica sobre el proceso de conocimiento y sobre la realidad histórico-social” (Jara H. O., 1998, pág. 5).

Desde esta perspectiva el contexto es toda situación que rodea a un entorno físico o a las circunstancias que condicionan sobre los hechos de la problemática en el caso de triangulación parental está formado por una serie de circunstancias, la violencia y el maltrato dentro de la familia es la más silenciada, menos denunciada y, por lo tanto, no se cuenta con información estadística completa. En este sentido, para lograr una convivencia sana dentro del hogar es de vital importancia conocer estrategias creativas de resolución de conflicto y, antes que todo, saber identificar cuáles son las situaciones conflictivas.

13.1. A nivel internacional

Según el Informe sobre la situación mundial de la prevención de la violencia, la violencia física, psicológica o sexual contra niñas, niños y adolescentes constituye una de las principales amenazas a su desarrollo integral y, lastimosamente, sigue estando presente en la sociedad, bajo preceptos que la normalizan, avalan y en muchos casos la dejan impune. Millones de niños, mujeres y hombres sufren las importantes consecuencias de la violencia en sus hogares, escuelas y comunidades. Con frecuencia la violencia azota la vida de la gente durante decenios, dando lugar a la adicción al alcohol y las drogas, la depresión, el suicidio, el abandono escolar, el desempleo y dificultades recurrentes en las relaciones. En los países afectados por crisis y conflictos, la violencia puede obstaculizar los esfuerzos de recuperación y desarrollo. Es clave seguir uniendo esfuerzos desde todos los sectores de la sociedad y el Estado para prevenir la violencia contra niñas, niños y adolescentes y llegar a quienes atraviesan situaciones de vulnerabilidad y no pueden acceder fácilmente a información o servicios de atención. (OMS,2014,53).

Ante esas situaciones de vulnerabilidad es que los Estados obligan a implementar

políticas y programas de protección, para mejorar las condiciones de vida de los niños y adolescentes, sin embargo, aún existen miles de niños que siguen esperando el reconocimiento de sus derechos a una vida digna, libre de violencia y a la protección frente a cualquier forma de abuso o explotación. La triangulación parental implica en particular peleas entre padres, chantajes, manipulaciones, crisis familiares, divorcios, etc. en las familias se identifica el conflicto con pensar u opinar diferente y se asocia a sentimientos muy íntimos como tensiones, acusaciones, poca disposición a escuchar, a comprometerse, y establecer acuerdos.

13.2. A nivel nacional

En Bolivia, los niños, niñas y adolescentes han venido sufriendo con frecuencias maltrato físico, psicológico y emocional, y la triangulación parental también es visto como una forma de maltrato. Cualquier forma de violencia contra la niñez es injustificable y es prevenible. En 2021, la Fiscalía General del Estado reportó 46 infanticidios en el país y 34.893 casos de violencia contra niñas, niños, adolescentes y mujeres; es decir, 95 casos de violencia al día. (UNICEF, 2022, pág.1)

Aunque el Estado ha creado instancias para la protección de los derechos de la niñez y la adolescencia, estos mecanismos no son totalmente efectivos, para remediar la situación, se crearon las defensorías Municipales de la Niñez y la Adolescencia. La violencia contra las niñas y los niños puede ocurrir en el hogar y en la comunidad.

13.3. A nivel local

Según datos brindados por el coordinador de la Plataforma de Atención Integral a la Familia del Macro distrito Cotahuma, en la gestión 2013 la problemática de triangulación parental se fue incrementando a su vez también refiere que “En ocasiones las parejas tienen conflictos y e incluyen a sus hijos para chantajear a su pareja, sin pensar en el daño que causan a los mismos, se han visto situaciones en el que se ha tenido que recurrir a instituciones para la terapia correspondiente a los niños, niñas y adolescentes, estos casos al igual que otros van incrementándose cada vez más. (Entrevista Abogado., Octubre 2022).

De la revisión documental de casos atendidos por la Defensoría de la Niñez y Adolescencia en la gestión 2021 se evidencio la existencia de varios casos de matrimonios

que están en proceso de divorcio donde una de las partes no quiere divorciarse, por lo que chantajea a la otra con quitar la custodia, incluso amenaza con llevárselos y no dejar ver a sus hijos, estos casos son además una forma de maltrato y vulneración de los derechos de los niños. Sobre la misma línea existe el registro de casos de triangulación parental por parte de abuelos de línea materna o paterna, los cuales por intromisión familiar causan un desequilibrio y conflictos a las parejas, y quienes se ven afectados directa o indirectamente son los niños.

14. Contexto normativo

La Constitución Política del Estado en su Artículo 60 refiere que es deber del Estado, la sociedad y la familia garantizar la prioridad del interés superior de la niña, niño y adolescente, que comprende la preeminencia de sus derechos, la primacía en recibir protección y socorro en cualquier circunstancia, la prioridad en la atención de los servicios públicos y privados, y el acceso a una administración de justicia pronta, oportuna y con asistencia de personal especializado. Es así que el artículo 61 prohíbe y sanciona toda forma de violencia contra niñas, niños y adolescentes, tanto en la familia como en la sociedad.

14.4. Contexto normativo Internacional

➤ Convención sobre los Derechos del Niño

La Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) es un tratado internacional, emanado de las Naciones Unidas y aprobado por su asamblea general el 20 de noviembre de 1989, que reconoce los derechos humanos de los niños y las niñas.

En términos generales, la Convención sobre los derechos del niño, articula un conjunto de derechos para todos los niños y niñas, sobre la base de cuatro principios fundamentales: la no discriminación; el interés superior de la infancia; el derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo; y el respeto por la opinión de los niños y niñas. Bolivia ratificó este convenio internacional el 14 de junio de 1990, por lo que debe asegurar que todos los niños y niñas se beneficien de una serie de medidas especiales de protección y asistencia: A la identidad y la familia, a expresarse libremente y el acceso a la información, a la protección contra el abuso y la discriminación, a la educación, a una vida segura y sana.

14.5. Contexto Normativo Nacional

➤ **Código Niño, Niña y Adolescente, Ley N.º 548 y su Reglamento D.S. 2377**

La finalidad del presente Código es garantizar a la niña, niño y adolescente, el ejercicio pleno y efectivo de sus derechos, para su desarrollo integral y exigir el cumplimiento de sus deberes. Tiene por objeto reconocer, desarrollar y regular el ejercicio de los derechos de la niña, niño y adolescente, para la garantía de esos derechos mediante la corresponsabilidad del Estado en todos sus niveles, la familia y la sociedad.

Respecto a la interpretación de sus normas, el mismo Código se ocupa de definir el alcance del Principio de Interés Superior cuando señala el:

Artículo 12 (Principios), Inciso a), que por interés superior se entiende toda situación que favorezca el desarrollo integral de la niña, niño y adolescente en el goce de sus derechos y garantías, así también es importante señalar el:

Artículo 153 (Infracciones por violencia contra niñas, niños y adolescentes), donde la Jueza o el Juez Público en materia de Niñez y Adolescencia, a denuncia de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, conocerá y sancionará las infracciones por violencia.

Inciso d). Considera que el niño, niña o adolescente es víctima de maltrato cuando: Se lo utilice como objeto de presión, chantaje, hostigamiento o retención arbitraria, en los conflictos familiares y por causas políticas o posición ideológica de sus padres o familiares.

Haciendo una reflexión y una crítica constructiva sobre el término de “utilización” se pudo llegar a la conclusión que dicha palabra sería inadecuado ya que traduce al NNA como un objeto y no como sujeto de derechos.

15. Contexto institucional de la sistematización

15.1. Nombre de la institución

Defensoría de la Niñez y Adolescencia – Cotahuma.

15.2. Tipo de institución

La Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Macro distrito de Cotahuma brinda un servicio municipal público, permanente y gratuito para la promoción, protección y defensa psico, socio, jurídica de los derechos de los niños niñas y adolescentes y al igual que las demás defensorías del Municipio de La Paz dependen de la Plataforma de Atención Integral a la Familia (PAIF). Mismos que se encuentran en cada una de las Sub Alcaldías del Municipio de La Paz. Instancia que a continuación se explicará.

15.3. Plataforma de Atención Integral a la Familia (PAIF)

“La Plataforma de Atención Integral a la Familia son servicios públicos municipales permanentes y gratuitos, atendidos por profesionales. Están ubicadas en las Subalcaldías del Municipio de La Paz y en el Albergue Transitorio 156. Están integradas por el Servicio Legal Integral y la Defensoría de la Niñez y Adolescencia” (PAIF & Familia, 2022).

La Plataforma de Atención Integral a la Familia fue creada en 1997 a raíz de la ley de participación popular y de la demanda social de la población. Convirtiéndose en una Política Publica que fue fomentada por el Gobierno Municipal de La Paz bajo la dirección de las Sub Alcaldías, la dirección de la Oficialía de Desarrollo Humano y la Oficialía de Organización Social. El objetivo de la Plataforma es generar una cultura de respeto de los derechos humanos. La base es la Ley 2028 de Municipalidades articulo 20 donde se indica que los programas de atención están dirigidos al desarrollo humano. Así mismo se indica que es una obligación del Municipio tener un Servicio Integral Municipal y una Defensoría de la Niñez y Adolescencia.

En un principio cada área de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia y Servicio Legal Integral Municipal funcionaba independientemente, ya en el año 2007 se crea la Plataforma de Atención Integral a la Familia y se unen ambos servicios para así lograr una mejor atención a la población. Actualmente cada plataforma cuenta con un coordinador (a), quien es el

encargado del control de todo el funcionamiento de las dos áreas, Defensoría de la Niñez y Adolescencia y el área del Servicios Legales Integrales Municipales , ambas trabajan en coordinación para brindar una atención eficaz y eficiente al usuario. La Plataforma de Atención Integral a la Familia, es la instancia que integra funcional y operativamente los servicios municipales de Defensa y Protección frente a toda forma de maltrato y/o violencia en la familia o cualquier persona que por su estado de vulnerabilidad es víctima de violencia.

15.4. Ubicación

Se encuentra en la ciudad de La Paz, Macro distrito I Cotahuma, Zona 14 de septiembre, edificio Centro Integrado de Justicia, Avenida Entre Ríos, calle final Chorolque N ° 2010, detrás del Cementerio General (subsuelo).

15.5. Misión

Las defensorías tienen la misión de prevenir, proteger y defender los derechos de las niñas, niños y adolescentes cuando sus derechos son vulnerados hasta restituirlos asumiendo defensa de oficio en las instancias sociales y jurídicas en todo el territorio nacional, en las ciudades y en las provincias (Defensoría del Pueblo, 2012, pág. 10).

15.6. Visión

Apoyar a toda organización de la niñez y adolescencia, padres de familia y de organizaciones de base que trabajen a favor, de los derechos humanos de la niñez y adolescencia en la prevención del uso de sustancias psicoactivas que buscan un cambio social a través de la movilización de la sociedad civil por la reivindicación y restitución de los derechos humanos de los niños y adolescentes (Defensoría de la Niñez y Adolescencia, 2022)

15.7. Objetivos de la institución

- ✓ Generar una cultura de protección de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, asegurando su desarrollo integral en el Municipio de La Paz.
- ✓ Promover y defender los derechos psico-socio-jurídicos de los niños y adolescentes.
- ✓ Asumir la defensa legal de los niños, niñas y adolescentes involucrados en conflictos legales.
- ✓ Dotar de un servicio a través de la asistencia jurídica y psicológica de manera

oportuna, gratuita y eficiente.

15.8. Servicio que brinda la institución

La Defensoría de la Niñez y Adolescencia a través de la Plataforma de Atención Integral a la Familia, es la instancia técnica profesional que integra operativamente los servicios municipales de Defensa y Protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes del municipio de Nuestra Señora de La Paz frente a toda forma de violencia hacia niñas, niños y Adolescentes y vulneración de sus derechos.

15.9. Problemáticas atendidas en la institución

En relación a las tipologías, existen 59 problemáticas que son atendidas por la Defensoría de la Niñez y Adolescencia Cotahuma de los cuales se describe:

1. DEFENSA Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS HUMANOS	TIPOLOGIA
Derecho a la protección de la familia	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia familiar • Conflicto de Guarda • Abandono a niño, niña y adolescente • Extravió • Triangulación Parental (caracterizada como la utilización de niño, niña y adolescente en conflictos familiares)
Derecho a la identidad	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de reconocimiento de filiación • Inexistencia de filiación
Derecho al respeto y dignidad	<ul style="list-style-type: none"> • Maltrato físico • Maltrato psicológico
Derecho a la protección en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajos prohibidos y atentatorios • Explotación laboral • Protección laboral
Derecho a la educación	<ul style="list-style-type: none"> • Expulsión • Restricción a la educación
Derecho a la salud	<ul style="list-style-type: none"> • Restricción a la salud
Derecho al debido proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Adolescentes en conflicto con la Ley Penal
2. INTERVENCION Y ORIENTACION POR:	TIPOLOGIA
Problemas psico sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Conducta Agresiva • Consumo de Drogas • Participación en pandillas • Intento de suicidio • Abandono de hogar • Abandono escolar

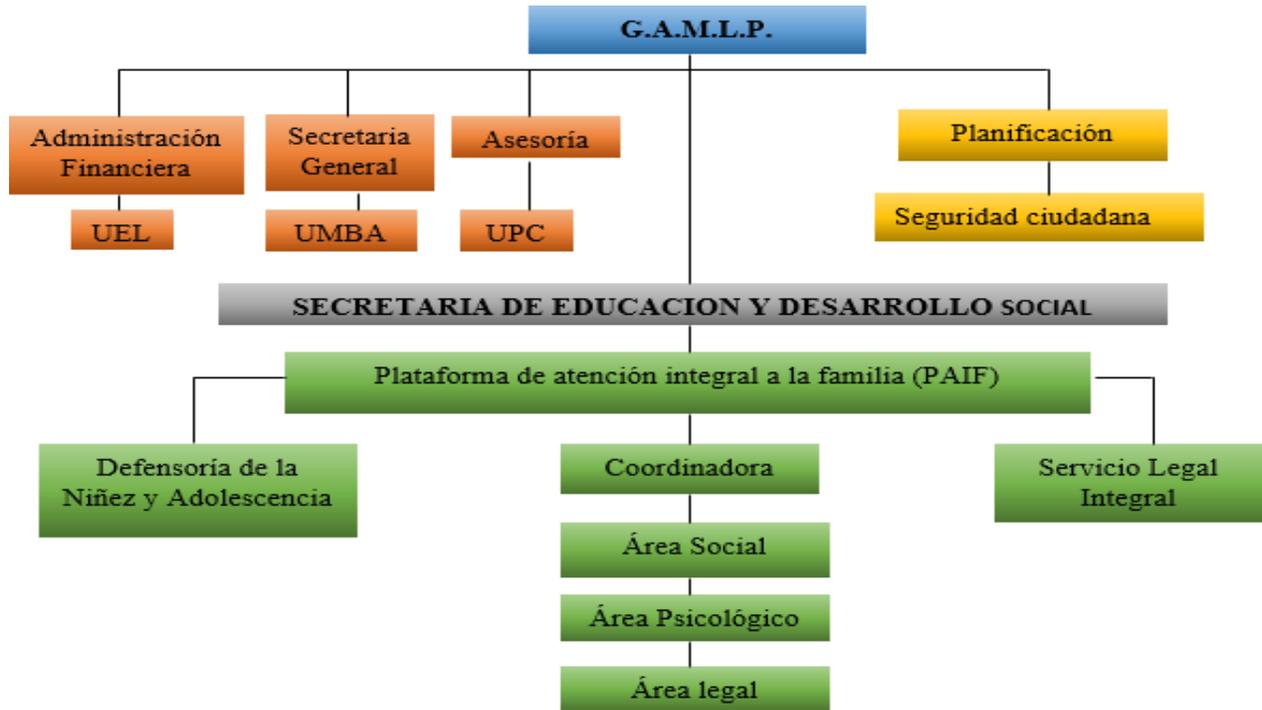
3. DELITOS COMETIDOS CONTRA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTE	• TIPOLOGIA
Delitos contra la libertad sexual	<ul style="list-style-type: none"> • Violación • Abuso Deshonesto • Estupro • Rapto • Corrupción de Menores • Corrupción agravada • Proxenetismo y Violencia Sexual Comercial
Delitos contra la integridad corporal	<ul style="list-style-type: none"> • Homicidio • Asesinato • Infanticidio • Aborto • Lesiones Gravísimas • Lesiones Graves y Leves • Contagio Venéreo • Alteración Genética • Denegación de Auxilio
Delitos contra el honor	<ul style="list-style-type: none"> • Difamación • Calumnia • Propalación de Ofensa • Injuria • Reducción a la Esclavitud o Estado • Análogo
Delitos contra la libertad	<ul style="list-style-type: none"> • Secuestro • Privación de Libertad • Amenazas • Coacción • Vejaciones y Torturas • Atentados contra la libertad de enseñanza
Delitos contra la libertad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Alteración o sustitución del Estado civil • Sustracción • Inducción a fuga • Incumplimiento de deberes de asistencia familiar • Abandono de mujer embarazada

Fuente: Elaboración propia, según información proporcionada por el equipo multidisciplinario y Jefatura Defensorial 2021.

La Trabajadora Social cuenta con el respectivo conocimiento sobre la defensa y restitución de derechos del niño, niña y adolescente, ya que ella establece la tipología correspondiente a los casos que ingresan. Además, el dominio de la Ley 548 (Código Niño, Niña y Adolescente).

15.10. Estructura organizacional de la institución (organigrama)

Las defensorías están compuestas por equipos interdisciplinarios son horizontales y de responsabilidad de los profesionales y para su funcionamiento cuentan con el apoyo de egresados y pasantes de las universidades públicas y privadas y de los colegios profesionales.



Fuente: Elaboración propia, según información proporcionada por el equipo multidisciplinario, 2022.

15.11. Actores institucionales

Durante la experiencia desarrollada por la Trabajadora Social se identificó a los actores institucionales pertenecientes al equipo multidisciplinario, cuyas características se describen a continuación:

NOMBRE	SEXO	GRADO DE INSTRUCCIÓN	OCUPACIÓN	LUGAR DE TRABAJO	CARGO QUE OCUPA
José Luis Valencia	M	Universitario	Abogado	DNA Cotahuma	Coordinador-abogado DNA - SLIM
Martha Burgoa	F	Universitario	Trabajadora Social	DNA Cotahuma	Trabajadora Social
Evelin Canavierz	F	Universitario	Trabajadora Social	DNA Cotahuma	Trabajadora Social

Rodrigo Tapia	M	Universitario	Abogado	DNA Cotahuma	Abogado
Neyza Guzmán Siles	F	Universitario	Psicóloga	DNA Cotahuma	Psicóloga
Edgar Pally	M	Universitario	Psicólogo	DNA Cotahuma	Psicólogo

Fuente: Elaboración propia, en base a entrevistas estructuradas y registros de la gestión 2021

Las características de los actores institucionales están establecidas en el código niña, niño y adolescente.

La información presentada establece que los actores institucionales cuyas características principales se describen, son profesionales del equipo técnico de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Macrodistrito Cotahuma, entre abogados, trabajadoras sociales y psicólogos, quienes fueron responsables de brindar los servicios que cuenta la institución a la población usuaria. De la información obtenida, se puede destacar que, de los seis funcionarios públicos, tres son mujeres y tres hombres, todos con grado universitario superior, este equipo se apoya fundamentalmente en la Ley 548, Código Niña, Niño y Adolescente considerando las siguientes atribuciones:

- **Área Social.** – Profesional encargada de realizar, fichas sociales, seguimientos, visitas domiciliarias, informes sociales y coordinación con otros espacios profesionales.
- **Área Psicológica.** – Profesional encarga de realizar evaluaciones e informes psicológicos, así también se encarga de coordinar las terapias psicológicas de la población denunciante y denunciados con instituciones a las que correspondan.
- **Área Legal.** – Profesional encargado de realizar todos los seguimientos legales, elaboración de formularios, demandas y la defensa técnica de la víctima. A la vez controla el plazo otorgado al equipo multidisciplinario para elevar informes a cuyo vencimiento se presentará a la autoridad judicial.

“En algunas ocasiones me preguntaron el por qué había escogido esta carrera, por lo que yo respondí que el Trabajo Social no se trata de ayudar, sino que, en él, influye el respeto y el valor de la dignidad de las personas y sus derechos por tanto como trabajadoras sociales debemos apoyar y defender los derechos de las personas, sobre todo aprovechar cuando nos encontramos insertas en la defensoría defendiendo los derechos de los niños, niñas y

adolescentes su bienestar físico y psicológico ya que son considerados como población vulnerable y aún más cuando se encuentran inmersos en situaciones conflictivas dentro del entorno familiar ” (Entrevista T. S., Octubre 2022).

El coordinador de la Plataforma de atención Integral a la Familia refiere que *“el poder trabajar en las defensorías Municipales implica mucha responsabilidad ya que trabajamos en favor de la niñez y adolescencia, esta es una población muy vulnerable en algunos casos, cada uno de los funcionarios realiza un rol muy importante a la hora de la toma de decisiones es por eso que nos encontramos en constante coordinación con el equipo multidisciplinario, ya que ellos realizan el diagnostico con acciones en bienestar de los niños, niñas y adolescentes además de orientar a la población para el cumplimiento del Código Niña, Niño y Adolescente” (Entrevista C. , Octubre 2022).*

Por las respuestas obtenidas durante las entrevistas a los profesionales, se logró conocer su percepción acerca del trabajo que realizaron dentro de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Macrodistrito Cotahuma, en su mayoría indicaron que tienen como objetivo hacer cumplir el Código Niña, Niño y Adolescente, ya que el propósito de su trabajo en la gestión 2021 fue el de realizar acciones profesionales en la perspectiva de darle una solución a la problemática de conflictos familiares en el que se ponga de por medio a niños, niñas y adolescentes y que los mismos son los que velan por los intereses de estos menores a los que se les vulneraron su derecho.

15.12. Área de Trabajo Social

En la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, la Trabajadora Social ejerce principalmente las funciones de: Asistencia Social, Gestión Social, Educación Social. Como técnicas se utilizan las entrevistas, las reuniones y las visitas domiciliarias fundamentalmente. Dependiendo de las situaciones que ingresan a la defensoría se realiza una coordinación bastante fluida con el área de psicología y el área legal. En la existencia de casos conflictivos o de suma delicadeza se recurre a la intervención de la Coordinadora de la Plataforma de Atención Integral a la Familia (PAIF).

“Los objetivos del área social son los de: Conocer, explicar y coadyuvar en la solución del problema de las y los usuarios que requieran o soliciten el servicio, brindando una atención con celeridad, eficacia, calidad y calidez de atención con el fin de lograr y/o

contribuir al bienestar social de las mismas, tomando en cuenta principalmente los derechos humanos de la niñez y adolescencia”. (Entrevista T. S., Octubre 2022).

15.12.1. Funciones y actividades del Trabajo Social

El Trabajo Social es una disciplina de las Ciencias Sociales aborda el problema social que se manifiesta en el modo de vida de los individuos y grupos, en la familia, en el trabajo y sus relaciones con la sociedad. Por tanto, la intervención de la Trabajadora Social se destaca bajo las siguientes funciones:

➤ Asistencia Social

La Trabajadora Social realiza acciones de servicio y atención hacia personas que se encuentran relacionadas con alguna problemática social. De ese modo la asistencia social en la intervención de la Trabajadora Social tiene por objetivo realizar un sistema de clasificación según tipologías, para efectuar el proceso de atención efectiva e inmediata, además brinda orientación acerca del proceso que se debe realizar en la atención de casos con el fin de determinar la resolución del problema, garantizando como primordial los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

➤ Investigación Social

Esta función es fundamental porque coadyuvo a la profesional de Trabajo Social a obtener nuevos conocimientos con respecto a la realidad de los actores sociales ayudando a diagnosticar el problema por el que están atravesando los usuarios identificando necesariamente sus necesidades y con eso proceder a la intervención social. La investigación social que realiza la Trabajadora Social es el primer paso para verificar la veracidad de la denuncia que se interpone en la defensoría, sin embargo, no siempre es posible obtener toda la información en dos o tres visitas a la familia o su entorno para emitir el informe social, por esto es necesario usar los instrumentos de Trabajo Social como la ficha social donde se registran todos los hallazgos más relevantes del proceso de recojo de información producida en las visitas domiciliarias, entrevistas, para no perder la información obtenida.

A partir del conocimiento de las circunstancias y/o problemas que contextualizan la realidad de los niños, niñas o adolescentes en su entorno (familiar, vecinal, escolar, laboral, etc.), se tiene la posibilidad de contar con los elementos de análisis necesarios que aportan

en la resolución o acción a seguir de un determinado conflicto.

➤ **Gestión Social**

La Trabajadora Social de la defensoría una vez que realice la investigación social y ha elaborado el diagnóstico social, realiza la orientación y/o sugieren las alternativas adecuadas para la resolución de los casos, sugerencias que se presentan al equipo multidisciplinario y a los usuarios/as, para que puedan hallar o utilizar los recursos y medios necesarios para superar sus dificultades y lograr sus objetivos. De ese modo la función de gestión social se encarga de la administración, coordinación con diferentes instituciones y la realización de solicitudes a instituciones y personas particulares para efectuar los seguimientos de cada caso.

CAPITULO 4

RECUPERACION DEL PROCESO VIVIDO

En el presente capítulo se describe y analiza la experiencia de la Trabajadora Social de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Macrodistricho Cotahuma en la atención de casos de triangulación parental de la gestión 2021.

16. Actores sociales

Un actor social puede ser un individuo, un grupo, una organización o una institución de cualquier tipo una empresa, un organismo de gobierno, una organización de la comunidad, lo que caracteriza o identifica a un actor social es su posición particular en ese escenario, sus propósitos o intereses (Robirosa, 2012, pág. 1)

Los actores sociales directos identificados en la experiencia que se sistematiza constituyen a la población demandante; **padres, madres de familia y personas del contexto social** que presenciaron y denunciaron la problemática de triangulación parental caracterizada como la utilización de niños , niñas y adolescentes en conflictos familiares en la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Macrodistricho Cotahuma de la ciudad de La Paz, así también indirectamente fueron Niños, Niñas y Adolescentes, víctimas de la triangulación parental. Para ello la metodología aplicada a fin de recuperar los datos sociodemográficos de los actores sociales fue en base a los libros, las actas e instrumentos utilizados por la Trabajadora Social para precisamente recabar esta información que es prioritaria e importante siendo un total de 80 casos atendidos en la gestión 2021, por tanto, de los datos recuperados se tiene la siguiente información; que la población denunciante según sexo en su mayoría son padres demandando ver a sus hijos, en tanto es una población que se presenta más a poner la denuncia encontrándose en procesos de divorcio o el incumplimiento del pago de la asistencia familiar, al mismo tiempo se puede observar que las mujeres son las que se responsabilizan en el cuidado y tenencia de sus hijos buscando un fin determinado.

La edad de las personas denunciantes ha sido otro elemento importante para saber la madurez en la cual se encontraban los padres y madres que presentaron conflictos familiares, ya que la edad de las personas adultas también influye en la toma de decisiones debido a que

demuestran tener ciertos criterios al momento de denunciar estos casos ante la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, en tanto sus edades fluctúan entre los 26 a 35 años. La población denunciante según el estado civil son convivientes que de acuerdo al código civil son uniones inseguras debido a que no se consolidan totalmente, sin embargo, son reconocidas por la Constitución Política del Estado y el Código de Familia, es así que en la gestión 2021 no fue determinante el estado civil de los denunciantes para efectivizar la denuncia ya que no se requirió de un documento legal de su unión para efectivizar el cumplimiento de la ley sobre la protección y respeto a los derechos que poseen los niños, niñas y adolescentes. En cuanto al tamaño del núcleo familiar son familias con 2 a 3 personas, lo cual incide en la relación que establecen los padres y madres con los hijos además de compartir responsabilidades, tareas y valores.

La población denunciante según propiedad de vivienda ha sido otro componente importante para saber las condiciones de habitabilidad de los progenitores siendo que la mayor parte de la población no cuenta con un domicilio propio por diversos factores entre ellos la economía insuficiente, que está vinculado a las actividades laborales donde en su mayoría son mujeres dedicadas al comercio informal o eventual debido a que no tuvieron la oportunidad de realizar algún estudio técnico u superior, por tanto mantienen a su familia por cuenta propia para satisfacer las necesidades básicas y vivir en alquiler, considerando que al ser la vivienda un satisfactor social de diferentes necesidades juega un papel importante en el comportamiento de las personas. En cuanto a las actividades laborales de los progenitores se observa que la mayoría se dedica al estudio y trabajo, siendo una población que realiza dos actividades al mismo tiempo, sin embargo, las responsabilidades del trabajo pueden ser muy exigentes, lo que provoca el estrés y el rendimiento académico, por otro lado, se evidencio la existencia de deseos de superación propia. Sobre esta línea en anexo 1 se detalla la información recuperada de los documentos de la Trabajadora Social.

16.1. Desarrollo de la experiencia

En el desarrollo de la experiencia se precisa el accionar de la Trabajadora Social en la fase de investigación y diagnostico en la atención de casos de triangulación parental de la gestión 2021 en la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Macrodistrito Cotahuma, así también se precisa sobre veinte casos de los ochenta la ejecución de un plan de intervención a través del modelo de mediación, trabajando con ambos progenitores en busca de una vía

pacífica y equitativa para afrontar los conflictos en un entorno de crecimiento, aceptación, aprendizaje y respeto mutuo por parte del grupo familiar.

La intervención desarrollada por la Trabajadora Social en la fase de investigación y diagnóstico designa el conjunto de actividades realizadas de manera sistemática y organizada *“para actuar sobre el aspecto problemático se realizó mediante un proceso metodológico, que permitió conocer los medios necesarios para poder intervenir con el propósito de producir un impacto determinado en la resolución del conflicto familiar, cabe mencionar que en la mayoría de los casos no se realizó todo el proceso de intervención debido a la alta cantidad de casos que ingresan por día a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia de Cotahuma en cuanto a otras tipologías, llegando solo a establecer la investigación y diagnóstico del caso concluyendo con la elaboración del informe social donde solo refleja un plan de intervención pero no su ejecución por muchas circunstancias entre ellas que las personas denunciantes no efectuaron el seguimiento necesario de su caso para proceder a realizar la ejecución de un plan de intervención, por ejemplo de los 80 casos atendidos solo en 20 se realizó la ejecución del plan de intervención”* (Entrevista T.S., Octubre 2022).

En ese sentido, la Trabajadora Social inicio con la fase enfocada al **estudio - investigación** tomando en cuenta que pretende analizar la problemática desde distintas dimensiones, recuperando las evidencias circunstanciales, reales y testimoniales a través de seguimientos sociales, entrevistas estructuradas y visitas domiciliarias tanto a los niños, niñas y adolescentes, como a los miembros del entorno familiar, padres, tíos, abuelos, vecinos etc. lo cual permitió a la Trabajadora Social lograr la identificación de la problemática y su movilización en torno a soluciones específicas sobre la situación del niño, niña y adolescente, sobre los 20 casos restantes se logró resolver el conflicto y mediar entre ambas partes, para ello, la Trabajadora Social estableció en primera instancia el modelo de intervención familiar el cual enmarcó el accionar sobre la atención de los problemas que enfrentan los padres y madres de familia, además que permitió una mejor intervención con la familia, ya que de igual forma fueron las partes involucradas en la problemática quienes propusieron la solución a su conflicto, evitando otras confrontaciones que pudieron ser perjudiciales para las partes y en especial para los hijos que son puestos en medio del conflicto. Una vez recuperada la información la Trabajadora Social asumió la responsabilidad de construir el **diagnóstico situacional** lo cual siendo un análisis permitió identificar la situación problemática sus

factores y causales de cada uno de los casos, para posterior analizar su solución.

Por tanto, la Trabajadora Social de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia una vez que realizó la investigación social y ha elaborado el diagnóstico social, realiza la orientación y/o sugiere las alternativas adecuadas para la resolución de los casos, sugerencias que se presentan al equipo multidisciplinario, para que puedan hallar o utilizar los recursos y medios necesarios para superar sus dificultades y lograr sus objetivos. Se entregan las posibles soluciones mediante el informe social y si se prevé realizar las respectivas gestiones, en tanto los usuarios realicen los seguimientos correspondientes.

Sobre la aplicación del **modelo de intervención para el Trabajo Social familiar** permitió a la Trabajadora Social establecer una atención a la población vulnerable, debido a los problemas y conflictos que atravesaba el grupo familiar, poniendo en una situación de riesgo a los hijos.

“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 esta 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,1998., pág.6).

Entonces la intervención de la profesional de la profesional de Trabajo Social fue dirigido a un proceso que busco potenciar y activar tanto los recursos de las propias personas denunciantes como los de la familia para solucionar sus problemas o conflictos , velando por el bienestar de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, razón por la cual uno de los requisitos para la intervención de la Trabajadora Social fue la explicación de factores estructurales y particulares con la participación activa de ambos progenitores para lograr el cambio de la situación problema que involucro a los hijos.

El objetivo siempre fue el de prestar un servicio eficaz al usuario en la atención de estos casos, donde es puesto a los hijos en medio de conflictos de pareja, por ello la Trabajadora Social conto con la información precisa lo cual permitió identificar factores de riesgo a fin de sugerir alternativas que vayan en beneficio de los menores. Esta tarea la realizo con el apoyo del equipo multidisciplinario (psicóloga y abogado), vale decir que a partir de la opinión profesional del equipo se establece los lineamientos para el tratamiento del caso.

- **Ejecución del plan de intervención**

En el caso de los veinte casos restantes para su atención eficaz la Trabajadora Social selecciono el **modelo de atención** a ser desarrollado, con el objetivo de establecer una nueva relación entre las partes en conflicto, aumentar el respeto y la confianza, corregir percepciones e informaciones falsas que se puedan tener respecto al conflicto a través de un proceso equitativo en beneficio de los hijos.

a) Modelo de mediación

El modelo de mediación no fue obligatorio para las partes afectadas, fue voluntario, se aplicó en las situaciones problema de estructura, funciones y ciclo vital, ya que las partes tenían disponibilidad y el deseo de llegar a un acuerdo para resolver el conflicto. Por tanto, la Trabajadora Social tomo en cuenta las condiciones específicas de la situación problemática, tomando en cuenta los siguientes aspectos relacionados al ámbito familiar donde fue necesario:

- Determinar el tipo de familia y donde surgió el conflicto a ser resuelto, conociendo que existe familias nucleares, ampliadas, desestructuradas, ensambladas, puesto que los miembros de la familia llegaron a presentar desacuerdos.
- Conocer y tomar en cuenta la funcionalidad de la familia, en tanto se presentaron situaciones donde los miembros de la misma no cuentan con sus roles claramente determinados, resultado de varias causas que inducen la inestabilidad en el hogar llevando a generar problemas.
- Otro componente importante es el ciclo vital de la familia, en tanto que fue preciso tomar en cuenta los cambios que se producen al interior de la familia, como por ejemplo con los hijos adolescentes o la incorporación de un nuevo integrante de la familia lo cual también genero situaciones de conflictos que requirieron pronta resolución.

Etapas del modelo de mediación

Según el autor Christopher Moore (1995), la aplicación del modelo de intervención llamado mediación contempla las 4 etapas, las cuales también fueron consideradas por la Trabajadora Social al momento de atender las denuncias sobre la problemática:

EJEMPLO:

N° CASO

55

Fecha	31 de enero de 2021
Referencia del caso	La progenitora, refiere que el progenitor manipula a su hijo con comprarle cosas con el fin de que le informe sobre las cosas que realiza la progenitora en su ausencia, además de referir a su hijo que la progenitora andaría con hombres, además de fiscalizar los gastos económicos de la familia.
Tipología	Triangulación parental (caracterizado por la utilización de niño, niñas y adolescentes en conflictos familiares)
Denunciante	Inés Tarqui (nombre convencional - progenitora)
Denunciado	Ariel Gutiérrez Gutiérrez (nombre convencional - progenitor)

- La primera etapa se refiere a los **CONTACTOS INICIALES** con las partes en disputa:

En ella las partes de manera voluntaria desarrollaron un trabajo junto a la Trabajadora Social quien realizó el papel de medidora puntualizando que toda la información recabada en las sesiones solo servirá para llegar a un acuerdo siendo las mismas destruidas a la culminación del proceso. La profesional procede a realizar la admisión del caso, en este sentido según la Trabajadora Social de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia refirió que la denunciante se mostró molesta ya que solicitaba la atención inmediata a su problema, aludiendo que tuvo una discusión con su conyugue y dio lugar a que ella se lleve a su hijo de 10 años sin autorización del progenitor. La denunciante manifestó lo siguiente:

“Mire licenciada, desde el día de ayer me lleve a mí, debido a que me encuentro cansada que su padre le diga que yo ando con hombres y que me vigile todo el tiempo para saber lo que hago o dejo de hacer, además los pone en contra de mí, no es la primera vez, además que fiscaliza los gastos que realizo mediante mi hijo, soporte su actitud durante mucho tiempo, pero en esta ocasión sobrepaso los límites, estoy segura de que solo lo hace por molestarme, por esta razón vine a la defensoría, me dijeron que lo denuncie ya que está vulnerando mis derechos y los de mi hijo” (textual).

- La segunda etapa refiere a **ELEGIR UNA ESTRATEGIA PARA ORIENTAR LA MEDIACIÓN**, donde la Trabajadora Social identifico los intereses de las partes:

Este objetivo lo cumplió con técnicas concretas, como la observación y la entrevista a través del dialogo personal con cada una de las partes, iniciando con la o el denunciante quienes fueron proporcionando todos los datos necesarios a la Trabajadora Social sobre el grupo familiar, dinámica y relaciones que se estableció al interior de la familia, con el fin de obtener una información preliminar llegando a identificar las controversias, necesidades e intereses, pero además permitió descubrir los detonantes del conflicto familiar.

“Llevo casada desde hace aproximadamente 18 años, producto de la relación tengo un hijo, vivimos en un departamento en la avenida Jaimes Freire desde hace 10 años ataras, la relación que llevo con el padre de mi hijo es muy conflictiva, todos los días peleamos, además me fue infiel, lo que conlleva a nuestra separación en reiteradas ocasiones , pero retomábamos la relación por nuestro hijo” (Textual).

Con relación a su hijo:

“Con mi hijo nos llevamos bien, yo me preocupo por sus tareas y cuidados a diferencia del padre quien siempre trabaja y no le toma atención , por eso es que siempre quiere saber lo que realizo” (Textual).

- La tercera etapa consistió en **RECOPIRAR Y ANALIZAR LA INFORMACIÓN** de los antecedentes.

Esta etapa requirió de tiempo proporcional a la gravedad del conflicto, por tanto, la Trabajadora Social solicita a la progenitora que detalle toda la información que sea posible en relación a la problemática y la guía de entrevista, con el objetivo de obtener más información e identificar las controversias y similitudes de la información brindada anteriormente, por tanto, la denunciante refiere la:

Historia social:

En la gestión 2021 enfermo por COVID-19 teniendo que estar internado más de un mes en el hospital y en su proceso de recuperación las tías por línea paterna asumieron su cuidado en su propio domicilio. Tiempo en el que mi hijo se quedó a mi cuidado, sin embargo, tengo que trabajar vendiendo y por eso llego tarde a mi casa, en tanto mi hijo se queda solo, en ocasiones mi madre (abuela materna) va a mi domicilio y le invita comida o lo cuida de

ese modo también mis demás familiares (por línea materna) me reclamaron el por qué dejo tanto tiempo solo a mi hijo, pero es que necesito trabajar y el padre no entiende. Yo nunca dejo sin comida a mi hijo, estudia en el turno de la mañana y me levanto a cocinar muy temprano, para que cuando llegue almuerce, ahora los familiares del padre quieren llevarse a mi hijo con su padre y yo no quiero Licenciada, él debe estar con migo, además que los abuelos por línea paterna meten malas ideas a mi hijo y hablan mal para ponerlo en mi contra, les dice que yo no soy buena madre, que no llego temprano por andar con hombres, lo mismo que rumora su padre y hace que mi hijo quiera alejarse de mí, no voy a negar que él me apoya con los gastos mientras se encuentra enfermo y llama a mi hijo todos los días, pero quiere controlar todo lo que hago, incluso le dijo por llamada que mi hijo controle la hora de llegada y salida, además de informarle si gasto de más en otras cosas. En varias ocasiones discutimos porque me insulta delante de mi hijo por la hora que llego, además por que no alcance a llegar a una actividad que tenía mi hijo en la escuela, llamándome con palabras groseras, en esa ocasión llame a mi esposo para pedirle que fuera por mi hijo explicándole que llegaría tarde, pero lo único que me dijo es que si llegaba nuevamente tarde me atenga a las consecuencias. El me exigió que ya no trabaje porque descuidaba a mi hijo, me moleste por que el problema no era mi trabajo, sino el de organizar mis tiempos, pero como siempre el no comprende (Textual).

La Trabajadora Social procede a realizar la entrega de citación al progenitor denunciado a fin de que se haga presente en la Defensoría de la Niñez y Adolescencia y pueda complementar más información con respecto a la problemática, además de que se programe una evaluación psicológica al menor.

En fecha 10 de febrero de 2021 se procede a realizar la entrevista al progenitor, por lo que la Trabajadora Social registra lo siguiente:

Cuando el progenitor retorno al domicilio se percató que su esposa dejaba a su hijo por muchas horas siendo el mismo quien se contactaba con la abuela materna haciendo conocer esta situacion, lo que genero discusiones y peleas de pareja delante de su hijo, ante el cual el padre decide retornar con sus hermanas y en ese tiempo el hijo evidencia que su madre tiene otra relación, los fotografía cuando los mismos estaban en su puerta y muestra las fotografías al progenitor, quien reclama esta situacion a su esposa, misma que decide irse del domicilio llevándose todas sus pertenencias, además de llevarse a su hijo y la fecha

la progenitora no permite que el mismo pueda ver a su hijo.

Intervención psicológica

Finalizado la entrevista, la Trabajadora Social refirió a los progenitores que el menor ingresara al área psicológica para ser evaluado mediante distintas técnicas e instrumentos, como el “Test del dibujo de la Familia” donde se refleja un gráfico proyectivo que evalúa fundamentalmente el estado emocional de un niño, con respecto a su adaptación al medio familiar. Además de apreciar en la atención de los 20 casos un dibujo de una persona bajo la lluvia, que permitió determinar las amenazas que percibe el niño y el tipo de afrontamiento que el mismo presentaba ante las amenazas del ambiente, así también este test puso de manifiesto las dificultades de adaptación del menor con el medio social, evaluando los impulsos internos y la capacidad de afrontamiento a los problemas, además de rasgos de personalidad.

Al concluir la evaluación, la Psicóloga y Trabajadora Social proceden a reunirse para socializar la problemática. Una vez presentado el informe por la psicóloga se pudo evidenciar que el hijo presentaba depresión leve y la existencia sobre una carencia de afecto por parte de ambos progenitores, seguidamente la Trabajadora Social reviso detalladamente la valoración basándose en el diagnostico en el cual afirmaba la existencia de “triangulación parental” termino que dentro de la defensoría se suscribe mediante la “utilización” y “manipulación” por parte de ambos progenitores.

Por tanto, procede a realizar la **visita domiciliaria**, a los progenitores lo cual permitió verificar las condiciones de habitabilidad y recabar más información del entorno social del niño, niña y adolescente, al mismo tiempo permitió indagar con mayor profundidad la dinámica familiar. Posterior a ello, los progenitores se trasladan nuevamente a oficinas de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, donde se brindó la información recaba, llegando a estructurar el diagnostico social correspondiente. Con toda la información presentada la Trabajadora Social realiza una reunión con ambos progenitores para informar las acciones correspondientes que puedan llegar a solucionar el conflicto con la o el denunciante y el denunciando en este caso con ambos padres de los niños. Una vez que ambas partes se encontraban reunidos, la Trabajadora Social da inicio a la reunión donde en varias ocasiones existía un ambiente de falta de comunicación entre ambos padres sin embargo la Trabajadora Social da a conocer la problemática y pretendió conocer propuestas de solución frente a este

problema por parte de los progenitores que mejore el bienestar de los hijos.

Sin embargo, en la mayoría de los casos continuo la falta de comprensión y dialogo por ambos progenitores ante la situación para solucionar la problemática, en el caso N° 55 pese haber asistido ambas partes voluntariamente en su inicio, durante la sesión no lograban llegar a solucionar su problema más al contrario ambos se atacan mutuamente, por tanto, la Trabajadora Social al ser testigo de lo sucedido según refiere mostro molestia por el cual vio por conveniente suspender la reunión y toda posibilidad de dar el egreso al niño con sus padres. Por tanto, la Trabajadora Social procede a redactar el memorándum de internación provisional al albergue transitorio de la Línea 156, indicando que los menores de edad se internaran en forma provisional en tanto se determine el caso y para lo cual adjunta la ficha social.

Sobre la decisión, la Trabajadora Social refirió evidenciar que en varios de los casos los progenitores comenzaron a discutir y echarse la responsabilidad el uno al otro, por lo que también se tuvo que llamar a afectivos policiales para que puedan desalojarlos de la defensoría, en otros casos la decisión simplemente los llevo a retirarse pacíficamente de la instancia, al mismo tiempo la Trabajadora Social otorga una nueva citación para que los mismos se hagan presentes nuevamente en otra fecha y poder solucionar el problema, reiterando la solicitud de mantener la calma y pensar mejor sobre la situación de sus hijos.

- La cuarta etapa es la promoción de la **CONFIANZA Y LA COOPERACIÓN**; donde la Trabajadora Social condujo y oriento al establecimiento de acuerdos:

Posteriormente, ambos progenitores se hacen presentes en la fecha y hora indicada ante las oficinas de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia Cotahuma, donde la Trabajadora Social informa nuevamente la decisión que tuvo que tomar de internar al niño debido a la falta de solución y voluntad al problema de ambos progenitores, también informa en la mayoría de los casos la existencia de violencia intrafamiliar, por lo que los progenitores generalmente se mostraron más calmados y dispuestos a solucionar su situación reconociendo sus errores, seguidamente la Trabajadora Social expresa que pese a la situación no se puede dar el egreso de los menores con los progenitores por el nivel de conflictos que presentan, por tanto, no sería conveniente que los hijos sigan presenciando esas peleas, ni mucho menos sean utilizados para adquirir algún beneficio, ya que podría afectarlos emocionalmente. En tanto rescata como bueno la voluntad de reconocer sus errores, sin

embargo, reitera que los progenitores deben demostrar el mejoramiento en cuanto a la relación de comunicación. Al mismo tiempo la Psicóloga sugiere asistir a terapias familiares que puedan contribuir a mejorar el modo de sentir, pensar y actuar, por el bien de su hijo. Sobre esta línea, la Trabajadora Social realiza el recordatorio de que, si ambos padres continúan con actitudes negativas, no dejarán otro camino que proceder a la denuncia por maltrato, debido a que la triangulación parental va referida a la utilización de menores en conflictos familiares y es reconocida también como una forma del maltrato dentro del Ley N° 548.

En tanto se procede a realizar la consolidación del **ACUERDO** que se la realiza con el apoyo del Área Legal de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia de Cotahuma, mismo que redactó el acuerdo del acta de compromiso y responsabilidad. El cual refiere lo siguiente:

- ✓ De manera provisional el menor se encuentre al cuidado de la familia ampliada tíos, tías, abuelos etc. ya sean por línea materna o paterna, solicitando la presencia de los mismos, dando el egreso de los menores por decisión del equipo multidisciplinario.
- ✓ Los abuelos por línea materna, tíos, tías, con quien quede al cuidado del menor, se comprometen en presentarse junto al niño ante la Defensoría de la Niñez y Adolescencia las veces que se requiera con la finalidad de realizar las respectivas evaluaciones psicológica y sociales, así también a denunciar inmediatamente cualquier situación de riesgo en la integridad física y psicológica en la que se encuentren los menores.
- ✓ Por otra parte, los progenitores se comprometen a recibir ayuda terapéutica en la institución a ser coordinada por el área de psicología. De igual modo los progenitores se comprometen en prestar la ayuda económica necesaria a los abuelos maternos para la manutención de su hijo.
- ✓ Por el área social y psicológica de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia en el día se proceda a la elaboración de los informes computarizados correspondientes a efecto de poner en conocimiento de la instancia judicial o realizar los seguimientos correspondientes sobre el caso.

Una vez concluida la lectura del acuerdo, ambas partes proceden a firmar al pie del documento en presencia del abogado de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia Cotahuma,

recomendando que el presente documento será homologado ante instancias judiciales, exhortándoles tanto a los progenitores como a los tíos, tías o abuelos maternos o paternos su cumplimiento en tanto se realizará el seguimiento del correspondiente por la Trabajadora Social.

16.2. Reconstrucción del quehacer profesional de Trabajo Social en la institución

Dar cuenta del quehacer profesional del Trabajo Social en la Defensoría de la Niñez y Adolescencia Cotahuma supone dar cuenta del rol que cumple sobre la atención de casos de Triangulación parental. El área social de este servicio se encuentra bajo la responsabilidad de la Trabajadora Social, que mediante la intervención profesional es caracterizada por acciones, actividades, tareas administrativas y asistenciales, enfocada al desarrollo de sus funciones desde el primer contacto con la población que demanda el servicio.

Sobre su quehacer despliega cualidades como la creatividad, la improvisación, la racionalidad, flexibilidad, rigor metodológico y la paciencia, con el objetivo de conocer, explicar y coadyuvar, en la solución de la problemática brindando una atención con celeridad, eficacia, calidad y calidez de atención con el fin de lograr y contribuir al bienestar social de las mismas, tomando en cuenta los derechos humanos de la niñez y adolescencia.

Como disciplina científica se fundamenta en un estatuto teórico y sistemas normativos, valóricos y procedimentales que responden a una misión y fines sociales que permiten organizar la identidad profesional, las funciones básicas y distintivas del quehacer profesional de acuerdo con la necesidad y demanda social.

“El Trabajo Social, es una profesión que tiene como objeto intervenir a nivel de la problemática social. Sin embargo, su quehacer adquiere manifestaciones específicas, de acuerdo con las áreas y niveles de intervención: Individuo, Grupo, Comunidad, Organizaciones, lo que significa que su quehacer debe orientarse hacia la promoción del hombre, para que éste busque la satisfacción de las necesidades sociales como individuo, grupo, comunidad, frente al estado y la sociedad”. (Asamblea General de delegados de la Federación Colombiana de Trabajadores Sociales, 1981, pág. 18).

Dependiendo de la situación la Trabajadora Social realiza la coordinación bastante fluida con el área de psicología y el área legal. En la existencia de casos muy conflictivos o de suma delicadeza el área social recurre a la intervención de la coordinadora de la Plataforma de Atención Integral a la Familia (PAIF). El proceso de intervención en Trabajo Social con casos lleva implícito a su vez los procesos de información, asesoramiento, orientación, apoyo, evaluación y coordinación para el cambio.

16.2.1. Actividades de Trabajo Social sobre las fases de investigación y diagnóstico

“Las actividades que se realiza desde Trabajo Social van dirigidas desde, la orientación, apertura de caso, el abordaje social con la familia que comprende desde entrevista con los progenitores visita domiciliaria, elaboración de informe social para la denuncia en la instancia judicial o para la firma de un acta de compromiso con los familiares, esto se relaciona con el resultado de la evaluación psicológica. Posteriormente seguimientos sociales cada cierto tiempo para conocer la situación actual del niño, niña y adolescente” (Entrevista T. S., Octubre 2022).

El accionar de Trabajo Social es suscrito con la recolección de información a través de personas claves mediante la entrevista con la misma familia, así como con terceras personas que conocen el caso, coordinación con el equipo multidisciplinario y elaboración de informes sociales de los 80 casos atendidos estableciendo como finalidad un acuerdo de compromiso y responsabilidad.

- **Admisión y recepción de la denuncia**, se registran los datos generales del usuario (a) y su núcleo familiar, que a su vez permite orientar, coordinar y realizar la gestión social con el área correspondiente de acuerdo con la necesidad planteada.
- **Entrevista de orientación**, respecto a los temas de interés y problemática, derivándose a otra área, si corresponde.
- **Coordinación interna**, de acuerdo con lo requerido, se coordina internamente entre las áreas, para una intervención integral en la problemática, con el apoyo del equipo multidisciplinario, que conjuntamente, programa las acciones concretas a realizar.
- **Coordinación externa**, de acuerdo con el caso, a través de instrumentos de referencia y contra referencia, se coordina con diferentes instituciones para atenciones específicas, por ejemplo, con hospitales, centros de salud, albergues, defensorías,

centros de terapia, u otros.

- **Seguimiento de casos**, se efectúa para evaluar cada caso, conocer los resultados de las medidas socio-jurídicas implementadas o desarrolladas, pero además el contacto regular a través de comunicación personal o por la vía necesaria para no perder el contacto con las usuarias que denuncian y por diferentes razones abandonan el caso.

16.3. Proceso de intervención del Trabajo Social

La intervención realizada por la Trabajadora Social en la atención de casos de triangulación parental en su mayoría abarco dos fases metodológicas y la ejecución de un plan de intervención sobre veinte casos.

16.3.1. Primera fase: Investigación del caso

La investigación para la Trabajadora Social fue el primer paso de intervención dentro del proceso metodológico, con la finalidad de verificar la veracidad de la denuncia que se interpone en la Defensoría de la Niñez y Adolescencia a través de la denunciante que relata los hechos, lugar, como, cuando, donde, fecha y hora, también se realiza una investigación socioeconómica y el entorno social que rodea a la familia. Es de suma importancia para poder construir el diagnóstico social ya que permita describir, explicar y analizar el problema, la cual ha sido desarrollada de la siguiente manera:

a) Admisión del caso

Se establece mediante tres situaciones para la atención de la denuncia; en función de la ubicación del lugar de los hechos, del domicilio de la víctima y por elección del usuario.

Esta primera etapa amerita la recolección de información realizando un proceso organizado, sistemático encaminada a los hechos o fenómenos ocurridos, a fin de obtener un conocimiento de dichos hechos sociales que afectan los derechos de la niñez y adolescencia además de conocer los elementos que influyen en el problema, por lo que la Trabajadora Social o cualquier profesional del equipo multidisciplinario abogado y/o psicólogo también realizan la admisión del caso, en este caso:

La Trabajadora Social llena el “Registro de Atención y/o Denuncia del Sistema de Información de defensoría, el cual consigna los siguientes puntos:

- ✓ Datos generales del niño, niña o adolescente.
- ✓ Tipología aplicada
- ✓ Datos sobre el hecho denunciado
- ✓ Antecedentes del agresor, los mismos que son proporcionados por las víctimas o personas que acompañan a efectuar la denuncia.

b) Acumulación de evidencias

- ✓ **Evidencia real**, son hechos que se percibieron a través de los sentidos y los gestos, en el proceso de búsqueda de información.
- ✓ **Evidencia testimonial**, la establecieron los progenitores, tras brindar información de los hechos, si escucho o por que le contaron, etc.
- ✓ **Evidencia circunstancial**, cualquier información que se consideró útil para completar la investigación.

Posteriormente se deriva a los niños, niñas y adolescentes al área de Psicología en donde se les realiza la evaluación correspondiente:

c) Intervención psicológica

La Trabajadora Social se basa en el diagnóstico emitido por la psicóloga ya que brinda elementos sobre la evaluación de la parte afectiva de los niños, niñas y adolescentes en relación a la percepción que poseen sobre sus progenitores, en caso de ser necesario brindara apoyo a los mismos.

d) Profundización

Posteriormente, la Trabajadora Social de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia también considera importante realizar la profundización de otros aspectos que son de mucha utilidad para reconocer la demanda como:

- **Estructura sistémica**, que desglosa el tipo de familia sea este nuclear, extensa, ampliada, reconstituida, monoparental, etc.
- **El cumplimiento de funciones**, al interior de la familia si son consideradas familias, funcionales o disfuncionales por lo que a medida que se vaya realizando la entrevista se podrán identificar estos aspectos.

- **Relaciones conyugales y parentales**, en cuanto a roles, límites, comunicación y normas que se establecen al interior de la familia.
- **Crisis que afectan a la familia en especial a los hijos**, como por ejemplo violencia entre los progenitores en presencia de los hijos, celos, separaciones en que uno de los progenitores involucra al hijo para obtener un beneficio o ser puesto como motivo de chantaje.

Por lo mencionado, la investigación social involucra la creación de conocimiento sobre la situación problema de los progenitores que involucra a los hijos a través de sus acciones, por tanto, como parte de la investigación también:

- Se establece las necesidades de vivienda, alimentarias, materiales, educativas, condiciones de vida y de salud del niño, niña o adolescente.
- Se establece la actividad laboral y fuente de ingreso económico del denunciado o denunciada y otros datos si fuesen necesario (boletas de pago, contratos de trabajo, entrevista con el empleado).
- Se obtiene el documento pertinente del niño, niña o adolescente; certificado de nacimiento y/o acta de reconocimiento, croquis domiciliario y lugar del hecho.
- Si el caso amerita derivara al profesional para su abordaje.

Por ello la investigación social se efectúa a través del abordaje social, con ambos progenitores tanto con la denunciante y denunciado, además de realizar una investigación con familiares cercanos, vecinos, es decir con el entorno social que rodea a la familia en especial al niño, niña o adolescente.

Técnicas e instrumentos utilizados por la Trabajadora Social en la intervención profesional

Para la admisión y atención de casos sobre la fase de investigación y diagnóstico fue preciso para la Trabajadora Social hacer uso de las distintas técnicas e instrumentos, los cuales permitieron recabar información preliminar de la situación problema del usuario en su entorno familiar y social:

➤ **Entrevista**

Facilito considerablemente la investigación ya que proporciono información del caso, recolecto datos importantes de todos los miembros, está ligado a preguntas definidas sobre la situación familiar y social cuyas respuestas son de forma abierta, estableciendo una comunicación interpersonal entre la Trabajadora social, la denunciante y el denunciado.

➤ **Observación**

Esta técnica proporciono recolectar datos del comportamiento y conducta de la denunciante y el denunciado, así como las relaciones que la familia manifieste frente al problema, esta técnica se combinó con la entrevista cumpliendo un papel importante en la admisión del caso y todo el proceso.

➤ **Revisión documental**

Permitió verificar si la denunciante o denunciado eran reincidentes con denuncias en la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, sobre la misma situación problemática u otra, procediendo a la revisión de los antecedentes suscritos en algunos casos.

➤ **Visitas domiciliarias**

Con el objeto de complementar el estudio social de cada caso, respecto de las condiciones de su hábitat, conocer y entablar relación con el entorno familiar, realizar inventario de los bienes y enseres de la familia si fuera solicitud de la usuaria y para verificar o constatar la salida del hogar de alguna de las partes, acuerdos previos entre ellos, etc.

Instrumentos utilizados:

➤ **Formularios de registro único de casos**

Permitió a la Trabajadora Social establecer el número de casos atendidos en la gestión 2021, fecha de ingreso de la denuncia, forma de ingreso (derivación), tipología principal por triangulación parental, y responder a tablas con información breve del usuario niño, niña o adolescente, datos del agresor, breve relación de los hechos, lugar de la agresión, e identificar la relación de la víctima con el agresor.

➤ **Ficha social**

Este instrumento permitió mayor información respecto a los datos de identificación de la denunciante y/o denunciado como también del niño, niña y adolescente ya que para la Trabajadora Social es de uso preliminar de información además de contar otros aspectos como la composición del grupo familiar señalando el nombre y apellido, parentesco, sexo, edad, estado civil, escolaridad, ocupación y observaciones que se presenten. También permitió identificar la dinámica que se establece al interior de la familia, la historia social del niño, niña o adolescente, finalizando con un diagnóstico social breve de las situaciones y causas principales de la problemática, por último, se establece las conclusiones y/o sugerencias en beneficio del niño, niña o adolescente.

➤ **Ficha de visita domiciliaria**

Se realizó con el objetivo de acumular información del caso, además se conoció las condiciones de habitabilidad de los niños, niñas, adolescentes y de sus progenitores, permitió un acercamiento al entorno familiar de los menores, además con información de ingresos y egresos de los progenitores, así como también se investigó la situación problemática de con vecinos y familiares cercanos.

➤ **Ficha de seguimiento social**

Fue efectivo para evaluar cada caso, conocer los resultados de las medidas socio-jurídicas implementadas, pero además el contacto regular a través de comunicación personal o por la vía necesaria para no perder el contacto con las usuarias que denunciaron y por diferentes razones abandonan el caso. También permitió evaluar globalmente, los resultados esperados y logrados. Además, este instrumento es exclusivo pues tiene como finalidad poder dar seguimiento después de establecer un acuerdo entre las partes sobre, algún argumento que sea aumentado o referido posteriormente por el denunciante o denunciado, de esta manera poder dar continuidad al caso, también consistió en un acompañamiento posterior con el fin de programar visitas, llamadas telefónicas de asistir a reuniones o bien atenciones que se llevan a cabo a petición de una de las partes.

➤ **Informe Social**

Se realizó sobre la base de toda la investigación de campo y con la información recogida de las fuentes consultadas.

En esta fase de intervención la profesional de Trabajo Social tomo en cuenta:

- e) Lograr una información imparcial por cuenta propia, sin que las personas en conflicto influyan y quieran conducir al profesional a investigar en los lugares o personas que ellos indiquen.
- f) Realizar las visitas domiciliarias preferentemente con carácter sorpresivo, sin concertar día y hora con las partes en conflicto.
- g) Registrar los testimonios de manera textual, además de identificar la fuente de información previo consentimiento del informante.
- h) Tomar nota del relato del involucrado(a) en forma cronológica y destacando los elementos que la Trabajadora Social considere pertinentes.
- i) Como sugerencia y recomendación, efectuar un plan de intervención a través del modelo de mediación.

Este procedimiento se constituye en una guía la cual se podrá adecuar a las particularidades de cada caso y el ambiente en el que se desarrolla la investigación social.

16.3.2. Segunda fase: Diagnostico social

La fase diagnostica para la Trabajadora Social partió del informe social y el diagnóstico que emana de ese informe social sobre todo en la justicia. Los informes de la Trabajadora Social direccionaron las resoluciones del conflicto que luego tomo en cuenta el profesional del área legal para llegar a un acuerdo en los casos de triangulación parental. Esto implica el concepto absolutamente de ética respecto a lo que está informando y lo que está diagnosticando.

El contenido de los informes sociales tiene los siguientes elementos:

- Identificación del usuario(a).
- Métodos y técnicas de investigación utilizados.

- Fuente de información.
- Historia social.
- Situación actual.
- Diagnóstico Social, en el que se identifiquen los factores que provocan el problema y/o conflicto.
- Conclusiones y recomendaciones para la intervención.

La Trabajadora Social en la Defensoría de la Niñez y Adolescencia Cotahuma, una vez que realizó la investigación social en segundo lugar, construye su diagnóstico social, realiza la orientación y/o sugiere las alternativas adecuadas para la resolución de los casos, sugerencias que se presentan al equipo multidisciplinario, para que puedan hallar o utilizar los recursos y medios necesarios para superar sus dificultades y lograr sus objetivos.

El diagnóstico social incluye toda la información verdaderamente relevante y significativa, excluye detalles innecesarios evitando exceso de información, empleando un lenguaje objetivo y sencillo y comprensible. Es preciso, debido a que distingue cada uno de los factores del problema, brindando información útil para orientar la acción, entre sus características:

- Informa sobre la problemática y necesidades existentes, en el espacio donde se ha realizado el Diagnóstico.
- Responde al porqué de esos problemas, intenta comprender sus causas y efectos.
- Identifica técnicas e instrumentos para actuar en atención a la problemática, determinando prioridades de intervención de acuerdo con criterios claros y precisos.
- Establece estrategias de acción, con el fin de responder a la solución de los conflictos.

16.4. Funciones del Trabajo Social en la experiencia

Las funciones de la trabajadora Social en la Defensoría de la Niñez y Adolescencia principalmente son: La asistencia social, gestión Social e investigación Social, las cuales se describe:

➤ Asistencia Social

Esta función permitió realizar la atención de casos, con relación a la problemática del demandante, garantizando como principal los derechos de los niños, niñas y adolescentes, considerando importante una atención eficaz y oportuna a la situación, es decir brindando una atención inmediata para su solución. Al mismo tiempo la función asistencialista brinda el apoyo a familias de escasos recursos que tienen a niños, niñas y adolescentes, mediante actas de acuerdo y responsabilidad debido a la ausencia de los progenitores que atravesaban algún conflicto familiar y que no llegaron a establecer acuerdos.

➤ Investigación Social

Es desarrollada a fin de recolectar la información que sea suficiente con relación al caso, reconociendo las circunstancias y causas de los conflictos que generan involucrar a niños, niñas y adolescentes a través del abordaje social en coordinación con el equipo multidisciplinario, haciendo uso de distintas técnicas e instrumentos que permiten profundizar sobre el entorno familiar, para finalmente desarrollar un informe social, así como la contribución que realicen los menores en la valoración psicológica sobre sus percepciones acerca de la situación.

➤ Gestión Social

Con esta función la Trabajadora Social efectuó el proceso administrativo, planificación, organización, dirección, control y seguimiento de casos donde no se logró establecer un acuerdo entre ambos progenitores, al mismo tiempo es importante para ubicar centros de acogida que brinden protección a los niños, niñas y adolescentes en mencionada situación, también permitió realizar solicitudes dirigida a terapias institucionales para los progenitores.

Por tanto, estas tres funciones contribuyen a que las niñas, niños y adolescentes víctimas de triangulación parental, reciban todo el apoyo y comprensión con el fin único de colaborar con la resolución de sus casos, siendo Trabajo Social un sistema integrado y dinámico de valores, teoría y práctica interrelacionados.

En cuanto a la acción final que realiza Trabajo Social en la atención de casos de triangulación parental, después de establecer los acuerdos entre ambos progenitores por el bienestar de los hijos, se efectúa conveniente los seguimientos sociales y emisión de informes si el caso amerita para remitir a la instancia correspondiente, toda vez que, al tratarse de menores de edad, la Defensoría de la Niñez y Adolescencia debe realizar los seguimientos constantes cada cierto tiempo en coordinación con el área de psicología para conocer la situación actual a nivel psico social y velar por que los progenitores cumplan con los acuerdos establecidos comprometidos por el bienestar de los hijos.

CAPÍTULO 5

ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA DESARROLLADA

17. Con relación a la metodología desarrollada

De acuerdo a la reconstrucción de la experiencia vivida por la Trabajadora Social en la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Macro distrito Cotahuma, el proceso metodológico de atención se enfoca en la acción interdisciplinaria, es decir en el abordaje de una situación concreta, por ejemplo, un problema social como es la “triangulación parental” no puede ser abordado por un solo profesional, por lo que debe ser desarrollado y analizado por todo el equipo multidisciplinario, la trabajadora social, psicóloga y Abogado, debido a que la problemática presenta varios factores que inciden de manera directa e indirecta en el usuario requiriendo una atención que pueda ser reflexionada desde diferentes perspectivas y disciplinas, pero que pueda articular sus acciones, tomando en cuenta que las situaciones problemáticas que se resuelven dentro de la defensoría afectan la vida presente y futura de padres e hijos. Sin embargo, es importante considerar que para la atención de los problemas que enfrentan los padres y madres de familia, la Trabajadora Social, implemento el modelo de intervención para el Trabajo Social Familiar, enfocado al: **modelo de mediación**, mismo que señala 4 pasos: Los contactos iniciales, estrategia para orientar la mediación, recopilar y analizar la información, confianza y cooperación, dirigida a lograr la sensibilización de los usuarios y del grupo familiar para que de manera mutua puedan afrontar con mayor eficacia sus problemas.

Se debe tomar en cuenta que el modelo de mediación es válido para la atención de casos de triangulación parental pero que debido a la sobredemanda de casos que existe al interior de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Macro distrito Cotahuma, el equipo multidisciplinario no logra cubrir el 100% de las demandas, debido a que por día ingresan de 8 a 10 casos que deben ser atendidos, la falta de personal y la excesiva demanda de los usuarios hicieron que este modelo de atención no sea aplicados en su totalidad o como debería ser. A esto también es importante considerar los seguimientos sociales sobre otras problemáticas además de programar visitas domiciliarias por fecha, por otro lado, los contratos profesionales tanto en el área social, psicológica y social quienes cuentan con contratos de tres a seis meses y un año, lo cual también dificulta el seguimiento de usuarios atendidos y que muchos profesionales tienen que empezar de cero para conocer la situación y

los datos de la problemática acumulada.

Así también el cambio de personal de las defensorías también es una dificultad para el tratamiento de cada uno de los casos que ingresan cada día. De manera crítica se puede señalar que no se logra implementar todo un proceso metodológico de intervención por no ser la finalidad de la institución el brindar este tipo de apoyo profesional, sino tan solo de limitarse a la coordinación interinstitucional, la búsqueda de apoyo profesional para terapias familiares si es el caso y la falta de seguimiento constante por parte de los denunciantes

18. Con relación a la participación de la Trabajadora Social

La intervención de la Trabajadora Social en el servicio de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia – Cotahuma, busca la restitución y promoción de los derechos de los niños y adolescentes, su desempeño profesional en la gestión 2021 permitió el fortalecimiento del servicio, demostró la capacidad para identificar las demandas en el ámbito social y al mismo tiempo para sensibilizar y orientar a los progenitores sobre los derechos de los hijos, debido a que en el momento se presentaban situaciones conflictivas poniendo en medio a su hijos, posibilitando una toma de conciencia sobre su situación que se traduce en el cambio de comportamiento frente a los conflictos familiares.

Se evidencio que dentro de la instancia de la defensoría la labor de la Trabajadora Social se centra en la atención de los problemas personales de los usuarios, limitándose al cumplimiento de las funciones profesionales de Asistencia, Investigación y Gestión social. Se puede establecer que la función de asistencia social se desarrolla en la atención de necesidades inmediatas de la población denunciante que demanda el servicio de la defensoría, mismo que es reflejado en la prestación de los demás servicios gratuitos de las áreas de psicología, legal y en algunos casos brindar atención a la familia para evitar la ruptura de los vínculos afectivos entre el entorno familiar, tomando en cuenta el bienestar del niño, niña y adolescente.

En cuanto a la función de investigación social que la trabajadora social cumple al interior de la defensoría es fundamental debido a que permite identificar la problemática principal y realizar la valoración social correspondiente, por lo que se centra en recabar toda la información que sea posible de acuerdo a la problemática, tomando en cuenta el proceso metodológico de atención: **Investigación** y **diagnostico** el cual a través de las distintas técnicas e instrumentos permitió obtener la información de los hechos. En cuanto a

la función de gestión social que se desarrolló y cumple al interior de la defensoría se debe tomar en cuenta que al igual que la anterior tan solo se limita a cumplir con tareas de coordinación y de planificación operativa de acciones a ser desarrolladas, no se abarca a procesos propios de la gestión social, debido a que las propias autoridades de la institución limitan el desenvolvimiento de la profesional, otorgándoles ciertas tareas de orden administrativo que debe cumplir para el funcionamiento de la institución y la atención inmediata.

19. Aspectos positivos

Para prestar un servicio eficaz al usuario la Trabajadora Social cuenta con elementos objetivos que permitieron demostrar, a la institución, que la atención de casos no se agota en una simple conversación, debido a que desarrollo una serie de acciones profesionales con apoyo de técnicas, instrumentos y procedimientos administrativos con que cuenta para su intervención.

Una de las fortalezas de la atención de Trabajo Social es el uso de la técnica de la entrevista, el cual permite recabar información sobre la situación familiar, de ese modo la aplicación de esta técnica va mucho más allá de la necesidad de obtener datos requeridos para elaborar el diagnostico, como establecer el análisis y la explicación de los hechos.

La intervención de la Trabajadora Social busca brindar apoyo social a niños, niñas y adolescentes en desventaja social, mediante la intervención del Trabajo Social familiar a través de la coordinación con el equipo multidisciplinario e interinstitucional, con el fin de mejorar su calidad de vida.

Por otro lado, el contar con la información precisa permitió a la Trabajadora Social identificar factores de riesgo a fin de sugerir alternativas que vayan en beneficio de los niños, niñas y adolescentes.

La trabajadora social realiza un trabajo coordinado con el equipo interdisciplinario para buscar alternativas de solución a los casos, brindando la orientación y/o sugerencias alternativas adecuadas para la resolución de los casos, para que los mismos también puedan hallar o utilizar los recursos y medios necesarios para superar sus dificultades y lograr sus objetivos. Se entregan las posibles soluciones y si se prevé realizar las respectivas gestiones.

El modelo de mediación permite establecer acuerdos entre los progenitores por el bienestar de los hijos, donde las partes involucradas puedan establecer propuestas de solución a su conflicto, evitando generar otras confrontaciones que sean perjudiciales para los hijos.

Para recabar y adjuntar los datos, la Trabajadora Social se encontró predispuesta para brindar cualquier tipo de información y apoyo a la postulante que le permita efectuar y concluir el desarrollo de la construcción de la experiencia vivida de la profesional sobre la atención de casos de triangulación parental en la gestión 2021.

La trabajadora social cuenta con habilidades de comunicación con distintos grupos, lo que facilita su intervención como mediador familiar en los conflictos.

La trabajadora social, estableció un día a la semana para recabar toda la información que sea necesaria sobre los casos de triangulación parental, permitiendo revisar los fails, actas, registros de apertura y otros de la gestión 2021, lo cual permitió obtener los datos necesarios para el desarrollo y construcción del informe de sistematización de experiencias.

20. Limitaciones

Tomando en cuenta que la sistematización es la interpretación crítica de la experiencia, que explica la lógica del proceso vivido, como se han relacionado entre sí y por qué lo han hecho de ese modo, se atravesaron algunas dificultades las cuales se menciona a continuación:

- La sobredemanda de atención de casos que existe por parte de la población padres y madres quienes acuden a la instancia de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia de Cotahuma para realizar su denuncia, seguimientos y visitas domiciliarias, dificultó el avance de la reconstrucción del proceso vivido, además de no existir un espacio y tiempo para que la pasante de Trabajo Social pueda revisar todos los casos de la gestión 2021.
- La falta de personal, los contratos trimestrales y los espacios reducidos en las defensorías es un factor negativo para realizar un trabajo óptimo, esta situación impide que se efectuó todo el proceso de intervención en la atención de casos, también la excesiva demanda de los usuarios hace que el modelo de atención no sea aplicado en su totalidad o como debería ser.

- No siempre es suficiente la información recabada por la Trabajadora Social en una primera entrevista, siendo necesarios los seguimientos correspondientes que permitan obtener mayor información sobre la situación actual de la familia en relación a los niños, niñas y adolescentes.
- La existencia de casos que ingresaron con otra tipología, pero que, en el transcurso de la investigación del caso, se cambió a la tipología de triangulación parental, esta situación es considerada dificultosa, ya que se tuvo que revisar y ordenar caso por caso para poder identificar la cantidad exacta de casos atendidos verdaderamente con la tipología establecida para la reconstrucción y los demás datos.
- Las escasas entrevistas con los progenitores y su falta de participación para lograr un acuerdo, genera que en ocasiones el desarrollo de las actividades profesionales no cumpla con un modelo íntegro de atención, teniendo que establecer acuerdos circunstanciales con la familia ampliada para el cuidado y protección de los niños, niñas y adolescentes.
- La mediación no podría utilizarse cuando hay violación a los derechos humanos y cuando no hay voluntad de una de las partes, por tanto, la intervención del Trabajo Social familiar bajo el modelo de mediación debe tomar en cuenta las condiciones específicas de la situación.
- Siendo esta una de las tipologías de mayor prevalencia, se podría decir que siempre está por encima del 50%, toda vez que muchas veces va unida al conflicto de guarda y la infracción por violencia psicológica, por lo que también se debe realizar la valoración psico social lo cual permita identificar la tipología correcta.
- La Trabajadora Social se limite tan sólo a la atención de oficina dejando en segundo plano el trabajo de campo, como las visitas domiciliarias, debido a la sobre demandas de otros casos que ingresan a diario.
- En algunos casos la Trabajadora Social fue testigo de que ambas partes no lograban llegar a solucionar su problema más al contrario ambos se atacaban mutuamente, motivo por el cual la profesional vio por conveniente suspender la reunión y toda posibilidad de dar el egreso de los niños con sus padres.

- Otro aspecto para tomar en cuenta sobre los casos de triangulación parental fue el atravesar con familias conflictivas que no asumen responsabilidad y más que coadyuvar entorpecen el caso, en cuya consecuencia los niños, niñas y adolescentes se ven vulnerados en sus derechos, teniendo incluso que ser trasladado a un albergue ante ausencia de colaboración de la familia.

CAPÍTULO 6

HALLAZGOS, LECCIONES APRENDIDAS Y CONCLUSIONES

21. Hallazgos

La sistematización permitió reconstruir el rol de la Trabajadora Social en la atención de casos de triangulación parental en la fase de investigación y diagnóstico, además de precisar la ejecución de un plan de intervención sobre 20 casos, donde se pudo rescatar las experiencias significativas, que permitieron reconstruir el proceso y aprender de las dificultades, para enfrentar los siguientes desafíos donde se evidencia que poner a los hijos en medio de conflictos presenta un riesgo en sus relaciones sociales y emocionales.

Otro de los hallazgos que se puede señalar es que, cuando uno de los progenitores refería que su hijo o hija se encontraba en medio de los conflictos familiares la Trabajadora Social intervino de manera inmediata buscando alternativas para que el progenitor o progenitora denunciado también pueda acudir a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia en compañía de los menores para que de igual forma puedan ser evaluados por el área psicológica.

Respecto a las causas de los conflictos familiares se desencadenan por una variedad de razones, lo cual pueden continuar y agravarse, entre los más comunes se encuentran los celos, falta de comunicación, problemas económicos y la intromisión familiar, estas situaciones permiten ingresar en un ambiente de discusiones que da lugar a los conflictos familiares involucrando a los hijos, para obtener un fin determinado.

De las personas que asistieron a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia Cotahuma, un dato alarmante y por demás sobresaliente es la participación de los hombres (padres de familia) quienes realizan las denuncias a la madre de sus hijos, esta situación permite afirmar que existe también un problema de género en cuanto al abordaje del problema, porque los padres no están excluidos de la presentación de denuncia acerca de vulneración de sus derechos que posee como padre en relación a la visita y a compartir con sus hijos por lo menos una vez por semana, para evitar el distanciamiento de las relaciones familiares que conducen al rompimiento de los lazos afectivos.

Para la atención de los problemas que enfrentan los padres y madres de familia, se implementó el modelo de intervención para el Trabajo Social familiar aplicando el modelo de mediación, mismo que abarco el desarrollo de 4 pasos: Los contactos iniciales, estrategia para orientar la mediación, recopilar y analizar la información, confianza y cooperación, para que de manera mutua puedan afrontar los problemas, sin embargo, en algunos casos se pudo identificar que los problemas persisten.

La problemática de triangulación parental es un término que dentro de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia se suscribe mediante la tipología de “utilización de niños, niñas y adolescentes en conflictos familiares”, que en términos generales la expresión de utilización hace referencia al “uso” que se le hace a algo, sin embargo en términos normativos la triangulación parental es entendida como la vulneración de los derechos de las niñas, niños y adolescentes cuando: se lo utilice como objeto de presión, chantaje, hostigamiento o retención arbitraria, en los conflictos familiares.

El proceso metodológico de atención de casos de la Trabajadora Social es la acción inter disciplinaria en el abordaje de una situación concreta, lo cual no puede ser abordado desde la óptica de un solo profesional para lograr su resolución, si no por el contrario exige un abordaje interdisciplinario, siendo producto de varios factores que inciden de manera directa e indirecta en la manifestación del problema de triangulación parental, requiriendo por tanto una atención que pueda ser reflexionada también desde diferentes disciplinas como el área psicológica y legal, los cuales también articulan sus acciones.

Las diferentes técnicas e instrumentos utilizados por la Trabajadora Social fueron muy importantes ya que permitieron recabar más información acerca de la dinámica y estructura establecida al interior de las familias, al mismo tiempo que en cada una de ellas se van ampliando nuevos datos, mismas que permiten a la Trabajadora Social tener un mejor panorama de la situación y tomar decisiones en beneficio de los usuarios.

22. Lecciones aprendidas

La sistematización como un proceso reflexivo permite no sólo documentar, recuperar y analizar la experiencia, en este caso, se tomó la experiencia de la Trabajadora Social en el accionar del Trabajo Social en la fase de Investigación – Diagnóstico en los casos de triangulación parental en la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Macrodistrito

Cotahuma. Donde se reconstruye una reflexión del quehacer profesional de la profesional en Trabajo Social, reflexionando en el abordaje teórico, metodológico y aquellos instrumentos propios del Trabajo Social.

La Trabajadora Social debe tener manejo riguroso del Código Niño, Niña y Adolescente N ° 548, para la aplicación de las tipologías, ya que permite determinar e identificar la denuncia. Puesto que al momento de realizar la atención social se aplica la teoría de Trabajo Social y el marco normativo, permitiendo conocer sus derechos y otro tipo de hechos, ya que esto también es de utilidad en cualquier ámbito en el que se requiera la intervención de Trabajo Social.

La problemática abordada como un proceso previo al análisis e interpretación de la información generada, posibilitó descubrir elementos que hacen parte de la experiencia de los actores sociales y actores institucionales, lo que permitió realizar el análisis y la interpretación, mediante una reflexión crítica.

La Trabajadora Social desarrolla una intervención familiar, traducida en el desarrollo de un proceso metodológico, efectuada en las fases de investigación y diagnóstico, sin embargo, también llegó a efectuar la ejecución de un plan de intervención sobre la atención de 20 casos, dirigido a lograr la sensibilización y generar acuerdos, para que de manera mutua los progenitores puedan afrontar con mayor eficacia sus problemas.

De manera crítica se debe señalar que no se logra implementar todo un proceso metodológico de atención, por no ser la finalidad de la institución el brindar este tipo de apoyo profesional, sino tan solo limitarse a la coordinación interinstitucional y a la búsqueda de apoyo profesional para terapias familiares si es el caso, debido a la falta de seguimiento constante por parte de los denunciantes y denunciados.

De los casos 10 a 15 casos que ingresan por día a la defensoría que sumado a la semana son entre 50 y 60 casos, también se debe efectuar los seguimientos correspondientes de otros casos estableciendo fechas de presentación a la instancia a través de citaciones. A esto se suma la falta de personal y los espacios reducidos en la defensoría como un factor negativo para realizar un trabajo óptimo, por tanto, la excesiva demanda de los usuarios hace que el proceso metodológico no sea aplicado en su totalidad o como debería ser.

Sobre esta línea, es importante señalar que la sobredemanda de otros casos que existe

a diario en la institución lamentablemente no permite a la Trabajadora Social como profesional del área social desarrolle todo el proceso metodológico que demanda cada caso, dejando la resolución de los conflictos de triangulación parental en la conclusión de un informe social y simples acuerdos y seguimientos si es el caso, considerando que el Macrodistrito de Cotahuma registra una alta cantidad de denuncias de violencia contra niños, niñas y adolescentes a diferencia de los demás distritos.

La intervención de la Trabajadora Social en el servicio de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia busca la restitución y promoción de los derechos de los niños y adolescentes, lo cual permite el fortalecimiento del servicio.

El desempeño profesional demostró la capacidad para identificar las demandas en el ámbito social y al mismo tiempo para sensibilizar a los progenitores sobre los derechos de sus hijos, posibilitando una toma de conciencia sobre su situación que se traduce en el cambio de comportamiento frente a los conflictos familiares, mismo que es efectuado a través de los seguimientos de caso.

Es importante para la profesional de Trabajo Social contar con la información precisa que permita identificar factores de riesgo a fin de sugerir alternativas que vayan en beneficio de los niños, niñas y adolescentes.

Los aprendizajes que se adquirieron en el proceso de sistematización fueron la intervención de Trabajo Social acuerdo a tres funciones fundamentales como la asistencia social, investigación social y gestión social; en primer lugar, la función de asistencia social, de manera que al momento en que un usuario o usuaria acude a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, se brinda un servicio social traducido en la atención de la problemática, mismo que se traduce en la otorgación del servicio gratuito de las áreas de Psicología, social y Legal.

Con respecto a la función de investigación social, se hace una intervención más detallada, puesto que, al momento de realizar las visitas domiciliarias, se indaga la realidad social, económica y condiciones de habitabilidad de la víctima solicitante, ya que con esta información se brindará una atención oportuna, teniendo en cuenta la prioridad, necesidad y riesgo de los niños, niñas y adolescentes víctimas de triangulación parental.

Finalmente se aplica la función de gestión social, este si el caso lo amerita, ya que se realiza la gestión con otros espacios institucionales que puedan contribuir a mejorar la situación conyugal y familiar por el bienestar de los niños, niñas y adolescentes.

Las técnicas e instrumentos establecidos por la profesional de Trabajo Social son fundamentales ya que coadyuvan a establecer mayor información sobre la situación problema, que implica el desarrollo de la entrevista, ficha social, visita domiciliaria y elaboración del informe final adjunto la evaluación socio economía, donde también se observa las necesidades de la familia.

Sería interesante que las Defensorías de la Niñez y Adolescencia establezcan contratos anuales para profesionales y no trimestrales, que permitan dar respuesta a los problemas sociales, mediante los seguimientos de caso constantes, obteniendo toda la información necesaria, desarrollando un proceso metodológico por la Trabajadora Social que también se articule a las acciones de los demás profesionales, dirigidas a rescatar las potencialidades del sujeto y su familia, para que las relaciones familiares no se disuelvan impulsando la comprensión de que los hechos y cambios sociales a través de las motivaciones mutuas, valores que sustentan, formas de comunicación, normas pautas; es decir aspectos sociales y culturales de la experiencia humana, ya que muchas de las incompetencias profesionales son atribuidas a la existencia de políticas o normas que limitan el accionar o desempeño profesional enmarcado en los principios ideológicos de la profesión.

23. Conclusiones

La intervención desarrollada por la Trabajadora Social en la Institución de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Macro distrito Cotahuma se enmarco en el abordaje de la problemática referida a la triangulación parental, termino suscrito dentro de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia como la “utilización de niños, niñas y adolescentes en conflictos familiares” el cual de igual forma se caracteriza por ubicar a uno de los hijos en medio de los problemas de la pareja o de otros adultos, sin embargo haciendo una reflexión y una crítica constructiva sobre el término de “ utilización”, se pudo llegar a la conclusión que dicha palabra seria inadecuado ya que traduce al niño, niña o adolescente como un objeto y no como sujeto de derechos. De la misma forma dentro del marco normativo de la Ley 548 está tipificada como violencia contra niñas, niños y adolescentes tal cual estipula el Artículo 153; párrafo primero; donde claramente menciona que “la jueza o el Juez Publico

en materia de Niñez y Adolescencia a denuncia de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, conocerá y sancionará las infracciones por violencia.

A partir de los principios de la profesión del Trabajo Social, el término utilización de los niños, niñas y adolescentes en conflictos familiares representa una falta de consideración por que se los trata como simples objetos sin tomar en cuenta que este denominativo que establece el código, vulnera los derechos de los mismos ya que desconoce en los hechos que cada niño, niña y adolescente posee derechos sociales y derechos ciudadanos, reconocidos por la propia Constitución Política del Estado Plurinacional, situación que conlleva a la urgencia de revisar la denominación en cuestión, en tanto su mantención como tipología de problema a ser atendido en Defensoría de la Niñez y la Adolescencia está generando una contradicción con las normas.

De las personas que asisten a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia Cotahuma, un dato alarmante y por demás sobresaliente es la participación de los hombres (padres de familia) quienes realizan las denuncias a la madre de sus hijos. Esta situación permite afirmar que existe también un problema de género en cuanto al abordaje del problema, porque los padres no están excluidos de la presentación de denuncia acerca de vulneración de sus derechos que posee como padre en relación a la visita y a compartir con sus hijos por lo menos una vez por semana, para evitar el distanciamiento de las relaciones familiares que conducen al rompimiento de los lazos afectivos, considerando que los conflictos familiares se desencadenan por una variedad de razones y pueden continuar y agravarse por varios factores; entre las causas se encuentran los celos, problemas económicos o financieros, intromisión familiar lo cual conlleva a ubicar al niño, niña o adolescente en medio de los conflictos.

La intervención profesional de la Trabajadora Social al interior de las Defensorías de la Niñez y la Adolescencia ha asumido características significativas en los últimos años en razón de que las profesionales han definido su modelo de intervención para el Trabajo Social familiar concretándose en el método de Caso, el cual consiste precisamente en proporcionar una serie de casos que representen situaciones problemáticas diversas de la vida real para que se estudien y analicen.

BIBLIOGRAFIA

Ander-Egg, E. (1995): Diagnóstico Social: Conceptos y Metodología. Buenos Aires , Argentina: USAC, Escuela de Trabajo Social.

Ander-Egg, E.(1995): Metodología de Intervencion en Trabajo Social. Universidad Autónoma de Yucatán Universidad Nacional Autónoma de México Academia Nacional de Investigación en Trabajo Social.

Ander-Egg, Ezequiel.(2000): Métodos y técnicas de investigación social III, como organizar el trabajo de investigación. Grupo Editorial Lumen, Humanistas, México,

Barnechea, M. M., & Morgan, L.(2007): Los enfoques de la sistematización de experiencia. Mexico: Horizontes, Perfiles educativos vol.37 no.149.

Defensoria de la Niñez y Adolescencia.(2022): Manual de Organizacion y Funciones para el Profesional. La Paz - Bolivia.

Defensoria del Pueblo.(2012): Los derechos de las niñas,niños y adolescentes en el Estado Plurinacional. Bolivia.

Donoso, P. D.(1998): Modelo De Intervención Para El Trabajo Social Familiar,Trabajo Social,Trayectorias,Desafios,Miradas.

Jara, H. O.(1998): Concepto de sistematización de experiencias. Mexico: Perfiles educativos vol.37 no.149.

Jara. H.O.(1994): Dilemas y desafíos de la sistematización de experiencias. CEP Centro de Estudios y Publicaciones Alforja Costa Rica.

Jara, H. O.(2003): La sistematización de experiencias produce un conocimiento critico,dialogico,transformador. San Jose Costa Rica: Reflexiones pedagogicas.

Jara, O.(2018): La sistematizacion de experiencias.Practica y teoria para otros mundos. Primera edicion Colombiana.

Linares, J.L. (1996). Identidad y Narrativa. La terapia familiar en la práctica clínica. Barcelona: Paidós

- Minuchin, S.(2003): Familia y terapia familiar. España, Barcelona: Gedisa, S.A.
- Minuchin, S.(2004): Tecnicas de terapia familiar. Buenos Aires: Paidos Terapia Familiar.Iº. ed.
- Moore. C. W. (1995): El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos. Buenos Aires, Argentina.
- Morente, Á. P., Escudero, A. C., Ocón, M. T., & Hueso Montoro, C.(2019). Características sociodemográficas, indicadores de riesgo y atención sanitaria en relación a infecciones de transmisión sexual en población inmigrante de Granada. Madrid: Revista Española de Salud Publica.
- Orietta, M., & Pinto, B.(2006): Estructura Familiar y Diabetes. Bolivia: Ajayu,Vol. IV No. 2.
- Plan de estudios.(2019 - 2023): Universidad Mayor de San Andres, Facultad de Ciencias Sociales, Carrera de Trabajo Social. La Paz, Bolivia.
- Pinto, B. (2005): Estructura familiar y diabetes. versión On-line. Ajayu.
- Quintero, I. G.(2012): Introduccion a la Metodologia de la Investigacion. de las Tunas, contrinucion a las Ciencias Sociales. Rasgos esenciales.
- Quintero, A. (2007): Tipos y clasificaciones de familias. Diccionario especializado en familia y género. Buenos Aires, México: Lumen Humanitas , Universidad de Antioquia.
- Robirosa, C. M.(2012): Heterogeneidad de los actores sociales involucrados en los procesos interactivos. Mundo Urbano,Universidad Nacional de Quilmes. Urbared.
- Sampieri, H.(2006): Metodologia De La Investigacion.Cuarta edicion. Mcgraw-Hilli/Interamericana Editores, Sa De C.V. México.
- Sanchez, M. d. (2010): Aportes:Trabajo Social Una Nueva Construccion Social. La Paz-Bolivia: Sociedad Cientifica.

Scarón y Genisans (1985): Investigación para la construcción del Diagnóstico Social de Trabajo Social, Universidad Nacional Autónoma de México Escuela Nacional de Trabajo Social. Programa UNAM-DGAPA-PAPIME.

Sepamos.(2020): Derechos Humanos Y Enfoque De Derechos Humanos.La Paz-Bolivia: Cielo y Tierra Alajpacha.

Terrón, A. (2012): Conflictos Familiares.Psicologa. Madrid.

Torengo, J.C. (2002): La Mediación una técnica innovadora en el Trabajo Social. Revista de trabajo y acción social

UMSA. (1998): Reglamento de la modalidad de Trabajo Dirigido.Carrera de Trabajo Social. La Paz – Bolivia.

UMSA. (2019 – 2023): Plan de estudios de la carrera de Trabajo Social. Facultad de Ciencias Sociales.

UNICEF. (2022): Determinantes de la violencia contra la Niñez y Adolescencia. Bolivia: Comunicación Integra.

Viscarret, J. G. (2007): Modelo psicodinámico. Madrid: Alianza Editorial.

NORMAS Y LEYES

Código Niño, Niña y Adolescente, Ley N.º 548 de 17 de julio de 2014.

Ley 1702 de las modificaciones y ampliaciones de Participación Popular del 17 de julio de 1995.

Ley de Participación Popular N ° 1551 de 20 de abril de 1994.

Convención Sobre los Derechos del Niño firmado el 20 de noviembre de 1989 y en vigor desde el 2 de septiembre de 1990.

Código de las Familias y Proceso Familiar, Ley N°603 de 19 de noviembre de 2014

ANEXOS

Anexo N° 1 Características sociodemográficas de los actores sociales

Anexo N° 2 Matriz de revisión documental

Anexo N° 3 Matriz de análisis, ordenamiento y reconstrucción

Anexo N° 4 Guía de entrevista a la Trabajadora Social

Anexo N° 5 Instrumentos propios del Trabajo Social usados en la Fase de Investigación y
Diagnostico

Anexo N° 6 Galería de fotos

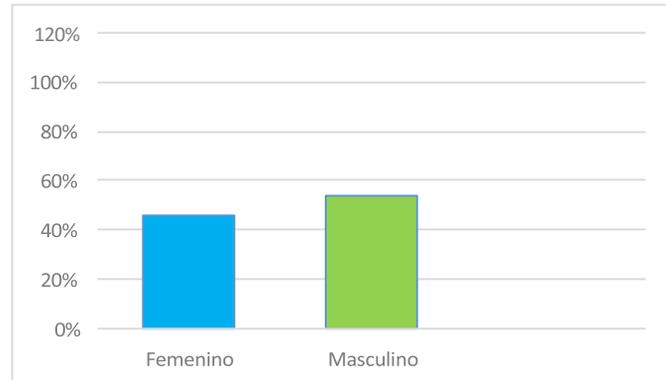
ANEXO N° 1

Características sociodemográficas de los actores sociales

Tabla y grafico N° 1

Población denunciante, según sexo (gestión 2021)

Sexo	Total	%
Femenino (progenitora)	35	46
Masculino (progenitor)	45	54
TOTAL	80	100%



Fuente: Elaboración propia, según información y registros de la gestión 2021.

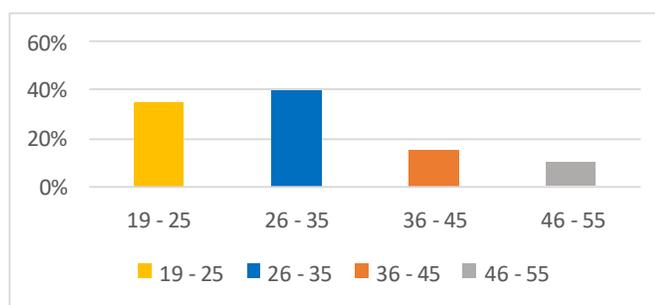
Con relación al sexo de los usuarios y usuarias atendidas, se tiene que 35 de los 80 casos atendidos son del género femenino lo que representa un (46%) de la población atendida, en tanto que 45 son del género masculino (54%), lo que muestra una mayor prevalencia de hombres que denunciaron la problemática en la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Macrodistrito Cotahuma, mostrando su situación de vulnerabilidad en relación a las mujeres, debido a que en la mayoría de los casos demandan ver a sus hijos. Se evidenciaron casos del cual los padres se encontraban en proceso de divorcio, esto dio lugar a que la progenitora manipule y utilice a sus hijos para lograr beneficios, o simplemente el progenitor no estaría cumpliendo con la asistencia familiar motivo por el cual la progenitora no permitió las visitas del padre hasta que cumpla con dicho acuerdo, por otro lado, también se evidencio que las madres no estuvieron al margen de convertirse en denunciantes.

En la sociedad actual se pueden observar que las mujeres son las que se responsabilizan en el cuidado y tenencia de los niños y adolescentes y no así los hombres, está también sería una causa por la cual los hombres realizan la denuncia a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia. Hoy en día podemos decir que la equidad de género se está haciendo más visible frente a diferentes problemáticas existentes en la familia y a sociedad.

Frente a este panorama, se llega a la conclusión de que son los hombres quienes mayormente deciden y toman la iniciativa de realizar la denuncia hacia la progenitora quien no permite que el progenitor vea a sus hijos por diferentes causas entre ellas: la falta o retraso del pago de la asistencia familiar, proceso de divorcio, conformación de nuevas parejas, falta de comunicación de pareja, intromisión familiar, entre las principales, razón por la cual el padre de familia formaliza la denuncia ante la Defensoría de la Niñez y Adolescencia ya que se habría vulnerado su derecho como progenitor.

Tabla y grafico N° 2
Población denunciante, según edad
 (gestión 2021)

Edad	Total	%
19 - 25	24	35
26 - 35	38	40
36 - 45	12	10
46 - 55	6	10
TOTAL	80	100%



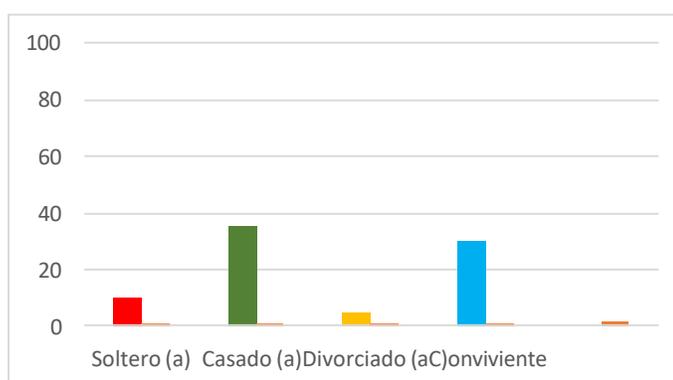
Fuente: Elaboración propia, según información y registros de la gestión 2021.

De acuerdo al procesamiento de los datos obtenidos a través de la revisión de registros y entrevista a la Trabajadora Social se tiene que él (35%) de la población denunciante son jóvenes en tanto sus edades fluctúan entre los 19 a 25 años de edad, dando a entender la existencia de parejas jóvenes quienes atravesaron conflictos familiares sobre distintas situaciones, sin embargo, el (40%) de la población denunciante se encuentra en el rango de 26 a 35 años de edad, describiendo a una población adulta. En tanto el (10%) de la población denunciante se registró entre las edades de 36 a 45 años de edad, quienes al parecer tendrían conflictos de pareja, pero en menor índice. Finalmente, otro (10%) de la población se encuentra entre las edades de 46 a 55 años de edad, este porcentaje nos muestra que las personas tendrían la capacidad de resolver sus conflictos, sin intervención de alguna institución o simplemente tienen ciertos prejuicios de lo que piensen los demás, además de acercarse solo a orientación.

Por lo descrito, la edad de las personas adultas influye en la toma de decisiones, ya que demuestran tener criterios al momento de querer presentar la denuncia mejorando al menos su labor de cuidado hacia sus hijos tras la orientación social, en relación con la población joven que dado las características emocionales son menos constantes a la hora de denunciar ciertos hechos como los conflictos al interior de la familia en el cual estén involucrados los hijos.

Tabla y grafico N° 3
Población denunciante, según estado civil
 (gestión 2021)

Estado civil	Total	%
Soltero (a)	10	12
Casado (a)	35	38
Divorciado (a)	5	10
Conviviente	30	40
TOTAL	80	100%



Fuente: Elaboración propia, según información y registros de la gestión 2021.

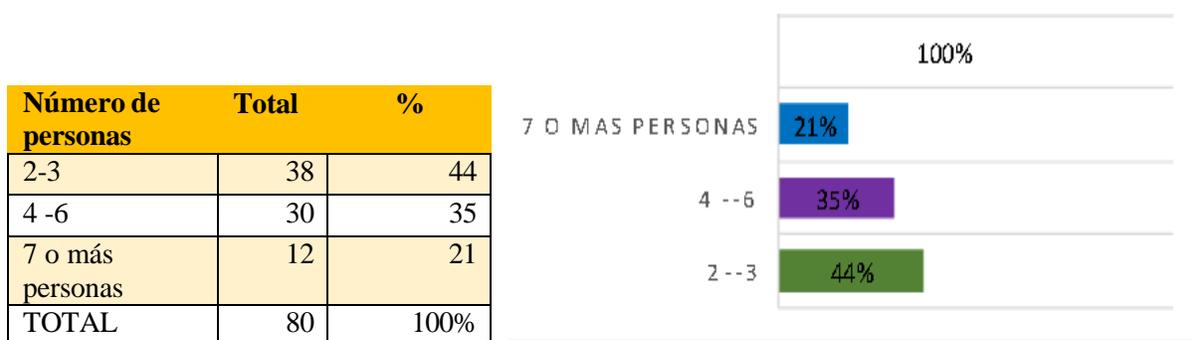
En relación al estado civil de las personas denunciantes en la gestión 2021, se identificó que el (40%) de la población se encontró en una relación de convivencia, vale decir que su relación de pareja es en unión libre. Sin embargo, el (38%) de los denunciantes señalaron ser casados estableciendo esta unión en matrimonio con un reconocimiento social, cultural y jurídico. Por otro lado, el (12%) de los denunciantes son solteros (as), no apareciendo como opción predominante, pero es importante porque son parte identificada que cubre al total. El (10 %) son divorciados, es decir que en ambos casos tienen hijos en común, pero a pesar de su situación existen conflictos que es generado por uno o ambos progenitores.

En la gestión 2021 no fue determinante el estado civil de los denunciantes para efectivizar la denuncia correspondiente, el predominio de los denunciantes cuya convivencia es de unión libre, da a conocer que no requiere de un documento legal de su unión para efectivizar la exigencia del cumplimiento de la ley relacionada a la protección y respeto a los derechos que poseen los niños, niñas y adolescentes en un contexto familiar en crisis. El estado civil de una pareja no necesariamente reconoce los derechos de los niños, niñas y

adolescentes ya que ambos progenitores usan a sus hijos de una u otra manera como objeto de presión o chantaje, sin embargo, se debería precisar los periodos temporales de las relaciones de pareja, lo cual es importante para analizar las trayectorias de convivencia en relación a su estado civil y dinámica familiar.

Tabla y grafico N° 4

Población denunciante, según el tamaño del núcleo familiar (gestión 2021)

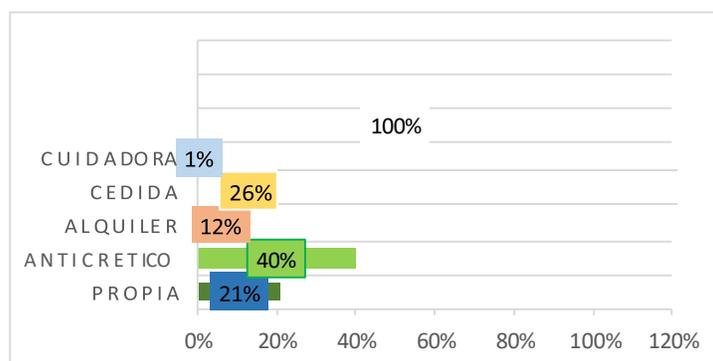


Fuente: Elaboración propia, según información y registros de la gestión 2021.

Los datos obtenidos permiten afirmar que el (44%) de la población viven en un entorno familiar compuesto por 2 o 3 miembros, lo que permite identificar que son familias compuestas por el padre, la madre, el hijo o hija, es decir son claramente familias nucleares, sin embargo, también se puede identificar la clasificación de familias monoparentales a cargo de la madre. La información restante engloba más hijos o hijas lo que podría llegar a clasificarse como familias extendidas, debido a que es conformado también por otros miembros como abuelos, tíos y primos. De manera general se puede concluir señalando que la mayoría de las familias demandantes que presentaron su denuncia en la gestión 2021 son familias conformados por ambos progenitores y los hijos, frente a las personas que dieron a conocer que sus grupos de familia son extensos, debido a que viven con abuelos, tíos, primos, etc. los cuales de alguna forma tratan de apaciguar la situación conflictiva, entre los progenitores.

Tabla y grafico N° 5
Población denunciante, según propiedad de vivienda
 (gestión 2021)

Vivienda	Total	%
Propia	14	21
Anticrético	35	12
Alquiler	9	40
Cedida	20	26
Cuidadora	2	1
TOTAL	80	100%



Fuente: Elaboración propia, según información y registros de la gestión 2021.

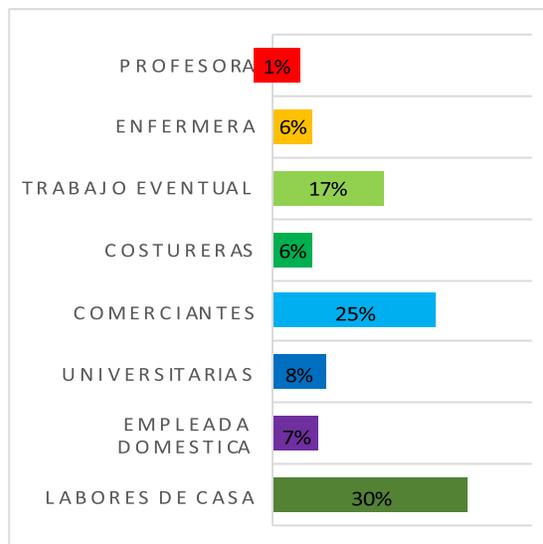
De acuerdo a los resultados de la tabla N°5, se puede identificar que el (40%) de la población denunciante señalo no tener vivienda propia, razón por la que viven en condiciones de inquilinos o alquiler. Por otro lado, el (26%) de la población denunciante refiere vivir en una casa familiar, es decir pertenecientes a sus padres, donde vive la familia de origen. El (21%) de los denunciantes que acudieron a la instancia señalaron vivir en casa propia, es decir que la adquirieron durante el matrimonio o convivencia de pareja. Finalmente, el (12%) del total de los denunciantes dieron a conocer que viven en condición de anticresistas, frente al 1% de las que viven en condiciones de cuidadores porque la vivienda donde residen fue cedida por otras personas.

La mayoría de la población que acudió ante la defensoría a realizar su denuncia no cuenta con una casa o vivienda propia por diversos factores, entre ellos la economía con la cual cuentan no es suficiente para adquirir o comprar una casa, siendo otro factor que influye es los ingresos económicos. Al ser la vivienda un satisfactor social de diferentes necesidades, como la de protección, identidad, creación, participación, ocio, juega un papel importante en el comportamiento de las personas, sobre todo de las que señalaron ser propietarios, en tanto que, esta condición les permite ejercer cierto nivel de poder ante sus inquilinos y/o vecinos, al igual que elevan su autoestima gracias a que son reconocidas en el ámbito de su comunidad, manzano y junta vecinal correspondiente.

Tabla y grafico N° 6

Población denunciante, según ocupación de la progenitora (gestión 2021)

Ocupación	Total	%
Labores de casa	28	25
Empleada domestica	5	7
Universitarias	7	8
Comerciantes	17	30
Costureras	5	6
Trabajo eventual	13	17
Enfermera	3	6
Profesora	2	1
TOTAL	80	100%



Fuente: Elaboración propia, según información y registros de la gestión 2021.

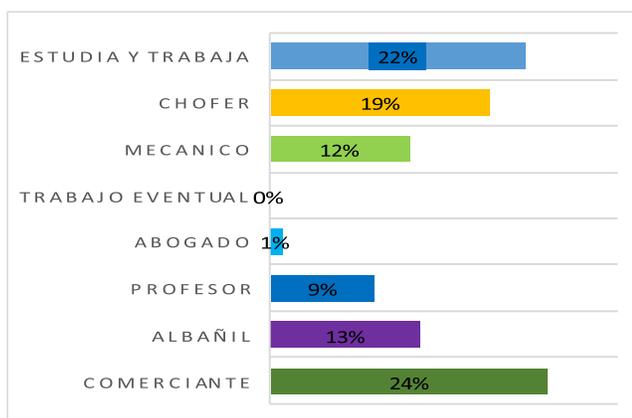
Según los registros de casos atendidos en la gestión 2021, es importante conocer la ocupación de la progenitora, con la finalidad de determinar los ingresos que generaron. Por tanto, se identifica que el (25%) de las mujeres denunciantes tienen como ocupación las labores de casa, vale decir que son las encargadas de las tareas de reproducción social de su familia, a partir del cumplimiento de las tareas de orden doméstico. El (30%) de las mujeres asistentes al servicio de la defensoría se desempeñaron como comerciantes, ocupación que corresponde al sector servicios y al sector informal en tanto no dependen de nadie, son propietarias de su fuerza de trabajo es decir de su propio capital, que sin duda es mínimo porque pertenecen al comercio en menor escala o pequeño comercio, seguido del (13%) de mujeres que de igual forma su ocupación está vinculado al trabajo eventual como la costura lo cual indica que no es un ingreso económico estable ya sea de manera dependiente e independiente, esto quiere decir que al pertenecer al sector informal o eventual no cuentan con una fuente laboral estable y un ingreso económico fijo mensual. La ocupación de las demás mujeres denunciantes está vinculado a un porcentaje mínimo, ya que el (8%) de las mujeres denunciantes estarían estudiando en la universidad, siendo dependientes de sus esposos o conyugues por el cual ni generan ningún tipo de ingreso a su familia, más al contrario se suma a un gasto adicional.

El (6%) de las mujeres denunciantes fueron identificadas por pertenecer al empleo formal dedicándose a la profesión de enfermeras, mismas que cuentan con un ingreso estable para cubrir las necesidades básicas, así como él (1%) que se dedican a ser profesoras asalariadas.

En la gestión 2021 de los casos atendidos por la problemática de triangulación parental las mujeres denunciantes en su mayoría pertenecen al trabajo informal, es decir son mujeres que no tuvieron la oportunidad de realizar algún estudio técnico o superior reflejándose un alto porcentaje, esto podría deberse a que cuando decidieron formar una familia dejaron de estudiar o simplemente tuvieron que trabajar por necesidad. De ese modo es necesario resaltar que las mujeres denunciantes fueron en su mayoría trabajadoras pertenecientes al sector informal sujetas a diversas circunstancias incluyéndose en el trabajo eventual, también se describe como mujeres que mantienen a su familia por cuenta propia para cubrir y satisfacer las necesidades básicas de ellas y sus hijos. En su minoría pertenecen al sector asalariado trabajando en espacios públicos.

Tabla y grafico N° 7
Población denunciante, según ocupación del progenitor
(gestión 2021)

Ocupación	Total	%
Comerciante	20	24
Albañil	10	13
Profesor	6	9
Abogado	2	1
Trabajo eventual	1	0
Mecánico	8	12
Chofer	15	19
Estudia y trabaja	18	22
TOTAL	80	100%



Fuente: Elaboración propia, según información y registros de la gestión 2021.

De acuerdo a los datos obtenidos el (24%) de los denunciantes del género masculino indicaron que se dedican al comercio ya sea de manera formal, informal o por cuenta propia. Vale decir que generan sus ingresos a través de algún puesto de venta o tienda. El (22%) de los hombres denunciantes indicaron que se dedican al estudio y al trabajo, es decir son hombres que realizan las dos actividades al mismo tiempo, estudian tanto a nivel

licenciatura, técnico o técnico superior, lo cual quiere decir que hay deseos de superación en esta población relativamente joven. En tanto el (19%) de los denunciados hombres indicaron que se dedican al servicio de transporte vale decir que muchos de los denunciados son choferes asalariado o que en otros casos cuentan con una movilidad propia. Dicho trabajo les genera un ingreso económico para su subsistencia personal y en otros casos también para la asistencia familiar. Por otro lado, el (13%) de la población de género masculino se dedican al trabajo de albañería, cabe mencionar que este trabajo es eventual, siendo así que no es un ingreso económico estable y fijo.

El (12%) realizan trabajos de mecánica, es decir que trabajan de manera dependiente e independiente, dicha actividad es temporal y no cuentan con un ingreso fijo y tampoco con un salario mensual. Finalmente, el (9%) de la población denunciante son maestros tanto del área rural como urbano, vale decir que los progenitores que realizan este trabajo cuentan con un salario mensual fijo para cubrir ciertas necesidades básicas de sus hijos y de ellos.

Por lo descrito se identifica que los progenitores denunciados en la gestión 2021 en su gran mayoría se dedican al trabajo informal, siendo esta actividad una de las más visibles en la sociedad actual. Cabe resaltar que los datos del sexo masculino que trabajan y estudian son significativos, vale decir que los padres de familia tienen oportunidades de superación, lo cual no pasa con las madres quienes tienen mayor responsabilidad en el cuidado y acompañamiento de sus hijos.

Tabla N ° 8

Edad de los niños, niñas y adolescentes, víctimas de triangulación parental
(gestión 2021)

Edad	Total	%
0-5	10	2
6-9	24	35
10-12	10	20
13-15	32	40
16-18	4	3
TOTAL	80	100%

Fuente: Elaboración propia, según información y registros de la gestión 2021.

Según la información obtenida los niños, niñas y adolescentes víctimas de triangulación

parental, se encuentran comprendidas en el rango de edad de 0 a 5 años, lo que permite afirmar que también son afectados por los problemas familiares.

“ Si es de la edad de 0 a 5 años solo se basa en el informe de la Trabajadora Social, debido a que en la valoración psicológica de esos niños solo se hace escala, así que no se puede identificar la problemática de triangulación parental, es más el informe social. Por tanto, se efectúa la valoración psicológica a los padres por SEDEGES para identificar la utilización de los niños en conflictos familiares, como también lo puede hacer el juzgado de familia si el caso esta judicializado ” (Entrevista.T.S.,2022).

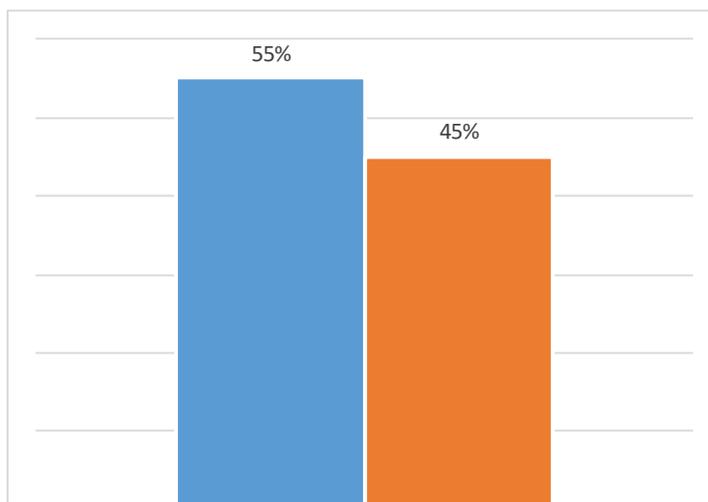
Este dato también señala que el (35%) de los niños de 6 a 9 años son víctimas de presión o chantaje por parte de uno de los progenitores, siendo vulnerables ante los conflictos familiares y / o conyugales. La Trabajadora Social de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia caracteriza la problemática de triangulación parental por poner a los hijos en medio de los conflictos entre los progenitores y otros familiares para obtener un fin determinado, viéndose de esta manera el niño, niña o adolescente involucrado en el problema, considerando el rango de edad desde los 0 a 17 años de edad, mismo que es verificado mediante la revisión de fichas sociales del área de Trabajo Social.

Tabla y grafico N° 9

Sexo de los niños, niñas y adolescentes, víctimas de triangulación

(gestión 2021)

Sexo	Total	%
Femenino	45	55
Masculino	35	45
TOTAL	80	100%



Fuente: Elaboración propia, según información y registros de la gestión 2021.

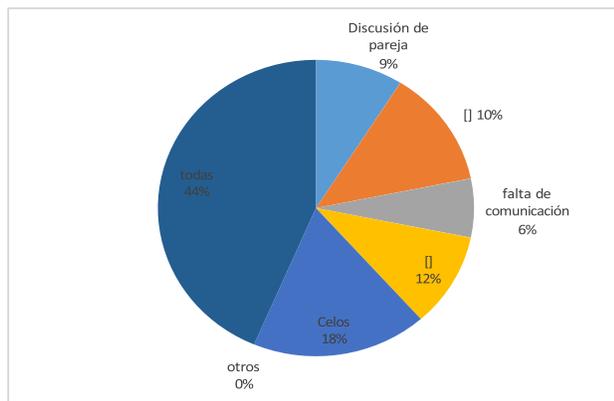
La tabla y gráfico N° 9 nos muestra que el 55% de los niños, niñas y adolescentes víctimas de triangulación parental por parte de sus progenitores son del sexo femenino y el 35% son del sexo masculino. Esto quiere decir que las Niñas y Adolescentes mujeres son las más utilizadas ante situaciones de conflictos de sus padres.

Esto se debe a que los padres en especial las madres en particular muestran favoritismo hacia las niñas o adolescentes que tienen valores similares a los suyos y que se involucran más con la familia, por encima de ser ambiciosos, consideradas frágiles sintiendo temor por que lleguen a soportar situaciones que las pongan en riesgo, por lo que son las progenitoras en su mayoría quienes impiden que el progenitor pueda hacerse cargo de su cuidado, por otro lado también impiden esta situación con la finalidad de obtener algún beneficio a su favor.

Tabla y gráfico N° 10
Población denunciante, según motivos de conflictos familiares

(gestión 2021)

Motivo de conflicto	Total	%
Discusión de pareja e infidelidad	7	9
Intromisión familiar	10	10
falta de comunicación	5	8
problemas económicos y bienes materiales	8	12
Celos	14	16
Otros	0	0
Todas	34	45
TOTAL	80	100%



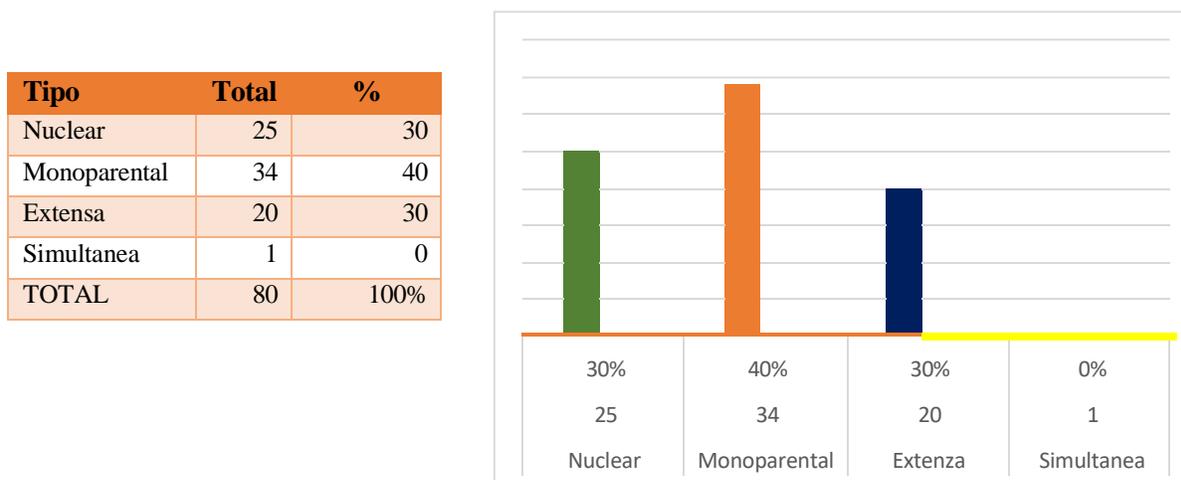
Fuente: Elaboración propia, según información y registros de la gestión 2021.

Los datos obtenidos permiten identificar que la mayoría de los conflictos al interior de su familia es por causa de los celos por parte de las mujeres como los hombres, seguido de problemas económicos y problemas familiares por bienes materiales, puesto que algunas demandantes manifiestan que sus parejas no son responsables con el sustento de la familia, generando insatisfacción de las necesidades de la familia. Los problemas de carácter económico que enfrentan las familias también constituyen uno de los factores que motivan al conflicto de parejas obligando a tomar decisiones como el divorcio o separación otro de

los motivos de conflictos familiares se encuentra en el consumo de bebidas alcohólicas en la familia, infidelidad entre los progenitores, problemas familiares por bienes materiales y otros.

De manera clara, la información registrada permite comprender que los conyugues fueron ejerciendo conflictos por distintas razones y estos dan paso a la manifestación de diferentes problemas como el ejercicio de violencia, agresiones físicas, psicológicas, etc. con cualquier motivo y bajo cualquier pretexto. Según la revisión documental, sobre las entrevistas realizadas a las mujeres, en su mayoría refieren haber sido víctimas de todo tipo de violencia, demostrando que el ejercicio de la violencia es una manifestación del poder que poseen los hombres frente a sus parejas, reproduciendo la conducta machista y el pensamiento patriarcal que aun rige o tiene vigencia en nuestra sociedad.

Tabla y grafico N ° 11
Población denunciante, según tipo de familia
 (gestión 2021)



Fuente: Elaboración propia, según información y registros de la gestión 2021.

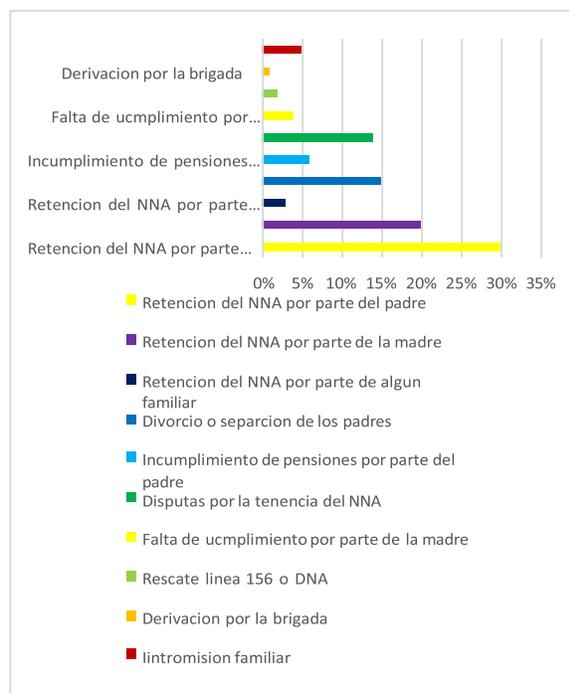
La información precedente, da cuenta de que mayoritariamente el (40%) son familias monoparentales con hijo(s) o hija(s) a cargo de la madre. Por tanto, la mayoría de las madres viven solas con sus hijos(as), dato que corrobora la necesidad de profundizar cómo éstas ejercen su rol de cuidado y provisión de los satisfactores que cubren sus necesidades.

Seguidamente se encuentra el (30%) con familias nucleares y extensa debido a que ambos progenitores deciden seguir en convivencia junto a otros familiares como tíos, primos,

abuelos y otros por el simple hecho de que ninguno de los progenitores toma la iniciativa de retirarse del domicilio, por el bienestar de los menores efectuándose mayor conflicto, como riñas y peleas constantes en presencia de los hijos.

Tabla y grafico N° 12
Población denunciante, según causas de la denuncia
 (gestión 2021)

Causas de la denuncia	Total	%
Retención del niño, niña y adolescente por parte del padre	20	30
Retención del niño, niña y adolescente por parte de la madre	14	20
Retención del niño, niña y adolescente por parte de algún familiar	4	3
Divorcio o separación de los padres	10	15
Incumplimiento de pensiones por parte del padre	8	6
Disputas por la tenencia del niño, niña y adolescente	12	14
Falta de cumplimiento por parte de la madre	3	4
Rescate línea 156 o Defensoría de la Niñez y Adolescencia	2	2
Derivación por la brigada	1	1
Intromisión familiar	6	5
TOTAL	80	100%



Fuente: Elaboración propia, según información y registros de la gestión 2021.

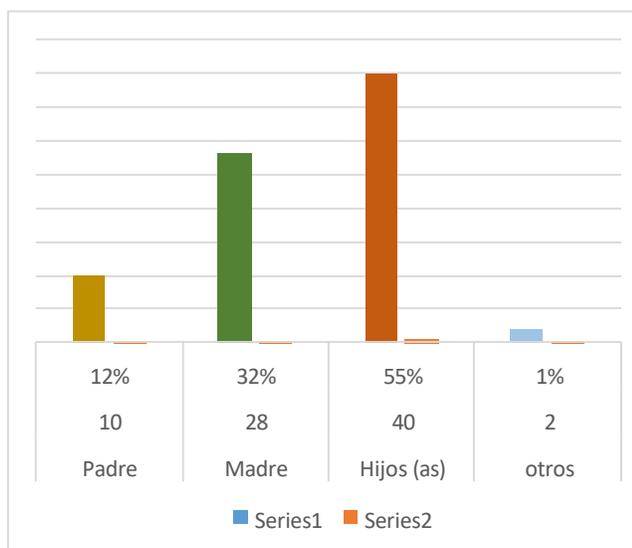
Como se puede observar en la tabla y grafico N ° 12 de los 80 casos atendidos en la gestión 2021, el (30%) fue por retención del padre, esto demuestra el incumplimiento de los convenios verbal y/o escrito donde el progenitor se compromete a llevar a sus hijos de paseo por tiempo determinado mismo que incumple con lo acordado lo cual da lugar a conflictos, disputas y peleas entre los conyugues. De acuerdo con los datos registrados el (20%) de los casos presenta lo contrario de la anterior causal vale decir que la retención se da por parte de la madre, según entrevistas los progenitores refieren que por los problemas existentes entre pareja las progenitoras utilizan a sus hijos y no permiten que los vean. El (15%) de la población menciona que, a causa del divorcio o separación, existe la triangulación parental, retención del niño, niña y adolescente por parte de la madre o por parte de algún familiar, por

otro lado, se señala al divorcio o separación de los padres, el incumplimiento de pensiones por parte del padre, disputas por la tenencia del menor, falta de cumplimiento por parte de la madre, rescate línea 156 o derivación por la brigada intromisión familiar.

El (14%) refiere que la existencia conflictos familiares es causa de peleas, disputas, agresiones, etc. Razón por la cual acuden a estas instancias en busca de mediación del conflicto. El 6% de los demandantes indican que por no pagar las pensiones las madres en especial no permiten que sus padres los vean. Lo cual visibiliza la problemática, en un (5% también se encuentra que las causas de las demandas se dan por la intromisión familiar lo cual da entender la existencia de conflictos en la pareja. Finalmente, el (2%) da cuenta que la Línea 156 tuvo que intervenir al llamado de uno de los progenitores, por las discusiones, peleas que se generaron por el consumo de bebidas alcohólica, agresiones, etc. y 1% por derivaciones de la brigada.

Tabla y grafico N° 13
Población afectada por conflictos familiares
 (gestión 2021)

Persona afectada	Total	%
Padre	10	12
Madre	28	32
Hijos (as)	40	55
Otros	2	1
TOTAL	80	100%



Fuente: Elaboración propia, según información y registros de la gestión 2021. .

Los datos obtenidos permiten identificar que es importante remarcar que las personas más afectadas frente a la problemática son los hijos de las familias en conflictos familiares, representando al (55%), cifra que es alarmante ya que son los niños, niñas y adolescentes puestos en medio de conflictos por uno o ambos progenitores. Según los informes

psicológicos muchos niños y adolescentes tienen sentimientos de culpa y responsabilidad cuando existen conflictos, riñas, peleas entre sus padres. En algunos casos los niños, niñas y adolescentes refieren que en muchas ocasiones desconocen del porque pasan unos días con la madre y otros días con el padre y en algunos momentos con algún familiar cercano como son los abuelos y tíos. El (32%) de la población afectada son mujeres, es decir las progenitoras que son víctimas de violencia física y psicológica por parte del progenitor. El (12%) señalan que son los padres quienes son los afectados frente a estos conflictos familiares ya que muchos casos son las progenitoras quienes no permiten que vean a sus hijos, los oculta y esto da lugar a que los hombres también sufran porque son seres humanos.

Este tipo de reacciones que tiene las progenitoras conduce indirectamente a que sus conyugues establezcan nuevas relaciones amorosas y procreen otros hijos para llenar el vacío de sus hijos de su primera relación. Logrando que una vez más los afectados sean los niños, niñas y adolescentes.

ANEXO N°2

Matriz de revisión documental

TIPO DE INFORMACION	DESCRIPCION	¿ESTAN DISPONIBLES?	¿ESTAN ORDENADOS?
Estudios y registros	<p>Se cuenta con los documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de actas de la gestión 2021 de casos atendidos. ✓ Formularios de Registros en relación a aperturas de casos. ✓ Registros de la relación de los hechos. ✓ Comprobantes de derivaciones de casos. ✓ Registro de datos generales del usuario. ✓ Registros del grupo familiar. ✓ Registros de la dinámica familiar. ✓ Registros de la historia social de la Niña, Niño o Adolescente. ✓ Registros de las condiciones de habitabilidad. ✓ Estudios socioeconómicos de la familia. ✓ Diagnostico social. ✓ Registro de conclusiones y/o sugerencias de la Trabajadora Social. 	Si	Si
<p>Registro de Actividades</p> <p>Informes, listado de participantes, fichas, fotos, croquis Etc.</p>	<p>Se cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fichas informativas. ✓ Fichas de apertura de casos 2021 ✓ Fichas sociales 2021. ✓ Fichas de visita domiciliaria. ✓ Fotos de visita domiciliaria. ✓ Informes sociales 2021. ✓ Informe psicológico 2021. ✓ Descargos. ✓ Croquis de Ubicación domiciliaria. ✓ Actas de compromiso, responsabilidad y prevención social. ✓ Documentos de identidad. ✓ Seguimientos de casos. ✓ Citaciones. ✓ Acuerdos de compromiso y responsabilidad 	Si	No

ANEXO N° 3

Matriz de análisis, ordenamiento y reconstrucción

Objetivos:

- Permite tener una síntesis visual de lo realizado en la experiencia ordenada cronológicamente.
- Identifica momentos significativos.
- Identifica etapas.
- Permite ver continuidades y discontinuidades.
- Facilita el analizar aspectos por separado.

INFORMANTE	OBJETIVO DE LA ENTREVISTA	LUGAR DE LA ENTREVISTA
Lic. Martha Burgoa Trabajadora Social	Rescatar la experiencia de la Trabajadora Social en la DNA-COTAHUMA sobre la atención de casos de “triangulación parental”.	Defensoría de la Niñez y Adolescencia - Cotahuma

FECHA	CODIGO TEMATICO	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	OBJETIVOS	METODO	RESULTADOS	CONTEXTO	OBSERVACION
	Asistencia Social							
	Gestión Social							
	Investigación Social							

	¿Población denunciante según sexo?							
	Población denunciante Según Estado Civil							
	Actores Institucionales”							
	Desarrollo de la experiencia							
	Objetivo de la Trabajadora Social							
	Modelo de mediación							
	Primera fase: Investigación de caso							
	Acciones del Trabajo Social sobre las fases de investigación y diagnóstico:							
	Segundo Fase: Diagnostico							

ANEXO N°4

Guía de entrevista a la Trabajadora Social DNA - COTAHUMA

PRESENTACIÓN AL INICIAR LA ENTREVISTA

OBJETIVO. - Rescatar la experiencia de la Trabajadora Social en la DNA-COTAHUMA sobre la atención de casos de **triangulación parental**.

I. DATOS GENERALES

Nombre: Martha Sonia Burgoa Valdiviezo **Sexo:** F

Edad:

Fecha de la entrevista:

Hora de inicio:

Hora de conclusión:

II. CON RELACION A LA PROBLEMÁTICA

1. **¿A partir de los principios de la profesión del Trabajo Social, cómo es entendida el término de triangulación parental?**
2. **¿Cuáles son las acciones que realiza como Trabajo Social en casos de triangulación parental?**

III. CON RELACION A LOS ACTORES SOCIALES

3. **¿Cuáles fueron las causas de los conflictos familiares, motivos de denuncia?**
4. **¿Los datos recabados de los casos de triangulación parental fueron suficientes?**
5. **¿Cuál fue el rango de edad de los niños, niñas y adolescentes que acudieron ante la Defensoría de la Niñez y Adolescencia para dar solución a sus problemas?**

IV. CON RELACIÓN A LA INTERVENCIÓN DE LA TRABAJADORA SOCIAL

4. **¿Para la atención de los problemas que enfrentan los padres y madres de familia que metodología implemento Trabajo Social?**

5. **¿Para prestar un servicio eficaz al usuario, cual es el objetivo que tiene como Trabajadora Social en la atención de casos de triangulación parental?**
6. **¿Cuántos casos fueron atendidos en la gestión 2021 de la tipología de triangulación parental?**
7. **¿Cuál fue el procedimiento metodológico en la fase de investigación y diagnóstico del Trabajo Social en la de atención de casos de triangulación parental?**
8. **¿Cuáles fueron las funciones de Trabajo Social para la atención de casos de triangulación parental?**
9. **¿Cuáles fueron los niveles de coordinación de los que se encargó Trabajo Social en cuanto a la investigación y diagnóstico de los casos de triangulación parental?**
10. **¿Ante los altos índices de casos atendidos el área de Trabajo Social en la gestión 2021, logró desarrollar todo el proceso metodológico que demanda cada caso?**
11. **¿Cuáles fueron las fortalezas de la atención de Trabajo Social en la atención de casos de triangulación parental?**
12. **¿Cuáles fueron las dificultades que se presentaron en la atención de casos de triangulación parental de la gestión 2021?**
13. **¿Qué técnicas e instrumentos se aplicaron para recabar información en la fase de investigación y diagnóstico sobre la atención de casos de triangulación parental?**
14. **¿De los casos de triangulación parental atendidos en la gestión 2021, cual considera que fue el más complicado y de qué manera logro solucionarlo?**
15. **¿Cuál es la acción final que realiza Trabajo Social en casos de triangulación parental?**

ANEXO N°5

Instrumentos propios del Trabajo Social utilizados en la fase de investigación y diagnóstico

➤ **Formulario único de registro**

FECHA DE INGRESO DE DENUNCIA	N° CASO	FORMA DE INGRESO	TIPOLOGIA PRINCIPAL: TIPOLOGIA SECUNDARIA:			
DATOS DEL USUARIO						
TIPO DE DOC.	N° DOC.	NOMBRE Y AP.	FECHA DE NAC.	GENERO	ZONA	EDAD
DATOS DEL AGRESOR						
TIPO DE DOC.	N° DOC.	NOMBRE Y AP.	FECHA DE NAC.	GENERO	ZONA	EDAD
COMPOSICION DEL GRUPO FAMILIAR						
RELACION DE LOS HECHOS					
LUGAR DE LA AGRESION						
	MACRODISTRITO	DISTRITO	ZONA			
RELACION D ELA VICTIMA CON EL AGRESOR						
DATOS DEL DENUNCIANTE						

DATOS DEL PROFESIONAL QUE ATENDIO EL CASO

**NOMBRE Y APELLIDO
FIRMA**

**DENUNCIANTE O FAMILIAR
FIRMA**

➤ **Ficha social**



GAMPLP - SMDS
 Dirección Defensoría Municipal - Unidad de Defensa Integral a la Familia
 Defensoría de la Niñez y Adolescencia (DNA) - Servicio Legal Integral Municipal (SLIM)

FICHA SOCIAL

CASO No: _____
 FECHA: ____/____/____

1. DATOS GENERALES:

Nombre del usuario: _____

Lugar y fecha de nacimiento: _____ Edad: _____

Domicilio: Zona: _____ Calle: _____ Nº: _____

Telefono: _____ Ocupación: _____

Tipología: _____ Remitido por: _____

2. REFERENCIA DEL CASO:

3. GRUPO FAMILIAR

Nombre y Apellido	Parentesco	Sexo	Edad	Estado Civil	Escolaridad	Ocupación	Observación

1. DINAMICA FAMILIAR

.....

2. HISTORIA SOCIAL DEL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE

.....

3. DIAGNOSTICO SOCIAL

.....

4. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

➤ **Ficha de visita domiciliaria**



GAMLP - SMDS
 Dirección Defensoría Municipal - Unidad de Defensa Integral a la Familia
 Defensoría de la Niñez y Adolescencia (DNA) - Servicio Legal Integral Municipal (SLIM)

FICHA DE VISITA DOMICILIARIA

N° de Caso

Nombre entrevistada(o):

Parentesco con el usuario: Fecha: .. / .. / .. Hora: ..

Responsable visita:

Dirección:

Zona: avenida o calle: N°

Teléfono: Transporte:

Objetivo de la visita:

Problemática abordada:

Condiciones de habitabilidad:

<p>Vivienda:</p> <p>1. Propia <input type="checkbox"/></p> <p>2. Anticrético <input type="checkbox"/></p> <p>3. Alquiler <input type="checkbox"/></p> <p>4. Cedida <input type="checkbox"/></p> <p>5. Cuidadora <input type="checkbox"/></p>	<p>Tipo:</p> <p>1. Casa <input type="checkbox"/></p> <p>2. Departamento <input type="checkbox"/></p> <p>3. Garzonier <input type="checkbox"/></p> <p>4. Habitación <input type="checkbox"/></p> <p>5. Otro <input type="checkbox"/></p>	<p>Dependencias:</p> <p>1. Nro. habitaciones <input type="checkbox"/></p> <p>2. Baño <input type="checkbox"/></p> <p>3. Cocina <input type="checkbox"/></p> <p>4. Living <input type="checkbox"/></p> <p>5. Comedor <input type="checkbox"/></p> <p>6. Otros <input type="checkbox"/></p>	<p>Servicios Básicos:</p> <p>1. Agua <input type="checkbox"/></p> <p>2. Luz <input type="checkbox"/></p> <p>3. Alcantarillado <input type="checkbox"/></p> <p>4. Tv. cable <input type="checkbox"/></p> <p>5. Teléfono <input type="checkbox"/></p> <p>6. Gas a domicilio <input type="checkbox"/></p> <p>7. Otro <input type="checkbox"/></p>
---	--	--	---

<p>Pared</p> <p>1. Adobe/ Rev. <input type="checkbox"/></p> <p>2. Ladrillo/ Rev. <input type="checkbox"/></p> <p>3. Adobe <input type="checkbox"/></p> <p>4. Ladrillo <input type="checkbox"/></p> <p>5. Otro <input type="checkbox"/></p>	<p>Piso:</p> <p>1. Machimbre <input type="checkbox"/></p> <p>2. Cemento <input type="checkbox"/></p> <p>3. Loza / Cerámica <input type="checkbox"/></p> <p>4. Tierra <input type="checkbox"/></p> <p>5. Otro <input type="checkbox"/></p>	<p>Techo:</p> <p>1. Tumbado <input type="checkbox"/></p> <p>2. Yute <input type="checkbox"/></p> <p>3. Calamina <input type="checkbox"/></p> <p>4. Loza <input type="checkbox"/></p> <p>5. Otro <input type="checkbox"/></p>
---	--	---

Conclusiones

Inventario de bienes, muebles y enseres:	
Ocupación:	
Ingresos:	Egresos:
Bs	Bs

➤ **Ficha de seguimiento social**

Código:

SECRETARÍA MUNICIPAL DE DESARROLLO SOCIAL
DIRECCIÓN DE DEFENSORÍA MUNICIPAL - UNIDAD DE DEFENSA INTEGRAL A LA FAMILIA
DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA (DNA) - SERVICIO LEGAL INTEGRAL MUNICIPAL (SLIM)

SEGUIMIENTO Y/O ACTUACIÓN REALIZADA

CASO:

FECHA	DESARROLLO
17/11/22	<p>En la fecha se acudió al domicilio ubicado en la zona Alto Tazagua calle 7 de agosto # 900, en el lugar nadie abrió la puerta por lo q' se dejó una citación en la puerta a fin de que la Srta. Cristina Flores (abuela) o Srta. Delia Anté Flores se presenten por la DNA el día 18/11/22 a hrs. 14:00. Asimismo se sondeo con vecinos y vecinos en el barrio, por la abuela con su nieto, pero los vecinos señalaron desconocer ese aspecto.</p>

ANEXO N° 6

Galería de fotos



Archivos de Trabajo Social, gestión 2021.



Oficina de Trabajo Social – Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Macrodistrito Cotahuma