

I

ROL PROFESIONAL DEL TRABAJADOR (A) SOCIAL RESPECTO AL  
MALTRATO INFANTIL EN EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR  
FAMILIAR – ICBF EN LA CIUDAD DE CALI 2019

AUTORAS:

MARÍA CAMILA WALLIS PEÑA  
BRIGITHC DANIELA CARRETERO FLOR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

NOVIEMBRE DE 2019

ROL PROFESIONAL DEL TRABAJADOR (A) SOCIAL RESPECTO AL  
MALTRATO INFANTIL EN EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR  
FAMILIAR – ICBF EN LA CIUDAD DE CALI 2019

ESTUDIANTES

MARÍA CAMILA WALLIS PEÑA

BRIGITHC DANIELA CARRETERO FLOR

MONOGRAFÍA PARA OPTAR EL TÍTULO DE TRABAJADOR SOCIAL

ASESOR

LUISA ARIAS TAPASCO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

CALI, COLOMBIA

2019

NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

*Santiago de Cali, noviembre de 2019.*

**Dedicatoria:****Brigithe Daniela Carretero Flor:**

*Primeramente, quiero dedicar este trabajo a Dios por permitirme llegar a este punto y por darme a la mejor madre quien con su entrega y dedicación me ha formado para ser una persona de bien. También a mis hermanos Sofía y Camilo quienes son mi complemento y compañeros de vida, a mi familia: Rubí, María, Pedro y Alex por apoyarme en este proceso, a Camila por ser una gran amiga y compañera al embarcarse en este viaje conmigo, para ser grandes profesionales y finalmente a Diego por su paciencia y amor que han contribuido a este proceso.*

**María Camila Wallis Peña:**

*Quiero dedicarle esto a Dios por haber permitido llegar hasta aquí, también a mis padres que me ayudaron y me brindaron su amor, la fuerza y el carácter para seguir adelante, que me dieron las bases para ser la mujer que soy ahora, a mis abuelos y a mi familia por todo lo que hicieron para que yo pudiera seguir en este proceso. Quiero agradecerle también a mi compañera, amiga y hermana no de sangre, por las noches de traspasos, las reuniones continuas de fines de semana para terminar el trabajo de la mejor manera y al 100%.*

**Agradecimientos:**

“las palabras nunca alcanzan cuando  
lo que hay que decir desborda el alma”

-Julio Cortázar.

Primeramente, le agradecemos a Dios y a la vida por permitirnos conocer esta hermosa carrera como es el trabajo social, el cual nos ha permitido crecer como personas, igualmente agradecerles a las trabajadoras sociales que hicieron parte de la investigación aportándonos conocimientos desde su experiencia y finalmente a la docente Luisa Arias Tapasco por su entrega y aportes en este proceso.

## **RESUMEN**

El siguiente trabajo de grado, es el resultado de una investigación cualitativa sobre el rol profesional asignado, asumido y posible del trabajador (a) social respecto al maltrato infantil; entendiendo que el maltrato infantil es una problemática que aqueja una población que es primordial para la intervención debido a las altas tasas de casos que se presentan, de esta manera se caracterizó y analizó el rol a partir de referentes teórico – conceptuales como son la teoría del rol, el enfoque crítico y la teoría ecológica del desarrollo; su modalidad o diseño de investigación es narrativo, lo anterior, permitió dar sentido a los resultados asumiendo que si el profesional en Trabajo Social adopta progresivamente una postura crítica frente a su rol asignado, mejorará sus intervenciones en problemáticas como maltrato infantil. Así mismo, la indagación se realizó desde la entrevista y la revisión documental y tomó como referente 3 trabajadoras sociales que han trabajado en el tema y tienen experiencia en el ámbito, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF en la ciudad de Cali.

**Palabras claves:** Trabajo social, Rol profesional, Rol asignado, Rol asumido, Rol posible, Intervención, Maltrato infantil.

**ABSTRACT**

The following grade work is the result of qualitative research on the assigned, assumed and possible professional role of the social worker with regard to child abuse; understanding that it is a problem faced by a population that is central to the intervention due to the high rates of cases occurring, in this way the role was characterized and analyzed from theoretical references such as role theory, critical approach and ecological theory of development; its research modality or design is narrative, the above, made it possible to give meaning to the results assuming that if the professional in social work progressively adopts a critical posture to its assigned role, it will improve its interventions in problematic.

**Keywords:** Social Work, Professional Role, Assigned Role, Assumed Role, Possible Role, Intervention, Child Abuse.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>0. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.</b>	3
1.1 ANTECEDENTES	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN	8
1.4. OBJETIVOS	11
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	11
1.4.1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
1.5. MARCO CONTEXTUAL	12
1.6. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	15
<b>CAPÍTULO 2: MARCO DE REFERENCIA</b>	16
2.1. MARCO TEÓRICO	16
2.2. MARCO CONCEPTUAL	21
2.3. SISTEMA CATEGORIAL:	24
<b>CAPÍTULO 3.0. MARCO METODOLÓGICO</b>	30
3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .	30
3.2. MÉTODO	30
3.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	32
3.4 POBLACIÓN	33
3.5. EXPERIENCIA DE LA INVESTIGACIÓN	34
<b>CAPÍTULO 4.0</b>	36
4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS:	36
4.1.1. Encargo establecido. ....	36
4.1.1.1 Concepción de niño (a) en condición de vulnerabilidad.	36
4.1.1.2. Concepción del quehacer	38



4.1.1.3. Lo ético y lo profesional.	46
4.1.2. La apropiación profesional.....	50
4.1.2.1. Rol Profesional asumido.	51
4.1.2.2. Encargo social de la profesión.	59
4.1.3. El deber ser.....	66
4.1.3.1. Distancia del rol	66
4.2. CONCLUSIONES.....	75
<b>5. BIBLIOGRAFÍA</b>	81
<b>6. ANEXOS</b>	86
Consentimiento informado:	86
Entrevista	87

### Lista de Figuras

<b>Figura 1: Pasos del diseño metodológico narrativo.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabla 1: Registro de atención por casos atendidos.....</b>	<b>14</b>

## **0. INTRODUCCIÓN**

La carrera de Trabajo Social es una profesión que se encuentra inmersa en las Ciencias Sociales y Políticas, cumplen con unas funciones establecidas como es intervenir a las familias, comunidades, grupos e individuos, hacer un seguimiento a los procesos en los que están presentes, buscar redes de apoyo que les permita a las personas desarrollarse de manera integral entre otros deberes, para lograr todo esto, utiliza diversas técnicas que le permite realizar un abordaje completo sobre las problemáticas o dificultades que se están presentando y afectando el bienestar de las personas a las que se está interviniendo.

De esta manera, en esta investigación se realizó un análisis para indagar a fondo ese rol que cumple el trabajador (a) social en los casos de maltrato infantil en la ciudad de Cali.

El documento cuenta con 5 capítulos, los cuales se dividen de esta manera:

El primer capítulo se desarrolla con base en los antecedentes encontrados frente a investigaciones relacionadas con el rol profesional del trabajador (a) social respecto al maltrato infantil, aparte de esto también se podrá hallar el planteamiento del problema, el objetivo general y los objetivos específicos, el marco contextual y por último, la línea de investigación en la que se encuentra inmerso este trabajo.

En el segundo capítulo se podrá evidenciar el marco teórico, conceptual y el sistema categorial, es aquí en donde se presenta el enfoque ecológico de Bronfenbrenner, dentro de este enfoque se hablara de los sistemas que hacen parte de este como es el microsistema, mesosistema, exosistema, macrosistema y por último el cronosistema la teoría crítica y la teoría de los roles las cuales guiaron esta investigación, del mismo modo, las categorías de análisis que surgieron de los objetivos planteados y los aportes teóricos.

En el tercer capítulo se aborda la experiencia de la investigación, aquí se habla sobre el proceso que se realizó en el primer nivel de trabajo de grado, como fue el acercamiento con las entrevistadas y como se organizó la información después de la recolección de los datos, también se habla sobre el tipo de investigación, el método, las técnicas de recolección de datos, la población que se escogió para poder recoger la información que apoyó esta investigación, en este punto se encontrará con un cuadro con los perfiles de las entrevistadas y por último, se describe la experiencia de la investigación.

Luego de dar introducción al trabajo, se empieza el desarrollo del cuarto capítulo que está dividido en tres subcapítulos, que dan cuenta de los resultados para cada objetivo específico, dentro de estos se muestra los hallazgos que se dieron con la investigación y también las respuestas que dieron las entrevistadas y la relación de estas con los objetivos, en este apartado se realiza el análisis de estos resultados y por último, las conclusiones las cuales muestran la recopilación y consideraciones finales acerca del análisis sobre la investigación, el proceso y la explicación del por qué es importante continuar investigando sobre el tema a futuro.

Por último, se encuentra la bibliografía tenida en cuenta para el desarrollo de este trabajo y los anexos (el esquema de la entrevista y el consentimiento informado).

## **CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.**

### **1.1 ANTECEDENTES**

El siguiente capítulo de antecedentes, se realizó con el fin de sustentar la propuesta de investigación concerniente al rol profesional del Trabajo Social en el maltrato infantil, a partir de investigaciones anteriormente realizadas en el tema.

Para lo anterior, se recurrió a la búsqueda de diversas fuentes de información como bases de datos, tales como las brindadas por la biblioteca de la Universidad Católica, entre estas, Dialnet, EBSCO, CIACSO y Scielo; así mismo se tuvo acceso a las bases de datos de la Universidad Nacional, Universidad del Valle y revistas a nivel nacional e internacional de Trabajo Social.

El estado del arte, se hizo a partir del año 2007 a 2019 a nivel local y nacional en primera medida, siguiendo por una revisión a nivel latinoamericano e iberoamericano, de esto se obtuvieron distintos resultados, en este sentido, se escogió esta temporalidad, puesto que son documentos más recientes, principalmente se evidenció que en los últimos años el tema no ha sido muy investigado, se identificaron aproximadamente 60 documentos con las palabras claves, los cuales en su mayoría no cumplían las fechas establecidas, puesto que referenciaban del 2000 a 2005, por otra parte, además de esto, mucha de la bibliografía que se encontró que cumplía con las fechas y estándares, correspondía a Europa, principalmente España.

De lo anterior, se pudo rescatar los documentos que se expondrán a continuación.

En la universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, la estudiante Pérez (2007) realizó su trabajo para obtener el título de trabajadora social sobre “La intervención del trabajador social en la dirección de atención a víctimas en el maltrato infantil a menores de 15 años de edad”, con el objetivo de resaltar la labor del trabajador

social a niños, niñas víctimas del maltrato infantil y sus madres a través de la exposición de la problemática, facilitar la reflexión a nivel cognitivo y descubran sus propios recursos para generar un cambio por medio de técnicas vivenciales. En varios capítulos se explicó el maltrato infantil, sus antecedentes, el ciclo vital de la familia, los tipos de familia en donde se presenta el maltrato infantil; el/la trabajador/a social promueve un cambio social a la hora de intervenir en problemáticas maltrato infantil. Concluyendo que el desarrollo de la personalidad de un individuo depende en gran medida de las experiencias vividas durante los primeros años de vida y que es importante la calidad que se brinde en las diferentes esferas bio-psico-social de desarrollo que comprenda de una formación integral.

Así mismo, la magister Krisman, (2008) realizó un trabajo donde expuso su colaboración con otros colegas de Trabajo Social en Uruguay, con el objetivo de promover la reflexión desde el área social en lo educativo en primera infancia, en específico en el tema de maltrato infantil. La autora presenta una conclusión al final donde explica que el tema de la primera infancia constituye un objeto de conocimiento y de construcción sociopolítica, ya que allí se juegan algunos aspectos de la reproducción social, debido que la educación de los niños y niñas de 45 días a 3 años es fundamental, es una etapa de transiciones continuas, de transformaciones rápidas, violentas e incluso hasta tempestuosas.

Por otra parte, Pérez, (2009) en Mendoza, Argentina, en su artículo ¿Investigar o intervenir? Aportes para un debate epistemológico en maltrato infanto-juvenil desde la perspectiva del Trabajo Social, planteó que en el campo de las ciencias sociales hoy se requiere de un debate sobre la intervención y la investigación; la autora, concluye que se requieren profesiones como es el Trabajo Social en la mayoría de las áreas, la cual sostiene sus prácticas desde lo empírico, esto con el fin que otras profesiones se apunten a alejar o despegar de los rasgos pragmáticos y empiristas; debido que la investigación y la intervención son complementarias y se necesitan mutuamente.

La autora Pérez, (2012) desarrolló un trabajo en donde se enfocó en el Trabajo Social y maltrato infanto-juvenil: entre el conocer y el hacer, en el contexto argentino. Partiendo así, de asumir que, en tanto que problemática social y una forma de manifestación de los vínculos familiares, las sociales, suponen destinar esfuerzos para la construcción de conocimientos al respecto, tanto en la intervención como a la investigación, es así que plantea que frente a problemáticas como el MIJ (Maltrato Infanto-Juvenil), se requiere del aporte y la construcción de ambas instancias en forma continua, constante y articulada, en un diálogo teórico permanente e interdisciplinario que favorezca a generar no sólo nuevos conocimientos, sino también a enriquecer las prácticas profesionales, debido a que la problemática del maltrato afecta a una población que fácilmente se puede vulnerar como es la infancia y la adolescencia.

En continuidad con lo anterior, saliendo del contexto latinoamericano establecido, desde el Instituto Universitario de Lisboa, el autor Ferreira, (2012) en su artículo Campos y ámbitos de intervención en Trabajo Social con niños y jóvenes en Portugal, analizó las áreas del Trabajo Social en el sistema de protección de los niños y jóvenes, el área de protección educativa de menores delincuentes o infractores; concluyó que la intervención del Trabajo Social con niños, jóvenes, se estructura con base a procedimientos científicos, técnicos y éticos que sustentan a la práctica en el sistema de protección social, como es el método de coordinación abierta, el diagnóstico participativo, aprendizaje permanente, las nuevas tecnologías, alianzas, redes sociales, programas, proyectos sociales y la evaluación participativa.

Alvares, Barros y Casella (2014), en Argentina, escribieron un trabajo “El ejercicio profesional en el área de Niñez, Adolescencia y Familia. Desafíos a la intervención profesional en el escenario actual”, con el objetivo de aportar al análisis del ejercicio profesional en los espacios socio-ocupacionales relacionados a la niñez, realizando una síntesis sobre los cambios a nivel legislativo y las implicaciones en el ejercicio profesional del Trabajo Social. Ultimando que el escenario se encuentra

caracterizado por un discurso y una legislación que ubica a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos; por lo tanto, es importante tomar una postura activa en la comprensión que actualmente es fundamental.

En este mismo sentido, Picornell, (2015), Venezuela, “Un acercamiento a la práctica comunitaria del Trabajo Social en defensa de la ciudadanía de la infancia”: la experiencia REDidi, se habla sobre cómo se revela la realidad actual de la infancia en el contexto iberoamericano, tratando de poner de relieve la necesidad de generar estructuras de apoyo ante el debilitamiento de los Estados. También abordó el quehacer actual del trabajador social en el campo de la infancia; concluye que, el espacio de acción de la práctica del Trabajo Social se encuentra hoy en día ante una lógica entre las nuevas demandas sociales y su responsabilidad en la construcción de una sociedad democrática, a partir de tensiones socioeconómicas que evocan un actuar asistencialista, sin garantías de control y sin reconocimiento del otro como ser activo y de derecho.

Siguiendo esta misma línea, se encontró un trabajo realizado por Moreira, (2015), Ecuador, abordó la “Intervención del Trabajador Social ante el Maltrato Infantil Físico y Psicológico de los niños y niñas”, para determinar los factores que desencadenan el maltrato infantil. En cuanto a sus resultados, se resaltan siete modelos de intervención, modelo de modificación de conducta, modelo de intervención en crisis, centrado en la tarea, modelo cognitivo, modelos sistémicos, modelo humanista existencial, modelo de gestión de caos.

Para Ávila, (2015) en su tesis “Maltrato infantil en niños y niñas en edad preescolar en la Escuela Oficial de Párvulos 14 de enero de 2004. Comunidad Esquipulas, zona 21, Guatemala”, postuló una necesidad de dar a conocer los factores socioculturales que inciden en el maltrato infantil en edad preescolar, por parte de los padres de familia; finalizando con las funciones del Trabajador Social, las cuales se enfocan en la atención de denuncias, investigación, el rescate de los menores

que están siendo maltratados, y la realización del informe que se presenta al Juzgado de la Niñez para buscar una alternativa de solución para salvaguardar la vida de los menores.

La autora Londoño, (2018), en Bello, Antioquia, realizó una sistematización con el fin de identificar el rol del Trabajo Social en el área de la salud a partir de los procesos de maltrato infantil y abuso sexual, con pacientes de la primera infancia del Hospital Marco Fidel Suarez de Bello, en el marco de la práctica profesional de Trabajo Social, obteniendo como resultado en un comienzo una participación asistencialista, sin embargo, la praxis de rastreo de información, permitió la retroalimentación de las prácticas profesionales, lo cual dio paso a establecer ejes centrales como la percepción contextualizada, las dimensiones individuales, familiar, grupal y comunitaria en los casos de abuso sexual y maltrato infantil, así mismo poseer conocimientos previos como los factores de riesgos , perfiles de las víctimas y posibles abusadores, tener en cuenta que los menores entre los cero y cinco años de edad.

De acuerdo con la Revista Caribeña de Trabajo Social Álava, (2018), Ecuador, para su artículo “La actuación del trabajador social frente al maltrato infantil”, se centró en conocer la metodología que utiliza el/la trabajador/a social para intervenir en estos casos de vulnerabilidad, obteniendo como resultado, que el Trabajo Social como profesión tiene un sustento teórico y metodológico para las diferentes intervenciones sociales, buscando posibles soluciones antes los problemas sociales que existe en la comunidad, promoviendo la integridad física y psicológica que se genere en los niños garantizando un desarrollo afectivo íntegro en su contexto familiar y social.

Carrión (2018) estudiante de la universidad Cádiz en Andalucía, España realizó su trabajo de grado el cual se tituló “El trabajo social en los procesos con situaciones de maltrato infantil”, el documento consiste en una investigación que realizó ella sobre los conocimientos que tienen los profesionales a la hora de intervenir en



situaciones de maltrato infantil, Verónica Carrión empezó con un marco teórico en donde se expuso los diferentes tipos de maltratos hacia los niños y niñas, luego realizó una propuesta para mejorar las intervenciones.

Con lo anterior Carrión (2018) en sus conclusiones finales dice que es importante retomar lo que ella realiza en su trabajo. Ella dice que realizará un resumen sobre todos los conocimientos adquiridos en la primera parte de lo que realizó, expresa que es importante tener en cuenta la propuesta de mejora que ella plantea en su trabajo de grado al final.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN**

El rol profesional que asume cualquier profesión es fundamental para su contribución a la sociedad, es por esta razón que se hace necesario repensar el papel que se está desempeñando en la realidad, cuando se habla de Trabajo Social se remite a intervenir en realidades particulares de las familias, los grupos y las comunidades, dentro de estas nociones se encuentran diversas problemáticas que aquejan a la sociedad, puesto que en un comienzo la profesión se veía desde una mirada asistencialista, la cual hasta hoy se han realizado esfuerzos por desvanecer esa percepción, en este sentido, ha sido un tema controversial entre los profesionales que con su mirada crítica han luchado contra las prácticas que se implementan desde los gobiernos.

El Trabajo social es una disciplina que se ha interesado por intervenir en situaciones de vulneración de derechos de los distintos sectores poblacionales; sin embargo, los estudios e investigaciones al respecto no dan cuenta de manera clara y amplia sobre su quehacer, especialmente en problemáticas como el maltrato infantil, caso en el cual resulta fundamental la participación del Trabajador Social junto con otros profesionales que intervienen, puesto que la profesión los prepara para entender de manera objetiva la realidad social. Desde la revisión bibliográfica llevada a cabo, se

encuentran investigaciones en cuanto a la problemática de maltrato infantil; más no de trabajos que den cuenta sistemáticamente del abordaje de Trabajo social.

En esta investigación el maltrato infantil será la prioridad, cuando se habla de esta problemática en particular nos remitimos a niños/as en un proceso de desarrollo a los cuales se les están vulnerando sus derechos, es decir, que se trasgrede la integridad de los niños y niñas creando afectaciones a largo plazo en su psiquis, afectando su desarrollo y forma de relacionarse con los demás y en su entorno.

Así mismo, el interés personal de esta investigación radica en conocer y reconocer el rol del profesional en esta población específica que es la infancia, puesto que el maltrato es una problemática que ha estado presente en la vida cotidiana de muchas familias en el contexto colombiano, por lo tanto, se convierte en un referente importante para el trabajo social en sus intervenciones, ya que implica la comprensión de diversas dimensiones, políticas, económicas, social, culturales, entre otras, lo cual permite que como profesionales se cuestionen todos estos ámbitos y se contribuya a replantear las acciones que promuevan el bienestar de la infancia y sus familias.

Partiendo de lo anterior, nace esta investigación con el fin de profundizar en el rol profesional del trabajador social en casos de maltrato infantil, por lo cual se propuso como pregunta guía: **¿Cuál es el rol profesional del trabajador (a) social respecto del maltrato infantil en el Municipio Santiago de Cali en el año 2019?** Partiendo del supuesto de que entre más crítico sea el profesional en Trabajo Social, más conocimiento ganará para sí mismo en lo personal y lo profesional, lo cual redundará en mejores intervenciones para los niños y niñas que atiende.

Después de la revisión de los antecedentes, es relevante seguir indagando en el tema debido a que en lo encontrado se evidencia que hay información referente a la investigación; pero la mayoría de lo que se pudo leer son documentos que han sido publicados hace más de diez años, actualmente se ha trabajado a partir de trabajos de grado y monografías.

Es necesario generar más investigaciones para contribuir al mejoramiento de las prácticas de la profesión, es por esta razón que se hace pertinente abordar, profundizar el rol que juegan los profesionales en cuestiones tan importantes que propendan por el bienestar de la infancia; principalmente en países latinoamericanos, debido a la historia que se ha tenido en cuestiones de desigualdad, ya que en muchos países de América Latina los niveles de maltrato infantil son altos, de acuerdo con UNICEF, (2018), 2 de cada 3 niños y niñas menores de 15 años experimentan algún tipo de disciplina violenta en el hogar (psicológica y física), así mismo, 1 de cada 2 niños y niñas menores de 15 años es sometido a castigo corporal en el hogar.

Para Castillo (2010), en su documento Desigualdad e infancia: lectura crítica de la Historia de la Infancia en Chile y en América Latina, habla de cómo la desigualdad en América Latina ha sido un tema históricamente persistente y enraizado, muestra el informe de Desarrollo Humano de América Latina y el Caribe (Idhalc) del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (Pnud) (2010), en donde:

*“América Latina y el Caribe son las regiones más desiguales del mundo, diez de los quince países con mayores niveles de desigualdad se encuentran en la región y en donde esta desigualdad es alta, persistente, se reproduce en un contexto de baja movilidad social y supone un obstáculo para el avance en desarrollo humano”. p.(98.)*

En este mismo sentido, en el contexto colombiano, se hace necesario seguir ahondando en la generación de conocimiento para que las intervenciones realizadas tengan el impacto que se espera.

De acuerdo con Montoya, Zapata y Cardona (2002), el Trabajo Social es una profesión que promueve los principios de los derechos humanos y la justicia social, por medio de la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales. Específicamente se interesa en la resolución de problemas sociales, relaciones humanas, el cambio social, y en la autonomía de las personas.

Por lo tanto, desde un ejercicio académico que comprenda ya sea la formación profesional o el quehacer, es sumamente importante que se rescaten temas tan relevantes como es el maltrato infantil en sus modalidades, debido a que la infancia es un eje central que concierne al trabajo social en los diferentes ámbitos de la realidad, siendo pertinente, por lo tanto, en un sentido metodológico de actuación para los profesionales que se encuentra en formación.

En este sentido es vital revisar el rol profesional de quienes propenden por el bienestar de la niñez, desde una mirada crítica y actualizada debido a los cambios sociales y estructurales que van emergiendo y manifestándose, por lo cual se tomaron en cuenta investigaciones anteriores en donde se evidencie la relación entre el papel que representa el/la trabajador/a social en asuntos concernientes al maltrato infantil ya que es una de las principales problemáticas que abarcan a los niños y niñas dentro de los hogares como por fuera de ellos.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Caracterizar el rol profesional del trabajador (a) social respecto al maltrato infantil en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF en la ciudad de Cali en el año 2019.

#### **1.4.1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Describir el rol profesional asignado del trabajador (a) social respecto al maltrato infantil en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF en la ciudad de Cali en el año 2019.
- Identificar el rol profesional asumido del trabajador (a) social respecto al maltrato infantil en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF en la ciudad de Cali en el año 2019.

- Comprender el rol profesional posible del trabajador (a) social respecto al maltrato infantil en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF en la ciudad de Cali en el año 2019.

### **1.5. MARCO CONTEXTUAL**

El contexto en el que se desarrolla la presente monografía contiene la problemática del maltrato infantil como una de las manifestaciones de violencia, por ello es importante hacer aclaraciones al respecto como también el contexto político y normativo en el cual se desarrolla la intervención del trabajador social a población infantil expuesta a maltrato.

La Convención sobre los Derechos del Niño de 1989 expresa en el artículo 19 que todo niño, niña y adolescente debe ser protegido contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras que los niños, niñas y adolescentes se encuentren bajo la custodia de los padres, madres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo.

La Organización Mundial de la Salud – OMS, (2009) en el documento Prevención del maltrato infantil: Qué hacer, y cómo obtener redactó la siguiente definición

“El concepto de maltrato infantil designa el maltrato físico y emocional, el abuso sexual, la desatención y el tratamiento negligente de los niños, así como su explotación con fines comerciales o de otro tipo que se presenta en diferentes contextos ”. (p.7)

A nivel nacional, el marco normativo que establece la protección de los derechos de los niños, las niñas y adolescentes se encuentran:

Ley 7 de 1979. “Por la cual se dictan normas para la protección de la niñez, se establece el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, SNBF, se reorganiza el ICBF

y se dictan otras disposiciones”. Ley 12 de 1991 “Por medio de la cual se aprueba la Convención Internacional sobre los Derechos de los Niños, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989”.

Constitución Política de Colombia de (1991). En la cual se establece que Colombia es un Estado Social de derechos, en su artículo 44 indica:

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

Ley 1098 de 2006. “Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia”, define el maltrato infantil como “toda forma de perjuicio, castigo, humillación o abuso físico o psicológico, descuido, omisión o trato negligente, malos tratos o explotación sexual, incluidos los actos sexuales abusivos y la violación y en general toda forma de violencia o agresión sobre el niño, la niña o el adolescente por parte de sus padres, representantes legales o cualquier otra persona”, incorporando el artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño a la legislación interna.

La Ley 1098 de 2006, plantea la atención a niños, niñas y adolescentes expuestos a maltrato desde un enfoque de derechos, donde tiene como punto de partida el reconocimiento de las partes como sujetos titulares de derechos y de responsabilidades. De igual forma, con la doctrina de la Protección Integral y la consideración de los niños, niñas como sujetos de derechos, cada vez más se ha venido reconociendo la violencia contra la infancia como una vulneración a los Derechos consagrados en el marco normativo internacional y nacional.

Desde la conceptualización de la protección integral, los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a servicios de salud, educación y acceso a la justicia, no obstante, cabe recordar que la inobservancia, amenaza y vulneración de Derechos por causa de maltrato infantil, demanda acciones integrales, especializadas e intersectoriales (sector de protección, sector salud, justicia, educación).

En Colombia, acorde a datos de Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses en Forensis datos para la vida 2018, en el año 2018 se realizaron 10.794 informes periciales concernientes a violencia intrafamiliar contra niños, niñas y adolescentes (NNA). En el decenio 2009 – 2018 el total de informes periciales hechos por este subtipo de violencia intrafamiliar fueron 116.008, para un promedio anual de 11.600 casos.

En este mismo informe en Valle del Cauca en el 2018 se llevaron a cabo 495 valoraciones periciales de niños, niñas y adolescentes expuestos a violencia. En Cali se realizaron 235 casos de niños, niñas y adolescentes por violencia intrafamiliar.

Respecto a las cifras de atención por parte del ICBF, en el Valle del Cauca durante el periodo del año 2017 se ve un alto dinamismo en los asuntos conciliables por 2.888 casos, teniendo así un 86.8% la participación más alta de atención. Seguido de la Atención Extrajudicial en familia – consulta con 307 casos (9.2%), denuncias por maltrato infantil con 67 casos (2.0%) y por ultimo tenemos 64 casos de Asistencia y asesoría en conflictos familiares (1.9%).

Respecto a las cifras de atención por parte del ICBF, en el Valle del Cauca durante el periodo del año 2017 se reportaron 3.372 casos, al explorar por asunto se observa en el siguiente cuadro: maltrato por negligencia 889 casos, maltrato físico 488 casos, violencia sexual 1.139 casos, problemas de comportamiento 854 casos.

***Tabla 1: Registro por asunto de casos atendidos ICBF 2017.***

<b>Asunto/Año</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Maltrato por negligencia</b>	2.898	889
<b>Falta de Responsables</b>	382	1
<b>Maltrato Físico</b>	1.692	488
<b>Otros</b>	21.568	
<b>Violencia Sexual</b>	1.854	1.139
<b>Problemas de Comportamiento</b>	1.965	854
<b>Consumo de SPA</b>	1.593	
<b>Discapacidad</b>	402	-
<b>Maltrato Psicológico</b>	258	-
<b>Trabajo Infantil</b>	182	1
<b>TOTALES</b>	<b>32.794</b>	<b>3.372</b>

Además, de acuerdo con los datos de la Alcaldía de Santiago de Cali (2019), en el 2018, se presentaron 2.908 casos de maltrato y abuso infantil, y para el caso de Cali 1.714, de ellos el 70% tuvo una mayor afectación en los niños y niñas entre 10 y 14 años.

## **1.6. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Investigación Disciplinar:

Esta investigación está orientada a partir del campo de la investigación disciplinar, puesto que se orientó a investigar acerca del quehacer del trabajo social, en pro de caracterizar el rol que desempeñan los profesionales en el campo del maltrato infantil, generando aspectos que permitan propiciar un pensamiento crítico acerca de cómo se significa el rol y las posibilidades en la carrera para próximas generaciones que asuman el papel del trabajador social en el campo.



## **CAPÍTULO 2: MARCO DE REFERENCIA**

### **2.1. MARCO TEÓRICO**

En este capítulo se presentarán los referentes, modelos o enfoques teóricos que servirán de marco interpretativo para darle sentido a los hallazgos y se desarrollará sus principales afirmaciones y conceptos.

Este marco teórico que se desarrollará a continuación, permitirá conocer el modelo ecológico de desarrollo, sus afirmaciones; además, se tendrá en cuenta la teoría crítica, en este sentido se recurre al modelo ecológico de Bronfenbrenner. Este modelo considera a la familia como un ecosistema; es decir, un sistema en interacción dinámica con su entorno, en el que la familia se conceptualiza, como un conjunto de individuos en interacción, involucrados en un proceso continuo de autodefinición e interpretación de la realidad que los rodea, creando pautas de interacción únicas en la unidad familiar. Este modelo será el encargado de dar una mirada desde la evolución del individuo, otorgando a los sistemas del entorno un papel decisivo en la construcción del sujeto. En este sentido, es importante tomar en cuenta esta teoría, ya que brinda herramientas para entender los diferentes factores que entran en juego en las intervenciones, en este caso para Trabajo Social, permite comprender los escenarios y los diversos actores que entran en juego, además de aportar en el entendimiento de la concepción del desarrollo del ser humano en las interacciones con los diferentes sistemas.

De igual manera, sostiene que, bajo condiciones normales, el ecosistema se mantiene en un estado de equilibrio dinámico; en el que existe un balance adecuado entre los recursos del sistema y los niveles de estrés.

No obstante, cuando se producen cambios en el exterior de la familia, combinados con cambios en el interior de ella, puede precipitarse un estado de inestabilidad ecológica en el que los niveles de estrés exceden la disponibilidad de recursos personales y familiares, y en el que el conflicto y la violencia son más probables. En

este modelo, se considera la familia como un ecosistema en interacción dinámica con su entorno, creando así pautas de interacción únicas en la unidad familiar.

Así, las distintas problemáticas que devienen en maltrato infantil, pueden ser ordenadas y explicadas integrando factores relacionados con las características de los/as cuidadores o persona agresora, de las mujeres, niños, de la interacción social-familiar y del medioambiente cultural. Esta mirada de la familia y del maltrato lleva a comprender el modelo ecológico como un modelo integrativo, con características sistémicas, que engloba en su estructura teórica todas las variables planteadas por otros modelos explicativos de violencia como el modelo psicosocial, el socio – cultural o el psiquiátrico.

Si bien explica el desarrollo humano en general, fue tomado por los estudiosos de violencias, para dar cuenta de la multicausalidad de la misma y para describir las múltiples relaciones que ocurren entre cada uno de los integrantes de la familia, entre ésta y las instituciones como entorno próximo y entre éste y el contexto lejano recreado en la cultura. Este modelo concibe como un conjunto de estructuras concéntricas, cada una de las cuales está incluida dentro de los diversos subsistemas como son:

- El macrosistema: contiene a los otros dos y podría considerarse como el sistema cultural; aquí encontramos variables como creencias y valores culturales acerca de la mujer, el hombre, la familia, los hijos; la concepción del poder y la obediencia; las actitudes hacia el uso de la fuerza para la resolución de conflictos; los conceptos de roles familiares, derechos, responsabilidades; la idea del patriarcado, también contiene las políticas sociales, públicas, la legislación y normatividad, los marcos jurídicos, etc.
- El exosistema: Este sistema toma en consideración todo aquello que podríamos llamar las instituciones sociales donde una persona y una familia realiza sus actividades de desarrollo, por ejemplo, la escuela, la iglesia, la justicia, el sistema de salud, etc. En la violencia particularmente podemos encontrar variables tales

como legitimación institucional de la violencia, modelos violentos (medios de comunicación), carencia de legislación adecuada, escasez de apoyo institucional para las víctimas, déficit en la formación de profesionales para atender la violencia, etc.

- El microsistema corresponde al patrón de actividades, roles y relaciones interpersonales que la persona en desarrollo experimenta en un entorno determinado en el que participa, como es el caso de los niños, los microsistemas primarios de ellos incluyen a la familia, el grupo de los padres y de las madres, la escuela, es decir el ámbito más próximo del individuo.
- El mesosistema se refiere, a las interacciones entre dos o más microsistemas en los que la persona en desarrollo participa, como ejemplo, cuando los padres con sus esfuerzos coordinan con los maestros para aportar en la educación de sus hijos/as.
- El cronosistema o el macrotiempo se refiere, a la continuidad versus discontinuidad en los procesos proximales en curso, se focaliza en las expectativas y sucesos cambiantes a lo largo de la sociedad, a través de las generaciones, que afectan y son afectados por los procesos de desarrollo humano a lo largo del curso vital. Bronfenbrenner y Morris (1998, p. 995).

Por otro lado, se tiene en cuenta la teoría crítica, puesto que esta aporta un componente importante que se basa en el análisis de las situaciones que se presentan, es fundamental para el/la trabajador/a social en su rol cuestionar lo que se hace para ir más allá de lo superficial, por lo tanto, se tomará lo planteado por Frankenberg, (2011), con respecto a:

*“La teoría crítica, originalmente se definió en oposición a la teoría tradicional. Esta última representa el tipo de teorización “Scientista” guiada por los ideales de las ciencias naturales modernas y su prerrogativa de investigaciones “libres de valoración”.*

*Los autores de la teoría crítica parten de la asunción de que tanto los dos objetos observados como los sujetos observadores de la ciencia están constituidos socialmente y, por lo tanto, deben ser analizados e interpretados dentro de su contexto histórico-social". (p. 68)*

Con esto, la intervención del agente profesional en las relaciones sociales y se define en el marco del capitalismo en donde:

“El Estado pasa a intervenir directamente en las relaciones entre el empresariado y las clases trabajadoras, estableciendo no sólo una reglamentación jurídica del mercado de trabajo, a través de legislación social y laboral específicas, sino también participando en la organización y prestación de servicios sociales como un nuevo tipo de enfrentamiento a la “cuestión social” (Iamamoto, M., 1997: 92).”

A partir del planteamiento anterior, de acuerdo con Fair, H. (2013), se puede entender que el aporte de la Teoría Crítica, en donde la intención de los exponentes como Theodor Adorno, Max Horkheimer, Herbert Marcuse, era la de desarrollar una reflexión filosófica, social y política, articulada con un trabajo interdisciplinario con las ciencias sociales, y orientada por una intención crítica y emancipatoria, frente a las penurias e injusticias imperantes en las sociedades modernas (Leyva, 2005: 8).

Partiendo de un diagnóstico pesimista, e incorporando conceptos interdisciplinarios del marxismo, el psicoanálisis y la filosofía política, los referentes de la Teoría Crítica aportaron valiosas reflexiones críticas tendientes a terminar con las injusticias reinantes, emancipando al hombre de las cadenas de la explotación capitalista.

De esta manera, esta teoría permitirá generar cuestionamientos a los profesionales, en cuanto al rol que juegan dentro de las dinámicas sociales, tal como lo planteaba Horkheimer (1932):

“Al mismo tiempo, advierten que la sociedad es comparable con procesos naturales extrahumanos, con puros mecanismos, puesto que las formas de cultura, fundadas en la lucha y la opresión, no son testimonios de una

voluntad unitaria, autoconsciente: este mundo no es el de ellos, sino el del capital” (p. 240.)... “Pero la realidad social, el desarrollo de los hombres que actúan históricamente, contiene una estructura cuya comprensión exige la imagen teórica de procesos radicalmente transformadores, que subvierte todas las relaciones culturales y que de ningún modo pueden ser aprehendidos con los procedimientos de la vieja ciencia natural, ajustados al registro de lo que se repite” (p.17.)

De esa manera, Salamanca, (2009), expresa:

*“Por tanto, es indispensable formarse críticamente, lo cual implica ser teóricamente sólido y actualizado, ser un actor que cuestiona, que propone, que tiene autonomía relativa y que busca desarrollar una respuesta crítica y mediata a la demanda profesional, partiendo de la reflexión y el análisis de la realidad como totalidad.”* (p. 8)

Con base a lo anterior, la teoría crítica, permite generar una reflexión consecuente con los planteamientos profesionales de trabajo social, promoviendo prácticas profesionales críticas y aterrizadas a la realidad, sin caer en asistencialismos y prejuicios, de esta misma manera, promueve el análisis en el ejercicio profesional para encaminarlo al rol posible.

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se abordarán las categorías que se desglosaron a partir del objetivo general, rol profesional, maltrato infantil y trabajo social, se tratarán algunas nociones primordiales que se entenderán de acuerdo a lo sugerido por diversos autores, en un primer lugar entenderemos el rol profesional desde Goffman, y la posibilidad de asumir una postura crítica ante el mismo desde su mismo ofrecimiento de “la distancia del rol”, se llevará a cabo con todas ellas un análisis hermenéutico de manera ordenada .

Inicialmente, se toma el rol profesional, a partir de lo planteado por Goffman (1956), plantea una noción de rol en donde hace una comparativa en una perspectiva dramática desde la metáfora del teatro, vista también como una metaforización de la palabra rol, asumiendo que: “El objeto de la perspectiva dramática es la acción de un actor —o de un equipo de actores— que pretende representar un personaje o una singular rutina ante un público. Por tanto, el actor siempre se presenta ante el público (y ante la observación sociológica) con los «ropajes» de un particular personaje”.

Así mismo, introduciendo al tema de rol, se encuentran aportes desde una mirada multidisciplinaria, en donde el rol se constituye a partir de expectativas sociales.

Según Benedito 2003, se podría afirmar que es factible observar tres dimensiones del rol profesional...tres tipos de roles, el primero es el rol asignado, el cual es provisto por quien posee el poder, se genera en un contexto con altas expectativas, donde se espera que el profesional actúe de forma eficaz.

El segundo es el rol asumido, aquí el profesional después de interiorizar lo establecido en cuanto a su rol, decide cuál es su propia identidad para su quehacer y por último, se habla del rol posible, el cual se trata de un posicionamiento que va más allá del rol asignado tomando conciencia del quehacer.

Complementando lo anterior, se abordará el concepto de Trabajo social desde Kishnerman, (1981) en su libro "Introducción al Trabajo Social". "El Trabajo Social es la disciplina que se ocupa de conocer las causas-efectos de los problemas sociales y lograr que los hombres asuman una acción organizada, tanto preventiva como transformadora que los supere. El Trabajo Social es una intervención intencionada y científica, por lo tanto, racional y organizada, en la realidad social, para conocerla-transformarla, contribuyendo con otras profesiones a lograr el bienestar social de la población, entendido éste como un sistema global de acciones que, respondiendo al conjunto de las aspiraciones sociales, eleva la calidad de vida de una sociedad". p. (16.)

Para entender el rol es necesario hablar de la intervención puesto que es el sentido de la profesión, quien asume la intervención social como un conjunto de acciones y prácticas con sentido a partir de una oferta de servicios en lo social (p. 3.), así mismo, Bermúdez, (2010), quien dice que la intervención es brindada por grupos de individuos organizados, organismos gubernamentales, organismos no gubernamentales, organizaciones de base, etc., quienes al considerar algunos eventos sociales como vulneradores de derechos producen, lo que denomina como "escándalo social", evocando que se produzcan acciones que de una manera u otra buscan remediar tales situaciones.

A su vez, Carballeda, (2002):

"Los escenarios de intervención se vuelven complicados y confusos, aparecen otras formas de hacer que se van gestando de manera inesperada, relacionadas con la necesidad de dar respuestas transformadoras... En efecto, la intervención en lo social implica una dirección definida desde la demanda o desde su construcción, en relación con la denominada "cuestión social"... En otras palabras, intervenir implica la construcción de una lógica del acontecimiento fundante de la demanda desde cierto marco teórico o campo de saber." (p. 19-99-100.)

Lo cual hace necesario, según Rozas (2010), “repensar las políticas sociales y la cuestión social, ya que esto constituye un esfuerzo de maduración intelectual y recrea la intervención profesional, en tanto proceso que se construye a partir de las manifestaciones de la cuestión social y que dichas manifestaciones son las coordenadas que estructuran el campo problemático. La intervención se configura como campo problemático en la medida que ella se constituye en el escenario cotidiano donde se objetivan las manifestaciones de la cuestión social y que reconfiguran el mundo social de los sujetos”.

Ahora bien, se tomará la definición de maltrato infantil propuesta por Wolfe, (1991), quien señala que es "la presencia de una lesión no accidental, resultado de actos de perpetración (agresión física) o de omisión (falta de atención por parte de quienes están a cargo del niño y que requiere de atención médica o intervención legal)", es decir, la vulneración de los derechos del ser humano, este ha llegado a ser un problema que ha ido en incremento a lo largo de los años. De esta manera, Aguilar, (1992) retoma lo que expone la Comisión Nacional de Derechos Humanos sobre el maltrato infantil lo definen como “todo acto u omisión a encaminado a hacer daño aun sin esta intención pero que perjudique el desarrollo normal del menor”. (p. 300 – 307).

A su vez, White, (2002), dice que “el reconocimiento que destaca el estatus particular de la niñez como colectivo con formas específicas de vulnerabilidad, intereses y titularidad de derechos, visualizando a la infancia como una población prioritaria en materia de protección e intervenciones especiales” (p. 1095- 1104)

Así mismo, es importante tener en cuenta el concepto de maltrato infantil que ha sido definido por:

Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, 2006): “Las menores víctimas del maltrato y el abandono son aquel segmento de la población conformado por niños, niñas y jóvenes hasta los 18 años que sufren ocasional o habitualmente actos de violencia física, sexual o emocional, sea en el grupo familiar o en las instituciones



sociales. El maltrato puede ser ejecutado por omisión, supresión o transgresión de los derechos individuales y colectivos e incluye el abandono completo o parcial”.

Organización Mundial de la Salud (OMS, 2002): “Cualquier forma de daño físico y/o emocional, abuso sexual, negligencia o cualquier forma de trato negligente, comercial u explotación, que resulta en el daño actual o potencial a la salud, sobrevivencia o desarrollo de la dignidad, en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder”.

Convención de los Derechos de los Niños de Naciones Unidas CDN, (1989) en su Artículo 19: “Toda violencia, perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, mientras que el niño se encuentre bajo la custodia de sus padres, de un tutor o de cualquier otra persona que le tenga a su cargo”. (p. 16)

### 2.3. SISTEMA CATEGORIAL:

DIMENSIÓN DE ANÁLISIS	OBJETIVOS	CATEGORÍAS	DESCRIPTORES	FUENTES DE INFORMACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INFORMACIÓN
Rol profesional del trabajador (a) social respecto al maltrato infantil en la ciudad de Cali en el año 2019.	1. Describir el rol profesional asignado del trabajador (a) social respecto al maltrato infantil	Concepción de niño – niña en condición de vulnerabilidad (maltrato)	Se comprende como un aspecto ontológico operacionalizado en los enfoques o modelos teóricos que el profesional le	Primaria: Tres Trabajadoras Sociales.	Entrevista Semi-estructurada.

DIMENSIÓN DE ANÁLISIS	OBJETIVOS	CATEGORÍAS	DESCRPTORES	FUENTES DE INFORMACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INFORMACIÓN
			enseñaron, aprendió y apropió para el desarrollo de sus funciones y acciones en su campo profesional. El aspecto ontológico hace referencia a la concepción de ser humano y de realidad que a cada teoría subyace. En este caso particular, a la concepción de niño – niña en condición de vulnerabilidad		
		Concepción de intervención y de enfoques metodológicos	Se comprende como el conjunto de saberes posibles de ser llevados a la	Primaria: Tres Trabajadoras Sociales.  Revisión documental	Entrevista Semi-estructurada.

DIMENSIÓN DE ANÁLISIS	OBJETIVOS	CATEGORÍAS	DESCRIPTORES	FUENTES DE INFORMACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INFORMACIÓN
			acción que aporta en la transformación de la realidad problemática de las personas sujetos de las intervenciones y la acción profesional (función, encargo), el lugar del poder y la autonomía de quienes reciben la ayuda profesional.		
		Aspecto axiológico	Se comprende como el conjunto de posturas que orientan las	Primaria: Tres Trabajadoras Sociales.	Entrevista Semi-estructurada.

DIMENSIÓN DE ANÁLISIS	OBJETIVOS	CATEGORÍAS	DESCRIPTORES	FUENTES DE INFORMACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INFORMACIÓN
			decisiones que el profesional reconoce como (¿...éticas y que respetan al otro?) y que posibilitan la claridad sobre el lugar de los valores propios y el de las personas sujeto de su encargo, función, etc	Revisión documental	
	Identificar el rol profesional asumido del trabajador (a) social respecto al maltrato infantil	Rol profesional asumido	Se comprende como el resultado del análisis crítico que experiencia el profesional frente a un encargo profesional inicialmente aprendido y apropiado desde las fuentes de	Primaria: Tres Trabajadoras Sociales con experiencia en intervención de maltrato infantil.	Entrevista Semi-estructurada.

DIMENSIÓN DE ANÁLISIS	OBJETIVOS	CATEGORÍAS	DESCRIPTORES	FUENTES DE INFORMACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INFORMACIÓN
			socialización del rol y un punto intermedio entre el rol asignado y el posible, denominado como rol asumido.		
		Encargo social de la profesión.	Se comprende como los objetivos de la función profesional formulados a partir del rol profesional asignado configurados por un grupo de interés en la estructura social.	Primaria: Tres Trabajadoras Sociales con experiencia en intervención de maltrato infantil.	Entrevista Semi-estructurada.

DIMENSIÓN DE ANÁLISIS	OBJETIVOS	CATEGORÍAS	DESCRIPTORES	FUENTES DE INFORMACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INFORMACIÓN
	Analizar el rol profesional posible del trabajador (a) social respecto al maltrato infantil	Distancia de rol	Se comprende como el proceso del análisis crítico que experiencia el profesional frente a un encargo profesional inicialmente aprendido y apropiado desde las fuentes de socialización del rol hacia una concepción de rol posible.	Primaria: Tres Trabajadoras Sociales con experiencia en intervención de maltrato infantil.	Entrevista Semi-estructurada.

## **CAPÍTULO 3.0. MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .**

Esta investigación es de tipo cualitativo, ya que permite abordar la realidad social a partir de los *significados* de los sujetos sociales, teniendo en cuenta su contexto socioeconómico, político y cultural. La investigación cualitativa según Bonilla (2001) “intenta hacer una aproximación global de las situaciones sociales para explorarlas, describirlas y comprenderlas de manera inductiva”. Es decir, a partir de los conocimientos que tienen las diferentes personas involucradas en ellas y no deductivamente, con base en hipótesis formuladas por el investigador externo.

Este tipo de investigación da la posibilidad a las personas poder indagar más a fondo sobre un tema social, esto desde una mirada subjetiva de la realidad, también permite hacer una investigación más detallada.

En el caso de esta investigación, para caracterizar el rol profesional del trabajo social, se deben aludir a experiencias que son la base del diseño de corte cualitativo.

La intención de la investigación es permitir analizar, observar, describir, entre otros, sucesos o temas que sean del interés de la persona que esté utilizando este tipo de investigación, en donde se le brinda la posibilidad de realizar una búsqueda más a fondo y al mismo tiempo poder realizar la recolección de datos utilizando técnicas como la entrevista, la observación participante, la revisión documental, entre otras, que permitan generar resultados descriptivos que posteriormente se puedan analizar y generar reflexiones.

### **3.2. MÉTODO**

Este estudio permitió conocer el rol del Trabajo social en atención de maltrato infantil en la Ciudad de Cali, a partir de un diseño de tipo narrativo, el cual según Sampieri (2016), se orienta a “entender la sucesión de hechos, situaciones, fenómenos, procesos y eventos donde se involucran pensamientos, sentimientos, emociones e

interacciones, a través de las vivencias contadas por quienes los experimentaron” (p.487.)

El diseño narrativo da la posibilidad de analizar a fondo la información que aporta una persona externa sobre una vivencia o situación, permitiendo indagar sobre las historias de vida utilizando una cronología, la información se puede brindar a través de la narrativa, la escritura y el arte, autobiografías, biografías, entrevistas, documentos, artefactos y materiales personales y testimonios es importante en esta investigación este método, debido a que, al indagar por el rol profesional, implica la obtención de información a través de historias sobre procesos, hechos, eventos y experiencias que en este caso están orientadas por el maltrato infantil, así mismo debe seguir una línea de tiempo, la cual estará orientada por la experiencia del profesional y finalmente, plantea que debe estar ensambladas en una narrativa general, es decir, atravesada por el rol del trabajador social, a continuación se expondrán los pasos a seguir a partir de este diseño de acuerdo con lo establecido por Sampieri.

**Figura 2: Pasos del diseño metodológico narrativo.**





### 3.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para recoger la información, se utilizó la revisión documental, la cual consiste en el estudio de documentos científicos e institucionales existentes que contienen información sobre el rol del trabajador social en la atención de la problemática de maltrato infantil y la legislación existente de las diferentes problemáticas. Para esta monografía se revisaron 12 documentos, de los cuales se tomaron 8 en pro de enriquecer el análisis que dará respuesta al primer objetivo específico sobre el rol profesional asignado en casos de maltrato, esta técnica permite recoger un conglomerado de información sobre cómo se ha asumido el quehacer profesional desde diferentes puntos de vista, generando encuentros y desencuentros en la postura de cada autor en su forma de aludir a las acciones que realiza el/la trabajador/a social en este ámbito del maltrato en la infancia; tal como plantea (Posada et al., 2011.) “la investigación documental es desde donde se obtiene y se trasciende el conocimiento acumulado en torno a un objeto de estudio en un momento determinado” (p. 89.)

Así mismo, la entrevista la cual en palabras de la autora Laura Pamela Díaz-Bravo (2013), es una técnica de investigación cualitativa que permite la obtención de datos, sobre un tema de investigación determinado, se da a través de una relación interpersonal entre el investigador y el sujeto participante.

Esta técnica es fundamental en investigaciones de corte cualitativo, aquí la oralidad y gestualidad brindan muchas herramientas e información relevante que aporta un componente valioso a las investigaciones, implicando generar empatía y confianza con quien se realice para que este no se cohíba de expresar sus vivencias de forma abierta y espontánea.

Con base a lo anterior, es así como la entrevista semiestructurada, fue la guía que permitió la recolección de los datos, debido a que esta modalidad permite mayor flexibilidad que las estructuradas, ajustando las preguntas planteadas a los entrevistados, ya que de acuerdo con Sabino, (1992) “Son aquellas algo más formalizadas que se guían por una lista de puntos de interés que se van explorando

en el curso de la entrevista, el entrevistador, en este caso, hace muy pocas preguntas directas, y deja hablar al respondente siempre que vaya tocando alguno de los temas señalados en la pauta o guía” (p. 119), por lo cual se espera que los sujetos entrevistados expresen sus puntos de vista, de manera relativamente abierta, que en una entrevista estandarizada o un cuestionario.

Esta técnica de recolección de datos, permitió a la investigación recoger los datos que posteriormente dieron respuesta a los objetivos específicos dos y tres, indagando sobre el rol que cumple el trabajador o trabajadora social en el tema de maltrato infantil, a través de preguntas que fueron dirigidas a las intervenciones que han realizado en toda su trayectoria laboral, la metodología que utilizan y a las complicaciones u obstáculos que han vivido en su profesión en función de caracterizar el rol profesional, además de los aspectos éticos, críticos y reflexivos que han orientado sus acciones a lo largo de los años, entendiendo también el papel que juega la institucionalidad en ellas.

### **3.4 POBLACIÓN**

Se acudió a 3 trabajadores o trabajadoras sociales en la ciudad de Cali, que contaban con los siguientes criterios de inclusión:

Personas mayores de 18 años, sin importar sexo, raza o etnia, con experiencia atendiendo casos relacionados con maltrato infantil, egresadas de una institución universitaria de orden nacional y con más de 10 años de experiencia en el campo.

La escogencia de esta muestra se realizó a partir de un tipo de muestreo intencional, el cual en palabras de Otzen, T y Manterola, C. (2017):

“Permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a estos casos. Se utiliza en escenarios en las que la población es muy variable y consiguientemente la muestra es muy pequeña. Por ejemplo, entre todos los sujetos con CA, seleccionar a aquellos que más convengan al equipo investigador, para conducir la investigación” (p. 230).

En este sentido, se recurrió a elegir 3 representantes bajo los criterios específicos ya mencionados, con la intención de profundizar en la comprensión del problema de investigación, que en este caso alude a trabajadoras que han trabajado específicamente en el tema de maltrato infantil, debido a que es lo que orienta la investigación.

Nombre	Genero	Edad	Tiempo en el campo	Tiempo en la Institución	Centro Zonal
M, Osorio	Femenino	53	26 años	20 años	Sur
M, García	Femenino	57	30 años	16 años	Sur
O, Leyton	Femenino	48	23 años	12 años	Sur

### **3.5. EXPERIENCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

Para la elaboración de la monografía, inicialmente hubo un interés por investigar el tema de maltrato infantil, por lo cual se hizo necesario encontrar una variable con que cruzarlo y así surgió la idea de investigar el rol profesional del trabajador social en el área de maltrato infantil, a partir de la elección del tema se empezó a realizar la revisión bibliográfica que sustenta y justifica la investigación, seguidamente se construyó la pregunta de investigación que guio esta monografía, además de los diferentes apartados.

Durante el proceso, se presentaron algunos desafíos, el primero se dio en cuanto al método, inicialmente, se pensaba realizar las entrevistas desde un marco fenomenológico, pero considerando que no cubría la intención de la misma, se decidió por un marco narrativo para realizar la guía la cual se dividiría a partir de los tres objetivos específicos que se plantearon para dar respuesta al rol asignado, asumido y posible, después de realizada la guía de entrevista, se procedió a contactarse con las posibles candidatas para acordar y realizar las entrevistas, después de generado el contacto y ser aceptada la entrevista; posteriormente, a

partir de un consentimiento informado, se les explicó a las participantes cuál sería el sentido y el objetivo de la entrevista, es decir, que se trata de un trabajo de grado tipo monografía, que orienta su investigación a caracterizar el rol profesional del trabajador social en casos de maltrato infantil, finalmente se firmaron los consentimientos y se dio inicio a las respectivas entrevistas.

El segundo desafío, se presentó en el momento en que una de las entrevistadas informó que no realizaría la entrevista, puesto que no creía que su experiencia laboral cubriera las expectativas del trabajo, por lo cual decidió dar el contacto de una colega suya que si cumpliera con los criterios de selección establecidos.

Después de realizar las entrevistas se procedió a transcribir para posteriormente comenzar el análisis de los resultados a la luz del marco teórico y la información obtenida.

En términos investigativos, esta monografía permite generar e incentivar el análisis crítico hacia la profesión en términos del quehacer y el ejercicio que se realiza frente a la atención al maltrato infantil, cuestionando las prácticas que se permean por las lógicas capitalistas en las que se encuentran inmersas las instituciones actualmente y que han ejercido presión en los profesionales, obstaculizando el deber ser profesional, ya que se han debido adaptar a los cambios sociales y a la poca flexibilidad que brinda el sistema para realizar intervenciones.

Así mismo, es pertinente continuar ahondando en el tema, del rol que trabajo social juega en la actualidad, ya que se encuentran ocurriendo muchos cambios sociales que afectan el ejercicio de la profesión, por lo tanto, generar un pensamiento crítico en los profesionales sobre el deber ser de la profesión, permitirá aportar e innovar en torno a las herramientas que soportan la intervención en asuntos como el maltrato infantil.

## **CAPÍTULO 4.0**

### **4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS:**

Este capítulo, evidencia la interpretación y el análisis de los resultados de acuerdo a los objetivos propuestos en esta investigación, así mismo las categorías de análisis que surgieron de estos, de esta manera permitieron entrevistar a las profesionales y obtener los resultados.

#### **4.1.1. Encargo establecido.**

A la hora de describir el rol profesional asignado al trabajador social, es importante hacerlo a partir de documentos publicados por diversos autores que han ahondado en la recolección de características propias del actuar de la profesión, también está apoyado por las entrevistas que se realizaron a las trabajadoras sociales, conceptualizando cada categoría de análisis que está incluida en este primer objetivo específico, dentro de estas se va a desarrollar el rol asignado que cumple el trabajador (a) social.

Por este motivo, se va a empezar conceptualizando el maltrato infantil teniendo en cuenta la revisión documental que se realizó en este primer objetivo específico y así mismo utilizando la percepción de las entrevistadas sobre el maltrato infantil, la concepción del quehacer y por último, lo ético y lo profesional.

##### **4.1.1.1 Concepción de niño (a) en condición de vulnerabilidad.**

Acorde con lo planteado por la OMS en (1999), en la Reunión de Consulta de la Organización Mundial de la Salud -OMS- sobre la Prevención del Maltrato de Menores redactó la siguiente definición “El maltrato o la vejación de menores abarca todas las formas de malos tratos físicos y emocionales, abuso sexual, descuido o negligencia o explotación comercial o de otro tipo, que originen un daño real o potencial para la salud del niño y de la niña, su supervivencia, desarrollo o dignidad en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder”.

Las entrevistadas coincidieron en su concepción de maltrato infantil como lo expresa una de las entrevistadas:

*“Yo percibo el maltrato infantil como toda acción de agresión, abuso, uso de la fuerza o del poder de cualquier adulto hacia los niños, niñas y adolescentes de manera física, psicológica, sexual o negligente que causa una afectación en cualquiera de sus efectos de desarrollo hasta llegar incluso a la muerte”* (M, Osorio, comunicación personal, 11 de julio de 2019)

De la misma forma se retoma lo planteado por la otra de las entrevistadas:

*“(...) entonces para mí el maltrato es básicamente una falta de escuchar al otro, una falta de reconocer al otro, de entender y de aceptar que el otro así dependa económicamente de mí”* (M. García, comunicación personal, 18 de julio de 2019)

Lo anterior, permite que se escuchen las voces de las trabajadoras sociales sobre su concepción de maltrato infantil.

Dicho esto, se retoma lo que señala la Ley 1098 de 2006.

“Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia”, en donde se define el maltrato infantil como “toda forma de perjuicio, castigo, humillación o abuso físico o psicológico, descuido, omisión o trato negligente, malos tratos o explotación sexual, incluidos los actos sexuales abusivos y la violación y en general toda forma de violencia o agresión sobre el niño, la niña o el adolescente por parte de sus padres, representantes legales o cualquier otra persona.” Incorporando el artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño a la legislación interna.

Con base a esta ley, muchas instituciones que intervienen la población infantil tienen de referencia la percepción de maltrato como lo estipula el código de la infancia y adolescencia.

Así mismo, esta ley 1098 de 2006, plantea la atención a niños, niñas y adolescentes expuestos a maltrato desde un enfoque de derechos, donde tiene como punto de partida el reconocimiento de las partes como sujetos titulares de derechos y de responsabilidades. De igual forma, con la doctrina de la Protección Integral y la consideración de los niños, niñas como sujetos de derechos, cada vez más se ha venido reconociendo la violencia contra la infancia como una vulneración a los Derechos consagrados en el marco normativo internacional y nacional.

De esta manera es pertinente resaltar la concepción de una de las entrevistadas acerca de cómo concibe el maltrato infantil:

*“Para mí el maltrato infantil, es el que causa daño a los niños, niñas, el cual genera consecuencias negativas en el desarrollo emocional y físico; cuando hay exposición crónica a maltrato infantil este altera el desarrollo del infante.... El maltrato se puede presentar por agresión o acciones que lastimen a niños y niñas, como el maltrato físico o psicológico, abuso sexual, desatención, negligencia y explotación comercial o de otro tipo que pueda causar un daño a la salud, o dignidad del niño y niña” (O. Leyton, comunicación personal, 19 de julio de 2019).*

De esta manera, el maltrato infantil se constituye como acciones que atentan contra la integridad y los derechos de los niños y niñas causando severas consecuencias en su desarrollo físico y emocional, que pueden convertirse en un problema a largo plazo afectando sus relaciones interpersonales, siendo el trabajador social un orientador en la búsqueda de alternativas para mitigar dichos problemas.

#### **4.1.1.2. Concepción del quehacer**

Previamente es importante aclarar que los profesionales que se encuentran trabajando con niños y niñas, deben tener como objetivo mediar para que éstos se desarrollen de forma correcta y placentera en los distintos aspectos de su vida física, mental, intelectual, social, etc., considerándolos como sujetos de derecho, es decir, sin invalidar sentimientos, vivencias y capacidades a la hora de enfrentar cada

situación que se presente, por lo cual el/la trabajador/a social debe ser capaz de actuar como una guía y un sostén para quien presente la condición de vulnerabilidad, siendo empático y atento ante la situación, para que de esta forma se trabaje en los diferentes aspectos de la vía del niño/a, siendo un aporte y soporte en el proceso de restablecimiento de derechos.

Como se ha indicado antes, se retoma lo expuesto por la Convención sobre los Derechos del Niño de 1989 en el artículo 19 sobre:

*“Que todo niño, niña y adolescente debe ser protegido contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras que los niños, niñas y adolescentes se encuentren bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo”*

Es de esta manera, que cualquier profesional que trabaje con infancia debe buscar las redes de apoyo que le brinde al niño o la niña la protección y este se pueda desarrollar de manera física, emocional e integral.

Así mismo se retoma lo planteado por una de las entrevistadas:

*“Como trabajadora social lo primero que hago es observar para poder detectar ciertos comportamientos de los niños que nos indica que puede estar presentándose una situación de maltrato, también utilizando las herramientas que tenemos los trabajadores sociales como es la visita domiciliaria, ya que desde nuestra oficina o desde otro espacio hay muchos aspectos que se pueden quedar ocultos”* (M. Osorio, comunicación personal, 11 de julio de 2019).

Dentro de las herramientas mencionadas se encuentra:

*“La entrevista fue el modelo de intervención que aprendí en la universidad en ese entonces era algo básico como uno hace el abordaje de la entrevista actualmente la sigo realizando ya que acá en el ICBF también utilizamos, y*



*para mí es adecuada para abordar el problema del maltrato infantil”... “Nuestro rol básicamente es establecer si la situación se está presentando o no a través de la visita domiciliaria, observación directa y las entrevistas respectivas y por último proferir concepto social que sea necesario para que se tomen las medidas de restablecimiento de derechos”. (M. Osorio, comunicación personal, 11 de julio de 2019).*

Por lo tanto, la entrevista y la observación que se efectúan en las visitas domiciliarias son fundamentales para generar un proceso reflexivo sobre lo que se procede a realizar a partir de lo encontrado.

Así mismo, el rol asignado del Trabajador Social (a) en la intervención de maltrato infantil es de suma importancia tener en cuenta las características que tienen muchos de los trabajadores sociales, de este modo se retoma lo que plantea Tonón, (2013), sobre las características que utiliza un trabajador social, las cuales son esenciales y prácticas al momento de su accionar con niños y niñas víctimas de violencia:

*El profesional tiene una intervención específica, aplica técnicas específicas de intervención, tales como entrevista domiciliaria, conocer el entorno del niño, visita las instituciones de las cuales las víctimas participan con la finalidad de conocer su estado emocional, como es su desarrollo afectivo con su entorno, entre otros. (p. 45-46-47).*

En este sentido, para el profesional el conocimiento del entorno es fundamental para el posterior actuar, por lo cual se hace necesario la escogencia de técnicas puntuales que complementen la recolección de la información pertinente que abra paso al proceder que dicte el plan de intervención.

Igualmente, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, (ICBF, 2018), define el papel que cumple el Trabajo Social en la institución: “Se entiende por trabajo social la profesión ubicada en el área de las Ciencias Sociales que cumple actividades relacionadas con las políticas de bienestar y desarrollo social que se desarrolla en

el ámbito de las interacciones entre los sujetos, las instituciones, las organizaciones sociales y el Estado, de manera dialógica y crítica utiliza referentes de intervención que se constituyen en el eje que estructura el ejercicio profesional, confiriéndole un sentido social y político para potenciar procesos de transformación social”

Es decir, que debe haber una mirada holística de la situación, el profesional debe tener bases teóricas y conceptuales que orienten las intervenciones a partir de enfoque metodológicos, entre los destacados se encuentra el sistémico y ecológico, siendo este último resaltado por la autora Villalba, (2004), en su documento “La perspectiva ecológica en el trabajo social con infancia, adolescencia y familia”, quien argumenta que el papel que cumple el/la trabajador/a social hablando desde un enfoque ecológico, este cumple el rol de analizar y evaluar las capacidades que tienen los diferentes sistemas para resolver los riesgos que pueden afectar al menor cuando se dan las conexiones entre los padres con la escuela, entre los padres y otros contextos como son los vecinos, o el grupo de amigos de los hijos y entre el trabajo de los padres/acudientes con el hijo/a.

Dicho lo anterior, la autora aporta que “los trabajadores sociales deberían tener una formación ecológica y sistemática y poder aplicar instrumentos como la entrevista a profundidad, genograma, mapas de redes, mapas de relaciones, ecomapa, cuestionarios de apoyo etc.” (p.289).

Lo anterior, con el fin de tener una mirada más amplia, puesto que todo ser humano se encuentra expuesto a sufrir afectaciones por los cambios generados a partir del entorno que lo rodea, por lo tanto, los profesionales encargados de trabajar en pro de mitigar cualquier problemática social, debe indagar en cada uno de los sistemas que desde la teoría de Bronfenbrenner alude al micro, meso, exo, y macrosistema que rodea al sujeto o sujetos a quién va dirigida la intervención, sin olvidar que tal como menciona el autor va transversalizado por el cronosistema el cual es el sistema que afecta al individuo en relación a la época histórica que vive, los adelantos tecnológicos, guerras y problemas económicos, los cuales causan efectos colaterales que explicarían el porqué de la situación actual en la que se

encuentre la persona, de esta manera se retoma lo planteado por dos de las entrevistadas:

*“(..). Para mí el enfoque ecosistémico muy por el lado de Bronfenbrenner, Macrosistema, microsistemas, esto lo aprendí más que en la universidad, en las lecturas que he realizado posteriormente, en capacitaciones y demás formaciones que haya estado y afortunadamente en Bienestar tenemos básicamente el enfoque sistémico la teoría del cuerpo que viene mucho más desde lo psicológico, pero nos alimenta bastante para realizar hipótesis frente a las evaluaciones familiares que realicemos” (M. Osorio, comunicación personal, 11 de julio de 2019).*

En relación con lo anterior, el enfoque ecológico es utilizado por muchos profesionales debido a que este se divide en diferentes sistemas en donde la persona en desarrollo se ve afectada directa como indirectamente, y es aquí en donde el/la trabajador/a social debe indagar a fondo cuál de los sistemas es el que le está impidiendo desarrollarse de manera placentera al niño o a la niña.

*“Concretamente sobre maltrato infantil yo no recuerdo haber aprendido nada, que nos hayan enseñado un modelo de atención no, ahora todo lo que uno aprende no todo lo aplica y yo creo que un modelo de integralidad, de mirar las cosas no desde un solo ámbito, ni una sola mirada, sino como tratando de ver diferentes situaciones, diferentes enfoques, tratar de ser imparcial, yo creo que es eso básicamente y todas esas cosas uno las aplica pero un modelo de atención frente al maltrato infantil no.” “El modelo sistémico, digamos que nos aplica y sirve para todo tipo de intervención” (O. Leyton, comunicación personal, 19 de julio de 2019).*

Es de ese modo, que lo planteado por (O, Leyton 19 de julio de 2019), en donde expresa lo del modelo sistémico, se relaciona con el enfoque ecológico, ya que este concibe a la familia como el sistema que define y configura en mayor medida el desarrollo de la niña y el niño desde su nacimiento y para el modelo sistémico la

familia es la base fundamental en donde el niño o niña se desarrolla y aprende a relacionarse con su entorno.

Por el contrario, la autora Sierra, (2016) centra su mirada no desde la intervención como tal, sino que enuncia los pasos fundamentales y generales que un/a trabajador/a social debe tener en cuenta en el campo del maltrato infantil, los pasos referidos son los siguientes: detección, notificación, investigación, evaluación, toma de decisión y por último la intervención, estos deben activarse en tanto llega la sospecha de que un niño (a) están sufriendo maltrato infantil, el equipo multidisciplinar compuesto por trabajadores sociales, psicólogos y educadores sociales encargados, debe centrarse en el proceso anteriormente nombrado, entendiendo que cada paso conlleva un tiempo diferente dependiendo de la gravedad del caso.

Al ser un tema tan delicado es necesario que se cuente con un equipo profesional amplio, para que desde diversas miradas se pueda abordar la situación, así no se dejen brechas y se pueden generar mejores intervenciones centradas en la integralidad.

De este modo Villalobos, (2009) en su artículo *Maltrato infantil: intervención profesional del Trabajador Social*, describe que este fenómeno del maltrato infantil es un tema que debe ser conocido por todo trabajador/a social, donde todas las instituciones públicas que atiendan menores de edad en situaciones de maltrato, deben contar con este departamento, además se evidencia que también para estos profesionales puede resultar difícil intervenir en este tipo de problemas, debido a que es un tema delicado que puede despertar sentimientos encontrados, traer a colación recuerdos de la infancia o de personas cercanas, esto puede llevar a que incluso ellos mismos deban contar con supervisión individual que les permita manejar sus emociones; todo caso de maltrato infantil debe abordarse desde una perspectiva integral, a partir de equipos multidisciplinarios, en este caso, el/la trabajador/a social debe llevar una acción enérgica y determinante, para que de esa

forma no afecte su vida personal, ni sus intervenciones a nivel profesional, permitiéndoles actuar de forma más objetiva.

Tal como evidenció una de las entrevistadas:

*“A mí me maltrataron mucho, porque yo de niña no me dejaba de nadie, o sea no fui una niña sumisa entonces eso hacía que mi mamá, tratando de que yo fuera sumisa, como mis otras hermanas, ya que yo era la mayor y si era rebelde mis hermanos se podían revelar”* (M. García, comunicación personal, 18 de julio de 2019).

Esto quiere decir, que, al haber sido víctima de maltrato en su infancia, se convierte en un tema sensible en el momento de sus intervenciones, por lo tanto, puede generar sentimientos y subjetividades en las intervenciones y tal como lo menciona la autora debe haber un manejo para que no se vea reflejado en el quehacer profesional en cuanto al tema del maltrato infantil.

Todo caso que implique maltrato o la vulneración de derechos de un menor de edad debe abordarse desde una mirada integral, a partir de equipos multidisciplinarios compuestos por los profesionales anteriormente mencionados (trabajadores sociales, psicólogos y educadores sociales). En este caso particular el/la trabajador/a social debe llevar una acción dinámica, eficaz, determinante y contundente, donde tiene que actuar conforme a su responsabilidad legal frente a la atención de menores, siendo garante de derechos.

Primeramente, señala que en primera instancia el trabajo social es quien se encarga de realizar el proceso de entrevista y demás técnicas, para posteriormente descartar o confirmar el maltrato, seguidamente, entrevista a la persona encargada del menor de edad y elabora la historia del caso, mediante el análisis y la reflexión plantea su diagnóstico y establece un plan de acción, tal como lo asume una de las entrevistada:

*“Nosotros nos debemos a una institución, una misión que es la protección integral... entonces, el rol del trabajador social, la intervención tiene que ver*

*más con la primera valoración inicial que se toma como pericial y qué se hace en esas preliminares” (M. García, comunicación personal, 18 de julio de 2019).*

Es decir, que el trabajo social, se encarga de tomar el caso y verificar a partir de su herramienta la veracidad y su gravedad de la situación para formalmente presentar el informe y empezar un proceso en vía de restablecimiento de derechos.

Al realizar las entrevistas para la elaboración del estudio social se hace énfasis en la historia personal de cada uno de los padres, en la cual siempre se encuentra que la infancia de uno de ellos o de ambos presentó graves dificultades, luego, se establece contacto continuo con los familiares u otras personas interesadas en el/la niño/a para información y orientación de las acciones que se llevan a cabo.

Las fuentes como vecinos, familiares y la escuela son de mucha utilidad para brindar información, después establece comunicación con otras instituciones en los casos que lo ameriten, ya cuando el paciente egresa, se realiza un seguimiento con el fin de lograr la reubicación del menor de edad a su familia y su rehabilitación integral, cuidando que no se reitere la agresión, finalmente, se presentan los aspectos del caso, plantean las alternativas de solución a las irregularidades encontradas, lo anterior se relaciona con la información brindada por una de las entrevistadas, quien al indagar sobre el rol que cumple dentro del ICBF respondió que:

*“Es una pregunta difícil de contestar, porque nosotros no hacemos intervención directa a las familias, las intervenciones generalmente las hace el operador, nosotros tomamos acá las decisiones administrativas, nos centramos en la investigación socio-familiar que se hace, entonces nuestro rol es ese, es hacer una investigación de cuáles son las situaciones que vive una familia, que está detonando un problema "x" o "y”, (O. Leyton, comunicación personal, 19 de julio de 2019)*

Es decir que se encargan de la toma de decisiones y las acciones directas con los/as niños/as se delegan a otras instituciones que cuenten con personal más amplio para atender las necesidades de este.

En otras palabras, después de que el/la trabajador/a social haya identificado la situación de maltrato infantil debe realizar un informe pericial el cual es un informe que da cuenta del resultado que arrojó la visita a la familia, investigación que tiene una descripción de los datos obtenidos y la presentación de un concepto que será tenido en cuenta para la toma de decisiones, como planteaba Villalobos, (2009), el profesional después de haber detectado que se está presentando el caso de maltrato infantil dentro del hogar, debe recurrir a instituciones externas que también trabajen en pro de la protección de los niños y de las niñas para remitirlos y que se les proteja de toda situación que ponga en peligro su integridad física, emocional y mental.

Por ese motivo el trabajo social es una de las profesiones que son necesarias para iniciar cualquier proceso que propendan por el bienestar de los demás.

#### **4.1.1.3. Lo ético y lo profesional.**

En primera instancia, el profesional o en este caso el/la trabajador/a social a la hora de intervenir debe tener en cuenta las bases que adquirió tanto en su proceso académico como en el plano laboral, ya que de esta manera pueden llegar a lograr un trabajo más armónico, el cual les permitirá realizar acciones tomando en cuenta el lenguaje del contexto en el que se encuentra la o las personas quienes serán partícipes de la intervención.

De igual manera, desde el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, (ICBF, 2018), se definieron unos aspectos para trabajo social, es aquí en donde los trabajadores sociales desde sus aportes, utilizando la teoría aprendida en la universidad y desde su ética profesional conducen acciones que ayudan a los aspectos familiares, las relaciones entre ellos y con su entorno social, es aquí en donde el profesional entra

a elaborar los informes socio familiares, de verificación de derechos y de audiencia de fallo en el PARD (Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos).

El hacer y la teoría siempre van de la mano, es necesario adquirir una experiencia para dar validez de carácter científico a lo que se plantea para llegar a ser teoría, mucho más en el campo de las ciencias sociales que implica centrarse en las relaciones que se establecen en la sociedad, a partir de la experiencia.

En consecuencia con lo anterior, Alcázar, (2016), en su documento indaga a fondo sobre los dilemas morales en el Trabajo Social y argumenta que los/as profesionales siempre tiene unos principios personales, profesionales y unas obligaciones dentro de su labor y aunque los tengan claros en algunos casos les toca enfrentarse a situaciones de ejercicio profesional en las que no consigue satisfacer simultáneamente sus principios ni atender a todas sus obligaciones, y es en estos casos que les toca priorizar, lo que les genera una incomodidad debido a que dejan de lado muchas responsabilidades en las que querían indagar más a fondo, es por esto que se retoma lo expuesto por las tres entrevistadas:

*“Lo legal no siempre es moralmente correcto, si bien lo legal y lo moral parten de la misma fuente que es preservar la libertad de los sujetos, las leyes reflejan normas que regulan nuestra conducta, lo que socialmente es aceptado como bueno o malo y estas no siempre actúan con justicia, ya sea por corrupción u otros motivos”. (M. Osorio, Comunicación personal, 11 de julio de 2019)*

Con lo anterior, es relevante expresar que no siempre los profesionales pueden realizar procesos teniendo en cuenta la moral, ya que se rigen bajo unas normas o lineamientos que en algunos casos van en contra de lo ético.

En relación con lo anterior, se retoma lo planteado por la otra entrevistada:

*“Los lineamientos en muchas ocasiones están dados desde el deber ser y se deja un poquito de lado otra serie de situaciones que están ahí, pero que*



*desde lo legal como que no... observo que hay como una doble moral en algunas cosas, porque si nos apartamos mucho esa mamá o ese papá que están maltratando a su hijo, y nos centramos mucho en la presunta víctima lo que hacemos es dejar de lado a ese presunto agresor y su historia de vida y lo que se puede abstraer de esa persona” (M. García, comunicación personal, 18 de julio de 2019)*

De este mismo modo, otra de las entrevistadas argumenta también que lo legal no siempre es moralmente correcto:

*“No, para mí no, hay una contraposición como entre lo legal y lo social, básicamente es eso, yo no lo creo y lo que he visto aquí en el trabajo es eso, no siempre lo legal es lo mejor y a veces lo legal nos obstaculiza realizar cosas que uno cree que pueden ser más beneficiosas para una familia, porque la norma y la ley nos lo impide”. (O. Leyton, comunicación personal, 19 de julio de 2019)*

Ante lo anterior, cabe señalar que aunque muchas veces los profesionales tienen la mejor actitud y diversas ideas para abordar cada caso que se presenta, les resulta conflictuante tanto personal como profesionalmente, debido a las restricciones que se encuentran en muchas instituciones que se basan en una lógica de hacer por cumplir; en este sentido, quienes laboran en este campo deben ajustarse a lo que plantea cada institución así vaya en contra de sus principios, en algunos casos puede llegar a perderse el sentido profesional, el profesional queda inmerso en acciones que cumplen a cabalidad lo legal dejando de lado lo que la persona considera moralmente correcto, generando una dicotomía en su pensamiento crítico, que es la base de las profesiones de las humanidades, es fundamental cuestionar aunque puede representar un reto.

En otras palabras, Alayón, (2004), opina que el reconocimiento y la valoración inicial deben constituirse en un mismo campo de acción para que de esta manera permita que la formación profesional sea más consistente y sólida, permitiendo contribuir a

un quehacer más reflexivo en cuanto a la definición de las problemáticas y la escogencia de las estrategias adecuadas para el plan de intervención que tendrá por objetivo la mitigación de las mismas, esto a razón de que tal como plantea Édgar Malagón (2001) “la profesión se expresa como una práctica que interviene en la vida de las personas para cambiarla o modificarla, mejorando su calidad de vida y bienestar social”, por lo cual es un proceso constante de observación y reflexión, que está en constante diálogo, tanto con lo teórico como con el entorno de los sujetos que atiende la profesión.

En ese sentido, Alayón, (2004), en su texto expresa que, en cuanto a la intervención de los trabajadores sociales en las instituciones, aún tienen que reflexionar mucho acerca de su práctica profesional, con frecuencia, trabajadores sociales que utilizan un discurso progresista desarrollan una práctica tradicional y rutinaria. Suelen actuar de manera parecida a las de aquellos colegas que recibieron una formación que se encontraba rodeada por lo que pasaba en ese momento o que son conservadores por opción. El autor comenta que si se comienza a implementar una formación en donde se tome en cuenta los cambios, las problemáticas que están permeando actualmente a los niños y niñas, esto les permitirá a los trabajadores sociales interpretar con sensatez cómo se debe ejercer la profesión y, a partir de ello, estar en mejores condiciones para bregar por la promoción, la defensa y la exigibilidad de los derechos de la niñez y la adolescencia.

Para este autor, analizar el ejercicio profesional en el ámbito de la niñez implica pensarse cómo han influido los cambios que se han dado a nivel de la sociedad, tanto en las entidades como en las personas que atienden esta problemática. Entender el cambio de pensamiento en Trabajo Social es fundamental en cada proceso que busca mitigar una problemática; siendo transversalizado por la reflexividad continúa, siendo crítica, cuestionando y actuando conforme a principios éticos, en cada profesión se establecen esos principios y siendo Trabajo Social una profesión orientada a la transformación social, es vital entender que está en juego la vida de las personas, que estas están permeadas de costumbres diversas, cada

cultura tiene una cosmovisión diferente y que se han visto afectadas por los cambios sociales, que estas se deben defender y respetar, el cambio procede a partir de cada persona, potencializando sus capacidades y es ahí donde el Trabajo Social debe incidir para lograr una verdadera transformación.

Por ende, cualquier profesión a la hora de actuar tiene que pararse desde una postura fundamentada con valores éticos tales como respeto, confianza, honestidad, responsabilidad, entre otros, y del mismo modo asumir su moral como persona autónoma, teniendo en cuenta que a la hora de trabajar con una persona, familia, grupo o comunidad, no se puede dejar de lado estas dos características y que si se hace puede traer consecuencias que afecten a esas personas a futuro ya sea a largo, mediano y corto plazo, puesto que las acciones que se generan tienen una consecuencia.

Con respecto al rol asignado el/la trabajador/a social es el profesional que brinda atención a víctimas de maltrato infantil, se evidenció que está determinado por las Leyes y Lineamientos Institucionales, en donde prima la intervención de manera oportuna asegurando la integridad de los niños y niñas, escuchando a las partes y trabajando con los implicados y las redes propicias existentes en el entorno.

#### **4.1.2. La apropiación profesional.**

Con respecto al segundo objetivo específico sobre el rol profesional asumido por el trabajador(a) social respecto al maltrato infantil, es importante retomar los postulados de Bronfenbrenner respecto a la teoría ecológica y los sistemas, para abordar y analizar la realidad estudiada, a partir, de la información extraída de las entrevistadas, entendiendo que el rol se asumen en la medida que se hace un análisis crítico que realiza el profesional en cuanto a su profesión tomando así una postura en su quehacer.

#### **4.1.2.1. Rol Profesional asumido.**

El reconocimiento y la valoración de las problemáticas, los profesionales deben construirlas en un mismo campo de acción, para que así mismo permita que la formación profesional sea más consistente y permita contribuir a un actuar más reflexivo en cuanto a la definición de las mismas y la escogencia de las estrategias adecuadas y pertinentes para la intervención que es el medio para afrontarlas e incidir en un cambio de la realidad, debido a que en el papel que cumple el/la trabajador/a social en su ámbito, cuando se estaba conversando con las entrevistadas las tres coincidieron que el enfoque que utilizaban era el ecológico, fue algo que surgió en las entrevistas y por esto desde este enfoque, se analiza y evalúa las capacidades que tienen los diferentes sistemas para resolver los riesgos que pueden afectar al menor de edad, entendiendo que estos cuentan con una serie de conocimientos sobre la situación, debido a que han estado presentes en el día a día y han sido permeados por los cambios de los demás sistemas, ya sea cuando se dan las conexiones entre la familia y el ambiente laboral, la escuela o el contexto en sí, en este sentido, el profesional en función de lo aprendido en su formación, logra identificar aspectos relevantes sobre los hechos, que los mismos involucrados que no han recibido la formación pasan por alto.

Dicho lo anterior, en lo que respecta a la experiencia de la entrevista, la participante señaló que:

*“Considero que no debemos dejar de claro que la familia es un sistema y por eso dentro de los procesos de intervención a situaciones de maltrato infantil, se hace intervención a todo el sistema...porque si nos enfocamos solo en la víctima y lo miramos como la única persona que necesita la atención y nos sesgamos a que el victimario es el culpable, es el que hay que señalar, de una u otra forma estamos propendiendo a resolver una situación, pero en sí, estamos afectando ese sistema familiar”* (M. Osorio, comunicación personal, 11 de julio de 2019).

Aquí, la experiencia es fundamental para entender que las dinámicas y la reproducción social hacen parte del sentido de las acciones que se ejecutan en las familia en cuanto a su forma de relacionarse, en este sentido cuando un profesional comienza a comprender que su encargo se establece en función de comprender los cambios sociales y cómo estos afectan a las personas, se empiezan a generar cambios reales basados en el respeto por la diferencia, por tal, en tanto se indague por las razones que han influido tales acciones el profesional adquiere habilidad para interpretar y su juicio no estará basado en especulaciones por los hechos ocurridos.

De esta manera, entra en juego la concepción de Bronfenbrenner respecto a la familia, considerándola, "Como un ecosistema; es decir, un sistema mínimo en interacción dinámica con su entorno, en donde la familia se considera, como un conjunto de individuos en interacción, involucrados en un proceso continuo de autodefinición e interpretación de la realidad que los rodea, creando formas de interrelacionarse únicas y propias en la unidad familiar" Bronfenbrenner, (1977)

Es imperante para el profesional en Trabajo Social, no desconocer el aporte de este enfoque en sus intervenciones, puesto que este plantea una teoría que no excluye las diferentes partes que componen e influyen en la vida de una persona, en el maltrato infantil, no solamente se debe hablar de la influencia de quien golpea a un menor, aunque este es quien comete el acto, ha sido influido por otros factores que lo han llevado a cometer tal agresión, ya sea la propia familia en cuanto a la reproducción de patrones, el estrés generado en el trabajo o la presión social a la que se ha visto sometido y la cual no le ha permitido medir la gravedad de sus actos o el daño causado hacia el niño que ha sido víctima de maltrato, es así como el/la trabajador/a social, a partir de este modelo, logra dilucidar esas causas que se ocultan tras una agresión, sin caer en estereotipos hacia quien comete la agresión, de esta manera las intervenciones no quedan en lo superficial y se pueden llegar a mejores alternativas en donde la homeostasis de la familia no se fracture de forma tan abrupta.

En referencia a lo anterior, la infancia constituye un objeto de conocimiento muy importante, ya que allí se juegan algunos aspectos de la reproducción social, debido que son los primeros años de vida en donde se aprenden las conductas y se presentan transformaciones rápidas en su entorno, causando alteraciones emocionales en los/as niños/as que generan ciertos tipos de conductas de acuerdo al trato y la atención a que se hayan visto sometidos.

Cuando se habla de infancia, se evidencian diversas posturas a través del tiempo, hoy en día a los/as niños/as se les ha reconocido muchos más derechos que hace unos años; en el caso de Colombia se han creado políticas como “cero a siempre” con el fin de fomentar una atención integral a esta población, siendo partidarios de que en los primeros años de vida es en donde el desarrollo debe tener mayor atención para que los/as niños/as tengan bases sólidas en su crecimiento, si estas se ven afectadas pueden traer desequilibrios emocionales en estos/as niños/as que pueden terminar en decisiones que afectan su integridad, aquí el Estado debe tomar responsabilidad en la garantía de cumplimiento de derechos.

También los profesionales toman el deber de formarse y reflexionar acerca de lo que hacen, tal como se plantea desde la teoría crítica, en relación con Frankenberg, (2011), “Los objetos y sujetos de la ciencia están constituidos socialmente y por lo tanto deben ser analizados e interpretados desde su contexto histórico social”. Es decir, que quienes intervienen y quienes son intervenidos se encuentran en un constante aprendizaje el uno del otro, y ambos son influenciados por el contexto y los cambios que ocurren en él, por lo tanto, las interpretaciones deben darse a partir de estos elementos que influyen en ellos.

Esto quiere decir, que en ese punto del desarrollo del niño/a los sistemas del enfoque ecológico juegan un papel fundamental en el cumplimiento y garantizar la protección de los niños y niñas, siendo la familia el pilar central que se encarga de enseñar y dar las bases en el desarrollo de los menores de edad, en donde este sistema en algún momento se ve permeado por los hechos sociales y los conflictos

que están pasando a su alrededor; es aquí en donde el Trabajo Social toma una postura crítica que al pasar por estos cambios culturales, históricos y sociales también encuentra el rol o postura que está cumpliendo en ese momento, en muchos casos otros profesionales dejan de lado esa mirada crítica y entran a jugar un papel más administrativo en donde su rol se ciñe a lo establecido por las entidades que en últimas, se han sumado a una lógica asistencialista o se han acentuado en dinámicas del mercado llegando a la privatización.

Entender el maltrato, implica entender los cambios a nivel cultural y cómo estos afectan cada sistema, la crianza en las familias cambia conforme la sociedad va imponiendo nuevas formas de relacionarse y nuevas leyes que propendan por el bienestar de los demás, encontramos que anteriormente las crianzas eran más autoritarias de lo que son hoy en día, no había tantas leyes que cubrieran los derechos y el respeto hacia los menores de edad. Por lo tanto, esta forma que puede considerarse agresiva fue el referente para nuevas generaciones en las que se iba transmitiendo, puesto que no había un cuestionamiento y la falta de información y de orientación tenía cabida, en cuanto a los profesionales, específicamente del Trabajo Social, se contaba con una formación basada en el asistencialismo, que ha medido que ha ido cuestionando su quehacer ha comenzado a realizar acciones con sentido crítico que propende por el cambio.

Es de esa manera como el cronosistema o macrotiempo se relaciona con lo anterior, ya que, este sistema hace referencia a los procesos de cambios que ha tenido la sociedad a lo largo de los años, los cuales afecta directamente o indirectamente el desarrollo del sujeto. Y como se expresa en el párrafo anterior los profesionales deben tomar en cuenta todos esos cambios que se presentan alrededor de la familia o en este caso del menor para que así mismo se pueda realizar una intervención completa.

Por lo tanto, los padres sin medir consecuencias fueron replicando estas formas de educar basándose en la imposición de normas e incluso gritos y golpes, que hoy en

día son castigados ante la ley, por lo tanto, cuando el profesional interioriza y entiende que las situaciones tienen un causa y que estas están vinculadas a una historicidad, logra encontrar su postura, como en el caso de las entrevistadas, que aunque han caído en la lógica institucional, han comprendido que las situaciones deben verse de forma holística.

Por otra parte, el profesional debe que comprender que para poder llegar a una intervención, es primordial que investigue sobre el contexto en el que se encuentra la familia, grupo o comunidad, en este caso el de la niña y del niño, ya que esto le permite tener una mirada mucho más clara, por ejemplo aunque un individuo se encuentre rodeado de su núcleo familiar únicamente, el exterior lo está influyendo indirectamente, tal como plantea el exosistema, que habla sobre la relación indirecta que ejerce un sistema en otro, es decir, las instituciones sociales donde una persona y una familia realiza sus actividades cotidianas, por ejemplo, la escuela, el trabajo, los centros religiosos, centros de salud, entre otros, es así, como el trabajo de los padres/madres y el estrés generado por este, puede ser un factor que influya en ejecutar acciones que pueden considerarse violentas, tales como los gritos.

De este mismo modo, se retoma lo que las Trabajadoras sociales entrevistadas expresan y es que hay un reconocimiento de la intervención cuando se utilizan las teorías de línea moderna, también cuando se usa la teoría de los sistemas. Es de ese modo que se toma en cuenta el Enfoque de Derechos; el cual está enmarcado en los principios de los Derechos Humanos, la legislación prioritaria que está conformada por la Constitución Política de Colombia de 1991, la Ley de Infancia y Adolescencia, la Ley 1098 de 2006; con esto se toma retoma lo planteado por las entrevistadas:

*“Creo que en Bienestar Familiar nos quedamos cortos, calificamos, juzgamos y descalificamos; pero la intervención que asumo es coherente a la misión de mi institución, siempre me parao desde la garantía de derechos de los niños y niñas, la atención integral e intersectorial, articular redes; mi mirada es más abierta y eso puede tomarse como “loquita”, mi mirada diferente, aún*



*con el aprecio, yo sé que lo ven como algo diferente. En general, se debe trabajar desde la intersectorialidad, el modelo ecológico trabajar en pro de los niños, niñas, sus familias, el vecindario y las políticas; desde la perspectiva de derechos” (M. Osorio, comunicación personal, 11 de julio de 2019).*

De ese modo, es como los profesionales deben de pensarse, el bagaje de los involucrados cuando estén interviniendo, teniendo en cuenta al otro, su familia, su contexto, puesto que estos cuentan con un capital cultural y simbólico que es único e irrepetible en cada ser humano. El entorno influye en la medida que las personas se dejen influir, por lo cual la intervención debe ser dirigida de acuerdo a las necesidades del individuo y al caso de violación de derechos que se haya presentado, en maltrato infantil es fundamental tener en cuenta las leyes que cobijan la infancia y que estas deben ir por encima de todo, deben hacerse valer y respetar para que no se les vulneren los derechos del niño/a ni se caiga en la revictimización, con esto se toma lo expuesto por la *Entrevistada 2*:

*“Yo le comento que mis intervenciones al comienzo eran un poco temerosas pienso que a muchos profesionales les pasa, en mis primeras intervenciones cómo me metía tanto en el papel del dolor del otro había momentos en que me tocaba reaccionar porque casi que me convertía en la guía de hacia dónde van, actualmente mis intervenciones ya son muy basadas en todo lo que exponga la persona, desde lo la persona, su entorno y lo político, su familia; la intervención está basada desde la perspectiva de derechos, verificó si están o no garantizado los derechos en los niños y niñas que ingresan por situaciones de maltrato y articulo con la intersectorialidad” (M. García, comunicación personal, 18 de julio de 2019).*

Al respecto, es común encontrar casos en donde ha ocurrido acción con daño, precisamente por el temor que puede causar afrontar casos tan delicados que hayan referido maltrato infantil, aquí la experiencia es fundamental, ya que es la que propicia el conocimiento y le brinda a los profesionales herramientas para el actuar

en algún caso de intervención, en maltrato infantil puede ser muy fácil caer en este tipo de acciones al no saber actuar, es por eso que muchos trabajadores sociales recién egresados, cuando salen de la universidad y entran al plano laboral, algunos de ellos tienden a no saber qué hacer o qué postura ejercer frente a situaciones que están viviendo las personas con las que están trabajando y es así que empiezan a cargarse emocionalmente o sobre involucrarse, ya sea por vivencias propias o por lo complejo de la situación, por lo cual se ciegan a tomar decisiones de forma objetiva, puesto que la brecha entre lo subjetivo y lo objetivo puede ser estrecha, por tal razón es primordial que los profesionales deban trabajar en sus cargas emocionales para que estas no influyan en el ejercicio de su actuación profesional, para así mejorar sus acciones y de este modo ser neutrales y observadores, lo cual les permitirá intervenir de manera más objetiva, para no recaer en las acciones dañinas que puedan afectar aún más la realidad de las personas que han sido víctimas de maltrato infantil, enmarcando sus acciones en las leyes, sin desconocer el potencial de la familia u omitir al otro y el porqué de sus acciones.

Por otra parte, se retoma el Modelo Ecológico de Bronfenbrenner, el cual considera a la familia como un ecosistema; es decir, un sistema mínimo en interacción dinámica con su entorno, en el que la familia se conceptualiza, como un conjunto de individuos en interacción, involucrados en un proceso continuo de autodefinición e interpretación de la realidad que los rodea, creando pautas de interacción únicas en la unidad familiar. Este modelo es el encargado de dar una mirada desde la evolución del individuo, otorgando a los sistemas del entorno un papel decisivo en la construcción del sujeto.

Por lo cual, desde la experiencia de la *entrevistada 3*:

*“El objetivo básicamente, que uno se propone, es cesar la situación “x” que esté sucediendo, con el apoyo institucional, con el apoyo de la familia nuclear, el núcleo con el que vive el niño, o familia extensa, abordar de manera sistémica, desde el entorno cercano como la familia, el vecindario, lo político”.* (O. Leyton, comunicación personal, 19 de julio de 2019)

En este sentido, la familia no se puede dejar de lado, porque, aunque la intervención se maneje desde una mirada profesional, esta se ve afectada por otros actores que se encuentran en el entorno que rodea al sujeto, cada uno cumpliendo un papel fundamental que puede enriquecer el proceso o por el contrario obstaculizarlo.

De igual manera, Bronfenbrenner sostiene que, bajo condiciones normales, el ecosistema se mantiene en un estado de equilibrio dinámico; en el que existe un balance adecuado entre los recursos del sistema y los niveles de estrés.

No obstante, cuando se producen cambios en el exterior de la familia, combinados con cambios en el interior de ella, puede precipitarse un estado de inestabilidad ecológica en el que los niveles de estrés exceden la disponibilidad de recursos personales y familiares, y en el que el conflicto y la violencia son más probables. En este modelo, se considera la familia como un ecosistema en interacción dinámica con su entorno, creando así pautas de interacción únicas en la unidad familiar.

Así, las distintas disfunciones que se devienen en maltrato infantil, pueden ser ordenadas y explicadas integrando factores relacionados con las características de los cuidadores o persona agresora, de las mujeres, niños, de la interacción social-familiar y del medioambiente cultural. Esta mirada de la familia y del maltrato lleva a comprender el modelo ecológico como un modelo integrativo, con características sistémicas, que engloba en su estructura teórica todas las variables planteadas por otros modelos explicativos de violencia como el modelo psicosocial, el socio – cultural o el psiquiátrico.

Si bien explica el desarrollo humano en general, fue tomado por los estudiosos de violencias, para dar cuenta de la multicausalidad de la misma y para describir las múltiples relaciones que ocurren entre cada uno de los integrantes de la familia, entre ésta y las instituciones como entorno próximo y entre éste y el contexto lejano recreado en la cultura. Este modelo concibe como un conjunto de estructuras concéntricas, cada una de las cuales está incluida dentro de los diversos subsistemas como son:

El macrosistema: contiene a los otros dos y podría considerarse como el sistema cultural; aquí encontramos variables como creencias y valores culturales acerca de la mujer, el hombre, la familia, los hijos; la concepción del poder y la obediencia; las actitudes hacia el uso de la fuerza para la resolución de conflictos; los conceptos de roles familiares, derechos, responsabilidades; la idea del patriarcado, también contiene las políticas sociales, públicas, la legislación y normatividad, los marcos jurídicos, etc.

El rol del trabajador Social estaría encaminado a participar en la intervención intra e interinstitucional, la creación de planes, programas y políticas orientados a la promoción y prevención de dicha problemática, para que, de esta forma, la problemática cobre visibilidad y deje de ser considerada como un problema privado, ya que sus efectos trascienden a nivel de una problemática social.

En este sentido, es importante tomar en cuenta esta teoría ya que brinda herramientas para entender los diferentes factores que entran en juego en las intervenciones, en este caso para el Trabajo Social, permite comprender los escenarios y los diversos actores que entran en juego, además de aportar en el entendimiento de la concepción del desarrollo del ser humano en las interacciones con los diferentes sistemas.

#### **4.1.2.2. Encargo social de la profesión.**

En Trabajo Social, existe una contradicción en cuanto a la intervención, es decir, las expectativas frente a lo que quiere hacer son grandes en comparación de lo que el sistema permite que se realice, muchos profesionales se encuentran actualmente ejerciendo roles administrativos en diversas instituciones, dejando un poco de lado el trabajo de campo que se realiza en convivencia con las comunidades y las personas que requieren la intervención, una de las participantes señala lo siguiente:

*“Como no hacemos intervención directamente, no hay un método como tal, para la investigación que hacemos de las situaciones familiares usamos el método sistémico, nos enfocamos mucho en lo que se trata el modelo*

*solidario, que es un modelo interno de trabajo de ICBF, esas son básicamente las dos herramientas más grandes que tenemos de trabajo de intervención, pero nosotros no intervenimos niños directamente que estén en situación de maltrato, intervenimos la familia, gestionamos a nivel intersectorial". (M. Osorio, comunicación personal, 11 de julio de 2019)*

Es de este modo, como los profesionales que se encuentran en diferentes instituciones entran a cumplir funciones que son externas a su quehacer y empiezan a jugar un rol que no les compete o en muchos casos se convierten en profesionales ajenos a los procesos de intervención, ya que ésta queda relegada a operadores de otras instituciones como fundaciones o casas hogares que cuentan con otros profesionales que se encargan de la situación desde su quehacer y el funcionamiento de tal entidad.

Es por tal razón, que la práctica en Trabajo Social se encuentra hoy en día en función de una lógica entre las nuevas demandas sociales que han surgido y la obligación de generar la construcción de una sociedad más democrática, a partir de tensiones socioeconómicas que aún no han superado una práctica asistencialista, omitiendo el reconocimiento del otro como ser activo y de derecho, capaz de transformar su realidad a partir de fortalezas que con ayuda de profesionales se pueden potencializar para trabajar en pro de mitigar una problemática e incidir con voz y voto en su realidad social, teniendo conciencia de los derechos y obligaciones que los seres humanos debemos hacer valer para generar una mejor calidad de vida. A partir de lo anterior, es necesario que los profesionales tengan en cuenta al otro como un sujeto de derechos y que el mismo puede llegar a proponer las soluciones para mejorar o cambiar esa problemática que está vivenciado en ese momento, en este caso el/la trabajador/a social solo actúa como intermediario ante el reconocimiento de dichas capacidades generadoras de cambio.

En el caso del maltrato infantil, los profesionales que intervienen a esta población y empiezan a notar que se les está vulnerando sus derechos, deben de actuar

rápidamente y luchar para que los derechos de los niños y las niñas sean restablecidos y de esta manera intervenir o buscarles la ayuda necesaria para garantizar la protección frente a cualquier situación que puedan vivenciar.

A su vez, quienes intervienen lo hacen a partir de la detección, notificación, investigación, evaluación, toma de decisión y por último, la intervención, todo trabajador social debe guiarse de un paso a paso antes de ejecutar un plan, inicialmente el profesional debe analizar y observar el contexto en el que se encuentra la persona, familia, grupo o comunidad que va intervenir, ya que al realizar esto podrá detectar diferentes problemáticas que se presentan dentro de la familia como alrededor de ella, tal como plantea Rozas, (2010) “La intervención se configura como campo problemático en la medida que ella se constituye en el escenario cotidiano donde se objetivan las manifestaciones de la cuestión social y que reconfiguran el mundo social de los sujetos.” (p. 46)

De esta manera, se entiende que sin una previa observación y reflexión sobre el contexto en donde se presenta la problemática, no se puede lograr una decisión objetiva y certera, por lo que a partir de esto debe identificar cuál es la problemática relevante que se presentó con más persistencia y ya luego de haberla identificado el profesional debe buscar la manera en la que va a realizar la intervención, teniendo en cuenta la historicidad familiar y la voz de los mismos para tener un panorama más amplio y entendible sobre los hechos que llegaron a influir en la presencia de la situación en este caso de posible maltrato infantil.

La actuación del trabajador social, entonces se sustenta teórica y metodológicamente, de modo que para las diferentes intervenciones sociales, busquen posibles soluciones ante los problemas sociales que existe en la comunidad, promoviendo la integridad física y psicológica que se genere en los/as niños/as garantizando un desarrollo afectivo íntegro en su contexto familiar y social, convocando la voz que los diferentes actores que influyen, para que realicen acciones positivas en pro de la situación en donde se benefician todos de la experiencia y se contribuya a construir conocimiento para nuevas intervenciones y

que sirva de referente para profesionales que se encuentran en proceso de formación.

De acuerdo con Bermúdez (2010), el profesional de Trabajo Social cuando realiza la intervención lo hace por medio de un conjunto de acciones y prácticas, a través de instituciones gubernamentales, no gubernamentales, organismos de base, entre otros, con el fin de que no se les vulnere los derechos a las personas que se están interviniendo.

Basado en lo anterior el trabajador(a) social, es un profesional que interviene teniendo en cuenta las bases teóricas aprendidas y unas técnicas las cuales les permite observar, analizar e identificar los problemas sociales desde una mirada objetiva que le permite interpretar las situaciones y cambios que se están dando en la actualidad en donde la población con la que se trabajará se ve afectada directa o indirectamente, incentivando propiciar acciones organizadas, con el fin de prevenir futuros riesgos y transformar los actuales. El Trabajo Social es una intervención intencionada y científica, por lo tanto, es fundamental conocer para generar alternativas de cambio, contribuyendo con otras profesiones a lograr el bienestar social de la población. Es por esto que el profesional debe buscar que las personas a las que está interviniendo cuenten con el apoyo necesario para superar la exposición a maltrato.

Con base a lo anterior, se asume que todos aquellos profesionales que centran su labor en la infancia y en realizar orientaciones o apoyo social, deben tener claro su papel de mediador para que las personas logren desarrollarse de la mejor forma en los distintos aspectos de su vida, ya sea física, mental o emocional, además de potenciar e incentivar mejores relaciones con los demás y el entorno en el cual se está formando, siendo este uno de los mayores influyentes en las vidas de las personas, afectando a nivel económico y cultural las dinámicas familiares que se ejercen dentro del microsistema.

Es con este fin, que los profesionales o en este caso los trabajadores sociales que se encuentran inmersos en la situación del maltrato infantil deben ir de la mano con los diferentes profesionales que apoyan el proceso cuando se está interviniendo, ya que esto les permite salvaguardar al niño y a la niña y que este se desarrolle de manera placentera con su entorno ya sea directa o indirectamente, el trabajo multidisciplinar permite cubrir diferentes aspectos de las intervenciones, ya que a partir de cada visión se pueden observar cosas diferentes que a luz de un profesional se pueden pasar por alto, mientras uno se centra en lo psicoanalítico con el niño, el/la trabajador/a social a partir de su formación puede realizar una observación e indagación más a fondo con la familia del niño/a, tomando como referente la información extraída por sus colegas, de esta manera se realizan trabajos más completos e integrados.

A partir de lo anterior, se retoma lo planteado por una de las entrevistadas:

*“Al tener un rol administrativo, el trabajador social desde su área aporta las herramientas aplicadas a una valoración, aunque en bienestar familiar como tal no se hace intervención terapéutica, se contratan justamente esos servicios”* (M. Osorio, comunicación personal, 11 de julio de 2019).

Conforme a lo anterior, el trabajador (a) social con el equipo psicosocial son los encargados de valorar a los niños, las niñas y a la familia, como expresa Wolfe (1991), si los profesionales identifican que se está presentando un caso de maltrato infantil, ellos deben tener en cuenta, que maltrato es cuando se hace presencia de una lesión no accidental, donde se presenta una agresión física, falta de atención por parte del cuidador hacia el menor o por negligencia. Es aquí en donde los profesionales deben identificar las dinámicas dentro del hogar y aparte de eso también qué problemáticas se presentan para poder intervenir y brindar los apoyos que sean necesarios, remitiendo posteriormente a lugares en donde se les brinde la protección con los operadores mientras se toman decisiones respecto al futuro del niño o niña.



De igual modo, la entrevistada 2:

*“Desde el ICBF como tal no hay un rol estricto, desde la manera rígida porque la institución como tal y su misión están enfocadas al restablecimiento de derechos y el maltrato físico, psicológico y verbal es una forma de vulneración a nuestros niños, niñas y adolescentes, entonces digamos que nuestro rol básicamente es como ya se los dije en la primera pregunta, establecer si la situación que se está presentando o no, articular con los diferentes sectores, entregar conceptos periciales para que el Defensor de Familia tome las medidas de protección ” (M. García, comunicación personal, 18 de julio de 2019).*

En lo relativo a lo anterior, se sigue hablando de un rol que apunta a establecer el posible caso de maltrato, de las barreras que se pueden encontrar en el hacer debido a las limitaciones que imponen las instituciones, tal como afirma lamamoto (1997), “El Estado pasa a intervenir entre el empresariado y las clases trabajadoras, participando en la prestación de servicios sociales como una forma de hacer frente a la cuestión social”, es así como el profesional en trabajo social, se enmarca en la lógica capitalista, en pro de generar un consenso que permita generar alguna transformación en la vida de las personas a partir de los recursos y oportunidades que desde lo institucional se plantea. así mismo, teniendo en cuenta lo expuesto por la entrevistada 3:

*“Es difícil hablar de un rol desde la intervención, porque nosotros no hacemos intervención directa a las familias , las intervenciones generalmente las hace el operador, nosotros tomamos acá las decisiones administrativas con base en lo que les dije en la pregunta anterior, en los estudios socio-familiares, en el estudio de la situación como tal, en la investigación socio-familiar que se hace, entonces nuestro rol es ese, es hacer una investigación de cuáles son las situaciones que vive una familia, que está detonando un problema "x" o "y" (O. Leyton, comunicación personal, 19 de julio de 2019).*

En efecto, es importante resaltar que la intervención ya sea directa o indirecta va a generar algún tipo de cambio en la familia y sus dinámicas, por lo tanto afectará a cada uno de los involucrados, tal como se plantea desde el enfoque ecológico, “cuando se producen cambios en el exterior de la familia, combinados con cambios en el interior de ella, puede precipitarse un estado de inestabilidad ecológica en el que los niveles de estrés exceden la disponibilidad de recursos personales y familiares” (Bronfenbrenner, 1977). Esto quiere decir, que aunque el/la trabajador/a social opera en la medida que se le permita, este siempre va a generar algún tipo de irrumpimiento en el microsistema, por tanto, es indispensable que este asuma una postura crítica en su accionar, que le permita generar alternativas en donde no se vean afectados los integrantes de la familia, sino que por el contrario estos puedan ser partícipes en la investigación para que de esta forma tanto el profesional como los afectados se vean beneficiados de la experiencia y primordialmente quien ha sido el sujeto que ha orientado todo el proceso, es decir, el menor de edad.

Por consiguiente, el/la profesional es el encargado de cumplir unas funciones específicas, las cuales le permite observar, indagar, identificar e intervenir problemáticas sociales rigiéndose bajo unos lineamientos y unas leyes estipuladas por las instituciones laborales.

De esta manera, el rol se asume en la medida en que se adquiere la experiencia, el ensayo y error es parte esencial del ejercicio profesional, debido a que la realidad es cambiante y los profesionales, deben poner en discusión lo que les brindó la academia en contraste con la realidad, teniendo en cuenta el contexto y la institución en la que se encuentren, puesto que estas son quienes imponen los lineamientos a los que hay que ceñirse antes de actuar, es imprescindible, para generar buenas intervenciones el haber hecho conciencia del por qué y para qué se hace, cuando el profesional logra superar, sus conflictos tanto profesionales como personales, logra superar el proceso de cambio entre lo que el sistema quiere de él y lo que él quiere para el sistema, asumiendo una postura propia la cual es el resultado de una disputa interna a partir de la reflexión y el análisis de la propia situación.

En Trabajo Social con infancia es vital generar esta discusión, para que de esta forma se asuma un rol que no se quede corto en lo que el sistema exige, sino que vaya más allá de lo visible y aporte no solo a la sociedad, sino también a la formación profesional y personal en la asunción de un rol crítico y autorreflexivo que abra las puertas a la posibilidad de cambios y mejoras en el ejercicio profesional.

#### **4.1.3. El deber ser**

En relación con el objetivo específico tres sobre el rol profesional posible del trabajador (a) social respecto al maltrato infantil, es importante retomarlo a partir de lo planteado desde la teoría crítica, así mismo desde de la información extraída de las entrevistadas, lo que aportó a los resultados de este objetivo específico.

##### **4.1.3.1. Distancia del rol**

Para poder hablar de la distancia del rol es importante hablar de la teoría crítica, la cual aporta un componente importante, que se basa en el análisis de las situaciones que se presentan, es fundamental para el/la trabajador/a social en su rol cuestionar lo que se hace para ir más allá de lo superficial, ya que ésta surge como una oposición a la teoría tradicional que se basaba en los hechos científicos, establecidos a partir de las ciencias naturales, por lo tanto no se tenía en cuenta el componente reflexivo que se ha ido instaurando en las ciencias sociales en cuestionamiento de las formas de relacionarse y los hechos que se generan por los cambios en las dinámicas sociales en función de las afectaciones que se producen en las personas.

Los autores de la teoría crítica asumen que el conocimiento está mediado por la experiencia del sujeto, así como por su contexto político, económico, social e histórico, en este sentido cada una de estas dimensiones influye en la forma en cómo se asume e interpreta el conocimiento y los hechos que acontecen a su alrededor, en el caso del Trabajo Social, este ha ido cambiando su visión y su objeto a medida que han ocurrido cambios sociales, el componente crítico y reflexivo que aporta esta teoría ha sido fundamental para las ciencias sociales, puesto que ha

influido en el repensar el hacer y los cuestionamientos profesionales para irse adaptando a las nuevas formas de organización y relacionamiento en la sociedad.

Es así, como desde el momento de la intervención profesional debe estar presente un pensamiento crítico, en función de alcanzar una posición razonable y justificada frente a la problemática, entendiendo los cambios estructurales de la sociedad, en entendimiento de que estos han modificado los comportamientos y formas de relacionarse entre sí y con su entorno, para que de esta forma se realicen cuestionamientos de tipo profesional que permitan no solo entender los cambios, sino mejorar las intervenciones en función de las necesidades propias del contexto actual.

Con lo anterior, es importante resaltar que a la hora que el profesional se esté formando adquiera una postura crítica sobre su carrera, a partir de la reflexión, investigando, analizando el contexto en el que se ve implícita su profesión y de esa manera cuando se gradué continúe investigando, leyendo sobre los cambios que se están presentando en el mundo y también en su carrera para que puedan saber cómo entrarían a participar en ese contexto.

Es así que, el cronosistema o macrotiempo se relaciona con lo anterior, ya que, este sistema hace referencia a los procesos de cambios que ha tenido la sociedad a lo largo de los años, los cuales afecta directamente o indirectamente el desarrollo del sujeto. Y como se expresa en el párrafo anterior los profesionales deben tomar en cuenta todos esos cambios que se presentan alrededor de la familia o en este caso del menor de edad para que así mismo se pueda realizar una intervención completa.

A partir del planteamiento anterior, se puede entender que el aporte de la Teoría Crítica, permite desarrollar una reflexión social y política, articulada con un trabajo interdisciplinario con las ciencias sociales, partiendo de un diagnóstico pesimista, e incorporando conceptos interdisciplinarios del marxismo, el psicoanálisis y la filosofía política, los referentes de la Teoría Crítica aportaron valiosas reflexiones

críticas con el fin de disminuir las desigualdades e injusticia que se presentan y que cohiben a las personas de realizarse satisfactoriamente debido a las barreras que impone el sistema capitalista.

De esta manera, esta teoría permitirá generar cuestionamientos a los profesionales, en cuanto al rol que juegan dentro de las dinámicas sociales, de lo anterior se hace alusión a lo señalado durante las entrevistas:

*“En Bienestar nos quedamos cortos porque somos muy ortodoxos, a veces hay quien de pronto quisiera plantear cosas nuevas, pero todavía no se ve bien visto, por ejemplo, una psicóloga que traía cosas que para mí eran importantes si se pudiera trabajar con los niños, pero eso no se le veía bien, el estatus de la psicóloga en ese campo debe ser clínico”* (M. Osorio, comunicación personal, 11 de julio de 2019).

Frente a ello, la academia se encarga de sentar las bases teóricas y metodológicas que han de guiar la actuación del trabajador social frente al campo de su interés, en esta se habla desde el supuesto, pero cuando los profesionales en formación llegan a otros escenarios ya sea desde la práctica académica o desde la experiencia laboral después de consagrarse como profesional titulado, se encuentran con un choque en sus expectativas, entrando a jugar en una lógica entre lo que aprendió acerca de su profesión y lo que las instituciones esperan de ellos, en este sentido, se dan casos como el expresado anteriormente, en donde las expectativas sobre el alcance de sus acciones los exceden y aparecen los obstáculos frente al quehacer, los cuales pueden actuar de dos maneras, por un lado, generar estrés y frustración en los profesionales y por el otro pueden generar inconformismo frente a lo que piden las instituciones sobre ellos, es decir, se asumen roles que no cumplen con los estándares que se esperan de una carrera perteneciente a las humanidades.

Con lo anterior, es necesario que los profesionales tengan una mirada crítica a la hora de pensar y de actuar, en donde esto les permita intervenir de manera efectiva y basada en proceso de construcción que como profesionales les posibilite cumplir

con las exigencias que amerita ser un profesional íntegro en su quehacer, teniendo como objetivo el cumplimiento del fin último el cual es mitigar las desigualdades y promover el cambio y la cohesión social continúa, relacionándolo con las entrevistadas, se rescata lo siguiente:

*"Entrevistada 1: "En la medida en que me he acercado más a lo psicológico, a procesos que tienen que ver con terapia alternativa, por eso es muy válido para mí lo alternativo y veo resultados importantes en cortos tiempos. Actualmente, ya sé que se puede actuar no sólo desde estar ahí con el chico o chica, que también es muy importante, sino que ya la mirada es más abarcante"* (M. Osorio, comunicación personal, 11 de julio de 2019).

Lo anterior, da cuenta de los cambios a nivel profesional y de sociedad que han ocurrido, es decir, desde las ciencias sociales han ocurrido transformaciones a la hora de entender los sucesos ocurridos, así mismo, se habla de una constante renovación en las formas de abordar e intervenir las problemáticas, en el caso del Trabajo Social, desde la formación se prepara para enfrentarse a una realidad, que en últimas termina siendo alterada por la rapidez de ya sea los adelantos tecnológicos o los cambios del mercado, que en consecuencia terminan influyendo en las instituciones como plantea Bronfenbrenner en el exosistema, ya que estas instituciones son quienes contratan a los profesionales y éstos deben velar por cumplir los lineamientos que éstas manejen, siendo una realidad la influencia en el juicio profesional y por lo tanto, en el tipo de intervención que se brinda, tal como plantea la entrevistada 1, muchas propuestas son vistas como fuera de lugar precisamente porque ante la subjetividad sea la mejor alternativa, va en contra de la lógica externa del discurso institucional del Estado, entrando aquí a jugar que a veces lo legal no es lo moralmente correcto.

Es preciso señalar, que a pesar de los desafíos que se presentan en cuanto a la escogencia de alternativas de posibles soluciones, aún se cuentan con profesionales que aunque se han visto permeados por las limitaciones del sistema, aún cuentan con aspiraciones sobre un actuar más acorde a su formación,

cumpliendo además, con lo que plantea la profesión que es contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, en maltrato infantil, es fundamental actuar con precaución para no llegar a revictimizar al menor de edad, en este sentido, como lo planteaba la entrevistada han ido surgiendo técnicas que permiten intervenir de forma más creativa, a partir de técnicas o terapias alternativas conjugadas con lo tradicional, se busque conocer más el interior de cada persona para intentar aplicar soluciones desde sus propias capacidades resilientes, puesto que de esta forma se pueden obtener resultados diferentes desde otras posturas y por consiguiente se contribuirá al bienestar mental, sin olvidar que la familia es parte fundamental del proceso y que no se debe desconocer la influencia que esta aporta sobre cada uno de los integrantes. Asimismo, señalaban:

*“Con Marcia lo hemos mirado y nos parece que otra manera de abordar podría ser sacar datos estadísticos y mirar realmente el impacto del abordaje que hacemos, porque realmente hasta ahora no lo he hecho, uno hace el abordaje y demás, mira que el proceso de las familias, ellas como tal se fortalecen pero luego por el volumen de trabajo que tenemos pues no se da como la posibilidad de que uno pueda decir, medir la sostenibilidad de esos resultados y esta familia permaneció con una relaciones familiares armónicas basadas en el diálogo, en la conversación asertiva con bajos niveles realmente de intolerancia cuánto tiempo logró esa familia permanecer, esa parte realmente no se ha evaluado” (M. García, comunicación personal, 18 de julio de 2019).*

En concordancia con lo anterior, se encuentra similitud en cuanto a las limitaciones que impone el sistema en los profesionales, las acciones se realizan a un determinado tiempo y no se da el espacio a realizar un seguimiento que sería lo ideal después de la intervención, esto es algo que hace parte de las frustraciones profesionales que impiden llegar a concretar acciones encaminadas a un rol un posicionamiento que vaya más allá del rol que ha asignado socialmente y asumido

por el profesional, en donde se ha tomado conciencia del quehacer y se plantean expectativas o una utopía del quehacer.

Continuando, *la entrevistada 3*:

*“Dentro de la experiencia aquí, es como la carga laboral, aquí hay mucho trabajo y todo es como para ya, tenemos unos términos ahora con una nueva ley, estos cada vez nos acosan más, entonces esas cosas no lo dejan a uno realizar las cosas que se pudieran o se quisieran hacer, cómo hacer unos trabajos más profundos, cómo darle más tiempo a las familias y a los niños”* (O. Leyton, comunicación personal, 19 de julio de 2019).

En últimas, se puede decir que una buena formación profesional que propendan por incentivar un pensamiento crítico, permitirá a los trabajadores sociales interpretar con prudencia cómo se debe ejercer la profesión y entender su papel en la sociedad, para que, a partir de ello, estén en mejores condiciones para velar por la promoción, la defensa y la exigibilidad de los derechos de la niñez, construyendo y posibilitando mejores entornos en donde los derechos primen.

Al mismo tiempo, en el camino a lograr la reflexividad profesional en el campo de maltrato infantil, se debe asumir primeramente “el reconocimiento que destaca particularmente la niñez como colectividad con formas específicas de vulnerabilidad, que se ven afectados por su entorno y quienes lo rodean, además de poseer intereses y reconocimiento de derechos, visualizando a la infancia como una población prioritaria en materia de protección e intervenciones específicas” (White, 2002), en este sentido se requiere del aporte y la construcción de conocimientos frente al tema, es importante que los profesionales que trabajan en estos casos, tanto trabajadores sociales, psicólogos y demás equipo disciplinario, mantengan un diálogo teórico y práctico constante que genere alternativas a la comprensión y a la forma en que se interviene, en un diálogo teórico permanente e interdisciplinario que favorezca a generar no sólo nuevos conocimientos, sino también a enriquecer e innovar en las prácticas profesionales, debido a que la



problemática del maltrato afecta a una población que fácilmente se puede vulnerar como es la infancia, entendiéndose que esta necesita un buen soporte y los profesionales son fundamentales en la creación de estos pilares que sostendrán gran parte de la vida de estos niños/as.

De esa manera, se retoma a una de las entrevistadas:

*“En algún momento me he planteado una cartografía en donde a veces consigo los recursos, por ejemplo, las universidades, un ingeniero para ayudar a plantear algún diagnóstico que nos digan algo de esas familias, pero desde la institución dicen que es imposible, que no se puede hacer y ahí queda”* (M. Osorio, comunicación personal, 11 de julio de 2019).

La legitimidad imperante del poder que ejerce lo económico sobre lo social, sigue muy marcado, “Al mismo tiempo, advierten que la sociedad es comparable con procesos naturales extrahumanos, con puros mecanismos, puesto que las formas de cultura, fundadas en la lucha y la opresión, no son testimonios de una voluntad unitaria, autoconsciente: este mundo no es el de ellos, sino el del capital” (Horkheimer 1932, p. 240.), por consiguiente se hablan de procesos que obedecen un fin más grande que desborda la humanidad y por consiguiente las acciones sociales, relegándolas a procesos superficiales, que a ojos de un trabajador social deberían ser más profundas y mejor trabajadas en donde los cambios sean evidentes y se observe un verdadero progreso, sin quedarse en lo propio del momento, al mismo tiempo la participante continúa expresando que:

*“Creo que las investigaciones cuando se hace con fines como éste que ustedes están haciendo podría aprovecharse mucho, puesto que Bienestar tienen muchos operadores en todos los procesos, porque es una gran cantidad de población que tenemos que podrían decirnos algo de cómo está constituida la familia y luego como cruzar esa constitución familiar con un trato, hace muchos años empezamos a hacer algo cuando teníamos recursos propios y alcanzamos hacer colaborativamente con la Universidad del valle*

*con el departamento de psicología y dimos unos resultados que requieren un nivel de responsabilidad” (M. Osorio, comunicación personal, 11 de julio de 2019).*

Por lo tanto, cada profesional es el encargado de buscar diferentes maneras para realizar acciones que brinden la protección al otro para que este se desarrolle de la mejor manera en aspectos tanto físico, mental y emocional a corto, mediano y largo plazo, en donde no se les vulnere sus derechos. Así mismo, se debe incitar a que desde las universidades se generen convenios con las entidades para generar conocimiento, ya que hace parte del ejercicio de formación profesional, el proceso no debe acabar en cuanto se dé la titulación, sino que por el contrario ésta es el abrebocas a un sinfín de experiencias que fomentan un buen actuar en trabajo social, entre más trabajo conjunto y retroalimentación, surgen más probabilidades de generar más acciones beneficiosas para la infancia, así se contribuye a hacer un esfuerzo por mejorar las intervenciones de quienes actúan en este campo, puesto que como se dijo anteriormente, la carga laboral puede jugar en contra de las aspiraciones que se plantean para intervenir con los niños y niñas dentro del contexto en que estén inmersos, conociendo previamente las alternativas se adaptan a este.

En relación con lo anterior, el/la trabajador/a social debe tomar una postura objetiva a la hora de hacer intervenciones, visitas domiciliarias u observaciones participantes, debido a que esto le permitirá tener una visión clara, poder escuchar al otro y no juzgar, es crucial para el quehacer profesional, reflexionar sobre esas acciones que se realizan sin caer en un discurso que juzgue al otro, cuando el/la trabajador/a social analiza a conciencia su postura en las intervenciones asimila que su rol va más allá de identificar las problemáticas y buscar soluciones por su cuenta, teniendo en cuenta que la intervención de los trabajadores sociales en las instituciones hoy en día se encuentra muy ortodoxa y ceñida a lineamientos que podrían considerarse asistencialistas, es importante que se resalte la participación

de los sujetos y de las familias en los procesos concernientes a la garantía de derechos de los niños y niñas desde la prevención. Con frecuencia, trabajadores sociales de discurso progresista desarrollan una práctica tradicional y rutinaria. Suelen actuar de manera parecida a las de aquellos colegas que recibieron una deficiente formación o que son conservadores por opción.

El trabajo en conjunto es imprescindible para atender cualquier problemática, tal como lo mencionaba O, leyton, la interdisciplinariedad brinda una mirada más amplia sobre las situaciones, es importante valorar el componente de cada profesión, ya que estas cuentan con muchos conocimientos que pueden enriquecer el quehacer profesional para Trabajo Social, más aun teniendo en cuenta que es una profesión basada en otras facultades que han enriquecido el proceso de constitución de la carrera, en esta misma dirección, se debe apuntar entonces a incentivar el trabajo conjunto, a crear discusiones sobre lo que se hace y el por qué se hace, para quien se hace y cómo se debe hacer, siendo no solo responsabilidad de las instituciones que cuentan con los recursos, sino que los profesionales que son los encargados de operar.

Es de esta manera, que deben comenzar a cuestionar qué rol quieren entrar a jugar, si bien es cierto que no se puede cambiar la realidad, se puede pensar en que son diversas realidades, cada persona vive una diferente y esas realidades si se pueden mejorar, pero para ello hacen falta profesionales bien situados, comprometidos con su labor y que apunten a reflexionar acerca de sus acciones, sin quedarse en lo básico, ir más allá de lo que se ve superficialmente, quienes se han formado en ciencias sociales tienen las bases para entender que un fenómeno no surge de la nada, que son las circunstancias y su historia lo que refleja lo que acontece en el presente.

El Trabajo Social como profesión brinda instrumentos valiosos en función de la sociedad y asumir el rol no de un salvavidas, sino de un agente de cambio, un intermediario para que quienes se encuentren en dificultad puedan sacar lo mejor de sí, para afrontar sus problemas, siempre autoevaluando sus acciones y siendo

crítico ante su entorno, teniendo en cuenta los diversos factores que influyen en él, a partir de una mirada holística sobre las situaciones en donde se tome en cuenta el papel que juegan los actores del entorno inmediato del sujeto que presente la situación problema, para que de esta manera se ejecuten acciones con fundamento teórico.

#### **4.2. CONCLUSIONES**

Como consecuencia de lo expuesto durante el trabajo, se evidenció el impacto que tiene el profesional de Trabajo Social en casos de maltrato infantil, las entrevistas permitieron escuchar la voz de las Trabajadoras sociales que indicaron que esta problemática supone uso de poder, la intencionalidad de causar daño, cualquier situación que lesione el desarrollo de niños y niñas, que ocasiona daño físico y psicológico.

Así mismo, se parte de una realidad que actualmente se encuentra permeada por un sistema capitalista, en donde lo económico prima por encima de lo social, aunque el Estado ha concentrado esfuerzos por hacer frente a la cuestión social, aún se queda corto en las acciones realizadas para mitigar las consecuencias de esta, en el contexto colombiano, el maltrato infantil es una problemática grave que merece gran atención para enfrentarla y garantizar a los niños y niñas una integralidad en su desarrollo, por lo cual se hace necesario que los equipos psicosociales estén completos y tengan fundamentos sólidos para la atención de casos.

Con respecto del Rol asignado del Trabajador Social, se parte de las Leyes y Lineamientos Institucionales, en lo que prima ante casos de vulneración de derechos de niños y niñas prima la intervención de manera oportuna asegurando la integridad de los mismos, escuchando a las partes y trabajando con los implicados y las redes propicias existentes en el entorno.

Con lo anterior, a la hora que se realizó el análisis de este rol se encontró que muchos de los autores que se buscaron estaban relacionados con sus escritos, de este modo se pudo detallar de manera clara el rol asignado que cumple el/la

trabajador/a social en el campo del maltrato infantil, la concepción que tienen de niño y niña y el aspecto axiológico sobre la profesión. Así mismo, se pudo encontrar coherencia con lo que expresaban las entrevistadas cuando se les preguntaba sobre cada tema.

El proceso de búsqueda que se realizó para el rol asignado, permitió dar cuenta como los autores comprenden el trabajo social como profesión y como lo conciben en el ámbito laboral y a partir de esto se despliegan unas funciones decretadas, el paso a paso para cada proceso, dentro de las actuaciones que tiene el profesional se destaca la observación, la escucha que se tiene cuando se está interviniendo, implementar las bases teóricas, analizar la relación que tienen con su contexto y los comportamientos de cada miembro para poder identificar que en verdad se esté presentando el maltrato infantil y para lograr todo esto el profesional utiliza diversas técnicas como es la visita domiciliaria, familiogramas, la observación participante, diario de campo, historias vida, entre otras.

El Trabajo Social es una profesión que se encuentra inmersa en diferentes campos, uno de esos es el maltrato infantil, aquí el/la trabajador/a social tiene un rol importante que de la mano con otras profesionales deben realizar un proceso para salvaguardar a ese niño o a esa niña que se está viendo afectado(a) por una situación que les está vulnerando sus derechos, los profesionales deben buscar las redes que apoyan el proceso del restablecimiento de derechos del niño y de la niña.

Por ende, el rol asignado que cumple el/la trabajador/a social puede hacerlo llegar a encontrarse en una lucha con su moral, su ética profesional y el lugar de trabajo en el que se encuentre, ya que en muchas situaciones el sitio de trabajo tiene unas leyes, unos lineamientos y una forma de realizar los procesos de intervención que le obstruyen al profesional la posibilidad de crear e implementar nuevas formas para esa intervención y de este modo se deja de lado muchas veces el seguimiento que debe tener cada caso.

En relación al Rol profesional asumido del trabajador(a) social respecto al maltrato infantil, se dio cuenta del reconocimiento del otro como un sujeto de derecho y capaz de proponer las soluciones para mejorar o cambiar su problemática que está vivenciando en ese momento; todo trabajador/a social debe guiarse de un paso a paso antes de intervenir, inicialmente el profesional debe analizar y observar el contexto en el que se encuentra la persona, familia, grupo o comunidad que va intervenir ya que al realizar esto podrá detectar diferentes problemáticas que se presentan dentro de la familia como alrededor de ella, a partir de esto debe identificar cuál es la problemática relevante que se presentó con más persistencia y ya luego de haberla identificado, el profesional debe buscar la manera en la que va a realizar la intervención.

Por consiguiente, el rol se asume en la medida en que el profesional interioriza y hace un balance entre lo que las instituciones le permite realizar y lo que él entre sus capacidades y formación pueden contribuir para la mitigación de los hechos, en maltrato infantil el/la trabajador/a social asume una postura ética y moral acorde a lo que expresa la profesión en sus principios, es decir, fomentar el bienestar social en las personas a partir de sus propias capacidades, en este sentido, el profesional se asume como un agente de cambio que ha adquirido bases teóricas y metodológicas para mediar entre el Estado y las personas que requieren la intervención, de modo que éstas puedan prevenir y atender sus necesidades o carencias que se deben a los cambios sociales generados por los nuevos sistemas económicos como el capitalismo, que también influye o actúa como una limitación para el quehacer profesional, obstaculizando los procesos que muchas veces se dan de forma incompleta puesto que o no están los recursos o los tiempos no son suficientes para realizar seguimientos que permitan dar cuenta de los resultados obtenidos y que para los trabajadores sociales serían beneficiosos para tomarlos en cuenta para mejorar sus intervenciones y así mismo, cuestionar si el rol que están ejerciendo cumple las funciones planteadas por la institución y lo decretado en la ley de Trabajo Social en Colombia de lo que se espera en la profesión.

En referencia al Rol posible del trabajador(a) social respecto al maltrato infantil, en la intervención profesional de Trabajo Social debe estar presente siempre el pensamiento crítico, en función de alcanzar una posición razonable y justificada frente a la problemática, entendiendo los cambios estructurales de la sociedad, en entendimiento de que estos han modificado los comportamientos y formas de relacionarse entre sí y con su entorno.

Es necesario que los profesionales tengan una mirada crítica a la hora de pensar y de actuar, en donde estos les permita intervenir de manera efectiva y basada en proceso de construcción continua. Para que el profesional pueda adquirir esa postura crítica, lo debe hacer desde una reflexión que debe tener sobre su profesión, teniendo en cuenta los cambios que se dieron y se estén dando dentro su carrera y así mismo los que se están presentando en el contexto en el que se puede encontrar inmerso para que de esa manera pueda analizar e investigar a fondo para saber qué papel jugara.

Por lo tanto, cada profesional es el encargado de buscar diferentes maneras para realizar acciones que brinden la protección al otro para que este se desarrolle de la mejor manera en aspectos como lo físico, mental y emocional a corto, mediano y largo plazo, en donde no se les vulnere sus derechos, esto implica un punto de partida, en donde el profesional debe adquirir lecciones a partir de la experiencia, puesto que esta es la que brinda bases para entender la forma en que debe actuar en determinadas situaciones, así mismo irá adquiriendo un pensamiento crítico frente a sus acciones y su entorno el cual siempre será el que permee lo que se realice, ya que esto da cuenta de la contraposición que existe entre lo que se espera hacer y lo que da cabida a hacerse, es decir, los profesionales se titulan teniendo altas expectativas sobre el rol que puede cumplir en la sociedad, pero en el momento de actuar se dan cuenta que la realidad es mucho más compleja de lo que se cree.

La academia sienta las bases que permiten entender y comprender el quehacer profesional, a partir de teorías y experiencia a través de la práctica que es la que ayuda a rectificar la veracidad de tales teorías, pero se convierte en una responsabilidad del profesional, el seguir renovando los conocimientos, que como ya se dijo anteriormente se van renovando en función de los cambios sociales, por lo tanto, la permanente actualización brinda herramientas para que los profesionales no se estanquen en visiones cerradas que no les permite ver las potencialidades de agentes de cambio que poseen las personas, ya que el hecho de que en el momento necesiten ser intervenidos, no quiere decir que no tienen herramientas para solucionar sus problemáticas, en este sentido, entre más crítico es un profesional tanto con su área de conocimiento como con su entorno, mejorará sus intervenciones, en el caso del maltrato infantil, es fundamental cuestionar y renovar el quehacer, puesto que se habla de una población que es fácil vulnerar sus derechos, debido a que se encuentran expuestos por su edad física y mental, por tanto, desde el trabajo social es un deber moral y legal velar por estos niños y por el respeto de sus derechos, buscando alternativas para garantizar una atención integral que propenda por un cambio positivo en sus vidas, siendo la infancia la etapa más importante del desarrollo para sentar las bases de sus vidas.

En última instancia como consecuencia de lo expuesto, se llegó a la conclusión de que el rol profesional que cumple el/la trabajador/a social en casos de maltrato infantil, es el de propiciar acciones que sean garantes de derechos para los niños y niñas que se han encontrado en situaciones de vulneración, utilizando herramientas y técnicas adquiridas mediante su formación y la experiencia, así mismo, parte fundamental de ese rol es cuestionar y generar reflexiones en torno a la profesión con el fin de aportar en conocimientos para mejorar las prácticas y las intervenciones centrándose y enfocándose en las necesidades propias del contexto, es por esto que, si el profesional en Trabajo Social progresivamente adopta una



postura crítica frente a su rol asignado, mejorará sus intervenciones en problemáticas como maltrato infantil.

Después de haber realizado este estudio, se considera que es importante continuar investigando sobre el rol profesional del trabajador social, no solo en casos de maltrato infantil, sino en los diferentes ámbitos en los que se encuentra inmerso, puesto que es necesario, replantearse el quehacer, para qué de esta forma, se puedan llegar a generar intervenciones más completas en donde se garanticen la reivindicación y el cumplimiento de derechos. Teniendo en cuenta lo anterior, los procesos sociales varían constantemente, por lo tanto, el/la trabajador/a social debe ser capaz de adaptarse a los cambios, sin perder el juicio que caracteriza la profesión, por ende, generar conocimientos científicos, posibilitará un actuar centrado en la reflexión y en el pensamiento crítico.

Con lo anterior, se pretende que se realice una continuación del estudio, teniendo en cuenta los diferentes contextos en los que se encuentra inmerso el profesional de Trabajo Social y de esta manera se les permita tener más claro el rol profesional que cumplen en las diversas situaciones en las que se vayan a encontrar a futuro.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- Álava, L (octubre, 2018) La actuación del trabajador social frente al maltrato infantil. Revista de trabajo social del Caribe. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/10/trabajador-social-maltrato.html>
- Alayón, N. (2004). Los derechos de la niñez y la formación profesional en trabajo social. Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-018-014.pdf>
- Álvarez, R, Barros, J y Casella, A (diciembre, 2014) El ejercicio profesional en el área de Niñez, Adolescencia y Familia. Desafíos a la intervención profesional en el escenario actual. Plaza Pública. Recuperado de <https://revistaplazapublica.files.wordpress.com/2015/10/12-4.pdf>
- Avila, J (noviembre, 2015) Maltrato infantil en niños y niñas en edad preescolar en la Escuela Oficial de Párvulos 14 de enero de 2004. Comunidad Esquipulas, zona 21, Guatemala (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/15/15\\_1722.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/15/15_1722.pdf)
- BONILLA, Elsy; RODRIGUEZ, Penélope. Más allá del dilema de los métodos. Bogotá: Universidad de los Andes. Grupo editorial norma. 2001. P. 52. Recuperado de <https://laboratoriociudadut.files.wordpress.com/2018/05/mas-alla-del-dilema-de-los-metodos.pdf>
- BONILLA, Elsy; RODRIGUEZ, Penélope. Más allá del dilema de los métodos. Bogotá: Universidad de los Andes. Grupo editorial norma. 2001. P. 70. Recuperado de <https://laboratoriociudadut.files.wordpress.com/2018/05/mas-alla-del-dilema-de-los-metodos.pdf>
- Bueno, J. (abril, 2019). Cali se une contra la lucha del maltato infantil y el abuso sexual. Alcaldía de Santiago de Cali. Recuperado de

<http://www.cali.gov.co/bienestar/publicaciones/146988/cali-se-une-a-la-lucha-contra-el-maltrato-infantil-y-el-abuso-sexual/>

- Bravo. L., García. U., Martínez. M. y Varela. M. (septiembre, 2013) La entrevista, recurso flexible y dinámico. Revista Scielo. Mexico . Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000300009](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009)
- Carballeda, A. (2012). La intervención en lo social exclusión e intervención en los nuevos escenarios sociales 1 edición, 4 reimpresión. Paidós, Buenos aires. Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/0B9yAdGmw9YLUNmNITGR5aENhYk0/view>
- Consejo nacional de trabajo social (junio, 2013). Código de ética profesional de los trabajadores sociales en Colombia. Recuperado de <https://trabajosociallibertario.files.wordpress.com/2016/10/codigo-de-etica.pdf>
- Fair, H. (julio, 2014). La Teoría Crítica de Adorno y el psicoanálisis lacaniano como filosofías de la negación ontológica. Apuntes para una crítica sociocultural, epistemológica y ético-política a los valores hegemónicos del capitalismo neoliberal. *Fundamentos en Humanidades*, XIV (27), 31-57. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/184/18440029002.pdf>
- Garbarino, James, Echenrode, Jhon. (1999). Por qué las familias abusan de sus hijos. Enfoque Ecológico sobre el maltrato de niños y de adolescentes. Ediciones Granica, S.A.España. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=156375>
- lamamoto, Marilda, 1997, Servicio social y división del trabajo, Sao Paulo, Brasil, Cortez Editora.
- Horkheimer, M. (2003). Teoría crítica. Amorrortu editores S.A. Recuperado de [http://pdfhumanidades.com/sites/default/files/apuntes/26\\_HORKHEIMER-](http://pdfhumanidades.com/sites/default/files/apuntes/26_HORKHEIMER-)

Observaciones%20sobre%20ciencia%20y%20crisis%20%2B%20TT%20y%20TC.pdf

- Krisman, V (2009) Intervención en primera infancia (o a 3 años) aportes desde el trabajo social. Montevideo – Uruguay. Recuperado de
- Kempe, Kempe. (1998) Niños Maltratados. Volumen noveno de la serie el Desarrollo en el Niño, editorial Morato. Quinta edición. Recuperado de [https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource\\_ssm\\_path=/media/assets/spm/v40n1/Y0400109.pdf](https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/spm/v40n1/Y0400109.pdf)
- kisnerman, (1981). Pensar el Trabajo Social, Una introducción desde el construccionismo. Edición Edward. Buenos aire – Mexico. Recuperado de <file:///C:/Users/Docente/Downloads/Kisnerman,%20Natalio.%20Pensar%20el%20Trabajo%20social.pdf>
- Moreira, Y (2015) Intervención del Trabajador Social ante el Maltrato Infantil Físico y Psicológico de los niños y niñas (Tesis de Licenciatura). Universidad de Cuenca. Ecuador. Recuperado de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23346/1/tesis.pdf>
- OMS Organización mundial de la salud. Maltrato de menores. Washington. 2019 Recuperado de [https://www.who.int/topics/child\\_abuse/es/](https://www.who.int/topics/child_abuse/es/)
- Otzen, T y Manterola C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio Sampling Techniques on a Population Study. Revista Scielo. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pérez, V. (2007) La intervención del trabajador social en la dirección de atención a víctimas en el maltrato infantil a menores de 15 años de edad. (Tesis de pregrado) Universidad autónoma del Estado de Hidalgo Instituto de ciencias sociales y humanidades área académica de Trabajo social. Mexico. Recuperado de <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/biblioteca digital/bitstream/handle/231104/466/La%20intervencion%20trabajador%20social%20atencion%20a%20victimas.pdf;jsessionid=9F3FB5CF0B8F60C8352BADE1925E1325?sequence=1>

- Pérez, V (2012) Trabajo social y maltrato infanto-juvenil: entre el conocer y el hacer. Discusiones en torno a investigación e intervención. Tend. Ret. ISSN 0122-9729. Vol. 17, No. 1, enero-junio 2012, pp. 39-47.
- Picornell, A (junio, 2015). Un acercamiento a la práctica comunitaria del Trabajo Social en defensa de la ciudadanía de la infancia: la experiencia REDidi. Revista trabajo social. Recuperada de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5154903>
- Posada, N. (mayo, 2011). Aplicabilidad del estado del arte de Carlos Cardona Pescador en Filosofía, Antropología, Ética y Bioética. Revista Persona y Bioética, 15 (1) (2011), pp. 67-77. Recuperado de: <https://personaybioetica.unisabana.edu.co/index.php/personaybioetica/articulo/view/1911>
- Rozas, M. (julio, 2010). La intervención profesional un campo problemático tensionado por las transformaciones sociales, económicas y políticas de la sociedad contemporánea Margarita. O Social em Questão. Recuperado de [http://osocialemquestao.ser.puc-rio.br/media/osq24\\_pagaza\\_4.pdf](http://osocialemquestao.ser.puc-rio.br/media/osq24_pagaza_4.pdf)
- Sabino, C. (1992). El proceso de investigación. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela. Recuperado de [https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion\\_carlos-sabino.pdf](https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf)
- Salamanca, R. (2009). La perspectiva crítica en el Trabajo Social Latinoamericano. Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-019-044.pdf>
- Sampiere. (2016). Diseños del proceso de investigación cualitativa. Recuperado de <https://administracionpublicauba.files.wordpress.com/2016/03/hernc3a1ndez-samipieri-cap-15-disec3b1os-del-proceso-de-investigac3b3n-cualitativa.pdf>
- Sierra, L. (junio, 2016). Maltrato infantil: Importancia del Trabajo Social. Filosofiaderaiz. Recuperado de

<https://filosofiaideraiz.wordpress.com/2016/06/28/post-2-maltrato-infantil-importancia-del-trabajo-social/>

- Teubal, R. (2001). *Violencia familiar, Trabajo social e instituciones*. Argentina: Paidós, p.45.
- Tonon, G. (2013). *Maltrato Infantil Intrafamiliar*. Buenos Aires: Espacio editorial.
- Unicef, (2018). Niños y niñas en América Latina y Caribe Programa 2018. Recuperado de <https://www.unicef.org/lac/media/4926/file>
- Villalba, C. (2004). *La perspectiva ecológica en el trabajo social con infancia, adolescencia y familia*. Portularia, Universidad de Huelva. Recuperado de <http://www.enlinea.cij.gob.mx/Cursos/Hospitalizacion/pdf/TSYFAM.pdf>
- Villalobos, G. (2009). *Maltrato infantil: intervención profesional del Trabajador Social*. Bitácora Margen. Recuperado de <https://www.margen.org/wp/?p=515>
- Wolfe D. *Programa de conducción de niños maltratados*. México, D.F.: Trillas, 1991.
- White, S. (2002). Being, Becoming and Relationship. Conceptual Challenges of a Child Rights Approach in Development. *Journal of International Development* 14, Issue 8, 1095- 1104

## 6. ANEXOS

### Consentimiento informado:

Carta de Confidencialidad

Cali,

Señor/a:

Asunto: Carta de compromiso confidencialidad de información y aceptación de la entrevista

Por medio de la presente informamos a Usted que la investigación "ROL PROFESIONAL DEL TRABAJADOR (A) SOCIAL RESPECTO AL MALTRATO INFANTIL EN LA CIUDAD DE CALI", para el cumplimiento de los objetivos se hace necesario una entrevista, a trabajadoras Sociales, que se encuentren participando en la ruta de atención de víctimas de maltrato infantil. Sus aportes serán fundamento más valioso de la investigación. Para tales efectos, deseamos contar con su colaboración y manifestarle que la información suministrada por usted será de absoluta confidencialidad y reserva tanto para su seguridad como el debido respeto a su integridad como persona. Si Usted está en disposición de brindar información veraz y afectiva agradecemos que responda lo siguiente:

YO \_\_\_\_\_

Identificado con CC. \_\_\_\_\_

Acepto ser partícipe de dicha investigación partiendo del hecho de que la información dada es veraz y que está será manejado bajo valores éticos de confidencialidad y respeto.

Cordialmente:

Brigithe Daniela Carretero Flor

María Camila Wallis Peña

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

CC:

CC:

## Entrevista

### Entrevista Semiestructurada a Profesionales de Trabajo Social que realizan atención en maltrato infantil en Cali.

La presente entrevista se lleva a cabo dentro del trabajo de Grado, el cual tiene por objeto Caracterizar el rol profesional del trabajador (a) social respecto al maltrato infantil en la ciudad de Cali. Para ello se va a realizar las entrevistas a profesionales en Trabajo Social que trabajen con niños, niñas expuestas a maltrato. En la entrevista se garantiza tanto la confidencialidad de los datos obtenidos y grabados, como el anonimato del profesional entrevistado, el cual participa de forma voluntaria. La información proporcionada por el participante será utilizada únicamente con fines de investigación. Todo ello es especificado en el Formulario de Consentimiento Informado, firmado de manera previa a la realización de la entrevista por el participante y el investigado

FECHA: \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_

NOMBRES Y APELLIDOS: \_\_\_\_\_

INSTITUCIÓN: \_\_\_\_\_

DIRECCION \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

PROFESIÓN: \_\_\_\_\_

#### Rol profesional asignado del trabajador (a) social respecto al maltrato infantil

1. ¿Cuál es el proceso de intervención con niños niñas víctimas de maltrato y sus familias?
2. ¿Cuáles son los objetivos propuestos para la atención por parte de Trabajo Social a niños y niñas víctimas de maltrato y sus familias?
3. ¿Cómo concibe usted el maltrato infantil?
4. ¿Qué terapia o modelo de intervención como trabajador (a) social aprendió en la universidad, para abordar el problema del maltrato infantil?
5. ¿Qué rol es asignado para el Trabajador (a) Social en los casos de maltrato infantil?



**Rol profesional asumido del trabajador (a) social respecto al maltrato infantil**

6. ¿Qué método (s) de intervención implementa desde su disciplina a niños y niñas maltratados y sus familias?
7. ¿Cómo eran sus intervenciones al comienzo y como son ahora?

**Rol profesional posible del trabajador (a) social respecto al maltrato infantil**

8. ¿Cuáles son los obstáculos a los que se ha enfrentado para ser el profesional que es ahora?
9. ¿Cree usted que lo legal es siempre moralmente correcto?
10. ¿Puede indicar otras maneras de abordar a los niños y niñas expuestos maltrato y sus familias ya en la práctica?

Antes de acabar con la entrevista, ¿le gustaría añadir algún aspecto de interés que no hayamos abordado durante la entrevista? Muchas gracias por su colaboración. Toda la información que ha proporcionado será muy útil para el desarrollo de mi trabajo de investigación.

---

---

---

---

**Observaciones:**

---

---

---