

REVISTA GESTIÓN DE LAS PERSONAS Y TECNOLOGÍA – ISSN 0718-5693 – EDICIÓN Nº 41 – AGOSTO 2021 (ABRIL - AGOSTO) –
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE, FACULTAD TECNOLÓGICA

PERSONAS: RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

DOI:10.35588/gpt.v14i41.5064

Revivir para vivir la experiencia: dilemas éticos y emociones políticas que se presentan en el Trabajo Social, en los procesos de restablecimiento de derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.

Revive to live the experience: ethical dilemmas and political emotions that arise in Social Work, in the processes of reestablishing the rights of Boys, Girls and Adolescents.

Edición Nº 41 – Agosto de 2021

Artículo Recibido: Marzo 10 de 2021

Aprobado: Julio 27 de 2021

Autores

Ruby Verónica Zuleta Garcés¹, Víctor Zapata Serna²

Resumen:

El presente artículo surge del interés de compartir las experiencias vividas en la Comisaría de Familia del Municipio de Caldas-Antioquia (2019), en el marco de las prácticas profesionales de Trabajo Social, en clave de sistematización. La investigación es descriptiva, con un enfoque fenomenológico, en el cual se buscó recuperar los dilemas éticos y las emociones políticas que se presentan en la practicante y la profesional de Trabajo Social en el proceso de restablecimiento de derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes (NNA). En los resultados y conclusiones se logra identificar emociones como el miedo que se genera ante la incertidumbre del cuidado; el enojo, a modo de

¹ Trabajadora Social del Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria. Estrella, Colombia. Correo electrónico: verozugar@gmail.com , <https://orcid.org/0000-0003-0252-7589>

² Magíster en Terapia de Familia y de Pareja, Profesional en Trabajador Social de la Universidad de Antioquia; Docente de Cátedra del Tecnológico de Antioquia y de la Universidad Católica Luis Amigó. Medellín, Colombia. Correo electrónico: victor.zapata50@tdea.edu.co , <https://orcid.org/0000-0002-7925-6134> Correspondencia

búsqueda de la justicia, y la tristeza que surge como parte de la conexión con el sufrimiento del otro. Por otro lado, se evidencia que aunque los dilemas éticos están presentes en la toma de decisiones en un proceso de restablecimiento de derechos, estos influyen en la vida de los NNA, en especial en casos de conflictos institucionales, en los ingresos o retiros del medio familiar. La experiencia que se presenta a dos voces ratifica la necesidad formativa más allá de los protocolos y jurisprudencias sobre comprender el lugar de la infancia y la adolescencia en el mundo adulto. Los retos al finalizar la presente reflexión continuarán siendo sobre la base de la defensa y apoyo a quienes la requieren.

Palabras clave: Trabajo social, Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, Práctica profesional, Emociones políticas, Dilemas éticos.

Abstract:

This article arises from the interest of sharing the experiences lived in the Family Police Station of the Municipality of Caldas-Antioquia (2019), in the framework of the professional practices of Social Work, in the key of systematization; the objective was to recover the ethical challenges and political emotions that arise in the practitioner and the professional of Social Work in the process of restoration of rights of Children and Adolescents (NNA). In the conclusions, it is possible to identify emotions such as fear generated by the uncertainty of care; anger, as a search for justice, and sadness that arises as part of the connection with the suffering of others. On the other hand, it is evident that although ethical dilemmas are present in decision making in a process of restoration of rights, they influence the lives from children and adolescents, especially in cases of institutional conflicts, in the integration or removal of a child to the family environment. The experience presented in two voices ratifies the need for training beyond protocols and jurisprudence on understanding the place of children and adolescents in the adult world. The challenges at the end of this reflection will continue to be based on the defense and support of those who need it.

Keywords: Social work, Rights of children and adolescents, Professional practice, Political emotions, Ethical dilemmas.

Introducción

A la hora de decidir ante un dilema ético es necesario poner en consideración una pléyade de elementos tales como los hechos acontecidos, las normas, principios y valores que entran en juego, considerar un amplio rango de decisiones posibles, de posibles cursos de acción, así como llevar a cabo una valoración de las consecuencias que la decisión origine.

(Ballesteros, A; Viscarret, J., & Úriz, M. 2011, p. 2).

Los dilemas éticos que viven los profesionales y de practicantes Trabajo Social en el proceso de restablecimiento de derechos en una Comisaría de Familia, son múltiples, Romero y Sarmiento (2007) plantean que estos dilemas pueden ser de diferentes índoles de acuerdo a los funcionarios que prestan los servicios sociales, las intervenciones que se realizan y las decisiones que deben tomar en cada caso, por otro lado, plantean que las familias que solicitan los servicios de una Comisaria de Familia presentan sus propios dilemas frente a los servicios que solicitan (p.27).

Romero y Sarmiento (2007) planten tres dilemas que viven los profesionales de Trabajo social en relación a la intervención familiar; el primero tiene que ver con la atención de la familiar donde se movilice los recursos familiares y la presión de la alta demanda del servicio; segundo, cuando la familia que solicita una atención, pero que por el incumplimiento en el papeleo no se les puede atender; y por último intervenir a una familia como exige los entes de control y hacerlo de la forma en que el trabajo desearía (desde lo bio-psico-social) (pp.123-124).

Añadido a esto, Garzón y Jiménez (2015) plantean que, para el contexto de la intervención familiar, en lo que tiene que ver con evaluar las condiciones de vida de los Niños, Niños Adolescentes (en adelante NNA), es de sumo cuidado ya que esta en juego el bienestar y dignidad de éstos, convirtiéndose en una situación de alto riesgo en relación al asertividad y la toma de decisiones (p.95). Lo que genera un alto nivel de tensión emocional a los profesionales y practicantes de Trabajo Social que deben seguir de cerca estos casos, y por lo tanto no son solo los dilemas éticos los que se presentan como un desafío para la intervención, sino que existen emociones que participan en la toma de decisiones, estas emociones son de carácter político, y pueden convertirse en una brújula

a la hora de tomar decisiones que dignifiquen la vida de los beneficiarios de una Comisaría de Familia.

Por lo anterior, aunque existe bibliografía sobre los dilemas éticos y el Trabajo Social, es escasa cuando se asocia con las emociones políticas dentro de un escenario de intervención como una Comisaría de Familia y en especial en los procesos de restablecimiento de derechos de los NNA, por ello, cuando se propone realizar un proceso de sistematización para recuperar los desafíos éticos y las emociones políticas, surge de la necesidad de hacer visible la constante disyuntiva en la que se encuentran los profesionales y practicantes de Trabajo Social en el momento de tomar decisiones trascendentales en la vida de NNA; además que los dilemas éticos y las emociones políticas se presentan diariamente en el ejercicio profesional, y por lo tanto esto requiere “que cada vez sean más los profesionales que necesitan tener conocimientos éticos desarrollados (sensibilidad ética) que les ayuden en una práctica profesional cada vez más compleja”. (Ballesteros, A; Viscarret, J., & Úriz, M. 2011, p. 2).

El presente artículo es el resultado de un proceso de sistematización, que tenía como objetivo recuperar los desafíos éticos y las emociones políticas vividos por una practicante y una profesional de Trabajo Social en la Comisaría de Familia del Municipio de Caldas-Antioquia (Alcaldía de Caldas, 2019b), en el proceso de restablecimiento de derechos de los NNA. El análisis de dicha práctica se realizó en clave de sistematización.

En el presente artículo se parte, en primer lugar, de un acercamiento contextual y conceptual sobre lo que es una Comisaría de Familia y las funciones específicas que se esperan de un profesional y de un practicante de Trabajo Social. Así como, la exploración de los conceptos de: “dilemas éticos” (Garzón, 2001) y “emociones políticas” (Nussbaun, 2014), fundamentales para la recuperación de la experiencia en clave sistematización. La metodología se basa en el autor Oscar Jara (2018) y su propuesta de los cinco momentos –punto de partida, formulación del plan de sistematización, recuperación de lo vivido, reflexión de fondo y punto de llegada–. Como parte de la metodología es preciso mencionar que las técnicas de recolección de información fueron: el diario de campo, con el que se logró realizar un registro de los casos atendidos en el período de la práctica profesional; el informe institucional, que favoreció el seguimiento de las dificultades y los

logros a través del procesos; y por último, la entrevista semiestructurada, que se usó con el propósito de hacer un acercamiento a las vivencias de la profesional y la practicante de Trabajo Social. Estas técnicas permitieron recuperar las vivencias e identificar cuáles fueron las emociones políticas y desafíos éticos que se generaron en la práctica profesional de Trabajo Social en la Comisaría de Familia en el período 2019. Finalmente, y después del proceso de priorización, como hallazgos se identificaron las emociones políticas según la experiencia de la practicante y la profesional de Trabajo Social, que fueron: el miedo, que se genera ante la incertidumbre del cuidado; el enojo, a modo de búsqueda de la justicia; y la tristeza, que surgió como parte de la conexión con el sufrimiento del otro; y por otro lado, los dilemas éticos que fueron: conflictos institucionales, retiro de NNA del medio familiar y su reintegro ante la finalización del proceso.

Sobre la contextualización y las funciones del practicante y del trabajador social

En el momento de la práctica profesional (2019), la Comisaría de Familia del Municipio de Caldas – Antioquia (Colombia), se encontraba provisionalmente ubicada en el segundo piso de la plaza de mercados del municipio, debido a la construcción de la nueva Alcaldía. Según el Ministerio de Justicia (2020), “La Comisaría de Familia es un organismo distrital o municipal, o intermunicipal, cuya misión es prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de los miembros de un núcleo familiar en el que se han presentados casos de violencia intrafamiliar” (s. p.). La Comisaría de Familia de Caldas (Ant.) perteneciente a la dependencia de la Secretaría de Gobierno, es la encargada de

Formular políticas y adoptar planes, programas y proyectos, tendientes al logro de una convivencia pacífica, mediante el mantenimiento del orden público y la seguridad, estableciendo las directrices que permitan prevenir, controlar y vigilar el entorno; de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal y la normatividad vigente (Alcaldía de Caldas, 2019).

En el ámbito de esta investigación es preciso mencionar, que actualmente en Colombia, las Comisarías de familia están regidas, entre otras, por tres leyes marco. La primera, la Ley 1098 de 2006, por la que se expidió el Código de la Infancia y la Adolescencia, que tiene por objeto establecer normas sustantivas y procesales para la protección integral de los NNA. Además, la Ley 294 de 1996, en la que se desarrolló el artículo 42 de la Constitución Política y se dictaron las normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar. Y por último, la Ley 1257 de 2008, por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, entre otras leyes y decretos. Por lo anterior, el objetivo de las Comisarías de Familia es la promoción de la convivencia y la prevención de la violencia con NNA y sus familias.

Agregado a lo anterior, en el cumplimiento del objetivo de la Comisaría de Familia, encontramos los roles desempeñados por el Trabajado Social y el Practicante de Trabajo Social. Según Eduardo Díaz, en su artículo *Los ámbitos profesionales del trabajo social*, en los “Juzgados de Menores” se cumplen unas funciones específicas tales como:

- Obtener la mayor información posible sobre los recursos existentes
- Análisis y estudio del medio familiar y social
- Ofrecer a la familia la información necesaria para la solución del problema
- Coordinación con los profesionales y organismos de la comunidad que estén implicados para realizar una intervención globalizada
- Derivar a otros servicios que puedan ayudar a la familia en la superación de sus dificultades
- Aportar al resto del equipo toda la información recogida para realizar la valoración y plantear propuestas más adecuadas a adoptar
- Seguimiento de las medidas tomadas, aunque es aconsejable que colabore algún miembro del equipo técnico (Díaz, 2003, p.24).

En lo que concierne al practicante de trabajo social a nivel nacional, el programa de Estado Joven, fomentado por el Ministerio del Trabajo y Función Pública, tiene como objetivo impulsar las prácticas laborales en el sector público, en articulación con la Caja

de Compensación Comfenalco y la Alcaldía de Caldas, se determina que las ocupaciones a realizar por parte de los y las practicantes de trabajo social son:

orientar procesos de formación y de fortalecimiento de las familias, aplicar las directrices y lineamientos del proceso de los procesos de restablecimientos de derechos, apoyar en el diseño y la implementación de programas en prevención, promoción y atención en salud, apoyar en la investigación de la realidad social que permitan formular procesos de acción profesional contextualizados, desarrollar procesos de transformación social, prestar servicios de consultoría y asesoría en el diseño ejecución, evaluación e interventoría de proyectos, servicios sociales y planes de desarrollo local (Alcaldía de Caldas, 2019b).

Sobre los conceptos utilizados. “Dilemas Éticos” y “Emociones Políticas”

Con el fin de permitir una lectura comprensiva de la sistematización, se utilizaron los conceptos “Dilemas Éticos” y “Emociones Políticas” propuestos por Nelly Garzón (2001) y Martha Nussbaum (2014), respectivamente. Los “Dilemas Éticos”, son decisiones que emergen en la vida cotidiana profesional y personal, con frecuencia a raíz de la necesidad de enfrentarnos a situaciones conflictivas, en las que se presentan dos o más condiciones de incertidumbre para actuar bien (Garzón, 2001, p.171). Podemos definir que un dilema ético desde el panorama que plantea esta sistematización es una discusión entre lo correcto y lo que se cree que es correcto; un profesional constantemente se encuentra en la posición de tomar decisiones que pueden reñir con sus creencias o posiciones personales, Nelly Garzón, N. (2001) lo describe como: “los dilemas éticos surgen cuando aspectos relacionados con la moral, con asuntos de conciencia, entran en conflicto con nuestra vida y demandan la toma de decisiones éticas” (p. 171). Desde otro punto de vista, las decisiones tomadas por el profesional o la practicante pueden contrariar con las ideas de los sujetos de intervención y de la misma institución. Esta coacción que se genera, lo plantea Cifuentes citando a Foucault como “gubernamentalidad”; que se aplica al gobierno de los otros (manifestación de su dimensión política) y al gobierno de sí (manifestación de su dimensión ética)” (2016, p.8).

En relación a las “Emociones Políticas” Nussbaum (2014) las define como aquellas que “tienen como objeto la nación, los objetivos de la nación, las instituciones y los dirigentes de esta, su geografía, y la percepción de los conciudadanos como habitantes con los que se comparte un espacio público común” (p.14). La autora en su libro *Emociones políticas. ¿Por qué el amor es importante para la justicia?* nos ofrece un repertorio de emociones necesarias para llevar a cabo cualquier proyecto socio político, tales como el amor, la compasión, el miedo, la rabia, la envidia, entre otras. Esto para resaltar la importancia del papel que juegan las emociones, especialmente el amor, en la arena política, desmintiendo la concepción actual de las sociedades occidentales que han caracterizado las emociones como rivales de la racionalidad, calificando estas como carentes de intención política.

Considerando lo anterior, es evidente que cada decisión sociopolítica tomada sobre un NNA debe de estar cuestionada por cuáles son las emociones políticas y cuáles son las emociones que se quieren activar en la sociedad, con el fin de que nos ayuden a lograr el propósito de un restablecimiento de derechos.

Metodología

Para realizar la sistematización de experiencias, se acudió a un enfoque cualitativo, el cual permite acercarse a la comprensión de la realidad desde la subjetividad de las protagonistas (Quintana, 2006). Por otro lado, el método usado fue el fenomenológico, éste busca revelar y descubrir el significado de la experiencia humana (Barbera e Inciarte, 2012) lo que favoreció describir las experiencias vividas de la practicante de Trabajo Social y la profesional, asociadas a los dilemas éticos y emociones políticas que emergen en un proceso de restablecimiento de derechos de NNA.

En desarrollo de sistematización se llevó a cabo siguiendo la propuesta metodológica de Jara, O. (2018), con la cual se pretende no solo identificar los acontecimientos de la experiencia vivida, sino que procura resaltar la interpretación de lo vivido en el proceso de restablecimiento de derechos de NNA.

A continuación, se describe los cinco momentos metodológicos que se llevaron a cabo en el proceso de la sistematización, y se finaliza con la presentación de la pregunta y el objetivo está.

El arte de contar la vida: ¿cómo recuperar la experiencia?

Para el desarrollo de la sistematización se tomó como base los cinco tiempos que sugiere Jara O. (2018), en su libro *La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles*, ya que este nos permite realizar una reflexión completa sobre la experiencia significativa que deja la vivencia de la práctica profesional de Trabajo Social en la Comisaría de Familia del municipio de Caldas-Antioquia. Teniendo en cuenta que para responder a la pregunta de cómo sistematizar una experiencia, es importante tener en cuenta que esta no es sistemática, ni una receta a seguir, la propuesta del autor es diseñar una posible ruta metodológica en la que se tenga en cuenta una disposición creativa para realizarse. Para el autor esta propuesta metodológica:

Es una proposición intencionada del camino que se quiere recorrer que, por una parte, posibilitará orientar activamente el proceso en una determinada dirección, pero que, por otra, deberá estar abierta a lo que vaya ocurriendo en el trayecto para modificar su curso si es necesario (Jara, 2018, p.28).

Teniendo en cuenta que el propósito de la recolección de estas experiencias fue *Recuperar los desafíos éticos y las emociones políticas que se presentan en el practicante y el profesional de Trabajo Social en el proceso de restablecimiento de derechos de los niños, niñas y adolescentes en la comisaría de familia del Municipio de Caldas-Antioquia*, es pertinente utilizar la sistematización ya que esta permite transmitir las vivencias significativas a los próximos practicantes de Trabajo Social, así como lo menciona Jara (2018): “la sistematización de experiencias permite producir nuevos conocimientos, que provienen directamente de experiencias vividas, las cuales son siempre expresión concreta y delimitada de una práctica social” (p.75).

Según Jara (2018), se describen cinco tiempos para la recolección de experiencias.

1. Punto de partida, vivir la experiencia: en este caso la experiencia se vivió en el margen de las prácticas profesionales de Trabajo Social, en la Comisaría de Familia del municipio de Caldas (Ant), entre el mes de agosto y diciembre del 2019.

2. Formular un plan de sistematización: se inició con la delimitación de la pregunta, el objetivo de la sistematización y unos referentes conceptuales, es decir el para qué de la sistematización, con la finalidad de empezar a orientar el desarrollo de esta. Desde allí, se identifica la necesidad de utilizar ciertas técnicas como: el diario de campo, el informe institucional y la entrevista semiestructurada, que facilitarán la recolección y organización de la información del proceso vivido.

3. La recuperación del proceso vivido: se realiza la recuperación descriptiva de las vivencias experimentadas por el practicante y el profesional en Trabajo Social, en el margen de los desafíos éticos y las emociones políticas. Haciendo uso de las técnicas el informe institucional, que es una herramienta exclusiva del Trabajo Social, por la cual se da cuenta de una serie de datos respecto de los sujetos de atención, con un fin específico, es una herramienta que va respondiendo al dinamismo propio de la realidad o situación problema (Andreo, 2018, p.4). El Informe Social en la sistematización permitió delimitar el número de casos a estudiar y realizar una descripción más profunda de los desafíos éticos y las emociones políticas encontradas en los profesionales y la practicante.

La segunda técnica fue el Diario de campo, este es “un instrumento de formación, que facilita la implicación y desarrolla la introspección, y de investigación, que desarrolla la observación y la auto observación recogiendo observaciones de diferente índole” (Latorre, 1996, p. 56) Esta técnica facilitó realizar una recolección reflexiva sobre las emociones, conflictos y reacciones observadas en el ejercicio de la práctica de Trabajo Social. Por último, la entrevista semiestructurada, esta permite un intercambio de ideas, significados y sentimientos sobre el mundo y los eventos, cuyo principal medio son las palabras. “Es una interacción en la cual se exploran diferentes realidades y percepciones donde el investigador intenta ver las situaciones de la forma como lo ven sus informantes, y comprender porqué se comportan de la manera en que dicen hacerlo” (Bonill y

Rodríguez, 1995, p. 154). Para la sistematización, la entrevista semiestructurada permitió identificar las experiencias y favoreció el análisis individual de cada uno de los actores involucrados.

4. Las reflexiones de fondo: de acuerdo con la pregunta de sistematización se realizó un análisis inter e intra textual de la información recolectada en el diario de campo, el informe institucional y la entrevista semiestructurada; se realizaron unos memos analíticos, y a partir de estos se realizó un cuadro de categorías que guiaron el ejercicio de escritura del informe, y que respondían a los desafíos éticos y las emociones políticas que genera el rol de un trabajador social dentro de un proceso de restablecimiento de derechos de un NNA, dentro de una Comisaría de Familia.

5. Los puntos de llegada: la última fase del proceso de sistematización de la experiencia fue la realización de un informe en el cual de manera descriptiva mostró los desafíos éticos y las emociones políticas que se recuperaron del proceso de práctica profesional y la profesional de Trabajo Social.

El arte de contar la vida: detalles del proceso de sistematización

La pregunta que dirigió la recuperación de la experiencia de la practicante y la profesional de Trabajo Social fue ¿Qué desafíos éticos y emociones políticas se presentan en la practicante de Trabajo Social y la profesional de Trabajo Social en el proceso de restablecimiento de derechos de NNA en la comisaría de familia del municipio de Caldas (Ant)? De esta pregunta emergió el objetivo general de la sistematización el cual fue Recuperar los desafíos éticos y las emociones políticos que se presentan en el practicante y el profesional de Trabajo Social en el proceso de restablecimiento de derechos de los niños, niñas y adolescentes en la comisaría de familia del Municipio de Caldas-Antioquia.

Hallazgos. Lo encontrado más allá de los resultados finales del proceso

Primer Momento. Priorización de casos

Durante el periodo de la práctica de Trabajo Social en la Comisaría de Familia del Municipio de Caldas, la practicante en compañía de la profesional de Trabajo Social logró acompañar veintitrés casos de NNA en un proceso de restablecimientos de derechos. La información recolectada de manera más detallada nos indica que de NNA intervenidos en la Comisaría de Familia en el periodo de las prácticas profesionales, las tipologías predominantes en los casos de restablecimiento fueron: en un 39,1%, Familias extensas (9 casos), 30,4% Compuestas (7 casos), 21,7 nuclear (5 caos) y 8,7 monoparental (2 casos), lo cual indica que en donde se presentaron mayor número de vulneración son las familias extensas, seguida de las familias nucleares. Respecto al género se encontró un panorama bastante heterogéneo ya que la diferencia solo fue de un 13%, es decir fueron 13 niñas y 10 niños a los cuales se vieron vulnerados. Los motivos de ingreso fueron el abuso sexual con un total de diez casos, seguido de la violencia intrafamiliar con un total de cinco casos, negligencia con cuatro casos.

Con la información anteriormente descrita, se estableció que el factor de mayor vulnerabilidad de NNA se presentó en un ambiente familiar extenso, es decir, un ambiente familiar conformado por un hogar nuclear más otros parientes; sin embargo, debido a que no solo se toma una pequeña parte de la población atendida dentro de la Comisaría es importante aclarar que con esta cifras no se puede realizar un juicio sobre en qué tipología de familia se generan mayores riesgos para los NNA, por otro lado dentro del análisis que se realiza anteriormente se debe de tener en cuenta que los casos que se priorizaron se determinó que el 50% de los NNA que fueron vulnerados pertenecen a un familia de tipología extensa, y teniendo en cuenta que “En Colombia, en 2018, 9.923 niñas menores de 14 años fueron abusadas por sus abuelos, tíos, padres, padrastros, primos o hermanos [...] Y que para el 2019 entre enero y marzo, ya iban 6010 denuncias de violencia sexual contra menores” (Morales, 2019), es necesario enfatizar que el Estado deba de imponer nuevos retos para la erradicación de la violencia sexual de NNA, ya que no es posible permitir se normalice este tipo de situaciones dentro del contexto familiar.

La vulneración de los derechos de los NNA no tiene diferencias en las edades ni sexo, ya que se identificaron casos desde los cero meses de edad y los dieciséis años. Finalmente, para la realización de la sistematización de experiencia se toman solo cinco casos de estos veintitrés, los cuales se consideran los más significativos en el proceso de la práctica profesional, en esto casos se involucran un total de ocho niños entre cero meses y doce años de edad, el criterio para escoger estos casos se formuló desde el objetivo de identificar los casos en donde se generaron mayores dilemas éticos y emociones políticas en la profesional y practicante de Trabajo Social, para así lograr identificar cómo estos dilemas son gestionados por parte de los y las profesionales y esas emociones en el momento de realizar un proceso de restablecimiento de derechos.

Por lo anterior, es importante entonces señalar la importancia que los practicantes de Trabajo social dentro de su formación académica tengan una profundización en temas como: la violencia intrafamiliar, el cómo atenderla, qué hacer en un momento de crisis, además de formar a los futuros Trabajadores Sociales, en la mediación y aplicación de pautas de crianza, y también profundizar en el tema del abuso sexual, ya que en el momento de activar un código fucsia, la practicante no contaba con los conocimientos previos de cómo realizar la activación de la ruta, es por esto que desde lo académico se debe realizar un acercamiento frente al tema, ya que este es de vital importancia en un proceso laboral en un lugar como lo es la Comisaria de Familia, dado a que este espacio se atienden un gran número de casos de abuso sexual.

Segundo momento / Emociones políticas.

En este apartado se debe de tener en cuenta que las emociones no son meramente impulsos de los seres humanos, sino que estas tienen en gran medida un contenido evolutivo, por lo cual al mencionar las emociones políticas se refiere a todas aquellas emociones que son apoyadas por el Estado. Nuevamente Nussbaum M. (2014) en su texto sobre *Emociones Políticas* expone que las emociones públicas son el alimento de los principios y los proyectos políticos, ya que la realización y sostenimiento de estos depende de la medida en la que se cuente con un compromiso social que procure entablar una estabilidad a lo largo del tiempo. Las emociones en el contexto de una

Comisarías de Familia son necesarias ya que llevan a la acción, en primer lugar porque permite la indignación, Stephane Hessel (2010) dice que con una actitud de indiferencia se pierde “uno de los componentes esenciales que hace al humano” (p. 4) como la indignación; por otro lado, la falta de compasión ante la crueldad o la injusticia, es para Nussbaum (2014) motivo por el cual es imposible progresar en la búsqueda de la equidad.

Por lo anterior, tanto la indignación ante la injusticia como la compasión son emociones, que movilizan a los profesionales y que pueden ser una brújula para el restablecimiento de derechos de NNA. Teniendo en cuenta lo anterior se le realiza un análisis de las emociones que transitan en la practicante y la profesional de Trabajo Social en el momento de realizar los procesos de restablecimiento de derechos; en el análisis de la información; se evidencia que las emociones políticas en común en la practicante y profesional de Trabajo Social son: el miedo, el enojo, la tristeza, estas emociones están altamente conectadas el tema de cuidado del otro.

El miedo: la incertidumbre del cuidado, según Lorena Battaglino (2017): “El miedo puede ser razonable cuando está basado en unas concepciones bien fundadas de lo bueno y lo malo, y puede ser también ampliado para que incluya al conjunto de la comunidad” (p. 388). El miedo que sienten la practicante y la profesional, es frente a la toma de decisiones, ya que es este el momento crucial, en donde se pone en tela de juicio todos los procesos y seguimientos que se realizaron durante el proceso de restablecimiento de derechos de los NNA previamente priorizados. En el momento de la entrevista en donde se indagó por las emociones que intervinieron en dichos casos, la profesional resalta que: “le causa miedo entregarlo a la familia y se repita esto” (Entrevista Profesional de Trabajo Social, p.5). El miedo es un reflejo de la desconfianza de entregar estos NNA a unos padres que no lo cuidaran bien. De otro lado, también expresó sentir miedo al cómo reaccionaría una comunidad frente a la labor de esta profesional, ya que desde la comunidad se pueden levantar juicios sobre si es injusto o no el retiro o integro de un NNA a su entorno familiar, además de considerar los aspectos de seguridad de los barrios o sectores en donde se realizan los retiros, así como lo indicó la profesional: “miedo cuando llegó; miedo de retirarla por el sector donde residía” (Entrevista Profesional de Trabajo Social, p.3)

Teniendo en consideración lo anterior, se puede decir que el miedo en esta situación específica se utiliza como herramienta para la toma de decisiones, sin embargo, no se puede desconocer que muchos de los miedos son fundamentados en este prejuicios y estereotipos. En la experiencia de la practicante esta también nombra el miedo como una de las emociones que sintió en el momento de realizar su práctica y se estableció que ambas reflejaban el miedo, ella dice: “miedo de no saber si realmente la decisión era correcta, ya que la mamá no genera esa confianza en mí” (Entrevista Practicante de Trabajo Social, p.13).

El miedo está conectado con la toma de decisiones (a equivocarse) y los prejuicios ya establecidos frente a las familias de los menores, ya que ambas expresan sentir temor de que las familias no hayan cambiado sus situaciones de una manera permanente, esos prejuicios son preconcepciones establecidas por los antecedentes de los familiares, es decir ambas consideran que las acciones que en el pasado llevaron a que el NNA en cuestión entrará en un proceso de restablecimiento de derecho aún son evidentes en el momento de reintegrarlo al medio familiar. Por otra parte, es importante resaltar que el miedo en el análisis de este caso fue razonable porque permitió generar límites e intuir posibles problemáticas a futuro, basadas en las ideas sobre el cuidado, lo cual también genera una oportunidad de realizar procesos de la mano de la empatía para lograr cambios significativos en la vida de estas personas.

El enojo: en busca de la justicia. El individuo que sufre cólera no padece una inesperada demencia, aquí es un individuo lastimado, cuya percepción dolorida es el resultado de que posee un cierto sentido de la injusticia (García, 2017, p. 59). El enojo expresado por la profesional y la practicante parte del punto de vista de lo que no es justo, cuando ellas expresan enojo, lo hacen en el momento en el que narran alguna injusticia frente a los casos que se les venía realizando un restablecimiento de derechos. Así como lo expresa la practicante: “da mucho enojo encontrarse con que el debido proceso no se da, y que desde el Estado no se dan de una manera óptima, lo cual conlleva a que las familias sigan cometiendo los mismos errores” (Entrevista Practicante de Trabajo Social, p.14). La ira es una emoción que no se puede desligar en la toma de una decisión política o institucional como lo es en este caso; por otra parte esta emoción acompaña a los

sujetos a lo largo de su vida, lo que cumple la función de advertir situaciones injustas, amenazantes o frustrantes. Es por esto que el enojo canalizado de una manera positiva se puede utilizar como una herramienta para la toma de decisiones, ya que no puede advertir de las situaciones que consideramos injustas para así evaluarlas y replantear decisiones tomadas.

La tristeza: que conecta con el dolor del otro. Para Nussbaum (2014): “las sociedades deben gestionar emociones muy inquietantes: la aflicción entendida aquí, sobre todo, como la tristeza profunda que nos produce la pérdida” (p. 244), en el caso de la profesional y la practicante ellas lo expresan en una manera de empatía frente a los motivos de ingreso de los NNA o debido a las decisiones tomadas en estos casos en específico, así como la profesional lo expresa:

“Sentí mucha tristeza al inicio de saber que la niña se encontraba en esa situación”.

“Sentí pues tristeza al ver que el niño no se sentía para nada feliz y para nada cómodo con volver al hogar de la mamá y percibí mucho dolor en él”.

“Tuve mucha tristeza de ver la reacción de la niña” (Entrevista Profesional de Trabajo Social, p. 2, 3 y 4).

Y de igual manera lo indica la practicante: “fue muy difícil entregarlos a la familia ya que el niño mayor no se encontraba conforme con la decisión tomada desde la comisaría y eso genera mucha tristeza, uno se conmueve”/ “estos casos generaron enojo tristeza [...]” (Entrevista Practicante de Trabajo Social, p. 11 y 12).

Es de resaltar la importancia de esta emoción en lo político, ya que se fundamenta en la empatía por el sentir del otro que en estos casos son niños quienes están viviendo las situaciones de primera mano. La tristeza como promotor de la empatía es una emoción de vital importancia en la labor de un trabajador social, asumiendo que ésta logra proporcionar a la profesional y la practicante un contexto más humano.

Tercer momento. Dilemas éticos.

Todo dilema ético surge de tener que tomar una decisión entre dos situaciones que se contraponen; la practicante y la profesional de Trabajo Social no son ajenas a estas situaciones, ya que estas son las encargadas de dar los conceptos en términos habitacionales y sociales que rodean a los niños, niñas y adolescentes en situación de restablecimiento de derechos. Esto se puede evidenciar con la pregunta que se hace la profesional sobre si se está haciendo o no lo correcto por los NNA “La pregunta de si realmente está haciendo lo adecuado para el niño o niña, si realmente no está generando más problemas psicológicos y emocionales” (Entrevista Profesional de Trabajo Social, p. 15). La pregunta reflexiva que realiza la profesional apunta mucho a las situaciones que debe de atravesar un NNA en el momento de entrar en un proceso de restablecimiento de derecho, por otro lado también dibuja los diferentes dilemas que un profesional o practicante debe de asumir en este tipo de situaciones, la posición ética de la profesional y la practicante está ligada a un sentido de justicia y libertad, se logró identificar los siguientes conflictos o dilemas éticos: conflictos institucionales, retirara un NNA del medio familiar y reintegro del NNA ante la finalización del proceso.

Conflictos institucionales. En un proceso de restablecimiento de derechos no solo está involucrado el trabajador social y en este caso la practicante, si no que la toma de decisiones se hace por medio de un equipo de trabajo el cual está conformado por varios profesionales de diferentes áreas, también se debe de tener en cuenta que el proceso de restablecimientos es un proceso considerado legal, lo cual requiere que sea un proceso detallado y minucioso que tenga como principal objetivo la justicia y el cumplimiento de los derecho que han sido vulnerados a los NNA.

El dilema en cuestión se presenta en el momento en el que las decisiones van encaminadas a la agilización del cierre de los casos, por demandas burocráticos, un ejemplo de ellos es que, debido a que el presupuesto designado para que los NNA permanezcan en un hogar de paso en donde se le están garantizando sus derechos mientras la familia define su situación y demuestra que puede ser garante de los derechos

del niño, por lo cual estos NNA deberán ser retornados a sus medios familiares sin realizar primero, el debido proceso de una manera completa, ya que no se contarán con los recursos para mantener y garantizar los derechos de dichos niños.

Sin embargo, esta situación no está bajo el control del trabajador social, sino del o la Comisaria de Familia quien está facultada por la ley para determinar la última decisión en los procesos de restablecimiento de derechos, el dilema nace en el momento en el que la decisión tomada contradice los conceptos que sugieren sus equipos psicosociales, ya que son estos los que evalúan y estudian las situaciones, habitacionales, económicas y psicológicas de las familias de dichos menores.

La profesional y la practicante describen esta situación como injusta, dado que de esta manera prima el interés institucional por encima de la necesidad de los NNA, lo cual no puede ser la manera de proceder, ya que instituciones como la Comisaria de Familia son creadas precisamente para ser los garantes de los derechos de los NNA, además que este tipo de situaciones pone en juicio no solo la legitimidad de la institucionalidad, sino que deja también a los profesionales en situaciones de toma de decisiones poco éticas, sin embargo, no se trata de realizar acusaciones sino de intentar mejorar los canales de comunicación y de intereses, considerando que las decisiones de la Comisaría de Familia obedecen por otro tipo de situaciones de orden jerárquico desde la organización del Estado.

Finalmente queda la responsabilidad de realizar intervenciones que evidencien estos dilemas éticos en el orden institucional, que generen confianza en los NNA y sus familias que pasan por una Comisaría de Familia. Así como lo expresa Gilligan, C. (2013): Una vez que perdemos la confianza en la voz de la experiencia, somos prisioneros de la voz de la autoridad (p. 33).

Mónica Ruiz-Casares, Tara M. Collins, E. Kay M. Tisdall & Sonja Grover (2017) argumentan que:

Children’s rights require a different approach that respects children and young people and their capacities and involves them as active participants in finding solutions to issues affecting them.

Los derechos de los niños requieren un enfoque diferente que respete a los niños y jóvenes y sus capacidades, y los involucre como participantes activos en la búsqueda de soluciones a los problemas que los afectan [traducción de los autores].

Retirar un NNA del medio familiar, desde la percepción de la profesional, los dilemas más difíciles de afrontar en una Comisaría de Familia, es la delicadeza de tratar con NNA, ya que son una población vulnerable y sensible. Debido a su proceso de desarrollo los hace más susceptibles a las afectaciones psicológicas dado a los diferentes cambios emocionales que conlleva un restablecimiento de derechos, sin embargo, es de tener en cuenta que este riesgo se debe de tomar si es en pro y beneficio del NNA. Se debe de considerar que la ley faculta a las Comisarías de Familia a realizar el retiro de NNA en caso que se demuestre que se está realizando una vulneración a algún derecho que dicta el Código de Infancia y Adolescencia (Ley 1098 del 2006), es inevitable generar este tipo de afectaciones emocionales en los NNA, ya que desde el momento en el que se han visto vulnerados ya se están generando consecuencias en su desarrollo psicológico, de igual manera el restablecimiento de derechos está acompañado de un seguimiento psicológico, no obstante se cuestiona si es necesario que estos seguimientos deban ser de una manera más rigurosa tanto para los NNA y los familiares.

Cuando se realiza un restablecimiento de derechos que implica el retiro de un NNA de su hogar, el profesional se enfrenta al mal menor, ya que independiente de que los NNA sufran situaciones dentro de sus hogares, y en ocasiones este tipo de situaciones se justifican socialmente por ser la familia. Por ello es importante ser muy asertivos en la realización de estos procesos, siempre buscando el bienestar de los NNA a quienes en ocasiones no se les tiene en cuenta frente a la decisión de salir de sus hogares.

Reintegro del NNA ante la finalización del proceso. Por otra parte “pero no tan desligado de esta situación” a la profesional y la practicante les preocupa la posición del

cuidado por parte de la familia, porque en el momento de retornar un NNA del medio familiar, la desconfianza es una de las emociones que atraviesa a la profesional y practicante, ya que estas en muchas ocasiones no confían del todo en que el cambio que estas familias muestran sea permanente y encaminado a mejorar, sino que sean una manera de recuperar a los NNA y muy posiblemente retornar a las mismas situaciones que los llevaron a un restablecimiento de derechos. Frente a este dilema planteado desde el código de Ética del Trabajo Social (2019) debemos de tener en cuenta el principio ético de la Libertad, ya que esta nos dice que “los trabajadores sociales deben desplegar acciones para promover la participación con el fin de evitar o superar condiciones... como también ayudar a desarrollar la capacidad de tomar decisiones propias en términos de empoderamiento y pleno desarrollo de capacidades” (p. 23).

Es decir, la profesional y la practicante en los casos de restablecimiento de derechos también tuvieron la responsabilidad de empoderar a estas familias a mejorar sus condiciones y realizarlo a tal escala que se pueda mantener en el tiempo en aras de la mejora constante. A pesar de que los tiempos en los procesos burocráticos no siempre se cumplen, ni consideran afectaciones o decisiones apresuradas, se debe de tener en cuenta que la profesional y la practicante en estas situaciones hacen su mejor papel para poder generar tal empoderamiento en las familias y los NNA involucrados, no obstante así como los procesos psicológicos merecen un proceso más riguroso, los seguimientos estructurales y económicos también, y desde la institucionalidad brindar mayores oportunidades de mejora a estas familias, ya que las mayoría de estas son de los estratos socioeconómicos bajos y con los mayores índices de precariedad en los servicios básicos.

Conclusiones

Uno de los sentidos relevantes es la existencia de una capacidad de cuidado por parte de las familias que se revierte en el reconocimiento de los niños como dignos de vida por el hecho de ser humanos y el reconocimiento como valoración del otro, incluyendo la capacidad de sentir motivación, es decir, inclinación emocional para la acción –como lo nombra Honneth–, y que es aprendida por los niños para hacerlo con otros, incluso con aquellos que no hacen parte del círculo amoroso cercano.

Díaz & González, 2015, p. 398.

Después de realizar el ejercicio de sistematizar la experiencia de la práctica profesional de trabajo social en la Comisaría de Familia del municipio de Caldas Antioquia, se llegó a las siguientes conclusiones: como consecuencia de la sistematización de la práctica y por medio de la priorización de diferentes casos de restablecimiento de derechos de NNA se logró identificar que las emociones políticas que se presentaron en la profesional y la practicante de Trabajo Social son: el miedo que se genera ante la incertidumbre del cuidado; el enojo, como búsqueda de la justicia, y la tristeza que surge como parte de la conexión con el sufrimiento del otro.

Por otro lado, se evidencia que aunque los dilemas éticos están presentes en la toma de decisiones de los procesos de restablecimiento de derechos, estos influyen en la vida de los NNA, en especial se identificaron tres dilemas: primero, los conflictos institucionales que se dan en relación al ingreso de los NNA a sus familias por parte del Comisario de Familia, en los que existe en ocasiones premura de tiempo por temas administrativos (contratación de profesionales, entrega de resultados) y el desacuerdo por parte del equipo psicosocial que no cree conveniente el ingreso; segundo, en el retiro de un NNA de su ambiente familiar y el dilema entre si es lo mejor para NNA y los efectos negativos que pueden generar en los NNA el ser retirados de sus hogares; y por último el reintegro de los NNA a sus familias, y si las familias si cumplen con las condiciones para cuidar de ellos.

Añadido a lo anterior, las emociones y los dilemas éticos por los que pasó la profesional y la practicante de Trabajo Social en la Comisaría de Familia fueron similares, ya que los casos fueron acompañados de manera conjunta.

Las emociones políticas pueden ser una guía para la toma de decisiones, estas no se deben desligarse de los dilemas éticos generados en los procesos de restablecimiento de derechos, ya que pueden complementar y fortalecer las intervenciones en favor de los NNA, lo que nos implica un reto de alfabetización emocional y ética a las familias, los profesionales y las instituciones en función de empoderar a seres humanos empáticos y reflexivos, como plantean Pascal and Bertram (2009) que:

We operate through an ethos of empowerment of all participants, and aim for participatory research practice which has at its heart an active involvement in promoting the rights of children as citizens with voice and power (p.249).

Operamos a través de un ethos de empoderamiento de todos los participantes, y aspirar a la práctica de investigación participativa que tiene en su corazón Una participación en la promoción de los derechos de los niños como ciudadanos con voz y poder [traducción de los autores].

Referencias Bibliográficas

Andreo, E. (2018). *El informe social y su utilización en la intervención social*. Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Disponible en: <https://es.slideshare.net/EmillyTabataAndreoDe/el-informe-social-y-su-utilizacin-en-la-intervencion-social>

Alcaldía de Caldas (2019a). *Contrato de aprendizaje practicante de Trabajo Social*. Antioquia. [Documento interno de la Institución].

Alcaldía de Caldas (2019b). *Funciones de la comisaría de familia*. Antioquia. Disponible en: <https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/dependencia/2>

Ballesteros, A., Viscarret, J., y Úriz, M. (2011). *Cómo resuelven dilemas éticos los trabajadores sociales en España*. Portularia, Vol. XI, núm. 2, 47-59. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=161021917008>

Battaglino, V. (2017). *Emociones, racionalidad y bienestar: Hacia un estudio de las emociones como juicios de valor*. Disponible en: <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.1518/te.1518.pdf> [Consultado 20-07-2019]

Barbera, N. e Inciarte, A. (2012). Fenomenología y hermenéutica: dos perspectivas para estudiar las ciencias sociales y humanas. *Multiciencias*, 12(2), 199-205.

Bonilla, E. y Rodríguez, P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos*. Disponible en: <https://laboratoriociudadut.files.wordpress.com/2018/05/mas-alla-del-dilema-de-los-metodos.pdf>

Cifuentes, R. (2010). *Sistematización de experiencias en trabajo social: desafío inminente e inaplazable*. Disponible en: <http://www.cepalforja.org/sistem/bvirtual/wp->

content/uploads/2016/10/Sistematizaci%C3%B3n-de-exps-en-TS-desaf%C3%ADo-Inminente-e-inaplazable-RMCG-dic-010.pdf

Consejo Nacional de Trabajo Social (2019). *Código de ética de los trabajadores sociales en Colombia y Reglamento interno del Comité de ética*. Disponible en: <http://www.consejonacionaldetrabajosocial.org.co/wp-content/uploads/2019/10/Codigo-de-Etica-2019.pdf>

Congreso de Colombia (2006). *Ley 1098. Código de la Infancia y la Adolescencia*. Disponible en: https://www.oas.org/dil/esp/Codigo_de_la_Infancia_y_la_Adolescencia_Colombia.pdf

Congreso de Colombia (1996) *Ley 294. Modificación artículo 42*. Disponible en: https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_0294_1996.htm

Congreso de Colombia (2008). *Ley 1257. Sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres*. Disponible en: <https://www.rednacionaldemujeres.org/phocadownloadpap/ley%201257%20de%202008.pdf>

Díaz, E. (2003). *Los ámbitos profesionales del trabajo social*. En Fernández García, T. y Alemán Bracho, C. (Coords.). *Introducción al Trabajo Social*. pp. 515-554. Madrid: Alianza.

Díaz, M. y González, D. (2015). *Experiencias de reconocimiento vividas por los niños en sus familias*. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 6(2), 386-403. DOI: 10.21501/22161201.1444

Gilligan, C. (2013). *La ética del Cuidado*. Cuadernos de la Fundació Víctor Grífols i Lucas. Disponible en: <http://www.secpal.com/%5CDocumentos%5CBlog%5Ccuaderno30.pdf>

García, A. (2017). *Ira, política y sentido de la injusticia*. En: *Crítica Contemporánea. Revista de Teoría Política*, n. 7, 54-71. Disponible en: https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/17583/1/CC_Garc%20ada-Ruiz_2017n7.pdf

Garzón, N. (2001). *Toma de decisiones éticas*. Catedra Manuel Ancizar. Ética y bioética – I Semestre de 2001. Disponible en: https://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/Garzon_alarcon_nelly.pdf

Garzón, M., y Jiménez, S. (2015). *Estrategias profesionales para afrontar dilemas éticos de seis profesionales en contextos de intervención relacionados con familia y organizaciones sociales*. Disponible en: https://ciencia.lasalle.edu.co/trabajo_social/20

Hessel, S. (2010). *Indignaos Indignez-vous*. Disponible en:
<https://profesorvargasguillen.files.wordpress.com/2011/02/indignaos-por-stc3a9phane-hessel.pdf>

Jara, O. (2018). *La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles*. Alforja y Concejo de Educación de Adultos de América Latina (CEAAL). Disponible en:
<https://repository.cinde.org.co/visor/Preview.php?url=/bitstream/handle/20.500.11907/2121/Libro%20sistematizacio%CC%81n%20Cinde-Web.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Latorre, A. (1996). *El Diario como Instrumento de Reflexión del Profesor Novel*. Actas del III Congreso de E. F. de Facultades de Educación y XIV de Escuelas Universitarias de Magisterio. Guadalajara.

Ministerio de Justicia, (2020). Disponible en:
<https://www.minjusticia.gov.co/Conexi%C3%B3n-Justicia/Comisarios-de-Familia#:~:text=Comisarios%20de%20Familia&text=Comisar%C3%ADa%20de%20Familia%20es%20organismo,presentados%20casos%20de%20violencia%20intrafamiliar>

Ruiz-Casares, M., Collins, T., Tisdall, E. & Grover, S. (2017). Children's rights to participation and protection in international development and humanitarian interventions: nurturing a dialogue. *The International Journal of Human Rights*, 21(1), 1-13. DOI:10.1080/13642987.2016.1262520

Morales, C. (2019). *La violencia sexual, un delito que se ensaña con las niñas en Colombia*. Disponible en: <https://www.eltiempo.com/mundo/latinoamerica/cifras-de-violencia-sexual-contrame-nores-de-14-anos-en-colombia-2018-367806>

Nussbaum, M. (2014). *Emociones políticas. ¿Por qué el amor es importante para la justicia?* Buenos Aires-Argentina: Paidós.

Pascal, C. and Bertram, T. (2009). *Listening to young citizens: the struggle to make real a participatory paradigm in research with young children*. *European Early Childhood Education Research Journal*, 17(2), 249-262. DOI: 10.1080/13502930902951486

Quintana, A. (2006). *Metodología de investigación*. Disponible en:
https://cienciassociales.webcindario.com/PDF/Cualitativa/Inv_quintana.pdf

Romero, N. y Sarmiento, D. (2007). *Dilemas en el proceso de recepción de la prestación de servicios sociales en la comisaría de familia*. Disponible en:
https://ciencia.lasalle.edu.co/esp_consultoria_familia/6