



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
PASANTÍAS PROFESIONALES

INFORME FINAL DE PASANTÍAS

**SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN
DEL PROGRAMA DE ORIENTACIÓN Y FORTALECIMIENTO FAMILIAR
(PROFAM), DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS ACTORES
INVOLUCRADOS UTILIZANDO UN ENFOQUE MIXTO.**

PROFAM SEDE CHUAO. PERIODO FEBRERO-JUNIO 2017.

TUTOR ACADÉMICA:

AMISADAY FERNÁNDEZ

AUTORAS:

GIL, HANOI

MARTÍNEZ, ALEXANDRA

TUTOR INSTITUCIONAL:

YOSEILY CALATAYUD

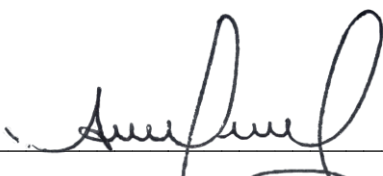
CARACAS, OCTUBRE 2017

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
PASANTÍAS PROFESIONALES

CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR ACADÉMICO

Quien suscribe, **AMISADAY FERNÁNDEZ** titular de la cédula de identidad nº **14.559.386**, Profesora de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela. En mi carácter de Tutora del Trabajo de Grado presentado por las bachilleres **GIL HANOI** portadora de la cédula de identidad nº **20.911.955**, y **MARTÍNEZ ALEXANDRA** portadora de la cédula de identidad nº **14.486.373**, titulado: **Sistematización del proceso de atención del Programa de Orientación y Fortalecimiento Familiar (PROFAM) desde la perspectiva de los actores involucrados utilizando un enfoque mixto. PROFAM Sede Chuao. Periodo febrero-junio 2017**, para optar por el título de Licenciadas en Trabajo Social, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que designen las autoridades universitarias.

En la ciudad de Caracas, a los veinticinco (25) días del mes de septiembre de 2017.



AMISADAY FERNÁNDEZ
C.I: V- 14.559.386
LIC. TRABAJO SOCIAL



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
COMISIÓN DE TRABAJO ESPECIAL DE GRADO



VEREDICTO

Reunidos en: Escuela de Trabajo Social, el día 25/10/2017, los
Profesores: Flor Bautista, Brigett Barrios, Amibaby Fernández, designados
por el Consejo de Escuela en su Sesión de fecha 09/10/2017, para examinar el
Trabajo Especial de Grado, titulado:

Sistematización del Proceso de Atención del Programa
de Orientación y Fortalecimiento Familiar (PROFAM)
desde la perspectiva de los actores involucrados
utilizando un enfoque mixto febrero-junio 2017

Presentado por los Bachilleres: Alexandra Martínez y Hanoi Gil,
titulares de la cédula de identidad números: 14.486.373 y 20.911.955,
hemos decidido evaluarlo con la calificación de:

Aprobado

Jurado Evaluador



Prof.

Tutor

Amibaby Fernández

Prof.

Jurado

Flor Bautista

Prof.

Jurado

Brigett Barrios

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a **Dios**, por permitirnos alcanzar esta meta y sus infinitas bendiciones a lo largo de nuestra vida.

A **nuestras familias**, por acompañarnos en cada uno de nuestros pasos.

A nuestra tutora; la **Profesora Amisaday Fernández** por su acompañamiento, guía y orientación a lo largo del desarrollo de este proceso de pasantías e investigación.

A nuestra casa de estudios, la **Universidad Central de Venezuela** y en especial a la **Escuela de Trabajo Social**, por acogernos como sus estudiantes y encaminar nuestro proceso hacia la profesionalización. ¡Ucevista hoy, mañana y siempre!

Al cuerpo docente, administrativo y obrero que labora en la Escuela de Trabajo Social por facilitar nuestro proceso de aprendizaje y formación integral como individuos.

Nuestros compañeros de clase, quienes como nosotras, atravesaron y atraviesan la inolvidable experiencia de ser universitarios y ucevistas.

A **FUNDANA y su Programa PROFAM**, por su preocupación e interés en mejorar la calidad de vida de las familias venezolanas, así como garantizar el desarrollo adecuado de los niños, niñas y adolescentes, además le agradecemos por la oportunidad que nos brindaron de desarrollar y poner en práctica nuestros conocimientos y habilidades en pro de aportar y efectuar mejoras hacia las prácticas que se desarrollan y por consiguiente hacia la sociedad.

A la coordinadora del Programa PROFAM, La **Lic. Ninoska Zambrano** y todos los **integrantes del equipo multidisciplinario**, así como el **personal de apoyo y logística** que laboran en la sede de Chuao; por la confianza y apertura.

¡Mil Gracias a todos!

DEDICATORIA

A Dios, mi guía, mi lumbrera.

A mi familia, mi escuela para la vida y apoyo incondicional e inquebrantable.

A todas aquellas personas que llenan mi vida de luz y amor.

A mi Venezuela amada, que visualizo libre, próspera y abundante.

A mis compañeros de clases, que hicieron inolvidable el curso de la carrera.

Y a todas aquellas familias que viven con dificultades en sus hogares; este trabajo es para ustedes.

Alexandra Martínez.

DEDICATORIA

A la vida, al tiempo y la oportunidad.

A la vida por poner en mi camino los retos necesarios para forjarme como una persona íntegra, responsable y profesional.

A la vida por brindarme la guía, el amor y la sabiduría de mi familia, quienes han sido pilares fundamentales en la consecución de esta meta y son la motivación principal para continuar superándome.

El tiempo, incierto pero a la vez preciso. Por traerme hasta aquí en el momento adecuado.

La oportunidad, aquella que se compone de preparación y algo de suerte, por acompañarme siempre y permitirme alcanzar todas y cada una de las metas propuestas.

Dedico el esfuerzo de este trabajo además, a la juventud venezolana, que como yo, sueña y cree que una sociedad más justa es posible, a mi Venezuela, el país de las oportunidades.

Por delante enfrentamos el reto más grande, reencontrarnos como nación y avanzar en estos tiempos de grandes transformaciones sociales desde el conocimiento, el respeto y la humildad.

¡Gracias por hacerlo posible!

Hanoi Gil

ÍNDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	II
DEDICATORIA	III
ÍNDICE DE CUADROS	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	IX
ÍNDICE DE ANEXOS	X
RESUMEN	XI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	7
MARCO INSTITUCIONAL	7
1. Datos de identificación de la organización	7
1.1. Antecedentes.....	7
1.2. Visión.....	10
1.3. Misión	11
1.4. Objetivos.....	11
1.5. Programas.....	12
1.6. Espacio de inserción del proceso de pasantías profesionales.	13
1.6.1. Descripción del programa.....	14
1.6.2. Fuentes de referencia de los casos.....	15
1.6.3. Dirección de Ubicación.....	16
1.6.4. Población beneficiada	16
1.6.5. Proceso de atención desarrollado por PROFAM.....	17
1.6.6. Rol del Trabajador Social en PROFAM	19
CAPÍTULO II	23
MARCO REFERENCIAL	23
2.1. Bases Teóricas	23
2.1.1. Familia.....	23
2.1.2. Familia Multiproblemática (FMP)	27

2.1.3. Intervención.....	32
2.1.4. Protocolo de Atención.	39
2.1.5. Calidad de Atención	42
2.1.6. Matriz FODA-DOFA.....	47
2.2. Bases Legales	51
2.2.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (CRBV).....	52
2.2.2. LEY ORGÁNICA PARA LA PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (LOPNNA).....	55
2.2.3. LEY PARA PROTECCIÓN DE LAS FAMILIAS, LA MATERNIDAD Y LA PATERNIDAD	71
CAPÍTULO III	76
EXPERIENCIA DE PASANTÍAS PROFESIONALES.....	76
3. Sistematización de la experiencia	76
3.1. El punto de partida	78
3.2. Las preguntas iniciales	79
3.3. Recuperación del proceso vivido	80
3.3.1. Primer momento de las Pasantías Profesionales	81
3.3.2. Segundo momento de las Pasantías Profesionales	83
3.4. Presentación y Análisis de Resultados.....	92
CAPÍTULO IV.....	119
MARCO METODOLÓGICO	119
4. Estrategia metodológica.....	119
4.1. Tipo de Investigación	119
4.2. Diseño de Investigación.....	121
4.3. Descripción del contexto de investigación	123
4.3.1. Población.....	124
4.3.2. Muestra.....	125

4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos Primarios y Secundarios.....	128
4.4.1. Datos Primarios.....	128
4.4.2. Datos secundarios.....	131
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	134
Conclusiones.....	134
Recomendaciones.....	142
REFERENCIAS CONSULTADAS.....	148
ANEXOS.....	156

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Elementos que componen la Matriz DOFA	49
Cuadro 2. Determinación de estrategias a partir de la Matriz DOFA.	50
Cuadro 3. Diagrama de Gantt. Cronograma del proceso de pasantías.	87
Cuadro 4. Relación entre Objetivos e Instrumentos de recolección de datos.	92
Cuadro 5. Matriz DOFA.....	98
Cuadro 6. Cruce de Elementos Matriz DOFA.....	100
Cuadro 7. Matriz de Análisis Entrevista semi-estructurada dirigida al Consejero de Protección del Municipio Sucre.	111
Cuadro 8. Distribución de población y muestra.....	127

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Organigrama PROFAM.....	15
Gráfico 2. Proceso de Atención ejecutado por PROFAM	94
Gráfico 3. ¿Finalizó el proceso terapéutico con PROFAM?	104
Gráfico 4. ¿Qué apreciación le merece el servicio ofrecido por PROFAM?	105
Gráfico 5. ¿Se sentía usted cómodo en las instalaciones de PROFAM?	106
Gráfico 6. ¿Qué opina acerca de la atención del profesional responsable de su caso?	107
Gráfico 7. ¿Cree usted que las herramientas y/o estrategias implementadas por los profesionales se adecuaron a tu situación?	108
Gráfico 8. ¿Alguna vez tuvo dificultad para agendar una cita?	108
Gráfico 9. Si tuviera que hacer una recomendación al programa. ¿Cuál sería?	109

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Extracto de la Presentación de Proyecto a ser Co-financiado.....	157
Anexo B. Operacionalización de Variables.....	163
Anexo C. Cuestionario a usuarios de PROFAM del año 2016.....	165
Anexo D. Guía de Entrevista al Equipo Multidisciplinario de PROFAM.	167
Anexo E. Guía de Entrevista a Consejero de Protección	168
Anexo F. Transcripción Entrevista Equipo Multidisciplinario. A1... 	169
Anexo G. Transcripción Entrevista Equipo Multidisciplinario. A2 ..	171
Anexo H. Transcripción Entrevista Equipo Multidisciplinario. A3 ..	173
Anexo I. Transcripción Entrevista Equipo Multidisciplinario. A4	175
Anexo J. Transcripción Entrevista Equipo Multidisciplinario. A5 ...	177
Anexo K. Transcripción Entrevista Equipo Multidisciplinario. A6 ..	179
Anexo L. Transcripción Entrevista Consejero de Protección.....	181
Anexo M. Base de Datos.	184

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
PASANTÍAS PROFESIONALES

SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DEL PROGRAMA DE ORIENTACIÓN Y FORTALECIMIENTO FAMILIAR (PROFAM) DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS UTILIZANDO UN ENFOQUE MIXTO. PROFAM SEDE CHUAO. PERIODO FEBRERO-JUNIO 2017

AUTORES: Gil, Hanoi

Martínez, Alexandra

RESUMEN

El Trabajo Social trae consigo una amplia gama de campos de acción profesional enmarcada en el abordaje de situaciones familiares y sociales. Siendo pues, uno de los temas principales en el quehacer de esta profesión, la familia.

El presente Trabajo Especial de Grado es el producto del proceso práctico de las pasantías profesionales ejecutadas dentro del Programa de Orientación y Fortalecimiento Familiar (PROFAM) Chuao, cuya labor primordial se enfoca en la orientación, educación y apoyo a familias con dificultades, a la vez que vela por los derechos y garantías de la población infantojuvenil apegándose a la Ley para la Protección de los Niños, Niñas y Adolescentes (LOPNNA). En este informe se presenta la sistematización de la experiencia de pasantías, centrada en el proceso de atención que ejecuta esta institución, realizado desde la perspectiva de los actores involucrados tales como los usuarios receptores de la atención, el equipo multidisciplinario que ejerce sus funciones en este programa y el Consejo de Protección del Municipio Sucre, como principal órgano administrativo perteneciente al Sistema de Protección de niños, niñas y adolescentes remitente de los casos.

Utilizando un enfoque mixto, se pudo alcanzar mayor profundidad en torno al fenómeno en estudio; razón por la cual se utilizaron técnicas e instrumentos de recolección de datos adaptados para tal fin, permitiendo obtener toda la información necesaria para dar cumplimiento a los objetivos planteados en el desarrollo de la pasantía y, a través de ellos se logró arribar a resultados significativos y recomendaciones desde el Trabajo Social para el beneficio de la institución, la academia y futuros pasantes.

Descriptores: familia, niños, niñas y adolescentes, fortalecimiento familiar, equipo multidisciplinario, Consejo de Protección, programa.

INTRODUCCIÓN

La intervención con familias ha sido desde los inicios del Trabajo Social un punto focal de gran relevancia. El mejoramiento de las relaciones que subyacen dentro del núcleo familiar y el logro de una interacción adecuada, se encuentran entre los objetivos principales de esta profesión.

La familia según plantean los autores, Pérez y Santa María (1999) y Baíz (2009) es considerada el primer núcleo socializador del individuo, es decir, el escenario donde se experimentan las primeras interacciones con otras personas, y entre otros múltiples aspectos, donde se desarrolla la personalidad del mismo. Elementos relacionados con la educación y la socialización, son atribuidos a las familias, como el conjunto de valores que permiten la vida en sociedad. Además, la familia suele ser el contexto de desarrollo del niño y el primer nivel de responsabilidad que debe cubrir sus necesidades. Por ende, la familia dentro de un sistema social dinámico y que se encuentra en constante cambio, suele verse afectada de forma significativa recibiendo fuertes impactos.

A partir de esta visión y de los principios esenciales de igualdad y justicia social establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRVB), merecen una consideración especial aquellos sectores sociales y grupos familiares vulnerables, por su fragilidad para enfrentar las situaciones de crisis, lo cual se agudiza cuando en su seno se encuentran infantes y/o adolescentes.

Un reflejo de esta situación se puede evidenciar a través del Programa de Orientación y Fortalecimiento Familiar (PROFAM). El cual es un programa ejecutor de las medidas de protección emitidas por los órganos administrativos y judiciales pertenecientes al Sistema Rector Nacional para la Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes tal como lo estipula el artículo 124, literal b de la Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes (LOPNNA).

Este programa se encuentra dirigido a la atención tanto de la población infantil y en edad adolescente como a sus grupos familiares, los cuales son susceptibles de abordaje profesional, su actuación se enfoca en orientar, asesorar y dar apoyo a estas familias que se encuentran atravesando ciertas dificultades y/o con características de multiproblematicidad.

Es por esto, que surge la inquietud de realizar el proceso de pasantías profesionales en esta institución; cabe destacar que, fue la primera experiencia realizada desde la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela. Por lo que, las pasantías, estuvieron orientadas a la aproximación de la realidad de PROFAM Sede-Chuao, con el propósito de obtener una perspectiva multidimensional acerca de éste, como ente ejecutor de medidas y prestador de un servicio de orientación, acompañamiento y apoyo psicoterapéutico a familias.

Para la construcción de una perspectiva multidimensional fue necesario que el equipo de pasantes se avocara a la identificación, interacción e interrelación con los distintos actores involucrados del programa, y conocer a través de estos el funcionamiento del mismo y sus principales apreciaciones acerca del servicio ofrecido. Estos actores fueron:

Los usuarios; quienes son los receptores directos de la atención.

El equipo multidisciplinario de PROFAM-Chuao, el cual se enfoca en la atención de los distintos casos que se presentan, permitiendo la intervención.

Es importante mencionar que entre estos profesionales existe una activa interacción, debido a que el conocimiento de cada especialista que integra el equipo coadyuva a brindar una atención integral, de esta forma es posible trabajar desde distintas perspectivas una misma situación; facilitando la emisión de diagnósticos iniciales completos para la aplicación de estrategias pertinentes. Lo cual resulta de gran importancia

en el trabajo con familias y población infantojuvenil. Contar con estos profesionales reduce la posibilidad de que se diluyan los esfuerzos de las familias en la búsqueda de apoyo, orientación y profesionales calificados en el área.

Y por último, el Consejo de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes (CPNNA) del Municipio Sucre del Estado Miranda, se considera un actor fundamental, por cuanto resulta uno de los principales órganos remitentes de situaciones familiares al programa. En este sentido, la LOPNNA en su artículo 158 indica que:

Los Consejos de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes son los órganos administrativos que, en cada municipio y por mandato de la sociedad, se encargan de asegurar la protección en caso de amenaza o violación de los derechos y garantías de uno o varios niños, niñas o adolescentes. Estos consejos son permanentes y tendrán autonomía en el ejercicio de las atribuciones previstas en la ley y demás normas del ordenamiento jurídico.

Por consiguiente, esta institución en su carácter de autonomía tiene la potestad de dictaminar las medidas y acciones convenientes en pro de la restitución de los derechos y garantías de niños, niñas y adolescentes.

En relación a lo anterior, el trabajo con niños, niñas y adolescentes y sus grupos familiares requiere de un nivel de preparación especializada, en tanto se trata de una población vulnerable. Además, que cualquier acción que se dictamine debe estar basada en el Interés Superior del Niño y en la Prioridad Absoluta, en otras palabras, debe ser la más adecuada para su desarrollo integral y bienestar actual y futuro.

Los servidores públicos y el personal que trabaja con familia y población infantojuvenil, asumen una función importante en la vida de estos ciudadanos, quienes acuden con su confianza puesta en estos entes y en el profesional que les atiende.

Estos por su parte deben tener la capacidad para asumir la carga psico-emocional que conllevan los procesos de abordaje e intervención,

así como deben reconocer los patrones y las conductas que son propias del entorno y las que son parte del sujeto de atención; así como también deben manejar el secreto profesional

Una vez dicho esto, es meritorio mencionar que el desarrollo de la pasantía profesional supuso llevar a cabo una investigación, con el fin de sistematizar los procedimientos de atención que emplea PROFAM; investigación que partió desde un enfoque mixto, con un nivel descriptivo, y un diseño de campo tipo encuesta, haciendo uso de técnicas e instrumentos de recolección de datos tanto cualitativos como cuantitativos

El presente trabajo se direccionó bajo los siguientes objetivos, los cuales funcionaron como líneas orientadoras del proceso investigativo y de aproximación a la realidad.

Objetivo General

Sistematizar los procesos de atención de PROFAM desde la perspectiva de los actores involucrados utilizando un enfoque mixto. Febrero-Junio 2017.

Objetivos Específicos

1. Determinar los procesos de atención dirigidos a los usuarios del programa PROFAM.
2. Identificar las debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas que tiene el programa, a través de una Matriz DOFA.
3. Considerar la apreciación de los actores involucrados sobre la calidad de la atención brindada por el programa.

En síntesis, el fin último que persigue esta producción radica en conocer los procesos de atención utilizados por PROFAM y la apreciación que tienen los principales actores involucrados en torno a la calidad de la atención ofrecida por el programa.

La investigación permite obtener un conjunto de información que se espera, beneficie al programa de manera directa, en este sentido el estudio se encuentra estructurado en cuatro (4) capítulos distribuidos de la siguiente forma:

Capítulo I: Describe el Marco Institucional en el que se desarrolla la Pasantía Profesional.

Capítulo II: El desarrollo de este capítulo expresa la sustentabilidad teórica de la realidad estudiada, conocido como Marco Referencial, en él se explican las bases teóricas que sostienen el presente informe, así como también las bases legales que sustentan la pertinencia del programa y su actuación.

Capítulo III: En él se desarrolla la Experiencia de Pasantías Profesionales, contiene la sistematización de la experiencia de las pasantes, junto a la presentación, análisis e interpretación de los resultados que dan respuesta a los tres objetivos específicos planteados.

Capítulo IV: Comprende la explicación de los criterios metodológicos utilizados, así como la configuración de las técnicas e instrumentos necesarios para la recolección de los datos.

Finalmente se hallan las conclusiones y recomendaciones, arribando con ellas a afirmaciones que surgen como resultado del proceso de pasantías las cuales pueden considerarse como punto de partida para nuevas experiencias.

CAPÍTULO I

MARCO INSTITUCIONAL

CAPÍTULO I

MARCO INSTITUCIONAL

1. Datos de identificación de la organización

Fundación Amigos del Niño que Amerita Protección (FUNDANA)

FUNDANA es una asociación civil sin fines de lucro, constituida en 1991. Su misión ha sido, desde entonces, brindar atención integral y abrigo a niños (as) en edades comprendidas entre los 0 y los 6 años de edad, provenientes de la Gran Caracas, que se encuentran en situación de máxima exclusión social. FUNDANA busca desarrollar al máximo las potencialidades de estos niños y lograr su reinserción en un medio familiar armónico y funcional.

1.1. Antecedentes

Los niños y adolescentes son los que llevan el mayor peso de las difíciles condiciones que caracterizan la pobreza, la falta de ingresos económicos, la ausencia de suficientes adultos productivos en el hogar, la carencia de viviendas adecuadas y las dificultades de acceso a servicios básicos conexos a la vivienda y a la red de servicios de salud y educación, estructuran un cuadro de privaciones que afectan particularmente a los más jóvenes y ponen en riesgo sus oportunidades de desarrollo e incluso su vida.

La región de Caracas, presenta gran parte de los problemas derivados de la pobreza y de extensos asentamientos urbanos marginales donde se evidencian altas tasas de natalidad, mortalidad infantil, desnutrición grave, deserción escolar, explotación económica infantil, violencia intrafamiliar y social, abandono y maltrato, que en síntesis expresan violación de los derechos del niño y del adolescente al no contar con los medios suficientes y adecuados para su pleno desarrollo como individuos en la sociedad, así mismo se ven inmersos en hogares

carentes de relaciones armoniosas, estables y capaces de proporcionarles estos afecto y protección; necesarios para su crecimiento hasta la etapa adulta.

La Fundación Amigos del Niño que Amerita Protección (FUNDANA), es una asociación civil sin fines de lucro, fundada el 11 de septiembre de 1991 por las licenciadas Francis Cohen, psicóloga infantil, Sandra Azrak, psicopedagoga y Elsa Levy, psicóloga terapeuta familiar. Sus fundadoras habían tenido experiencias previas en la asistencia a menores en situación irregular en el Instituto Nacional de Atención al Menor (INAM), específicamente en el Centro Infantil de Protección Inmediata "CIPI" de Antímano. En esta institución trabajaron como asistentes de la dirección, en carácter de voluntarias y bajo el respaldo de la Fundación Susana Caridi; con el fin de realizar una evaluación de las necesidades del Centro, identificando necesidades de infraestructura y recursos materiales, y también de la capacitación del personal que laboraba con los niños, así como de la metodología y procedimientos utilizados. En esta labor, ellas proveyeron de los recursos materiales necesarios en el Centro e iniciaron la capacitación del personal, con objeto de ofrecer a la población infantil institucionalizada, una atención de mayor calidad.

Ahora bien, aún cuando tenían el respaldo de la dirección del Centro, el personal se incomodó con los cambios, pues, iban acompañados de un mayor seguimiento a su labor, así los empleados destruyeron o robaron el material, no aceptaron la capacitación y se generaron problemas sindicales, con lo que se crearon barreras importantes que obstaculizaban la implementación de los cambios que se necesitaban para ofrecer una respuesta de trato digno a los niños que allí residían. Dada esta situación, las autoridades del INAM, decidieron pedir el retiro tanto de la directora del centro, como de este grupo de voluntarias.

Esta primera dificultad en el trabajo con la población infantil más carenciada, no las hizo retirarse del compromiso que se habían señalado, decidieron entonces organizarse para desarrollar una respuesta propia a las necesidades de los niños y niñas en situación de peligro o abandono.

En un primer momento, buscaron apoyo de organismos gubernamentales que les facilitaran una casa o terreno en la cual ofrecer la atención a los menores, pero esto no pudo consolidarse, puesto que carecían de los “contactos” apropiados y los organismos visitados expresaban desconfianza con el Proyecto.

Decidieron entonces, ocuparse ellas mismas de todo lo que implicaba el proyecto y la obtención de una sede propia que les permitiera implementarlo, pero necesitaban un mayor respaldo económico. Entonces, se dedicaron a incrementar y diversificar las fuentes de los recursos con los que trabajaban desde la Fundación Susana Caridi. A través de esta labor, obtienen el respaldo de Constructora Sambil, Qta Leonor, Telares Los Andes y Diseños Lanex; y al intervenir otros aportes, la Fundación Susana Caridi, cambia de nombre y se crea la Fundación Amigos del Niño Abandonado (FUNDANA). El proyecto se realizó con la aprobación y supervisión del INAM y siguiendo los lineamientos técnicos-programáticos del CIPI, lo que les permitía desarrollar, dentro de la normativa legal existente, un proyecto de atención con calidad y sensibilidad en provecho de la población infantil que lo ameritaba. FUNDANA se convirtió en la primera organización de la sociedad civil de carácter auto gestionada, dentro del Área Metropolitana de Caracas, dirigida hacia la atención de menores en situación de peligro y/o abandono, así como en modelo a replicar para otras organizaciones con objetivos similares.

Así pues, la Constructora Sambil ofreció en calidad de comodato, una casa en la Avenida Francisco Fajardo de la Urbanización San Bernardino, #37 en la que se inauguró el 12 de agosto de 1992, la primera sede del proyecto: “Los Chiquiticos I”. Empieza el trabajo de modificación

de la infraestructura para adecuarla a las necesidades del proyecto; es equipada y se contrata el personal que laboraría en ella.

En mayo de 1993, la familia Klein, ofrece en comodato una segunda casa, que colindaba con la primera de San Bernardino. Esta casa es más tarde inaugurada el 20 de septiembre de 1999, pues, se generaron demoras debido al desalojo de los inquilinos y a las necesarias remodelaciones del inmueble. En 1996, la Familia Monk entrega también en comodato una tercera casa, la cual es inaugurada el 3 de marzo con el nombre “Chiquiticos II”, pues su funcionamiento resultaba anterior al de la casa donada en 1993. Esta casa figura con el nombre de “Chiquiticos III de Ellita”. La familia Benacerraf en el año 1998, entrega en comodato también, una cuarta sede que se llamará “Los Chiquitico IV de Rosita”, su inauguración fue en junio del 2001. No es sino hasta el 7 de Diciembre de 2004 que se inauguran “Las Villas de Los Chiquiticos” lográndose el cambio a un modelo familiar de atención residencial en la Urb. Caurimare.

Luego, en mayo del 2000 se realizó un cambio en el nombre de la Fundación, ya que el anterior respondía a la terminología utilizada según la Ley Tutelar de Menores de 1980 y, para adecuarse a la terminología de la nueva Ley Orgánica de Protección del Niño y del Adolescente (LOPNA), puesta en vigencia en abril del 2000; la denominación Fundación Amigos del Niño Abandonado, pasa a ser Fundación Amigos del Niño que Amerita Protección, manteniéndose las mismas siglas (FUNDANA). Fundación Amigos del Niño que Amerita Protección (FUNDANA, 2005)

1.2. Visión

Según el material suministrado por la institución se encuentra que la visión es que cada niño (a) perteneciente a una familia pueda crecer con amor, respeto y seguridad donde le sea garantizada su formación integral para ser parte del tejido social como individuo íntegro, proactivo y responsable.

1.3. Misión

La misión de FUNDANA es brindar atención integral a la población de niños y niñas, en edades comprendidas entre recién nacido y seis años, pertenecientes a la Gran Caracas que se encuentran en una situación de máxima exclusión social, por amenaza y/o violación a sus derechos fundamentales, desvinculados de su medio familiar biológico; desarrollando al máximo sus potencialidades y lograr con ello su reinserción en un medio familiar armónico, así como también se ha incorporado a su misión el apoyo a mujeres víctimas de violencia doméstica.

1.4. Objetivos

Los principales objetivos de FUNDANA son:

1. Brindar, en un ambiente familiar, asistencia emocional, material, social, pediátrica, psicológica, legal, educativa y recreativa, a los niños (as) que se encuentran protegidos en las casas de abrigo; fomentando así, un desarrollo sano integral.
2. Mejorar las condiciones emocionales, físicas e intelectuales de los niños (as) durante su permanencia en las casas de abrigo.
3. Desarrollar una conciencia preventiva en la comunidad y lograr su participación activa frente a la situación del maltrato infantil.
4. Optimizar la utilización de recursos económicos, humanos y técnicos en el trabajo de la Fundación.
5. Fomentar la reinserción del niño (a) en un medio familiar estable y nutritivo, dando prioridad al entorno de su familia biológica.
6. Alcanzar un enriquecimiento continuo y actualización, que mejore la calidad de atención, en todos los servicios prestados.
7. Brindar orientación y fortalecimiento familiar, a los representantes de los niños (as) residenciados y a la comunidad en general.
8. Fomentar las relaciones interinstitucionales con entes gubernamentales y no gubernamentales.

1.5. Programas

Para dar respuesta a su misión, visión y objetivos propuestos FUNDANA desarrolla los siguientes programas:

1. LAS VILLAS DE LOS CHIQUITICOS: Es un programa en el cual se presta atención individualizada las 24 horas del día, dentro de un ambiente familiar, a los niños y niñas que no han sido criados dentro de su familia biológica, que han tenido carencias afectivas en su familia, han sufrido abusos, o que posean algún tipo de discapacidad que les impida desenvolverse libremente.
2. COLOCACIÓN FAMILIAR: Programa basado en medida legal, que ofrece a niños en situaciones adversas, la oportunidad de crecer en una familia sustituta
3. ÁNGEL DE LA GUARDA: Es un espacio discreto y reservado, donde mujeres en peligro inminente sobre su integridad física, psicológica y moral; siendo víctimas de violencia física, psicológica, sexual y/o patrimonial, acompañada por sus hijas e hijos, pueden acudir para ser albergadas temporalmente. Son protegidas, orientadas, y apoyadas en sus necesidades básicas emocionales y judiciales; para luego ser insertadas en la sociedad con autonomía. Se propone entre otras cosas, interrumpir la situación de violencia, dar protección y seguridad temporal, descubrir los recursos, fortalezas y capacidades de cada participante permitiéndole salir fortalecida de la situación.
4. HASTA EL ÚLTIMO CARTUCHO: Representa el primer programa de autogestión de FUNDANA, y logra recaudar una importante cantidad de dinero para la adquisición y mantenimiento de recursos, materiales y humanos, que sustentan el resto de los programas, éste permite a todas las empresas a nivel nacional donar sus cartuchos usados de láser y tinta para luego ser vendidos a empresas recicladoras y sus beneficios permiten costear el 30 % de los gastos operativos de Las Villas de “Los

Chiquiticos”. No sólo es un Programa de autofinanciamiento sino que además, ayuda a evitar la contaminación ambiental ya que un cartucho demora 300 años en biodegradarse.

5. TIKITIKAS: Es otro programa de autogestión donde se elaboran las galletas “Tikiticas”. Estas constituyen un gran aporte al mantenimiento de las villas y al mismo tiempo ayuda a mujeres y niños del programa “Ángel de la Guarda”. Las galletas Tikiticas son una fuente de autogestión y capacitación laboral para las mujeres protegidas en el Centro de Formación “Ángel de la Guarda”, por haber estado sometidas a situaciones de abuso. La elaboración de estas galletas artesanales con ingredientes de calidad y variados sabores, les permiten a las mujeres autonomía, independencia y progreso personal; para romper el ciclo de violencia doméstica, al no depender económicamente de su agresor.
6. PROFAM: es un programa de orientación y fortalecimiento familiar a través de consultas gratuitas, cuenta con un equipo de especialistas en las áreas de: psicología, psiquiatría, trabajo social y terapia familiar; donde se diagnostican, forman y orientan a las familias que están atravesando situaciones difíciles de manejar por sí solas, viéndose afectados los niños(as) que forman parte de ella. A su vez, PROFAM es un órgano de apoyo del Sistema de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes; por lo que se reciben casos referidos por los Consejos de Protección y Tribunales de Protección

1.6. Espacio de inserción del proceso de pasantías profesionales.

Como requisito para optar al título de Licenciadas en Trabajo Social, la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela establece el cumplimiento de 384 horas académicas bajo la modalidad de pasantías académicas y la posterior presentación de un Trabajo Especial de Grado en el que confluyan la investigación y la praxis para el abordaje de una realidad social. De esta manera FUNDANA

permitió la inserción de los pasantes en su programa de fortalecimiento familiar PROFAM.

1.6.1. Descripción del programa

PROFAM representa uno de los pilares a través de los cuales, FUNDANA, brinda atención a los (as) niños (as), mujeres y familias. Este programa surge a partir del año 2003 y tiene como objetivo general:

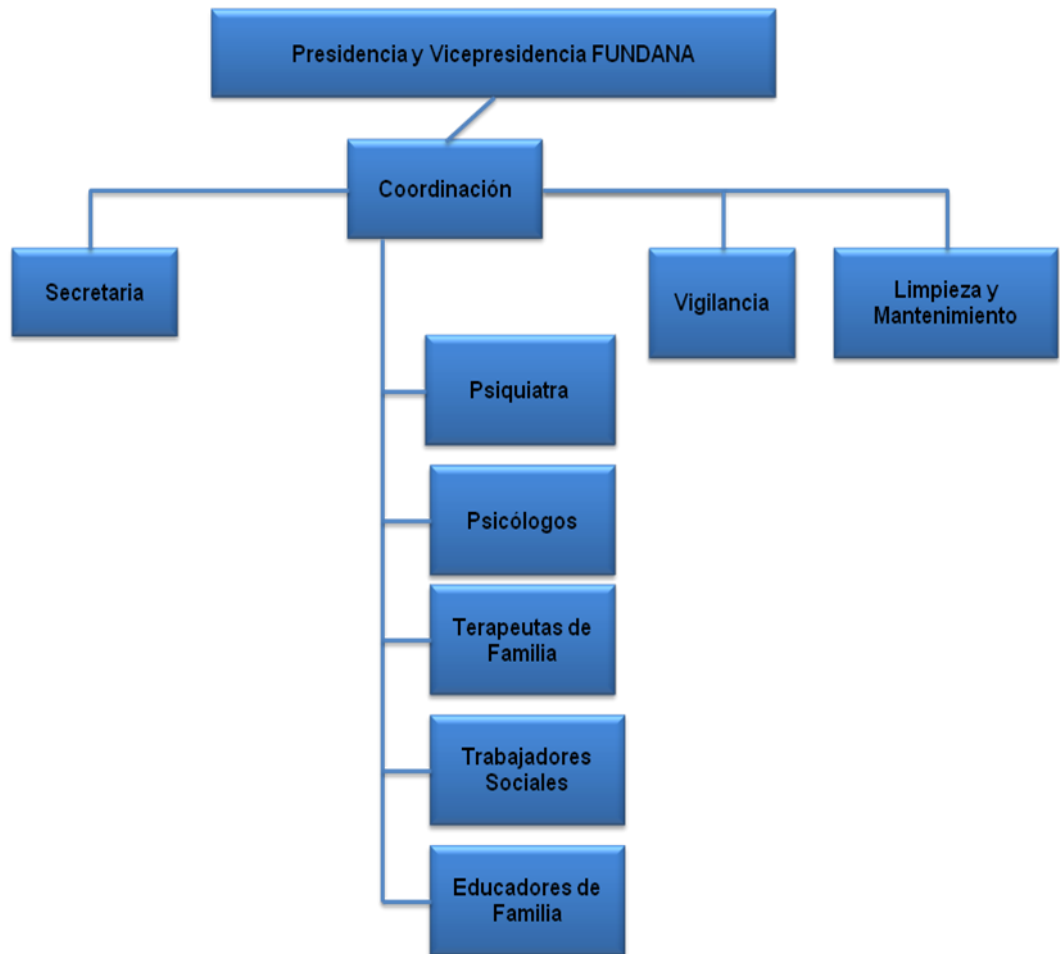
Fortalecer a las familias a partir de la orientación, educación y apoyo, a fin de desarrollar sus recursos internos y posibilitar un ambiente de relación familiar armónico que garantice el respeto de los derechos de sus miembros y el desarrollo integral de niños y adolescentes (FUNDANA, 2003)

Este programa se ve apoyado en la necesidad que existía y aún existe de un servicio, de carácter preventivo, que oriente a las familias, previo a la desvinculación de los niños de sus hogares, y la colocación en casas de abrigo.

Sin embargo, en la actualidad no se limita solamente a la atención de familias con estas características, sino que también funge como un programa independiente y autónomo, con la finalidad de velar por el cumplimiento de la LOPNNA, por lo que a su vez, el programa atiende casos referidos por los diferentes entes que integran el Sistema de Protección. Cabe destacar que el servicio prestado en PROFAM es completamente gratuito, de atención inmediata, compuesto por un equipo multidisciplinario conformado de la siguiente manera; un coordinador, terapeutas familiares, psiquiatras, psicólogos, trabajadores sociales, asistentes del programa y personal de apoyo logístico. Es importante mencionar, que estos profesionales ofrecen atención directa en cada caso.

De manera extensiva se encuentra la descripción básica del programa a través de la Presentación del Proyecto a ser Co-financiado. (Ver Anexo A)

Gráfico 1. Organigrama PROFAM



Fuente: Elaboración Propia 2017. Información tomada de la Cartelera Informativa PROFAM. Referencia (Mayo, 2015)

1.6.2. Fuentes de referencia de los casos.

PROFAM como órgano de apoyo al Sistema de Protección recibe casos provenientes de:

- Órganos administrativos: Consejos de Protección de niños, niñas y adolescentes.
- Órganos jurisdiccionales: Tribunales de Protección de niños, niñas y adolescentes.
- Ministerio Público: Fiscalías de Protección de niños, niñas y adolescentes.

- Entidades de atención
- Defensorías del niño, niña y del adolescente

Así mismo, puede recibir casos de otros organismos o instituciones como centros educativos, instituciones o fundaciones que presten servicios a niños, niñas y/o adolescentes o familias, como también recibe solicitudes de particulares lo que se considera que el caso asiste por voluntad propia.

1.6.3. Dirección de Ubicación

Para el desarrollo de sus actividades PROFAM cuenta con dos sedes:

- PROFAM Chuao: Calle Santa Cruz, al lado del Colegio Los Arrayanes, en Chuao. Teléfonos: +58 212 992.11.74/ 992.68.32
- PROFAM San Bernardino: Av. Francisco Fajardo, Casa N° 37, San Bernardino, detrás del Centro Médico San Bernardino. Teléfonos: +58 212 552.21.75/ 552.22.13

1.6.4. Población beneficiada

La población atendida en PROFAM se compone por familias que atraviesan una diversidad de problemas como, desconocimiento de derechos de los niños, abuso sexual, embarazo a temprana edad, consumo de sustancias, entre otros.

Profundizando en las problemáticas que son atendidas desde PROFAM éstas se pueden agrupar en tres grandes renglones, y son:

1. Niños y/o adolescentes que se encuentren en una situación de violación o amenaza a sus derechos, así como sus respectivas familias de origen o sustitutas, este renglón se compone de los siguientes casos:
 - Violencia intrafamiliar (maltrato físico, psicológico y verbal)
 - Abuso sexual
 - Abandono

- Institucionalización
 - Parentalización
 - Negligencia
2. Niños y/o adolescentes quienes hayan incurrido en hechos punibles o cuya conducta amenace o viole los derechos de otras personas o ponga en riesgo su propia integridad, así como sus familias de origen o sustitutas
- Niños y/o adolescentes que consumen alcohol y/o drogas de manera leve u ocasional.
 - Niños y/o adolescentes que incurren en conductas disruptivas.
 - Niños que incurren en actividades delictivas.
3. Niños y/o adolescentes inmersos en núcleos familiares disfuncionales o con problemas de convivencia familiar.
- Conflictos entre padres o adultos responsables del cuidado de los niños/adolescentes.
 - Jerarquía y roles pocos claros entre padres-adultos responsables y los niños/adolescentes.
 - Comunicación deficiente o inadecuada entre los miembros de la familia.
 - Ruptura de la pareja y problemas consecuentes como guarda de los hijos, obligación alimentaria, régimen de visitas, entre otros.
 - Dificultad de los padres o adultos responsables en el manejo de los niños/adolescentes.

1.6.5. Proceso de atención desarrollado por PROFAM

Para dar respuesta a los objetivos planteados en el programa, PROFAM ofrece a los usuarios evaluaciones psicológicas y psicoterapia individual, evaluación y tratamiento psiquiátrico, orientación familiar, estudio social y educación familiar.

Así mismo, FUNDANA (2005) elaboró un manual operativo en el que se describe el proceso que debe ser ejecutado por PROFAM, allí se

detallan cada una de las acciones necesarias para la atención de las familias que se reciben y son:

1. Recepción de usuarios y concertación de la primera cita
2. Triage: Es el primer encuentro con la familia, donde se recolecta la información necesaria para decidir el tipo de intervención indicada. Se lleva a cabo por los psicólogos o psiquiatras.
3. Asignación de usuarios a los profesionales: Dependiendo del caso se procederá a la asignación de los usuarios a evaluaciones psicológicas, psiquiátricas, psicoterapia individual o terapia familiar.
4. Envío del reporte de triaje a los organismos administrativos, jurisdiccionales entidades o instituciones remitentes
5. Atención de usuarios en terapia o evaluación
6. Control de citas: Al final de cada sesión, el profesional asigna la próxima cita al usuario, la cual se agenda, tanto en el expediente como en la tarjeta de control de citas.
7. Historias: Consiste en una carpeta contentiva de los documentos del caso, se crea en el momento del triaje, en ella se archiva la información recopilada durante la asistencia de la familia al programa, se incluyen los datos de identificación de la familia, la entrevista de triaje, referencia, todos los resúmenes de sesión, pruebas psicológicas, informes, oficios y récipes médicos, entre otros.
8. Archivo: En la oficina de la coordinación se encontrará el archivo donde se guardarán las historias por orden de número, todos los profesionales tendrán acceso cuando así lo requieran, no está permitido sacar de la sede las historias, y siempre deben ser archivadas en su lugar correspondiente.
9. Registro de casos: Una vez creadas las historias se deben introducir los datos en un cuaderno denominado Registro de Casos, en el quedará sentada la siguiente información: Número de historia, Fecha de Ingreso, Usuario, Organismo Remitente, Número

de Expediente, Motivo de Ingreso, Fecha de Egreso y Observaciones.

10.Reuniones (Discusión de casos): Consiste en una reunión un día a la semana, donde se concentran todos los especialistas junto con la coordinadora para discutir los casos que fueron atendidos y presentar los nuevos triajes, se expone la información recabada y los avances obtenidos, así como las dudas o preocupaciones respecto al curso de algún proceso terapéutico.

1.6.6. Rol del Trabajador Social en PROFAM

Dentro del equipo multidisciplinario que conforma PROFAM, se encuentra un profesional en el área de Trabajo Social, es importante destacar su desempeño en el programa y a su vez mencionar que esta área fue la que permitió el desarrollo de las pasantías profesionales.

Por lo que las principales actividades que ejecuta el Trabajador Social en PROFAM son:

- Realizar entrevista inicial diagnóstica de la situación social.
- Realizar la apertura del expediente respectivo y registros.
- Investigar la situación socioeconómica del usuario, mediante entrevistas, visitas domiciliarias, al lugar de trabajo del usuario, entre otras.
- Emitir informe social de la evaluación realizada.
- Elaborar y dejar por escrito los planes de trabajo respectivos a cada caso, así como los informes generales de caso y los resúmenes de sesión en los formatos respectivos.
- Realizar visitas domiciliarias para la orientación de los usuarios en cuanto a las vías de solución de la problemática.
- Asistir a los diferentes organismos del sistema de protección, a fin de hacer seguimiento e investigar la situación legal del caso.

- Gestionar con otras instituciones y organismos todo lo necesario para apoyar a la familia y facilitar su inserción en la red de servicios de la comunidad.
- Responder a las solicitudes de información sobre la situación social o estatus de caso que realicen los organismos competentes.
- Recibir, orientar y canalizar las denuncias sobre violación, o amenaza de derechos del niño, la mujer y la familia que reciba.
- Investigar, orientar a la familia en la consecución de sus documentos de identificación.
- Velar junto al coordinador por la adecuada organización, uso y actualización de los expedientes.
- Asistir a las reuniones de caso planteadas, así como a las administrativas a las que se le convoque.
- Apoyar al coordinador y al resto del equipo en las tareas de cuidado, mantenimiento y velar por el buen uso de los equipos y muebles.
- Mantener informado al coordinador del programa respecto a su trabajo y cualquier otra información de relevancia.
- Brindar apoyo a cualquier profesional del equipo que lo requiera para lograr el buen desempeño de las actividades del programa.
- Diseñar actividades informativas para el personal del programa, en especial las asociadas a funcionamiento de los entes legales, procedimientos para nuevos organismos y servicios e información actualizada pertinente.
- Entregar a la coordinación planificaciones de trabajo semanal.
- Pasar la relación escrita y respaldada con facturas en los casos que así se le pida, de todos los gastos en que incurra en el ejercicio de sus funciones

Este capítulo tuvo como finalidad contextualizar al lector en la realidad que fue escogida, la cual es susceptible de investigación y abordaje.

Desde el proceso de pasantías profesionales se decide acudir a PROFAM ya que, al ser un programa de apoyo al Sistema de Protección llama la atención la manera en la que dan respuesta y atención a los diversos casos que allí asisten, así como fue de interés conocer el rol que es desempeñado por el Trabajador Social en un programa de este tipo.

En otro orden de ideas, el capítulo que se presenta a continuación estuvo dirigido a la construcción de un marco referencial, el mismo permitió fundamentar la praxis realizada en el proceso de pasantías, atendiendo la necesidad de abordar el problema una vez ha sido debidamente contextualizado en un ámbito donde cobre sentido luego de que haya sido incorporado a conocimientos previos sobre él, así como también se establecen los aspectos legales que fundamentan el programa al cual estuvo inserto el equipo de pasantes

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. Bases Teóricas

Hablar de bases teóricas implica la mención del paradigma teórico-epistemológico por el que se regirá la investigación. Al respecto Sabino, C (2007) indica que difícilmente podrá abordarse una situación a nivel investigativo sin una adecuada conceptualización, la cual durante el propio proceso de investigación se refina y se hacen más rigurosos los conceptos existentes; por lo que el marco referencial puede definirse como:

El encargado de dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. Es decir, se trata de integrar al problema dentro de un ámbito donde éste cobre sentido, incorporando los conocimientos previos referentes al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útiles en nuestra tarea (pág. 47)

Teniendo en cuenta lo anterior, en este apartado se procederá a precisar los contenidos teóricos que servirán de soporte y permitirán la comprensión y análisis de la realidad abordada. Para ello se han identificado los siguientes ejes teóricos:

- Familia
- Familia Multiproblemática
- Intervención
- Protocolo de Atención
- Calidad de Atención
- Matriz DOFA

2.1.1. Familia

Iniciar el desarrollo de las bases teóricas que sustentan el presente estudio, supone la conceptualización de la categoría “familia” ya que, tal

como se ha descrito, la labor desempeñada por PROFAM, es esencialmente dirigida a las familias para que, a través del fortalecimiento de éstas, se desarrollen los recursos emocionales y las competencias parentales que posibiliten un ambiente de relación familiar armónico, garantizando así el respeto de los derechos humanos de sus miembros y el desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes. Proyecto a ser Co-financiado (Ver anexo A)

De esta manera, el término “familia” muestra distintas variaciones de acuerdo a la concepción teórica de quien la define, lo cual quedará claramente expresado en líneas posteriores durante este apartado. Según Pérez y Santa María (1999) en su manuscrito *Trabajando con Familias* manifiestan que la familia “...es entendida como una unidad **bio-psico-social** integrada por un número variable de personas, unidas por vínculos de consanguinidad o legales; matrimonio y/o unión estable y que viven en el mismo hogar.” (p. 32)

Por su parte, Monasterios (1987) presenta otra definición:

...familia conjunto de personas relacionadas entre sí por vínculos de diferente índole, que viven permanentemente bajo el mismo techo, o sea: que constituyen un hogar, y entre las cuales por lo menos dos cumplen la función de procreación para la especie. (p. 102)

Otra concepción acerca del mismo término, la ofrece Baiz (2009) donde argumenta que la familia:

... se trata, en todos los casos, de un núcleo, más o menos reducido, basado en el afecto o en necesidades primarias, que convive o ha convivido íntimamente y que posee cierta conciencia de unidad. La familia constituye la célula biológica y social de la humanidad, desde siempre y para siempre (Cabenellas, 1996 citado en Baiz, 2009, p. 23).

Una vez vistas las definiciones anteriores, se entiende a la familia como un grupo que se encuentra sujeto a la sociedad, conformado principalmente por una pareja, generando así la interrelación entre los sexos, la reproducción humana y la relación entre sus miembros. Por lo

que debe ser adaptable a los fines de cumplir ciertas funciones trascendentales que en otros grupos no es posible. Pérez y Santa María (1999) establecen estas funciones vitales y las clasifican de la siguiente manera:

- a. Una interna la protección Psicosocial de sus miembros. (p. 31)
- b. Otra externa la acomodación a una cultura y la transmisión de esa cultura. (Ib.)

Por lo que, la familia al ser el primer grupo socializador del individuo, es la matriz donde subyace la identidad y el funcionamiento social del mismo, la cual como grupo, debe adaptarse y acomodarse al dinamismo y los cambios de la sociedad a la que responde. Entendiendo como cambio a los efectos de este informe "... una modificación, un arreglo, una variación, un desplazamiento en la naturaleza o la dirección de una estructura o de un proceso." De Robertis (1986, p. 69).

La familia como institución social ha pervivido y se ha modificado de acuerdo con las condiciones socioculturales y económicas, por lo cual sus expresiones han experimentado transformaciones con el transcurrir del tiempo, adaptándose y reestructurándose para poder seguir funcionando. De acuerdo a Quintero en su obra *Trabajo Social y procesos familiares* (1997) se definen los tipos de familia en dos vertientes, las tradicionales y las de nuevo tipo, las cuales se detallan a continuación:

- a. Tipología tradicionales
 - **Familia Nuclear:** conformada por dos generaciones, padres e hijos; unidos por lazos de consanguinidad conviven bajo el mismo techo y por consiguiente desarrollan sentimientos más profundos de afecto, intimidad e identificación. (p. 19)
 - **Familia extensa o conjunta:** está integrada por una pareja con o sin hijos y por otros miembros como sus parientes consanguíneos ascendentes, descendientes y/o colaterales; recogen varias generaciones que comparten habitación y funciones. (Ib.)

- **Familia ampliada:** modalidad derivada de la anterior, en tanto permite la presencia de miembros no consanguíneos o convivientes afines, tales como vecinos, colegas paisanos, compadres, ahijados. (p. 19-20)

b. Familias de nuevo tipo.

- **Familia simultánea, antes denominada superpuesta o reconstituida:** está integrada por una pareja donde uno de ellos o ambos, vienen de tener otras parejas y de haber disuelto su vínculo marital. En la nueva familia es frecuente que los hijos sean de diferentes padres o madres; siendo mayor el número de hijos que en la forma nuclear o monoparental. (p. 20)
- **Familias con un solo progenitor o monoparentales o uniparentales:** ocurre cuando en los casos de separación, abandono, divorcio, muerte o ausencia por motivos forzados (trabajo, cárcel, etc.) de uno de los padres, el otro se hace cargo de los hijos y conviven; la relación de pareja que esto supone varía desde la cohabitación en fluctuaciones temporales, hasta vínculos volátiles. (p. 20-21)
- **Familias homosexuales:** ... supone una relación estable entre dos personas del mismo sexo. Los hijos llegan por intercambios heterosexuales de uno o ambos miembros de la pareja, por adopción y/o por procreación asistida. (p. 22)

A pesar de los diferentes cambios que se han dado en la sociedad, la familia como institución natural no podrá ser reemplazada por otra estructura social, pues en otra institución las personas no tienen la posibilidad de satisfacer sus necesidades básicas de afecto, reconocimiento y seguridad, más aún, si se toma en cuenta que la sociedad se construye sobre la base de la familia y no al contrario; si ésta entra en crisis, la sociedad lo refleja.

Entonces se puede argumentar que, la familia es entendida como un sistema sociocultural abierto, la cual se encuentra sujeta a procesos de transformación de forma constante para poder hacer frente a las demandas, necesidades y exigencias tanto a nivel interno como consecuencia de su propio desarrollo a lo largo del tiempo; así como también tendrá que estar abierta a cambios y transformaciones provenientes del entorno.

2.1.2. Familia Multiproblemática (FMP)

Este término se desarrolla a medida que las familias sufren cambios en su dinámica producto a su vez del entorno y por ende se deterioran y dejan de cumplir sus principales funciones. La familia multiproblemática puede identificarse ya que presentan bajo nivel de organización, incumplimiento de roles, dificultad en la comunicación, distorsión del ciclo vital, entre otras. (González, 2004 citado por Avendaño y López, 2016, p.39)

Durante el proceso de pasantías realizado en PROFAM se conoció que el perfil de las familias que son atendidas por este programa, se caracteriza por la presencia de múltiples situaciones conflictivas. Es por ello, que se hace imperioso contextualizar a las familias multiproblemáticas con el propósito de tener una idea clara sobre los elementos que presentan los usuarios que acuden a la institución.

A los efectos de este estudio las Familias MultiProblemáticas (en adelante FMP) según Comellas (1996) "... son familias que ponen de manifiesto tal multitud de problemáticas entrelazadas, tanto como núcleo familiar como individualmente, en sus miembros." (p. 73). Por lo que son familias en condición de vulnerabilidad en las que se experimentan un mayor número de acontecimientos problemáticos y que a su vez estos individuos disponen de un menor número de recursos personales y en menor medida grupales para hacerle frente a estas situaciones que les afectan. Esta multiproblematicidad surge a partir de diversos factores que

propician esta situación y que vienen inmersos dentro de la misma sociedad, desarrollándose como un proceso y que interrelacionados, propician la aparición de condiciones no deseadas en el contexto familiar. La mencionada autora señala cuatro indicadores propios de las FMP que se describen a continuación:

- Desorganizaciones familiares, que comportan carencias emocionales y psicológicas en sus miembros, y que les dificulta poder interiorizar valores y normas sociales imperantes; por otra parte, no estimulan un proceso formativo, con expectativas de promoción social. (ob. cit.)
- Factores cognitivos. A partir de las propias experiencias vividas se construyen diferentes interpretaciones de la realidad que se concretan en valores y creencias que sirven para poder interpretar el mundo en que uno vive, y que justifica su comportamiento en relación con el medio. (*Ib.*)
- Reacción social. La visión social frente a situaciones disfuncionales es negativa y las reacciones que socialmente se transmiten son de exclusión. La respuesta social reforzará las creencias que tienen los grupos marginados e intensificará la oposición o la negación hacia las normas y los valores sociales. (ob. cit.)
- Un contexto social también multiproblemático desfavorecedor que refuerza los valores imperantes de la población que vive y es el que podríamos llamar contexto de riesgo. (p.. 73)

En concordancia con la autora, resulta importante tomar en cuenta el contexto donde se desenvuelven estas familias ya que el mismo representa un espacio vital donde convergen características socio-económicas y valores ideológicos que se configuran alrededor de estos grupos y que influyen de forma directa sobre el comportamiento y funcionamiento de los mismos.

En este mismo orden de ideas, cabe acotar que durante el proceso de observación y e inserción en la dinámica de PROFAM. resultó frecuente encontrar usuarios procedentes de zonas no planificadas, carenciadas incluso de los servicios públicos básicos necesarios para satisfacer la demanda de la comunidad donde residen; zonas donde se halla un alto número de conflictos individuales, familiares y sociales, donde impera la pobreza económica y un conjunto de necesidades insatisfechas; en resumidas cuentas; entornos igualmente multiproblematizados que inciden como un eje transversal en estos grupos familiares, resultando obstaculizadores y poco nutritivos para las personas que allí habitan, siendo una canal facilitador de comportamientos distorsionados, de tensión familiar y de estrés individual, cuya consecuencia más notoria es la agresividad, la violencia en sus formas de relacionarse a causa del malestar; y la ausencia de reguladores que permitan solventar dicha situación.

Aunado a lo anterior, este tipo de familias suelen presentar diversas alteraciones en sus procesos, tales como su ciclo vital familiar. Las etapas propias del ciclo vital familiar son mencionadas por Quintero (1997, p. 120) como “formación de la pareja, llegada de los hijos, ingreso de la familia a la escuela, familia con hijos adolescentes, egreso de los hijos, nido vacío y período terminal de la familia.” A lo que Pérez y Santa María (1999) expresan lo siguiente: “La familia actualmente tiene un ciclo establecido muy inferior a los antiguos, por lo que aproximadamente en un periodo de vida de unos 25 a 30 años establece gran cantidad de cambios y numerosas modificaciones y conflictos” (p. 35). Es por lo anterior mencionado, que la presencia de inconvenientes o alteraciones en dichas etapas tales como formación temprana de la pareja, madres jóvenes, separación de la pareja y formación de hogares monoparentales, pueden traer consigo efectos colaterales no deseados.

Por otra parte, uno de los factores de relevancia que aparece en estos grupos, son las dificultades en la comunicación, la cual es definida

por Quintero (1997) “como toda transmisión de un mensaje entre individuos, sistemas y organismos, utilizando para ello los elementos que tienen en común” (p. 99).

La Terapeuta Familiar Virginia Satir (1982, p. 30) manifiesta lo siguiente: “Una vez que el ser humano llega a este mundo, la comunicación resulta el factor más importante que determina el tipo de relaciones que vaya a tener con los demás y lo que le suceda en el mundo que lo rodea.” En consecuencia, la misma abarca toda la amplia gama en que las personas intercambian información, para lo cual Satir (ob. cit.) ha identificado cuatro modelos de comunicación:

- **Aplacar:** para que la persona no se enoje (p. 63)
- **Culpar:** para que el otro te crea fuerte. (*lb.*)
- **Superrazonar:** para que vean tu propio valor. (p. 63)
- **Distraer:** para evitar el compromiso de definir la relación. (*lb.*)

De acuerdo con la referida autora, estos modelos se encuentran presentes en todos los sistemas humanos, y son aprendidos en el seno de la familia como parte de las primeras experiencias del individuo, y que además son desarrollados a lo largo del tiempo. Los cuales se encuentran sujetos a ajustes de acuerdo al sistema con el cual el hombre interactúe, sin embargo existirá como plataforma el modelo aprendido en la familia de origen.

Las FMP no se escapan de estas categorías “En este tipo de familia, su deficiente sistema comunicativo, cuando no disfuncional, es reflejo del grado de desorganización relacional dentro del sistema” González (2004 p. 147). Por tanto, se entorpece la forma de expresarse, escuchar, hacer un adecuado procesamiento de la información para dar respuesta y mayor aún llegar a conclusiones y acuerdos.

En líneas generales, las FMP representan grupos que expresan una cadena de problemas y factores de estrés crónicos; lo cual convierte al sistema familiar vulnerable y de alto riesgo para todos sus miembros.

González (2004, p. 146) establece que el trabajo con FMP debe hacerse a través de una triada sólida en la que intervienen; “familia/servicios/profesionales”. De esta manera, es necesario pues, que las familias tomen un rol activo en su propia atención. Al respecto, Hamilton (1960, p 87) dice “para obtener mejores resultados, el cliente debe tomar parte activa en la solución de su problema, reconociendo sus necesidades y procurando mejorar su situación.” Se considera entonces que, por medio de los servicios y los profesionales se deben coordinar los recursos, atender las diferentes aristas de los problemas, tomar en cuenta las variables que intervienen en la gestación de los mismos e identificar las áreas libres de patología para fortalecerlas con el fin último de brindar una “la plataforma mínima de recursos y servicios, necesaria para el desarrollo biopsicosocial de un niño y para el adecuado ejercicio de las funciones parentales” (Protección de la Infancia, 2007, p.29 citado en Gómez, Muñoz y Haz, 2007, p. 52)

Así mismo, la familia debe tener la capacidad de adaptarse a los cambios, pues la misma responde a una sociedad caracterizada por la dinamicidad y variaciones de forma constante. Sin embargo, en el caso de las FMP esta adaptación suele ser dificultosa o inexistente por cuanto la interacción entre los factores internos (familiares) y externos (sociales) entran en pugna y es allí cuando se puede definir a ese grupo como multiproblemático.

En otro orden de ideas, puede decirse que PROFAM cumple con lo establecido en la triada propuesta por González (2004) en los párrafos anteriores, en cuanto realiza el análisis de la situación y ofrece un servicio con profesionales capacitados para la atención de las situaciones que se presenten en el seno de las familias multiproblemáticas.

2.1.3. Intervención.

Una vez que se ha definido a la familia y a las familias multiproblemáticas, es necesario mencionar la labor realizada desde el Programa de Orientación y Fortalecimiento Familiar PROFAM. De Robertis (1986, p. 82) establece que el servicio ofrecido debe, “hacer que los objetivos familiares e institucionales concuerden para la generación de la transformación que estos grupos requieren, diseñando planes de abordaje realistas y con objetivos claves y alcanzables” es por ello que en este momento del desarrollo del marco referencial se hará mención a la Intervención.

Se ha explicado con anterioridad que la función principal de PROFAM, es realizar intervenciones a familias remitidas por entes jurídico-administrativos competentes o que asistan de manera voluntaria, siempre y cuando presenten comportamientos disfuncionales o vayan en perjuicio de los derechos humanos de sus miembros; con el fin de modificar patrones poco saludables y romper esquemas conductuales en pro de favorecer y fortalecer a las familias objeto de atención. Esta intervención es llevada a cabo a través de una plantilla profesional capacitada y comprometida con el bienestar de la población.

Ahora bien, según Ander-Egg (1995) La Intervención Social “es el conjunto de actividades realizadas de manera más o menos sistemática y organizada, para actuar sobre el aspecto de la realidad social con el propósito de producir un impacto determinado” (p. 161). Por lo cual, es una forma de tomar parte, en función de transformar la situación del asistido enfocándose en la comprensión de los procesos que afectan al grupo familiar, lo que constituye una fuente de información vital para determinar las acciones que serán dirigidas a la resolución del conflicto. Sánchez (2011) plantea una forma puntual de evaluar estos grupos familiares la cual comprende las siguientes partes:

- Busca determinar el funcionamiento psicosocial de la familia. (p. 52)
- Usa una serie de herramientas básicas como entrevistas directas, autoinformes por parte de los clientes, registros de evaluaciones anteriores e información de carácter secundario, pero que ayudan a la comprensión del sistema en su totalidad. (Ib.)
- Orienta la evaluación a proporcionar un marco para la intervención. Los sistemas familiares suministran abundante información y apoyo y ambos serán “reutilizados” en la fase de intervención. (p. 52)

En vista de lo anterior, la autora De Robertis (1986) plantea 2 tipos de intervenciones a saber:

Las intervenciones directas y las intervenciones indirectas. Ambas representan una forma de actuar que coadyuvan a un abordaje de la realidad más minucioso, las cuales se encuentran íntimamente relacionadas entre sí, en tanto que se complementan y no es posible la existencia de una sin la otra. En todo caso, en los siguientes párrafos serán desglosadas para una mayor comprensión:

Intervención directa: “Son las que se dirigen al asistido en una relación frente a frente. El asistido, entonces, está presente y es actor... Poco importa que el asistido sea una persona, una familia o un grupo...” (p. 135). Una vez enunciado este concepto se puede decir que se establece una relación de compromiso cara a cara entre el usuario y el profesional que lo atiende, en este caso se hace alusión a los especialistas de PROFAM, la cual es la institución que aporta la atención profesional que el solicitante requiere para generar los cambios necesarios de acuerdo a su condición particular, lo que le permite al beneficiario analizar los diferentes aspectos por los cuales atraviesa y de esta forma llegar a una comprensión del funcionamiento propio, con los demás, y de la situación en la que se encuentra.

Es importante tomar en cuenta que cada realidad es particular y que cada grupo familiar posee su propia forma de reaccionar y afrontar lo que les sucede de diferentes formas, por lo cual la intervención profesional desde el conocimiento técnico debe renovarse constantemente para dar apertura a nuevas perspectivas de análisis y avizorar la posibilidad de encontrar nuevas formas posibles de dar respuesta a la situación que les aqueja a los usuarios a quienes está dirigido el servicio.

En las intervenciones directas, al encontrarse en una interacción frente a frente con el asistido, es posible proporcionarle al mismo la información necesaria de forma clara en relación a la situación que afronta, bien sea de tipo legal, de otros organismos existentes que puedan incidir favorablemente en su caso, organización familiar, resolución de conflictos, entre otros temas de interés, ofreciéndole la asesoría pertinente para que el usuario conozca su escenario, tenga la información que requiere y obtenga las herramientas precisas a favor de sus circunstancias, y si aplica, realice su gestión sin inconvenientes; en algunos casos, brindándole el acompañamiento en las instituciones.

En vista de la situación económica por la cual atraviesa Venezuela actualmente, PROFAM en ocasiones cubre los gastos de traslado de algunos usuarios hasta sus instalaciones, y proporciona en casos excepcionales alimento cuando el usuario previo a una sesión no haya tenido la posibilidad de desayunar o almorzar; este tipo de asistencia material es definida por De Robertis (1986, p.144) de la siguiente manera: “...consiste en paliar momentáneamente una situación financiera precaria, o bien beneficiar al asistido con los servicios excepcionales reservados a las personas y familias en dificultades”

En este sentido esta clase de asistencia se encuentra reservada sólo para usuarios que se encuentran dentro de un periodo de carencia económica apremiante. La misma representa una medida atenuante para asegurar que el solicitante reciba la atención que necesita. En este caso,

este tipo de beneficios se encuentra precedido por una evaluación de la situación de los usuarios para determinar su implementación, lo cual también forma parte de las intervenciones directas.

Intervención indirecta:

Los diferentes tipos de intervención indirecta son... fuera de la relación personal con el asistido. Se trata de acciones que se llevan a cabo a fin de organizar el trabajo, planificar acciones que se realizarán más tarde con el asistido y, también, acciones en beneficio del asistido, pero sin la participación activa y directa de este.” (ob. cit. p. 170)

Se trata pues de diversas y numerosas acciones tales como contactos y gestiones con diferentes organismos, redacción de informes, reuniones, elaboración de oficios, visitas a diferentes entes (organizaciones, colegios, comunidad, hospitales, Consejos de Protección, Tribunal de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes, entre otros entes con los cuales el usuario se encuentra relacionado), planificación, capacitación, entre otras acciones que ocupan un lugar importante en el tiempo de trabajo. Esta labor es la que permite realizar las intervenciones directas de forma organizada y más eficaz, puesto que prevé con anticipación y permite administrar el tiempo a los fines de estar disponible para el usuario y ofrecer una atención pertinente.

En este tipo de intervención es importante la documentación y la actualización constante de conocimientos para ofrecer una atención de calidad, por lo cual FUNDANA en aras de atender esto, se ocupa en ofrecer formación constante a los profesionales de PROFAM, en torno a los múltiples temas relacionados con la atención a la infancia, adolescencia y familia y de esta manera ofrecer el recurso y el abordaje específico requerido para atender la multiplicidad de situaciones con éxito.

Por otra parte, las “reuniones clínicas” que se realizan de forma semanal en la sede de PROFAM Chuao en presencia del coordinador del programa con todos los profesionales que integran el equipo técnico, resulta un componente importante de este tipo de intervención, puesto

que permite intercambiar información acerca de los nuevos casos y los ya existentes, analizar las situaciones, definir el plan de acción, hacer consultas, determinar las estrategias a utilizar en cada situación y delimitar las acciones que cada profesional llevará a cabo, favoreciendo de esta manera la comunicación entre el equipo profesional que integra la organización en torno a los casos que se encuentran activos.

Diversidad de autores tales como Pérez y Santa María (1999) afirman que “El hombre sobrevive en grupos, esto es inherente a la condición humana” (p. 31). Entonces, se puede asumir con certeza que el hombre al tratarse de un ser social debe coexistir en ambientes diversos tales como: la comunidad, la escuela, el trabajo, la iglesia, las instituciones, entre otros entornos.

En relación con el concepto anterior, otra de las intervenciones indirectas que se realiza desde esta institución a través del Departamento de Trabajo Social específicamente, son las visitas al entorno del usuario; tales como las visitas a la comunidad donde reside la familia sujeto de atención y las visitas escolares, entre otras. Con ellas logra obtener información relevante de los sistemas externos involucrados, la cual resulta valiosa una vez ha sido procesada, generando así una evaluación más amplia del caso, para la posterior toma de decisiones dentro del abordaje.

Desde el Trabajo Social la intención principal con este tipo de acciones, es detectar cuál o cuáles son los elementos disfuncionales de las interacciones familiares con el entorno que pueden resultar en factores generadores de inconvenientes; o por el contrario aquellos elementos protectores que apalanquen el mejoramiento de la familia. A propósito de esto, es determinante al momento de trabajar con familias, conocer cómo se relacionan tanto en lo interno como con el ambiente que les rodea, pues algunos sistemas cercanos pueden resultar favorecedores con respecto a la situación del usuario.

Existen, según Payne (1995) tres clases de sistemas que pueden influir de forma positiva en los individuos:

- *Los sistemas formales o naturales* tales como la familia, los amigos, el cartero o los compañeros de trabajo. (p.180)
- *Los sistemas formales* como pueden ser los grupos comunitarios, las corporaciones sindicales. (Ib.)
- *Los sistemas socializados* como son los hospitales y las escuelas. (p.180)

Entonces el trabajo de intervención se centra en hacer un abordaje completo de los grupos familiares y su entorno, pues el desarrollo y el funcionamiento efectivo de estos se logra si las demandas son cubiertas y los apoyos y recursos se encuentran disponibles, desde el punto de vista del Trabajo Social "... puede definirse como las transacciones e interacciones de las personas en un espacio particular, socialmente construido y definido a lo largo de un periodo de tiempo" Payne (1995, p. 59). En este sentido, es importante tener presente que en ocasiones estas transacciones pueden ser causantes de estrés "... pero también ofrecen la ocasión de estimular mecanismos innatos de adaptación o de aprender los que pueden ser adquiridos" (ob. cit. p. 188). Siendo el propósito principal el de estimular a la gente a progresar de la mano de ellas mismas, razón por la cual se le da especial relevancia a la capacidad propia de los usuarios, a la autogestión y a la acción.

Desde el Trabajo Social el resultado deseado, será el desarrollo de cada miembro que integra a la familia; por lo cual es vital comprender que ninguno de ellos es igual a otro y que cada uno tiene diferentes niveles de crecimiento. Por consiguiente, la labor como profesionales es ardua puesto que se direcciona a lograr que la familia aproveche todas sus potencialidades para evolucionar y alcanzar ese desarrollo el cual implica una modificación continua en el tiempo; De Robertis (1986), adiciona la promoción del estímulo entre sí en el sentido de mantener y fortalecer sus

relaciones, lo que traerá consigo la creación de lazos en el grupo, que lo harán más fuerte y de esta manera se producirá la sinergia necesaria; tanto a nivel interno en el ser humano (espíritu) como en lo externo (ambiente), y la familia es el lugar idóneo para experimentar este crecimiento.

En atención a lo anterior, el objetivo de PROFAM se centra en educar a las familias para que trabajen por sí mismas a los fines que logren un funcionamiento social adecuado; prestando a su vez, especial atención a los ambientes con los cuales interactúan estos grupos para evitar la instalación de conductas disfuncionales que puedan tener lugar en el ámbito familiar, promoviendo ambientes que den respuesta a necesidades y demandas de las familias; por medio de visitas al medio íntimo familiar y comunitario, visitas escolares y visitas interinstitucionales.

En este mismo orden de ideas, PROFAM se enfoca en situar a los miembros de la familia como protagonistas de sus cambios, y el logro de sus objetivos; por lo que la intervención se dirige hacia dos áreas complementarias: Sánchez (2011)

La primera enfatiza la intervención individual cuyo objetivo es el aumento del nivel de competencia individual. La otra dirige centrar los asuntos ambientales que pueden estar afectando a la familia, para intervenir sobre el ambiente ayudando a crear o fortalecer apoyos de carácter social” (p. 71).

Por lo tanto, la atención de estas dos áreas debe darse de forma simultánea para obtener un resultado que permita crear las estrategias adecuadas para un abordaje efectivo del grupo familiar a través de las intervenciones directas e indirectas, a los fines de dar a conocer al grupo la forma de dar satisfacción a sus necesidades por sí solos a través de la conexión con los recursos ambientales.

En este punto es pertinente acotar que, en el proceso de intervención bien sea directo o indirecto para que sea efectivo, debe estar diseñado, organizado y estructurado en función de las necesidades de las personas que son objeto de atención, para lo cual es importante plantear

los objetivos del abordaje cuantificables, manejables y operativos que permitan observar los resultados a posteriori y las actividades a realizar en función de lograr los mismos y no divagar en el tiempo, apoyándose en las fortalezas y capacidades de la familia centrada en el abordaje de la situación que les causa malestar, así como también en la prevención de posibles conflictos a futuro.

2.1.4. Protocolo de Atención.

El equipo técnico de PROFAM constituye el núcleo fundamental del programa como encargados de desarrollar el tratamiento de las familias que son atendidas en este lugar. Es un equipo multidisciplinario el cual Pizarro conceptualiza de la siguiente manera:

El equipo multidisciplinario es aquel que está formado por un grupo de profesionales de diferentes disciplinas, donde uno de ellos es el responsable del trabajo que se lleva a cabo. Sin embargo, requiere del aporte del resto de los profesionales para obtener el logro de los objetivos comunes. (1981, p. 1)

Este equipo multidisciplinario se encuentra abocado al tratamiento psico-socioeducativo de familias con dificultades que influyen en sus relaciones y dinámica familiar que son referidas a este ente, así como también la atención de grupos familiares con niños, niñas y adolescentes en las que se avizoran signos positivos de superación de obstáculos si se proporciona el tratamiento específico y adecuado para la superación de su situación.

En la práctica diaria, los diferentes profesionales que ejercen su labor en esta institución, enfocan su conocimiento científico en la valoración multidisciplinaria definida por el *Protocolo de Intervención desde el Trabajo Social en los Centros de Atención a las Drogodependencias del Instituto de Adicciones* de Madrid como:

Conjunto de actuaciones profesionales, tendentes a conocer los aspectos biológicos, psicológicos y sociales propios del caso, sobre los que se sustenta la demanda, necesarios para articular una respuesta terapéutica válida y congruente con el

tipo de demanda efectuada, basada en la evidencia científica, la ética y la *lex artis* de cada profesional. Bermejo, (2012, p. 13)

Esta valoración es realizada una vez que los numerosos grupos familiares asisten a este servicio. Es por ello que para brindar la atención que los usuarios requieren, se hizo necesario estandarizar los criterios para la evaluación de los mismos, ajustándose a un protocolo de atención propio.

En atención a lo anterior, entonces se hace necesario conceptualizar a los efectos de este informe el término protocolo; el cual es definido por el Complejo Hospitalario Universitario de Albacete (s/f) como un “conjunto de actividades a realizar relacionadas con un determinado problema o una determinada actividad asistencial que se aplican por igual a todos o a un grupo de pacientes” (p. 2) Por lo tanto, es un proceso base que sirve como referente para la intervención y es aplicado por todos los profesionales independientemente de la circunstancia que presente el usuario; es un proceso común, de aplicación estandarizada y actividades secuenciales, desarrolladas mediante un proceso formal que se realizan siempre y en ese orden, en el marco de la atención integral.

Si bien, se trata de un proceso de aplicación común ante las múltiples situaciones que se presentan en la institución como se hace referencia en el párrafo anterior; este proceso presenta una serie de características que lo definen, las cuales se describen a continuación (ob. cit. p. 3):

1. **Validez:** cuando el protocolo es llevado a la práctica, el seguimiento de sus recomendaciones consigue los resultados esperados. El análisis de la validez implica que se considere sistemáticamente la **evidencia científica** de los datos existentes en la literatura, y una relación precisa entre dicha evidencia y la fortaleza de las recomendaciones del protocolo.

2. **Fiabilidad y Reproducibilidad:** Fiabilidad: con la misma evidencia científica y métodos de desarrollo del protocolo, otro grupo de expertos produciría las mismas recomendaciones. Reproducibilidad: en circunstancias semejantes, el protocolo es interpretado y aplicado de la misma manera por distintos profesionales.
3. **Aplicabilidad clínica:** los grupos de pacientes a los que es aplicable un protocolo deben estar bien identificados, y sus recomendaciones sean aplicables a la práctica cotidiana.
4. **Flexibilidad:** deben especificarse las excepciones conocidas y esperadas, en las que las recomendaciones no son aplicables.
5. **Claridad:** el lenguaje utilizado no debe ser ambiguo, cada término debe definirse con precisión y deben utilizarse modos de presentación lógicos y fáciles de seguir, evitando la utilización de siglas no definidas previamente.
6. **Proceso multidisciplinario:** el proceso de elaboración de los protocolos debe incluir la participación de los grupos a quienes afecta.
7. **Revisión explícita/planificada:** los protocolos debe incluir información de cuándo deben ser revisados para determinar la introducción de modificaciones, según nuevas evidencias o cambios en los consensos profesionales.
8. **Documentación:** los procedimientos seguidos en el desarrollo de los protocolos, los participantes implicados, la evidencia utilizada, las asunciones y razonamientos aceptados, y los métodos analíticos empleados deben ser meticulosamente documentados y escritos.

En consecuencia lo que se propone con esto es, la utilización de un protocolo de atención fundamentado en las buenas prácticas las cuales en consonancia con el artículo (Buena Práctica en la Protección Social de la Infancia, 1997 citado en el Programa de Tratamiento a Familias con menores 2007) son

El conjunto de declaraciones que representan las prácticas más deseables que se recomiendan en el campo de la protección infantil. El propósito final es que se implanten de modo generalizado y que, por tanto, produzcan una unificación en los criterios de intervención (p. 23).

Estas prácticas deseables deben estar fundamentadas en bases científicas, adaptadas a las necesidades y posibilidades reales de las familias desde una perspectiva amplia que guíe los procesos de intervención y análisis. Haciendo uso de una visión integral y compartida de la situación de los infantes, adolescentes y sus familias y una comunicación clara entre los agentes implicados en el proceso. Con el fin último de proveer a los usuarios las herramientas adecuadas para que sean competentes en sus funciones dentro del grupo familiar. Partiendo desde el trabajo en equipo multidisciplinario.

Con el protocolo de atención se busca la delimitación de un marco homogéneo de actuación profesional, la utilización de un instrumento común de diagnóstico, con objetivos claros para lograr nitidez y claridad en relación a la actuación con familias.

2.1.5. Calidad de Atención

Uno de los aspectos clave en esta investigación, tiene que ver con la calidad de la atención; elemento que resulta significativo al hablar de organizaciones que ofrecen un servicio, tal como es el caso de PROFAM, cuyo fin es dirigir sus acciones y programar sus actividades en función de atender a diversos grupos familiares con: dificultades en su dinámica, rasgos multiproblemáticos, fallas en la comunicación, entre otros aspectos. Por lo tanto, es esencial desglosar y definir esta expresión para una mayor comprensión acerca del tema.

El término calidad es definido por el Diccionario de la Real Academia Española en su versión web, consultado el 07 de septiembre de 2017, como “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie.” Asimismo, como “la superioridad o excelencia, con

respecto a otras de su especie.” Y por último, como "calidez en el trato", lo que significa dar calor, irradiar confianza, seguridad, amabilidad, empatía y autenticidad.

En las organizaciones, de acuerdo con Stoner y otros (1996) la calidad "... va mas allá de crear un producto de calidad superior a la media y de buen precio, ahora se refiere a lograr productos y servicios cada vez mejores...; esto entraña hacer las cosas bien desde la primera vez, en lugar de cometer errores y después corregirlos." (p. 229)

Por su parte, la atención es el "elemento que forma parte de las funciones cognitivas, consistente en que la actividad mental se mantiene centrada sobre un aspecto, objeto o una actividad específica." (p. 118) Diccionario Mosby de Medicina y Ciencias de la Salud (1995). De modo que, este concepto hace referencia a la capacidad de enfoque que se tiene sobre algo específico. En este caso en particular, esta definición se puede transpolar hasta el quehacer de PROFAM como institución, que desde el equipo técnico y profesional ofrece una atención centrada en la familia que "... consiste en la valoración y ejecución de las acciones necesarias para mantener o mejorar la salud de la unidad familiar y de sus miembros." (ob. cit.).

Una vez definidos los conceptos anteriores; a los efectos de este informe, se entenderá la calidad de atención en consonancia con Donabedian (1980) como "...aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que puedan acompañar el proceso en todas sus partes." (p. 1)

En su mayor parte estas nociones provienen del espacio organizacional, sin embargo, se trata de una concepción que puede ser aplicada a diferentes ámbitos. Es por ello que, Barranco (2000, p. 89) expone en su artículo los siguientes valores y principios de la calidad aplicado a diversas esferas:

- a) Orientados hacia las personas: defensa de sus derechos, dignidad humana, solidaridad, con la finalidad de satisfacer las necesidades sociales, expectativas y la potenciación de las capacidades humanas.
- b) Centrados en la Organización: orientación al cliente, profesionalidad, participación, descentralización de la toma de decisiones, eficacia y gestión global de la misión para mejorar los procesos y resultados de los servicios. Procesos y resultados que están orientados a mejorar la Calidad de Vida de los clientes.
- c) Orientados hacia la Sociedad: transparencia en la gestión y eficiencia y responsabilidad social para avanzar en una sociedad sostenible.

A partir de este señalamiento global de los valores, cuando se habla de calidad y calidad de la atención en instituciones de atención a la familia como PROFAM; hace referencia a la obligación de las instituciones prestadoras de servicios centrados en la atención a esta población en el ámbito de sus responsabilidades de atender a cada usuario con pleno respeto, proporcionándoles un trato digno, con celeridad, puntualidad, ofreciendo respuestas oportunas a las demandas, sin discriminación y en un ambiente adecuado; lo cual exige una labor coordinada y responsable entre todos los componentes que conforman la organización. En este orden, (Palmer 1975 citado en Donabedian 1980) establece una clasificación de las dimensiones que abarca la calidad:

- Efectividad: capacidad de un determinado procedimiento o tratamiento en su aplicación real para obtener los objetivos propuestos. (p.1)
- Eficiencia: la prestación de un máximo de unidades comparables de cuidados por unidad de recursos utilizada. (p. 2)

- Accesibilidad: facilidad con que puede obtenerse la asistencia frente a barreras económicas, organizativas, culturales, etc. (Ib.)
- Aceptabilidad: grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención. (p. 2)
- Competencia profesional: capacidad del profesional para la mejor utilización de sus conocimientos a fin de proporcionar cuidados y satisfacción a los usuarios. (Ib.)

La calidad de la atención permite agregar valor al servicio que se ofrece distinguiéndolo de los demás. Sin embargo, esta dependerá de cómo el usuario perciba. Al respecto Jiménez (2004) manifiesta que la calidad de atención "... es un atributo del que cada persona tiene su propia concepción pues depende directamente de intereses, costumbres y nivel educacional entre otros factores." (p. 1)

En consecuencia la calidad de atención es susceptible de realizar mejoras, ya que este proceso debe estar centrado en el usuario siendo la atención del mismo el resultado de una serie de acciones concretas; y esta mejora debe conseguirse por medio de una aproximación multifactorial planificada que englobe todos los aspectos que convergen en el usuario e incorporada a las actividades habituales de la institución.

Si bien los profesionales que integran el equipo técnico de PROFAM tienen sus funciones definidas, es responsabilidad de la totalidad de las personas que laboran en esta organización la calidad de la atención que se ofrece, incluyendo al cuerpo directivo. Por lo tanto, Donabedian (1980: p.4) establece los siguientes postulados para la evaluación y mejora de la calidad

- Establecer cuál es en todo momento la práctica considerada como correcta.
- Compararla con la que estamos realizando.

- Establecer los motivos por los cuales tenemos problemas.
- Aplicar los cambios necesarios para solucionarlos.
- Comprobar si estos cambios son eficaces.

Siguiendo al mismo autor, resulta importante realizar una autoevaluación periódica de los procesos internos, con el propósito fundamental de tener una noción clara acerca del funcionamiento del servicio; y sobre esa base realizar con sustento técnico y metodológico que le añada validez, el diseño de un plan que involucre acciones de mejora que conlleve a la aplicación de las medidas correctivas eficaces, de modo que los resultados obtenidos después de su aplicación, demuestren una mejoría nítida en los procesos hasta alcanzar el nivel deseado que satisfaga las necesidades de la población. Este plan debe ser construido a través de una visión multidisciplinaria que contemple todos los puntos susceptibles de mejora para corregir los defectos que pudiesen haberse encontrado.

El carácter de árbitro experto imparcial, respetuoso y confidencial en las situaciones familiares que se atienden a diario en PROFAM, coloca a esta institución en una posición de ente garante de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y de las familias. Por lo que las relaciones interpersonales que se establecen en el momento de la prestación del servicio resultan complejas, en tanto se ponen en la palestra valores importantes para el individuo, por lo cual el equipo profesional debe ser ético procurando el bien en todo momento. Por otra parte, el proceso terapéutico con las familias debe ser equitativo y que propicie la participación de los mismos en su proceso, atendiendo lo establecido en la ley en torno a este tema; lo cual le proporcionará un valor agregado a la calidad de la atención que en este ente se ofrece.

2.1.6. Matriz FODA-DOFA

La matriz FODA-DOFA es una herramienta utilizada para definir Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. La misma se encuentra definida por (Koontz y Weinrich 1994 citados en López y Correa, 2007) como “Una estructura conceptual para el análisis sistemático, que facilita la comparación de las amenazas y oportunidades externas con las fuerzas y debilidades internas de la organización” (p. 32).

Esta matriz es ideal para enfrentar los factores internos y externos de una situación, con el objetivo de generar diferentes opciones de estrategias; y la clave de su construcción está en la capacidad de observar los factores internos y externos a partir de juicios sólidos y pensamiento estratégico.

Adicionalmente, esta matriz de análisis puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, familia, entre otros; que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado. Por lo que las variables analizadas y lo que ellas representan son particulares de cada uno.

Las cuatro (4) dimensiones principales que conforman esta matriz, se presentan a continuación:

Con relación a lo EXTERNO:

- **Amenaza:** “Las amenazas..., representan la suma de las fuerzas ambientales no controlables por la organización, pero que representan fuerzas o aspectos negativos y problemas potenciales” Ponce (2009, p. 115). Puede ser entendida como aquella situación desfavorable, actual o futura que presenta el ambiente a la organización, la cual debe ser enfrentada con miras a evitar o minimizar los daños potenciales sobre el desempeño y la supervivencia de la misma.

- **Oportunidad:** “Las oportunidades constituyen aquellas fuerzas ambientales de carácter externo no controlables por la organización, pero que representan elementos potenciales de crecimiento o mejoría” Ponce (ob. cit.). En otras palabras, es una situación favorable, actual o futura, que ofrece el ambiente, cuyo aprovechamiento adecuado mejoraría su posición.

Las oportunidades y amenazas externas pueden ser de orden: social, demográfico, político, económico, tecnológico, legal, entre otros múltiples aspectos.

Con relación a lo INTERNO:

- **Fortaleza:** “es algo en lo que la organización es competente, se traduce en aquellos elementos o factores que estando bajo su control, mantiene un alto nivel de desempeño, generando ventajas o beneficios presentes y claros, con posibilidades atractivas en el futuro” Ramírez (2009, p. 55). Por lo tanto, es una posición favorable que se posee en relación con algunos de sus elementos, (recursos, procesos, entre otros) y que la sitúa en condiciones de responder eficazmente ante los aspectos externos.
- **Debilidad:** “Una debilidad se define como un factor que hace vulnerable a la organización o simplemente una actividad que la empresa realiza en forma deficiente, lo que la coloca en una situación débil” (Henry, 1980 citado en Ponce, 2007, p. 115). Es pues, una posición desfavorable que tiene la organización con respecto a alguno de sus elementos y que la ubica en condiciones de no poder responder eficazmente a las oportunidades y amenazas del entorno.

Cuadro 1. Elementos que componen la Matriz DOFA

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Enumerar las oportunidades clave	Enumerar las amenazas clave
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Enumerar las fortalezas clave	Enumerar las debilidades clave

Fuente: Elaboración propia 2017. Información obtenida de Loaiza, L. (2011, p. 25)

De este modo, la matriz FODA-DOFA conduce a partir de la combinación de sus variables al desarrollo de cuatro (4) tipos de estrategias; término entendido como el “conjunto de líneas maestras para la toma de decisiones que tienen influencia en la eficacia a largo plazo de una organización.” Loaiza (2011, p, 29) definidas de la siguiente forma:

La estrategia FO: se basa en el uso de fortalezas internas de la organización con el propósito de aprovechar las oportunidades externas. Este tipo de estrategia es el más recomendado. La organización podría partir de sus fortalezas y a través de la utilización de sus capacidades positivas, aprovecharse del mercado para el ofrecimiento de sus bienes y servicios.

La estrategia FA: trata de disminuir al mínimo el impacto de las amenazas del entorno, valiéndose de las fortalezas. Esto no implica que siempre se deba afrontar las amenazas del entorno de forma tan directa, ya que a veces puede resultar más problemático para la institución.

La estrategia DA: tiene como propósito disminuir las debilidades y neutralizar las amenazas, a través de acciones de carácter defensivo. Generalmente este tipo de estrategia se utiliza sólo cuando la organización se encuentra en una posición altamente amenazada y posee muchas debilidades, aquí la estrategia va dirigida a la sobrevivencia. En este caso, se puede llegar incluso al cierre de la institución o a un cambio estructural y de misión.

La estrategia DO: tiene la finalidad de mejorar las debilidades internas, aprovechando las oportunidades externas, una organización a la cual el entorno le brinda ciertas oportunidades, pero no las puede aprovechar por sus debilidades, se podría decir, invertir recursos para desarrollar el área deficiente y así poder aprovechar la oportunidad.

**Cuadro 2. Determinación de estrategias
a partir de la Matriz DOFA.**

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	Enumerar las de mayor impacto	Enumerar las de mayor impacto
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS	ESTRATEGIAS
Enumerar las de mayor impacto	FO	DO
AMENAZAS	ESTRATEGIAS	ESTRATEGIAS
Enumerar las de mayor impacto	FA	DA

Fuente: Elaboración propia 2017. Información obtenida de Loaiza (2011 p. 26)

El análisis de la matriz FODA-DOFA no se limita solamente a elaborar cuatro listas. Se trata de un estudio multidimensional cuya parte más importante es la evaluación de los puntos fuertes y débiles, las oportunidades y las amenazas, así como la obtención de conclusiones acerca del atractivo de la situación del objeto de estudio y la necesidad de emprender una acción en particular, es decir, permitiendo tener un diagnóstico que conllevará a la toma de decisiones acorde para el abordaje de la situación centrado en la realidad.

Una vez se han contextualizado las teorías y conceptos fundamentales, es importante de igual manera a efectos del presente informe, enunciar y establecer el carácter legal que enmarca la práctica

desempeñada por PROFAM; por lo que a continuación como parte de este Marco Referencial, se establecen las Bases Legales.

2.2. Bases Legales

Una de las múltiples definiciones que se le ha dado al Trabajo Social establece que “El Trabajo Social pretende elevar el funcionamiento social de los individuos, singularmente y en grupos, por medio de actividades enfocadas a sus relaciones sociales que constituyen la interacción entre el hombre y su entorno...” (Werner, 1959 citado por Ander-Egg, 1996, p. 235).

Es por ello, que el Trabajo Social al ser una profesión de gran cercanía al individuo y su funcionamiento, le resulta ampliamente conocido el hecho que el hombre no puede concebirse como un ser aislado, al respecto Tramontín (1999, p. 7) indica que “debe reconocerse que el ser humano se define en la interacción con otros y que es allí donde se replantean significados y se encuentra sentido al pensar y hacer, y donde se inicia la construcción de lo diverso”, en consecuencia, donde existe el hombre existe sociedad.

Pero la vida en comunidad y entre diferentes individuos, hace suponer la existencia inmediata de dificultades por lo cual surge irremediablemente la necesidad del ordenamiento jurídico para el desarrollo de la vida de los hombres en sociedad. De modo que el hombre en su actividad, responde a la existencia de normas de diversa naturaleza, las cuales a su vez se encuentran vinculadas entre sí, organizadas y agrupadas de tal forma que dan origen a ordenamientos normativos, en donde debe existir una norma fundamental de la que derivan todas las demás que integran el sistema. Tal como lo explica la Pirámide Kelsen:

Estableciendo un orden de prelación de las normas jurídicas, poniendo unas por encima de otras a la hora de su aplicación. Dentro de la teoría se establece NIVEL FUNDAMENTAL (La Constitución), NIVEL LEGAL (Tratado Internacional, Leyes Orgánicas, Leyes Generales, Códigos, Ley Aprobatoria, Leyes

Habilitantes, Constituciones Estadales, Leyes Estadales, Ordenanzas Municipales, Decretos Leyes) y NIVEL SUB-LEGAL (Reglamentos, Reglamentos Autónomos: Decretos Ejecutivos Acuerdos, Resoluciones: Órdenes e Instrucciones: Contratos.) en el nivel sub-legal todos los actos son a nivel administrativo. [Referencia en línea <http://tsdocs.webcindario.com/normas/Ley-de-Ejercicio-del-Trabajo-Social.pdf>]

Es por todo lo anterior que las bases legales del presente estudio se fundamentan en el principio establecido en la Pirámide de Kelsen; por lo que en primer lugar se abordará el tema desde el punto de vista de la Carta Magna de Venezuela, posteriormente la Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes (LOPNNA) y en último lugar la Ley para Protección de las Familias, la Maternidad y la Paternidad las cuales desarrollan el tema central de este estudio.

2.2.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (CRBV)

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (en lo sucesivo, C RBV) es la máxima Ley que rige al país, razón por la cual de ella se desprenden las directrices y lineamientos que norman y regulan el funcionamiento ciudadano y los poderes e instituciones de la nación.

En su preámbulo la C RBV establece la libertad, la paz, la solidaridad, el bien común, la convivencia y el imperio de la ley o estado de derecho como valores de la sociedad, así como también el derecho a la vida, al trabajo, a la cultura, a la educación, a la justicia, a la igualdad sin discriminación ni subordinación alguna como derechos fundamentales que el Estado debe resguardar, así como de la misma forma expresa la garantía de los derechos humanos de todos los habitantes del territorio nacional.

En Venezuela de acuerdo a la actual Constitución, las familias en su pluralidad son consideradas una institución con implicaciones de tipo jurídico, por lo que su importancia dentro de la sociedad es relevante y ha sido elevada a rango constitucional tal como lo menciona el artículo 75 de

la Carta Magna, así como también incluye a los niños, niñas y adolescentes en el mismo artículo atribuyéndoles la misma importancia.

En este sentido, según el criterio de las pasantes, los artículos que se mencionarán a continuación son los que guardan mayor relación con este estudio, por cuanto mencionan de manera expresa los temas de familia y niños, niñas y adolescentes dentro de la sociedad venezolana.

TÍTULO III

DE LOS DERECHOS HUMANOS Y GARANTÍAS, Y DE LOS DEBERES

Capítulo I

Disposiciones generales

Artículo 19: El Estado garantizará a toda persona, conforme al principio de progresividad y sin discriminación alguna, el goce y ejercicio irrenunciable, indivisible e interdependiente de los derechos humanos. Su respeto y garantía son obligatorios para los órganos del Poder Público, de conformidad con esta Constitución, con los tratados sobre los derechos humanos suscritos y ratificados por la República y con las leyes que los desarrollen.

Capítulo V

De los derechos sociales y de las familias

Artículo 75: El Estado protegerá a las familias como asociación natural de la sociedad y como el espacio para el desarrollo integral de las personas. Las relaciones familiares se basan en la igualdad de derechos y deberes, la solidaridad, el esfuerzo común, la comprensión mutua y el respeto recíproco entre sus integrantes. El Estado garantizará protección a la madre, al padre o a quienes ejerzan la jefatura de la familia.

Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a vivir, ser criados o criadas y a desarrollarse en el seno de su familia de origen. Cuando ello sea imposible o contrario a su interés superior, tendrán derecho a una familia sustituta, de conformidad con la Ley. La adopción tiene efectos

similares a la filiación y se establece siempre en beneficio del adoptado o adoptada, de conformidad con la Ley. La adopción internacional es subsidiaria de la nacional.

Artículo 76: La maternidad y la paternidad son protegidas integralmente, sea cual fuere es estado civil de la madre o del padre. Las parejas tienen derecho a decidir libre y responsablemente el número de hijos e hijas que deseen concebir y a disponer de la información y de los medios que les aseguren el ejercicio de este derecho. El Estado garantizará asistencia y protección integral a la maternidad, en general a partir del momento de la concepción, durante el embarazo, el parto y el puerperio, y asegurará servicios de planificación familiar integral basado en valores éticos y científicos.

El padre y la madre tienen el deber compartido e irrenunciable de criar, formar, educar, mantener y asistir a sus hijos e hijas, y estos tienen el deber de asistirlos cuando aquel o aquella no puedan hacerlo por sí mismos. La ley establecerá las medidas necesarias y adecuadas para garantizar la efectividad y la obligación alimentaria.

Artículo 78: Los niños, niñas y adolescentes son sujetos plenos de derecho y estarán protegidos por la legislación, órganos y tribunales especializados, los cuales respetarán, garantizarán y desarrollarán los contenidos de esta Constitución, la Convención sobre los Derechos de Niño y demás tratados internacionales que en esta materia haya suscrito y ratificado la República. El Estado, las familias y la sociedad asegurarán, con prioridad absoluta, protección integral, para lo cual se tomará en cuenta su interés superior en las decisiones y acciones que le conciernan. El Estado promoverá su incorporación progresiva a la ciudadanía activa y creará un sistema rector nacional para la protección integral de los niños, niñas y adolescentes.

Si se realiza una comparación a groso modo entre la Constitución de la República de Venezuela de 1961 y la actual, se puede evidenciar

que en la anterior en su Capítulo IV Derechos Sociales, en su artículo 73; el Estado consideraba a “la familia” de forma singular sin considerar expresamente los elementos sobre los cuales se forma la base de las relaciones familiares, ni hace mención al padre tal como lo estipula la actual Carta Magna. Asimismo en el artículo 74, se protege sólo la maternidad y no se habla de la paternidad, de la pareja, y de la responsabilidad que tienen de la crianza, formación y educación de los hijos que decidan tener, ni de la asistencia y protección integral desde el momento de la concepción y posteriores. Por último se hablaba únicamente del término “niño” en el artículo 75 donde lo principal que se le garantizaba era el conocer a sus padres con el propósito de que los mismos cumplieran con el deber de asistir, alimentar y educar a sus hijos y para que la infancia y la juventud estuviesen protegidas sólo contra el abandono, la explotación y el abuso.

Lo anterior hace evidente la evolución que este instrumento jurídico experimentó en materia de familia y de niños, niñas y adolescentes posteriormente en 1999 cuando pasó a ser la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela; que entre otros elementos considera a las familias en su multiplicidad de tipos, al padre como uno de los actores protagónicos en la crianza y en el cumplimiento de las funciones de la familia, y el establecimiento de la figura del Estado – familia – sociedad como promotores de la ciudadanía activa de la niñez y adolescencia en su amplitud, adquiriendo a su vez el compromiso de forma expresa de proporcionar la protección, garantía y goce pleno y efectivo de todos sus derechos, sujetándose a la Convención sobre los Derechos del Niño y demás compromisos internacionales suscritos por Venezuela.

2.2.2. LEY ORGÁNICA PARA LA PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (LOPNNA)

A partir de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño en 1990 (Gaceta Oficial N° 34.541), surgió en Venezuela la primera Ley

Orgánica de Protección del Niño y el Adolescente (LOPNA) en el año 1998. Con este nuevo marco jurídico se dejó atrás el concepto del niño como objeto de tutela para dar un vuelco importante y adoptar el concepto de niño como sujeto de derechos, hecho que le atribuyó los derechos inherentes a todos los seres humanos y la facultad de demandar, actuar, participar, entre otros, como persona en desarrollo. De la categoría menores en situación irregular se pasó a la novedosa Doctrina de Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes transformando este instrumento legal en un mecanismo de defensa, protección y promoción de los derechos de la infancia y la adolescencia.

Posterior al año 1998 la LOPNA ha tenido dos reformas, la primera en el 2007 pasando de ser la Ley Orgánica de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes (en lo sucesivo LOPNNA) y la más reciente el 8 de junio del 2015 (Gaceta Oficial N° 6.185 Extraordinario). Siendo en todo momento el instrumento jurídico creado especialmente en materia de atención a los niños, niñas y adolescentes, y es la Ley que regula las acciones a tomar por parte del Estado y los órganos competentes, a los fines de proporcionar protección y garantizar el goce pleno y efectivo de los derechos y garantías de todos los niños, niñas y adolescentes dentro del territorio nacional.

Es por ello que es de suma importancia la mención de la LOPNNA en este informe, por cuanto desarrolla y refleja uno de los temas centrales del presente estudio, ya que PROFAM como institución de atención a los niños, niñas y adolescentes centra gran parte de su atención en esta población y su accionar se encuentra apegado a las directrices y lineamientos emanados de este ordenamiento jurídico.

A continuación, se mencionarán los artículos que de acuerdo al criterio de las pasantes son los que guardan estrecha relación con la naturaleza y el quehacer de la institución PROFAM.

TÍTULO I

DISPOSICIONES DIRECTIVAS

Artículo 1. Objeto. Esta ley tiene por objeto garantizar a todos los niños, niñas y adolescentes que se encuentren en el territorio nacional, el ejercicio y el disfrute pleno y efectivo de sus derechos y las garantías, a través de la protección integral del Estado, la sociedad y las familias deben brindarles desde el momento de su concepción.

Asimismo, es relevante saber cómo esta ley define al niño, niña o adolescente:

Artículo 2. Definición de niño, niña y adolescente. Se entiende por niño o niña toda persona con menos de doce años de edad. Se entiende por adolescente toda persona con doce años o más y menos de dieciocho años de edad.

Si existieren dudas acerca de si una persona es niño o adolescente, niña o adolescente, se le presumirá niño o niña, hasta prueba en contrario. Si existieren dudas acerca de si una persona es adolescente o mayor de dieciocho años, se le presumirá adolescente, hasta prueba en contrario.

Artículo 4-A. Principio de Corresponsabilidad. El Estado, las familias y la sociedad son corresponsables en la defensa y garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, por lo que asegurarán con prioridad absoluta, su protección integral, para lo cual tomarán en cuenta su interés superior, en las decisiones y acciones que le conciernan.

En este apartado, no puede concebirse hacer referencia a la LOPNNA sin mencionar lo referente a la Prioridad Absoluta y al Interés Superior del Niño. El primero la ley lo define como:

Artículo 7. Prioridad Absoluta. El Estado, la familia y la sociedad deben asegurar, con Prioridad Absoluta, todos los derechos y garantías de los niños, niñas y adolescentes. La prioridad absoluta es imperativa para todos y comprende:

- a) Especial preferencia y atención de los niños, niñas y adolescentes en la formulación y ejecución de todas las políticas públicas.
- b) Asignación privilegiada y preferente, en el presupuesto, de los recursos públicos para las áreas relacionadas con los derechos y garantías de los niños, niñas y adolescentes y para las políticas y programas de protección integral de niños, niñas y adolescentes.
- c) Precedencia de los niños, niñas y adolescentes en el acceso y la atención a los servicios públicos.
- d) Primacía de los niños, niñas y adolescentes en la protección y socorro en cualquier circunstancia.

Artículo 8. Interés Superior del Niños, Niñas y Adolescentes. El Interés Superior del Niños, Niñas y Adolescentes es un principio de interpretación y aplicación de esta Ley, el cual es de obligatorio cumplimiento en la toma de todas las decisiones concernientes a los niños, niñas y adolescentes. Este principio está dirigido a asegurar el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes, así como el disfrute pleno y efectivo de sus derechos y garantías.

Parágrafo Primero.

Para determinar el interés superior de niños, niñas y adolescentes en una situación concreta se debe apreciar:

- a) La opinión de los niños, niñas y adolescentes.
- b) La necesidad de equilibrio entre los derechos y garantías de los niños, niñas y adolescentes y sus deberes.
- c) La necesidad de equilibrio entre las exigencias del bien común y los derechos y garantías del niño, niña o adolescente.
- d) La necesidad de equilibrio entre los derechos de las personas y los derechos y garantías del niño, niña o adolescente.

- e) La condición específica de los niños, niñas y adolescentes como personas en desarrollo.

Parágrafo Segundo.

En aplicación del Interés Superior de Niños, Niñas y Adolescentes frente a otros derechos e intereses igualmente legítimos, prevalecerán los primeros.

Resulta importante la definición que la Ley realiza en torno a lo que es un niño, niña y adolescente, así como también la mención de algunos de los Principios Doctrinarios que se hicieron en este apartado, con el propósito de tener un punto de partida y clara cuenta acerca de las características y los elementos a tener presentes en este tipo de población con la cual se trabaja en el presente estudio, tal como el principio de corresponsabilidad el cual establece una triada indestructible y con alto nivel de compromiso entre Estado – familia – sociedad en función de proteger, garantizar y/o restituir los derechos de este colectivo, apegados en todo momento a la Prioridad Absoluta y al Interés Superior del Niño.

TÍTULO II

DERECHOS, GARANTÍAS Y DEBERES

Capítulo I

Disposiciones Generales

Artículo 10. Niños, niñas y adolescentes sujetos de derecho. Todos los niños, niñas y adolescentes son sujetos de derecho; en consecuencia, gozan de todos los derechos y garantías consagrados a favor de las personas en el ordenamiento jurídico, especialmente aquellos consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño.

Artículo 11. Derechos y garantías inherentes a la persona humana. Los derechos y garantías de los niños, niñas y adolescentes consagrados en esta Ley son de carácter enunciativo. Se les reconoce, por lo tanto

todos los derechos y garantías inherentes a la persona humana que no figuren expresamente en esta Ley o en el ordenamiento jurídico.

Artículo 12. Naturaleza de los derechos y garantías de los niños, niñas y adolescentes. Los derechos y garantías de los niños, niñas y adolescentes reconocidos y consagrados en esta Ley son inherentes a la persona humana, en consecuencia son:

- a) De orden público.
- b) Intransigibles.
- c) Irrenunciables.
- d) Interdependientes entre si.
- e) Indivisibles.

Capítulo II

Derechos, Garantías y Deberes

Artículo 30. Derecho a un nivel de vida adecuado. Todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a un nivel de vida adecuado que asegure su desarrollo integral. Este derecho comprende, entre otros, el disfrute de:

- a) Alimentación nutritiva y balanceada, en calidad y cantidad que satisfaga las normas de la dietética, la higiene y la salud.
- b) Vestido apropiado al clima y que proteja la salud.
- c) Vivienda digna, segura, higiénica y salubre, con acceso a los servicios públicos esenciales.

Parágrafo Primero.

El padre, la madre, representantes o responsables tienen la obligación principal de garantizar, dentro de sus posibilidades y medios económicos, el disfrute pleno y efectivo de este derecho. El Estado, a través de

políticas públicas, debe asegurar condiciones que permitan al padre y a la madre cumplir con esta responsabilidad, inclusive mediante asistencia material y programas de apoyo directo a los niños, niñas y adolescentes y a sus familias.

Parágrafo Segundo.

Las políticas del Estado dirigidas a crear las condiciones necesarias para lograr el disfrute del derecho a un nivel de vida adecuado, deben atender al contenido y límites del mismo, establecidos expresamente en esta disposición.

Parágrafo Tercero.

Los niños, niñas y adolescentes que se encuentren disfrutando de este derecho no podrán ser privados o privadas de él, ilegal o arbitrariamente.

Artículo 32. Derecho a la integridad personal. Todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a la integridad personal. Este derecho comprende la integridad física, síquica y moral.

Parágrafo Primero.

Los niños, niñas y adolescentes no pueden ser sometidos a torturas, ni a otras penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.

Parágrafo segundo.

El Estado, las familias y la sociedad deben proteger a todos los niños, niñas y adolescentes contra cualquier forma de explotación, maltrato, torturas, abusos o negligencias que afecten su integridad personal. El Estado debe garantizar programas gratuitos de asistencia y atención integral a los niños, niñas y adolescentes que hayan sufrido lesiones a su integridad personal.

Artículo 32-A. Derecho al buen trato. Todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho al buen trato. Este derecho comprende una

crianza y educación no violenta, basada en el amor, el afecto, la comprensión mutua, el respeto recíproco y la solidaridad.

El padre, la madre, representantes, responsables, tutores, tutoras, familiares, educadores y educadoras deberán emplear métodos no violentos en la crianza, formación, educación y corrección de los niños, niñas y adolescentes. En consecuencia, se prohíbe cualquier tipo de castigo físico o humillante. El Estado, con la activa participación de la sociedad, debe garantizar políticas, programas y medidas de protección dirigidas a la abolición de toda forma de castigo físico o humillante de los niños, niñas y adolescentes.

Se entiende por castigo físico el uso de la fuerza, en ejercicio de las potestades de crianza o educación, con la intención de causar algún grado de dolor o incomodidad corporal con el fin de corregir, controlar o cambiar el comportamiento de los niños, niñas y adolescentes, siempre que no constituyan un hecho punible.

Se entiende por castigo humillante cualquier trato ofensivo, denigrante, desvalorizador, estigmatizante o ridiculizador, realizado en el ejercicio de las potestades de crianza o educación, con el fin de corregir, controlar o cambiar el comportamiento de los niños, niñas y adolescentes, siempre que no constituyan un hecho punible.

Artículo 33. Derecho a ser protegidos y protegidas contra abuso y explotación sexual. Todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a ser protegidos y protegidas contra cualquier forma de abuso y explotación sexual. El Estado debe garantizar programas permanentes y gratuitos de asistencia y atención integral a los niños, niñas y adolescentes que hayan sido víctimas de abuso o explotación sexual.

Artículo 80. Derecho a opinar y a ser oído u oída. Todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a:

- a) Expresar libremente su opinión en los asuntos en que tengan interés.
- b) Que sus opiniones sean tomadas en cuenta en función de su desarrollo.

Este derecho se extiende a todos los ámbitos en que se desenvuelven todos los niños, niñas y adolescentes, entre ellos: al ámbito estatal, familiar, comunitario, social, escolar, científico, cultural, deportivo y recreacional.

Parágrafo Primero.

Se garantiza a todos los niños, niñas y adolescentes el ejercicio personal y directo de este derecho, especialmente en todo procedimiento administrativo o judicial que conduzca a una decisión que afecte sus derechos, garantías e intereses, sin más límites que los derivados de su interés superior.

Parágrafo Segundo.

En los procedimientos administrativos o judiciales, la comparecencia del niño, niña o adolescente se realizará de la forma más adecuada a su situación personal y desarrollo. En los casos de niños, niñas y adolescentes con necesidades especiales o discapacidad se debe garantizar la asistencia de personas que, por su profesión o relación especial de confianza, puedan transmitir objetivamente su opinión.

Parágrafo Tercero.

Cuando el ejercicio personal de este derecho no resulte conveniente al interés superior del niño, niña o adolescente, éste se ejercerá por medio de su padre, madre, representantes o responsables, siempre que no sean parte interesada ni tengan intereses contrapuestos a los del niño, niña o adolescente, o a través de otras personas que, por su profesión o relación especial de confianza puedan transmitir objetivamente su opinión.

Parágrafo Cuarto.

La opinión del niño, niña o adolescente sólo será vinculante cuando la Ley así lo establezca. Nadie puede constreñir a los niños, niñas y adolescentes a expresar su opinión, especialmente en los procedimientos administrativos o judiciales.

TÍTULO III

SISTEMA RECTOR NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Capítulo I

Disposiciones Generales

En atención a lo estipulado en el artículo 78 de la CRBV se creó un Sistema Rector Nacional para la Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes cuyas características principales son las estrategias enmarcadas por la participación ciudadana y la responsabilidad de la sociedad en la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, todo ello en consonancia con el artículo 62 de la Carta Magna sobre la participación. En este sentido, se insta a la sociedad a participar activamente así como también a la integración de cargos administrativos, tales como los Consejos Municipales y Consejos de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes (en lo sucesivo CPNNA).

De este modo, en el siguiente articulado se presentará lo básico concerniente al Sistema Rector Nacional para la Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes, por cuanto es el ente el principal responsable de las acciones tomadas a nivel nacional en materia de niñez y adolescencia y al cual de una u otra manera se encuentran sujetas todas instituciones que relacionen su quehacer con esta área.

Artículo 117. Definición, objetivos y funcionamiento del Sistema Rector Nacional de Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes.

El Sistema Rector Nacional para la Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes es el conjunto de órganos, entidades y servicios que formulan, coordinan, integran, orientan, supervisan, evalúan y controlan las políticas, programas y acciones de interés público a nivel nacional, estatal y municipal, destinadas a la protección y atención de todos los niños, niñas y adolescentes, y establecen los medios a través de los cuales se asegura el goce efectivo de los derechos y garantías y el cumplimiento de los deberes establecidos en esta Ley.

Este sistema funciona a través de un conjunto articulado de acciones intersectoriales de servicio público desarrollada por órganos y entes del Estado y por la sociedad organizada.

Artículo 118. Medios. Para el logro de sus objetivos, el Sistema Rector Nacional para la Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes cuenta con los siguientes medios:

- a) Políticas y programas de protección y atención.
- b) Medidas de protección.
- c) Órganos administrativos y judiciales de protección.
- d) Entidades y servicios de atención.
- e) Sanciones.
- f) Procedimientos.
- g) Acción judicial de protección.
- h) Recursos económicos.

El Estado y la sociedad tienen la obligación compartida de garantizar la formulación, ejecución y control de estos medios y es un derecho de niños, niñas y adolescentes exigir el cumplimiento de esta garantía.

Artículo 119. Integrantes. El Sistema Rector Nacional para la Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes, está integrado por:

- a) Ministerio del poder popular con competencia en materia de protección integral de niños, niñas y adolescentes.
- b) Consejos de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes y Consejos de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes.
- c) Tribunales de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes y Sala de Casación Social del Tribunal Supremo de Justicia.
- d) Ministerio público.
- e) Defensoría del Pueblo.
- f) Servicio Autónomo de la Defensa Pública.
- g) Entidades de Atención.
- h) Defensorías de Niños, Niñas y Adolescentes.
- i) Los consejos comunales y demás formas de organización popular.

Capítulo II

Políticas, Programas y Proyectos de Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes.

Sección Segunda. Programas

Artículo 123. Definición. El programa o proyecto es el plan desarrollado por personas naturales, jurídicas o entidades de atención, con el objeto de proteger, atender, capacitar, fortalecer los vínculos familiares, lograr la inserción social, entre otros, dirigidos a garantizar los derechos de los niño, niñas y adolescentes.

Artículo 124. Tipos. Con el objeto de desarrollar políticas y permitir la ejecución de las medidas se establecen, con carácter indicativo, los siguientes programas:

- a) **De asistencia:** para satisfacer las necesidades de los niños, niñas y adolescentes y sus familias, que se encuentren en situación de pobreza o afectados por desastres naturales y calamidades.
- b) **De apoyo u orientación:** para estimular la integración del niño, niña o adolescente en el seno de su familia y de la sociedad, así como guiar el desarrollo armónico de las relaciones entre los miembros de la familia.
- c) **De colocación familiar:** para organizar la colocación de niños, niñas y adolescentes en familias sustitutas mediante un proceso de selección, capacitación y apoyo a quienes se dispongan a incorporarse en el programa.
- d) **De rehabilitación y prevención:** para atender a los niños, niñas y adolescentes que sean objeto de torturas, maltratos, explotación, abuso, discriminación, crueldad, negligencia u opresión; tengan necesidades especiales tales como discapacitados o discapacitadas y superdotados o superdotadas; sean consumidores de sustancias alcohólicas, estupefacientes o psicotrópicas; padezcan de enfermedades infecto-contagiosas; tengan embarazo precoz; así como para evitar estas situaciones.
- e) **De identificación:** para atender las necesidades de inscripción de los niños, niñas y adolescentes en el registro del estado Civil y de obtener sus documentos de identidad.
- f) **De formación, adiestramiento y capacitación:** para satisfacer las necesidades de capacitación de las personas que se dediquen a la atención de niños, niñas y adolescentes; así como las necesidades

de adiestramiento y formación de los niños, niñas y adolescentes, su padre, madre, representantes o responsables.

- g) **De localización:** para atender las necesidades de los niños, niñas y adolescentes de localizar a su padre, madre, familiares, representantes o responsables; que se encuentren extraviados, desaparecidos o hayan sido de alguna forma separados o separadas del seno de su familia o de la entidad de atención en la que se encuentran, o les hayan violado su derecho a la identidad.
- h) **De abrigo:** para atender a los niños, niñas y adolescentes que lo necesiten de acuerdo a lo previsto en el artículo 127 de esta ley.
- i) **Comunicacionales:** para garantizar la oferta suficiente de información, mensajes y programas dirigidos a niños, niñas y adolescentes divulgados por cualquier medio comunicacional o a través de redes y a que esta oferta contribuya al goce efectivo de los derechos a la educación, salud, recreación, participación, información y a un entorno sano de todos los niños, niñas y adolescentes, estimulando su desarrollo integral.
- j) **Socio-educativos:** para la ejecución de las sanciones impuestas a los y las adolescentes por infracción a la ley penal.
- k) **Promoción y defensa:** para permitir que los niños, niñas y adolescentes conozcan sus derechos y los medios para defenderlos.
- l) **Culturales:** para la preparación artística, respeto y difusión de los valores autóctonos y de la cultura universal.

PROFAM como se ha mencionado anteriormente en este informe es un Programa de Orientación y Fortalecimiento Familiar adscrito al Sistema de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes según lo establecido en los artículos 123 y 124, literales b) “de apoyo u orientación” y d) “de rehabilitación y prevención”; el cual brinda atención a niños, niñas

y adolescentes y sus grupos familiares, en materia de prevención, orientación, evaluación y/o tratamiento psicológico, psiquiátrico y social, a los fines de desarrollar o reforzar los recursos personales y familiares que coadyuven al desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes y garantice el cumplimiento y respeto de sus derechos humanos.

Capítulo III

Medidas de Protección

Artículo 125. Definición. Las medidas de protección son aquellas que impone la autoridad competente cuando se produce en perjuicio de uno o varios niños, niñas o adolescentes individualmente considerados, la amenaza o violación de sus derechos o garantías, con el objeto de preservarlos o restituirlos.

La amenaza o violación a que se refiere este artículo puede provenir de la acción u omisión del Estado, la sociedad, los particulares, el padre, la madre, representantes, responsables o la propia conducta del niño, niña o del adolescente.

En consecuencia, es relevante conocer a detalle las medidas de protección que se emiten de acuerdo a la naturaleza de la situación que se presente

Artículo 126. Tipos.

Una vez comprobada la amenaza o violación a que se refiere el artículo anterior, la autoridad competente puede aplicar las siguientes medidas de protección:

- a) Inclusión del niño, niña o adolescente y su familia, en forma conjunta o separada, según el caso, en uno o varios programas a que se refiere el Artículo 124 de esta Ley.
- b) Orden de matrícula obligatoria o permanencia, según sea el caso, en escuelas, planteles o institutos de educación.

- c) Cuidado en el propio hogar del niño, niña o adolescente, orientando y apoyando al padre, a la madre, representantes o responsables en el cumplimiento de sus obligaciones, conjuntamente con el seguimiento temporal de la familia y del niño, niña o adolescente, a través de un programa.
- d) Declaración del padre, de la madre, representantes o responsables, según sea el caso, reconociendo responsabilidad en relación al niño, niña o adolescente.
- e) Orden de tratamiento médico, psicológico o psiquiátrico, ambulatorio o en régimen de internación en centro de salud, al niño, niña o al adolescente que así lo requiera o a su padre, madre, representante o responsables, en forma individual o conjunta según sea el caso.
- f) Intimación al padre, a la madre, representantes, responsables o funcionarios y funcionarias de identificación a objeto de que procesen y regularicen, con estipulación de un plazo para ello, la falta de presentación e inscripción ante el Registro del Estado Civil o de las ausencias o deficiencias que presenten los documentos de identidad de los niños, niñas y adolescentes, según sea el caso.
- g) Separación de la persona que maltrate a un niño, niña o adolescente de su entorno.
- h) Abrigo.
- i) Colocación familiar o en entidad de atención.
- j) Adopción.

Se podrá aplicar otras medidas de protección si la particular naturaleza de la situación la hace idónea a la preservación o restitución del derecho, dentro de los límites de competencia del Consejo de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes que las imponga.

Es importante acotar que estas medidas se dictan toda vez que se han hecho las investigaciones pertinentes por parte de los equipos multidisciplinarios. Asimismo, deben ser revisadas cada 6 meses por las autoridades correspondientes, puesto que las mismas son susceptibles a sufrir modificaciones, reformas o a ser sustituidas cuando las circunstancias así lo requieran en pos del Interés Superior del Niño. Todas las medidas de protección emitidas por el Tribunal de Protección y el CPNNA son de estricto cumplimiento y su desacato puede generar imputaciones.

FUNDANA a través de su programa PROFAM, es un ente ejecutor de medidas de protección emanadas del Tribunal de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes así como también de los Consejos de Protección principalmente de los Municipios Sucre y Baruta del Estado Miranda. En este orden, el tipo de medidas que ejecuta en consonancia con el artículo 126, se encuentra en los literales “a” y “e”.

2.2.3. LEY PARA PROTECCIÓN DE LAS FAMILIAS, LA MATERNIDAD Y LA PATERNIDAD

La Ley para Protección de las Familias, la Maternidad y la Paternidad, publicada en la Gaceta Oficial N° 38.773 de fecha 20 de septiembre de 2007; es el instrumento jurídico que establece los mecanismos para la protección integral de las familias en su pluralidad y sin discriminación.

La pertinencia de esta Ley en el presente Marco Legal, se debe a que PROFAM brinda su atención a través de su plantilla profesional de forma gratuita e integral a grupos familiares, entre otros motivos, con conflictos y violencia intrafamiliar, que son referidos por el Tribunal de Protección y/o el CPNNA, en función de abordar la situación, modificar la misma y proporcionar la herramientas individuales y grupales para la resolución de su problemática. Es por ello que en el articulado que se presenta a continuación se mencionarán los principios en los cuales se

enmarca esta Ley, se dará la definición de familia dentro del marco normativo venezolano y se hablará acerca de los criterios para acceder a los programas de apoyo familiar tal y como los toma en cuenta PROFAM al momento de recibir a sus usuarios.

Capítulo I

Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto. La presente Ley tiene por objeto establecer los mecanismos de desarrollo de políticas para la protección integral a las familias, la maternidad y la paternidad así como promover prácticas responsables ante las mismas, y determinar las medidas para prevenir los conflictos y violencia intrafamiliar, educando para la igualdad, la tolerancia y el respeto mutuo en el seno familiar, asegurándole a todas y todos sus integrantes una vida digna y su pleno desarrollo en el marco de una sociedad democrática, participativa, solidaria e igualitaria.

Artículo 2. Principios. Las disposiciones de la presente Ley se basan en los principios de justicia, igualdad y no discriminación, solidaridad, corresponsabilidad, responsabilidad social, participación, celeridad, eficiencia y eficacia.

Artículo 3. Definición. A los efectos de esta Ley, se entiende por familia, la asociación natural de la sociedad y espacio fundamental para el desarrollo de sus integrantes, constituida por personas relacionadas por vínculos, jurídicos o de hecho, que fundan su existencia en el amor, respeto, solidaridad, comprensión mutua, participación, cooperación, esfuerzo común, igualdad de deberes y derechos, y la responsabilidad compartida de las tareas que implican la vida familiar. En tal sentido, el padre, la madre, los hijos e hijas u otros integrantes de las familias se regirán por los principios aquí establecidos.

El Estado protegerá a las familias en su pluralidad, sin discriminación alguna, de los y las integrantes que la conforman con independencia de origen o tipo de relaciones familiares. En consecuencia el Estado

garantizará protección a la madre, al padre o a quien ejerza la responsabilidad de las familias.

Artículo 4. Criterios para acceder a los programas de apoyo familiar.

A los fines de acceder a los programas de apoyo familiar, serán consideradas una o varias de las siguientes circunstancias de vulnerabilidad:

1. Ingresos insuficientes para cubrir las necesidades alimentarias básicas.
2. Limitado acceso a servicios de salud.
3. Niños, niñas y adolescentes huérfanos de padre y madre, y los no incorporados al sistema educativo formal.
4. Enfermedad grave o fallecimiento de la persona responsable del grupo familiar.
5. Problemas graves de salud de algún o alguna integrante de las familias que requiera atención especial.
6. Partos múltiples.
7. Embarazo de adolescentes.
8. Exposición a riesgos ambientales tales como: hacinamiento, vivienda inadecuada a sin servicios básicos,; cercanía a lugares donde se desarrollen actividades contaminantes de carácter industrial, agrícola o de otra naturaleza.
9. Situaciones de conflictos y violencia intrafamiliar.
10. Las demás que establezca el ministerio del poder popular con competencia en materia de desarrollo y protección social mediante resolución.

El ministerio del poder popular con competencia en materia de desarrollo y protección social coordinará a los consejos comunales, el proceso de identificación a las familias que se encuentre en los supuestos a los que se refiere el presente artículo, y determinará la procedencia y modalidad de apoyo que corresponda, con base en estudios sociales pertinentes.

Si bien esta Ley no posee el rango y fuerza de una Ley Orgánica, la misma se apega a la CRBV y se encuentra en concordancia con todo el ordenamiento jurídico venezolano que aborda este tema; lo cual permite tener un complemento de gran importancia y una visión más amplia a los efectos del presente estudio, por cuanto PROFAM no sólo se enfoca en la atención de usuarios en edad de niños, niñas y adolescentes, sino que también se aboca a sus grupos familiares como una forma de proporcionar abordaje amplio e integral de las situaciones que en esta institución se presentan a diario.

Siendo que fue contextualizado el entorno en el que se desarrolló la pasantía profesional, así como los conceptos fundamentales y el aspecto legal que enmarca el quehacer diario del programa, se procede a continuación a detallar de forma cronológica y sistematizada, la experiencia de pasantías que se llevó a cabo en la sede de PROFAM Chuao durante los meses de febrero a junio del presente año.

CAPÍTULO III
EXPERIENCIA DE PASANTÍAS
PROFESIONALES

CAPÍTULO III

EXPERIENCIA DE PASANTÍAS PROFESIONALES

3. Sistematización de la experiencia

La sistematización de experiencias puede ser definida como “la interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, como se han relacionado entre sí y por qué lo han hecho de ese modo” de esta manera lo describe Jara, (1998, p.4)

Sistematizar facilita a los participantes, involucrar a los procesos de desarrollo, procesos de aprendizaje permitiendo así la generación de nuevos conocimientos o ideas a partir de las experiencias documentadas, datos o informaciones que anteriormente se encontraban dispersos.

La sistematización apunta a describir y entender qué sucedió durante una experiencia y por qué sucedió aquello. Los resultados de una experiencia son fundamentales y describirlos es una parte importante en toda sistematización, sin embargo el extraer lecciones que nos permitan mejorar en una experiencia futura es lo que consideramos primordial a la hora de ejecutar la sistematización.

Al momento de realizar una sistematización de experiencias es importante tener en cuenta el objetivo por el cual se lleva a cabo; en el caso particular de la presente experiencia trabajaremos con lo desarrollado por el autor Jara, (1998) que define varios propósitos para una sistematización entre ellos se destaca el “comprender más profundamente las experiencias y así poder mejorarlas” (p.5) ya que con esto se podrá descubrir aciertos, errores, formas de superar obstáculos y dificultades o equivocaciones repetidas, de tal forma que sean considerados para el futuro.

En consonancia con lo anterior y con la importancia que adquieren la investigación y la extensión en el plan de estudios de la carrera de Trabajo Social en la Universidad Central de Venezuela (UCV) es un requisito de grado para optar por el título de Licenciado en Trabajo Social la síntesis de alguna experiencia de investigación o intervención social, así lo define la Reforma Curricular de dicha carrera (1994) por lo que se ha escogido la modalidad de Pasantía Profesional para la obtención de dicho grado.

La Pasantía Profesional como espacio académico en el plan de estudios está dirigida a proponer al estudiante una experiencia práctica concreta en un sector del mercado ocupacional que le permita confrontar críticamente el espacio académico y el entorno institucional. Ello supone insertarse en procesos reales que exigen además de conocimientos, el desarrollo de habilidades y destrezas profesionales que posibiliten sintetizar su experiencia profesional en el área en la cual le correspondió actuar (ob. cit., p.61)

Siendo pues, necesaria la intervención de una realidad social en un ambiente institucional se ha escogido la Fundación Amigos del Niño que Amerita Protección (FUNDANA) y su Programa de Orientación y Fortalecimiento Familiar (PROFAM) como entidad para desarrollar el proceso de pasantías profesionales.

Tal como fue mencionado para la construcción de este apartado relacionado con la sistematización de la experiencia; Jara, (1998) desarrolla una propuesta metodológica en cinco tiempos, y estos son:

1. El punto de partida
2. Las preguntas iniciales
3. Recuperación del proceso vivido
4. La reflexión de fondo
5. Los puntos de llegada

Estos cinco tiempos que a continuación se desarrollarán permitieron la inserción a la realidad, el diagnóstico desde la visión del Trabajo Social y el rol de pasantes a la dinámica de la institución y

además apalancaron un proceso investigativo dentro de la experiencia, que ofreció una visión global de las situaciones que confluyen en la institución en aras de comprenderlas y mejorarlas.

3.1. El punto de partida

En el mes de noviembre de 2016 se llevó a cabo una reunión con las profesoras Morillo Gabriela y Molina Adelina en la Escuela de Trabajo Social en la que los estudiantes recibirían información sobre el proceso de pasantías, la inscripción formal de los estudiantes en las pasantías profesionales y la designación de los tutores.

Cumpliendo con las formalidades establecidas se sostuvieron reuniones previas entre la institución y las pasantes para evaluar la viabilidad de realizar las pasantías profesionales dentro de PROFAM, luego se emitieron y entregaron las cartas de postulación respectivas y se concertó una reunión entre la Tutora Académica la Lic. Amisaday Fernández, las pasantes y la Coordinadora del Programa PROFAM la Lic. Ninoska Zambrano. En esta reunión llevada a cabo el 17 de febrero de 2017 se discutieron varios temas con respecto a la realidad institucional de PROFAM y las necesidades que la coordinadora del programa ha podido detectar durante su gestión, haciendo saber la importancia y apertura de que exista un grupo de pasantes en el área de Trabajo Social que permitan apoyar al departamento de Trabajo Social en sus actividades, compenetrándose con todo el equipo multidisciplinario y a su vez colabore con el proceso de seguimiento y evaluación que muchas veces por la dinámica diaria es puesto en segundo plano.

De esta manera se inicia el proceso de pasantías profesionales en PROFAM el día 21 de febrero de 2017, durante las dos primeras semanas, las cuales se consideran de inducción, las pasantes pudieron insertarse dentro de la realidad institucional y observar de manera participante las diversas actividades y procesos que se llevan a cabo en la sede de PROFAM-Chuao.

También se sostuvo una reunión con la Trabajadora Social Anabel Zambrano, quién labora en la sede, para conocer y discutir más acerca del departamento y del rol que desempeña dentro del programa, de esta manera, se pudo constatar que su participación se basa en realizar un proceso de acompañamiento a las familias que asisten a PROFAM; es la persona encargada de realizar los enlaces institucionales, las visitas al medio íntimo familiar y escolar y las gestiones públicas que sean necesarias para la atención de las situaciones familiares.

PROFAM es un programa que tiene alrededor de 14 años funcionando en nuestro país y el cual ha atendido más de 3.600 familias, sin embargo, la coordinadora del programa mencionó la preocupación de; aun cuando se reciben muchas familias no todas culminan el proceso de atención, por lo que solicitó de manera expresa en una reunión sostenida el 02 de marzo del 2017 que se revise como punto focal de las pasantías, el tema de las deserciones, entendidas como el hecho que los usuarios no finalicen el proceso terapéutico; señala a su vez, que es importante conocer las razones por las cuales los usuarios no continuaron asistiendo a las terapias así como el estado actual en el que se encuentran las situaciones familiares de alto riesgo.

De esta manera, el equipo de pasantes comienza a elaborar el proceso diagnóstico de la institución para luego establecer el plan de trabajo partiendo de esta problemática mencionada; las deserciones del año 2016.

3.2. Las preguntas iniciales

Siguiendo la propuesta metodológica ofrecida por Jara (1998), es preciso ubicarse en el momento de las preguntas iniciales, éstas son el hilo conductor de la investigación ya que permiten definir los objetivos que se pretenden alcanzar con la sistematización de una experiencia particular. Estas preguntas son:

- ¿Para qué queremos hacer esta sistematización?

- ¿Qué experiencia queremos sistematizar?
- ¿Qué aspectos de las experiencias nos interesan más?
- ¿Qué fuentes de información vamos a utilizar?
- ¿Qué procedimientos vamos a seguir?

Estas preguntas se tomaron en cuenta durante la fase de diagnóstico realizada por las pasantes en PROFAM, siguiendo y dando cumplimiento al rol de Investigador Social que se enuncia en la Reforma Curricular de Trabajo Social el cual supone el dominio teórico, metodológico y técnico-operativo que le permita comprender, explicar y abordar la realidad social. (1994, p. 23)

Entendiendo pues, que el diagnóstico es un proceso de investigación por medio del cual se obtendrá información acerca de las características, cualidades y manifestaciones de un determinado fenómeno que afecte y sea de interés para un grupo de individuos, el cual permite conocer las diferentes expresiones de una problemática y así emprender acciones en pro de una solución o transformación de la realidad vivida. (Aguilar y Ander-Egg (2001) citados por Avendaño y López cfr. 2016, p.117)

Tomando en consideración que el Trabajo Social es una profesión capacitada en el área de familia, comunidad, e individuos, el equipo de pasantes se dispuso a impulsar y acompañar el proceso de identificación y jerarquización de las diversas situaciones, problemas y/o necesidades sentidas por todos los actores involucrados en PROFAM a través de un diagnóstico inicial.

3.3. Recuperación del proceso vivido

En este punto Jara (1998) menciona que se debe hacer una reconstrucción ordenada de lo que fue sucediendo en la experiencia, de forma cronológica de acuerdo al periodo establecido, lo cual permitirá tener una visión global de los principales acontecimientos que ocurrieron, los cambios que marcaron el ritmo del proceso y ubicar por ende las

etapas significativas, por ello se ha dividido el proceso de pasantías en dos momentos para facilitar la exposición y comprensión de lo sucedido durante la experiencia.

3.3.1. Primer momento de las Pasantías Profesionales

Hasta ahora el primer momento inicia con el proceso de inserción a la realidad institucional y luego el desarrollo del diagnóstico inicial, en este punto se utilizó el cuaderno de notas como instrumento para sistematizar el proceso de observación. De ella se obtuvo los siguientes resultados:

- Los usuarios llegan a PROFAM porque han sido remitidos de los Consejos de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes (CPNNA) de los municipios Baruta o Sucre del Estado Miranda, algunos vienen por voluntad propia; son recibidos y se concerta la primera cita o triaje, posterior a esto, el equipo multidisciplinario de PROFAM se reúne una vez a la semana en una reunión clínica para conversar acerca de los nuevos casos de triaje y así asignarles especialistas para su atención; se decide también si el caso amerita visita al medio íntimo familiar, escolar o requiere de algún enlace institucional, el cual la Trabajadora Social atiende.
- Por otro lado se lleva un control de citas; al final de cada sesión, el profesional asigna la próxima cita al usuario, la cual se agenda, tanto en el expediente como en la tarjeta de control de citas.
- Se evidenció la existencia de expedientes; en los mismos se archiva toda la información de identificación del usuario y todos los resúmenes de sesión, pruebas psicológicas, informes, oficios, récipes médicos, entre otros.
- Son los psicólogos los encargados de realizar las terapias y los que tienen el trato directo con los usuarios y el caso, por lo que dentro de nuestro rol de pasantes de Trabajo Social no accedimos a las terapias individuales o familiares que se realizaron.
- La Trabajadora Social al momento de realizar las visitas se comunica telefónicamente con los usuarios, en algunos casos son

citados nuevamente a la institución y la Trabajadora Social precisa alguna información que ella considere relevante antes de asistir a los hogares, en el momento que se va a realizar la visita el usuario busca al profesional en algún punto céntrico, previamente acordado y luego lo lleva a la casa.

- PROFAM cuenta con instrumentos ya elaborados para la realización de las visitas, sin embargo, la Trabajadora Social hace uso del cuaderno de notas para dejar sentado en él toda la información recabada, siendo que éste le permite mayor libertad a la hora de realizar su trabajo, luego esa información es vaciada en el instrumento y cualquier precisión adicional se coloca en el área de observaciones o en el Informe de Visita que debe ser entregado.

De igual manera, durante el proceso de diagnóstico y paralelo a la ejecución de la observación participante se revisó el material bibliográfico suministrado por la institución acerca de la historia de la Fundación, los diferentes programas que desarrolla, entre otros; información que fundamentó la construcción del marco institucional plasmado en este informe.

Posterior a la fase de inserción, una vez que las pasantes se han familiarizado con la dinámica institucional y teniendo en cuenta la temática propuesta por la coordinadora del programa, se procedió a establecer los objetivos de la pasantía; objetivos que implicaron realizar un proceso investigativo orientado a establecer las principales causas de deserción dentro del programa durante el año 2016.

Para esto fue necesario el acceso al Libro de Actas o Registro de Casos, luego correspondió al equipo de pasantes realizar un levantamiento de la información que allí se encontraba, por lo que fue elaborada una base de datos con los casos atendidos por PROFAM durante el año 2016. (Ver anexo M).

Durante el mes de marzo es cuando; se levanta y construye dicha base de datos, se hizo necesaria la posterior identificación de los casos cuyos usuarios habían desertado del programa; para ello se revisaron las historias en físico una a una en búsqueda de observaciones por parte de los psicólogos, también se cotejo la base de datos contra un informe presentado al CPNNA del Municipio Sucre acerca de la gestión de PROFAM y ante la falta de observaciones se realizaron llamadas telefónicas a cada uno de los usuarios para conocer así su estatus dentro del programa.

Las llamadas telefónicas sirvieron también, para interactuar con los usuarios a través de una encuesta, la cual es definida en el apartado metodológico, y mediante ella se recabó más información sobre la apreciación que tienen estos actores de PROFAM, el servicio brindado y los principales motivos por los que no concluyeron las terapias.

3.3.2. Segundo momento de las Pasantías Profesionales

Transcurren días del mes de abril cuando se sostiene una reunión con la tutora académica, en la que se revisan los objetivos propuestos y los avances obtenidos hasta ese momento; los mismos aun cuando responden a las necesidades de la institución no cumplen a cabalidad con las demandas que exige la Escuela de Trabajo Social UCV.

Aunado a esto, durante los meses de abril, mayo, junio y julio el país se sumió en una situación caótica que respondía a una crisis de tipo político, económico y social que dio lugar a paralizaciones temporales en servicios como el transporte, así como también se llevaron a cabo disturbios y protestas en las principales vías de la ciudad, lo que dificultó el acceso del equipo de pasantes a la institución para la recolección de la información y el diseño de actividades de integración, promoción y prevención que se habían propuesto en el primer momento de pasantías. Es por ello que se debió reformular la orientación de la investigación que se estaba desarrollando.

Es importante mencionar además, la característica dinámica y cambiante de las realidades sociales e institucionales por lo que se está en la obligación de adaptar las estrategias de abordaje en la búsqueda constante de atender la realidad tal y como se presenta.

Dicho esto y siendo que la información obtenida en un primer momento de la investigación, con las encuestas a los usuarios, permitió al equipo de pasantes conocer la apreciación de estos con respecto al servicio ofrecido por PROFAM; se plantea la posibilidad de ahondar aún más y revisar las percepciones del resto de actores involucrados con el programa, con la finalidad de construir una visión multidimensional del servicio brindado desde PROFAM, de esta manera se plantearon los siguientes objetivos:

Objetivo General

Sistematizar los procesos de atención de PROFAM desde la perspectiva de los actores involucrados utilizando un enfoque mixto. Febrero-Junio 2017.

Objetivos Específicos

1. Determinar los procesos de atención dirigidos a los usuarios del programa PROFAM.
2. Identificar las debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas que tiene el programa, a través de una Matriz DOFA.
3. Considerar la apreciación de los actores involucrados sobre la calidad de la atención brindada por el programa.

Estos objetivos guiaron la práctica sucesiva realizada por los pasantes. En este momento, se asumió lo mencionado por Jara (2012, cfr. p.57) sobre la sistematización de experiencias, la investigación y la evaluación, el autor sostiene que estas deben retroalimentarse... y ponerse en práctica todas; no se puede prescindir de ninguna si se quiere

avanzar con relación a los desafíos teóricos y prácticos que plantean los trabajos de... participación popular.

Es por ello que esta experiencia de pasantías se enfocó en unir las bondades de estas tres herramientas para arribar a conclusiones que permitiesen conocer, abordar y hacer precisiones que, de ser aplicadas, se espera mejoren la calidad de la práctica a la cual se tuvo la oportunidad de aproximarse, complementando esto, el citado autor refiere:

La evaluación como la sistematización supone realizar un ejercicio de abstracción a partir de la práctica o desde la práctica. Pero mientras la sistematización se va a centrar más en las dinámicas de los procesos y su movimiento, la evaluación pondrá más énfasis en los resultados que se alcanzaron o no... Y la investigación permitirá comprender las experiencias en un marco de referencia más amplio, pudiendo explicar las interrelaciones e interdependencias que se dan entre diversos fenómenos de la realidad... de esta manera, las investigaciones pueden enriquecer la interpretación crítica de la práctica realizada. (ob. cit. p.57-58)

En este mismo orden de ideas es importante mencionar que el equipo de pasantes se avocó principalmente a la “búsqueda de formas alternativas de reflexión frente a la realidad social en permanente construcción”, así como el acercamiento a la “evaluación de programas de bienestar social de acuerdo a las necesidades detectadas y las condiciones reales del contexto social, institucional y comunal”, esto respondiendo a los roles de Investigador Social y Analista de Política Social expuestos en la Reforma Curricular de la Escuela de Trabajo Social (1994, p. 23)

Dentro de este proceso de sistematización, una vez esclarecido el rumbo que tomó el proceso de pasantías, y definido sus objetivos, fue necesaria la planificación y selección de actividades que guiarían las acciones de las pasantes, las cuales conllevaron la aplicación de diversas técnicas e instrumentos de recolección de datos con los que se dio cumplimiento a cada uno de los objetivos planteados.

Al respecto Balestrini, (2006, p 195) menciona:

El plan de ejecución o cronograma de actividades en el marco del proyecto de investigación, tiene gran significación, por cuanto, permite el establecimiento de metas en determinados periodos de tiempo para culminar cada una de las etapas y actividades inherentes al proceso de investigación.

Cabe destacar que este proceso en particular, atravesó dificultades durante los meses de mayo y junio dada las paralizaciones temporales que tuvieron lugar tanto en la ciudad, como en el resto del país, permeando las dinámicas de un clima de conflictividad e incertidumbre que respondía a una crisis de tipo político, económico y social en la nación. Es por ello que la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se retrasó y por ende extiende por un lapso de cuatro (4) semanas las pasantías.

Dicho esto, es a través de un Diagrama de Gantt, que se presenta el cronograma de desarrollo de las pasantías profesionales. Éste es entendido como “la herramienta que permite modelar la planificación de las tareas necesarias para la realización de un proyecto” CCM (2017, p.1)

Cuadro 3. Diagrama de Gantt. Cronograma del proceso de pasantías.

Proceso Práctico	Meses																							
	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio			
	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Inserción																								
Diagnóstico																								
Diseño																								
Planificación																								
Primer Momento de Pasantías Profesionales																								
Segundo Momento de Pasantías Profesionales																								
Sistematización de Resultados																								
Configuración de Informe																								
Presentación de Resultados																								

De acuerdo a las consideraciones anteriores y en correlación a lo expuesto sobre la planificación de las acciones que permitirán el logro de los objetivos específicos ya indicados, es en este momento que se procede a exponer las actividades y procedimientos utilizados.

Objetivo específico 1. Determinar los procesos de atención dirigidos a los usuarios del programa PROFAM.

Las acciones desarrolladas para el alcance de este objetivo consistieron en revisar bibliografía elaborada por la institución y luego constatar esta información a través de una entrevista dirigida a los integrantes del equipo multidisciplinario. A continuación se detallan las actividades:

- Revisión del material bibliográfico elaborado por la institución.
- Construcción de guía de entrevista semi-estructurada. (Ver anexo D) Para ello fue necesario que inicialmente se establecieran los aspectos que se pretendían conocer y profundizar con estos informantes claves, a partir de la aplicación del instrumento. Estos fueron:
 - Debilidades, Fortalezas, Amenazas y Oportunidades del programa.
 - Proceso de atención ejecutado por el equipo multidisciplinario.
 - Vinculación del equipo multidisciplinario con los Consejos de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes.
- Aplicación de entrevista semi-estructurada.
- Sistematización de los resultados obtenidos a través de la entrevista semi-estructurada: se ejecutó esta actividad para la mejor comprensión de los resultados obtenidos; y se elaboró un gráfico que ilustra la consecución de este objetivo específico.

Objetivo Específico 2. Identificar las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades que tiene el programa a través de una Matriz DOFA.

- Elaboración de Matriz DOFA: La construcción de esta matriz fue posible una vez que se sistematizaron los resultados obtenidos en la entrevista semi-estructurada dirigida al equipo multidisciplinario, ya que uno de los aspectos a profundizar con el instrumento era el de las Debilidades, Fortalezas, Amenazas y Oportunidades del programa.

Objetivo Específico 3. Considerar la apreciación de los actores involucrados sobre la calidad de la atención brindada por el programa.

En el cumplimiento de este objetivo fue necesario el diseño de instrumentos que permitieran recabar la información de los actores involucrados directamente con el programa, tal como se ha mencionado con anterioridad, estos fueron: los usuarios atendidos durante el año 2016, el equipo multidisciplinario y el Consejo de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes del Municipio Sucre del Estado Miranda, por lo que las actividades ejecutadas se dividieron de la siguiente manera:

Equipo Multidisciplinario

- Análisis de Matriz DOFA: Una vez elaborada la matriz que da cumplimiento al objetivo anterior; se procedió a revisar cada uno de los elementos que la conforman y a cruzarlos entre ellos. Esto permitió establecer estrategias y a su vez proporcionó una visión general de la percepción de estos actores con respecto al programa.

Usuarios

- Construcción de base de datos. (Ver anexo M).
- Construcción de encuesta. (Ver anexo C). Los aspectos a conocer con este grupo fueron:
 - Servicio recibido por parte de PROFAM
 - Continuidad o no en el programa
- Aplicación de encuesta a través de llamadas telefónicas.
- Sistematización de los resultados obtenidos en la encuesta utilizando métodos cuantitativos para el tratamiento de la información.
- Graficación de los datos: una vez que la información se ha sistematizado se debe graficar para que sea presentada y expuesta de la mejor manera.

Consejo de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes del Municipio Sucre del Estado Miranda

- Construcción de guía de entrevista semi-estructurada. (Ver anexo E) Para ello fue necesario que inicialmente se establecieran los aspectos que se pretendían conocer y profundizar con este actor involucrado, a partir de la aplicación del instrumento. Estos fueron:
 - Vinculación institucional con el programa.
 - Aspectos positivos y negativos de trabajar con PROFAM.
- Aplicación de entrevista semi-estructurada.
- Sistematización de los resultados obtenidos a través de una matriz de análisis.

Una vez que se recolectó la información de cada uno de los actores involucrados, se procedió a vincular las respuestas a través del análisis y la interpretación, lo cual permitió dar cumplimiento a este objetivo.

Finalmente y de esta manera se desarrollaron las actividades que permitieron alcanzar los objetivos propuestos.

Retomando los argumentos del autor Jara (1998, p.11) en su propuesta metodológica de cinco tiempos para la sistematización de experiencias, éste hace referencia a “Las reflexiones de fondo”, las cuales consisten en la interpretación de lo descrito y reconstruido, así como el análisis de cada componente por separado para luego establecer relaciones entre estos, lo que permitiría la identificación de tensiones y contradicciones al igual que interrelaciones.

En este mismo orden de ideas, el último punto propuesto por este autor se conoce como “Los puntos de llegada”, este es el momento utilizado para formular conclusiones y recomendaciones, arribando a las principales afirmaciones que surgen como el resultado de la sistematización, respondiendo a los objetivos que se plantearon inicialmente y fungen como punto de partida para nuevos aprendizajes, así como permitirá “mirar lo que enseña esta experiencia para el futuro de ella misma y para el de otras experiencias” (ob. cit. p.12)

Es por lo anterior que, a efectos de dar cumplimiento a la propuesta metodológica expuesta por dicho autor y atendiendo las implicaciones de la sistematización, se consideró desarrollar un apartado de presentación de resultados el cual permitió una mejor visualización de estos; así como la creación de un capítulo de conclusiones y recomendaciones.

Con esto se ejecuta finalmente el cierre de proceso investigativo y de pasantías.

3.4. Presentación y Análisis de Resultados.

Llevar a cabo el siguiente apartado fue posible luego de haber ejecutado las actividades enunciadas anteriormente, por lo que en este momento se concretará la presentación y análisis de los resultados una vez han sido aplicadas las técnicas e instrumentos de recolección de datos de manera sistemática y oportuna.

A continuación se muestra un cuadro donde se expone la relación entre los objetivos propuestos y los instrumentos elaborados y aplicados, el mismo permite facilitar la presentación de los resultados.

Cuadro 4. Relación entre Objetivos e Instrumentos de recolección de datos.

Objetivo	Instrumento	Preguntas relacionadas
Determinar los procesos de atención dirigidos a los usuarios del programa PROFAM.	Guía de Entrevista al Equipo Multidisciplinario de PROFAM. (Ver anexo D)	Preguntas 2-3-4-5.
Identificar las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades que tiene el programa a través de una Matriz DOFA.	Guía de Entrevista al Equipo Multidisciplinario de PROFAM. (Ver anexo D)	Pregunta 1.
Considerar la apreciación de los actores involucrados sobre la calidad de la atención brindada por el programa.	Guía de Entrevista al Equipo Multidisciplinario de PROFAM. (Ver anexo D)	Pregunta 1
	Cuestionario a usuarios de PROFAM del año 2016. (Ver anexo C)	Todas las preguntas.

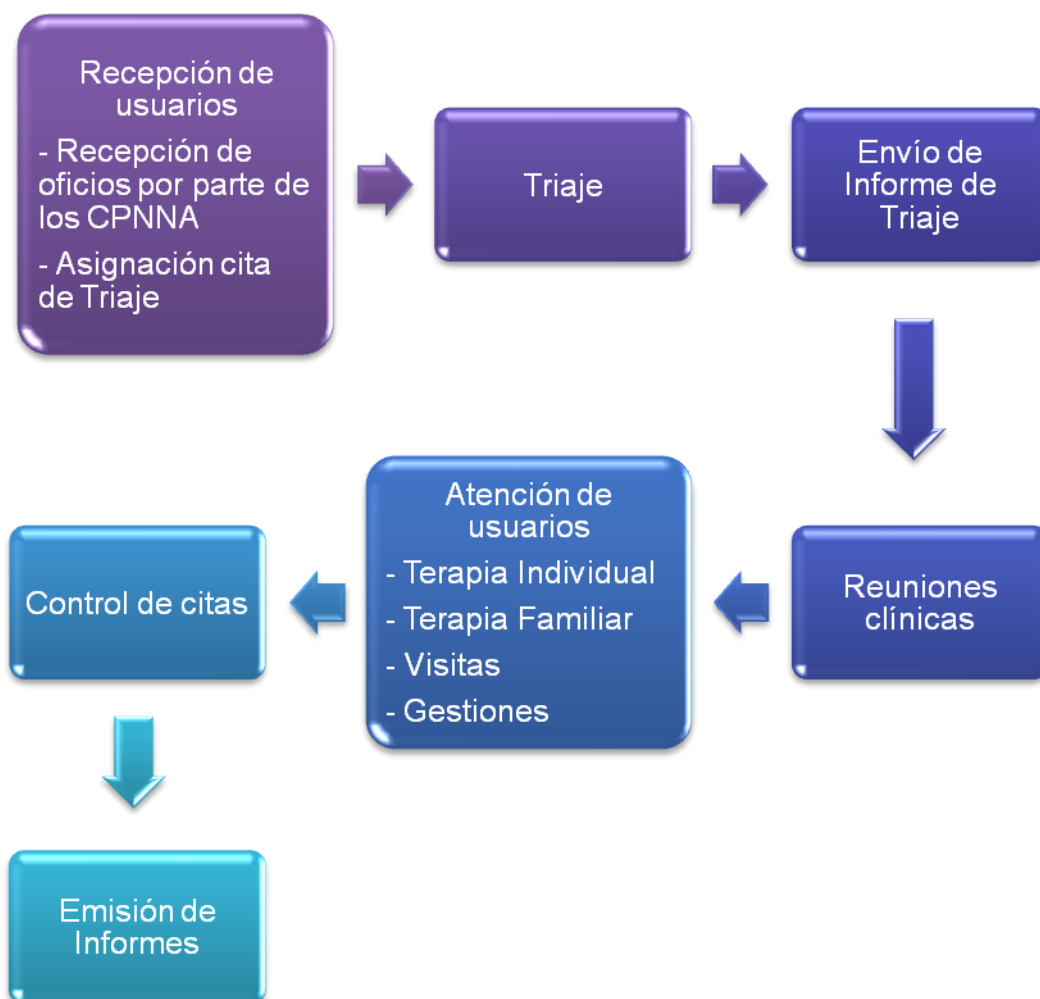
	Guía de Entrevista a Consejero de Protección. (Ver anexo E)	Todas las preguntas.
--	--	----------------------

Para dar cumplimiento al primer objetivo específico; ***Determinar los procesos de atención dirigidos a los usuarios del programa PROFAM*** se debió aplicar a los integrantes del Equipo Multidisciplinario una guía de entrevista, la cual permitió la reconstrucción del proceso de atención que realiza PROFAM, a través de las preguntas:

2. *Describe el proceso de atención dentro de PROFAM.*
3. *¿Cuánto tiempo tarda un caso en egresar?*
4. *¿Existe un proceso de seguimiento a los casos? Descríbelo y menciona a los responsables.*
5. *¿Cuál es el rol que juegan los Consejos de Protección en tu quehacer profesional?*

A continuación se describen los hallazgos.

Gráfico 2. Proceso de Atención ejecutado por PROFAM



Fuente: Elaboración propia – 2017.

El gráfico presentado se construyó, una vez fueron analizadas las respuestas obtenidas de parte de los integrantes del equipo multidisciplinario, por lo que basadas en ellas, se detallan cada uno de sus elementos:

1. Recepción de Usuarios: Los usuarios llegan a PROFAM a través del Consejo de Protección del Municipio Sucre principalmente. Este ente una vez que recibe los casos dicta las medidas para cada familia, una de esas medidas es asistir a PROFAM, para ello el Consejo emite oficios que los usuarios hacen entrega a la secretaria de PROFAM una vez que llegan a la sede. Así mismo procede el Tribunal de Protección en materia de Niños, Niñas y

Adolescentes, el cual en su sentencia ordena la asistencia de los usuarios a esta institución. Sin embargo, hay usuarios que asisten por voluntad propia, pueden conocer del programa por referencia o sugerencia de algún conocido. La secretaria es la persona encargada de agendar a estos usuarios para su primera cita la cual se conoce como Triage.

2. Triage: Llegado el momento del triaje, se hace uso de la historia, la cual no es más que una carpeta que contendrá todos los documentos del caso. Los psicólogos o psiquiatras son los profesionales encargados de llevar a cabo los triajes, durante este primer acercamiento se recolectará la información básica de la familia y se decidirá el tipo de intervención que requiera.
3. Envío de Informe de Triage: Los profesionales que realizan los triajes deben emitir un informe del mismo, documento que a su vez, debe ser enviado al Organismo remitente; el cual da cuenta de la asistencia de la familia a PROFAM y a su vez de las acciones que serán llevadas a cabo para su atención.
4. Reuniones clínicas: Una vez a la semana, el equipo multidisciplinario de PROFAM en su totalidad se reúne junto con la coordinadora del programa, en esta reunión se discuten los nuevos casos de triaje para la asignación de profesionales, a su vez se discuten los casos sucesivos, para conocer su evolución y se hacen precisiones en caso de requerirlas.
5. Atención de usuarios: Una vez que se han realizado los triajes y las discusiones de los casos, corresponde a cada profesional dar inicio al proceso terapéutico. Para ello debe agendarse al usuario para que asista con el terapeuta que le corresponda en fecha y hora indicada. De esta manera inicia el proceso de atención de los casos, cada psicólogo realiza el abordaje en función de atender las necesidades y solucionar los conflictos que presente esta familia o usuario. Por su parte corresponde al Trabajador Social realizar las visitas correspondientes al medio íntimo familiar o escolar siempre

y cuando el caso lo amerite, así como también realizar enlaces interinstitucionales en pro del beneficio del usuario.

6. Control de citas: Este paso refiere al proceso que se realiza una vez que finaliza cada sesión; ya que se debe asignar la próxima cita en función de los tiempos que dispongan ambas partes. La fecha y hora establecida queda registrado tanto en el expediente como en la tarjeta del control de citas. A mediados del mes de mayo del presente año, se implementó el uso de un sistema, lo cual facilita este proceso al permitir digitalizar la información.
7. Emisión de Informes: Los informes permiten dar cuenta de los avances, evolución y estado actual de la situación de cada usuario, es por ello que los psicólogos están en la obligación de realizarlos, suelen hacerse cada 4 o 6 sesiones, así como también cada profesional debe emitir 5 informes al mes, como mínimo. En el caso del Trabajador Social, este realiza “Informes de Visita Domiciliaria” cada vez que ejecute la visita, y dicho informe recoge toda la información de la dinámica familiar, sus condiciones socio-económicas, relación con el entorno, factores protectores y de riesgo, entre otros que considere relevante según sea el motivo de la visita.

Todos los Informes son revisados por la Sra. Elsa Levy, fundadora de FUNDANA, ella realiza observaciones y precisiones sobre estos, con la finalidad que sean tomadas en cuenta para su corrección antes del envío a los órganos remitentes.

Los integrantes del equipo multidisciplinario que fueron entrevistados coinciden en que el seguimiento y evaluación de los casos se realiza a través de este último punto en el proceso de atención y conjuntamente con las Reuniones Clínicas.

Así mismo, el equipo que labora en PROFAM lleva un control de los casos a través del “Registro de Casos”, esto no es más que un cuaderno en el que se colocan los datos de identificación de cada nuevo

caso; tales como: Número de historia, Fecha de Ingreso, Usuario, Organismo Remitente, Número de Expediente, Motivo de Ingreso, Fecha de Egreso y Observaciones.

Igualmente hacen uso del “Libro de Actas”, en él que quedan por escrito las discusiones de casos y los acuerdos emanados de las reuniones clínicas.

En este mismo orden de ideas, conocer el tiempo que tarda un caso en egresar se considera importante para la evaluación de los procesos que realiza el programa, sin embargo, se entiende que los procesos terapéuticos familiares e individuales están permeados de susceptibilidades por parte de los usuarios, y difícilmente puede establecerse una escala cuantitativa a la hora de intervenir o abordar familias; es por ello que los entrevistados coinciden en que se llevan a cabo un mínimo de 6 sesiones en Intervención de Terapia Individual y 8 sesiones en Intervención de Terapia Familiar aunque generalmente este tiempo es insuficiente, alargando estos lapsos a 12 sesiones o más.

Finalmente, PROFAM como programa de apoyo al Sistema de Protección y trabajando de la mano principalmente con los Consejos de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes (CPNNA) considera relevante la vinculación que tiene con estos, los entrevistados manifiestan la vinculación directa que existe entre ellos y los Consejeros, ya que se mantienen en constante comunicación por si se necesita que se dicte una medida o alguna información específica del caso.

Continuando la presentación y análisis de los resultados, el equipo de pasantes se propone dar respuesta al segundo objetivo específico: ***Identificar las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades que tiene el programa a través de una Matriz DOFA***, para lo cual se hizo uso de la guía de entrevista aplicada a los integrantes del Equipo Multidisciplinario en su pregunta número 1; *¿Cuáles consideras son las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de*

PROFAM? Las respuestas obtenidas se vaciaron en una matriz, la cual se presenta a continuación:

Cuadro 5. Matriz DOFA

	Fortalezas	Debilidades
Aspectos Internos	1. El servicio ofrecido es gratuito 2. Equipo Multidisciplinario capacitado en el área de familia. 3. Reuniones semanales del Equipo Multidisciplinario. 4. El programa ofrece formación constante a su equipo y a profesionales externos. 5. Manejo de agenda, disponibilidad y flexibilidad de horarios. 6. Política de inclusión y bienestar de la población. 7. Atención orientada a un enfoque integral. 8. Servicio Innovador.	1. Saturación del programa por sobrecarga de casos. 2. Alta rotación dentro del equipo de psicólogos. 3. Procedimiento poco estandarizado. 4. Escaso seguimiento de los casos. 5. No es multiplicador de su modelo de acción a otras entidades que pueden servir de apoyo. 6. Inmediatismo y soluciones asistencialistas. 7. Insuficiencia de recurso humano profesional en el área de Trabajo Social. 8. Burocracia en la emisión de informes.
	Amenazas	Oportunidades
Aspectos Externos	1. Discrecionalidad para el uso de los recursos económicos. (el financiamiento otorgado no es para todas las actividades del programa, sino para áreas específicas) 2. La información recibida del Consejo de Protección amerita una clasificación más detallada. 3. El programa queda solo dentro del Sistema de	1. Modelo de atención con resultados positivos en el tiempo. 2. Programa vanguardista en su naturaleza y atención. 3. Alianzas con diversas entidades gubernamentales

	Protección ya que busca dar respuesta a diversas situaciones sin el respaldo adecuado.	
--	--	--

Fuente: Elaboración propia – 2017.

El último objetivo específico planteado fue ***Considerar la apreciación de los actores involucrados sobre la calidad de la atención brindada por el programa.*** Para su cumplimiento fue necesario, tal como se detalló en las actividades más arriba, realizar y aplicar instrumentos de recolección de datos tanto a los usuarios, como al equipo multidisciplinario y al consejero de protección, por lo que en este momento se expondrán los resultados de cada uno de estos instrumentos los cuales se vinculan al alcance de este objetivo.

Análisis Matriz DOFA

Durante la descripción de las actividades para la consecución de los objetivos, se estableció que en este momento fuese analizada la Matriz DOFA que da respuesta al segundo objetivo específico, la cual se obtuvo de la aplicación de una guía de entrevista semi-estructurada a los integrantes del equipo multidisciplinario.

El análisis fue posible a través del cruce de cada uno de los elementos que componen la matriz, es decir, relacionar factores externos con los internos lo cual permitió establecer estrategias y proporcionó una visión general de la percepción de estos actores con respecto al programa.

A continuación se presenta el cruce de los elementos que la componen:

.

Cuadro 6. Cruce de Elementos Matriz DOFA

Fortalezas		Debilidades
F1. El servicio ofrecido es gratuito F2. Equipo Multidisciplinario capacitado en el área de familia. F3. Reuniones semanales del Equipo Multidisciplinario. F4. El programa ofrece formación constante a su equipo y a profesionales externos. F5. Manejo de agenda, disponibilidad y flexibilidad de horarios. F6. Política de inclusión y bienestar de la población. F7. Atención orientada a un enfoque integral. F8. Servicio Innovador.		D1. Saturación del programa por sobrecarga de casos. D2. Alta rotación dentro del equipo de psicólogos. D3. Procedimiento poco estandarizado. D4. Escaso seguimiento de los casos. D5. No es multiplicador de su modelo de acción a otras entidades que pueden servir de apoyo. D6. Inmediatismo y soluciones asistencialistas. D7. Insuficiencia de recurso humano profesional en el área de Trabajo Social. D8. Burocracia en la emisión de informes.
Oportunidades	Estrategias O+F	Estrategias O+D
O1. Modelo de atención con resultados positivos en el tiempo. O2. Programa vanguardista en su naturaleza y atención. O3. Alianzas con diversas entidades gubernamentales	E1. Proyectar y replicar el modelo de atención a través de capacitaciones, y formación integral a Consejeros de Protección y otros entes relacionados con el Sistema de Protección.	E2. Revisar y organizar las historias y el procedimiento para un manejo adecuado de la información. E3. Elaboración y diseño del documento contentivo del protocolo de atención para control interno.

		E4. Ampliación del equipo profesional de trabajadores sociales, en el entendido que éste profesional está en la capacidad de dinamizar procesos sociales, familiares y comunitarios que coadyuvan al logro de los objetivos del programa. E5. Articulación de los usuarios con instituciones que empoderen y apalanquen los procesos de fortalecimiento familiar.
Amenazas	Estrategias A+F	Estrategias A+D
A1. Discrecionalidad para el uso de los recursos económicos. (el financiamiento otorgado no es para todas las actividades del programa, sino para áreas específicas) A2. La información recibida del Consejo de Protección amerita una clasificación más detallada. A3. El programa queda solo dentro del Sistema de Protección ya que busca dar respuesta a diversas situaciones sin el respaldo adecuado.	E6. Establecimiento de alianzas con instituciones gubernamentales encargadas de la provisión de recursos materiales y económicos que permitan solventar situaciones de emergencia de los usuarios. E7. Brindar recomendaciones desde PROFAM al Consejo de Protección para la sistematización y envío de la información referente a los casos.	E8. Establecer mecanismos de cohesión entre el equipo multidisciplinario y los organismos jurídico-administrativos remitentes.

El uso de la Matriz DOFA permitió al equipo investigador clasificar las opiniones emitidas por los integrantes del equipo multidisciplinario durante la entrevista, según lo que se considera como; fortaleza, debilidad, oportunidad o amenaza que enfrenta el programa.

Del cruce de sus elementos surgieron estrategias que pueden ser vistas como guías para la acción, en este momento se procederá a su interpretación y vinculación con el tercer objetivo específico de la investigación.

Síntesis Interpretativa:

Los entrevistados consideran que PROFAM debería ser visto como una política pública, no sólo como un programa de apoyo y que de esta manera su financiamiento y recursos fuese cónsono con la labor que desempeñan y la amplitud de usuarios que reciben, de esta manera el entrevistado A2 emite su opinión (Ver anexo G), y manifiesta también, que el programa termina abarcando más de lo que puede y queda como un microsistema dentro del Sistema de Protección, es por ello que se establecen las siguientes estrategias:

E1. Proyectar y replicar el modelo de atención a través de capacitaciones y formación integral a Consejeros de Protección y otros entes relacionados con el Sistema de Protección.

E6: Establecimiento de alianzas con instituciones gubernamentales encargadas de la provisión de recursos materiales y económicos que permitan solventar situaciones de emergencia de los usuarios.

De igual manera el entrevistado A3 (Ver Anexo H) manifiesta que aun cuando, el servicio ofrecido por PROFAM es de calidad y se compromete con el cumplimiento de los derechos de sus usuarios, el programa está sobrecargado y puede colapsar.

Así mismo el entrevistado A4 (Ver Anexo I), menciona que el programa cuenta con una metodología de trabajo que ha resultado

exitosa, sin embargo comentan algunos fallos que estarían sujetos a revisión como por ejemplo, la burocracia que en algunos casos se genera en cuanto la emisión de informes, es por lo anterior mencionado que se propone:

E5: Articulación de los usuarios con instituciones que empoderen y apalanquen los procesos de fortalecimiento familiar.

E8: Establecer mecanismos de cohesión entre el equipo multidisciplinario y los organismos jurídico-administrativos remitentes.

Por otra parte el entrevistado A5. (Ver anexo J) menciona que “el procedimiento no está estandarizado” y además “debe decantarse más y mejor los casos que se reciben” de igual manera el entrevistado A6. (Ver anexo K) enuncia “estamos sobresaturados de trabajo. A veces pareciera que el Consejo envía todo sin filtrar” es por ello que se generan las siguientes estrategias:

E2: Revisar y organizar las historias y el procedimiento para un manejo adecuado de la información.

E3: Elaboración y diseño del documento contentivo del protocolo de atención para control interno.

E7: Brindar recomendaciones desde PROFAM al Consejo de Protección para la sistematización y envío de la información referente a los casos.

En este mismo orden de ideas, esta última estrategia surge una vez se realizó la fase de observación por el grupo de pasantes, ya que dentro del equipo multidisciplinario, solo cuentan con un trabajador social.

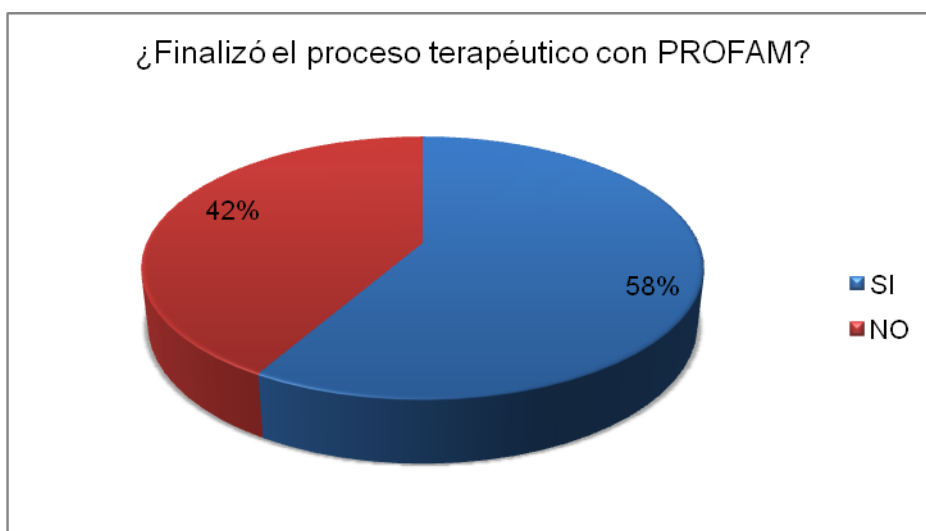
E4: Ampliación del equipo profesional de trabajadores sociales, en el entendido que éste profesional está en la capacidad de dinamizar procesos sociales, familiares y comunitarios que coadyuvan al logro de los objetivos del programa.

De esta manera; el equipo de pasantes sistematizó las respuestas de estos actores involucrados y consigue la valoración que tienen con respecto a la calidad del servicio ofrecido por el programa.

Encuestas Usuarios.

Una vez se aplicó la encuesta a los usuarios, fue necesaria la sistematización de la información, su tratamiento estadístico y su posterior graficación, en este punto se presentan sus principales resultados:

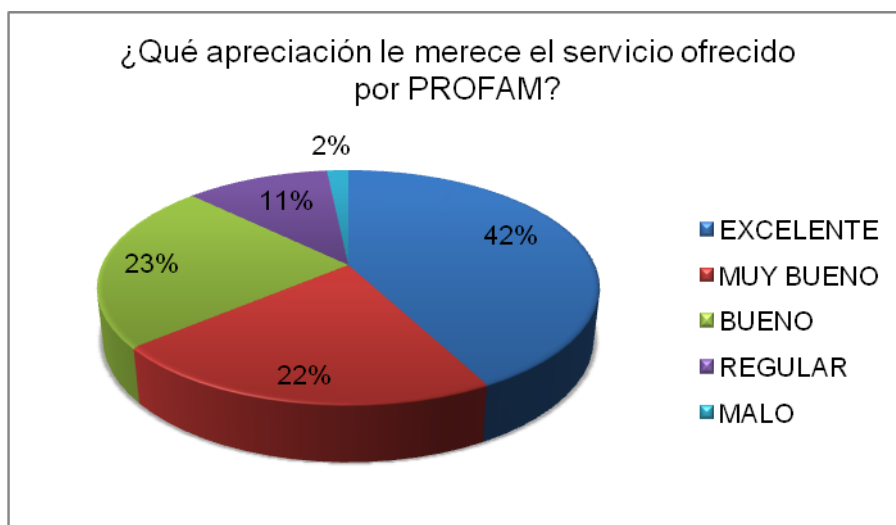
Gráfico 3. ¿Finalizó el proceso terapéutico con PROFAM?



En el Gráfico nº 3 se observa que del total de encuestados sólo un 58% finalizó el proceso terapéutico y el otro 42% manifestó no haber finalizado las terapias en PROFAM.

Aquellos usuarios que no continuaron con el proceso terapéutico manifestaron varias razones, entre las cuales destacan: imposibilidad de asistir por la “situación país”, la coordinación de horarios, la falta de tiempo y razones laborales, otros por motivo de viaje, o porque sintieron mejoría en la situación problema.

Gráfico 4. ¿Qué apreciación le merece el servicio ofrecido por PROFAM?



En el Gráfico nº 4 se refleja a través de una escala de valores, la opinión que tienen los usuarios con respecto al servicio ofrecido por PROFAM, en él se observa que un 42% manifiesta que es excelente, un 22% muy bueno, 23% considera que el servicio ofrecido es bueno, solo un 11% lo cataloga como regular y un 2% como malo.

De lo anterior se entiende que un 87% de la población encuestada consideran que es Bueno, Muy Bueno o Excelente el servicio ofrecido por el programa.

Gráfico 5. ¿Se sentía usted cómodo en las instalaciones de PROFAM?



El Gráfico nº 5 refleja que un 4% no se sentía cómodo en las instalaciones de PROFAM, en relación al 96% restante que si se sentía a gusto.

PROFAM cuenta con una infraestructura acorde al servicio que presta, goza de mantenimiento en sus áreas, limpieza y buena iluminación. Los usuarios que manifestaron no sentirse cómodos mencionaron la existencia de zancudos y mosquitos en el área de espera.

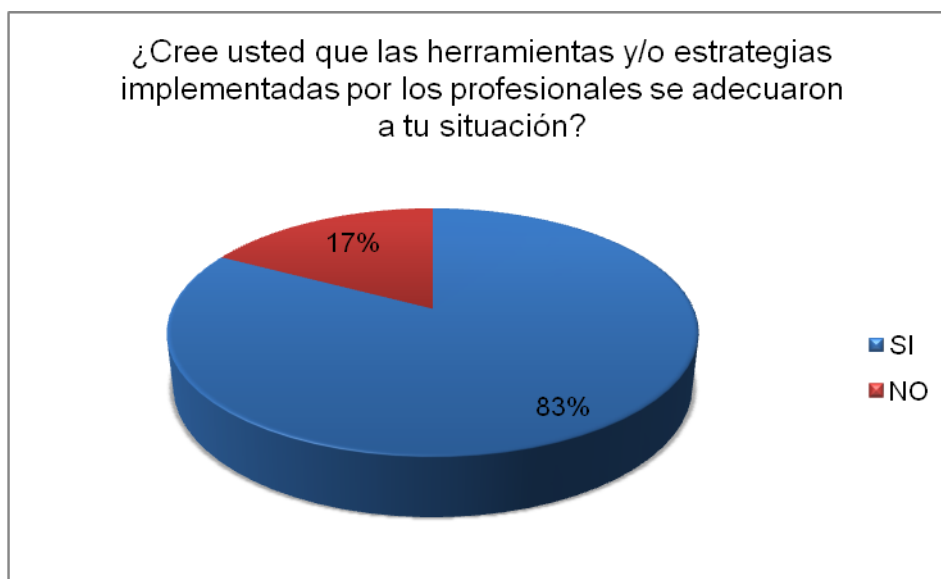
Gráfico 6. ¿Qué opina acerca de la atención del profesional responsable de su caso?



En el Gráfico nº 6 se hace referencia a la atención que los profesionales responsables del caso brindaron a los usuarios, un 41% manifestó haber recibido una excelente atención, así mismo un 25% y un 27% los cuales mencionan una muy buena y buena atención respectivamente, y un 5% refleja una atención regular por parte de los profesionales y un 2% manifiesta que la atención brindada por los profesionales fue mala.

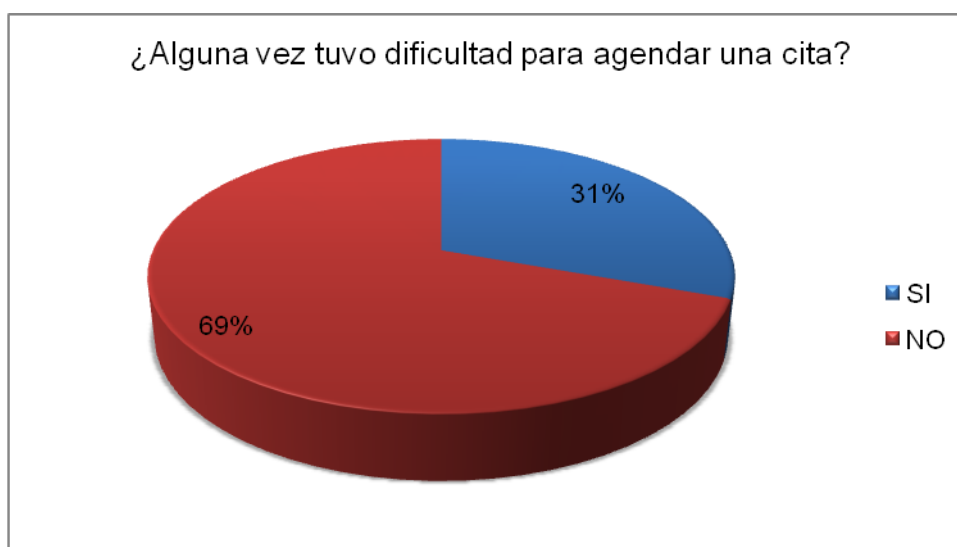
Esta pregunta fue contestada por todos los encuestados, así hayan finalizado o no las terapias, en algún momento tuvieron contacto con los psicólogos; el 93% que contestó de manera positiva dejó claro que los profesionales sabían del caso y de su consecución, la atención era personalizada y en ningún momento sintieron que había algo predeterminado para con el abordaje.

Gráfico 7. ¿Cree usted que las herramientas y/o estrategias implementadas por los profesionales se adecuaron a tu situación?



En este mismo orden de ideas el Gráfico nº 7 refleja el nivel de satisfacción que tienen los usuarios con relación a las herramientas o estrategias que se utilizaron para la atención de sus situaciones, a lo que un 83% contestó de manera afirmativa y un 17% manifestó que las estrategias no se adecuaron a la situación familiar.

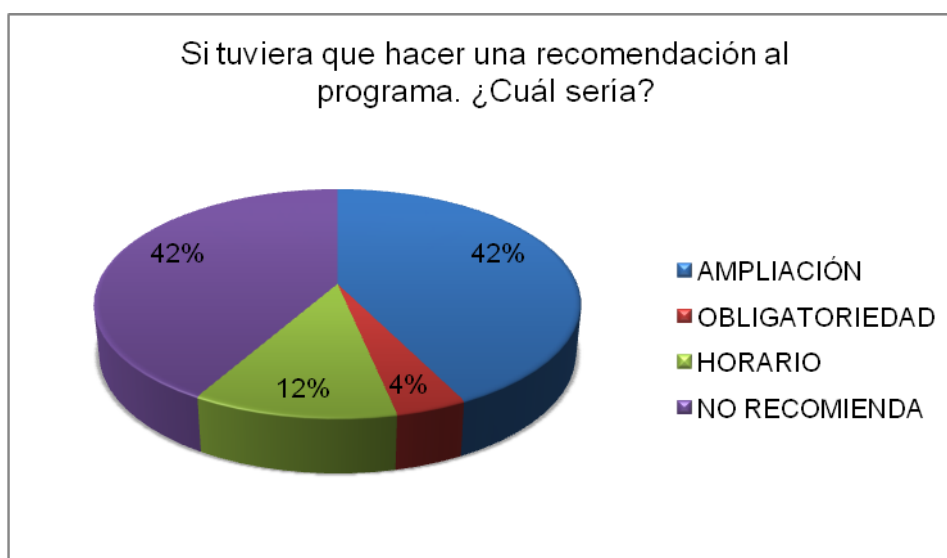
Gráfico 8. ¿Alguna vez tuvo dificultad para agendar una cita?



Con relación al tema de las citas, el cual forma parte fundamental del proceso de atención realizado por PROFAM, el Gráfico nº 8 refleja que; un 31% de los usuarios tuvo dificultades para agendar una cita, mientras que el otro 69% no presentó dificultades.

Al referirse a dificultades para agendar las citas, los usuarios refirieron imposibilidad para -cuadrar horarios-; así como ausencia de profesionales asignados para el caso después de haber asistido al triaje.

**Gráfico 9. Si tuviera que hacer una recomendación al programa.
¿Cuál sería?**



En el Gráfico nº 9 se exponen las principales recomendaciones que hacen los usuarios, éstas se agruparon según su concurrencia en 4 grandes bloques; un 42% recomienda ampliación, entendiendo esta, como ampliación de sedes para abarcar mayor cantidad de personas; un 4% sugiere que sea obligatorio asistir a PROFAM, comentan que -todos las personas deberían ir a este programa, muchos no saben que lo necesitan-, así mismo un 12% hace recomendaciones relacionadas al horario; como por ejemplo, -extender el horario de atención hasta las seis de la tarde, o atender los fines de semana-, esto para evitar que interfiera con compromisos laborales. Por último un 42% no emitió recomendación

por considerar que el programa es bueno, hace mucho con poco y debe mantenerse.

Es importante destacar que, durante el proceso de encuesta que se realizó, surgieron diversas opiniones, las cuales resultan de interés para adicionar a la valoración que tiene esta población acerca de PROFAM. Estas son:

- Lentitud en el proceso de atención, toma de decisiones y realización de informes.
- Poca amabilidad con los usuarios de parte de la secretaria de la institución.
- Fallas en el seguimiento a los pacientes, ya que hay quienes se encuentran esperando llamada.
- Un encuestado en particular manifestó que hubo “tergiversación de la información”, lo cual propició la toma de decisión poco satisfactoria por parte del Tribunal de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes.
- Opinión parcializada a favor de la mujer por parte del profesional responsable del caso.

Si bien la cantidad de este tipo de opiniones expresadas no es significativa con relación a los usuarios encuestados, se trata de juicios que no deben pasar desapercibidos, por cuanto es importante considerar esta información para futuras prácticas.

Tal como se presentó, cada uno de estos gráficos y su análisis, arroja información pertinente para conocer la apreciación que tienen estos actores con respecto a la calidad del servicio ofrecido desde PROFAM, información que, es necesaria para el alcance del objetivo general que se pretende alcanzar con la pasantía realizada.

Guía de Entrevista Consejero de Protección.

Una vez fue aplicada la entrevista al Consejero de Protección, se establecieron los aspectos claves que garantizarían el alcance del tercer objetivo específico, los cuales fueron susceptibles de análisis a través de la siguiente matriz.

Cuadro 7. Matriz de Análisis Entrevista semi-estructurada dirigida al Consejero de Protección del Municipio Sucre.

Aspectos Claves	Frase de Entrevistado	Revisión Bibliográfica
Legalidad	R1: Programa adecuado a lo que establece la Ley	La LOPNNA en su art. 123 define que: El programa o proyecto es el plan desarrollado por personas naturales, jurídicas o entidades de atención, con el objeto de proteger, atender, capacitar, fortalecer los vínculos familiares, lograr la inserción social, entre otros, dirigidos a garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Así mismo, PROFAM responde al tipo de apoyo y orientación y rehabilitación y prevención; estos se hallan explícitos en el art. 124 literales b) y d) respectivamente.
Factores que limitan la intervención	R2: Hay personas que no son susceptibles a terapia, que no quieren colaborar, no quieren mejorar	En este punto Comellas (1996) argumenta que “Frente a esta situación algunos individuos optan por conseguir metas diferentes a las propuestas socialmente, otros aceptan las metas, pero utilizan procedimientos no legítimos para conseguirlas, y otros rompen con los medios y las metas y se aíslan socialmente.” (p. 73) Adicionalmente, “... hay que preguntarse si estas familias, cuando acuden a los servicios, realmente quieren cambiar, y si se puede plantear un cambio. En muchas ocasiones, la necesidad de un cambio es planteada o necesitada más por los

		profesionales que por la propia familia, que ya se ha resignado a utilizar todas sus energías en la supervivencia.” (ob. cit. p. 74)
Reporte y Formalidad	R1: Todo debe ser siempre por escrito, bajo la formalidad del oficio, el consejo se mantiene a la espera de resulta para decidir sobre los casos. R3: Es una ventaja, porque así podemos saber que ha sucedido con esos casos R4: Se debe mejorar los tiempos de los informes	Al respecto Ander-Egg (2004) sostiene que el Informe Social es el “Documento que facilita datos e información referente a la situación de una persona, institución, grupo, problema o hecho, consignando la interpretación, opinión o juicio del trabajador social que lo emite.” (p. 203) En el caso particular de PROFAM los informes son realizados por todos los integrantes del equipo multidisciplinario, no solo por el trabajador social, de igual manera en aras de consignar la interpretación, opinión y observaciones pertinentes sobre los casos.
Agenda y Horario	R3: Me parece excelente que ellos manejen una agenda. Para evitar la inasistencia, el programa muchas veces se ajusta en cierta medida a las necesidades de los usuarios.	De Robertis (1986) expresa que “La organización del tiempo de trabajo requiere de parte del Trabajo Social una atención especial para poder estar a disposición del asistido y ofrecerle un servicio de calidad. También es necesario para administrar su trabajo, establecer límites y plantearse las opciones. Pues, si bien el tiempo correctamente empleado puede utilizarse en forma adecuada, no es extensible.” (p. 172)
Proceso Terapéutico	R3: Con la intervención de PROFAM el Consejo tiene más información para la toma de decisiones.	Dentro de los objetivos específicos que presenta PROFAM (Ver anexo A) se encuentra: “evaluar de forma integral a las familias y sus miembros, remitidos al programa y que lo ameriten, a través de la investigación social, valoración psiquiátrica y psicodiagnóstico y emitir informes para orientar decisiones de carácter legal y/o terapéutico”

Vínculos y relaciones	R4: Deberían realizarse reuniones al menos trimestrales para puntualizar, reuniones de alianza. R3: Sería ideal que existieran más PROFAM. Para que la cosa funcionara mejor y no se sobresature el programa.	De Robertis (1986) establece lo siguiente: “Las reuniones que tienen como finalidad distribuir las informaciones. Las informaciones de tipo institucional se transmiten –casi siempre de arriba hacia abajo, pero también en sentido inverso-; los jefes de servicio o los responsables de equipo tienen un papel determinante en la circulación de las informaciones dentro de la institución. Las informaciones exteriores al organismo también se reparten y se intercambian; a veces se organizan reuniones de información sobre un tema determinado (cambio de política social o de orientación, nueva legislación, creación de instalaciones, etcétera).” (p. 189)
-----------------------	---	---

Síntesis Interpretativa:

Analizar los aspectos claves a la luz de las teorías permite arribar a sólidas conclusiones; El Consejo de Protección es una de las autoridades competentes para imponer medidas cuando se produzcan perjuicios en contra de niños, niñas y adolescentes siendo estos, objetos de amenazas o violaciones de sus derechos o garantías, así lo establece el art. 125 de la LOPNNA. Por su parte PROFAM es un programa que se enmarca en lo establecido por dicha Ley y tiene la responsabilidad de ejecutar las medidas de protección emanadas de los órganos competentes como los Tribunales de Protección y los Consejos de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes. Es por ello que desde el CPNNA del Municipio Sucre del Estado Miranda se mantiene una estrecha relación interinstitucional con PROFAM, el primero delega en el segundo la responsabilidad de hacer contención y de adentrarse en la familia, haciendo cumplir las medidas establecidas en el art. 126 de la LOPNNA en su literal a) el cual refiere a la inclusión de niños, niñas y adolescentes y sus familias en programas; y literal e) el cual menciona el orden de tratamiento médico, psicológico o psiquiátrico, ambulatorio o en régimen de internación en centro de salud,

al niño, niña o al adolescente que así lo requiera o a su padre, madre, representante o responsables, en forma individual o conjunta según sea el caso.

Sin embargo dentro del programa se han registrado casos donde los usuarios inician los procesos terapéuticos y no los finalizan, al respecto se establece el segundo aspecto clave; una vez que se ha evaluado la situación y en definitiva el programa no puede avanzar con dicha familia; desde el Consejo se revoca la medida.

Por otra parte, el Consejo de Protección maneja las comunicaciones y el uso de los oficios para desempeñar su labor, un aspecto que el entrevistado menciona como positivo, es el hecho que PROFAM emita Informes, los cuales permiten conocer el estatus de los casos y su evolución, sin embargo manifiesta que la emisión de estos debería ser más expedita, en ocasiones el Consejo queda a la espera de los informes por más de 2 meses, lo cual retrasa todo el proceso de atención de los casos y el dictamen de resultados.

En este mismo orden de ideas, PROFAM establece el uso de la agenda dentro de su proceso de atención, de esta manera el abordaje se desarrolla con planificación, permitiendo a los usuarios organizar su tiempo en función de acatar la medida y sus obligaciones personales, este fue otro aspecto positivo mencionado por el Consejero ya que en relación a las demás entidades que pueden ejecutar las medidas, PROFAM es la única en la que el usuario no debe esperar largas horas para ser atendido.

Una vez que el Consejo de Protección delega en PROFAM el abordaje de una familia, espera que desde la privacidad de un proceso terapéutico individual o familiar se obtenga mayor información que resulte en una mejor toma de decisiones desde el organismo jurídico-administrativo. No obstante, se considera que la vinculación es simbiótica por lo que debe apalancarse y reforzarse, según lo comentado por el

entrevistado se realizan reuniones una o dos veces por año ya que las dinámicas propias del Consejo no permite más, pero es una inquietud, el poder afianzar la relación. Así como lo es también, la existencia de más sedes u otros programas que funcionen igual que PROFAM para evitar saturación y colapso en la atención.

Resumen

Ahora bien, a partir de los resultados obtenidos de cada uno de estos instrumentos aplicados y los análisis efectuados, a modo de resumen se establece la apreciación que tienen los actores involucrados sobre la calidad de la atención brindada por el programa.

En primer lugar, es necesario mencionar que PROFAM es un programa que se adecua y cumple con lo establecido en la LOPNNA, por ello se considera facultado para dar atención a los casos remitidos desde los organismos jurídico-administrativos que conforman el Sistema de Protección, así como también aquellos que asistan por voluntad propia.

Goza de alianzas con entidades gubernamentales que colaboran con la ejecución de las labores realizadas desde el programa; el enfoque de atención es integral y busca restablecer las condiciones de bienestar de los niños, niñas y adolescentes impactando directamente en las familias. En este sentido los usuarios reflejan en un 87% que el servicio ofrecido por PROFAM es en escala excelente, muy bueno o bueno; en este mismo orden de ideas un 83% de los usuarios manifestaron sentir que las estrategias y/o herramientas para el abordaje de su situación fue adecuado y pertinente.

Así mismo, PROFAM contempla dentro de su proceso de atención las reuniones clínicas semanales y la emisión de informes para efectuar el proceso de evaluación y seguimiento de los casos, esto es considerado por el equipo multidisciplinario como una fortaleza del programa, recalcado por el Consejero de Protección como una ventaja en relación a

otras entidades de atención, al igual que el hecho de utilizar la agenda para la atención de los casos.

Con respecto a la agenda desde el Consejo se considera positiva ya que permite a los usuarios organizar su tiempo en función de la cita programada, al contrario de lo que sucede con la atención por orden de llegada, así mismo lo manifestaron varios de los entrevistados del equipo multidisciplinario, -desde PROFAM es beneficioso utilizar la agenda y establecer horarios para la atención-. Sin embargo un 31% de los usuarios encuestados señalaron haber presentado en algún momento una dificultad para concertar una cita.

Por otra parte, en cuanto a los informes emitidos por PROFAM el Consejero entrevistado acotó que deben mejorarse los tiempos de entrega de los mismos, así como un usuario encuestado aseveró que existe lentitud en la toma de decisiones y en la emisión de los informes; en este sentido un integrante del equipo multidisciplinario coincide con estas dos apreciaciones en cuanto manifiesta que el tema de los informes es protocolar y en ocasiones retrasa la atención.

Sin embargo, los tres actores involucrados coincidieron en que este programa debe continuar, mantenerse y ampliar su capacidad para atender a cada vez más personas.

De esta manera se da cumplimiento al tercer objetivo específico considerando la valoración de los actores involucrados sobre la calidad del servicio ofrecido por PROFAM, así como también se llevaron a cabo de manera satisfactoria las actividades diseñadas y planteadas para el logro de los objetivos propuestos durante la pasantía profesional y en este informe.

Una vez establecido que en esta experiencia de pasantías profesionales se recurrió a la investigación para conocer y profundizar las interrelaciones existentes y proporcionar así una mayor comprensión de la realidad estudiada, es importante mencionar que, todo proceso

investigativo requiere que sean establecidos aspectos metodológicos, los cuales son el fundamento para la obtención de la información, por ello el capítulo que a continuación se presenta se denomina; marco metodológico, y en él se describen aquellos aspectos necesarios para el estudio de la información.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO.

La estrategia de estudio de la información

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4. Estrategia metodológica

Elaborar la estrategia metodológica de una investigación, supone el paso posterior a la formulación del problema, delimitación de objetivos y establecimiento de las bases teóricas que orientarán el sentido de dicha investigación; aun cuando el presente trabajo se fundamenta en una sistematización de experiencias, es necesario delimitar los procedimientos que se utilizaron para la recolección de la información en la realidad social y su posterior análisis, permitiendo con esto dar respuesta a los objetivos planteados durante la pasantía.

Por lo tanto, en este capítulo se hará referencia “...al conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos...” Balestrini, (2006, p.125)

De igual forma la autora señala que dentro de este apartado se deberán presentar, pues, el conjunto de métodos, técnicas y protocolos instrumentales que permitirán obtener la información requerida en la investigación propuesta, lo cual responde a la incorporación en un orden lógico y de manera sistemática de los elementos centrales constitutivos de la investigación.

4.1. Tipo de Investigación

Metodológicamente hablando el principal elemento que debe ser descrito en la investigación es la tipología que adoptará la misma, al respecto Balestrini, (2006) menciona que el tipo de investigación se construye luego que el problema ha quedado lo suficientemente claro, siendo éste formulado en toda su complejidad y haciendo mención de las características que se necesitan abordar.

De acuerdo a los objetivos planteados y la naturaleza de la experiencia abordada en este informe, el enfoque metodológico que se utilizó fue el mixto. Este enfoque es trabajado por Hernández, Fernández y Baptista (2010), los cuales señalan que la meta no es reemplazar a la investigación cualitativa o a la cuantitativa, sino utilizar las fortalezas de ambas combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades. Un método mixto será entendido a los efectos de esta investigación como:

El conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (ob. cit. p.546)

Los fenómenos sociales, los cuales involucran las relaciones interpersonales, dinámicas cambiantes y constante evolución requieren un esfuerzo mayor de parte de los investigadores para poder abordar esta complejidad, es por ello que un enfoque único de investigación sería limitar la comprensión de dicha realidad, se requiere de pragmatismo para la búsqueda de soluciones prácticas que se adapten a un planteamiento, situación y contexto en particular, he aquí la razón por la cual se escogió al enfoque mixto ya que permitió el estudio integral de la realidad social de PROFAM.

Así mismo, y con la bondad que este enfoque de investigación brinda, el informe responde a un nivel descriptivo, donde se trata con una problemática que aunque desarrollada, se logran delimitar nuevos aspectos así como también otorgará mayor precisión acerca de las singularidades de la realidad estudiada. Balestrini, (2006)

Por último, de acuerdo al tipo de datos a recolectar la presente investigación se enmarca en una investigación de campo; “la investigación de campo es aquel tipo de investigación a través del cual se estudian los fenómenos sociales en su ambiente natural” (Sierra Bravo, 1985 citado en Ramírez, 2010, p.51) siendo el objeto natural de estudio el

hombre y sus acciones, es pertinente estudiar los fenómenos desde la realidad misma donde suceden a los fines de preservar la mayor naturalidad.

4.2. Diseño de Investigación

En este mismo orden de ideas, una vez establecido el tipo de investigación se debe identificar el diseño al que responderá la misma.

Hablar de diseño de investigación supone hablar de “el modelo de verificación que permita contrastar hechos con teorías, y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerlo” (Sabino, 1992, p.67)

Por lo tanto, el diseño es la estrategia orientada a la realización de la investigación, nos indica las pruebas a efectuar y las técnicas a utilizar para recolectar y analizar los datos que resulten pertinentes y el cómo hacerlo.

Este mismo autor señala que los diseños de investigación se dividen en: Diseños Bibliográficos y Diseños de Campo.

Dicho lo anterior, es importante hacer la salvedad que ésta investigación responderá a los dos tipos de diseños expuestos por Sabino (1992) por una parte se llevará a cabo el diseño de campo que según el autor “son los que refieren a los métodos a emplear cuando los datos de interés se recogen de forma directa de la realidad” (p.68) estos datos, obtenidos directamente de la experiencia empírica, son llamados primarios, denominación que alude al hecho que son datos de primera mano, originales, producto de la investigación en curso sin intermediación de la naturaleza. A efectos de la presente investigación fue utilizado el diseño de campo tipo encuesta, ya que este permite obtener información directamente de los grupos socialmente significativos.

Y así mismo, es importante el uso del diseño de investigación bibliográfico; ya que este tipo nos permite recabar datos que se hallen en

documentos previamente elaborados. Estos datos son llamados también secundarios y en este caso particular tendrán como objetivo complementar el proceso investigativo.

Sabino, (1992) señala que cada investigación es una unidad y como tal deberá ser estudiada, nuestra aproximación a dicha realidad no debe hacerse de manera abstracta, sino, como el resultado de su estructura interior “es por ello que los diseños de investigación no son aislados y de hecho pueden combinarse y complementarse adoptando formas inéditas” (p. 84); lo importante es saber antes de recolectar los datos, qué información nos proporcionará un determinado método y qué relevancia y confiabilidad puede asignársele a la misma. De allí podrán determinarse las combinaciones y desarrollos específicos que conviene hacer en un caso determinado.

Conceptualizar lo anterior es pertinente, ya que brindó un marco para la recolección de la información en este proceso de pasantías. Al utilizar los diseños de investigación propuestos por el autor, se logra sistematizar la experiencia, apuntalando a la construcción de una perspectiva integral de la realidad social estudiada.

Ahora bien, siendo que se definió un tipo de investigación mixto, es necesario determinar un diseño de investigación que se ajuste a dicho enfoque, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) establecen ciertas preguntas para la escogencia de un diseño de investigación mixto como por ejemplo, definir ¿Qué enfoque tendrá prioridad?, ¿Qué secuencia para recolectar los datos se habrá de elegir? y ¿En qué etapas del proceso se integrarán los enfoques?

Para dar respuesta a ellas, la investigación planteó que el enfoque prioritario es el cuantitativo, se estableció una ejecución concurrente; la misma se basa en la recolección paralela de datos cuantitativos y cualitativos, ambas recolecciones son analizadas de manera separada para luego integrarlas a través de meta-inferencias y conclusiones de los

datos obtenidos de manera independiente, es por esto que se utilizó lo que estos autores definen como “Diseño anidado concurrente de varios niveles (DIACNIV)” (p.576) en esta modalidad, además de lo ya mencionado, se recolectan datos cuantitativos y cualitativos en diferentes niveles y el objetivo de este diseño es buscar información en diferentes grupos y/o niveles de análisis.

Este diseño de investigación fue escogido ya que, los objetivos planteados en la investigación y la realidad estudiada en la experiencia de pasantías, implicaron la recolección de la información directamente de los actores involucrados, los cuales se clasificaron en: usuarios, equipo multidisciplinario y consejeros de protección; por lo que el proceso investigativo debió tomar en cuenta la heterogeneidad de estos y sus intereses particulares.

4.3. Descripción del contexto de investigación

Además de establecer el tipo de investigación y el diseño que será utilizado para el desarrollo del proceso investigativo, es importante destacar y clasificar en este apartado la población que será susceptible de investigación. Es por ello que se propone identificar a los individuos que suministrarán la información necesaria para el abordaje de la realidad y el alcance de los objetivos.

Al respecto Sabino, (1992) enuncia “toda investigación puede considerarse como una búsqueda de datos apropiados que permitan resolver ciertos problemas de conocimiento” (p.89) sin embargo, así como delimitamos estos -datos apropiados- debemos pues, enfocar ¿Sobre quién o quiénes se recolectarán?

Abundante es la información que con respecto a este tema se consigue, pero a efectos de la presente investigación se tomarán los conceptos desarrollados por Ramírez, (2010) para este autor “el universo es todo aquel conjunto de individuos, objetos... que pertenecen a una misma clase por poseer características similares” (p.58) la población es

considerada como subconjunto de éste, con la diferencia que se limita por el ámbito del estudio a realizar, quiere decir que, la población atenderá a diversas variables que son determinadas por los objetivos de estudio (cfr. ob.cit p. 59). Por su parte la muestra es definida según Sabino, (1992, p.90) como “una parte del todo... que sirve para representarlo”.

Lo que busca la muestra es la posibilidad de obtener conclusiones que sean generalizables al resto de la población, pero para ello debe establecerse una muestra representativa, lo cual es usualmente utilizado en investigaciones cuantitativas. No obstante, la muestra también aplica en el desarrollo de investigaciones cualitativas siempre y cuando no exista el interés de generalizar los resultados obtenidos.

Gracias a la aproximación a la realidad que brinda el proceso de pasantías profesionales, se establecieron los actores involucrados en el programa; los cuales componen nuestro universo y de esta manera fueron susceptibles de estudio: los usuarios (beneficiarios directos del programa), el equipo multidisciplinario (ejecutores del programa) y el Consejo de Protección del Municipio Sucre del estado Miranda, como órgano administrativo del Sistema de Protección que remiten la mayoría de los casos atendidos por PROFAM.

4.3.1. Población

A efectos de la presente investigación la población se considera en su totalidad finita esto no es más que; la identificación en su totalidad de los elementos que la componen... desde el punto de vista del conocimiento que se tiene sobre su cantidad total (cfr. Ramírez, 2010, p. 63) y atendiendo el diseño de investigación mixto que se escogió, ésta se subdividió de la siguiente manera:

Desde el enfoque cualitativo: se trabajó con la población conformada por el equipo multidisciplinario de PROFAM-Sede Chuao, el cual posee 9 integrantes.

Así mismo, con respecto al Consejo de Protección del Municipio Sucre del Estado Miranda; la población se compone de 7 consejeros.

Desde el enfoque cuantitativo: la población que responde a este enfoque, se compone de los usuarios que asistieron a PROFAM durante el año 2016, los cuales fueron 359 casos.

4.3.2. Muestra

Tal como se mencionó, la muestra es una parte de la población; se extrae de ella, con la finalidad de aplicarle instrumentos de recolección de datos y que los resultados obtenidos puedan generalizarse al resto de la población.

Cuando se ha decidido trabajar con una muestra es necesario describir los procedimientos que se utilizarán para obtenerla, ello se conoce como muestreo. Ramírez (2010) enuncia dos tipos y son: Muestreo probabilístico y no probabilístico (p.69) en el primer caso se puede determinar la probabilidad de selección de cada uno de los elementos que integran la población mientras que en los muestreos no probabilísticos se desconoce la probabilidad de que un elemento de la población forme parte de la muestra, en este caso se establecen criterios arbitrarios por parte de los investigadores para su selección.

Desde el enfoque cuantitativo se ha establecido el uso del muestreo probabilístico y sistemático; este “consiste en escoger bajo un procedimiento sencillo las unidades que conformarán la muestra, asignándoles un código a cada uno de los elementos de la población, luego se escoge de manera aleatoria uno de estos elementos, el número que tiene asignado servirá para establecer los intervalos que guiarán la escogencia de los integrantes de la muestra” (ob. cit. p, 79)

El cálculo para la muestra cuantitativa fue el siguiente:

- Fórmula número 1 para cálculo en poblaciones infinitas, dónde:

n: tamaño de la muestra

Nivel de confianza Pk: 95%; $95/100 = 0,95/2 = 0,475$ y

Zc: coeficiente de confianza asignado a la investigación. Es un valor que depende del nivel de confianza (Pk) escogido. Y basado en la curva de la normal propuesta por Spiegel (1976, p 345) el coeficiente Zc es 1,9.

e: error máximo admisible; prefijado por el investigador: 5%

p: probabilidad de éxito: 0,5

q: probabilidad de fracaso: 0,5

$$n_{\infty} = \frac{Zc^2 \cdot p \cdot q}{e^2} = \frac{1.9^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2} = \frac{3.61 \times 0,25}{0,0025} = \frac{0,9025}{0,0025} = 361$$

Esta fórmula es aplicable sólo en poblaciones infinitas (más de 100.000 elementos) es por ello que, partiendo de esta información, se ha aplicado la siguiente fórmula

- Fórmula número 2 para cálculo de poblaciones finitas:

$$n = \frac{n_{\infty}}{1 + \frac{n_{\infty}}{N}} = \frac{361}{1 + \frac{361}{359}} = \frac{361}{1 + 1,005} = \frac{361}{2,005} = 180,049$$

Resultando entonces, para esta investigación una muestra de 180 unidades.

Siendo que el procedimiento de muestreo escogido es sistemático se debe determinar el intervalo de selección. Por ello:

K: intervalo de selección sistemática

N: población

n: muestra

$$K = \frac{N}{n} = \frac{359}{180} = 1,99 = 2$$

Este procedimiento de selección es poco complicado y tiene varias ventajas, entre ellas destacan que las características de los elementos se verán reflejados en la muestra y a su vez se logra una muestra proporcionada. Hernández, Fernández y Baptista (cfr. 2010 p. 184)

En este orden de ideas, desde el enfoque cualitativo, la muestra estará conformada por un grupo de personas, eventos, sucesos, etc., sobre el cual se recolectarán los datos, sin que necesariamente sea representativo de la población que se estudia (ob. cit. p. 394)

Por lo que los tipos de muestras utilizados son no probabilísticos o dirigidos, en donde la generalización de los resultados no es relevante, y la elección de los elementos depende de razones relacionadas con las características de la investigación (ob. cit. p. 396). Atendiendo a lo propuesto en este informe, el tipo de muestra escogido según el enfoque cualitativo, fue la muestra de expertos, ya que los encargados de suministrar la información fueron los profesionales que ejecutan el programa, así como los consejeros de protección quienes articulan con éste las medidas dictadas.

El siguiente cuadro detalla la distribución de los actores involucrados en la recolección de datos.

Cuadro 8. Distribución de población y muestra.

Población	Muestra
Desde el enfoque Cuantitativo	
359 casos.	180 casos.
Desde el enfoque Cualitativo	
9 profesionales del Equipo Multidisciplinario de PROFAM-Sede Chuao	6 profesionales del Equipo Multidisciplinario de PROFAM-Sede Chuao

7 Consejeros de Protección del Municipio Sucre del Estado Miranda	1 Consejero de Protección del Municipio Sucre del Estado Miranda
--	--

4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos Primarios y Secundarios.

Una vez establecido el tipo de investigación y el diseño de la misma, se debe señalar cuáles son los métodos, instrumentos y técnicas de recolección de la información, que se utilizarán teniendo en cuenta las particularidades y limitaciones de cada uno, considerando siempre los objetivos planteados y la realidad estudiada.

Cabe destacar qué, “un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (Sabino, 1992, p.108)

En este sentido, es la construcción adecuada de los instrumentos de recolección de datos, lo que permite que la investigación alcance la necesaria correspondencia entre teoría y práctica; para ello, y a efectos de la presente investigación se hicieron uso de técnicas tanto cuantitativas como cualitativas para la recolección de datos.

4.4.1. Datos Primarios

Se consideran datos primarios aquellos que se obtienen directamente de la realidad, en contacto con los hechos y/o fenómenos que se estudian durante su ocurrencia. Sabino, (1992)

Desde el enfoque cualitativo.

La investigación cualitativa se entiende como la “comprensión y profundización de fenómenos, explorándolos desde las perspectivas de los participantes en su ambiente natural”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.364)

Por lo que dentro de las técnicas que se enmarcan en este enfoque mencionaremos como principal; la observación científica, por ser fundamental en todos los campos de la ciencia, de igual manera responde a este enfoque el uso de la técnica de la entrevista, la cual posee diversos usos y aplicaciones.

La observación científica; la observación constituye pues, un “proceso de atención, recopilación, selección y registro de información, en la que el investigador se apoya en sus sentidos”, así lo menciona (Hurtado, 2000, p.449); de la misma manera Sabino, (1992, p.111) la define como el “uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que queremos estudiar”, en el marco de la presente investigación la observación tiene la característica de ser participante, ya que el investigador se integró a la institución como miembro activo, y no estructurada ya que no se establecieron previamente los detalles a observar, sino que se gozó de amplia libertad para escoger lo que se consideraba relevante para la investigación siendo que el objetivo era observar toda la dinámica en su complejidad y desarrollo. En este caso, el instrumento a utilizar fue el cuaderno de notas, donde se asentaron los hallazgos que surgieron a medida que se desarrolló la técnica, lo cual proporcionó una descripción más completa del evento investigado.

En este mismo orden de ideas, la técnica de la entrevista para Sabino, (1992) consiste en una interacción entre dos personas donde una de ellas formula determinadas preguntas relativas al tema, mientras la otra proporciona verbalmente o por escrito la información solicitada; así mismo Hurtado, (2000) define la entrevista como la interacción personal, y se utiliza cuando la información requerida por el investigador es conocida por otras personas, o cuando lo que se investiga forma parte de la experiencia de esas personas.

En concordancia con los objetivos planteados, fue necesario el uso de la entrevista en la investigación ya que, permitió la interacción con los

actores que hacen vida dentro del programa para la obtención de información.

Los tipos de entrevistas son definidos por Hurtado, (2000) como Estructurada e Inestructurada. La entrevista estructurada consiste en una especie de interrogatorio, cuyas preguntas han sido previamente preparadas, y el interrogado solo provee esta información sin extenderse o ahondar en nada más; mientras que en la entrevista inestructurada las preguntas se formulan de manera libre, con base en las respuestas que va dando el interrogado y además se suele elaborar un listado de temas o puntos para centrar al interrogado, lo cual se conoce como guía o pauta de entrevista.

Es por ello que, para obtener el máximo provecho de esta técnica el tipo de entrevista utilizado fue; “semi-estructurada”, que es una combinación de lo descrito anteriormente puesto que aun cuando se elaboró un interrogatorio con preguntas pre-establecidas, y éstas se formularon a las diferentes personas, manteniendo siempre el mismo orden y con los mismos términos, se permitió que a partir de la pregunta realizada se dialogaran los temas obteniéndose más información.

El instrumento por excelencia de esta técnica es la guía de entrevista, la cual se diseñó respondiendo a los objetivos planteados. (Ver Anexos D y E).

Desde el enfoque cuantitativo

La investigación desde el punto de vista cuantitativo requiere el uso de instrumentos de medición que proporcionen datos cuyo estudio necesite la aplicación de modelos matemáticos y estadísticos, así lo menciona Palella y Martins, (2006).

Atendiendo este principio fue construida una base de datos, la cual puede ser entendida como una fuente de información en soporte electrónico compuesta de registros, Cruz, (s/f) la define como “una

colección de archivos relacionados que permite el manejo de la información... un archivo de una base de datos también puede ser pensado como una tabla en la que tenemos renglones y columnas... es una colección de información útil organizada en una manera específica” (p.1-2) siendo su principal uso, el de organizar y manipular grandes volúmenes de datos.

La creación y uso de una base de datos en la presente investigación, tuvo como finalidad: a) organizar y tabular la información sobre los usuarios que asistieron a PROFAM-Sede Chuao, durante el año 2016. Y b) aplicar a la muestra resultante de esta población, una encuesta.

Hurtado, (2000) define la técnica de la encuesta al igual que la entrevista, las cuales confluyen en su objetivo principal de obtener información a través de preguntas realizadas a otras personas, sin embargo la encuesta no establece un diálogo y la interacción con el entrevistado es menor. El cuestionario es el instrumento que responde a esta técnica, se caracteriza por ser sencillo de contestar, por lo que las preguntas son elaboradas de manera clara y concisa, pueden ser abiertas, cerradas o semi-abiertas procurando que las respuestas no sean ambiguas. Palella y Martins, (2006).

Las preguntas incluidas en los cuestionarios suministran una amplia información alusiva a las opiniones, intenciones, juicios, motivos, hábitos y expectativas de los sujetos. (ob. cit, p.144)

Es por ello, que a efectos de esta investigación se diseñó el cuestionario con preguntas tanto abiertas como cerradas, administradas vía telefónica. (Ver anexo C).

4.4.2. Datos secundarios

Los datos secundarios vienen a ser todos aquellos registros escritos, que aunque provienen de la realidad estudiada, han sido

recogidos y procesados previamente por otros investigadores. Sabino, (1992)

Es bien sabido que todo proceso investigativo requiere llevar a cabo una debida revisión bibliográfica, la cual permitirá a los investigadores obtener información de libros o de materiales producidos y trabajados anteriormente por otros, que sustente y contribuya al desarrollo de la investigación, Hurtado, (2000) define la revisión documental como el proceso mediante el cual se recurre a información escrita, puede ser producto de mediciones hechas por otros, o como textos que en sí mismos constituyen los eventos de estudio.

Usualmente los datos secundarios se hallan dispersos en múltiples archivos y fuentes de información, para recabarlos se usa la técnica del fichaje, Sabino, (1992) considera ésta, como cualquier registro que se haga en papel o en archivos específicos de los procesadores de texto de las computadoras; hoy en día con los avances tecnológicos han sido desplazadas las tradicionales fichas de cartulina, rectangulares, como instrumentos de recolección de datos secundarios, puede en su lugar recurrirse a cuadernos de notas o registros en archivos de computadoras, siempre y cuando estos recojan la información requerida y posibilite su posterior inclusión en los trabajos de investigación. (p. 127)

Finalmente se afirma que el marco metodológico juega un papel protagónico en el desarrollo de una investigación, en cuanto es el apartado encargado de definir qué, quiénes y cómo se van a recolectar los datos de la realidad, en este punto de la construcción del informe de pasantías se ha planteado el tipo y el diseño bajo el cual se enmarca la investigación, además se configuraron los diferentes instrumentos necesarios para conocer y abordar la realidad, y se establecieron los actores encargados de proveer la información

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La intervención y el fortalecimiento familiar fueron áreas temáticas de interés que motivaron al equipo de pasantes a conocer el desarrollo y la labor desempeñada de uno de los principales programas de fortalecimiento y orientación familiar que hace vida en la ciudad capital.

Cabe destacar que este proceso de pasantías, fue el primero realizado desde la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela, por lo que buscó aproximarse de forma descriptiva a la realidad que presenta PROFAM, para ello se planteó como objetivo sistematizar los procesos de atención desarrollados por el programa. Finalmente se espera que una vez realizado este informe, sus resultados, hallazgos y conclusiones sean considerados referencia ante futuros procesos de investigación, así como permitan establecer puntos de partida para próximas experiencias.

Por otra parte, el proceso de pasantías desarrollado permitió también que las estudiantes profundizaran sus conocimientos relacionados a la función, roles y modelos de actuación profesional del Trabajo Social, vale la pena en este momento, citar a Tramontín (1999, p. 109) cuando define la profesión como:

Un quehacer integral que se caracteriza por la capacidad del manejo de teorías y metodologías para aproximarse a los individuos, grupos y comunidades, con una concepción básica que se enriquece y adecúa a contextos y situaciones particulares; y que en todo caso está orientado a mejorar la calidad de vida de los distintos subsistemas y sistemas sociales dentro de una amplia concepción de bienestar social.

Es por lo anterior mencionado, que el profesional en Trabajo Social debe adecuar sus acciones, funciones y tareas según las diversas situaciones y contextos que puedan presentarse en el ejercicio de su rol profesional, de modo que se espera vayan a la par de los cambios y la dinamicidad social.

La Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela, en su Reforma Curricular (1994) establece cinco (5) roles específicos para la actuación de los Trabajadores Sociales. Llevar a cabo este proceso de pasantías implicó desarrollar los siguientes:

Investigador Social

Tal como se ha descrito durante la sistematización de la experiencia, la pasantía profesional apalancó un proceso investigativo, el cual inicia en el momento de inserción y diagnóstico de la realidad.

Investigar implicó hacer uso de enfoques tanto cualitativos como cuantitativos, así como la revisión y dominio del cuerpo teórico y legal que fundamenta la realidad estudiada, por lo que se diseñaron y aplicaron las técnicas e instrumentos de recolección de datos los cuales, entre otras cosas, permitieron "...comprender, explicar y abordar la realidad social" (ob. cit. p. 23) y con ello dar cumplimiento a los objetivos propuestos durante la pasantía.

Planificador y gerente social

Este rol hace referencia al dominio que debe tener un profesional del Trabajo Social sobre los modelos de planificación y gerencia que permiten actuar sobre la realidad social, para el diseño, ejecución y evaluación de las políticas y programas dirigidos al logro del bienestar social (ob. cit. p, 24)

En este sentido el equipo de pasantes pudo relacionarse con el programa, con la población beneficiaria, sus necesidades reales e involucrarse con el equipo multidisciplinario propiciando la articulación social.

El procedimiento aplicado para lograr lo anterior, consistió en una serie de aproximaciones sucesivas a la dinámica de PROFAM, y a su vez a los diferentes actores que forman parte del programa haciendo uso de entrevistas y encuestas, lo cual permitió llevar a cabo el presente estudio

y dar cumplimiento a los objetivos planteados. Es por ello que se concluye lo siguiente:

En función del primer objetivo, el cual consistió en determinar los procesos de atención que realiza PROFAM, se logrará establecer a través de los integrantes del equipo multidisciplinario, que el actual proceso de atención cuenta con siete (7) momentos fundamentales; a saber, recepción de usuarios, triaje inicial, envío de informes de triaje y reuniones clínicas, atención de los usuarios en sesiones de terapia familiar o individual según sea el caso, control de citas y emisión de informes.

Así mismo, el proceso de seguimiento y control de los casos se ejecuta a través de las reuniones clínicas semanales que tiene el equipo junto con la coordinación del programa, y la emisión de informes como herramienta principal para conocer el estatus y avance que ha tenido un caso.

El proceso de atención que realiza PROFAM debe en teoría alcanzar las seis (6) u ocho (8) semanas de atención a cada usuario, sin embargo, se entiende que los procesos terapéuticos implican generar un ambiente de confianza y apertura por parte del individuo y la familia, por lo que generalmente PROFAM extiende a doce (12) semanas o más las sesiones terapéuticas realizadas, en función siempre de garantizar la calidad del servicio y lograr alcanzar el objetivo de acompañamiento y orientación familiar.

Finalmente, es importante recordar que PROFAM cumple la labor de ejecutar medidas, por lo que los casos que recibe son remitidos principalmente por los Consejos de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes, es por ello que estos se consideran parte importante en el proceso de atención que realiza el programa, ya que: a) remiten la atención de los casos, b) requieren los informes emitidos para su revisión

y toma de decisión, c) mantienen comunicación directa con el equipo multidisciplinario y d) son fuente de financiamiento del programa.

En relación al segundo objetivo, enfocado a identificar las principales fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que presenta el programa se concluye:

En cuanto a las **fortalezas**:

PROFAM ofrece un servicio gratuito, de calidad, ya que el equipo multidisciplinario se halla capacitado en el área de familia, la labor desempeñada por estos se enmarca en un enfoque integral, con políticas de inclusión y bienestar de la población y con ello se procura la respuesta oportuna a las demandas y necesidades de los usuarios.

El equipo profesional junto con la coordinación del programa ejecuta reuniones clínicas semanales, las cuales permiten asignar profesionales a los nuevos casos recibidos en triaje, así como también realizar precisiones a los casos sucesivos.

En este mismo orden de ideas, PROFAM hace uso de la agenda como herramienta para desarrollar su proceso terapéutico, ya que maneja horarios y citas para la atención de los usuarios.

Así mismo las **debilidades** mencionadas por el equipo multidisciplinario se pasean por: burocracia en la emisión de informes, escaso seguimiento de los casos, inmediatez y soluciones asistencialistas, hasta saturación del programa por sobrecarga de casos y procedimiento poco estandarizado.

En cuanto a las **oportunidades** el programa desarrolla un modelo de atención con resultados positivos en el tiempo, que cuenta con un servicio innovador y vanguardista en su manera de atención.

Finalmente, el programa a lo largo de su trayectoria ha creado alianzas con diversas entidades tanto gubernamentales como

organizaciones privadas, que coadyuvan a la implementación y desarrollo de las actividades que se llevan a cabo.

Así mismo se identificaron las siguientes **amenazas**:

El programa en aras de atender todas las necesidades que presentan las familias, busca dar respuesta a estas situaciones sin contar con el respaldo o apoyo adecuado, por lo que finalmente queda solo dentro del Sistema de Protección, de igual manera se conoció que el financiamiento que recibe PROFAM es para actividades o áreas específicas, no para la totalidad de acciones que desarrolla el programa, lo cual obliga a PROFAM a solventar estas deficiencias de recursos a través de otros medios de financiamiento o autogestión.

Por último, un aspecto manifestado por los integrantes del equipo multidisciplinario es que; en ocasiones desde los órganos remitentes de los casos hace falta un mayor filtro para la selección de aquellos que deben ser atendidos desde PROFAM, lo que impacta directamente en que el programa se sature de casos.

Es necesario mencionar que el fin último que persigue este estudio es conocer los procesos de atención que utiliza PROFAM así como la apreciación de los principales actores involucrados sobre la calidad de la atención ofrecida por el programa.

Por lo que en atención al último objetivo propuesto, el cual se basó en considerar la apreciación de los actores involucrados sobre la calidad de la atención brindada por el programa, fue necesaria la interrelación del equipo de pasantes con los integrantes del equipo multidisciplinario, los usuarios y el Consejo de Protección.

A propósito de esto; (SIEMPRO, 1999, p. 140 citado por Herrera, Chacón y Santiago, 2015, p. 202) destaca la perspectiva de evaluación de los beneficiarios como:

...herramienta que permite evaluar aspectos o problemas del programa relacionados con la planificación, ejecución y logro de resultados, según los perciben los beneficiarios, incorporando la participación como aspecto central en el proceso de análisis de las fortalezas y debilidades de los programas y de los impactos que generan los mismos en las condiciones de vida de esas poblaciones

En este sentido, se concluye:

- PROFAM es un programa que se adecua y cumple con lo establecido en la LOPNNA.
- Goza de alianzas que colaboran con la ejecución de las actividades realizadas desde el programa.
- Posee un enfoque de atención integral orientado a restablecer las condiciones de bienestar de las familias y sus miembros.
- El 87% de los usuarios afirman que el servicio ofrecido por PROFAM es excelente, muy bueno o bueno.
- El 83% de los usuarios coinciden en que las estrategias utilizadas para el abordaje de sus situaciones fue pertinente y cónsono.
- Aún cuando se han mencionado los factores positivos del uso de la agenda y los horarios, un 31% de los usuarios manifestó haber tenido dificultad para concertar una cita en algún momento.
- De igual manera, es positivo que PROFAM emita informes a los Consejos de Protección, esto es una herramienta de seguimiento y control útil para ambos organismos, sin embargo un factor negativo encontrado, fue el tiempo de las entregas; el cual en ocasiones retrasa todo el proceso de atención, situación que fue expuesta por los tres actores involucrados.
- El equipo multidisciplinario, los usuarios y el Consejero de Protección entrevistado coinciden en que PROFAM debe mantenerse y ampliar su capacidad de atención.

Por lo anterior descrito, se refleja entonces, que lo pautado por el programa en sus objetivos se cumple a cabalidad.

Limitantes

Todo proceso de investigación y más así de aproximación a la realidad como lo es la pasantía profesional, enfrenta dificultades que obstaculizan su desarrollo, a continuación se enuncian las principales limitantes que formaron parte de esta experiencia.

Durante el segundo trimestre del año 2017 el país atravesó situaciones conflictivas, que provocaron paralizaciones temporales de actividades y manifestaciones de calle, por lo que el equipo de pasantes se vio obligado a replantear la práctica que venía ejecutando, lo cual generó retrasos en la aplicación de instrumentos y recolección de información directamente de la realidad.

Así mismo la academia, que no escapa de los conflictos que enfrentaba el país, tuvo durante este tiempo paralizaciones de actividades docentes, administrativas y obreras lo cual afectó a las estudiantes en cuanto no se logró efectuar una revisión completa y profunda de material teórico que reposa en las bibliotecas, recurriendo por ello a fuentes electrónicas para la consecución del presente informe.

Se pusieron en práctica los roles del Trabajador Social mencionados en un inicio sin ahondar ni profundizar en los roles de dinamizador de procesos sociales-locales y dinamizador de procesos familiares-locales, ya que estos roles no son ejecutados ampliamente; el Trabajador Social que labora en PROFAM desempeña básicamente funciones de gestor intermediario e identificador de situaciones a través de las visitas al medio íntimo familiar o comunitario.

Por otra parte, se considera necesario dentro del quehacer del Trabajo Social, realizar procesos investigativos que permitan conocer y describir la realidad a luz de un marco teórico ofreciendo una visión multidimensional de las situaciones estudiadas.

En este sentido, Tramontín (1999, p. 109) establece que el Trabajo Social “exige una abierta disposición para entender su indeclinable responsabilidad frente a la sociedad en la cual ejerce su profesión, con miras a proponer estrategias viables de atención y superación de las situaciones detectadas” y esto en consideración del equipo de pasantes, sólo es posible, una vez que se ha investigado.

Recomendaciones

Durante la experiencia de pasantías profesionales, varios y diversos fueron los aspectos que el equipo de pasantes tuvo la oportunidad de observar y aproximarse. Por lo que en función de la investigación resultante del proceso de pasantías, y sus principales conclusiones se proponen en este apartado una serie de recomendaciones.

En primer lugar es importante mencionar la función que posee y debe realizar el Estado en cuanto a la protección de los grupos sociales más débiles y vulnerables como lo son los niños, niñas y adolescentes. Esto se logra a través de la construcción e implementación de políticas públicas y el ejercicio de la función social del Estado, el cual radica en brindar bienestar social y calidad de vida a los ciudadanos.

Al respecto, la LOPNNA en su artículo 4, literal a), establece un sistema de protección trino; en el que se involucran Estado, Familia y Sociedad, el mismo reza:

El Estado, las familias y la sociedad son corresponsales en la defensa y garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, por lo que aseguran con prioridad absoluta, su protección integral, para lo cual toman en cuenta su interés superior, en las decisiones y acciones que les conciernan.

Es por lo anterior mencionado que una vez finalizado el proceso de pasantías, establecidos los principales hallazgos en el proceso investigativo y realizado el presente informe; se procede a enunciar las siguientes recomendaciones, dichas recomendaciones han sido producto del análisis realizado a los resultados obtenidos una vez se aplicaron instrumentos de recolección de datos los cuales permitieron el alcance de los objetivos planteados.

Resulta oportuno acotar que las siguientes recomendaciones se dirigen a diversos ámbitos y están orientadas a aportar soluciones como

una forma de generar un cambio positivo a futuras prácticas. Así como también impactar de manera positiva en el servicio ofrecido y los procesos de atención desarrollados desde PROFAM.

Al Estado.

Fortalecer a las instituciones de origen público pertenecientes al Sistema de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes y las encargadas de la atención de las familias, haciendo cumplir las leyes, ofreciendo capacitación constante, captando personal calificado, dotando los recursos necesarios y eliminando trámites burocráticos para garantizar un buen funcionamiento dentro del sistema social al que responde.

Campañas de difusión: llevar a cabo campañas informativas y preventivas en las unidades educativas y medios de comunicación acerca de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y las familias, con el propósito de dar a conocer a la población en general temas e instituciones de apoyo.

Proporcionar apoyo: a las organizaciones privadas que enfoquen su quehacer diario en la atención de esta población. El mismo puede cristalizarse en asistencias materiales tales como: recursos económicos, capacitaciones, dotación de insumos varios, entre otros.

Creación de servicios integrales de orientación y fortalecimiento familiar: para lograr un mayor alcance a la población que así lo requiera.

A la Sociedad

Denunciar los casos atendiendo al principio de corresponsabilidad establecido en las leyes, y con el objeto de evitar la invisibilización de situaciones de crisis que se acrecientan en lo privado del hogar y que

posteriormente se reflejan con mayor fuerza en lo externo, la sociedad. Denunciar casos de situaciones irregulares dentro de los entornos familiares, en la comunidad y las entidades de atención pertinentes.

A las familias referidas a PROFAM:

Aceptar ayuda profesional: es importante contar con la apertura de los usuarios, para que la labor profesional pueda incidir de forma favorable en sus casos. Es por ello, que las familias, deben adquirir el compromiso e involucrarse en el proceso terapéutico que ofrece el programa.

El abordaje de los temas que les aquejan en el ámbito intrafamiliar con flexibilidad, así como la intervención adecuada por parte del cuerpo profesional, y finalizar el proceso terapéutico respetando los tiempos establecidos; permitirá fortalecer los vínculos afectivos entre los miembros del grupo, en virtud de modificar la situación que les afecta y experimentar un cambio substancial en su dinámica familiar.

A las instituciones públicas y privadas en materia de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes.

Realizar un estudio sobre los programas de atención a las familias existentes, en función de remitir organizadamente los casos.

Conocer las herramientas de intervención utilizadas, las facilidades y dificultades de las familias para recibir sesiones terapéuticas y los efectos de parcialización entre instituciones públicas y privadas para el abordaje adecuado de los casos.

Revisar los mecanismos de evaluación de las gestiones realizadas, en pro de la mejora continua del servicio ofrecido.

Llevar a cabo un proceso de actualización tecnológica, que permita optimizar la gestión de la información.

Al Programa de Fortalecimiento y Orientación Familiar PROFAM

Establecer mecanismos de seguimiento y control a las actividades que se ejecutan para la atención de las familias, que determine el cumplimiento, efectividad y autoevaluación del programa.

Incorporar procesos de evaluación continua a las estrategias del programa con la finalidad de reestructurar o dar continuidad a las mismas.

Generar mecanismos de planificación por periodos (trimestral, semestral, anual), esto con el fin de adecuar la programación de los abordajes, así como la retroalimentación con los Consejos de Protección.

Establecer mecanismos de cohesión entre el equipo multidisciplinario y los organismos jurídico-administrativos remitentes con el fin último de fomentar y fortalecer la comunicación efectiva y constante en torno a los casos que se trabajan en conjunto y a su vez PROFAM pueda solicitar a estos organismos mayor y mejor sistematización en el envío de la información referente a los casos.

Establecer alianzas con instituciones tanto gubernamentales como privadas, las cuales colaboren con la provisión de recursos materiales, económicos o voluntariado que permitan solventar situaciones de emergencia que se presenten en la dinámica diaria de la ejecución del programa.

Elaborar el documento contentivo del protocolo o manual de atención, se trata de la producción de una guía estandarizada que incluya aspectos técnicos y metodológicos, dirigida a la unificación de criterios para el abordaje de las situaciones familiares de manera coherente y articulada; permitiendo que este sea revisado y puesto en

práctica por todos los integrantes del equipo multidisciplinario, con la posibilidad de realizar ajustes y actualizaciones en función de ofrecer una atención focalizada a las necesidades de los casos que se presentan.

Trabajar con los resultados obtenidos del análisis de la Matriz DOFA para aprovechar las oportunidades y fortalezas, superando las debilidades y amenazas.

Proyección: con el fin de tener un mayor alcance a la población, proyectarse y replicar el modelo de atención a través de capacitaciones, y formación integral a Consejeros de Protección y otros entes relacionados con el Sistema de Protección. Generando un efecto multiplicador del proceso de atención

Considerar la posibilidad de ampliar el equipo de profesionales en Trabajo Social para que se ejecuten actividades grupales, preventivas y educativas; las cuales permitan a través de la integración y concienciación de problemáticas el empoderamiento de las familias con herramientas para atender sus situaciones-problema y en consecuencia, las sesiones terapéuticas individuales o familiares realizadas por los psicólogos no se extiendan más de lo debido.

Además este profesional está en la capacidad de dinamizar procesos sociales, familiares y comunitarios que coadyuvarían al logro de los objetivos del programa y aumentaría la capacidad de cubrir la alta demanda del servicio.

Evitar proporcionar soluciones paliativas y asistencialistas que desvirtúen el objetivo principal del programa.

Desarrollar procesos de actualización tecnológica que permitan optimizar la gestión de la información; (agenda, citas, informes e historias).

A la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela

Motivar a los estudiantes para llevar a cabo procesos investigativos dentro de los programas que hacen vida en el país, en aras de conocerlos, valorarlos y apuntalar a mejoras en ellos para el beneficio directo de los niños, niñas y adolescentes y de manera indirecta a las familias, como núcleo principal y fundamental del desarrollo de estos.

Capacitar a los estudiantes en materia de abordaje familiar, planificación y evaluación de programas sociales, así como crear y ofrecer espacios de discusión con respecto a la vinculación entre el Estado y las organizaciones privadas que ejecutan y fomentan la protección de poblaciones vulnerables.

Fortalecer las relaciones de cooperación con diversas instituciones públicas o privadas que benefician y amplíen la visión de los estudiantes en cuanto a los roles que son desempeñados por el profesional en Trabajo Social.

Elaborar planes de seguimiento para los procesos de pasantía ejecutados por los estudiantes.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Libros

- ANDER-EGG, E (1996) **Introducción al Trabajo Social**. Editorial LUMEN/ HVMANITAS. Buenos Aires-Argentina.
- ANDER-EGG, E (2004) **Léxico del Trabajo Social y los Servicios Sociales**. Editorial LUMEN/ HVMANITAS. Buenos Aires-Argentina.
- BAIZ, R (2009) **Violencia Intrafamiliar en el ordenamiento jurídico venezolano**. 2da ed. Vadell hermanos Editores. Caracas-Venezuela.
- BALESTRINI, M (2006). **Cómo se elabora el Proyecto de Investigación**. Consultores Asociados Servicio Editorial. Caracas.
- DE ROBERTIS, C (1986) **Metodología de la intervención en Trabajo Social** Editorial Librería "EL ATENEO", Buenos Aires. Argentina.
- Fundación Amigos del Niño que Amerita Protección FUNDANA, (2003) **Programa de Orientación y Fortalecimiento Familiar**. Participación en Inversión Social sobre la Niñez y la Adolescencia en Riesgo o Máxima Exclusión Social, a través del Fortalecimiento Familiar. Caracas. Venezuela.
- Fundación Amigos del Niño que Amerita Protección FUNDANA, (2005) **Sistematización de la experiencia de la Fundación Amigos del Niño que Amerita Protección FUNDANA**. Caracas. Venezuela.
- HAMILTON, G (1960) **Teoría y práctica del Trabajo Social de casos**. La Prensa Médica Mexicana, México D.F., México.
- HERNÁNDEZ, R; FERNÁNDEZ, C; BAPTISTA, P (2010). **Metodología de la Investigación**. 5ta ed. McGraw-Hill. México D.F
- HURTADO, J (2000) **Metodología de la Investigación Holística**. 3era ed. Fundación Sypal. Caracas. Venezuela.

- MONASTERIOS, Rubén y Lithia (1987) **Estudio del caso familiar**
Producciones Lithya Merlano, C.A. Caracas. Venezuela.
- PALELLA, S; MARTINS, F (2006) **Metodología de la investigación cuantitativa**. 2da ed. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. FEDUPEL. Caracas. Venezuela.
- PAYNE, M (1995) **Teorías contemporáneas del Trabajo Social**. Ediciones PAIDOS, Barcelona. España.
- PÉREZ, E, SANTA MARÍA, M (1999) **Trabajando con familias**. Libros Certeza. España
- QUINTERO, A (2000) **Trabajo Social y procesos familiares**. Editorial LUMEN/HVMANITAS, Buenos Aires, Argentina.
- RAMÍREZ, T (2010) **Cómo hacer un proyecto de investigación**. Editorial Panapo. Caracas. Venezuela.
- SABINO, C (1992) **El proceso de investigación**. Editorial Panapo. Caracas. Venezuela.
- SÁNCHEZ. S (2011) **Nuevas Tendencias en Trabajo Social con Familias. Una propuesta para la práctica desde el empowerment**. Editorial TROTTA, Madrid, España.
- SATIR, V (1982) **Relaciones Humanas en el Núcleo Familiar**. Editoria Pax-México. México.
- SPIEGEL, M (1976) **Probabilidad y Estadística**. McGraw-Hill. México D.F
- STONER, J (1996) **Administración**. Sexta Edición. Pearson Prentice Hall. México.
- TRAMONTÍN, R (1999) **Aproximación al Estudio de la Familia Venezolana**. Fondo Editorial Tropykos. Caracas-Venezuela.

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR (UPEL) (2008). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Editorial FEDUPEL. Caracas-Venezuela.

Fuentes electrónicas

BARRANCO, C (2000) **La Intervención en Trabajo Social desde la Calidad Integrada**. Universidad de La Laguna. Tenerife, España. [Documento en línea]. Disponible: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT_12_05.pdf [Consulta 2017, Agosto 25]

BERMEJO, M y otros (2012) **Protocolo de Intervención desde el Trabajo Social en los Centros de Atención a las Drogodependencias del Instituto de Adicciones**. Instituto de Adicciones de la Ciudad de Madrid. Ayuntamiento de Madrid. España. [Documento en línea] Disponible: <http://www.pnsd.msssi.gob.es/pnsd/buenasPracticas/protocolos/pdf/ProtocoloIntervSocial.pdf> [Consulta: 2017, septiembre 7]

CCM, (2017) **Diagrama de Gantt**. [Documento en línea] Disponible: <http://es.ccm.net/contents/580-diagrama-de-gantt> [Consulta: 2017, Junio 25]

COMELLAS, C (1996). **Familias multiproblemáticas. La paradoja de la sociedad del bienestar: ¿Cómo son y cómo educan a sus hijos? ¿Cómo se puede optimizar la intervención socioeducativas con ellas?** Revista de Educación Social [Revista en línea], Disponible: <http://www.raco.cat/index.php/EducacionSocial/article/viewFile/142325/384912> [Consulta: 2017 Julio 06]

CRUZ, M (s/f) **ACCESS. Maestría en Ingeniería Industrial**. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.gridmorelos.uaem.mx/~mcruz/cursos/miic/bd1.pdf> [Consulta: 2017, Mayo 17]

- DONABEDIAN, A (1980) **The definition of quality and approaches to its assessmen.** En: Explorations in quality assessmen and monitoring. Vol. I. Health Administration Press. Ann Arbor. Michigan. USA. [Documento en línea] Disponible: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf [Consulta: 2017, septiembre 8]
- FERNÁNDEZ, M y otros (2012) **Protocolos de Intervención en Trabajo Social Hospitalario.** Consejería de Sanidad. Valencia. España. [Artículo en línea] Disponible: http://www.san.gva.es/documents/156344/484152/Protocolos_intervencion_TS_centros_hospitalarios.pdf [Consulta: 2017, agosto 17]
- GÓMEZ, E y otros (2007) **Familias Multiproblemáticas y en Riesgo Social: características e intervención.** PSIKHE [Revista en línea] Disponible: www.scielo.cl/pdf/psykhe/v16n2/art04.pdf [Consulta: 2017, Julio 17]
- GONZÁLEZ, V (2004). **Familias Multiproblemáticas, dificultades de abordaje.** Revista del Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas. Universidad Nacional de Colombia [Revista en línea], Nro. 6, Disponible: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4390486.pdf> [Consulta: 2017, Julio 17]
- JARA, O (1998) **Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias.** [Documento en línea]. Centro de Estudios y Publicaciones Alforja. Biblioteca Electrónica sobre Sistematización de Experiencias. San José. Costa Rica. Disponible: www.cepalforja.org/sistematizacion [Consulta: 2017, Abril 01]
- JARA, O (2012) **Sistematización de experiencias, investigación y evaluación: aproximaciones desde tres ángulos.** Revista Internacional sobre Investigación en Educación Global y para el Desarrollo [Revista en línea], Número uno, pp. 56-70 Disponible:

<http://educacionglobalresearch.net/wp-content/uploads/02A-Jara-Castellano.pdf>

[Consulta: 2017, Julio 18]

JIMENEZ, R (2004) **Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios**. Una mirada actual. Revista cubana de Salud Pública Vol. 30, núm. 1 Sociedad Cubana de Administración de salud. La Habana, Cuba. [Revista en línea] Disponible: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21430104> [Consulta 2017, septiembre 5]

LOAIZA, L (2011) **Diseño de un plan estratégico para la organización FEBENPLAST de Bogotá**. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Universidad de La Salle, Bogotá, Colombia. [Tesis en línea] Disponible: repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4023/t11.11%20L78d.pdf?sequence=1 [Consultado el 2017, septiembre 7]

LÓPEZ, M y CORREA, J (2007) **Planeación estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información**. Comité Editorial de la Universidad de Caldas, Manizales- Colombia. Disponible en: <https://books.google.co.ve/books?id=O7K85PAyLmMC&pg=PA32&dq=matriz+dofa> [Consultado el 2017, agosto 24]

MONAZA, J (2011) **Pirámide de Hans Kelsen** [Artículo en línea] Disponible: <http://asesorialegalenvalledelapascua.blogspot.com/2011/05/piramide-de-hans-kelsen.html> [Consulta 2017, Abril 6]

COMPLEJO HOSPITALARIO UNIVERSITARIO DE ALBACETE (s/f) **PROTOCOLOS CHUA** [Documento en línea] Disponible: http://www.chospab.es/enfermeria/protocolos/Protocolos_Definitivos/normas_para_PROTOCOLOS_CHUA.pdf [Consulta: 2017, agosto 17]

PIZARRO, R, RAMÍREZ, L y SERRANO, D (1981) **La Necesidad del Trabajo Interdisciplinario en las Instituciones de Seguridad Social en Costa Rica**. Para optar por el grado de Licenciadas en Trabajo Social. Universidad de Costa Rica. [Documento en línea] Disponible:
<http://www.binasss.sa.cr/bibliotecas/bhp/cupula/v8n17/art3.pdf>
[Consulta: 2017, agosto 17]

PONCE, H (2007) **La Matriz FODA: Alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones**. Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomás, Vol, 12, Núm.1. Ciudad de México. México. [Revista en línea] Disponible:
https://www.cneip.org/documentos/revista/CNEIP_12-1/PonceTalancon.pdf [Consulta: 2017, septiembre 7]

Programa de Tratamiento a Familias con menores. **Manual de referencia de los equipos de tratamiento familiar** (2007) Dirección general de infancia y familias. Andalucía. España. [Artículo en línea] Disponible:
<http://www.observatoriodelainfancia.es/oia/esp/descargar.aspx?id=2862&tipo=documento> [Consulta: 2017, agosto 17]

RAMÍREZ, J (2009) **Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas**. México. [Artículo en línea] Disponible:
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/herramienta2009-2.pdf>
[Consulta: 2017, septiembre 7]

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA (1994) **Reforma Curricular para la Escuela de Trabajo Social**. [Documento en línea]. Disponible:
<https://drive.google.com/file/d/0B2Q9ld2VWD9ScEcwOUVsWEQ3TVE/view> [Consulta: 2017, Mayo 25]

Trabajos Especiales de Grado

AVENDAÑO, R; LÓPEZ, E (2016). **Actuación Profesional del Departamento de Trabajo Social Dirigida a los Niños, Niñas y Adolescentes Institucionalizados en la Entidad de Atención “Casa Hogar Bambi Venezuela” Período Febrero-Junio 2016.** Informe final de pasantías para optar por el Título de Lic. Trabajo Social. Caracas-Venezuela.

HERRERA, F; CHACON, M; SANTIAGO, Y (2015) **Evaluación del programa “Comunidades libre de violencia”, desde la perspectiva y significado de vida para los adolescentes beneficiarios. Alcaldía de Baruta-Policía Municipal. Año 2014.** Trabajo de Grado para optar al título de Licenciadas en Trabajo Social. Caracas-Venezuela.

Diccionarios

ANDER-EGG, E (2013). **Diccionario del Trabajo Social.** Editorial ICSA, CIM. Caracas – Venezuela.

Diccionario de la Real Academia Española [Documento en línea]. Disponible: <http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z> [Consulta: 2017, septiembre 7]

Diccionario MOSBY de medicina y ciencias de la salud (1995) Doyma Libros. Madrid. España.

Leyes

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (1999) Gaceta Oficial N° 36.860, Extraordinario de 30 de diciembre de 1999.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE VENEZUELA 1961 Gaceta Oficial N° 662, Extraordinario de 23 de enero de 1961.

LEY ORGÁNICA PARA LA PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y
ADOLESCENTES LOPNNA (2015) Gaceta Oficial N° 6.185

LEY PARA PROTECCIÓN DE LAS FAMILIAS, LA MATERNIDAD Y LA
PATERNIDAD (2007) Gaceta Oficial N° 38.773

ANEXOS

Anexo A. Extracto de la Presentación de Proyecto a ser Co-financiado.



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MUNICIPIO SUCRE DEL ESTADO BOLIVARIANO DE MIRANDA
CONSEJO MUNICIPAL DE DERECHOS DE NIÑOS, NINAS Y ADOLESCENTES

Presentación de Proyecto a ser Co-financiado
Identificación de la Organización

I.- DATOS DE IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIÓN			
NOMBRE DE LA ENTIDAD EJECUTORA: Fundación Amigos del Niño que Amerita Protección (FUNDANA).			
Nº DE REGISTRO DE LA ORGANIZACIÓN EN EL IACMDNNA MUNICIPIO SUCRE		Inscripción por decisión 012-2002 /GMS 172-08/2002 Resolución 09-2012. G.M 206-10/2012	
RIF:	J- 30044432-5	NIT:	0187461154
DIRECCIÓN			
Av. Río de Janeiro, Caurimare, Villas de Los Chiquiticos de FUNDANA. Caracas.			
PARROQUIA		MUNICIPIO	ESTADO
El Cafetal	X	Las Minas	Nuestra Señora del Rosario
Baruta		Miranda	
TELÉFONO:	0212- 9921174	FAX:	0212 9926832
E-MAIL:		profamchuao@gmail.com	
AÑO DE FUNDACIÓN	FUNDANA: 1991 PROFAM: 2002	AÑO DE CONSTITUCIÓN LEGAL	1991
DATOS ACTA CONSTITUTIVA			
Registro Inmobiliario del Primer Circuito del Municipio Libertador. Distrito Capital. Número 2. Tomo 37.- Protocolo Primero, 01 de septiembre de 1991.			
III.- REPRESENTANTE LEGAL			
NOMBRES Y APELLIDOS:		C.I.	CARGO:
Francis Cohen K.		5.533.385	Vice Presidenta de FUNDANA
TELÉFONO:		FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:
0212 9921174		0212 9926832	profamchuao@gmail.com
II.- DATOS DE IDENTIFICACIÓN PROYECTO			
NOMBRE DEL PROYECTO: Programa de Orientación y Fortalecimiento Familiar (PROFAM)			
SECTOR (ES) DEL MUNICIPIO BENEFICIADOS POR EL PROYECTO: Todas las parroquias del Municipio Sucre			
LAPSO DE EJECUCIÓN 06 meses			
CARACTERÍSTICAS DEL PROYECTO:			
- TIPO DE PROGRAMA EN EL QUE SE INSCRIBE (según art. 124 LOPNA): Programa de Atención y Prevención. Literales b) y d). Art. 124 LOPNNA		GRUPO DE DERECHOS QUE ABARCA EL PROYECTO	
- POLÍTICA PÚBLICA AL CUAL RESPONDE EL PROYECTO 1. Prevención y atención de la violencia intrafamiliar y abuso sexual. 2. Prevención y atención de la desintegración familiar y Promoción de los valores ciudadanos incluidos los educativos.		Topología (marcar con una x)	SI
		DERECHO A LA SUPERVIVENCIA	
		DERECHO AL DESARROLLO	X
		DERECHO A LA PARTICIPACIÓN	
		DERECHO A LA PROTECCIÓN	X
III.- OBJETIVOS, PRODUCTOS Y POBLACIÓN OBJETIVO DEL PROYECTO			
OBJETIVO GENERAL	Fortalecer a las familias a partir de la orientación, educación y apoyo y rehabilitación, a fin de desarrollar sus recursos emocionales, relacionales y competencias parentales, para posibilitar un ambiente de relación familiar armónico que garantice el respeto de los derechos humanos de sus miembros y el desarrollo integral de niños y adolescentes.		
OBJETIVO(S) ESPECÍFICO(S):	1. Dar orientación y apoyo psicoterapéutico a las familias remitidas para fortalecer los recursos emocionales y relacionales de sus miembros y del núcleo familiar como grupo social, para desarrollar la armónica convivencia, la cooperación, la solidaridad y el respeto a sus derechos humanos.		

Pág. 1 de 21



Proyecto elaborado por Ninoska Zambrano. 20/01/2017



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MUNICIPIO SUCRE DEL ESTADO BOLIVARIANO DE MIRANDA
CONSEJO MUNICIPAL DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

		2. Brindar apoyo psicoterapéutico individual a los miembros de las familias remitidas para fortalecer sus recursos personales, contribuir a modificar sus interacciones disfuncionales y promover la recuperación ante situaciones traumáticas vividas (abuso sexual, maltrato físico, psicológico, violencia intrafamiliar).	
		3. Evaluar de forma integral a las familias y sus miembros, remitidos al programa y que lo ameriten, a través de la investigación social, valoración psiquiátrica y psicodiagnóstico y emitir informes para orientar decisiones de carácter legal y/o terapéutico.	
		4. Visitar en su hogar a las familias que lo requieran, así como brindarles acompañamiento para otras gestiones como parte del proceso de orientación, acompañamiento y apoyo.	
POBLACIÓN OBJETIVO: (marcar con una x)			
0-6 años	☒	7-12 años	☒
FAMILIAS		OTROS:	13-18 años ☒
		Especifique:	
IV.-SOLICITUD RECURSOS FINANCIEROS			
COSTO TOTAL DEL PROYECTO M. Sucre por 6 meses: Bs. 2.000.000,00		APORTE ANUAL DE LA ORGANIZACIÓN: Bs. 65.485.570,00	
Total anual del Proyecto		67.485.570,00	
APORTE DE OTRAS INSTITUCIONES: (hasta la fecha de presentación de este proyecto)		0	
V.- RESPONSABLE DEL PROYECTO			
NOMBRES Y APELLIDOS:		C.I.	CARGO:
Ninoska Zambrano		9.649.047	Coordinadora de Proyecto
TELEFONO:		FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:
0212 9921174		0212- 9926832	profamchuo@gmail.com // coordinacionprofam@gmail.com ninoska_z@hotmail.com





REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MUNICIPIO SUCRE DEL ESTADO BOLIVARIANO DE MIRANDA
CONSEJO MUNICIPAL DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Ficha Presentación de Proyecto a ser Co-Financiado
Identificación del Proyecto

I.- IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO	
NOMBRE DEL PROYECTO:	Programa de Orientación y Fortalecimiento Familiar (PROFAM)
II.- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	
JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA:	
FUNDANA al igual que muchas otras organizaciones del sector social, ha evidenciado los resultados de décadas de deterioro social y crecimiento de la pobreza, expresión de una crisis económica no solo venezolana, sino relativa a toda la región latinoamericana. Esta situación se refleja en la realidad cotidiana de cada ciudadano y en países como el nuestro se agrava dado que la población en edad infantil y adolescencia, representa más del 40%, de la población total, por lo que tenemos un grupo poblacional importante de niños, niñas y adolescentes menores de 15 años de edad en dependencia total, según el CENSO 2011, lo que exige una respuesta social y familiar de alto compromiso. Este número de niños y adolescentes en el Edo Miranda es elevado aproximadamente 900.000 y en especial en el Municipio Sucre, donde reside el 22% de la población del estado siendo este uno de los siete municipios con más de 500.000 habitantes y por supuesto con un mayor número de niños, niñas y adolescentes como población activa y presente. La situación social general de empobrecimiento de los últimos años, pese a los programas sociales gubernamentales y municipales, ha sumido a algunos sectores sociales y comunidades enteras en una situación indetenible de reproducción de pobreza: bajo nivel económico, bajo rendimiento escolar, interrupción prematura de la escolaridad, graves problemas de salud, desnutrición, enfermedades infecciosas y dermatológicas, exclusión del mercado laboral y baja capacidad para responder a las demandas socio económicas en general. Tales circunstancias y limitantes han sumido a los ciudadanos y su organización elemental: la familia, en ambientes sociales deprivados y que responden a la exclusión y falta de oportunidades con el desarrollo de fenómenos sociales tales como el tráfico y consumo de drogas, la violencia social e intra-familiar, incremento del embarazo de adolescentes, siendo el 22% de los partos en 2012, de madres menores de 18 años de edad, situación ésta asociada entre otras causas a huidas tempranas del hogar ante la violencia intrafamiliar, la falta de proyectos de vida asociados a la formación laboral y educativa formal y los mitos respecto a la feminidad y el rol de género, carencia de servicios oportunos y adecuados para la salud sexual y reproductiva, así como carencia de métodos anticonceptivos; la delincuencia es otra causa y producto (reportándose más de 27.000 asesinatos a nivel nacional); de los cuales cerca del 5% son niños, niñas y adolescentes; en 2014, más de 1500 delitos involucraron niños, niñas y adolescentes. A ello se suman otras situaciones como el trabajo sexual, abuso sexual que se han incrementado en las estadísticas particulares del Programa en los años 2016: Ante situaciones de estrés psicosocial de gran magnitud en los últimos años, la familia en tales condiciones de debilidad en sus competencias parentales y en su capacidad para brindar protección, seguridad y garantía de desarrollo de sus miembros, e inestables socio económicamente para enfrentar el impacto, tienden a quedar excluidos del sistema de mejoramiento social y se hacen ineficientes para responder a su obligación fundamental. Así pues, la expresión de violencia social se traslada en un continuo hasta la familia y se transforma en violencia doméstica expresada en variadas manifestaciones que las instituciones, programas y estadísticas demuestran en sus indicadores: familias desarticuladas con un jefe de hogar, generalmente la madre, (39% de los hogares según CENSO 2011), hijos parentalizados, explotados laboralmente, expulsados del núcleo familiar en forma prematura, sometidos a maltrato físico, abuso sexual, explotación sexual, desescolarizados y empujados a la criminalidad En este sentido la nueva ética social exige a sus gobiernos y ciudadanos una visión más compleja, menos punitiva respecto a las familias vulnerables y espera respuestas de variada índole que intervengan sobre el problema en distintas dimensiones, desde lo local a lo general, de allí que FUNDANA propicia la creación de un programa que trabaje con las familias, para acompañarlas, educarlas, orientarlas en la medida de sus posibilidades, a fin de actuar sobre algunas de las causas directas y expresiones más nocivas de la amplia problemática social. Y de ese modo responder al llamado de corresponsabilidad que nos exigen los nuevos tiempos; proponiéndose este Programa como un pequeño aporte a la solución colectiva, coordinada y corresponsable que exige la Ley y la Doctrina de Protección Integral.	
TIPO DE PROGRAMA EN EL QUE SE INSCRIBE EL PROYECTO (según art. 124 LOPNA)	
- (b) "De apoyo u orientación" - (d) "De rehabilitación y prevención"	
GRUPO DE DERECHOS AL CUAL PERTENECE LA PROPUESTA:	SECTOR (ES) DEL MUNICIPIO BENEFICIADOS POR EL PROYECTO:
- Desarrollo - Protección	Todas las familias remitidas de todos los sectores del Municipio Sucre. En especial a los sectores más desfavorecidos económicamente.
POBLACIÓN BENEFICIARIA DIRECTA (durante el semestre):	FASES O ETAPAS DE EJECUCIÓN:
80 familias provenientes del Municipio Sucre. Aproximadamente cada.	(Para efectos del tratamiento de las familias, no así de la ejecución) Ingreso: (triaje y asignación de tratamiento).

Pág. 3 de 21



Proyecto elaborado por Ninoska Zambrano. 20/01/2017



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MUNICIPIO SUCRE DEL ESTADO BOLIVARIANO DE MIRANDA
CONSEJO MUNICIPAL DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

familia tiene 3 miembros, lo cual estadísticamente indica que impactaríamos a 240 usuarios niños, niñas, adolescentes y adultos responsables de estos.	- Tratamiento: trabajo terapéutico y de evaluación - Egreso: cierre del trabajo terapéutico, culminación del proceso y emisión de informes
SITUACIÓN DE AMENAZA O VIOLACIÓN DE DERECHOS (PROBLEMAS) QUE SE QUIERE ATENDER :	
Violación a la garantía de un entorno protector: - Escasez de programas terapéuticos y comunitarios de apoyo a la familia. - Debilidad de los padres y madres en el ejercicio de los roles paternos y maternos (educación, protección, garantía de desarrollo y formación de valores) respecto a sus hijos e hijas. - Insuficiencia en la formación e información integral de los padres. Violación a la garantía de integridad personal de los niños, niñas y adolescentes y mujeres: - Reproducción de patrones históricos familiares de relación, basados en la violencia, relaciones de poder-opresión, maltrato físico y abuso en el ámbito familiar. - Niños, niñas y adolescentes con secuelas psicológicas, asociadas a eventos traumáticos vividos, tales como violencia intrafamiliar, abuso sexual, maltrato infantil. Violación a la garantía de orientación por parte de los padres: - Alta incidencia de conflictos de convivencia familiar, asociados a relaciones de pareja disfuncionales y a la etapa evolutiva de los hijos - Padres con bajas destrezas o competencias parentales precarias o no desarrolladas. Violación a la garantía de mantener contacto con sus padres: - Alta incidencia de conflictos familiares asociados a la separación de los padres. Es a estas vulneraciones de derechos a las que PROFAM presta servicio preferentemente. No obstante, la oferta de servicio de PROFAM y otros programas similares es muy pequeña en función de la demanda y la alta incidencia de estas problemáticas, las cuales tienen alta prioridad para el municipio y sus autoridades.	
CAUSAS DE LA SITUACIÓN DE AMENAZA O VIOLACIÓN DE DERECHOS:	
- Cambios en el orden macro económico - Altos niveles de inseguridad personal y delincuencia - familias en situación de pobreza y exclusión social. - Insuficiencia de programas preventivos - Patrones culturales - Escasez de programas comunitarios de apoyo a la familia - Insuficiente articulación entre programas de apoyo a la familia - Ausencia de estrategias de seguimiento de los programas de apoyo a la familia - Exclusión temprana del sistema educativo formal. - Debilidad en la formación de educadores, cuidadores, madres y padres - Escasa calificación para el empleo - Inestabilidad laboral - Bajos ingresos familiares - Reproducción de patrones individuales y familiares de relación basados en la violencia intrafamiliar, cultura machista - Altos niveles de violencia intrafamiliar - Desconocimiento de los padres sobre los derechos y garantías de los niños y adolescentes - Desconocimiento de las necesidades y características propias de la edad de niños y adolescentes. - Separación conflictiva de los padres - Desconocimiento de la red institucional de apoyo a la resolución de conflictos con los hijos. - Presencia de necesidades especiales en los niños - Presencia del consumo de alcohol, drogas o actividades delictivas en los padres. - Carencia de vivienda o precariedad de la misma y hacinamiento - Padres y madres adolescentes - Escasa o inexistente red de apoyo familiar - Residencia en refugios	

Pág. 4 de 21



Proyecto elaborado por Ninoska Zambrano. 20/01/2017.



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MUNICIPIO SUCRE DEL ESTADO BOLIVARIANO DE MIRANDA
CONSEJO MUNICIPAL DE DERECHOS DE NIÑOS, NINAS Y ADOLESCENTES

COBERTURA DE ATENCIÓN (Población afectada):	El programa tiene capacidad para atender a 300 familias al año, provenientes de los Municipios Baruta, Chacao y Sucre. Respecto al Municipio Sucre tradicionalmente se han recibido más 200 familias anualmente y entre 80 y 100 en el semestre. En 2016 se recibieron 213 familias.
FASES O ETAPAS DE EJECUCIÓN:	
CONSECUENCIAS ORIGINADAS POR LAS SITUACIONES DE AMENAZA O VIOLACIÓN DE DERECHOS:	
- Abuso y violación de derechos en el establecimiento de normas en el hogar. - Niños parentalizados. - Violencia Intrafamiliar - Desnutrición infantil y alta incidencia de enfermedades prevenibles por vacunación y adecuados cuidados. - Desescolarización y deserción del Sistema escolar regular. - Embarazo en adolescentes - Delincuencia juvenil - Consumo de drogas y alcohol por parte de niños y adolescentes - Inseguridad doméstica. - Maltrato a niños y adolescentes en el hogar. - Abuso sexual. - Explotación sexual. - Fugas del hogar por parte de los niños y adolescentes.	
POBLACIÓN BENEFICIARIA DIRECTA (en cantidad):	80 familias. 240 usuarios entre niñas, niños, adolescentes y adultos, provenientes del Municipio Sucre en 6 meses. Es importante acotar que en los convenios de 2016, se recibieron 213 familias, más de 450 personas distintas.
POBLACIÓN BENEFICIARIA INDIRECTA (en cantidad):	No es posible calcular. Se brinda apoyo a los Organismos del Sistema de Protección y se espera que las familias cumplan un efecto multiplicador. Organismos Municipales de Protección a Infancia y Familia
OBJETIVO GENERAL U OBJETIVO DE DESARROLLO:	
Fortalecer a las familias a partir de la orientación, educación y apoyo y rehabilitación, a fin de desarrollar sus recursos emocionales, relacionales y competencias parentales, para posibilitar un ambiente de relación familiar armónico que garantice el respeto de los derechos humanos de sus miembros y el desarrollo integral de niños y adolescentes.	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS U OBJETIVOS OPERATIVOS:	
1. Dar orientación y apoyo psicoterapéutico a las familias remitidas para fortalecer los recursos emocionales y relacionales de sus miembros y del núcleo familiar como grupo social, para desarrollar la armónica convivencia, la cooperación, la solidaridad y el respeto a sus derechos humanos. 2. Brindar apoyo psicoterapéutico individual a los miembros de las familias remitidas para fortalecer sus recursos personales, contribuir a modificar sus interacciones disfuncionales y promover la recuperación ante situaciones traumáticas vividas (abuso sexual, maltrato físico, psicológico, violencia intrafamiliar). 3. Evaluar de forma integral a las familias y sus miembros, remitidos al programa y que lo ameriten, a través de la investigación social, valoración psiquiátrica y psicodiagnóstico y emitir informes para orientar decisiones de carácter legal y/o terapéutico. 4. Visitar en su hogar a las familias que lo requieran, así como brindarles acompañamiento para otras gestiones como parte del proceso de orientación, acompañamiento y apoyo.	
METAS: PARA UN SEMESTRE DE EJECUCIÓN	
- Atención 80 familias provenientes del Municipio (240 usuarios y usuarias) durante 6 meses. - 25 familias provenientes del municipio reciben terapia familiar conjunta - Psicoterapia individual para 30 usuarios de las 80 familias provenientes del Municipio. - Atención psiquiátrica para 15 usuarios de las 80 familias atendidas durante 6 meses. - Evaluación psicológica a 40 usuarios de las 80 familias del municipio; atendidas durante 6 meses	

Pág. 5 de 21



Proyecto elaborado por Ninoská Zambrano. 20/01/2017



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MUNICIPIO SUCRE DEL ESTADO BOLIVARIANO DE MIRANDA
CONSEJO MUNICIPAL DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

- Visita domiciliaria y otras actividades de campo (acompañamientos, asesoría y gestoría) para 20 de las 80 familias provenientes del municipio, durante los 6 meses de convenio.
- 800 sesiones/ horas de trabajo terapéutico (familiar e individual), evaluación social y psicológica (no incluye las horas empleadas en informes, traslados de visitas domiciliarias, reuniones clínicas ni trabajo clínico administrativo de los casos, lo cual representa unas 500 horas más de servicio)

*Una vez culminado el financiamiento, si las familias no han terminado el tratamiento, continuarán, hasta que lo culminen.

ACTIVIDADES:

- Sesiones de terapia familiar
- Sesiones de psicoterapia y evaluación individual por psicología
- Sesiones de terapia individual y evaluación por psiquiatría
- Visitas domiciliarias
- Elaboración de informes (DEPENDEN DE QUE LAS FAMILIAS CULMINEN LOS PROCESOS TERAPEUTICOS O EVALUATIVOS)

PRODUCTOS:

- 80 entrevistas de triaje
- 600 sesiones de evaluación psicológica, psiquiátrica y de terapia individual
- 100 sesiones de terapia familiar
- 10 Visitas domiciliarias y otras actividades de campo (5 acompañamientos a instituciones legales, hospitalarias, o escolares. 5 asesoría y gestoría). Total 20 sesiones

MONTOS COSTOS DEL PROYECTO

MONTO TOTAL DEL PROYECTO: (Bs.)	67.485.570,00
MONTO SOLICITADO AL SAFMPNA: (Bs.) por 6 meses	2.000.000,00
MONTO OTROS APORTES al momento de presentar el Proyecto: (Bs.)	0
MONTO APORTE PROPIO ORGANIZACIÓN: (Bs.)	65.485.570

PERSONAL INVOLUCRADO EN LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO

(Indique el perfil, funciones, y dedicación del personal vinculado a la ejecución del proyecto)

NOMBRE: Ninoska Zambrano

CARGO: Coordinadora

TIPO DE CARGO: directivo del programa

PERFIL: psicóloga clínica, con cursos de formación específica en el área de derechos del niño y del adolescente y de gerencia de proyectos sociales. Experiencia en la formulación y coordinación de proyectos sociales.

FUNCIÓN: Supervisar, coordinar las actividades del programa, establecer relaciones interinstitucionales y representar al programa ante los Organismos del sistema de Protección.

DEDICACIÓN: 140 horas mensuales

NOMBRE: Adriana Bohórquez J

CARGO: Asistente del programa

TIPO DE CARGO: apoyo operativo

PERFIL: cursos y conocimiento en contabilidad, computación y secretariado.

FUNCIÓN: atención al público usuario, transcripción de informes, archivo, recepción y envío de correspondencia y asistencia a la coordinación.

DEDICACIÓN: 160 horas mensuales

NOMBRE: Anabel Zambrano

CARGO: Trabajadora Social

TIPO DE CARGO: profesional

PERFIL: T.S.U en trabajo social.

FUNCIÓN: Investigación social de los casos, seguimiento, elaboración de informes, apoyo a los usuarios en gestiones ante los Órganos del Sistema de Protección y visitas a otros programas.

DEDICACIÓN: 120 mensuales

Pág. 6 de 21



Proyecto elaborado por Ninoska Zambrano. 20/01/2017

Anexo B. Operacionalización de Variables

Objetivo General: Sistematizar los procesos de atención de PROFAM desde la perspectiva de los actores involucrados utilizando un enfoque mixto. Febrero-Junio 2017.

Objetivos	Variable	Dimensión	Indicadores	Sub-Indicadores
Determinar los procesos de atención dirigidos a los usuarios del programa PROFAM.	Proceso de atención	Modelo de actuación profesional	Acciones ejecutadas para la atención de casos por PROFAM.	- Fuente de referencia de los usuarios - Tiempo transcurrido entre el ingreso y el egreso de un usuario.
			Técnicas e instrumentos utilizados para la clasificación, registro y presentación de los casos.	Historias, expedientes, agendas e informes.
			Acciones de Seguimiento	
Identificar las debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas que tiene el programa, a través de una Matriz DOFA.	Fortalezas	Factores críticos positivos con los que se cuenta	- Programa de trayectoria, respaldado por organismos públicos. - Espacio físico. - Autogestión de recursos. - Personal capacitado.	
	Amenazas	Aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de los	Situación económica, política y social del país.	- Incremento de realidades sociales inequitativas y desiguales. - Inasistencia de los usuarios a las citas.

		objetivos		
	Debilidades	Factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir	• Limitaciones derivadas de la escasez del recurso económico. • Desconocimiento del programa por parte de los usuarios	• Personal y espacio físico insuficiente para dar atención a mayor cantidad de usuarios.
	Oportunidades	Aspectos positivos que podemos aprovechar utilizando las fortalezas	• Inasistencia de los usuarios a las citas. • Visión y percepción de los usuarios hacia el programa.	
Considerar la apreciación de los actores involucrados sobre la calidad de la atención brindada por el programa.	Calidad	Propiedad y cualidad de un proceso o servicio que permite garantizar la plena satisfacción de los usuarios.	• Respuesta oportuna a las demandas y necesidades. • Agilización y efectividad en la atención. • Credibilidad • Confiabilidad • Empatía para con los usuarios. • Instalaciones acordes que permitan y faciliten la atención.	

Fuente: Elaboración propia – 2017.

Anexo C. Cuestionario a usuarios de PROFAM del año 2016



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



PASANTÍAS PROFESIONALES

PROFAM-Sede Chuao

Cuestionario dirigido a los usuarios que asistieron a PROFAM durante el año 2016.

Objetivo: Considerar la apreciación de los actores involucrados sobre la calidad de la atención brindada por el programa.

1. ¿Finalizó el proceso terapéutico con PROFAM? SI____ NO____.
1.1. Si la respuesta es negativa indique ¿Por qué?

2. ¿Qué apreciación le merece el servicio ofrecido por PROFAM?
Excelente____ Muy Bueno _____ Bueno _____ Regular _____ Malo

3. ¿Se sentía usted cómodo en las instalaciones de PROFAM?
SI____ NO____.
3.1. Si la respuesta es negativa indique ¿Por qué?

4. ¿Qué opina acerca de la atención del profesional responsable de su caso?
Excelente____ Muy Bueno _____ Bueno _____ Regular _____ Malo

5. ¿Cree usted que las herramientas y/o estrategias implementadas por los profesionales se adecuaron a tu situación? SI____ NO____.
6. ¿Alguna vez tuvo dificultad para agendar una cita? SI____ NO____.

6.1. Si la respuesta es negativa indique ¿Cuál?

7. Si tuviera que hacer una recomendación al programa. ¿Cuál sería?

Anexo D. Guía de Entrevista al Equipo Multidisciplinario de PROFAM.



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
SOCIALES

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

PASANTÍAS PROFESIONALES

PROFAM-Sede Chuao



Objetivos a alcanzar:

- Determinar los procesos de atención dirigidos a los usuarios del programa PROFAM.
- Identificar las debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas que tiene el programa, a través de una Matriz DOFA.
- Considerar la apreciación de los actores involucrados sobre la calidad de la atención brindada por el programa.

Guía de Entrevista semi-estructurada dirigida al Equipo Multidisciplinario del programa PROFAM-Sede Chuao.

1. ¿Cuáles consideras son las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de PROFAM?
2. Describe el proceso de atención dentro de PROFAM.
3. ¿Cuánto tiempo tarda un caso en egresar?
4. ¿Existe un proceso de seguimiento a los casos? Descríbelo y menciona a los responsables.
5. ¿Cuál es el rol que juegan los Consejos de Protección en tu quehacer profesional?

Anexo E. Guía de Entrevista a Consejero de Protección



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
SOCIALES

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

PASANTÍAS PROFESIONALES

PROFAM-Sede Chuao



**Guía de Entrevista semi-estructurada dirigida al Consejero de
Protección del Municipio Sucre.**

**Objetivo: Considerar la apreciación de los actores involucrados sobre
la calidad de la atención brindada por el programa.**

1. ¿Cuál es la relación institucional existente con PROFAM?
2. ¿Cuál es la postura del Consejo en los casos de deserción?
3. ¿Qué apreciación te merece el servicio ofrecido por PROFAM?
4. ¿Qué aspectos has percibido que PROFAM puede mejorar durante el tiempo que han mantenido relación institucional?

Anexo F. Transcripción Entrevista Equipo Multidisciplinario. A1



**Guía de Entrevista semi-estructurada dirigida
al Equipo Multidisciplinario del programa
PROFAM-Sede Chuao.**



1. ¿Cuáles consideras son las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de PROFAM?

R1: Creo que la mayor fortaleza es que PROFAM cuenta con un personal comprometido con la institución y con el bienestar de la población. Así mismo este es un programa que ayuda a las personas de bajos recursos, siempre están preocupados y pendientes, se hacen las gestiones necesarias, por ejemplo hacer el enlace con PLAFAM para que coloquen aparatos anticonceptivos según sean los casos y la necesidad, o la ayuda de nutrición.

La verdad es que no he visto debilidades como tal.

2. Describe el proceso de atención dentro de PROFAM.

R2: Básicamente el Consejo envía los oficios de los casos que deben ser atendidos, los usuarios saben que deben venir para acá, antes se agendaba el triaje por teléfono pero ahora deben venir personalmente a buscar su cita. Después del triaje, el equipo se reúne y se asigna el profesional que va a trabajar con ese caso, entonces ellos lo colocan en la historia y en sus agendas, se estilaba que los usuarios llamaran el martes en la tarde o el miércoles para saber quién lo atenderá y cuándo; pero hace más o menos un mes estamos trabajando con un sistema para agendar, tiene sus fallas porque aún no se ha adaptado a nuestras exigencias pero funciona y cuando se coloca la fecha y hora de la cita le llega un mensaje al usuario, lo malo es que si la cita es sólo para la mamá o el papá el mensaje le llega a los dos y hemos tenido problemas con eso. Y bueno las historias se archivan en un lugar común, todos tienen acceso cuando las necesiten y cuando los informes están listos me los pasan, para imprimirlos y enviarlos a los Consejos.

3. ¿Cuánto tiempo tarda un caso en egresar?

R3: Pueden llegar a los 3 o 6 meses, pero hemos tenido casos que se complican y tardan un poco más, pero cuando están mucho tiempo inactivos deben ser revisados por los psicólogos para cerrarlos.

Y por lo menos ahorita, que tenemos tanto trabajo, a las 2 inasistencias lo consideramos deserción.

4. ¿Existe un proceso de seguimiento a los casos? Descríbelo y menciona a los responsables.

R4: Sí, a través de los informes. Los hacen los psicólogos para saber cómo van los casos, y estos se envían a los Consejos de Protección, además Ninoska está siempre supervisando al equipo.

5. ¿Cuál es el rol que juegan los Consejos de Protección en tu quehacer profesional?

R5: La vinculación se da porque el Consejo es quien envía los casos, PROFAM evalúa pero el Consejo levanta las medidas. Trabajamos de la mano, en algunos casos PROFAM ofrece una inducción a los consejeros que van a trabajar en el CPNNA. Si por lo menos llega un caso de abuso al Consejo inmediatamente debe ser atendido por PROFAM

Anexo G. Transcripción Entrevista Equipo Multidisciplinario. A2



**Guía de Entrevista semi-estructurada dirigida
al Equipo Multidisciplinario del programa
PROFAM-Sede Chuao.**



1. ¿Cuáles consideras son las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de PROFAM?

R1: Una de las principales fortalezas de PROFAM es que uno de los pocos, cuidado sino el único Programa de Fortalecimiento Familiar en la ciudad o en el país, se esmera en dar capacitación actualizada a su personal, así como busca innovar en su servicio y crear alianzas con otras entidades gubernamentales.

Lo negativo es que el programa está sobrecargado y puede colapsar. Es un Microsistema, PROFAM debería ser visto como parte de una política de Estado pero no es así, entonces busca abarcar y dar respuesta a muchas situaciones sin el apoyo adecuado y termina quedando solo dentro del Sistema de Protección.

El tema de las ayudas nutricionales debe ser revisado ya que las personas pueden comenzar a venir por la ayuda nutricional pero no por la atención terapéutica, además de que no se puede hacer con todos.

2. Describe el proceso de atención dentro de PROFAM.

R2: Lo primero es hacer los triajes, luego esos casos nuevos se discuten en la reunión clínica se le asignan los especialistas y ahí comienza el proceso de atención.

3. ¿Cuánto tiempo tarda un caso en egresar?

R3: En los casos de Terapia Individual pueden ser 6 sesiones y los de Terapia Familiar pueden ser 8 sesiones, casi siempre es un poco más, eso depende del caso.

4. ¿Existe un proceso de seguimiento a los casos? Descríbelo y menciona a los responsables.

R4: Cada 4 o 6 sesiones se realiza un Informe de Seguimiento que es enviado a la señora Elsa Levy para revisión y luego a los CPNNA

5. ¿Cuál es el rol que juegan los Consejos de Protección en tu quehacer profesional?

R5: PROFAM es un programa de apoyo a los Consejos pero a veces considero que el Consejo es quien apoya a PROFAM, ellos envían los casos pero se apalancan de lo que PROFAM emite para tomar las decisiones sobre las medidas.

Anexo H. Transcripción Entrevista Equipo Multidisciplinario. A3



**Guía de Entrevista semi-estructurada dirigida
al Equipo Multidisciplinario del programa
PROFAM-Sede Chuao.**



1. ¿Cuáles consideras son las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de PROFAM?

R1: La mayor fortaleza que yo percibo es la calidad del programa y su compromiso e interés en el cumplimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, además de no limitarse al cofinanciamiento.

El programa tiene una política de inclusión, trato digno y respetuoso hacia las familias.

Pero la gran debilidad es que no es multiplicadora de sus estrategias a otras entidades del Sistema de Protección, y el querer abarcar demasiado, sin suficiente apoyo. Por ejemplo, si un caso amerita una atención médica como un anticonceptivo o alguna gestión en otra entidad, PROFAM prefiere buscarlo por su propia cuenta que remitir al usuario, ya que sabe que probablemente dada la atención precaria de estos otros organismos, no pueda resolver. Quiere darle la solución a los usuarios, no más problemas.

Por ejemplo, la pobreza no es un criterio para internar a un niño y ante esto el programa busca solucionar situaciones económicas para disminuir la posibilidad de una medida de abrigo o colocación y con ello que las personas continúen las terapias, pero en el fondo puede que estas personas no se sirvan de las terapias sino que vengan nada más por la ayuda.

2. Describe el proceso de atención dentro de PROFAM.

R2: El usuario viene porque el Consejo de Protección lo envía y todos estos oficios se revisan y las personas vienen a una primera cita, que es el triaje, lo puede hacer cualquier psicólogo, luego los martes en la reunión clínica se discuten los nuevos triajes y dependiendo de lo que haya que hacer los psicólogos se ofrecen para trabajar con el caso. Se agenda el caso y luego comienza el proceso terapéutico.

3. ¿Cuánto tiempo tarda un caso en egresar?

R3: Entre 6 y 10 sesiones

4. ¿Existe un proceso de seguimiento a los casos? Descríbelo y menciona a los responsables.

R4: Se deben realizar informes de Evaluación, de Idoneidad, de Triage. Todos se envían a la señora Elsa Levy y una vez que ella los devuelve con correcciones, se corrige y se envía al CPNNA, no hay un momento específico para hacerlo.

5. ¿Cuál es el rol que juegan los Consejos de Protección en tu quehacer profesional?

R5: El Consejo es quien envía los casos y financia un poco la labor que desarrollamos, hasta ahora hemos tenido buena relación con ellos y la comunicación es directa.

Anexo I. Transcripción Entrevista Equipo Multidisciplinario. A4

**Guía de Entrevista semi-estructurada dirigida al Equipo Multidisciplinario del programa PROFAM-Sede Chuao.**

1. ¿Cuáles consideras son las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de PROFAM?

R1: Una fortaleza puede ser la atención digna y de calidad. La existencia y uso de la agenda, las citas no son por orden de llegada y por ahí la gente puede planificar su día. También que PROFAM tiene alianzas con otros programas de ayuda para que los pacientes consigan las medicinas.

En cuanto a debilidades, creo que es muy protocolar, el tema de los informes a veces retrasa mucho. A veces hay casos en que los niños pasan más de dos meses en “villas” mientras se evalúa a los padres o se notifica al Consejo.

2. Describe el proceso de atención dentro de PROFAM.

R2: Pues, los psicólogos hacen los triajes y se reúnen para discutirlos, no siempre me incorporo a las reuniones, si hay algún caso que amerite el tratamiento psiquiátrico me lo informan para revisar la historia y comenzar con el proceso de atención. Se hace una revisión y se medica al paciente, dependiendo de la situación se puede desarrollar un proceso psico-educativo, donde se busca que el usuario entienda el trastorno y sepa como sobrellevarlo.

3. ¿Cuánto tiempo tarda un caso en egresar?

R3: Más o menos en 6 semanas se puede observar remisión de síntomas pero si se debe hacer un proceso psico-educativo por lo general se puede llegar a las 10 o 12 semanas.

4. ¿Existe un proceso de seguimiento a los casos? Descríbelo y menciona a los responsables.

R4: Los informes que se realizan son los que permiten saber la evolución de los casos, pero seguimiento como tal, en las reuniones clínicas.

5. ¿Cuál es el rol que juegan los Consejos de Protección en tu quehacer profesional?

R5: En la medida que mi informe y/o evaluación indique que se sugiere tomar otro tipo de medidas o haya algo que hacer a nivel legal, el Consejo lo considera o no.

Anexo J. Transcripción Entrevista Equipo Multidisciplinario. A5



**Guía de Entrevista semi-estructurada dirigida
al Equipo Multidisciplinario del programa
PROFAM-Sede Chuao.**



1. ¿Cuáles consideras son las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de PROFAM?

R1: La principal fortaleza es el Enfoque integral

Entre las debilidades esta que, deben decantarse más y mejor los casos que se reciben. Hay muchos casos legales que no ameritan nuestra atención. Debería haber mejor filtro de recibimiento

El procedimiento no está estandarizado, debería haber una misma forma de hacer triaje, o de armar la historia. No se sabe a quién llamar en cada de que suceda algo que salga del control de la terapia.

2. Describe el proceso de atención dentro de PROFAM.

R2: Lo primero es hacer el triaje, luego vamos a la reunión y ahí se asignan los psicólogos que atenderán el caso. Y ya después cada psicólogo agenda a su usuario, va haciendo sus informes, y continuando su proceso de atención. Cualquier novedad es discutida en las reuniones.

3. ¿Cuánto tiempo tarda un caso en egresar?

R3: Se dice que máximo 8 pero suelen ser 12 sesiones o más

4. ¿Existe un proceso de seguimiento a los casos? Descríbelo y menciona a los responsables.

R4: Cuando nos reunimos los martes, siempre conversamos de los casos y de los informes pendientes.

5. ¿Cuál es el rol que juegan los Consejos de Protección en tu quehacer profesional?

R5: El contacto con el consejero es directo, por si se necesita crear una medida de protección, de abrigo. El consejero se comunica directamente

con nosotros también por si necesita información directamente de la persona que lleva el caso

Anexo K. Transcripción Entrevista Equipo Multidisciplinario. A6



**Guía de Entrevista semi-estructurada dirigida
al Equipo Multidisciplinario del programa
PROFAM-Sede Chuao.**



1. ¿Cuáles consideras son las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de PROFAM?

R1: Una gran fortaleza es que todo el equipo recibe formación.

PROFAM cuenta con un equipo multidisciplinario completo que atiende a 2 de los municipios más importantes de Caracas, por lo menos aquí en Chuao.

La Gratuidad y que tiene disponibilidad y flexibilidad de Horarios, los profesionales se ajustan a los usuarios, en cierta forma.

Generación de informes de manera expedita.

Hay un personal comprometido con la institución y el bienestar de la población.

Dentro de las debilidades esta la falta de comunicación al agendar y la alta rotación en el equipo de psicólogos

Yo considero que es algo que reforzar, no tanto una debilidad pero la forma de tratar a los usuarios desde el CPNNA, los consejeros a veces son muy agresivos y crudos al hablar y cuando la gente llega a PROFAM están predispuestos y a la defensiva, y a veces la gente no viene o no continúa por que se sentirán juzgados o amenazados.

Estamos sobresaturados de trabajo. A veces pareciera que el Consejo envía todo sin filtrar.

2. Describe el proceso de atención dentro de PROFAM.

R2: El Consejo envía los casos, se reciben para los triajes, el profesional que hace el triaje tiene la obligación de decirle al usuario qué es PROFAM, de qué manera PROFAM puede ayudarlo, entre otras cosas, una vez que se ha hecho el triaje, vamos a la reunión clínica que son todos los martes. Ahí se exponen los casos de triaje para que sea asignado un profesional para su atención. Durante la reunión técnica y la

exposición de los casos, cuando se discute la forma en la que se va a abordar alguno en específico, surge o no la necesidad de realizar visitas.

El Objetivo de una visita al medio íntimo familiar siempre será conocer las condiciones físico-ambientales, pero además se aprovecha de revisar la dinámica familiar, los factores protectores y de riesgo internos y externos; de la comunidad.

Si por ejemplo, hay uno de los miembros que tenga una medida de alejamiento, verificar que la misma se cumpla y que no se observe pertenencias de ese miembro, indagar a fondo en el quehacer de las actividades, y el cumplimiento de las medidas.

Una vez que se discutió en la reunión técnica, el caso comienza a moverse en una semana aproximadamente, ese es el tiempo que puede pasar para que el trabajo social entre en contacto directo con el usuario para concertar el día y lugar de encuentro, en ocasiones cuando es un caso complicado o delicado se pauta una primera entrevista en sede, en ella se ahonda un poco más sobre la situación-problema, se adelanta información clave y se busca crear un ambiente de confianza Trabajador Social-Usuario previo a realizar la visita.

El equipo multidisciplinario está en constante comunicación, si hay alguna precisión importante que haya sido encontrada durante la visita el Trabajador Social se lo comunica al psicólogo para que esto sea considerado en las terapias individuales o familiares.

3. ¿Cuánto tiempo tarda un caso en egresar?

R3: Eso depende.

4. ¿Existe un proceso de seguimiento a los casos? Descríbelo y menciona a los responsables.

R4: En las reuniones clínicas y también hay supervisión por medio de los Informes, realizada por la coordinadora.

5. ¿Cuál es el rol que juegan los Consejos de Protección en tu quehacer profesional?

R5: Aquí el Trabajador Social funge como puente interinstitucional, recibe información y lleva información, es en ocasiones la representación de PROFAM en algunas reuniones, la relación es directa.

Anexo L. Transcripción Entrevista Consejero de Protección.



**Guía de Entrevista semi-estructurada dirigida
a Consejero de Protección del Municipio
Sucre.**



Identificación Consejero: Trabajador Social

Nelson Villasmil.

1. ¿Cuál es la relación institucional existente con PROFAM?

R1: La relación interinstitucional se crea ya que PROFAM es un programa que está inscrito en el Consejo Municipal de Derechos y a su vez, es financiado por el Fondo Municipal de Protección, además de ser el único programa del territorio metropolitano que se adecua a lo que establece la ley.

El Consejo de Protección delega en PROFAM la atención de algunos casos, sin embargo existen alianzas con otras entidades y programas tales como: Salud y Familia, CAPAS, Adolescente Venciendo Fronteras, entre otros así como algunos casos son remitidos a los sistemas públicos de salud y/o seguridad social según sea el caso, que a diferencia de PROFAM estos programas no emiten informes, por lo que el Consejo de Protección no tiene forma de realizar seguimiento de esos casos. Pero siempre que haya que adentrarse en la familia se usa a PROFAM como contención. El Consejo dicta la medida de protección, la responsabilidad de la familia es asistir y la de PROFAM es ejecutar la medida.

Desde el Consejo de Protección, todo debe ser siempre por escrito, bajo la formalidad del oficio, el consejo se mantiene a la espera de resulta para decidir sobre los casos. Dichos oficios se emiten por PROFAM según se desarrollen los casos, el trabajo es progresivo, sabemos cómo es la dinámica de PROFAM, por eso es que las recomendaciones y su labor las hacemos vinculantes desde el Consejo.

2. ¿Cuál es la postura del Consejo en los casos de deserción?

R2: Hay personas que no son susceptibles a terapia, que no quieren colaborar, no quieren mejorar, a veces se consultan con los pacientes las situaciones, a modo de crear consciencia sobre la razón de estar allí. Es posible que la persona se sienta atropellada, parcializada, con aprehensión al programa, desde el Consejo cuando ya el usuario no asiste y se niega a participar del programa se revoca la medida. Una de las medidas es ir a PROFAM pero no todas las medidas terminan allí.

3. ¿Qué apreciación te merece el servicio ofrecido por PROFAM?

R3: El hecho de que PROFAM nos emita informes es para nosotros una ventaja, porque así podemos saber que ha sucedido con esos casos, se ha creado un ambiente de confianza, me parece excelente que ellos manejen una agenda a diferencia del servicio público de salud y otros entes de atención, que es por orden de llegada, ya que se da el caso de que las personas se pregunten ¿o voy a PROFAM o trabajo? Para evitar la inasistencia, el programa muchas veces se ajusta en cierta medida a las necesidades de los usuarios.

Por otro lado sabemos que desde la privacidad hay más confianza y apertura, con la intervención de PROFAM el consejo tiene más información para la toma de decisiones.

Sería ideal que existieran más PROFAM. Para que la cosa funcionara mejor y no se sobresature el programa.

4. ¿Qué aspectos has percibido que PROFAM puede mejorar durante el tiempo que han mantenido la relación institucional?

R4: Creo que principalmente mejorar los tiempos de los informes, estos deberían estar listos a los 15 días, pero el reportar por escrito se tarda, porque sabemos que los triajes se realizan cuando corresponde. PROFAM le da prioridad a los casos de abuso esos sí, pero a los demás se debe también dar pronta atención. Por ejemplo; las evaluaciones de

idoneidad para las medidas de abrigo tienen que durar máximo 30 días, lo que dura la medida, por lo que los informes y el proceso debe ser expedito. En ocasiones tardamos 2 y 3 meses esperando el informe.

Las tardanzas de los informes traen consecuencias negativas. La mayoría de los casos son personas de bajos recursos pero en los casos de personas pudientes que vienen con abogados, se crea la presión del informe y de que las medidas se dicten. Ya que del informe se desprende una decisión.

Otra cosa es que deberían realizarse reuniones al menos trimestrales para puntualizar, reuniones de alianza, lo que pasa es que la dinámica del Consejo no nos permite que esto sea así o que todos podamos asistir, estas reuniones se dan a veces una o dos veces al año nada más.

Anexo M. Base de Datos.

	Historia	Fecha de ingreso	Nombre de usuario	Org. Remitente	Motivo de ingreso	Motivo de egreso	Municipio
1	3407/16 R	10/10/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunta negligencia materna	-	Sucre
2	1202/08 R	22/02/2016	Identidad Omitida	Villas de los Chiquiticos	Terapia Familiar	-	Libertador
3	1404/09 R	19/07/2016	Identidad Omitida	Colocación Familiar FUNDANA	Conflicto Familiar	-	Sucre
4	1517/09 R	12/04/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Orientación Familiar	-	Sucre
5	1638/10 R	04/04/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Violencia Intrafamiliar	Logro de objetivo	Sucre
6	1723/10 R	29/11/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Maltrato materno	-	Sucre
7	1786/10 R	19/07/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Presunto Abuso Sexual (Actos Lascivos)	Deserción	Baruta
8	1871/10 R	14/04/2016	Identidad Omitida	Tribunal Supremo Primera Instancia Mediación y Sustanciación	Conflicto Familiar	Deserción	Sucre
9	2022/11 R	05/09/2016	Identidad Omitida	Voluntario	conducta disruptiva	-	Sucre
10	2172/11 R	20/06/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Conflicto Familiar	-	Sucre
11	2380/12 R	24/10/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Conducta disruptiva	-	Baruta
12	2726/14 R	25/04/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Violencia Intrafamiliar	Deserción	Sucre
13	2745/14 R	26/09/2016	Identidad Omitida	Voluntario	conducta disruptiva	-	Baruta
14	2759/14 R	25/07/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre		-	Sucre
15	2810/14 R	23/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Maltrato Verbal	-	Sucre
16	2975/14 R	05/02/2016	Identidad Omitida	Villas de los Chiquiticos	Orientación a los Padres	-	Tomás Lander
17	3048/15 R	01/08/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto familiar	-	Baruta
18	3053/15 R	25/05/2016	Identidad Omitida		Conflicto Familiar	-	Baruta
19	3068/15 R	26/09/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	conflicto familiar	-	Sucre
20	3084/15 R	05/04/2016	Identidad Omitida	Villas de los Chiquiticos	Maltrato físico	Deserción	Sucre
21	3113/15 R	01/02/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Orientación a los Padres	-	Sucre
22	3118/15 R	31/10/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Familiar	-	Sucre

23	3126/15 R	14/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Evaluación de Idoneidad	-	Sucre
24	3137/15 R	12/04/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Maltrato Físico	-	Sucre
25	3160/15 R	06/06/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Conductas disruptivas	-	Baruta
26	3185/15 R	12/04/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Conflicto Familiar	Deserción	Baruta
27	3209/15 R	01/02/2016	Identidad Omitida	Villas de los Chiquiticos	Evaluación de Idoneidad	-	Sucre
28	3232/16 R	11/07/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Familiar	-	Sucre
29	3282/15 R	11/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Familiar	-	Sucre
30	3318/15 R	20/07/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Conductas disruptivas	-	Sucre
31	3321/15 R	11/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Evaluación Psiquiátrica Familiar	-	Baruta
32	3368/15 R	15/08/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Violencia Intrafamiliar	-	Baruta
33	3369/16	11/01/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conductas escolares inadecuadas	Deserción	Sucre
34	3370/16	11/01/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Maltrato Físico	Logro de objetivo	Sucre
35	3371/16	12/01/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto Familiar	-	Baruta
36	3372/16	14/01/2016	Identidad Omitida	Colegio Los Arrayanes	Duelo por Fallecimiento Paterno	-	Baruta
37	3373/16	15/01/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual	Deserción	Sucre
38	3374/16	15/01/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Presunto Abuso Sexual	Deserción	Baruta
39	3375/16	18/01/2016	Identidad Omitida	Villas de los Chiquiticos	Negligencia	-	Baruta
40	3376/16	14/01/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto Familiar	-	Baruta
41	3377/16	19/01/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual	-	Sucre
42	3378/16	21/01/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual	-	Sucre
43	3379/16	21/01/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Conflicto Familiar	-	
44	3380/16	22/01/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Conflicto Familiar	-	Libertador
45	3381/16	25/01/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual	-	Sucre
46	3382/16	25/01/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual	Logro de objetivo	Sucre
47	3383/16	25/01/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Escolar	-	Sucre
48	3384/16	22/01/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto Escolar	-	Baruta

49	3385/16	26/01/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Evaluación de Idoneidad	-	Sucre
50	3386/16	26/01/2016	Identidad Omitida	Fiscalía	VBG	Logro de objetivo	Sucre
51	3387/16	26/01/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Maltrato físico materno	En proceso	Sucre
52	3388/16	26/01/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Maltrato Infantil (Agresora)	Logro de objetivo	Sucre
53	3389/16	29/01/2016	Identidad Omitida	Villas de los Chiquiticos	Negligencia	Deserción	Libertador
54	3390/16	29/01/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Duelo	Deserción	Sucre
55	3391/16	01/02/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Orientación	-	Baruta
56	3392/16	01/02/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conductas disruptivas	-	Baruta
57	3393/16	01/02/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Orientación	Logro de objetivo	Baruta
58	3394/16	04/02/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Chacao		PRIVADA	Chacao
59	3395/16	05/02/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre		-	Sucre
60	3396/16	11/02/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual (Actos Lascivos)	Deserción	Sucre
61	3397/16	16/02/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Chacao	Presunta Amenaza contra la Integridad	PRIVADA	Chacao
62	3398/16	16/02/2016	Identidad Omitida	Colegio Monseñor Lucas Castillo	Conducta Erotizada	Logro de objetivo	Baruta
63	3399/16	16/02/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Violencia intrafamiliar	Deserción	Baruta
64	3400/16	16/02/2016	Identidad Omitida	Ángel de la Guarda	Orientación Familiar	-	Libertador
65	3401/16	19/02/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Maltrato Infantil	Deserción	Sucre
66	3402/16	18/02/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Maltrato Infantil	Logro de objetivo	Sucre
67	3403/16	18/02/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Maltrato Físico/Sexual	Deserción	Sucre
68	3404/16	18/02/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto Familiar	-	Baruta
69	3405/16	22/02/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Maltrato Físico/Sexual	Deserción	Sucre
70	3406/16	22/02/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Maltrato Físico	Deserción	Sucre
71	3407/16	22/02/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Familiar	Deserción	Sucre

72	3408/16	22/02/2016	Identidad Omitida	Colegio Josefa Irausquin López	Problemas Escolares	Deserción	Baruta
73	3409/16	22/02/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Orientación Terapia Familiar	Deserción	Libertador
74	3410/16	22/02/2016	Identidad Omitida	Villas de los Chiquiticos	Evaluación de Idoneidad	Evaluación culminada	Caraballeda
75	3411/16	22/02/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Orientación Psicológica	-	Sucre
76	3412/16	22/02/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual	Deserción	Sucre
77	3413/16	24/02/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto Familiar	Logro de objetivo	Baruta
78	3414/16	25/02/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Orientación Psicológica	Logro de objetivo	Libertador
79	3415/16	25/02/2016	Identidad Omitida	Bambi	Orientación Psicológica	-	Libertador
80	3416/16	26/02/2016	Identidad Omitida	Fiscalía 114	Presunto Abuso Sexual	Deserción	Libertador
81	3417/16	26/02/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Orientación Psicológica Familiar	Deserción	Sucre
82	3418/16	29/02/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Familiar	Logro de objetivo	Sucre
83	3419/16	29/02/2016	Identidad Omitida	Tribunal de Protección	Presunto Abuso Sexual	-	Libertador
84	3420/16	29/02/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Conducta Disruptiva	PRIVADA	Sucre
85	3421/16	29/02/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto Familiar	-	Baruta
86	3422/16	29/02/2016	Identidad Omitida	Fiscalía 134	Presunto Abuso Físico	Logro de objetivo	Baruta
87	3423/16	26/02/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Orientación Psicológica	Deserción	Sucre
88	3424/16	02/03/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Conflicto Familiar	REFERIDO	Libertador
89	3425/16	01/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Familiar	-	Sucre
90	3426/16	01/03/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Conducta Erotizada	Deserción	Sucre
91	3427/16	02/03/2016	Identidad Omitida	Idena	Presunto Abuso Sexual (Actos Lascivos)	Deserción	Sucre
92	3428/16	02/03/2016	Identidad Omitida	Fiscalía 142	VBG	En proceso	Sucre
93	3429/16	02/03/2016	Identidad Omitida	Voluntario	VBG	Deserción	Guaicaipuro
94	3430/16	02/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual	En proceso	Sucre
95	3431/16	02/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conducta Erotizada	-	Sucre
96	3432/16	03/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Maltrato Paterno	Logro de objetivo	Sucre

97	3433/16	03/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Acoso Escolar	-	Sucre
98	3434/16	03/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Acoso Escolar	-	Baruta
99	3435/16	03/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual (Actos Lascivos)	Deserción	Sucre
100	3436/16	03/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual (Actos Lascivos)	-	Sucre
101	3437/16	04/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual	Deserción	Sucre
102	3438/16	07/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Presunto Maltrato Infantil	Deserción	Baruta
103	3439/16	07/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Orientación Familiar	-	Sucre
104	3440/16	07/03/2016	Identidad Omitida	Colegio Josefa Irausquin López	conducta disruptiva	Deserción	Sucre
105	3441/16	07/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual (Supuesto Agresor)	Deserción	Sucre
106	3442/16	07/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual (Actos Lascivos)	-	Sucre
107	3443/16	08/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual (Supuesto Agresor)	Deserción	Sucre
108	3444/16	08/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual (Actos Lascivos)(Presunto Agresor)	En proceso	Sucre
109	3445/16	08/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Maltrato Físico	Logro de objetivo	Sucre
110	3446/16	10/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Orientación y Evaluación Psicológica	Deserción	Sucre
111	3447/16	10/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Familiar	Deserción	Sucre
112	3448/16	11/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Orientación Familiar	Deserción	Sucre
113	3449/16	14/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Orientación Familiar	-	Sucre
114	3450/16	14/03/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Conductas disruptivas	REFERIDO	Libertador
115	3451/16	14/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Actos Lascivos	Deserción	Sucre

116	3452/16	14/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto Familiar	-	Baruta
117	3453/16	15/03/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Conflicto Familiar	Deserción	Baruta
118	3454/16	16/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Violencia Escolar	-	Sucre
119	3455/16	17/03/2016	Identidad Omitida	Fundación Humanizart e Programa Techo	Orientación Familiar	Deserción	Sucre
120	3456/16	18/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Escolar	Logro de objetivo	Sucre
121	3457/16	21/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunta Violencia Paterna	Logro de objetivo	Sucre
122	3458/16	21/03/2016	Identidad Omitida	Fundación Luz y Vida	Orientación Familiar	Deserción	Sucre
123	3459/16	22/03/2016	Identidad Omitida	Villas de los Chiquiticos	Evaluación de Idoneidad	Logro de objetivo	Sucre
124	3460/16	22/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conductas disruptivas	Logro de objetivo	Sucre
125	3461/16	28/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Violencia Intrafamiliar	Deserción	Sucre
126	3462/16	28/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual (Actos Lascivos) (Presunto Agresor)	Logro de objetivo	Sucre
127	3463/16	28/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Violencia Escolar	Deserción	Sucre
128	3464/16	18/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto Familiar	Deserción	Baruta
129	3465/16	22/03/2016	Identidad Omitida	Ángel de la Guarda	Evaluación Psiquiátrica (Madre)	-	Libertador
130	3466/16	23/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Familiar	Deserción	Sucre
131	3467/16	31/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Evaluación de Idoneidad	En proceso	Sucre
132	3468/16	31/03/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Conductas disruptivas	Deserción	Sucre
133	3469/16	31/03/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Maltrato Físico	Deserción	Sucre
134	3470/16	01/04/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto Familiar	Deserción	Baruta
135	3471/16	04/04/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Agresión Escolar (Presunta Agresora)	PRIVADA	Baruta
136	3472/16	04/04/2016	Identidad Omitida	Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes Baruta	Conflicto Familiar	-	Baruta
137	3473/16	04/04/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conductas disruptivas	-	Baruta

138	3474/16	05/12/2016	Identidad Omitida	Asociación Civil El Colibrí	Conflicto Familiar	En proceso	Sucre
139	3474/16	06/04/2016	Identidad Omitida	Asociación Civil El Colibrí	Orientación Familiar	Deserción	Sucre
140	3475/16	07/04/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Orientación Familiar	Evaluación culminada	Baruta
141	3476/16	07/04/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual (Actos Lascivos)	En proceso	Sucre
142	3477/16	11/04/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Conflicto Escolar	Deserción	Baruta
143	3478/16	11/04/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunta negligencia	Deserción	Sucre
144	3479/16	11/04/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Orientación Familiar	Deserción	Sucre
145	3480/16	11/04/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Orientación Familiar	-	Baruta
146	3481/16	14/04/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Presunta negligencia	-	Baruta
147	3482/16	14/04/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Gesto Suicida	-	Sucre
148	3483/16	14/04/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual (Actos Lascivos) (Presunto Agresor)	Deserción	Sucre
149	3484/16	14/04/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Orientación Familiar	En proceso	Sucre
150	3485/16	15/04/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Presunto Abuso Sexual	Evaluación culminada	Baruta
151	3486/16	13/04/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Duelo	Deserción	Sucre
152	3487/16	18/04/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Familiar	Deserción	Sucre
153	3488/16	18/04/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Problemas Escolares	-	Baruta
154	3489/16	18/04/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Voluntario	Deserción	Sucre
155	3490/16	18/04/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Evaluación de Idoneidad	Deserción	Sucre
156	3491/16	21/04/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Evaluación de Idoneidad	Deserción	Sucre
157	3492/16	21/04/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Familiar	Deserción	Sucre
158	3493/16	22/04/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Presunto Abuso Sexual (Presunto Agresor)	Deserción	Baruta
159	3494/16	25/04/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Maltrato Psicológico (Presunto Agresor)	Logro de objetivo	Sucre

160	3495/16	25/04/2016	Identidad Omitida	Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes Baruta	Violencia Intrafamiliar	-	Baruta
161	3496/16	25/04/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Evaluación de Idoneidad	Deserción	Sucre
162	3497/16	22/04/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Orientación Familiar	Deserción	Libertador
163	3498/16	27/04/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Familiar	Deserción	Sucre
164	3499/16	27/04/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Depresión	Deserción	Sucre
165	3500/16	27/04/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Familiar	Deserción	Sucre
166	3501/16	27/04/2016	Identidad Omitida	Hospital Dr. Domingo Luciani	VBG	En proceso	Sucre
167	3502/16	29/04/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Conflicto Familiar	-	Tomás Lander
168	3503/16	02/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Negligencia	Logro de objetivo	Sucre
169	3504/16	02/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Acoso Escolar	PRIVADA	Sucre
170	3505/16	02/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Evaluación de Idoneidad	-	Sucre
171	3506/16	02/05/2016	Identidad Omitida	Villas de los Chiquiticos	Evaluación de Idoneidad	Evaluación culminada	Sucre
172	3507/16	02/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conductas disruptivas	Logro de objetivo	Baruta
173	3508/16	02/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual	Deserción	Sucre
174	3509/16	02/05/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Bajo Rendimiento Académico	PRIVADA	Cristóbal Rojas
175	3510/16	04/05/2016	Identidad Omitida	Colegio U.E.M Monseñor Lucas Guillermo Castillo	Conductas disruptivas	Deserción	Baruta
176	3511/16	04/05/2016	Identidad Omitida	Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes Baruta	Conducta disruptiva	-	Baruta
177	3512/16	03/05/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Presunto Abuso Sexual (Actos Lascivos)	-	Libertador
178	3513/16	03/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual (Actos Lascivos)	Logro de objetivo	Sucre
179	3514/16	09/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Familiar	PRIVADA	Sucre

180	3515/16	09/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Acoso Escolar	Evaluación culminada	Baruta
181	3516/16	09/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto Familiar y Separación Parental	Deserción	Baruta
182	3517/16	09/05/2016	Identidad Omitida	Fiscalía Municipal (3) del Ministerio Público	Acoso Escolar	-	Libertador
183	3518/16	11/05/2016	Identidad Omitida	Villas de los Chiquiticos	Evaluación de Idoneidad	Logro de objetivo	Sucre
184	3519/16	11/05/2016	Identidad Omitida	Tribunal de Protección	Duelo	-	Tomás Lander
185	3520/16	11/05/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Presunto Abuso Sexual	-	Chacao
186	3521/16	11/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Presunto Maltrato Verbal y Físico	Deserción	Baruta
187	3522/16	13/05/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Conflicto Familiar	Deserción	Sucre
188	3523/16	13/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Familiar	Logro de objetivo	Sucre
189	3524/16	13/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Maltrato Físico	Deserción	Sucre
190	3525/16	13/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Maltrato Físico y Verbal	Deserción	Sucre
191	3526/16	16/05/2016	Identidad Omitida	Tribunal de Protección	Conflicto Familiar	Logro de objetivo	Sucre
192	3527/16	16/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	VBG	Deserción	Sucre
193	3528/16	16/05/2016	Identidad Omitida	Villas de los Chiquiticos	Evaluación de Idoneidad	-	Sucre
194	3529/16	16/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Presunto Abuso Sexual	-	Baruta
195	3530/16	18/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Negligencia	En proceso	Sucre
196	3531/16	20/05/2016	Identidad Omitida	Fiscalía 135	VBG	En proceso	Sucre
197	3532/16	23/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Negligencia	Deserción	Sucre
198	3533/16	23/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto Familiar	-	Baruta
199	3534/16	23/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto Familiar	-	Baruta
200	3535/16	23/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Maltrato Físico	En proceso	Sucre
201	3536/16	23/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual	Deserción	Sucre
202	3537/16	27/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Presunto Maltrato Paterno	Cancelado por el CPNNA BARUTA	Baruta

203	3538/16	30/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto Familiar	PRIVADA	Baruta
204	3539/16	30/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Maltrato Intrafamiliar	Deserción	Sucre
205	3540/16	30/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto Familiar	Deserción	Baruta
206	3541/16	30/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunta negligencia	Deserción	Sucre
207	3542/16	30/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Evaluación de Idoneidad	Logro de objetivo	Sucre
208	3543/16	30/05/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Evaluación de Idoneidad	-	Sucre
209	3544/16	01/06/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Maltrato Físico Paterno	Deserción	Sucre
210	3545/16	01/06/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Rafael Urdaneta (CUA)	Gesto Suicida	-	Ezequiel Zamora
211	3546/16	01/06/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Conflicto Familiar	Deserción	Sucre
212	3547/16	06/06/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Evaluación de Idoneidad	Logro de objetivo	Sucre
213	3548/16	06/06/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Evaluación Psicológica	PRIVADA	Baruta
214	3549/16	10/06/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conductas disruptivas	-	Baruta
215	3550/16	10/06/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conductas disruptivas	Deserción	Baruta
216	3551/16	13/06/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Maltrato en el ámbito escolar	-	Baruta
217	3552/16	13/06/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Violencia Intrafamiliar	-	Baruta
218	3553/16	13/06/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Violencia Intrafamiliar	Logro de objetivo	Sucre
219	3554/16	13/06/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Evaluación Psicológica	Deserción	Sucre
220	3555/16	13/06/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Evaluación de Idoneidad	Logro de objetivo	Sucre
221	3556/16	14/06/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	VBG	Deserción	Baruta
222	3557/16	15/06/2016	Identidad Omitida	Villas de los Chiquiticos	Evaluación de Idoneidad	Logro de objetivo	Sucre
223	3558/16	17/06/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Familiar	Deserción	Sucre
224	3559/16	20/06/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conductas disruptivas	-	Baruta
225	3560/16	20/06/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Familiar	Deserción	Sucre
226	3561/16	20/06/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual	Deserción	Sucre
227	3562/16	22/06/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Violencia Intrafamiliar	Deserción	Sucre
228	3563/16	22/06/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Conflicto Familiar	Deserción	Sucre

229	3564/16	22/06/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Familiar	Logro de objetivo	Sucre
230	3565/16	22/06/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto Familiar	-	Baruta
231	3566/16	23/06/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Conductas disruptivas	-	
232	3567/16	27/06/2016	Identidad Omitida	Instituto Autónomo Policía Municipio Baruta	VBG	-	Baruta
233	3568/16	27/06/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	VBG	Deserción	Sucre
234	3569/16	27/06/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Maltrato físico materno	Deserción	Sucre
235	3570/16	27/06/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Familiar	Logro de objetivo	Sucre
236	3571/16	28/06/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual (Presunto Agresor)	Deserción	Sucre
237	3572/16	22/06/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Conflicto de Pareja	Deserción	
238	3573/16	28/06/2016	Identidad Omitida	Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes Baruta	Conflicto Familiar	-	Baruta
239	3574/16	29/06/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Evaluación de Idoneidad	En proceso	Sucre
240	3575/16	04/07/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Violencia Intrafamiliar	Logro de objetivo	Sucre
241	3576/16	04/07/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conductas disruptivas	-	Baruta
242	3577/16	08/07/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto Familiar	-	Baruta
243	3578/16	08/07/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto Familiar	-	Baruta
244	3579/16	11/07/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conductas disruptivas	En proceso	Sucre
245	3580/16	11/07/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conducta disruptiva (ámbito escolar)	Deserción	Baruta
246	3581/16	11/07/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Situación de Calle	Deserción	Sucre
247	3582/16	11/07/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual	-	Sucre
248	3583/16	11/07/2016	Identidad Omitida	Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes Baruta	Conflicto Familiar	PRIVADA	Baruta
249	3584/16	11/07/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Maltrato Físico Materno	En proceso	Sucre

250	3585/16	11/07/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conducta Erotizada	-	Baruta
251	3586/16	18/07/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Presunto Maltrato Paterno	-	Baruta
252	3587/16	22/07/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Violencia Intrafamiliar	-	Baruta
253	3588/16	22/07/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Violencia Intrafamiliar	Logro de objetivo	Sucre
254	3589/16	25/07/2016	Identidad Omitida	Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes Baruta	Negligencia materna	-	Baruta
255	3590/16	25/07/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Acoso Escolar	-	Baruta
256	3591/16	25/07/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Maltrato Paterno	Deserción	Sucre
257	3592/16	28/07/2016	Identidad Omitida	Villas de los Chiquiticos	Evaluación de Idoneidad	Logro de objetivo	Sucre
258	3593/16	29/07/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Violencia Intrafamiliar	Logro de objetivo	Sucre
259	3594/16	01/08/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual	En proceso	Sucre
260	3595/16	01/08/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual	En proceso	Sucre
261	3596/16	01/08/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto familiar	En proceso	Sucre
262	3597/16	01/08/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Violencia Intrafamiliar	Deserción	Sucre
263	3598/16	05/08/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual	Deserción	Sucre
264	3599/16	05/08/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto familiar	-	Baruta
265	3600/16	08/08/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Violencia Intrafamiliar	Deserción	Sucre
266	3601/16	08/08/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Maltrato físico materno	-	Baruta
267	3602/16	08/08/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Maltrato físico materno	Deserción	Sucre
268	3603/16	08/08/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Gesto Suicida	En proceso	Sucre
269	3604/16	08/08/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Maltrato físico materno	En proceso	Sucre
270	3605/16	10/08/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	desnutrición	Logro de objetivo	Baruta
271	3606/16	11/08/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual	En proceso	Sucre
272	3607/16	15/08/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Negligencia materna	Deserción	Sucre
273	3608/16	15/08/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Evaluación de Idoneidad	Deserción	Sucre
274	3609/16	19/08/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Presunto Abuso Sexual	-	Baruta

275	3610/16	22/08/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto familiar	Logro de objetivo	Baruta
276	3611/16	22/08/2016	Identidad Omitida	Voluntario	conducta disruptiva	Deserción	Sucre
277	3612/16	22/08/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Conflicto familiar	Deserción	Sucre
278	3613/16	22/08/2016	Identidad Omitida	Colegio U.E.P Colegio Americano	Conducta disruptiva (ámbito escolar)	-	Baruta
279	3614/16	22/08/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto familiar	-	Baruta
280	3615/16	29/08/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Maltrato físico materno	Deserción	Sucre
281	3616/16	29/08/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Negligencia materna	Deserción	Sucre
282	3617/16	29/08/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Intento suicida	En proceso	Sucre
283	3618/16	29/08/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Evaluación de Idoneidad	Logro de objetivo	Sucre
284	3619/16	29/08/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conducta erotizada	Deserción	Sucre
285	3620/16	29/08/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Chacao	Conflicto familiar	REFERIDO	Chacao
286	3621/16	02/09/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual	Logro de objetivo	Sucre
287	3622/16	05/09/2016	Identidad Omitida	Fiscalía 132	VBG	Deserción	Sucre
288	3623/16	05/09/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Chacao	Maltrato físico materno	-	Chacao
289	3624/16	05/09/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Maltrato físico materno	Deserción	Sucre
290	3625/16	05/09/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto familiar	En proceso	Sucre
291	3626/16	05/09/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto familiar	En proceso	Sucre
292	3627/16	07/09/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Maltrato físico materno	Deserción	Sucre
293	3628/16	09/09/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Negligencia materna /evaluación de idoneidad	Deserción	Sucre
294	3629/16	12/09/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Presunto Abuso Sexual	Deserción	Baruta
295	3630/16	12/09/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto familiar	-	Libertador
296	3631/16	13/09/2016	Identidad Omitida	Código Amor	Presunto Abuso sexual/violencia intrafamiliar	-	Libertador
297	3632/16	15/09/2016	Identidad Omitida	Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes Baruta	Evaluación de Idoneidad	-	Baruta

298	3633/16	19/09/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Maltrato físico materno	-	Baruta
299	3634/16	19/09/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Negligencia	Logro de objetivo	Sucre
300	3635/16	19/09/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto familiar	-	Baruta
301	3636/16	19/09/2016	Identidad Omitida	Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes Baruta	VBG	Deserción	Baruta
302	3637/16	22/09/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Violencia Intrafamiliar	Deserción	Sucre
303	3638/16	23/09/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual	Deserción	Sucre
304	3639/16	26/09/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto familiar	-	Baruta
305	3640/16	26/09/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Chacao	Conflicto familiar	Deserción	Chacao
306	3641/16	27/09/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Negligencia	En proceso	Sucre
307	3642/16	28/09/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Presunto Abuso Sexual	Deserción	Sucre
308	3643/16	29/09/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	conducta disruptiva	Deserción	Sucre
309	3644/16	03/10/2016	Identidad Omitida	Tribunal de Protección	Violencia Intrafamiliar	-	Libertador
310	3645/16	03/10/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Conflicto Familiar	-	Libertador
311	3646/16	03/10/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conducta disruptiva	Deserción	Sucre
312	3647/16	03/10/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conducta disruptiva	Deserción	Sucre
313	3648/16	03/10/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conducta disruptiva	-	Sucre
314	3649/16	04/10/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Familiar	En proceso	Sucre
315	3650/16	04/10/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Familiar	Deserción	Sucre
316	3651/16	10/10/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Familiar	Deserción	Sucre
317	3652/16	10/10/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Maltrato Verbal	Deserción	Sucre
318	3653/16	10/10/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Orientación	Deserción	Sucre
319	3654/16	17/10/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto familiar	En proceso	Sucre
320	3655/16	18/10/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	presunto abuso sexual	-	Baruta
321	3656/16	18/10/2016	Identidad Omitida	Voluntario	VBG	REFERIDO	Libertador
322	3657/16	18/10/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Presunto Maltrato Paterno	-	Baruta
323	3658/16	19/10/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Conflicto Familiar	Deserción	Sucre

324	3659/16	19/10/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Presunta Explotación sexual	-	Baruta
325	3660/16	19/10/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Abuso Sexual	En proceso	Sucre
326	3661/16	20/10/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Duelo	Deserción	Sucre
327	3662/16	21/10/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Evaluación de Idoneidad	-	Baruta
328	3663/16	24/10/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Familiar	Deserción	Sucre
329	3664/16	07/11/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Presunto Maltrato Paterno	En proceso	Sucre
330	3665/16	07/11/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	conflicto Familiar	En proceso	Sucre
331	3666/16	14/11/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Presunta Negligencia	-	Baruta
332	3667/16	14/11/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto Familiar	-	Baruta
333	3668/16	11/11/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto Familiar	-	Baruta
334	3669/16	15/11/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Presunto Maltrato	-	Baruta
335	3670/16	21/11/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto Familiar	-	Baruta
336	3671/16	21/11/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Familiar	-	Sucre
337	3672/16	21/11/2016	Identidad Omitida	Villas de los Chiquiticos	Evaluación de Idoneidad	-	Sucre
338	3673/16	21/11/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto Familiar	-	Baruta
339	3674/16	22/11/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	VBG	-	Baruta
340	3675/16	24/11/2016	Identidad Omitida	Voluntario	Duelo	-	Sucre
341	3676/16	28/11/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	VBG	-	Sucre
342	3677/16	28/11/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Chacao	Conflicto Familiar	Deserción	Chacao
343	3678/16	28/11/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Familiar I	-	Sucre
344	3679/16	16/11/2016	Identidad Omitida	Fiscalía 133	VBG	-	
345	3680/16	05/12/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Familiar	-	Sucre
346	3681/16	05/12/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Consumo de estupefacientes	-	Baruta
347	3682/16	05/12/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Violencia Maltrato Paterno	-	Sucre
348	3683/16	05/12/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto familiar	-	Baruta
349	3684/16	06/12/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Presunto Maltrato	-	Baruta

					Escolar		
350	3685/16	12/12/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto Familiar	-	Baruta
351	3686/16	12/12/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conducta disruptiva	-	Baruta
352	3687/16	07/12/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Presunto Abuso Sexual	-	Baruta
353	3688/16	09/12/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto Familiar	-	Sucre
354	3689/16	12/12/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Conflicto familiar	-	Sucre
355	3690/16	12/12/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Sucre	Evaluación de Idoneidad	-	Sucre
356	3691/16	13/12/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conflicto familiar	-	Baruta
357	3692/16	15/12/2016	Identidad Omitida	Tribunal de Protección	Conflicto Familiar	Cerrado hasta nuevo aviso del Juez	Baruta
358	3693/16	16/12/2016	Identidad Omitida	Villas de los Chiquiticos	Evaluación de Idoneidad	-	Baruta
359	3694/16	14/12/2016	Identidad Omitida	C.P.N.N.A Baruta	Conducta disruptiva	-	Baruta