



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

**Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Trabajo Social  
Instituto de Investigaciones "T.S. Angela Ayala"  
Unidad de Trabajos de Graduación**

**PROCESOS DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS EN CASA JOVEN MUNICIPIO DE MIXCO**

*Tesina*

**Presentada a la Dirección de la  
Escuela de Trabajo Social de la Universidad de  
San Carlos de Guatemala**

**POR**

**Ingrid Marlene Hernández Tunche**

**Previo a conferírsele el título de**

**Trabajadora Social**

**En el grado académico de**

**Licenciada**

**Guatemala, agosto 2015**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Rector	Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo
Secretario	Dr. Carlos Enrique Camey Rodas

**AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

Directora	Msc. Rosaura Gramajo de Arévalo
Secretaria	Licda. Myriam Bojórquez de Roque

**CONSEJO DIRECTIVO**

**REPRESENTANTES DOCENTES**

Licenciada	Delma Lucrecia Palmira Gómez
Licenciada	Enilda Patricia Salazar Trejo

**REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES**

Licenciada	Alicia Catalina Herrera Larios
------------	--------------------------------

**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

Estudiante	Llymy Olinda Santos Girón
Estudiante	Raquelita Del Alba Velásquez Rosales

**TRIBUNAL EXAMINADOR**

Coordinadora IIETS	Msc. Belia Aydée Villeda Erazo
Tutora	Msc. María del Carmen Galicia
Revisora	Licda. Celita Chacón de Prera

**“Los autores serán los responsables de las opiniones  
y criterios expresados en sus obras”**

**Artículo 11 del Reglamento del Consejo Editorial de  
la Universidad de San Carlos de Guatemala**

## DEDICATORIA

- A Dios: Por todas tus bendiciones, por los desafíos que me ayudaste a pasar este triunfo es tuyo Señor. Amén
- A mi padre: Carlos Hernández (Q.E.D) que desde el cielo se estará festejando conmigo este sueño alcanzado con tanto sacrificio
- A mi madre: María del Carmen Tunche, gracias por tu apoyo incondicional, por tu ejemplo de trabajo, tolerancia, y estar ahí siempre que te he necesitado
- A mi esposo: Luis Bringuez solo me queda decirte gracias infinitas por tu sacrificio y prometerte estar ahí cuando me necesites apoyarte para que alcances tu meta
- A mi hijo: Eitan André que este triunfo sea para ti un ejemplo de lucha y persistencia en tu vida. Te amo hijo de mi corazón
- A mis Hermanos: Claudia, Carlitos, Omar, Mildred , que cada uno de Uds. alcance su sueño, si se puede lograr los quiero mucho
- A mis Sobrinitos: Chirtopher y Dereck los que amo con todo mi corazón
- A mi suegra: Lety Obregón por cuidar de su nieto y apoyarnos siempre en las necesidades
- A mis cuñados: Por apoyarme siempre sin esperar nada a cambio
- A todos Uds. Con especial dedicatoria, ya que han formado parte importante en mi vida.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	i-ii
	Pág.

### CAPÍTULO 1

#### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Que es una familia.....	1
1.2. Tipología de problemas afrontados por las familias guatemaltecas.....	3
1.3. Rol de las familias en el desarrollo social.....	4
1.4. La familia en el contexto guatemalteco.....	5
1.5. La pobreza.....	8
1.6. Violencia intrafamiliar.....	9
1.6.1 Violencia contra la mujer.....	9
1.7. Desintegración familiar.....	10
1.8. Drogadicción y alcoholismo.....	11
1.9. Vandalismo, maras embarazos no deseados.....	11
1.10 Mediación y resolución de conflictos.....	12

### CAPÍTULO 2

#### CONTEXTO INSTITUCIONAL

2.1 Antecedentes históricos.....	15
2.2. Actividades que desarrolla el programa de Casa Joven Mixco.....	17
3. Flujograma de ejes de trabajo de Casa Joven Mixco.....	18
4. Eje I Atención psicosocial.....	20
4.1. Terapia familiar.....	21
4.2. Terapia grupal.....	22
4.3. Terapia de parejas.....	23
4.4. Terapia ocupacional.....	23
4.5. Consejería individual.....	24
4.6. Trabajo Social.....	25
4.7. Visitas domiciliarias.....	26
4.8. Orientación y acompañamiento para gestiones de salud.....	26

4.9. Orientación y acompañamiento gestiones Judiciales y legal.....	27
4.10. Junta técnica.....	28
5. Eje II inserción social y laboral.....	28
5.1. Orientación y acompañamiento estudiantil.....	28
5.1.2. Orientación y acompañamiento laboral.....	29
5.1.3. Nivelación extraescolar.....	30
5.1.4 Tutorías educativas.....	31
5.1.5. Orientación y Monitoreo educativa.....	32
5.1.6. Orientación y monitoreo laboral.....	32
5.1.7. Talleres varios.....	33
5.1.8. Diplomado para niñeras.....	34
6. Eje III Escuela para padres.....	34
7. Eje IV Servicio cívico social.....	35
8. Eje V Escuela de vacaciones.....	37
9. Cierre de casos.....	38

### CAPÍTULO 3

#### ANÁLISIS DE LOS CASOS DENUNCIADOS Y REMITIDOS A CASA JOVEN MIXCO

3.1. Cuadro 1 .....	39
3.2. Cuadro 2.....	40
3.3. Cuadro 3.....	41
3.4. Cuadro4.....	42
3.1.4. Gráfica 1.....	45
3.1.5. Gráfica 2.....	46
3.1.6. Gráfica 3.....	47
3.1.7. Gráfica 4.....	48
3.1.8. Gráfica 5.....	50
3.1.9. Gráfica 6.....	51
3.1.10. Gráfica 7.....	53
3.1.11. Gráfica 8.....	54

## CAPÍTULO 4

### EL PAPEL QUE DESEMPEÑA EL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL ANTE LA MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

4.1. Metodología utilizada por trabajo social y otras disciplinas.....	57
4.2. Funciones de Trabajo Social en Casa Joven Mixco.....	58
4.3. Técnicas aplicadas.....	59
4.4. Programas de departamento de Trabajo Social.....	59
4.5. La relación del Trabajo Social en las familias.....	60
4.6. Mediación, resolución de conflictos y metodología de Trabajo Social.....	61

## CAPÍTULO 5

### PROPUESTA METODOLÓGICA EN MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES

5.1. Justificación.....	63
5.2. Objetivos.....	64
5.3. Metodología de mediación y resolución de conflictos (enfoque estructura).....	65
5.4. Técnicas para la identificación de un conflicto.....	69
5.4.1. La cebolla.....	69
5.4.2. El Triángulo.....	71
5.4.3. Círculo del conflicto.....	72
5.5. Programa de actividades.....	74
5.6. Recursos.....	75
5.7. Impacto de la propuesta.....	76
RECOMENDACIONES.....	78
CONCLUSIONES.....	79
BIBLIOGRAFÍA.....	80

## INTRODUCCION

El informe de investigación denominado procesos de mediación y resolución de conflictos en los usuarios de Casa Joven municipio de Mixco, se realizó con el objetivo de analizar los procesos utilizados durante el periodo de 6 meses de enero a junio del 2014 en 50 familias usuarias de dicho programa; para luego brindar un aporte a través de la propuesta de una metodología en mediación y resolución de conflictos familiares.

El interés por abordar este tema fue demostrar cuales son los pasos que se utilizan para iniciar y finalizar cada proceso legalmente, como era con y sin Casa Joven Mixco, si es funcional el programa y cuál es el impacto que genera en los usuarios mixqueños.

Para la recopilación de toda la información plasmada en dicho informe fue necesario, auxiliarse de herramientas profesionales tales como la entrevista, estudios socioeconómicos, observación y fichaje bibliográfico.

La investigación consta de 5 capítulos y subdivididos en varios apartados, debido a la complejidad de la investigación que se describen a continuación:

Capítulo 1 hace referencia al marco teórico referencial, que abarca el tema de la familia, tipología, contexto guatemalteco, algunos fenómenos que se evidencian en las familias como es la pobreza, la desintegración familiar, la violencia intrafamiliar, vicios, y leyes que protegen a las familias.

Capítulo 2 contexto institucional, describe aspectos históricos, 5 ejes de trabajo basados en atención psicosocial, inserción laboral y social, escuela para padres, servicio cívico social y escuela para los usuarios del programa, actividades y beneficios que reciben, servicios que proporcionan los profesionales que forman parte del equipo multidisciplinario y la atención por parte del profesional en Trabajo Social.

Capítulo 3 refiere el análisis de los casos denunciados y remitidos a Casa Joven Mixco durante 6 meses en 50 familias usuarias del



programa y remitidas por el Organismo Judicial a través de un juzgado de familia o a solicitud de la comunidad mixqueña y datos plasmados en cuadros y gráficos estadísticos para una mejor comprensión.

Capítulo 4 describe la función que desempeña el profesional de Trabajo Social ante la mediación y resolución de conflictos, la metodología que utiliza, los objetivos y técnicas que aplica dicha profesional en los usuarios propiamente de Casa Joven Mixco.

Capítulo 5 presenta una propuesta metodológica en mediación y resolución de conflictos familiares dirigida a los profesionales de Trabajo Social para actualizar y modernizar sus técnicas y herramientas que luego vendrán aplicar en los padres y madres de familia a través de talleres y charlas de capacitación.

Finalmente las conclusiones, recomendaciones y fuentes bibliográficas de la investigación.

# Capítulo 1

## Marco teórico referencial

El capítulo 1 de la investigación, describe a la familia, la diversidad de problemáticas que se desarrollan dentro de los hogares de los usuarios del programa de Casa Joven Mixco; términos referenciales de fenómenos familiares y mediación y resolución de conflictos

### 1.1. Que es la familia

La familia concebida como un conjunto de personas que conviven bajo un mismo techo, en un mismo domicilio, sirviendo la casa como un punto localizado de sus actividades y su vida, o la relaciona con los vínculos de la sangre, de donde se deriva propiamente el concepto: la familia, es una rúbrica que une a los individuos que llevan la misma sangre, se está, en el primero, ante un concepto popular y en el segundo ante el concepto propio de familia. La familia, en sentido estricto; comprende en realidad sólo a los padres e hijos, entre tanto éstos no se casen y constituyan una nueva familia "que en el parentesco por adopción, como el adoptado adquiere la situación jurídica de un hijo, con todos los derechos y obligaciones de tal, queda incorporado a la familia del adoptante", por lo cual "de acuerdo con las consideraciones que anteceden, podemos concluir; que la familia en el derecho moderno, está determinada por virtud del matrimonio y del parentesco consanguíneo, comprendiéndose además, de manera excepcional, el parentesco por adopción. Gómez L (2004)

Por otra parte sociológicamente hablando se puede definir a la familia como un grupo de personas unidas por lazos de matrimonio, sangre o adopción, que viven en una misma casa que interactúan entre sí, mediante sus respectivos papeles familiares y sociales ya sea como marido y mujer, madre y padre, hermano o hermana y quienes en conjunto escogen crean y mantienen una cultura en común, como institución social, la familia es la más estable, duradera y universal de las formas culturales, está a su vez debe encargarse de la crianza de los hijos y de satisfacer las necesidades humanas, físicas y emocionales tanto de la pareja madre padre, como de los hijos/as. Luna I.( 2001:4)

Esta definición en el texto sin embargo en el contexto se evidencia cada día la desintegración familiar a causa de que padres e hijos presentan conductas inadecuadas que no permiten interactuar unos con otros en paz y armonía debido a la falta de valores y principios morales; en la actualidad la familia no se forma únicamente de padres e hijos, ahora se constituyen abuelos y nietos, madres e hijos, padres e hijos, tíos y sobrinos como una familia.

Los primeros antecedentes de la actual familia guatemalteca, se encuentran a principios del siglo XVI, con la conquista española procedentes de clases desposeídas de España, que, al establecerse, se vieron obligados a unirse con las mujeres aborígenes. Este fue el nacimiento de los criollos, hijos de españoles nacidos en América y mestizos hijos de españoles con aborígenes. El sistema cerrado impuesto por la corona española determinó que al menos hasta el siglo XIX, ésta fuera la composición étnica predominante. Aun con la independencia guatemalteca desde España, la composición social no cambió mucho.

La base fundamental de la familia es el hogar, siendo esto así cuando por evolución social se llegó a la familia monógama, hace muchos años, se tuvo la necesidad de legislar acerca de él y se llegó a lo que hoy conocemos como matrimonio. Las Constituciones Políticas promulgadas en 1945, 1956 y 1965, incluyen entre sus disposiciones, un capítulo relativo a la familia, considerándola como elemento fundamental de la sociedad e imponiendo al Estado la obligación de emitir leyes y disposiciones que la protejan y goza también de protección en la legislación penal, el Artículo 242 regula el delito de negación de asistencia económica, en el cual se lee: "Quien estando obligado legalmente a prestar alimentos, en virtud de sentencia firme o de convenio que conste en documento público o auténtico, se negare a cumplir con tal obligación después de ser legalmente requerido, será sancionado con prisión de seis meses salvo que probare no tener posibilidades económicas para el cumplimiento de su obligación, y el Artículo 244 del mismo cuerpo legal estipula Quien, estando legalmente

obligado incumpliere o descuidare derechos de cuidado y educación con respecto a descendientes o a personas que tenga bajo su custodia o guarda, de manera que estas se encuentren en situación de abandono material y moral, será sancionado con prisión de dos meses a un año”.

El título II capítulo II que se refiere a los derechos sociales, en el cual se resalta la importancia de la familia como célula fundamental de la sociedad, la relación conyugal y familiar crea entre sus componentes espíritu y sentido de responsabilidad, el propósito de observar buenas costumbres. En el aspecto político, que es un valioso elemento en la organización del Estado, en los últimos tiempos se ha preocupado en brindarle adecuada protección. En lo económico establece que la función de la familia se aprecia a través del trabajo y la adquisición de bienes. Constitución Política de la República de Guatemala (2000: 76).

Aunque el texto refiere un término bastante fácil y bonito hacia la familia este conlleva un nivel de responsabilidad, respeto, economía, salud, educación, etc., bastante difícil y complejo , ya que todas las personas que conforman a esta agrupación no pueden llenar a cabalidad con el rol que cada uno debe desempeñar para poder desarrollarse y vivir dignamente, con los bienestar humanos necesarios tanto físicos ( vivienda, economía estable salud, educación, etc. ) y emocionales( amor, cariño, respeto, tolerancia, protección , etc. ).

## 1.2. Tipología de problemas afrontados por las familias guatemaltecas

Guatemala es un país plurilingüe, multicultural y étnico, por consiguiente con infinidad de caracteres personales, situaciones sociales, oportunidades laborales limitados, falta de recursos económicos, falta de educación, servicios de salud, entre otros fenómenos.

Afecta el desarrollo y entorno de las familias guatemaltecas creando inestabilidad física y emocional, desintegración familiar, abandono, maltrato, enfermedades que a su vez crea diversas

problemáticas que aumentan el riesgo social principalmente en los niños/as menores de edad.

Para entender mejor algunos de los problemas afrontados en las familias de Guatemala y que no han pasado desapercibidos en las familias mixqueñas las cuales han tenido la necesidad de recurrir ya sea por cuenta propia o por las Leyes del Estado a través del Organismo judicial (OJ) ya que esta fuera de sus manos el poder solucionar sus diversas problemáticas.

### 1.3. Rol de las familias en el desarrollo social

El rol o papel de la familia debiese ser primero como transmisor de valores y principios humanos como columna vertebral de la sociedad y además elemento primordial la educación de los hijos y los bienestar necesarios para vivir con dignidad.

Sin embargo esto no se cumple a cabalidad en la sociedad guatemalteca debido a los diversos fenómenos y problemas familiares que afectan su entorno y desarrollo social, algunos de los problemas más recurrentes que destacan son:

Pobreza

Desempleo

Falta de educación

Vivienda

Atención medica

Desintegración familiar

Maltrato intrafamiliar

Divorcios

Abandono familiar

Los fenómenos que limitan la buena relación o dinámica familiar crean inestabilidad tanto dentro y fuera del núcleo familiar.

#### 1.4. La familia en el contexto guatemalteco.

Si el papel de la familia conlleva un valor es decir una aptitud para hacer frente a los males con los que se enfrenta al individualismo basada en una errónea concepción de la libertad que la hace degenerar en libertinaje y que promueve un desinterés e indiferencia hacia los demás, la familia nos recuerda que somos seres que nos interrelacionamos y que por eso mismo necesitamos, frente a la crisis de los valores y principios, la familia hace resonar la voz de aquellos que, aunque desestimados por muchos ante las exigencias que conlleva vivirlos y fomentarlos, son pilares sólidos sobre los que se construye una sociedad auténticamente humana. Ahí están la honradez, el respeto, la solidaridad, la fidelidad, el compromiso, etc., de los cuales dependen ya no sólo las relaciones dentro de la familia sino la existencia de un Estado.

Según Vazaldi C (2004) La familia en el contexto social guatemalteco es el resultado de transformaciones producidas por la presión del entorno y la capacidad de respuesta de la pareja que la constituye frente a tales demandas adaptativas.

Esta presión provocada por el entorno y la capacidad de respuesta de la familia ha inspirado la connotación del éxito de adaptación de la más importante organización social en cuales quiera sociedad moderna y particularmente en aquellas sociedades occidentales en cuya moralidad la Iglesia ha jugado un papel sobre determinante.

En los países de modernización reciente, tal el caso de Guatemala, los albores de los años 60 hacen ver en la familia, una estructura social organizada en el reconocimiento de uno de sus miembros detentando la función de autoridad sobre sus miembros integrantes. En esta función, aludimos a la figura paterna y a la organización familiar patriarcal de base nuclear.

La familia nuclear, articulada por una pareja de padres casados, legal y/o religiosa, convive con sus hijos dependientes. Este modelo

familiar, aun continúa siendo la imagen de la familia ideal de los colectivos sociales, particularmente, de los colectivos marcadamente tradicionales.

En el ámbito del derecho positivo, se define a la familia como El conjunto de personas conformada por hombre y mujer que se han unido con el fin de procrear, alimentarse y ayudarse mutuamente.

Sin embargo, la entrada de la sociedad guatemalteca a la sociedad globalizada por el mercado laboral, ha provocado cambios drásticos en los patrones de conformación y reproducción de la familia nuclear. Particularmente, alterada por las nuevas modalidades de integración en la sociedad misma.

Ahora bien, de esta organización tradicional familiar, patriarcal y de base nuclear, han sido delegados los patrones de crianza de los miembros integrantes de dichas familias, en potestad y reconocimiento de la simiente materna, haciéndola promover como una indispensable e insustituible complementariedad funcional de base matriarcal. Para el caso guatemalteco, ello hace que, las organizaciones familiares patriarcales y matriarcales, sean dos aristas de una misma organización familiar, integradas por las complementarias funciones de autoridad patriarcal y de crianza matriarcal.

Este modelo de familia se constituyó en un prototipo social y en un contexto económico marcado por la vinculación al mercado laboral y de manera exclusiva de la figura paterna.

Una década más tarde, el prototipo de la familia de los años 70 empieza fortaleciendo una unidad organizacional más común y homogénea en la ciudad capital y se empieza a extender en las cabeceras departamentales de considerable tamaño por presión de una relativa y modesta división social del trabajo.

En la década de los años 80, la agudización del conflicto armado interno, no permite hacer evidente la dinámica organizacional de la familia. Sin embargo, en el interior del país se produce un efecto de impacto negativo en el crecimiento urbano, particularmente de la ciudad capital y los municipios del departamento de Guatemala, por el continuado y cada vez más acentuado fenómeno de migración permanente campo-ciudad.

En este fenómeno migratorio, muchas familias cambiaron de estatus. Pasaron a ser familias mono-parentales, particularmente a cargo de mujeres abandonadas por sus cónyuges, quienes salieron en busca de protección personal y trabajo remunerado.

En la década de los años 90, una vez que las condiciones socioeconómicas internas han adquirido un considerable crecimiento; se da por terminado el conflicto armado interno y la sociedad se dinamiza en la oferta del empleo, particularmente en el sector de los servicios, el cual se extiende a la incorporación laboral de mujeres que hasta entonces habían tenido por exclusividad la crianza en el hogar.

Esta dinámica, motiva que la familia nuclear inicie un proceso de transformación en cuanto a la estructura de su organización evolutiva, sus funciones sustantivas, principalmente, en las funciones de cada uno de los miembros de la pareja y en los roles de desempeño de cada uno de sus miembros. Los hijos adquieren autonomía.

El prototipo de la familia guatemalteca, evolucionando en parte hacia estructuras modificadas que engloban a las familias mono parentales, particularmente por efecto del divorcio y de madres solteras, familias del padre o de la madre casados en segundas nupcias, hijos sin familias y familias sin hijos. Hacen que esta forma de organización social haya perdido la amplitud y reconocimiento de que disfruto hasta hace algunas décadas. Marin O. (2003:2-5)



## 1.5. Pobreza

Como opuesta o contraria a la riqueza, la pobreza es mucho más que la otra cara de la riqueza, o su forma antagónica abstracta. Es más bien una situación o condición social que constituye el resultado concreto y necesario (sujeto a leyes) de cierto tipo de relaciones económicas y sociopolíticas de desigualdad y, en particular, es producto del modo específico de producción y distribución de la riqueza social en determinado contexto. Comúnmente suele concebirse la pobreza como un fenómeno esencialmente económico que caracteriza las condiciones de vida y de reproducción de determinadas personas, familias o comunidades que se encuentran desposeídas de bienes materiales y servicios, cuyos medios limitados y/o precarios no les permiten dar una adecuada satisfacción a un conjunto de necesidades básicas o vitales en determinadas condiciones sociales e históricas. Lemus J (2008:6)

En relación a las causas de la pobreza existen diversos planteamientos y enfoques, que tiene tanto aspectos comunes como diferencias, los cuales en algunos casos resultan incluso contrapuestos. En lo fundamental dichas causas se encuentran vinculadas de manera directa o indirecta a las relaciones y estructuras socioeconómicas y políticas. Entre los determinantes de tipo general destacan el carácter concentrador y excluyente del estilo de desarrollo, la inserción del desfavorable y subordinada en el sistema internacional, la forma y nivel de acceso a la propiedad de los medios de producción, la desigualdad económico-social asociada a los mismos y los factores sociopolíticos. Mientras a nivel particular destaca el conjunto de capacidades técnico-productivas individuales y sociales de las personas, el modo específico de inserción en el sistema económico-productivo, la posibilidad de ocupar plenamente su fuerza de trabajo, la productividad que la misma genere y el nivel de participación que el sistema de distribución del ingreso a nivel micro y macro, entre otros. Esos constituyen los aspectos determinantes de la situación socioeconómica de las personas y familias, y, en consecuencia son los principales factores explicativos directos de la pobreza.

## 1.6. Violencia intrafamiliar

La familia es muy importante para el desarrollo y formación de la personalidad, es quien brinda la cultura, tradición y busca satisfacer no sólo necesidades materiales y físicas, sino también las emocionales, aquí además de situar a la persona en un contexto se le enseña al individuo a vivir dentro de un grupo, lo cual brinda seguridad, ya que está satisfaciendo la necesidad de protección. Este núcleo brinda valores, reglas, límites y pautas de convivencia. Cuando surge la violencia, se genera frustración y deformación de las funciones tanto de la familia como de cada uno de sus miembros, dentro y fuera del núcleo que luego repercutirá ante toda la sociedad.

La violencia intrafamiliar puede ocurrir en una familia que esté situada en cualquier nivel socioeconómico, sin embargo, en la mayoría de algunos estudios mencionan siempre que es evidente la violencia intrafamiliar en la población socioeconómica más débil, asimismo es muy probable que los sujetos de clase media o alta enmascaren el cuadro o finjan no darse cuenta y se desentiendan del caso dentro de la violencia intrafamiliar existen varias categorías, pues son diferentes los miembros a las que va dirigida.

### 1.6.1. Violencia contra la mujer

Es la violencia ejercida por su condición de mujer, siendo esta, consecuencia de la discriminación que sufre tanto en leyes como en la práctica, y la persistencia de desigualdades por razones de género, aunada a violencia física, sexual o psicológica, incluyendo las amenazas y coacciones, dándose en los ámbitos de la pareja, la familia, o en lo social. Gil A. (2008)

Por siglos las mujeres guatemaltecas han estado legalmente sometidas a la violencia infligida por sus esposos o convivientes, a los estereotipos tradicionales- socio familiares, a los que se suma una legislación concedía principalmente a privilegios hacia los hombres que

desprotegen a las mujeres, colocándolas en desventaja en muchos aspectos, entre ellos en cuanto a la posibilidad de demandar protección por los malos tratos de que fueran objeto de parte de su pareja.

Las mujeres mayormente del área rural son sometidas a degradación humana, a vivir en silencio por miedo a que sus esposos o convivientes les peguen, ya no les brinden el medio económico o simplemente por haber creado co-dependencia del abusador.

La legislación guatemalteca en cuanto a la protección a las mujeres tuvo significativos avances en 1964, cuando fue emitido el Código Procesal Civil y Mercantil (Decreto Ley 107) y la Ley de Tribunales de Familia (Decreto Ley 206). En el caso de la ley de violencia intrafamiliar se pueden señalar algunos aspectos que hacen que su aplicación sea lenta, escasa o tergiversada y en algunas ocasiones se revierta la denuncia en contra de las mujeres. Coordinadora Nacional para la Prevención de la Violencia intrafamiliar y en contra de las Mujeres. CONAPREVI (2008)

### 1.7. Desintegración familiar

Se define como el rompimiento de la unidad familiar, la disolución o fraccionamiento de funciones sociales, cuando uno o más de los miembros dejan de desempeñar adecuadamente el papel que les corresponde. Ander Egg. ( 1984: 82)

Este es uno de los problemas que enfrenta la sociedad guatemalteca y el municipio de Mixco, este fenómeno afecta en gran medida a los hijos y también a los padres ya que su falta de capacidad y de orientación provoca comportamientos y conductas inadecuadas que tendrán alguna consecuencia que hará de su vida y desarrollo social aún más difícil de afrontar y de ser aceptados en la sociedad.

## 1.8. Drogadicción y alcoholismo

Son problemas que afectan al núcleo familiar, ya que provocan inestabilidad tanto de la persona que consume como de las que están a su alrededor (física, emocional y económica), la persona drogadicta u alcohólica refiere a que su vicio se convirtió en enfermedad y a su vez la falta de cariño, atención y comprensión han llevado a los extremos a convertirlos en agresores - abusadores, que terminan en las calles, prisión o en la muerte.

## 1.9. Vandalismo, maras, embarazos no deseados

Estos fenómenos se identifican con claridad en la sociedad guatemalteca, pues afecta directamente a las familias, principalmente de clase baja o precaria, debido a la mala comunicación entre padres e hijos, y/o falta de cariño, amor, respeto y tolerancia entre cada integrante de la familia.

La mayoría de jóvenes que integran maras, están condicionados a cometer actos vandálicos o delictivos a cambio de ser aceptados dentro del grupo, ya que al ser incluidos sienten solidaridad, amistad, respeto y un lugar importante que les permite ser parte de un todo.

Los embarazos no deseados son un fenómeno social más amplio en nuestro país ya que a través de los años cada vez se incrementa el número de niñas/os trayendo al mundo a niños, el 27% de los embarazos en las menores de 14 años son no deseados. Estudios realizados por la Encuesta Nacional de Salud Materno Infantil-2001/02 con representatividad urbana-rural y a nivel de regiones, mostró que en las adolescentes menores de 14 años el 17% ya son madres y un 4% están embarazadas con el primer hijo, mientras en el ámbito nacional los embarazos en adolescentes son más frecuentes en el grupo étnico indígena y en adolescentes sin educación, especialmente en el área rural y marginales de la periferia urbana.

Aunque existan leyes que protegen la integridad humana, depende única y exclusivamente el que las familias tomen responsabilidades de sus actos y pongan en práctica tanto sus valores como principios

personales que podrían mejorar tanto la comunicación como la relación dentro de los núcleos familiares.

#### 1.10. Mediación y resolución de conflictos

Para tener una mejor apreciación sobre el tema de mediación y resolución de conflictos, se toma como referencia algunos autores auxiliados de disciplinas de las ciencias sociales, psicológicas, antropológicas y filosóficas, tomando en cuenta al Trabajo Social como una disciplina que busca alternativas de solución a favor de la sociedad.

La mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes. Rozenblum, M (1998:126)

Pero para llegar a este fin es necesario tener una comunicación fácil de asimilar y de proporcionar que mejore o resuelva dicha situación pues a través de esta se convertirá en un elemento esencial en la resolución de/los conflictos.

Dicho proceso de mediación consistente en dotar a las partes en conflicto de unos recursos comunicativos de calidad para que puedan solucionar el conflicto que se traigan entre manos. A lo largo de todo el proceso, las partes hablan de reproches, posturas, opiniones, deseos, necesidades, sentimientos, y los mediadores deben ayudarles a que se expresen de forma constructiva y a que se escuchen, de tal manera que la comunicación que establezcan pueda ayudarles a resolver el conflicto Suárez, I (2000:127)

La mediación como estrategia de resolución de conflictos la podemos situar entre el compromiso y la colaboración. La finalidad consiste en pasar de estilos más individualistas a modos más

evolucionados de resolución de conflictos, como son los de colaboración y compromiso. En los conflictos cotidianos nos situamos ante diversos estilos de afrontamiento: evitamos, nos acomodamos, competimos, etc. No parece razonable el que nos culpabilicemos por ello, ya que manejarse dentro de un estilo de colaboración exige unas condiciones de tiempo y de contexto que no siempre se producen.

Una característica de la mediación es que es una negociación cooperativa, en la medida que promueve una solución en la que las partes implicadas ganan u obtienen un beneficio, y no sólo una de ellas. Por eso se la considera una vía no adversaria, porque evita la postura antagónica de ganador-perdedor. Por este motivo, también es un proceso ideal para el tipo de conflicto en el que las partes enfrentadas deban o deseen continuar la relación. Holaday, P (2002:126).

Para que el proceso de mediación sea posible, es necesario que las partes estén motivadas, porque deben de estar de acuerdo en cooperar con el mediador para resolver su disputa, así como para respetarse mutuamente durante y después del proceso, y respetar los acuerdos que se hayan alcanzado, circunstancia que ocurre con un alto índice de cumplimiento, porque son los que los mismos interesados han propuesto y se han comprometido a cumplir, pues la reflexión sobre la mediación ayuda a todos a entender el conflicto y su dimensión ideológica .Shapiro, R (2002: 126)

La resolución de conflictos intenta la colaboración de las partes, en problemas cuyo objetivo es por parte del profesional la mediación, en mutuo acuerdo para alcanzar un fin determinado que es el bienestar y un fin positivo.

Sin embargo no suele ser fácil el que las partes lleguen a un mutuo acuerdo y resuelvan pacíficamente su problemática.

El gran aporte de la mediación y resolución de conflicto sería la sustitución de la concepción tradicional de ganar o perder en las disputas, por ganar y ganar, pues este cambio de concepción no sólo afecta a los resultados, sino también al proceso mismo haciendo más

lento, que si ambas partes llegaran sin procesos ni discusiones para finalizar rápidamente sus procesos (problemáticas socio-familiares) .

Lo interesante de este proceso es que descubre la importancia de los intereses en las disputas, y con un buen análisis en cada una de las partes, se puede llegar a elaborar una solución o resolución que satisfaga a ambas a través del apoyo de un o varios profesionales dependiendo de su problemática.

La percepción social del conflicto y el objetivo de resolverlo ha estado en la base de la conceptualización de la mediación moderna como es la intervención de Trabajadores sociales, Psicólogos, Sociólogos, Psiquiatras e instituciones encargadas por velar por el bienestar social y familiar, apoyadas además en Leyes que protejan tanto a la familia como al individuo entre algunas leyes se encuentran:

- Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia intrafamiliar, Dto. 97-96 y su Reglamento y Acuerdo Gubernativo 831-2000.
- Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia.
- Códigos Penal y Procesal Penal.
- Código Civil vigente desde 1,877.

Aunque existen estas leyes que protegen tanto a la familia como a las personas individuales, si las personas desconocen sobre estas leyes es inútil el que existan pero no se aplique por falta de conocimiento.

Por otra parte si existe un conflicto como es que inicia y desde donde parte para alterar a la sociedad a una escala bastante alta que crea inestabilidad a la base que fundamenta a nuestro entorno.

## **Capítulo 2**

### **Contexto institucional**

El capítulo 2, se fundamenta sobre todo lo relacionado a la institución Casa Joven municipio de Mixco, su historia, funciones, acontecimientos importantes, normas y ejes de trabajo

#### **2.1. Antecedentes históricos**

Casa Joven Mixco es un programa de la Secretaria de Bienestar Social de la Presidencia de Guatemala, que nace por la necesidad de prestar un servicio profesional y legal a las personas que son remitidas por el Organismo Judicial a través de un juzgado familiar, debido a problemáticas presentadas , bajo el enfoque de prevención atendándose a usuarios por violencia sexual e intrafamiliar, drogadicción, conducta disruptiva (alto riesgo social) disputas por tutela, deserción educativa, problemas de control de impulsos, bulling, maternidad en adolescentes, entre otros, estos casos son referidos por el Juzgado de la Niñez y Adolescencia y Adolescentes en conflicto con la Ley Penal del Municipio de Mixco, Villa Nueva(Peronia) , Palencia y desde hace 2 años en el centro del municipio de Mixco iniciando sus labores un 13 de septiembre del 2,012 ubicándose en la 7av 1-37 de la zona 1 del centro del municipio de Mixco en atención directamente a la comunidad mixqueña.

La apertura de esta nueva Casa Joven fue la demanda y aceptación de dicho programa, se amplió entonces la atención para usuarios referidos tanto del Organismo Judicial (OJ) y de la comunidad mixqueña que así se solicitase o refiriese, a través de la atención de Trabajo Social, Psicológica y Escuela para padres, talleres ocupacionales de guitarra, computación, tutorías, bisutería, escuela de vacaciones.

En la actualidad las acciones concretas que realizan son en función de objetivos apegados al quehacer del Programa Casa Joven, que en sus inicios únicamente era en Prevención y atención a la Niñez y Adolescencia de los municipios mencionados, sin embargo ante la



necesidad de dar atención a otros problemas que presentaban los usuarios, se trabajó con niñez y adolescencia, padres de familia referidos por la comunidad mixqueña o por los Juzgados de Familia, Ministerio Público, centro de salud, además de los usuarios que deseaban formar parte de los talleres de capacitación que se brindan a la población gratuitamente.

El programa de Casa Joven Mixco se realiza bajo el enfoque de 5 Ejes que se describen a continuación:

- Eje I atención psicosocial personalizada
- Eje II inserción social laboral y educativa
- Eje III servicio cívico social
- Eje IV escuela para padres
- Eje V escuela de vacaciones

A través de la atención de usuarios en estudios socioeconómicos, consejerías individuales / grupales, visitas domiciliarias, acompañamiento y entrevistas con diversidad de problemáticas familiares (disputa por tutela, patria potestad compartida, abandono, conflictos con la Ley Penal, embarazos en adolescentes, bajo rendimiento escolar, drogadicción, etc.) los cuales buscan ser atendidos para cuando llegase el momento de su audiencia.

El Juez de familia a través de un dictamen previamente elaborado por Trabajo Social y Psicología determinan si puedan continuar o finalizar su proceso legal durante la audiencia del caso ya que el objetivo principal es que las familias apliquen sus derechos pero también obligaciones para lograr el bienestar social.

El interés de investigar cuales son los procesos de mediación y resolución de conflictos en Casa Joven municipio de Mixco nace en demostrar cuales son los pasos que se utilizan para iniciar y finalizar cada proceso legalmente, como era con y sin Casa Joven Mixco, si es

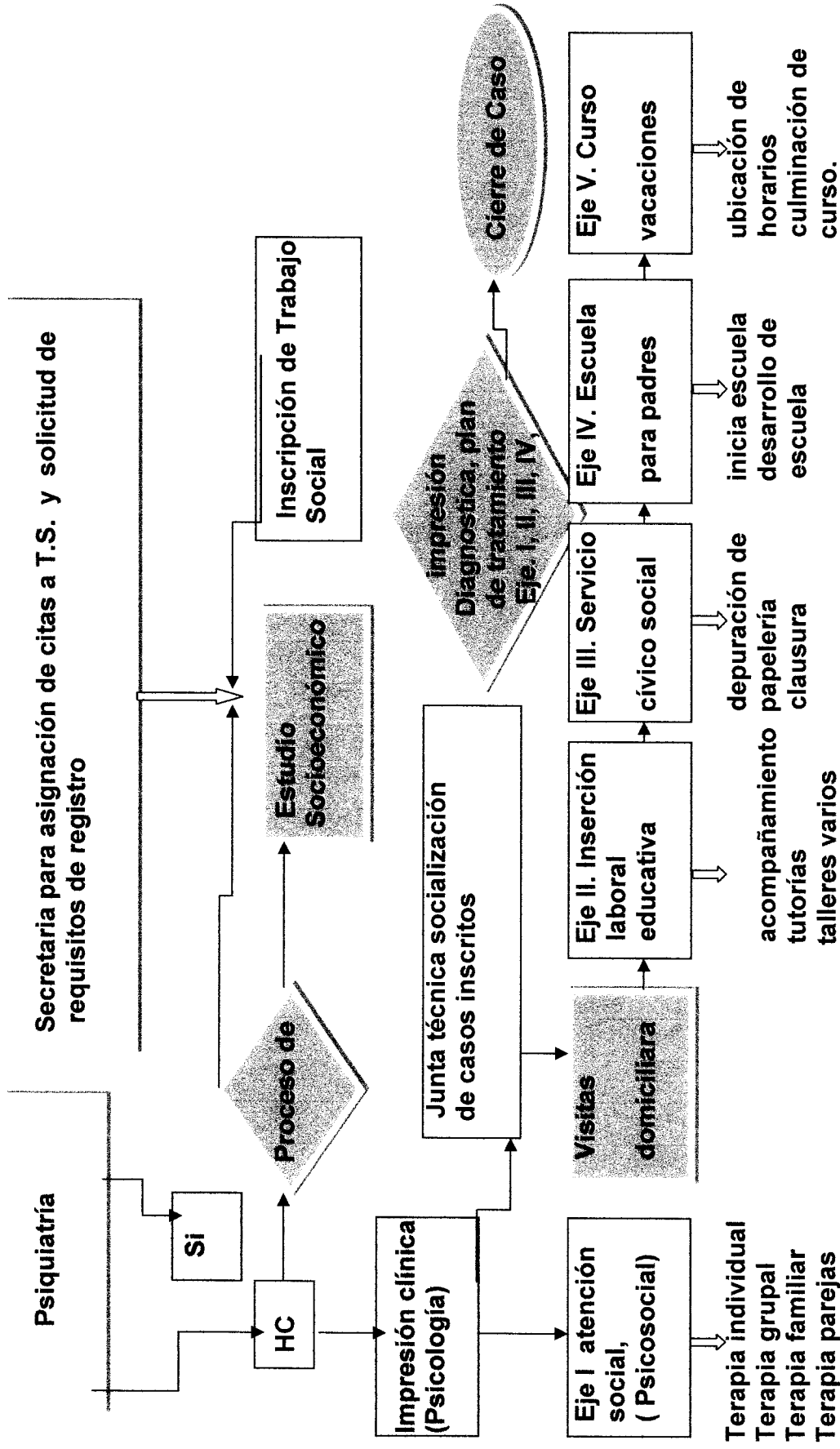
funcional y cuál es el impacto que genera en los usuarios mixqueños dicho programa.

Se estableció que los procesos recurrentes evidenciados en Casa Joven fueron el que los padres de familia acudieran a denunciar, ya establecida la denuncia, esperar a la fecha de audiencia donde se dictamina que procederá, seguidamente son remitidos a Casa Joven Mixco para iniciar la atención de Trabajo Social en estudios socioeconómico, consejería individual o grupal, luego al Depto. de Psicología para controlar muchas veces su estado de ánimo por el impacto de su problemática, al finalizar estos dos procesos son remitidos a escuela para padres que se proporciona una vez al mes para mejorar las relaciones intrafamiliares .

## 2.2. Actividades que desarrolla el programa de Casa Joven Mixco

Para tener mejor comprensión sobre cómo se realizan las actividades diariamente tanto de profesionales de Trabajo Social, Psicología, Pedagogía , que laboran en Casa Joven Mixco se presenta como punto de partida el siguiente flujograma que es utilizado para iniciar procesos y actividades dependiendo del grado de necesidad o causa que sea requerido para el usuario establecido previamente por la intervención y promoción principalmente de Trabajo Social.

3. Flujoograma de referidos Organismo Judicial, Ministerio Público, Procuraduría de la Nación, Comunidad mixteña, Instituciones varias y auto referidas.



Fuente: Documento de Casa Joven Mixco, Secretaria de Bienestar Social de la Esposa del Presidente (SOSEP).

En lo concerniente al flujograma de actividades que maneja Casa Joven Mixco se desglosa la información más precisa, para su mejor entendimiento y comprensión, ya que cada Eje es bastante complejo y se debe dar a conocer que significa cada uno y cuáles son sus objetivos además de sus funciones.

Para ser parte de dicho programa será necesario llenar ciertos requisitos.

Usuarios: Los usuarios pueden ser referidos por parte del Organismo Judicial (OJ), Ministerio Público (MP), Procuraduría General de la Nación (PGN) Red de derivación, municipalidades, centros de salud, iglesias, escuelas públicas, colegios, institutos, etc. O bien tienen referencia de usuarios sobre el servicio que se presta y bienes por sus propios medios.

Secretaría para asignación de cita a TS y solicitud de requisitos de registro:

Para ser atendidos en Casa Joven Mixco, es necesario:

- Realizar previa cita, ya que la demanda de usuarios lo requiere. La secretaria da una cordial bienvenida y una breve introducción de que es Casa Joven; así también se conoce el motivo de consulta inicial y porque institución viene referida.
- Asigna la cita, proporcionándole por escrito los requisitos que deben de presentar: Si son referidos del juzgado familiar o de cualquier otra institución, deben de presentar una referencia en original y copia, fotocopia de DPI, si es menor de edad deberá presentar fotocopia de certificado de nacimiento y fotocopia de DPI de la persona responsable o tutor, debe de ir acompañando al menor para que firme la autorización para que el menor de edad pueda ser atendido en la brevedad posible, cumpliendo con los requerimientos necesarios.
- Se le informa a la persona que deberá ser puntual en su cita para Trabajo Social de preferencia 15 minutos de anticipación, ya que después de 30 minutos de atraso se les reasignara para una nueva fecha según agenda.

## Inscripción Trabajo Social y estudio socioeconómico

- La profesional de Trabajo Social, tiene ya en sus manos un folder con los instrumentos a utilizar que le proporciona la Secretaria.
- Consulta su agenda diariamente para establecer quiénes serán sus usuarios en el día regularmente es: 3 usuarios nuevos y 3 Consejerías.
- Es quien elabora la ficha de inscripción.
- Realiza el estudio socioeconómico, para establecer la situación económica, social, cultural y espiritual del usuario para realizar la impresión diagnóstica.
- Realiza en esa primera entrevista la primera parte del plan de Tratamiento en lo que se refiere a la puntuación subjetiva.
- De ser necesario dejará citas para que sea atendido en consejería individual en trabajo social y realiza referencia Inicial a servicios en psicología o talleres requeridos por usuario.
- Llena con el usuario la hoja de control y registro de asistencia a nivel individual.
- Termina de elaborar el expediente tomando en cuenta que el usuario ya presentó todos los documentos requeridos.
- Lo acompaña con la secretaria para que le ponga cita a psicología, y/o para talleres varios, o bien para trabajo social.
- La Secretaria le proporciona al usuario su constancia debidamente firmada por el profesional que atendió.
- La Secretaria, le asigna el registro correspondiente y lo registra en la base de datos y archiva el expediente en el archivo correspondiente.

## 4. Eje I atención psicosocial Psicología y terapia individual

### Criterios

Para ser atendido en la clínica de psicología, la secretaria brindará el expediente correspondiente del usuario a ser atendido al profesional en psicología revisa el expediente para determinar porque razón es referido.

Atiende al usuario que previamente fue citado y cumplió con puntualidad.

Objetivo

Practicar un abordaje psicoterapéutico

Herramientas.

Entrevista dirigida con el usuario.

Elabora la anamnesis

Realiza un examen mental

Aplica pruebas proyectivas establece la impresión clínica

Elaboración de plan de tratamiento en conjunto con la Trabajadora Social

Llena la hoja de evolución y entrega el expediente a la secretaria

Llena además la hoja de control de asistencia individual.

- Ya debidamente inscrito el usuario será atendido a nivel personalizado en psicología brindándole terapia individual por el tiempo que el profesional considere.
- Deberá consultar su agenda para establecer quienes serán atendidos en el día, regularmente es 3 usuarios nuevos y 2 re-consultas tanto psicología como trabajo social atienden emergencias que no requieren de citas, son atendidas de inmediato.
- le asigna nueva cita.
- La secretaria proporciona la hoja de constancia de asistencia al usuario.
- La profesional en Psicología, detecta la necesidad de referir al usuario a psiquiatría, realiza la coordinación necesaria.

#### 4.1. Terapia familiar

Criterio

El profesional en psicología evalúa la necesidad de que sean atendidos los usuarios a nivel familiar.

Objetivo.

Brinda una cita para seguimiento de caso

Herramientas

La secretaria brinda los expedientes de los miembros de la familia.

- Se registra en la hoja de registro y atención grupal, e inicia el proceso de terapia familia.
- Elabora la anamnesis.
- Aborda a la familia en forma psicoterapéutica.
- Aplica de pruebas proyectivas al grupo familiar
- Establece la impresión clínica al grupo familiar y les Elabora un plan de tratamiento.
- Les asignará nueva cita si así lo considera.
- La secretaria proporciona constancia de asistencia.
- El profesional devuelve el expediente con su evolución.

#### 4.2. Terapia grupal:

##### Criterio

El profesional en psicología, apoya el proceso terapéutico de sanación emocional, estimulando y reforzando las áreas de convivencia, conocimiento, conducta para general cambios de actitud.

##### Objetivos

Evaluar grado de necesidad de atención para próxima cita.

##### Herramientas

Pruebas proyectivas grupales.

Impresión clínica,

Plan de tratamiento.

- Finalizada la sesión de la cita del paciente establecer normas de convivencia.
- Iniciar proceso terapéutico en base al plan de tratamiento ya establecido.
- Asigna nuevas citas a los participantes, los mismos firman en la hoja de Asistencia y registro grupal.
- El profesional devuelve expedientes a la secretaria, con su evolución.
- La secretaria les extiende su constancia de asistencia para quien lo solicite.

### 4.3. Terapia de pareja

#### Criterio

Esta está diseñada para identificar las causas de la problemática en pareja y restablecer el vínculo. Previamente tratados a nivel individual.

#### Objetivo

Establecer si es necesaria la atención del paciente en pareja previamente consultado con los usuarios.

#### Herramientas

Impresión clínica.

Plan de tratamiento.

Normas de convivencia en pareja.

- Inicia el proceso terapéutico en base a un plan de tratamiento ya establecido.
- Registra a la pareja en la hoja de asistencia de control grupal.
- Asigna de nueva cita
- Entrega los expedientes a la secretaria ya con su evolución
- La secretaria extiende una constancia de asistencia, si lo solicitan.

### 4.4. Terapia ocupacional

#### Criterio

Trabajo en equipo, Psicología, Trabajo Social y educadores, con el fin ubicar al usuario en algún taller ocupacional según las habilidades, destrezas o intereses del usuario.

#### Objetivo

Facilitar el expediente del usuario para que el profesional en psicología establezca y oriente al usuario para ser ubicado en algún taller en una institución que ofrezca el servicio adecuado según la necesidad planteada.



## Herramientas

Hoja de referencia

Hoja de evolución

- El Psicólogo socializa con la Trabajadora Social, el caso para que el Trabajador Social coordine con la institución donde se referirá al usuario
- Después los educadores darán el debido monitoreo al usuario para verificar que se cumpla con el horario.
- Asistencia y responsabilidad durante el proceso en que se recibirá el taller, debiendo registrar sus visitas en la hoja de evolución.

## 4.5. Consejería Individual

### Criterios

Esta la pueden aplicar tanto los profesionales en Psicología como Trabajo Social.

### Objetivo

Brindar las orientaciones necesarias según la problemática que presente el usuario.

Tener cita previa a la cual tiene que asistir con puntualidad. La secretaria facilita el expediente, regularmente Trabajo Social, es quien brinda más la consejería como parte del seguimiento.

### Herramientas

Acompañamiento, escuchando la problemática que está enfrentando el usuario, refiriéndolo a donde corresponda según la necesidad que presente.

Hoja de referencia a donde corresponda para iniciar el proceso de atención.

Hoja de registro y control individual.

Hoja de evolución y acompaña al usuario para establecer su próxima cita con la secretaria.

- El profesional entrega expediente con su respectiva evolución.

- La secretaria brinda la constancia de atención, si el usuario lo requiere.
- Se realiza además consejería en pareja, grupal y en familia, esto cuando el profesional lo vea conveniente y los usuarios estén anuentes en participar, regularmente son atendidos por problemas o situaciones similares como por ejemplo: adicción a drogas, alcohol, violencia intrafamiliar, madres adolescente, etc.

#### 4.6. Trabajo Social

##### Criterio

Funciones específicas de Trabajo social en los usuarios del programa de Casa Joven en su primera cita.

##### Objetivo

Elaborar la primera parte del plan de tratamiento en lo se refiere a la puntuación subjetiva, para que más adelante conjuntamente con el profesional en psicología elaboren el Plan de tratamiento.

##### Herramientas

Estudio socioeconómico.

Diagnóstico.

Hoja de control.

Hoja de evolución.

- La secretaria entrega el protocolo respectivo para la realización del estudio socioeconómico, con previa cita, realiza la entrevista para establecer la problemática que presenta el usuario en forma atenta.
- Realiza un diagnóstico social, emitiendo su opinión como profesional
- Registra en la hoja de control y asistencia individual al usuario atendido,
- Consulta con psicología la cita necesaria para dar una atención psicosocial,
- Realiza la hoja de evolución y ya concluido todo el expediente lo baja con la secretaria para que se realice el registro y el ingreso a la base de datos.

- La secretaria elabora y entrega la constancia de asistencia a quien lo solicite.

#### 4.7. Visita domiciliaria

##### Criterio

La profesional en Trabajo Social, tiene el fin de constatar los datos obtenidos en el estudio socioeconómico a través de la visita domiciliar.

##### Objetivo

Establecer el entorno familiar y social entendiendo así la situación por la cual atraviesan los usuarios.

##### Herramientas.

Cuaderno de campo.

Guía de observación

Guía de estudio socioeconómico si fuese necesario para algún integrante de la familia que no pudo asistir a la cita.

Cámara fotográfica (fotografías como medio de verificación)

Registro de visita en la hoja de control de asistencia a nivel individual,

Hoja de evolución

- En algunas oportunidades, la profesional tiene contacto vía telefónica con el usuario a visitar, esto para verificar la dirección y como llegar a la vivienda, tomando en cuenta si es zona roja o no.
- Durante la visita lleva a cabo un análisis y observación del entorno,
- Realiza el protocolo de visita domiciliaria,
- También realiza entrevista colateral,
- Devuelve el expediente a la secretaria para su archivo.

#### 4.8. Orientación y acompañamiento para gestiones de salud:

##### Criterio

Análisis de atención necesitada para usuario y coordinación con la entidad que apoyará.

## Objetivo

Orientar y acompañar al usuario según la necesidad que presente en el ámbito de la salud, función específica del Trabajador Social.

## Herramientas

Registra su asistencia en la hoja de control y asistencia a nivel individual, Realiza la hoja de evolución y está pendiente de cómo el usuario va evolucionando de su enfermedad

- Se devuelve a la secretaria el expediente para ser archivado
- Atiende inicialmente en usuario como emergencia
- Orienta a la persona según sea la situación
- Gestiona ante el puesto salud, hospital, clínica municipal, etc

## 4.9. Orientación y acompañamiento para gestiones judiciales y legales

### Criterio

La profesional en Trabajo Social es la encargada de orientar y acompañar a los usuarios según sea la necesidad legal.

### Objetivo

Acompañar al usuario quien se presenta en algunas ocasiones como emergencia y orientar según la situación legal.

### Herramientas

Expediente del caso

Hoja de control

Hoja de registro

Hoja de evolución

- Gestiona según sea la problemática del usuario
- Coordina con las entidades legales que puedan apoyar con el servicio para la atención inmediata del usuario
- Acompaña al usuario a donde corresponda verificando que en realidad es atendida
- Se registra en la hoja de control y registro a nivel individual
- Se realiza la hoja de evolución

- Anexa en el expediente las resoluciones dadas por la institución que prestó el servicio
- Devuelve el expediente a la secretaria para que lo archive.

#### 4.10 Junta técnica

##### Criterio

Trabajo en equipo multidisciplinario para socialización de casos.

La Junta técnica está integrada por

Director de Casa Joven

Trabajadora Social

Psicólogos

Monitores

Secretaria

##### Objetivo

Socializar casos que fueron atendidos del día anterior

##### Herramientas

Plan de tratamiento, (leerlo en voz alta)

Evaluación de las actividades ejecutadas durante el día

Minuta

- En la reunión el equipo informará de las actividades generales realizadas durante el día así como de las actividades generales a realizarse en el programa, coordina y organiza las actividades generales con otras instituciones, analiza los planes de tratamiento, llenar instrumento con el aporte de todos los profesionales.
- Al finalizar la Junta, se realiza una minuta sobre los aspectos abordados y los acuerdos durante el desarrollo de la reunión, finalmente los participantes firman la minuta.

#### 5. EJE II inserción social y laboral

##### 5.1. Orientación y acompañamiento para la inserción estudiantil

##### Criterios

El profesional de Trabajo Social con el apoyo de los educadores

del programa de Casa Joven Mixco gestionan en instituciones educativas para que jóvenes que pertenecen al programa tengan la oportunidad nuevamente de continuar sus estudios.

#### Objetivo

Brindar la orientación y acompañamiento necesario para que el usuario pueda continuar sus estudios evitando así la deserción estudiantil.

#### Herramientas

Hoja de control

Registro de control individual

Hoja de evolución

- Para prestar este servicio el Trabajador Social detecta la situación del usuario, establece una reunión con el tutor o responsable del niño, niña o adolescente, coordina con el centro educativo quien brindará el apoyo.
- Tanto el Trabajador Social como el educador harán visitas al centro educativo para la firma de convenios.
- El educador dará el seguimiento necesario en las áreas que sea referido el usuario, hará los monitoreo necesarios,
- Para finalizar el proceso se devolver el expediente a la secretaria, anexando las herramientas utilizadas.

#### 5.1.1. Orientación y acompañamiento para la inserción laboral

##### Criterio

Sera a través del profesional en Psicología conjuntamente con los educadores quienes se encargaran de brindar orientaciones básicamente sobre cómo iniciar en la búsqueda de empleo en vistas a su desarrollo personal.

##### Objetivos

Lograr la inserción laboral a través de talleres de capacitación y gestión con instituciones cooperantes

##### Herramientas

Entrevista

Hoja de registro

Control de asistencia

## Evolución del caso

- El profesional en Psicología, entrevista inicialmente al usuario para conocer las capacidades y habilidades que posee
- En conjunto se realiza un análisis del entorno respecto a sus intereses personales
- se recopila los requisitos previos para elaborar siempre en conjunto su currículum vitae
- Se le brindan las herramientas de los procesos de selección de personal y como debe de ir en el momento de su entrevista.
- Se coordina con las entidades posibles empleadoras que brindan apoyo a Casa Joven
- El educador en coordinación con el psicólogo hace la inserción laboral.
- El educador brinda el monitoreo necesario en el centro de trabajo para que brinde una carta laboral donde conste su inserción para adjuntarlo en su expediente
- Ambos profesionales registran en la hoja de registro y control de asistencia personal y hacen la debida evolución
- Devolviendo el expediente a la secretaria para su archivo

### 5.1.2. Nivelación extraescolar

#### Criterio

Este servicio debe ser realizado por el Trabajador Social y los educadores del programa de Casa Joven Mixco.

#### Objetivo

Brindar al usuario las herramientas necesarias para que retomen el área educativa.

#### Herramientas

Guía de evaluación

Hoja de evolución del caso

- Uno de los requisitos es que sean mayores de 15 años.
- El Trabajador Social evalúa las condiciones educativas del usuario para brindar el apoyo. Coordina con el Supervisor de educación para ingresar al grupo.

- Completa la papelería educativa y la ingresa a la Supervisión educativa para los trámites correspondientes.
- Los educadores, por su parte inician la fase de reforzamiento educativo y tutorías, llevan el control de asistencia.
- Pasados 6 meses los educadores verificarán con el Supervisor las pruebas finales
- El Trabajador Social y los educadores registrarán en la hoja de control de asistencia grupal las atenciones brindadas,
- Realizando en las hojas de evolución los avances,
- Devolviendo los expedientes a la secretaria cada vez que sean concluidas las evoluciones.
- Luego el Equipo técnico prepara la clausura de la etapa de nivelación extraescolar.

### 5.1.3. Tutorías educativas:

#### Criterios

Es un servicio que deben realizar los educadores y monitores del programa

Todo usuario debe presentarse con su material didáctico utilizado en sus materias a reforzar.

No se proporcionara tutorías fuera de los horarios establecidos.

#### Objetivo

Brindar a los usuarios las herramientas necesarias para mejorar su rendimiento escolar para evitar la deserción estudiantil.

#### Herramientas

Hoja de evolución del caso

Libros

Cuadernos

Estudio socioeconómico

Diccionarios.

Internet

- Inicialmente, Trabajo Social refiere a los educadores para iniciar el proceso de tutorías
- Los educadores analizan cuáles son áreas en las cuales se le dificulta más el aprendizaje
- Asigna el horario para recibir las tutorías



- Durante el proceso, orienta al tutor o responsable del usuario sobre las condiciones en las que se le brindará las tutorías.
- Fortalece las áreas más débiles que tenga el usuario.
- Se tiene además el contacto con el maestro y centro de estudio,
- Realizando los monitoreos periódicos
- Controles de asistencia
- Anexar al final del año la tarjeta de calificaciones
- Hacer las evoluciones necesarias
- Devolver los expedientes a la secretaría para debido archivo

#### 5.1.4. Orientación y monitoreo educativa

##### Criterio

Es una labor del profesional de Trabajo Social y educadores

##### Objetivo

Dar el seguimiento y conocer los avances del usuario en el proceso educativo

##### Herramientas

Hoja de evolución de caso

Control de asistencia individual y grupal

- El Trabajador Social detecta la situación del usuario,
- Tiene una reunión con el tutor o responsable del niño, niña o adolescente.
- Coordina con los educadores la coordinación con el centro educativo que está brindando el apoyo,
- El educador visita el centro educativo,
- El educador, da el seguimiento necesario en las áreas que sea referido el usuario.
- Monitorea al usuario en la institución educativa,
- Lleva el control de asistencia,
- Realiza las evoluciones necesarias

#### 5.1.5. Orientación y monitoreo laboral

##### Criterio

Servicio prestado por el educador

## Objetivo

Dar el seguimiento al usuario y conocer el desenvolvimiento en el puesto que desempeña

## Herramientas

Control de asistencia

Hoja de evolución del caso

- Los educadores hacen las coordinaciones correspondiente con los jefes inmediatos para realizar el monitoreo laboral, se brindan las orientaciones necesarias según lo observado por el jefe inmediato,
- Devuelve a la secretaria el expediente.

### 5.1.6. Talleres varios

#### Criterios

Este servicio lo brindan los educadores.

Todo usuario debe estar inscrito

Asistir puntualmente a los talleres

Aceptación de inasistencia 3 faltas deben ser justificadas.

## Objetivo

Ofrecer a los usuarios la facilidad de ocuparse en su tiempo libre y brindarles la oportunidad de mejorar en su desarrollo integral

## Herramientas

Hoja de control de asistencia grupal.

Hoja de evolución del caso

- Inicialmente, Trabajo Social refiere al usuario al taller correspondiente,
- Los educadores asignan los horarios para recibir los talleres, el usuario asiste al taller de su interés
- Los educadores llevan el control de asistencia
- Realizan las evoluciones necesarias
- La secretaria recibe y archiva el expediente,
- Finalmente el Equipo Técnico prepara la clausura y entrega de diplomas

### 5.1.7. Diplomado para Niñeras:

#### Criterio

Es un servicio en el cual se involucra todo el Equipo Técnico en varios momentos

#### Objetivo

Generar un espacio de capacitación para brindar una oportunidad de inserción laboral a usuarias mayores de edad que llenen el perfil, es decir tener la papelería necesaria como lo constituye DPI, contar con el tercero básico, aplicar a las pruebas psicológicas.

#### Herramientas

Protocolo.

Guía de entrevista

Test psicológico.

- El equipo técnico realiza la promoción para el diplomado,
- Por su parte la Secretaria, realiza la inscripción de las usuarias para el diplomado y la recepción de documentos.
- Trabajo Social, llena los protocolos de Trabajo Social y los refiere a Psicología.
- Por su parte el profesional en Psicología realiza los test psicológicos y la entrevista, analiza los test y socializa los resultados con Dirección.
- El director del centro, coordina con la oficina de regulación de centros de cuidados infantiles para que puedan facilitar los talleres
- La secretaria es también la encargada de la logística, control de asistencia y distribución de los materiales físicos y electrónicos

### 6. Eje III Escuela para padres

#### Criterio

Es un eje en el cual debe estar involucrado todo el equipo técnico. Cada uno de los integrantes debe tener asignada una función específica para impartir la escuela para padres

## Objetivo

Promover la construcción de condiciones favorables de integración a través del desarrollo de temas básicos que permitan que las familias tengan un mejor entorno y vínculo familiar.

## Herramientas

Control de asistencia

Técnicas participativas

Presentación audiovisual

Charlas, educativas, motivacionales y legales

Guía de evaluación de actividades

- Inicialmente, Trabajo Social brinda la primera atención del solicitante del servicio, llenando los protocolos de trabajo Social
- Brinda las fechas de las escuelas
- El equipo técnico, prepara la inauguración de las escuelas, contando con la presencia de las autoridades de la Secretaria de Bienestar Social (SBS), los padres de familia se acoplan a los horarios establecidos por los centros
- Tanto los profesionales en Psicología como las Trabajadoras Sociales, son las facilitadores de los temas, según el cronograma establecido, detectan casos individuales
- La secretaria elabora las constancias para los participantes, lleva el control de asistencia
- El equipo técnico, prepara la clausura de las escuelas

## 7. Eje IV Servicio cívico social

### Criterios

El Eje debe involucrar a todo el equipo técnico en momentos determinados.

### Objetivo

Promover el protagonismo de jóvenes en situación de riesgo social, prevención de la violencia en todas sus formas y otras problemáticas sociales en sus propias comunidades por medio del servicio cívico social

## Herramientas

Convocatorias por medio electrónico y visual

Inscripción de jóvenes que llenen requisitos solicitados

Guía de entrevista

Guía de estudio socioeconómico

Listado de asistencia grupal

- Dentro de los requisitos que se plantean están los siguientes: Estar comprendidos entre las edades de 18 a 24 años, contar con documento personal de identificación presentar antecedentes penales y policíacos, no haber prestado servicio cívico o militar, no ser servidores públicos, cumplir con 728 horas de servicio, y no distribuir ni consumir estupefacientes.
- Primeramente, los educadores, hacen la convocatoria, promocionando el servicio, con el apoyo de publicidad como carteles y promoviendo la difusión en instituciones y usuarios del centro.
- El equipo técnico, proporciona la información en relación al proyecto a elaborar, así como los requisitos para ingresar al programa.
- Los educadores por su parte realizan las entrevistas iniciales para inscribir en lista a los aspirantes al servicio cívico social. Se nombra un responsable directo entre los educadores.
- Trabajo Social realiza la entrevista para conocer el entorno social de los jóvenes aspirantes y las expectativas.
- El profesional en psicología, analiza la personalidad de los jóvenes.
- En reunión de Junta Técnica, se presentan los resultados de las entrevistas para realizar un análisis de los mismos.
- La Secretaria, tiene a su cargo la recepción de documentos para la inscripción como aspirantes del servicio cívico.
- Los educadores, son los encargados de depurar los documentos de jóvenes que aspiran a formar parte del servicio cívico social.
- A continuación, Trabajo Social llena la ficha de registro de los jóvenes como parte de la apertura de expedientes como usuarios de Casa Joven.
- Los educadores preparan las pre - capacitaciones de formación e información para los jóvenes aspirantes, llenan los formularios, hoja de compromiso y solicitud de alistamiento.

- Entregan los expedientes de los jóvenes aspirantes a servicio cívico social, e inician el proceso de capacitación para formar a los jóvenes en diferentes temas sociales y protocolos que se utilizarán.
- Los Directores de centros, coordinan con la institución bancaria cercana para aperturar cuentas de los jóvenes. Teniendo todos estos elementos, los educadores distribuyen a los jóvenes en grupos y temática a desarrollar según sus habilidades. Se elige un Coordinador general de Servicio cívico.
- El equipo técnico, brindará las asesorías y orientaciones necesarias a los grupos para que elaboren su proyecto específico.
- Los educadores presentaran los proyectos a la terna evaluadora de la SBS, realizarán en conjunto las correcciones para la aprobación final.
- Los educadores, además coordinaran los espacios para desarrollar los proyectos en los establecimientos educativos, así como velarán porque se lleven a cabo las actividades planificadas en los espacios coordinados con los centros públicos o privados.
- Elaboraran en conjunto con los jóvenes planificaciones e informes de los talleres realizados contando con los listados de los participantes en dichos talleres.
- Elaboraran informes bimensuales de avances del proyecto, para que finalmente se elabore un informe final.
- Se hará una clausura para la entrega de diplomas y certificaciones como servidores cívicos sociales.

## 8. Eje V Escuela de vacaciones

### Criterio

Este servicio deberá ser delegado a los educadores con el apoyo del equipo técnico.

Debe llenarse un cupo para impartir talleres varios

### Objetivo

Crear espacios para el sano uso del tiempo libre de niños, adolescentes y padres de familia, durante el tiempo de vacaciones

### Herramientas

Horario de actividades.

Listado de asistencia grupal.

- Los educadores realizan coordinaciones interinstitucionales para elaborar el proyecto, promocionan y divulgan la escuela de vacaciones, asignan los horarios para cada actividad, previa inscripción en Trabajo Social y prepara la inauguración de la misma y se procede a la ejecución de las actividades programadas e impartidas por instructores especializados en cada curso.

## 9. Cierre de caso

### Criterios

Se debe dar por culminado el proceso psicosocial del usuario si ya se tiene la convicción que las metas fueron alcanzadas satisfactoriamente.

El responsable de dar cierre al caso será el profesional de Psicología verificando que se ha concluido el proceso de atención psicoterapéutico solicitado por el juzgado de familia.

Referir a Trabajo Social para que el profesional realice visita domiciliar, y llene el formato de cierre de caso, llenan la hoja de evolución la secretaria coloca el expediente en el archivo pasivo.

### Objetivo

Establecer si la atención brindada fue asimilada por el usuario.

### Herramientas.

Visita domiciliar

Expediente de caso.

Hojas de evolución de caso.

Cierre de caso.

### Capítulo 3

#### Análisis de los casos denunciados y remitidos a Casa Joven Mixco

En el capítulo 3 presentan la investigación realizada en 50 familias (de un total de 151 personas, del periodo de enero a junio 2014) usuarias del programa de Casa Joven Mixco a través de entrevistas y estudios socioeconómicos se pudo obtener la siguiente información que permitirá dar a conocer la cantidad de personas por edades y sexo, problemática atendida, grupo familiar, condiciones de vivienda, aspectos de salud, atención antes y después de su problemática a través de la intervención del Programa de Casa Joven Mixco y de Trabajo Social atendidos durante el periodo de enero a junio 2014

**Cuadro 1**  
**Población por Edad y sexo de**  
**familias usuarias del programa de Casa Joven Mixco.**

<b>NO.</b>	<b>POBLACION POR EDAD</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1.	0-10	13	08	21	13.90 %
2.	11-17	12	11	23	15.23%
3.	18-26	14	13	27	17.88%
4.	27-35	12	16	28	15.37%
5.	36-44	11	12	23	15.23%
6.	45-52	08	13	21	13.90%
7.	53-60	05	03	08	05.29%
8.	TOTAL	75	76	151	100%

**Fuente:** investigación realizada en 50 familias usuarias de Casa Joven Mixco 2014.



El cuadro 1 demuestra que las 50 familias de las 151 personas que hacen la población atendida durante el periodo de 6 meses, donde 75 personas pertenecen al sexo femenino comprendido entre las edades de 0 a 60 años de edad y de 76 personas al sexo masculino de 0-60 años, fueron las personas atendidas por problemáticas de disputa por tutela, patria potestad compartida, violencia intrafamiliar, conflictos con la ley penal, bajo rendimiento escolar y abandono.

Fueron estas las personas que iniciaron su proceso de atención partiendo de ser remitidos por el OJ y/o a solicitud de la comunidad mixqueña, para darle solución a su problemática, a través de la intervención de Trabajo Social y de entrevistas, estudios socioeconómicos, visita domiciliar, acompañamiento además de consejería individual /grupal y Psicología a través de consejería clínica especializada.

## **Cuadro 2**

### **Rango de edades de padres entrevistados.**

<b>NO.</b>	<b>POBLACION POR EDAD</b>	<b>PADRES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
3.	18-26	13	13	22.80%
4.	27-35	16	16	22.22%
5.	36-44	12	12	21.05%
6.	45-52	13	13	22.80%
7.	53-60	03	03	5.26%
8.	TOTAL	57	57	100%

**Fuente:** investigación realizada en 50 familias usuarias de Casa Joven Mixco 2014.

Las personas que se entrevistaron son padres de familia que reciben atención de Trabajo Social, Psicología o en talleres varios, y son

remitidos directamente por el OJ. a que reciban por 6 meses la Escuela para padres, con el fin de mejorar las relaciones intrafamiliares y personales debido a la problemática o grado de atención que se requiera para su caso o problemática.

**Cuadro 3**  
**Rango de edades de madres entrevistadas.**

<b>NO.</b>	<b>POBLACION POR EDAD</b>	<b>MADRES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1.	18-26	14	14	28%
2.	27-35	12	12	24%
3.	36-44	11	11	22%
4.	45-52	08	08	16%
5.	53-60	05	05	10%
6.	TOTAL	50	50	100%

**Fuente:** investigación realizada en 50 familias usuarias de Casa Joven Mixco 2014.

La siguiente gráfica muestra el rango de edades de 50 madres de familia que fueron entrevistadas mayores de edad; todas reciben atención de Trabajo Social, Psicología y talleres varios, referidas a la Escuela de padres por el OJ durante un periodo de 6 meses, una vez al mes sin falta y justificación alguna ya que no se le extendería su constancia de participación a presentar ante el Juez de familia en su audiencia

**Cuadro 4**  
**Rango de edades de niños y adolescentes entrevistados.**

<b>NO.</b>	<b>POBLACION POR EDAD</b>	<b>PADRES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1.	0-10	21	21	47.72%
2.	11-17	23	23	52.27%
4.	TOTAL	44	44	100%

**Fuente: investigación realizada en 50 familias usuarias de Casa Joven Mixco 2014**

En la gráfica de niño/as y adolescentes se presenta las edades promedios de los hijos de padres con problemas familiares los cuales son remitidos a Casa Joven Mixco no importando su edad ya que son los más afectados en su relación familiar y aun se puede lograr cambios sociales ; el total de niños/as es de 21 personas que reciben atención psicológica y Social una o dos veces al mes o semanal si la necesidad es de mucha urgencia; 23 adolescentes (jóvenes y señoritas) son atendidos tanto en Trabajo Social y Psicología, algunos son remitidos a talleres varios como clases de guitarra o break dance para que ocupen su tiempo en algo que les guste , ya que las problemáticas que afrontan son difíciles y complicadas de vivir dentro de sus núcleos familiares.

Dependiendo de la problemática de disputa de tutela, patria potestad compartida, abandono, conflicto con la ley penal, violencia intrafamiliar, abuso sexual entre otros es dado a conocer por la persona que presenta la denuncia ante las siguientes institucionales.

Principales:

- Procuraduría de Derecho Humanos
- Procuraduría General de la Nación
- Juzgado de Familia o de turno

- Coordinadora Nacional para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y en Contra de la Mujer (CONAPREVI) de la Secretaría Presidencial de la Mujer (SEPREM)

Secundarios: encargados de recibir las denuncias

- Ministerio Público (MP), a través de la Fiscalía de la Mujer, y Oficina de Atención Permanente (OAP)
- Policía Nacional Civil
- Juzgados de Familia
- Bufetes Populares
- Procurador de los Derechos Humanos

En base a la denuncia presentada e identificada por el oficial que toma la denuncia en cualquiera de los medios mencionados; el juez determina a qué tipo de problemática pertenece dicha denuncia entre los que destacan:

- Violencia intrafamiliar
- Abuso sexual
- Patria potestad
- Disputa por tutela
- Abandono
- Divorcio
- Drogadicción, alcoholismo u otros vicios
- Institucionalización de niños y adolescentes en riesgo social o conflicto con la Ley Penal

Determinada la problemática a través del juez de familia son remitidos los denunciados a Casa Joven Mixco, donde procede la atención psicosocial desde el momento en que son atendidos con cita previa a trabajo social quien identifica a través de entrevista y estudio socioeconómico y observación a cada persona integrante de la familia para establecer su problema

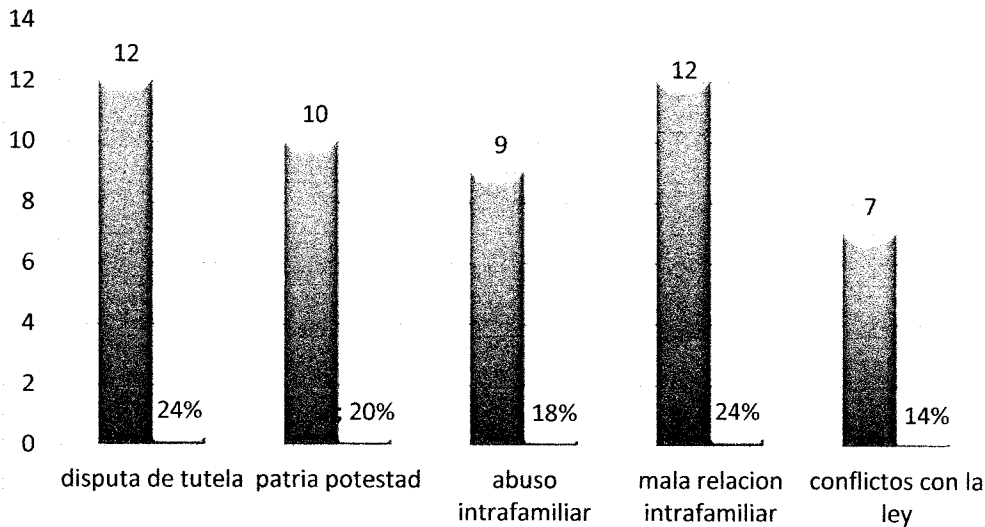
Las denuncias más recurrentes en referencia a la problemática investigada en las 50 familias usuarias de Casa Joven Mixco del periodo comprendido de enero a junio 2014 son las siguientes:

- Abuso intrafamiliar
- Abuso sexual
- Abandono
- Atención psicológica
- Alcoholismo
- Bajo rendimiento escolar
- Conducta disruptiva
- Disputa por tutela
- Drogodependencia
- Escuela para padre
- Patria potestad compartida
- Negligencia

Destacando algunos problemas de otros que se demuestran a través de los siguientes datos estadísticos.

**Gráfica 1**  
**Problemas afrontados por 50 familias usuarias de Casa Joven Mixco.**

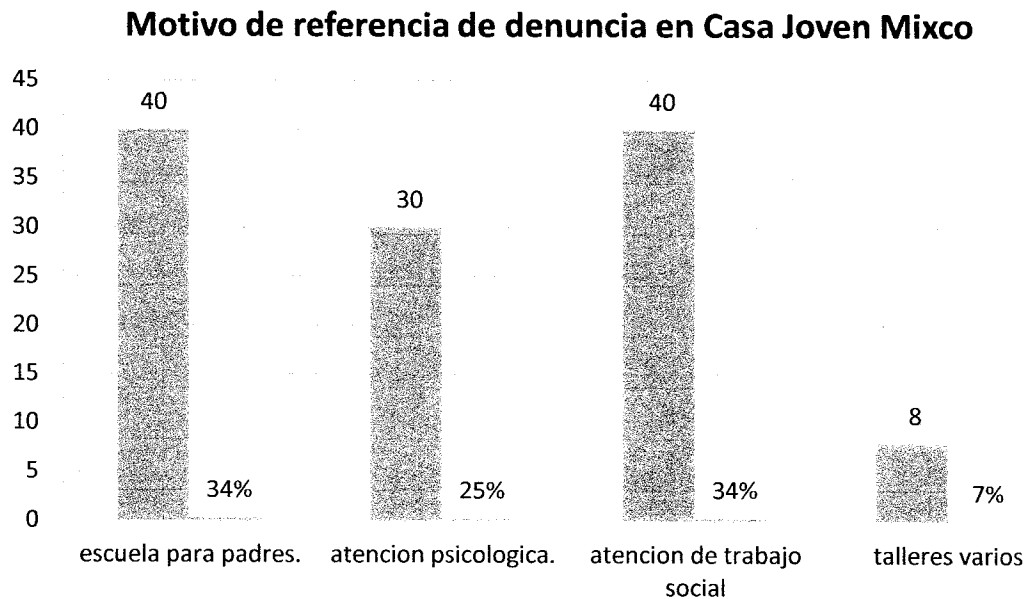
**Problemas familiares**



**Fuente: Investigación realizada en 50 familias de Casa Joven Mixco 2014.**

Las 50 familias entrevistadas respondieron que sus problemas de denuncia fueron principalmente debido a la separación de los padres de familia que tuvo como desenlace en divorcio por la violencia intrafamiliar que se vivía dentro del mismo, el abandono de uno de los padres de familia creando mala relación intrafamiliar generando entre niños y adolescentes el que buscasen refugio con amigos/as fuera del hogar que en ocasiones los llevó a cometer actos delictivos o a tener mal comportamiento dentro del hogar ; las denuncias se produjeron al momento de no llegar a mutuo acuerdo sobre con quien se quedarían los hijos, o bien si es un familiar de segundo grado que desea tener la custodia legal pasa a ser un problema de disputa por tutela al momento de no llegar a un mutuo acuerdo para el bienestar de los hijos o familiares menores de edad o bien dependiendo del tipo de denuncia.

**Gráfica 2**



**Fuente: Investigación realizada en 50 familias de Casa Joven Mixco 2014.**

En lo concerniente al motivo por el cual fueron remitidas las 50 familias al programa de Casa Joven Mixco, se determinó por la profesional en Trabajo Social luego de realizar entrevistas y estudios socioeconómicos que tipo de atención debían recibir cada integrante del núcleo familiar según la referencia tanto del Organismo Judicial como de la Comunidad Mixqueña.

Las 50 familias entrevistadas fueron remitidas a participar en la escuela para padres para mejorar las relaciones interpersonales y familiares según lo solicitado por el Organismo Judicial, además de atención de Trabajo Social y psicológica debido a la situación de su problemática donde se necesita ser acompañados y escuchados; Los padres de familia deben tener un seguimiento personalizado a través de la profesional en Trabajo Social debido a que esta debe ejercer su papel de mediadora o el de encontrar solución a su problemática además de ser el ente que mantiene la comunicación bilateral entre la parte acusada y la acusadora.

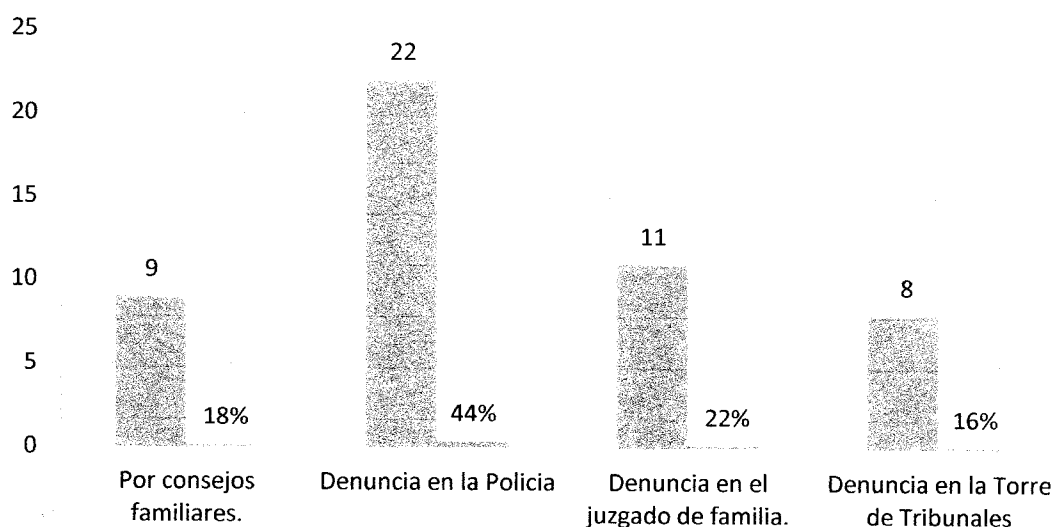
Una minoría de 10 familias de los entrevistados fueron remitidas a recibir únicamente el taller ocupacional del cual estaban interesados en aprender (computación, bisutería, cocina) a solicitud de la comunidad mixqueña.

Cuáles son los medios empleados por los usuarios para dar respuesta a su problemática.

Para conocer cuáles fueron los medios empleados por los padres de familia para dar respuesta a sus problemáticas se hizo necesario aplicar instrumentos como la entrevista y estudios socioeconómicos totalmente individualizados lo que permitió recoger dicha información se presenta a continuación en las siguientes graficas.

**Gráfica 3**

**Instituciones utilizadas para mediar o solucionar su problemática.**



**Fuente:** Investigación realizada en 50 familias de Casa Joven Mixco 2014.

9 Familias respondieron que un familiar les aconsejó buscar apoyo en Casa Joven debido a la problemática que estaba fuera del alcance para solucionar ya que en dicha institución es de gratuidad y en muchos de los casos no contaban con medio económico que les



permitiera buscar apoyo profesional; también a través de presentar ante la policía Nacional Civil del municipio de Mixco una denuncia que luego vendría a remitirlos a un juzgado de familia para su primer audiencia.

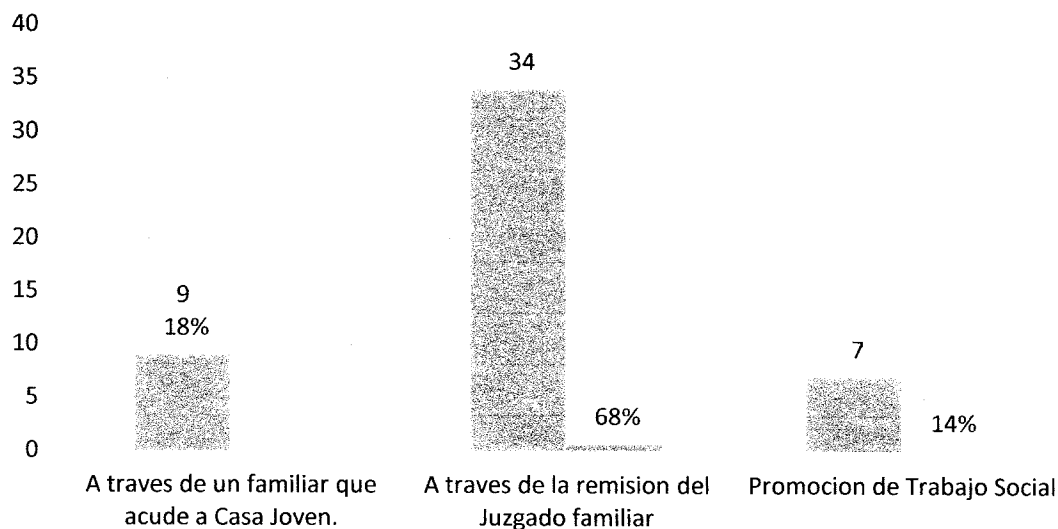
Los padres de familia acudieron al Juzgado de turno familiar ya que no sabían a dónde acudir a colocar la denuncia de su problema legalmente y otros acudieron directamente a la torre de tribunales donde iniciaron su proceso legal a través del testimonio tomado por el oficial de turno.

Como se puede evidenciar aunque la población conoce de instituciones en apoyo legal a su denuncia, algunos padres de familia se retractan y ya no continúan con su proceso, lo cual afecta a todo el grupo familiar, que luego vendrá a reflejarse en conductas y comportamientos inadecuados tanto dentro del núcleo familiar como a nivel social.

Este hecho es común observarlo principalmente en las mujeres ya que el temor que se tomen represalias contra su persona les hace solicitar que su caso o proceso se desestime y retiren la denuncia.

**Gráfica 4**

### **Como obtuvieron la informacion de Casa Joven**



**Fuente: Investigación realizada en 50 familias de Casa Joven Mixco 2014.**

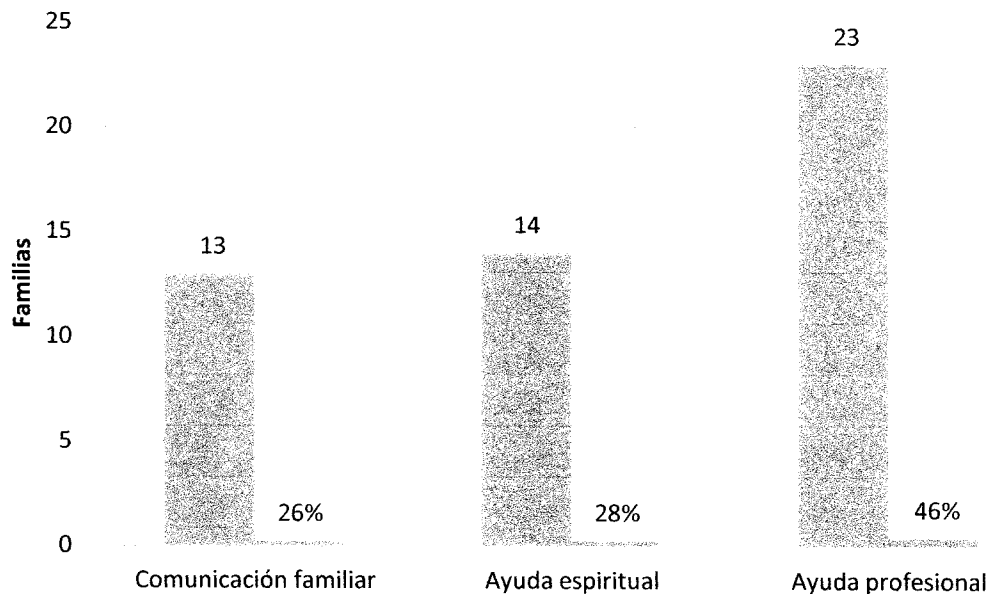
La gráfica 4 muestra los medios utilizados para recibir orientación familiar para solucionar su problemática de la cual se obtuvo la siguiente información; 9 familias respondieron que a través de un familiar que acude al Programa de Casa Joven pudo solicitar apoyo en dicha institución para su familias ya que desconocía que existiera este lugar que brinda servicios profesionales sin ningún costo ya que en algunos centros de salud presentan el servicio de Psicología pero no contemplan el de Trabajo Social y la atención especializada que este provee.

34 familias respondieron que llegaron a dicha institución directamente remitidos por el Organismo Judicial para llevar a cabo su proceso legal ya que la disputa por tutela, patria potestad compartida, abandono, violencia intrafamiliar, abuso físico entre otros no se puede manejar sin apoyo especializado de profesionales de distintas ramas de las ciencias sociales que buscan orientar y capacitar a las personas para mejorar su dinámica familiar. Se orientaron además para pedir ayuda a su problemática gracias a la promoción de Trabajo Social, ya que al momento de ir a solicitar información sobre cómo podía recibir orientación necesaria, acercándoles a dicha institución para poder asistir a recibir los beneficios del Programa que impulsa la Secretaria de

Bienestar Social de la Esposa del Presidente (SOSEP) a través de Casa Joven municipio de Mixco.

**Gráfica 5**

**Medios que conoce ud. para encontrar solución a su problemática**



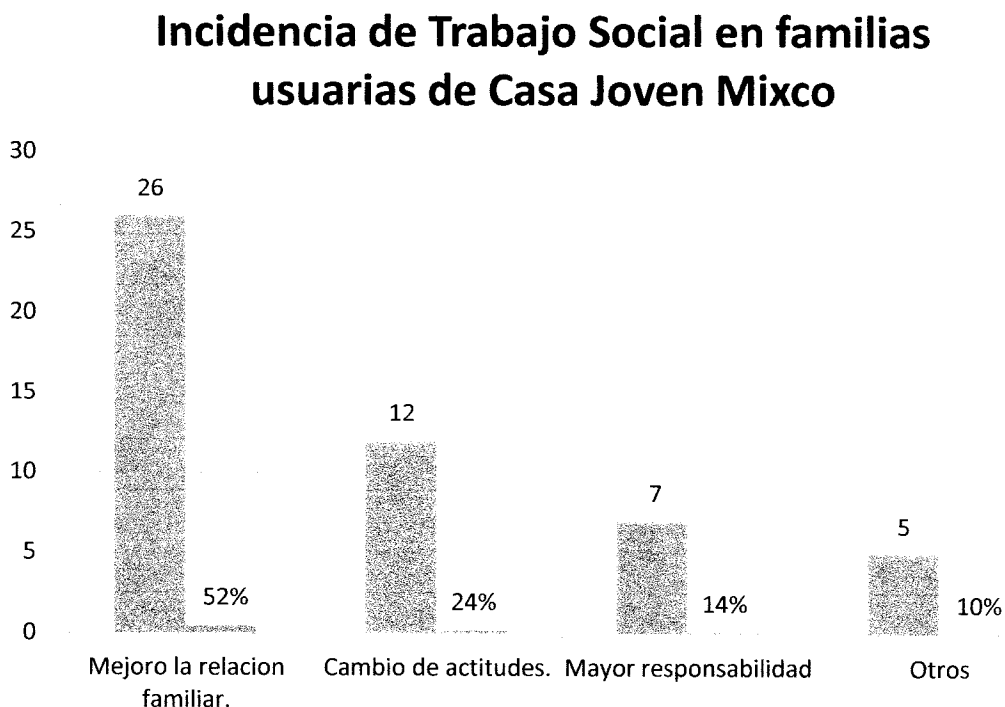
**Fuente: Investigación realizada en 50 familias de Casa Joven Mixco 2014.**

Cuando se realizó la entrevista a las 50 familias acerca del conocimiento que poseían sobre cómo podían encontrar solución a su problemática, algunos no estuvieron muy seguros de su respuesta manifestaron que lo único que hacían en momentos determinados era agredir y ser agredidos, además de utilizar vocabularios inadecuados, cuando ya no se podía hablar entre pareja, con los padres o hijos.

Para encontrar una solución a su problema utilizaron el medio de comunicación familiar, sin embargo esto no funcionó totalmente saliéndose de control o fuera de su alcance para solucionarlo sin ayuda profesional, acudieron ayuda espiritual a través de oración, apoyo grupal de su iglesia, sacerdote o pastoral a través de consejería pero tampoco funcionó, por lo que debieron solicitar apoyo profesional ya que no

encontraba otra solución más que acudir algún medio legal como fue el denunciar, por agresión, abuso intrafamiliar, abuso sexual, físico , emocional y económico.

**Gráfica 6**



**Fuente: Investigación realizada en 50 familias de Casa Joven Mixco 2014.**

Los altos índices de aceptación y de incidencia que el Trabajo Social ha tenido dentro de sus núcleos familiares según lo manifestaron los entrevistados es que gracias a las consejerías, acompañamiento, y tiempo brindado de la profesional de Trabajo Social la relación familiar ha mejorado dentro y fuera del núcleo ya que en ocasiones solamente se agredían y hoy en día tratan de entablar conversación o alguna forma de poder comunicarse.

La incidencia de Trabajo Social en las familias mixqueñas usuarias del Programa de Casa Joven ha tenido un impacto positivo reflejado a través de cambios de actitud positiva para enfrentar la realidad de sus

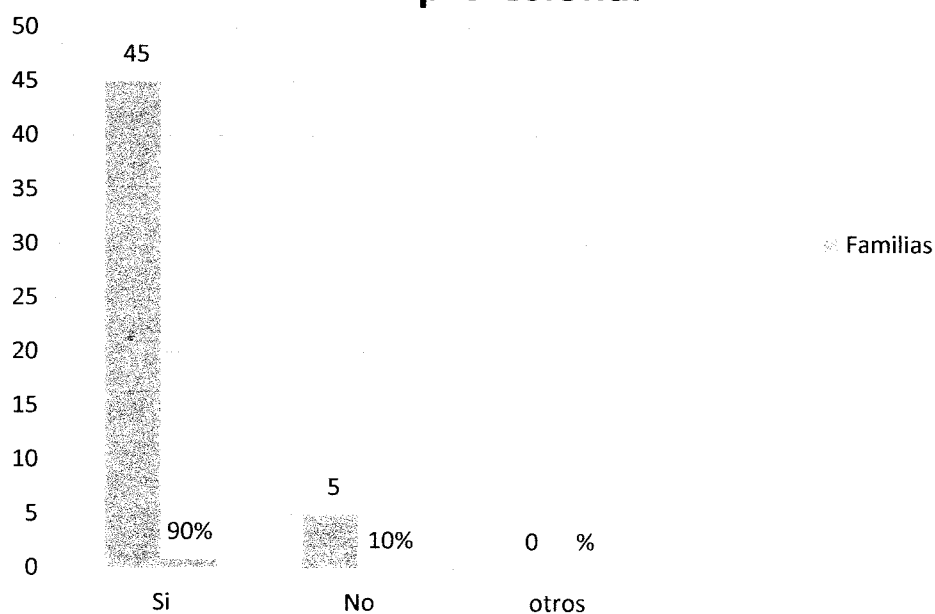
problemas como el compartir a sus hijos, aceptación de separación o divorcio, ejercer su derecho contra cualquier tipo de abuso familiar y el crear conciencia personal.

El profesional de Trabajo Social no centra su atención de servicio únicamente en brindar soluciones paliativas ante sus problemáticas si no el generar cambios conductuales en las personas, es difícil querer cambiar a las personas mayores ya que cada una de estas ya está formada sin embargo aun puede quedar algo positivo en su persona, siendo difícil pero no imposible.

Aunque en toda acción de trabajo lo que se espera es iniciar y finalizar exitosamente, también se presenta el efecto negativo lo cual se da por algunas personas que no han tenido cambios al 100% en su familia ya que con charlas y consejos no han podido solucionar sus problemas, aunque la mayor parte expresa cambios positivos, también hay que tomar en cuenta lo negativo para mejorar ciertos aspectos que puedan afectar a los usuarios de dicho programa.

## Gráfica 7

### Mediación profesional

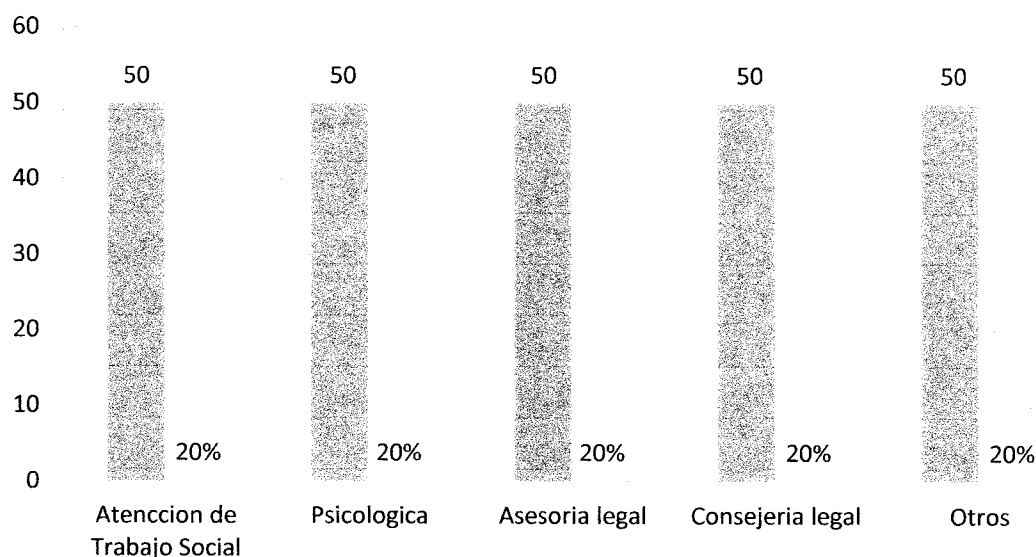


**Fuente:** Investigación realizada en 50 familias de Casa Joven Mixco 2014.

La gráfica 7 representa información obtenida de las familias, entrevistadas, sobre las cuales respondieron a la pregunta si algún profesional de Casa Joven ha sido mediador ante su problemática lo cual en un 90% respondieron satisfactoriamente que si han recibido apoyo profesional principalmente de Trabajo Social para llegar acuerdos mutuos que ayuden a mejorar su problemática familiar; por el contrario el 10% respondió que no han recibido algún apoyo para mediar su problemática ya que solo les han proporcionado consejos que no les han ayudado en nada, siendo esto totalmente negativo ya que durante todo el proceso se apoya tanto al denunciante como al denunciado sin distinción alguna, se le brinda el mismo servicio en atención personalizada y grupal según su problema.

**Gráfica 8**

**Beneficios obtenidos por familias usuarias del Programa de Casa Joven Mixco**



**Fuente: Investigación realizada en 50 familias de Casa Joven Mixco 2014.**

En respuesta a lo solicitado en dichas entrevistas se obtuvo el siguiente resultado plasmado a través de la siguiente gráfica.

Las 50 familias respondieron que han obtenido el beneficio o apoyo de Casa Joven Mixco a través de los profesionales tanto de Trabajo Social como de Psicología, educadores, monitores, secretaria desde el momento en que se presentaron a solicitar dicha atención o fueron remitidos a que recibieran apoyo en todo lo necesario para mejorar las relaciones interpersonales, intrafamiliares o a nivel individual; las personas respondieron voluntariamente que sienten que este programa ya es parte de su entorno social y familiar además que sea totalmente de gratuidad, ya que no están en condiciones de poder sufragar gastos altos por los servicios profesionales.

Algo interesante es que todas las familias son beneficiadas de una u otra forma, ya que los beneficios no solamente se proporcionan dentro de la institución si no en los hogares, a través de seguimientos,

visitas domiciliarias, consejerías individuales o grupales que han cambiado a las familias en sus formas de comunicación, para llegar acuerdos mutuos y no dañar a la familia, escuchar, tolerar y poner en practica todo el conocimiento que dentro del programa se les ha brindado, estos beneficios llenan de satisfaccion y se considera que debiesen aperturar más programas como el de Casa Joven, ya que la sociedad muestra que no puede sobrellevar sus diversas problemáticas sin tener apoyo profesional.



## **Capítulo 4**

### **Función que desempeña el profesional de Trabajo Social ante la mediación y resolución de conflictos**

El capítulo 4 de la investigación evidencia las funciones, roles, actividades y herramientas que desarrolla y se aplican en los usuarios del programa el profesional en Trabajo Social haciendo énfasis en la metodología en mediación y resolución de conflictos.

El fenómeno de la relación del Trabajador Social y la familia no se puede separar; pues en cualquiera de los métodos o niveles que utilizan estos profesionales para desempeñar la labor social, siempre estará involucrada la familia, alguno de sus miembros o varias familias que comprenden una comunidad, quienes con su participación y la del Trabajador Social, buscarán solución a los problemas que les afecten. El Trabajador Social, orienta, educa, capacita y forma a un solo miembro del grupo familiar o a todos, considerándose lo más aceptable el trabajo a nivel grupal, pues todos los miembros de alguna manera contribuirían a encontrar soluciones factibles a los problemas que afronten. Gómez A (2004:58).

El Trabajador Social juega un papel importante en la sociedad guatemalteca en este caso en el municipio de Mixco en los usuarios del Programa de Casa Joven Mixco ya que su labor de orientación y educador ayudado a la población atendida a mediar y buscar solución a problemas familiares , logrando así el bienestar de la misma; Sin embargo no se debe dejar la participación de los interesados al buscar ayuda a través de la cooperación que brindan la institución a la cual son referidos los casos correspondientes.

La dinámica familiar se ha transformado y alterado tanto por la presión de la vida moderna, como de la falta de valores y principios humanos, que han dado lugar a que se presenten situaciones conflictivas en las que interviene el Trabajador Social.

En la investigación realizada se permitió que se observara la relación que existe entre la profesional y el grupo familiar en atención del Programa de Casa Joven.

Aunque en la mayoría de las instituciones la relación es paliativa y centralizada en el quehacer profesional ligado a normas y estatutos, el Trabajador Social se ha preparado para promocionar el quehacer ya que los métodos y metodologías aprendidos vendrán a ponerse en práctica según su requerimiento; En este caso debido a la problemática diversa de la población usuaria, se ha transformado en acciones concretas reflejadas para la familia y para la sociedad.

Para poder atender a las familias es necesario como primer paso el que se sientan apoyados por los profesionales y que se responsabilicen de los actos cometidos por los que fueron remitidos a recibir atención individual y familiar.

#### 4.1. Metodología utilizada por Trabajo Social y otras disciplinas

Se entiende por metodología de trabajo, como el conjunto de principios, objetivos y funciones (y de las técnicas que se derivan y están en conexión), las cuales debe tener presente un profesional de Trabajo Social para llevar a cabo sus labores. La metodología de Trabajo Social posee métodos lógicos y sistemáticos, así como técnicas que le permiten intervenir en una situación problemática a nivel individual, grupal o comunal para que a través de su labor educativa inherente a su acción contribuya a elevar el nivel de vida de las *personas en base al desarrollo de sus potenciales. Área de Formación Profesional Específica (1999: 4).*

La metodología empleada por la Profesional de Trabajo Social básicamente es la aplicación de la Metodología Participativa, ya que tanto el trabajador Social como el individuo y su familia deben participar uno con el otro antes, durante y al finalizar cada proceso de atención según su problemática previamente establecida, además de auxiliarse de técnicas como es la observación, visitas domiciliarias, acompañamiento, consejería individual y legal, asesoría, monitoreo, planificación y evolución de su caso, aunque no se tiene muy claro el fundamento de la Mediación y Resolución de Conflictos dicha metodología si es aplicada desde el momento en que se interviene buscando alternativas y posibles soluciones a las familias atendidas para llegar acuerdos mutuos.

No existe una metodología propiamente para el equipo multidisciplinario de Casa Joven Mixco para la mediación y resolución de conflictos en los usuarios de dicho programa, depende de la disciplina a la que pertenezcan será así como aplicaran su metodología en el caso

de Trabajo Social únicamente es la metodología participativa e Individual y Familiar o de Casos.

La fundamentación teórica y manejo de diversas metodologías será de mucha importancia para el profesional de Trabajo Social ya que a través de manejar altamente estas metodologías hará que el usuario se sienta con mayor interés y cambio de conducta, pues las bases y argumentos del profesional le proporcionan confianza, aceptación, tolerancia y deseos de salir adelante a pesar de su problemática.

#### 4.2. Funciones del profesional en Trabajo Social

Dentro del Programa de Casa Joven Mixco las funciones específicas del Trabajador/a Social son normadas y reglamentadas bajo estatutos internos de dicha institución; estas funciones se desarrollan diariamente en las familias usuarias que se describen a continuación:

Responsable de la atención inicial y registro de los jóvenes, así como la elaboración de los estudios socioeconómicos y familiares de los usuarios de Casa Joven.

Realizar entrevistas sociales iniciales y de seguimiento a usuarios-as de Casa Joven.

Atención y seguimiento socio familiar y económico a casa joven.

Monitoreo de usuarios de casa joven en ambientes familiares, laborales y/o educativos.

Responsables de la atención y seguimiento en orientación vocacional a usuarios Casa Joven.

Planificación y ejecución de talleres, capacitaciones, o cursos socioeducativos en materia de prevención (drogas, VIH, planificación familiar, etc.) tanto dentro de las instalaciones de casa joven como en los demás centros educativos y/o religiosos.

Encargada de las orientaciones individuales en las áreas de: Educación, salud, jurídico, laboral, familia y vivienda.

Responsable de la investigación y diagnóstico social (conocer problemáticas) de los usuarios así como entrevistas individuales.

Apoyo en las coordinaciones inter-institucionales (salud, educación, vivienda, legal y laboral).

Responsable de la promoción elaboración y monitoreo de los proyectos de vida de los usuarios.

Monitoreo, orientaciones y supervisiones tanto educativas como laborales.

Acompañamiento a los usuarios en las áreas: Legal, salud, educación, laboral y familiar.

Consejería individual y familia, grupal y comunitaria.

Informa, refiere y da seguimiento personalizado a los usuarios de casa joven en los distintos programas gubernamentales y no gubernamentales de atención primaria y secundaria y terciaria en materia social, familiar, educativa, laboral y legal.

Apoyo en la coordinación directa con los representantes de las COCODES, COMUDES, representantes de la iglesia (católica, evangélica, mormona, etc).

Asistencia y representación de Casa Joven –SBS- a reuniones varias a solicitud de autoridades.

Responsable de la asistencia y participación a las juntas técnicas multidisciplinarias de C.J.

Responsable del apoyo en la coordinación con los representantes de las COCODES, COMUDES, representantes de la iglesia (evangélica, católica, mormona, etc.) y líderes comunitarios de la región para la promoción y ejecución de los proyectos dirigidos a la comunidad.

Se le delega el cumplimiento de otras atribuciones no específicas. Manual de procedimientos Casa Joven Mixco. ( 2014:5)

#### 4.3. Técnicas aplicadas

Visitas institucionales de presentación, información del programa, coordinación de actividades, así como reuniones con los COCODES y líderes comunitarios. La promoción para adolescentes y jóvenes será por medio de escuelas, institutos, volantes y recorridos comunitarios.

Elaboración de diagnósticos comunitarios en relación de la niñez, adolescencias y juventud en riesgo social en el área central del municipio de Mixco y colonias o barrios cercanos, que servirá de base para la planificación de actividades.

#### 4.4. Programas del departamento de trabajo social

Involucra los siguientes Servicios:

- ❖ Gestión, acompañamiento y orientación para inserción educativa
- ❖ Gestión, acompañamiento y orientación para inserción laboral
- ❖ Gestión, acompañamiento y orientación para gestiones jurídicas
- ❖ Gestión, acompañamiento y orientación para gestiones de salud

Las funciones que debe desarrollar la profesional de Trabajo Social no se limitan hacer únicamente las funciones enmarcadas dentro de lo institucional, estas van más allá de reglas y fundamentos teóricos, ya que el servir con eficacia y eficiencia es por naturaleza con la que cuenta cada profesional, responsable e innovador de su quehacer del día a día.

#### 4.5. La relación del Trabajador Social en las familias

Está estrechamente ligada una de la otra, ya que sin las familias no habría trabajo a desarrollar dentro de la sociedad, esto no quiere decir que la Trabajadora/o Social tenga como función únicamente el solucionar problemáticas, fenómenos o alteraciones de los núcleos sociales, es más que eso es una relación íntimamente entre la/s personas y un profesional.

La relación del trabajador social en el grupo familiar tiene como objetivo la mejora de alguna de las condiciones de sus miembros. Esta implica, la movilización de elementos personales y relacionales: Sentimientos, actitudes, comportamientos, y asimismo movilización y utilización de elementos externos (recursos materiales, técnicos, servicios).

Además de la movilización de los aspectos anteriormente mencionados, el trabajador social tendrá que recibir y contener diferentes estados emocionales del grupo familiar: Ansiedades, angustias, agresividad, pasividad, y al mismo tiempo tendrá que estimular los aspectos más constructivos y maduros de los mismos.

Para ampliar los aspectos más capacitados, más autónomos, más adultos del grupo familiar, es necesario conocer y comprender de la manera más profunda posible las necesidades básicas que determinan las dificultades y actuación del grupo, los mecanismos que marcan la dinámica social y la interacción que continuamente se establece entre los diferentes elementos.

Para poder tener una relación estrecha y profunda el profesional debe contar con los siguientes valores y principios (humanos y profesionales). Según la Escuela de Trabajo Social Boletín informativo (1999.) estos deben ser:

- Respeto y tolerancia
- Responsabilidad

- Libertad
- Verdad
- Eficiencia y eficacia
- Equidad, igualdad y justicia

Para poder ser un buen profesional y contar con toda la confianza de las personas tomando como base valores y principios se tomará en cuenta formas y actitudes al momento de prestar el servicio profesional ya que esta es 100% humanista.

#### 4.6. Mediación, resolución de conflictos y metodología de Trabajo

##### Social

Como se puede evidenciar el Trabajo Social es más que una intervención , va mas allá de los límites pronunciados por las instituciones a las que se sirve laboralmente; el papel o rol dependerá de las funciones según sea la problemática, el Programa de Casa Joven Mixco tiene un papel principal que es el de mediar para encontrar alguna solución a través de la intervención de Trabajo Social que aplica metodologías como es la consejería individual y familiar, acompañamiento, asesoramiento, atención espiritual en ocasiones ya que no hay límites cuando se trata de atender o ayudar a quien así lo requiere.

El Trabajo Social cuenta con una estructura funcional para llevar un orden o lineamiento que permita ser aplicada en el contexto social donde se viva la realidad.

En lo concerniente a la mediación y resolución de conflictos la metodología aplicada en los casos atendidos en la Institución de Casa Joven Mixco será la de llegar a mutuo acuerdo entre las partes afectadas es decir entre denunciante y denunciado.

La metodología utilizada en Casa Joven Mixco es la mediación participativa, la cual permite interactuar entre los usuarios denunciantes y

denunciados durante todo el proceso de atención que es un aproximado de 6 meses.

La Metodología participativa se auxilia de otras herramientas como:

- ❖ Capacitación a través de concientización, motivación y responsabilidad.
- ❖ Acompañamiento, durante y después de los procesos individuales y legales remitidos tanto de la comunidad mixqueña como del Organismo Judicial.
- ❖ Ejecución de proyectos.

La metodología a aplicar depende del tipo de intervención que se realice en los casos que podrían ser de Trabajo Social Individual y Familiar, Trabajo Social de grupos y Trabajo Social comunitario.

A través de instrumentos aplicados en cada proceso:

Entrevista.

Visita domiciliar.

Estudio Socioeconómico.

Formulación de planes de evaluación y monitoreo.

Seguimiento.

Finalización o cierre del caso.

## **Capítulo 5**

### **Propuesta Metodológica en mediación y resolución de conflictos familiares**

El capítulo 5 se enfoca en la propuesta de la investigación basada en la aplicación de una metodología en mediación y resolución de conflictos familiares, auxiliada de herramientas como la cebolla, círculo de conflictos y triángulo de enfoque, que se destacan en mediar para encontrar algún tipo de solución dependiendo del grado de necesidad que requiera el conflicto familiar.

#### **5.1. Justificación**

La propuesta metodológica en mediación y resolución de conflictos familiares se hace bajo el enfoque de aplicar una metodología actualizada, para los profesionales de Trabajadora Social; esta actualización con el fin de ser un facilitador ante las problemáticas de los usuarios de dicho programa por las cuales son remitidos ya sea por el Organismo Judicial o a solicitud propia; Hasta el momento se aplica la metodología participativa y metodología individual y familiar (casos), pero no una especializada en la mediación y resolución de conflictos familiares.

La actualización de todo profesional debe ser constante ya que el tiempo de la modernización y de cambios hace necesarios cada vez ir un paso delante del otro, para no estancarse en viejas prácticas que aunque en su tiempo fueron buenas estas pueden modificarse y actualizarse, siendo la idea principal de esta propuesta la actualización de una nueva metodología insertada en el Programa de Casa Joven Mixco, no porque los profesionales no sean lo suficientemente preparados si no por innovar su laboral social y profesional.

Esta propuesta se basa en los resultados de la investigación de campo realizada en 151 personas incluyendo a profesionales de Casa Joven Mixco que aunque conocen y poseen conocimiento sobre cómo manejar diversas problemáticas, esta propuesta permitirá que se maneje



bajo un enfoque de medición especializado para que las personas aprendan a manejar sus diversas problemáticas familiares.

La diversidad de problemáticas como es la desintegración familiar, abuso intrafamiliar, negligencia, riesgo social, abandono, deserción escolar, disputa por tutela, etc. Ha afectado a la dinámica familiar y el entorno a nivel social, por no tener conocimiento de cómo afrontar o solucionar sus problemáticas.

Si los padres de familia principalmente como entes rectores pudieran asumir el rol responsablemente que conlleva el ser padres de familia, la sociedad sería distinta y quizá con menos repercusiones sociales, como es el abandono, maltrato, falta amor y de comunicación además de delincuencia, pobreza etc.

Lo que se desea con esta propuesta es contribuir significativamente en cambios conductuales y de comunicación entre padres, madres e hijos principalmente para el momento en que tengan que dialogar para solucionar su problemática y cuenten con conocimiento para llegar acuerdos mutuos o el resolver de alguna manera sin llegar alcanzar extremos que afectan directamente a la familia.

## 5.2. Objetivo

### General.

- Proponer a los profesionales de Trabajo Social del Programa de Casa Joven Mixco la metodología en Medición y resolución de conflictos familiares como una herramienta de apoyo en las familias usuarias.

### Específicos.

- Lograr la inserción dentro de las temáticas de escuela para padres la metodología de mediación y resolución de conflictos

- Capacitar a las familias en temáticas de resolución y mediación de conflictos
- Comprometer a los padres de familia integrarse en la formación de mediadores familiares comunitarios

### 5.3. Metodología de mediación y resolución de conflictos (enfoque estructura)

La mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona (imparcial) el mediador que en este caso es el Trabajador Social, para llegar acuerdos satisfactorios. Es un proceso extrajudicial o diferentes a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley, además la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces, si no que es creada por las partes. Rozenblum(1998:126).

Luego de definir la mediación y resolución de conflictos, se toma como punto de partida El modelo Transformativo de Bush y Folger (2001:74) que se centra en la comunicación y en las relaciones entre las partes más que en el conflicto.

El objetivo de este modelo es potenciar la capacidad de las personas para que puedan crecer y revalorizarse, basada en las relaciones humanas guiadas a través de un facilitador y/o mediador.

### 5.4. Proceso del modelo de Bush y Folger

Para tener una mejor acepción de la forma en que se debe aplicar esta teoría a la realidad de los usuarios de Casa Joven Mixco, se aplicaran 7 etapas o procesos donde se indica en cada una: metas, tareas y metodologías.

- Etapa 1 introducción y creación de estructura de confianza

En esta etapa se establecen la estructura y los criterios, se trabaja para obtener la confianza, colaboración y participación activa de los participantes; también evaluara las actitudes de las partes hacia la mediación y sus disposiciones generales para seguir el proceso; se recaba información sobre las partes en relación con:

- ✓ Percepción del conflicto y situación del mismo.
- ✓ Motivación de las partes implicadas para utilizar la mediación.
- ✓ Antecedentes innatos y acontecimientos que dieron lugar a la mediación.
- ✓ Medida para procesos legales e intervención de otros participantes.
- ✓ Problema presentado.
- ✓ Protección para cada denunciante y denunciado.

Esta metodología es flexible, activa, colaborativa e interactiva. Como instrumentos se pueden emplear los informes iniciales, protocolos institucionales.

- Etapa II planteamiento de hechos y aislamiento de problemas

La finalidad última de esta etapa es conseguir aislar los hechos importantes y los verdaderos problemas; el mediador tendrá que ayudar a los participantes (denunciados, denunciantes) a que comprendan sus conflictos interactivos e interpersonales y sus acuerdos, tanto manifiestos como los ocultos, a través de criterios como:

- ✓ Ubicación del conflicto.
- ✓ Duración del conflicto.
- ✓ Intensidad de los sentimientos acerca del conflicto.
- ✓ Rigidez de las posiciones.

El instrumento con el que trabaja el mediador (Trabajador Social) suele ser un pliego de trabajo en el que se incluyen las áreas del conflicto. La etapa finaliza cuando el mediador sabe, en qué punto se encuentran las desventajas y conflictos, cuáles son los conflictos ocultos, y que es lo que cada participante desea así como los aspectos en los cuales no va a transigir en forma alguna.

- Etapa III creación de opciones y de alternativas.

Esta etapa se inicia con la revisión del problema y la propuesta para la solución de algunos criterios que convienen a las partes.

- ✓ Necesidades de las partes implicadas y de todas las personas afectadas en el proceso del conflicto.
- ✓ Consecuencias derivadas del conflicto.
- ✓ Normas legales, financieras, obstáculos y limitaciones.
- ✓ Situaciones posibles de prever.
- ✓ Cambios predecibles en las partes afectadas.

Los objetivos finales serán conseguir que las partes expresen verbalmente las opciones que conocen y desean además de proponer otras que puedan ser alternativas a las anteriores (tormenta de ideas).

- Etapa IV negociación y toma de decisiones

Este es un momento clave en el proceso de la mediación ya que es cuando las partes, después de examinar la realidad del problema y las consecuencias de sus opciones, han de decidir qué hacer. El trabajo del mediador es ir replanteado la negociación de forma que ambas partes puedan expresarse libremente y que ninguna de las dos aparezca como ganadora o perdedora.

- Etapa V esclarecimiento y redacción de un plan

En la quinta etapa se esclarecen los términos de las decisiones tomadas y se redacta, de forma clara y precisa, el convenio o plan de acción en el que aparezcan especificadas las interacciones de las partes, sus decisiones, su conducta futura, política de revisión y procedimientos a aplicar si fuera necesaria una nueva redacción del convenio.

- Etapa VI revisión y proceso legal

Tanto esta etapa como la siguiente exceden los límites de la mediación, ya que el control y la responsabilidad ya no están en manos de los participantes y del mediador, si no en fuerzas externas al proceso de mediación del mismo.

- Etapa VII puesta en práctica, análisis y revisión

En este punto las partes, sin la intervención activa y continua del mediador, ponen en práctica lo acordado en el convenio (cuando se dicta la resolución del caso, según lo establece el juez de turno familiar en audiencia).

Luego de haber aplicado correctamente las etapas del modelo de Folger y Bush (2001) proponen los roles y funciones que debe seguir un mediador familiar.

El rol desarrollado como técnico en el proceso de mediación, será la persona imparcial que interviene en la negociación entre dos o más partes ayudándolas a alcanzar un acuerdo que las satisfaga y solucione el conflicto sin necesidad de que se llegue a los tribunales si aun no se ha presentado una denuncia que no amerite procedimiento legal.

En tema de funciones a realizar y llevar a cabo, la más general ayudar a las partes a resolver el conflicto y firmar el acuerdo; y las específicas el facilitar la comunicación, ayudar e identificar y clarificar el conflicto, mejorar las necesidades de los hijos

El mediador debe tener cierto perfil, conocimiento profesional de temática a poner en práctica, cualidades personales específicas que pueden llegar a ser poco comunes, para que su trabajo sea eficaz debe:

- Saber: preparación teórica general y específica en mediación y conocer el contexto
- Ser: cualidades o rasgos de personalidad, responsable, tolerante, paciente, atento, seguro, confiado, profesional, objetivo e imparcial
- Saber hacer: formación técnica teórica en estrategias de mediación y manejo de técnicas adecuadas a la problemática
- Capacidad de análisis y síntesis
- Comunicación asertiva
- Manejo de técnicas para identificación de conflictos

#### 5.4. Técnicas para la identificación de un conflicto

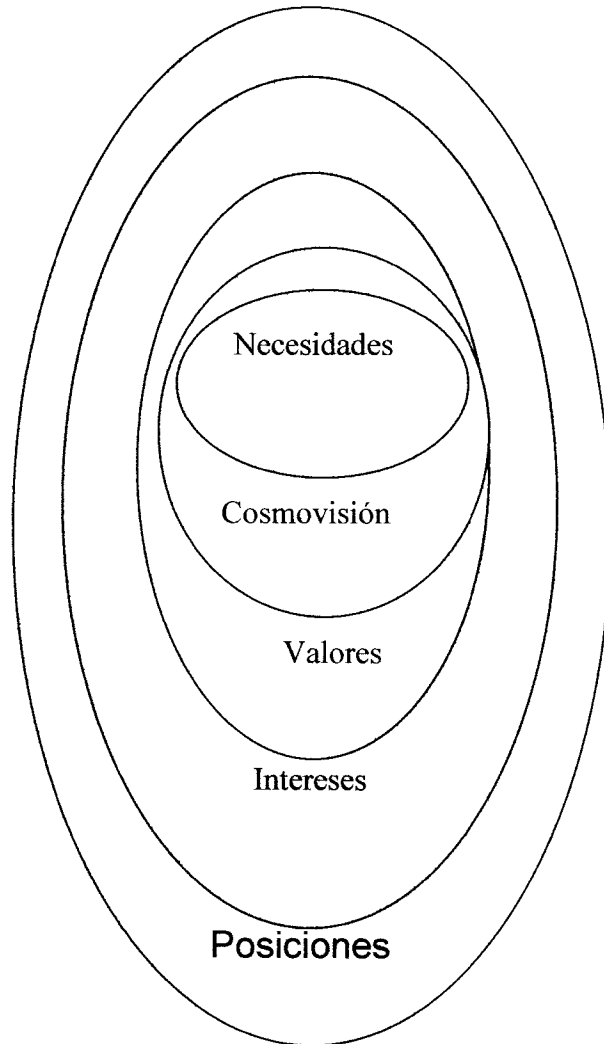
Antes de la aplicación de la metodología de Folger y Bush se debe estudiar cuidadosamente a qué tipo de conflicto se pretende ayudar a mediar o solucionar su problemática ya que dependiendo de la identificación clara de cada problema el profesional en Trabajo Social deberá trabajar conjuntamente con las partes afectadas.

A continuación se presentan instrumentos que formarán parte de la metodología en mediación y resolución de conflictos familiares.

##### 5.4.1. La cebolla

Es una manera fácil de pensar sobre la naturaleza de un conflicto es ubicarlo entre los cinco tipos de conflicto. A veces se ve esta tipología representada por una cebolla, para demostrar una diferencia a profundidad del conflicto

**Figura 1**  
**La cebolla**



**Fuente:** Person Peackeing Center, 2008

#### 5.4.2. El Triangulo

El enfoque estructural denominado el triangulo de la satisfacción que está integrado por: las personas el proceso y el problema.

### **Figura 2** **Triangulo de la satisfacción**

Persona

Problema

Proceso

**Fuente:** Lederach, “enredos, pleitos y problemas: una guía práctica para resolver conflictos.” Edicion Clara-Semilla, Guatemala 1,992.

Este modelo proveerá un marco conceptual para analizar los conflictos y elaborar estrategias de intervención que pueden satisfacer las expectativas, los intereses y las necesidades de las partes del conflicto y que ayudará a responder a algunos de los intereses del porque los actos conciliatorios no son vistos como dinámicas que puedan mejorar las relaciones individuales y grupales principalmente familiares.

Según la Organización de Estados Americanos (OEA.)  
Los intereses de la persona pueden agrupar y/ o clasificarse en tres grupos:

Intereses Psicológico (o subjetivo)

Intereses sustantivo (u objetivo)

Intereses procesal (o normativo)



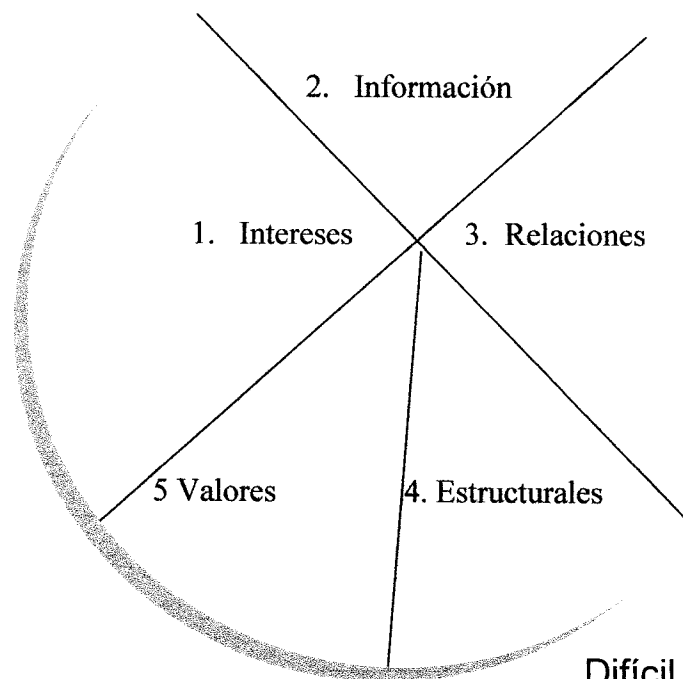
El triángulo de la satisfacción, llamado así porque en la medida que los intereses de las tres áreas sean alcanzados, una persona o grupo de personas tendrá satisfacción, luego de la búsqueda de soluciones mutuamente.” (2008: 33)

#### 5.4.3. Círculo del conflicto

Otro instrumento que facilitaría la interacción como mediador y/o facilitador profesional sería: el círculo del conflicto esquema propuesto por Christopher Moore quien ilustra cinco categorías de tipos de conflicto y añade al modelo la resolución de cada uno de los cinco tipos.

**Figura 3**  
**Círculo del conflicto**

Negociable 1-3.



Fuente. Christopher Moore., 2008.

Acabado el proceso de conocimiento y asimilación de la metodología en resolución de conflictos familiares, para finalizar con el proceso se propone además llenar una hoja de acuerdo, donde las partes denunciante y denunciado, manifiestan cual fue la resolución de su caso para anexarlo al Plan Diagnostico o de tratamiento, para tener un referente teórico de las personas que solucionaron su problemática gracias a la intervención del Trabajador Social.

<b>Acuerdo</b>	
Guatemala _____ de _____ de _____	
Padre _____ madre _____ hijo _____	
Usuarios del Programa de Casa Joven Mixco, constamos a través del presente documento que para finalizar nuestro proceso llegamos a los siguientes acuerdos:	
Condiciones de cumplimiento	
	Fecha _____ Lugar _____
1. _____	
2. _____	
3. _____	
4. _____	
:	
Acciones	
1. Cuando? _____	
2. Donde? _____	
3. Cómo?. _____	
(F) _____	(F) _____ (F) _____
	(F) _____
<b>Trabajador Social</b>	

**Fuente:** La mediación y resolución de conflictos familiares, Pérez F, 2006.

Para llevar a cabo la inserción de la Metodología al profesional en Trabajo Social, se calendarizan actividades descritas en el siguiente cronograma.

### 5.5. Programa de actividades

#### Taller de capacitación en metodología de mediación y resolución de conflictos familiares

No.	Actividad	Semana
1.	<p>Realizar un taller de capacitación una vez al mes, con duración de 6 meses para los profesionales de Trabajo del Programa de Casa Joven Mixco.</p> <p>Tema No. 1            Mediación y resolución de conflictos.            Que es un conflicto.            Que es la mediación.            Que metodologías existen para mediar en los conflictos.</p>	Primera semana.
2.	<p>Taller de aplicación en casos concretos.</p> <p>Mediación y resolución de conflictos familiares con enfoque estructural.</p>	Segunda semana.
3.	<p>Tema No. 2.            Causas del conflicto.            Formas de abordar un conflicto.            Comunicación.</p>	Tercera semana.

	Participación Orientación.	
4.	Luego de haber asimilado las 3 primeras etapas de la capacitación realizar una evaluación grupal con todo el equipo multidisciplinario para la metodología propuesta, que posiblemente podría brindarse a los padres de familia que son remitidos a escuela para padres.	Cuarta semana.

Para poder llevar a cabo estas actividades será necesario contar otros medios de apoyo que permitan desarrollar cada sub tema, según su calendarización tanto por medio escrito, audiovisual, económico y humano.

#### 5.6. Recursos

- Humanos

Secretaria de Bienestar Social Municipio de Mixco.

Lic. Ramiro Gómez Director de Casa Joven Municipio de Mixco.

Licda. Ana Gómez Trabajadora Social Casa Joven Municipio de Mixco.

Padres, madres y adolescentes usuarios de programa de Casa Joven Mixco

- Materiales y equipo

Computadora

Impresora

Fotocopiadora

Internet

Hojas Bond.

Lapiceros.

Cuaderno de diario y campo.

Libros para consultas bibliográficos

- Institucionales

Programa de Casa Joven Mixco

- Financiera

Programa de Casa Joven Mixco

#### Presupuesto

No.	Descripción	Costo	
1.	Compra de material escrito	Q 1000.	00
2.	Internet	Q. 200.	00
3.	Fotocopias	Q. 60.	00
4.	Refrigerios	Q. 150.	00
5.	Impresiones	Q. 150.	00
	Subtotal:	Q. 1560.	00
	Total :	Q 1,560.	00

Todo lo concerniente al medio económico será, proporcionado en su totalidad por Secretaria de Bienestar Social de la Esposa del Presidente, y de Casa Joven municipio de Mixco (SOSEP).

#### 5.7. Impacto de la propuesta

- ✓ Inserción de la propuesta en mediación y resolución de conflictos familiares como metodología especializada y herramienta de apoyo para los profesionales de Trabajo Social del Programa de Casa Joven Mixco
- ✓ Actualizar la temática de mediación y resolución de conflictos a profesionales de Trabajo Social de Casa Joven Mixco , para capacitar a padres de familia remitidos por el juzgado familiar o de

otras instituciones a escuela para padres sobre cómo llegar acuerdos mutuos sin afectar su entorno familiar

- ✓ Manejo de herramientas de mediación que luego pondrán en práctica en sus núcleos familiares
- ✓ Formación de mediadores comunitarios

## Resultados

### Acorto plazo

Dominio de temática de metodología en mediación y resolución de conflictos familiares por profesionales de Trabajo Social de Casa Joven Mixco e involucramiento total de las familias usuarias del programa

### A mediano plazo

Involucramiento a nivel comunitario  
Formación de mediadores comunitarios

### A largo plazo

Sostenibilidad y autogestión de los mediadores comunitarios

Como profesional me corresponde una exigencia mayor el que se pueda brindar apoyo en todo lo humanamente posible a los individuos, grupos, familias y comunidades que así lo requieran para aportar un cambio significativo a esta sociedad de Guatemala que tanto lo necesita.

## CONCLUSIONES

La investigación permitió como profesional en Trabajo Social conocer íntimamente cual es la relación entre el programa de Casa Joven Mixco, los profesionales que prestan su servicio y las problemáticas diversas de las familias remitidas de la comunidad mixqueña y del Organismo Judicial.

La intervención de Trabajo Social, en el programa de Casa Joven Mixco va orientada a enseñar y capacitar a las familias usuarias a superar obstáculos que impiden avanzar en el desarrollo humano y familiar, debido a las diversas problemáticas que alteran su dinámica.

La labor que se realiza en nuestro contexto guatemalteco y dentro de la institución Casa Joven Mixco, es de mucha importancia ya que el objetivo principal tanto de la institución como la profesión de Trabajo Social se basa en mejorar las condiciones de vida para las personas que buscan apoyo por problemáticas existentes en sus núcleos familiares.

El proceso de investigación evidenció las problemáticas que afectan nuestro entorno social y que limita al buen funcionamiento a la familia, como es el medio de actuar de las personas cuando enfrentan un problema y de cómo llegan a solucionarlo con y sin violencia.

De acuerdo al objetivo de la investigación se analizaron los procesos utilizados para la mediación y resolución de conflictos en los usuarios de Casa Joven municipio de Mixco, con lo cual se estructura una propuesta metodológica, dependiendo de la problemática que se identifique en dichos usuarios por parte del profesional de Trabajo Social.

Con talleres de capacitación, no será suficiente el cambiar mentalidades, actitudes y caracteres de muchos años en padres, madres e hijos, debido a que ya están formados en sus vidas; sin embargo algo quedara dentro de la conciencia de estos individuos que permitirá hacer algún cambio personal, familiar y social.

## CONCLUSIONES

La investigación permitió como profesional en Trabajo Social conocer íntimamente cual es la relación entre el programa de Casa Joven Mixco, los profesionales que prestan su servicio y las problemáticas diversas de las familias remitidas de la comunidad mixqueña y del Organismo Judicial.

La intervención de Trabajo Social, en el programa de Casa Joven Mixco va orientada a enseñar y capacitar a las familias usuarias a superar obstáculos que impiden avanzar en el desarrollo humano y familiar, debido a las diversas problemáticas que alteran su dinámica.

La labor que se realiza en nuestro contexto guatemalteco y dentro de la institución Casa Joven Mixco, es de mucha importancia ya que el objetivo principal tanto de la institución como la profesión de Trabajo Social se basa en mejorar las condiciones de vida para las personas que buscan apoyo por problemáticas existentes en sus núcleos familiares.

El proceso de investigación evidenció las problemáticas que afectan nuestro entorno social y que limita al buen funcionamiento a la familia, como es el medio de actuar de las personas cuando enfrentan un problema y de cómo llegan a solucionarlo con y sin violencia.

De acuerdo al objetivo de la investigación se analizaron los procesos utilizados para la mediación y resolución de conflictos en los usuarios de Casa Joven municipio de Mixco, con lo cual se estructura una propuesta metodológica, dependiendo de la problemática que se identifique en dichos usuarios por parte del profesional de Trabajo Social.

Con talleres de capacitación, no será suficiente el cambiar mentalidades, actitudes y caracteres de muchos años en padres, madres e hijos, debido a que ya están formados en sus vidas; sin embargo algo quedara dentro de la conciencia de estos individuos que permitirá hacer algún cambio personal, familiar y social.



## RECOMENDACIONES

Todo Trabajador Social debe aprovechar los espacios profesionales que se le presenten, especialmente donde se proporcione libertad de toma de decisiones, para transformar o superar dificultades, potenciar las capacidades y recursos, incidiendo tanto en situaciones individuales, grupales y familiares como en las del medio social.

Es indispensable que los profesionales de Trabajo Social continúen actualizándose constantemente en metodologías de mediación y resolución de conflictos, ya que vivimos en un mundo globalizado y modernizado y se debe estar a la vanguardia del cambio profesional.

La mediación y resolución de conflictos como metodología aplicada en la problemática de los usuarios de Casa Joven Mixco sería una herramienta de utilidad para los profesionales de Trabajo Social ya que a través de su promoción y divulgación podrían formarse líderes comunitarios que apoyen a las familias que lo solicitaran para mediar o solucionar su problemática, el mediador necesitara saber qué, cómo y cuándo utilizar estrategias que faciliten la comunicación que ayude a mejorar las relaciones interpersonales y familiares que presenten alguna problemática.

*Que la eficacia de la mediación y resolución de conflictos dependerá de factores que deriven de los conflictos, las características y formación del mediador y/o facilitador profesional; ya que del conocimiento obtenido por parte del Trabajador Social se evidenciara en resultados partiendo de proporcionar una buena capacitación a los usuarios de dicho programa.*

## BIBLIOGRAFÍA

Ander-Egg, Ezequiel. (1996). *Introducción al Trabajo Social*. Editorial LUMEN/HVMANITAS. Buenos Aires, Argentina.

Área de Formación Profesional específica. de (2000). *Estructura Básica de Procedimiento de los Métodos de Trabajo Social*. Escuela de Trabajo Social. Universidad de San Carlos de Guatemala.

Área de Formación Profesional Específica. *Compendio de Talleres Realizados*. (1999). Escuela de Trabajo Social, USAC. Guatemala.  
Bosset, Gustavo y Eduardo A. Zannoni. (1999) *Manual de derecho de familia*. Argentina: Ed. Estrella.

Congreso de la república de Guatemala. (2004.) *Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia*. Decreto Número 27-2003. Guatemala.

Castellanos Gabriel (2013), Jóvenes delincuentes: *Las Maras en Guatemala* Universidad Mariano Gálvez, Facultad de Ciencias de la Administración, Guatemala

Cazaldi Carlos. (2004). *Procesos de Mediación y Resolución Familiares*. México. Edición, Piedras Negras.

Constitución de la República de Guatemala, (2004). Capítulo II. Derechos Sociales Disposiciones Generales la familia

Gobierno de Guatemala presidencia de la república Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente SOSEP- UNICEF. (2006). *Caracterización de la familia guatemalteca*.

Perez Jimenez Franciso (2005). Tesis "La mediación y resolución de conflictos familiares, una propuesta para la escuela de trabajo social", Escuela de Trabajo Social, Universidad de San Carlos de Guatemala.

Gómez Jiménez. Lidia Argentina (2004). *Tesis "Rol de la familia en el desarrollo social"*, Escuela de Trabajo Social, Universidad de San Carlos de Guatemala.

Mediación Transformativa (en línea). (consultado el 20 de marzo 2015) disponible en: [www.cde.cv...mediaciontransofmativadefolger y bush](http://www.cde.cv...mediaciontransofmativadefolger%20y%20bush). Secretaria de Bienestar Social de la Esposa del Presidente (SOSEP)

Documento, *EJES de acción y trabajo de Casa Joven Mixco*. Guatemala. Sexto Ícaro Organización de Estados Americanos (OEA). Taller de verano.(2008). *Manual de Teorías básicas de análisis y resolución de conflictos*. Arlington, VA.

Universidad de San Carlos de Guatemala facultad de Ciencias Medicas, Arely Lucrecia Ramos Escobar. (2001 a 2002). *Tesis Mujeres adolescentes embarazadas*. Guatemala.

Universidad de San Carlos de Guatemala Escuela de trabajo, Instituto de investigación IITS.( 2004-2013). *Introducción a la filosofía de trabajo social*, Licda. Belia Aydèe Villela Erazo.