

**UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO**

**ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS**

**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**



**ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA ATENCIÓN DEL  
TRABAJADOR SOCIAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN EL  
SERVICIO LEGAL INTEGRAL MUNICIPAL DE COBIJA**

**TRABAJO DIRIGIDO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO  
DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**Autora:** Dayana Mamani Larico.

**Tutor:** Lic. Jaime Josué Gutiérrez Rojas

**COBIJA- PANDO- BOLIVIA**

**2022**

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO  
ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA ATENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL A  
VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN EL SERVICIO LEGAL INTEGRAL MUNICIPAL DE  
COBIJA

Trabajo Dirigido a consideración de la Universidad Amazónica de Pando, en el área de  
Ciencias Sociales y Humanísticas y la Carrera de Trabajo Social.

Requisitos para optar el grado de:

Licenciada en Trabajo Social.

Por

Dayana Mamani Larico

Cobija – Pando – Bolivia

Este Trabajo Dirigido, ha sido aceptado en su presente forma por la Universidad Amazónica de Pando, la Dirección del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas y aprobado por el tribunal.

**FIRMANTES:**

---

M.Sc. Miladis Marilia Conde Herrera  
**DIRECTORA DEL ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS**

---

Lic. Marisol Monasterio Cardozo  
**TRIBUNAL**

---

Lic. Francis Ximena Prado Lara  
**TRIBUNAL**

---

Lic. Richard Rojas López  
**TRIBUNAL**

---

Lic. Jaime Josué Gutiérrez Rojas  
**TUTOR**

---

Univ. Dayana Mamani Larico  
**POSTULANTE**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios dador de la vida y conocimiento quien respondió cada una de mis oraciones.

A mis padres Javier Mamani y Nely Larico quienes son mi inspiración, mi fuerza, mi motivo para lograr mis triunfos en la vida.

A mis hermanos Henry y Ángela quienes son mis compañeros de vida.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios nuestro creador del universo, quien con su infinito amor nos brindó conocimiento, sabiduría e inteligencia, permitiendo darnos la oportunidad de cumplir esta meta.

A mis queridos padres por su trabajo, esfuerzo, apoyo e infinito amor que nunca faltó en el transcurso de mi formación, los quiero mucho.

A mis hermanos, tíos, abuelos, que siempre estuvieron ahí conmigo en los buenos y malos momentos con palabras de aliento.

Al Servicio Legal Integral por recibirme, llenarme de conocimientos y brindarme su apoyo constante.

A mi tutor Lic. Jaime Josué Gutiérrez por su paciencia, tiempo y conocimiento brindado.

A mi tribunal, que con paciencia y experiencia contribuyeron a la construcción del Trabajo de Grado.

A todos los docentes que en este transcurrir académico estuvieron formándome para ser una profesional con ética y moral.

A todas las personas que estuvieron conmigo al transcurrir mi formación. Dios los bendiga cada día de sus vidas.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Lista de anexos.....	ix
Resumen Ejecutivo.....	x
Introducción.....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>3</b>
<b>CONSIDERACIONES GENERALES.....</b>	<b>3</b>
1.1 CARACTERÍSTICAS INSTITUCIONALES.....	3
1.1.1 Nombre de la institución.....	3
1.1.2 Dirección de la institución.....	3
1.1.3 Nombre del Proyecto, Programa o Actividad a la cual se integrará el estudiante.....	3
1.1.4 Importancia social de la institución.....	3
1.2 Justificación.....	4
1.3 Planteamiento del problema.....	6
1.4 Objetivos.....	7
1.4.1 Objetivo general.....	7
1.4.2 Objetivos específicos.....	8
1.5 Metodología.....	8
1.5.1 Fases.....	8
1.5.1.1 Primera fase – Diagnóstico situacional.....	9
1.5.1.1.1 Objetivos de la primera fase.....	9
1.5.1.1.2 Actividades de la primera fase.....	9
1.5.1.2 Segunda fase – Diseño de propuesta de fortalecimiento.....	10
1.5.1.2.1 Objetivos de la segunda fase.....	10
1.5.1.2.2 Actividades de la segunda fase.....	10
1.5.1.3 Tercera fase – Validación de la propuesta.....	11
1.5.1.3.1 Objetivos de la tercera fase.....	11
1.5.1.3.2 Actividades de la tercera fase.....	11
1.5.2 Técnicas de Investigación e Instrumentos.....	11
1.5.2.1 Técnica la observación.....	12
1.5.2.1.1 Instrumento guía de observación.....	12
1.5.2.2 Técnica la entrevista.....	13

1.5.2.2.1	Instrumento guía de entrevista.....	13
1.5.2.2.2	Entrevista estructurada.....	14
1.5.2.2.3	Entrevista semiestructura.....	14
1.5.2.2.4	Entrevistas no estructuradas o abiertas.....	15
<b>CAPÍTULO II.....</b>		<b>16</b>
<b>CONTEXTO INSTITUCIONAL.....</b>		<b>16</b>
2.1	Antecedentes.....	16
2.1.1	antecedentes institucionales.....	18
2.1.2	Aspectos históricos.....	19
2.1.3	Características generales de la institución.....	20
2.1.4	Misión.....	21
2.1.5	Visión.....	21
2.2	Población objeto de estudio.....	21
2.3	Estructura Organizacional.....	22
<b>CAPÍTULO III.....</b>		<b>23</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>		<b>23</b>
3.1	Marco Legal.....	23
3.1.1	Constitución Política del Estado.....	23
3.1.2	Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia N° 348, del 09 de marzo de 2013.....	24
3.1.3	Marco Constitucional.....	25
3.2	Marco teórico.....	31
3.2.1	Enfoque teórico.....	31
3.2.2	Teoría y Trabajo Social.....	32
3.2.3	Fundamentos teóricos sobre el fortalecimiento a víctimas de violencia.....	35
3.2.4	Modelos de intervención del Trabajo Social .....	36
3.2.4.1	Modelo sistémico.....	37
3.2.4.2	Modelo centrado en la Tarea.....	38
3.3	Marco Conceptual.....	39
3.3.1	Concepto de género.....	39
3.3.2	Concepto de violencia.....	39
3.3.3	Violencia física.....	40
3.3.4	Violencia sexual.....	40
3.3.5	Violencia psicológica.....	41
3.3.6	Fortalecimiento.....	42
<b>CAPÍTULO IV.....</b>		<b>43</b>
<b>RESULTADOS DEL TRABAJO DIRIGIDO.....</b>		<b>43</b>

4.1	Diagnóstico.....	43
4.1.1	Nombre o razón social.....	43
4.1.2	Antecedentes históricos de la institución.....	43
4.1.3	Misión (Área de Trabajo Social) .....	44
4.1.4	Visión (Área de Trabajo Social) .....	44
4.1.5	Objetivos del SLIM.....	44
4.1.6	Cobertura.....	45
4.1.7	Población.....	45
4.1.8	Beneficiarios directos e indirectos.....	45
4.1.9	Políticas sociales vigentes.....	45
4.1.10	Ubicación de la Trabajadora Social en la estructura.....	46
4.1.11	Flujo de atención de casos.....	46
4.1.12	Ambiente de Trabajo Social.....	46
4.2	Actividades ejecutadas y resultados.....	47
4.3	Explicación de la ejecución del análisis FODA.....	47
4.4	Participantes del análisis FODA.....	48
4.5	Desarrollo del FODA (antes, durante y después).....	48
4.5.1	Resultados del FODA.....	49
4.6	Aplicación guía de observación.....	50
4.7	Aplicación guía de entrevista.....	53
4.8	Importancia de la intervención del profesional en Trabajo Social.....	55
4.9	Propuesta de mejora.....	57
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>66</b>
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>68</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>69</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>72</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Antes, Durante y Después del análisis FODA.....	42
Tabla 2. Análisis FODA.....	49
Tabla 3. Guía de observación.....	50
Tabla 4. Funciones del Trabajador Social.....	56
Tabla 5. Datos. (Rol playing).....	59
Tabla 6. Categoría bales.....	61
Tabla 7. Categoría de la Tabla de bales.....	64

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama organizacional del Servicio Legal Integra Municipal.....	22
--	----

## LISTA DE ANEXOS

Anexo 1	Documento de incorporación para realizar Trabajo Dirigido.....
Anexo 2	Instrumentos de recolección de datos.....
Anexo 3	Análisis FODA.....
Anexo 4	Documentación de validación de instrumentos.....
Anexo 5	Memoria Fotográfica.....

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente Trabajo Dirigido pretende ser precursor en la implementación de instrumentos de grupo, a mujeres y hombres que sufren algún tipo de violencia en cuestión de género, en el Servicio Legal Integral Municipal de Cobija.

Se plantea proponer la implementación de estrategias de grupo en intervención con el entorno familiar, debido que se considera como un grupo, puesto que son los personajes más cercanos a la víctima, debido a esto la importancia de la aplicación se convierte en algo mucho más resaltante porque el Trabajador Social podrá evidenciar distintas actitudes, pensamientos y reacciones del grupo lo cual ayudará a identificar los posibles problemas que se está atravesando.

El objetivo principal es “Fortalecer la atención a través de estrategias de intervención en el Área Social del Servicio Legal Integral Municipal, para brindar un atención eficiente y eficaz a mujeres o hombres víctimas de violencia en la ciudad de Cobija, en la gestión 2021”, para ello en primera instancia se realizó una revisión de referencias bibliográficas, a partir del enfoque del profesional en Trabajo Social y las funciones que cumple dentro de la institución.

Para la elaboración del plan de propuesta, se realizó un acercamiento a la institución, una recolección de datos mediante instrumentos como guía de observación y entrevista, donde el enfoque principal fue Área Social, así también mediante un análisis FODA con el equipo multidisciplinario, ya que ellos son los actores que ven de manera externa y cercana a la intervención del Trabajador Social. A base de lo mencionado se hizo, un breve análisis de los resultados para la elaboración del plan.

El Trabajo Dirigido con la propuesta del plan que se enfoca en la intervención de grupo (familia) pretende fortalecer la atención en distintitos ámbitos y tener un acercamiento más real a la realidad que vive la víctima de violencia.

## INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo Dirigido desarrollado en el Servicio Legal Integral Municipal de Cobija del Departamento de Pando, refiere al fortalecimiento a la atención de casos de violencia en cuestión de género, en tal sentido, presta servicios: psicológicos, sociales y legales, terapias especializadas con enfoque de género, visitas domiciliarias y plan acción de acuerdo a las demandas establecidas, para la defensa y protección de las mujeres o hombres en situación de violencia.

Si bien, la violencia cada día es más preocupante en la sociedad, el índice cada vez aumenta, a pesar de las distintas políticas, programas y normativas que luchan para la disminución de los mismos, la sociedad se encuentra en un ambiente de violencia muy avanzado es por eso que en particular la atención del Servicio Legal Integral Municipal (SLIM) ofrece a la persona que sufre violencia: orientación, protección y defensa de sus derechos mediante especialistas profesionales en el tema.

De manera inicial se procedió a recabar información esencial y oportuna de las diferentes funciones que cumple la institución, a partir de ello se explicará el procedimiento para enfrentar y resolver la situación de violencia y resarcir los daños que ocasiona el agresor o la agresora.

Asimismo, es importante resaltar que el presente trabajo tiene como objetivo principal Fortalecer la atención a través de estrategias de intervención en el área social del Servicio Legal Integral Municipal, para brindar un atención eficiente y eficaz a mujeres u hombres víctimas de violencia en la ciudad de Cobija, en la gestión 2021.

Es importante resaltar que la metodología será de manera participativa activa, teniendo así un enfoque cualitativo. Se realizará en tres fases, la primera es la elaboración del diagnóstico lo que permitirá identificar la atención que brinda el Trabajador Social, en segundo diseñar la propuesta de fortalecimiento en la atención a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y en la última fase validar la propuesta con la participación del personal del Servicio Legal Integral Municipal de Cobija.

Los resultados del fortalecimiento en la atención son muy eficientes ya que se logró la validación del plan de mejora en la aplicación como objetivo una intervención eficiente y minuciosa de parte del área social puesto que la atención brindada se realizará de manera amplia obteniendo así diagnóstico o punto de vista distinto.

Mediante la validación de los instrumentos y técnicas de grupo de rol playing y tabla de bales, y posterior aplicación en los usuarios que son víctimas de violencia en cuestión de generó la Trabajadora Social podrá determinar la situación del grupo en sus distintas fases, además hacer cambios de roles dentro la familia

# **CAPÍTULO I**

## **CONSIDERACIONES GENERALES**

### **1.1 CARACTERÍSTICAS INSTITUCIONALES**

#### **1.1.1 Nombre de la institución**

Servicio Legal Integral Municipal (SLIM), dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Cobija.

#### **1.1.2 Dirección de la Institución**

Calle: Elvira González N° 053 Barrio Conavi de la Ciudad de Cobija

#### **1.1.3. Nombre del Proyecto, Programa o Actividad a la cual se integrará el estudiante**

Área Social del Servicio Legal Integral Municipal dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Cobija.

Propuesta de implementación de estrategias de instrumentos de grupo para la atención a mujeres víctimas de violencia en cuestión de género.

#### **1.1.4. Importancia social de la Institución**

El Servicio Legal Integral Municipal, tiene un impacto social por luchar contra la erradicación de cualquier tipo de violencia en cuestión de género, cumpliendo así con el objetivo institucional en beneficio de la población.

La institución constantemente brinda capacitación a la población o grupo de personas que lo requieren entre los temas a tratar son: los servicios que cumple el Servicio Legal Integral Municipal de acuerdo con las distintas áreas con profesionales dependientes de los mismos, así también los beneficios que brinda la *Ley integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia N° 348*.

Se hace mención que el Servicio Legal Integral Municipal es la demanda especializada en salvaguardar a la familia de violencia; presta servicios psicológicos, legales y sociales para originar la prevención de la violencia en razón de género, prestar amparo y atención especializada con profesionales, ante hechos de violencia, y actúa para lograr la sanción de los delitos de violencia, manifestando y patrocinando procesos. (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2015).

Así también, el Servicio Legal Integral Municipal es la instancia de articulación de los esfuerzos institucionales locales, de protección efectiva y representación legal. Sin el adecuado trabajo de los profesionales del establecimiento no se podrá concretar la erradicación de la violencia en razón de género, que manda la Ley N° 348 como prioridad nacional. (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2015).

El profesional en Trabajo Social representa una gran importancia institucional a través de sus funciones que genera un impacto social, cumpliendo y generando actividades de gran relevancia, lo que genera beneficios para la institución, usuarios y población en general.

## **1.2 Justificación**

Se puede mencionar que la violencia en razón de género en su mayor parte representa como abuso y ejercicio de poder del hombre hacia la mujer o inversa, pues se trata de un problema progresivo y en muchas ocasiones mortal. Asume grandes consecuencias financieras, sociales y establece un impedimento para el progreso no solo particular, sino de todo un país.

La violencia física, psicológica, sexual, etc., lejos de ser un problema de cuatro paredes se convierte en una complicación social, que en consecuencia tiene repercusiones a nivel

familiar (divorcio, procesos legales, abandono de menores, familias disfuncionales, etc.), individual (daños psicológicos, físicas, aislamiento, muerte, etc.) y social (pobreza, marginación, exclusión, vulnerabilidad, etc.) que puede afectar el desarrollo de una comunidad y la convivencia pacífica.

Existen muchos grupos, instituciones públicas y organizaciones no gubernamentales (ONGS) que luchan por la igualdad de género en búsqueda de erradicar la violencia en distintos ámbitos.

En este caso el SLIM en particular tiene como visión, *Ser la institución que promueve una cultura de protección, defensa y respeto a los derechos de la mujer y la familia, comprometida con la erradicación de la violencia familiar o doméstica, a través de la intervención profesional, idónea, oportuna y efectiva que contribuya a la transformación de la sociedad del Departamento de Pando* (Comunicación personal, 05 de abril. 2021). Así como establece la visión, las autoridades municipales y profesionales buscan reducir la violencia a través de acciones que mitiguen esta problemática.

A través de las acciones del Trabajo Dirigido que se realizó, se logró Fortalecer la atención mediante las estrategias de intervención en el área trabajo social del Servicio Legal Integral Municipal, la cual esto es de gran beneficio para las víctimas de violencia. Si bien se puede observar que la población de Cobija es amplia con “aproximadamente 46.267 habitantes” según el último censo (Instituto Nacional de Estadísticas, 2012, p. 120). De acuerdo con los mismos las demandas son frecuentes y de diversos tipos, el SLIM cumple funciones múltiples para obtener buenos resultados en las distintas intervenciones, pero en ocasiones el personal se limita en algunos casos por el factor tiempo o alta demanda.

Es así que, con el fortalecimiento mediante la aplicación de técnicas, instrumentos y estrategias que sean propios del Trabajador Social se pretende reforzar sus funciones para que de esta manera el usuario pueda recibir una atención eficaz y eficiente.

Si bien los profesionales que conforman el área social cumplen un rol muy importante a la hora de realizar los informes sociales, ya que estos son realizados a base de aplicación de

instrumentos, técnicas y estrategias. Es por eso que se vio pertinente la implementación de métodos de grupo, porque se observó ese apartado que se da a la familia a la de realizar la intervención.

Los instrumentos de grupo que serán aplicados a la familia y los resultados obtenidos de los mismos serán de gran beneficio tanto para la visión del Trabajador Social a la hora de emitir el informe como para la familia porque podrán observar distintos aspectos de cada integrante que coadyuvara a una reflexión y posible cambio de conducta.

### **1.3 Planteamiento del problema**

Se menciona que la intimidación es íntegra de los fenómenos generales más desarrollados en el universo contemporáneo y su huella que propone no solo en situaciones de abierto problema, sino incluso en la tramitación de simples problemas de la vida diaria, por lo que se puede afirmar que numerosas personas, en cualquiera etapa de sus vidas, han sido víctimas de esta o, en su defecto victimarias “Este problema no es un fenómeno moderno como muchos piensan, pues durante siglos, generaciones de padres y madres, educadores y educadoras, maltrataban a los niños/as porque quizás pensaban que hacían bien” (Quiroga, 2019, p.7).

Así también, la violencia en los hogares se ha incrementado en los últimos años, generando efectos negativos, emocionales y socio culturales, este problema se encuentra presente en las familias sin distinción de sexo, etnia, cultura o nivel socioeconómico.

En Bolivia del 21 de marzo de 2020 al 14 de abril del 2021, según datos de la FELCV en conjunto con SLIM se registraron 66 casos de abuso sexual; 5 de persecución sexual; 1 de ataque sexual; 31 de atropello; 4 feminicidios; 9 casos de tentativa de feminicidio; 1 de homicidio suicidio; 1 infanticidio; 1 caso de proxenetismo; 7 casos de hurto de menor; 1 de tentativa de abuso sexual; 8 de tentativa de violación; 44 casos de violaciones; 44 de violación infante niño, niña y/o adolescente; 1.282 de violencia familiar y/ doméstica, lo que hace un total de 1.505 casos (Quiroga, 2019, p.20).

De acuerdo con lo mencionado si bien la violencia cada vez es más preocupante, el SLIM es una institución que atiende a mujeres víctimas de violencia.

(...) los gobiernos municipales deben realizar esfuerzos para establecer un SLIM en su municipio así promover y proteger a las mujeres contra la violencia para brindar atención sobre los distintos aspectos desde las acciones públicas necesarias sensibilizando e informando a las autoridades respecto a su responsabilidad para impulsar la Constitución de estos servicios de su municipio hasta las acciones estratégicas y operaciones para garantizar mecanismos y políticas integrales de prevención atención protección y preparación a las mujeres en situación de violencia (Quiroga, 2019 p. 8).

Según la entrevista sostenida con la Trabajadora Social del SLIM del GAMC Lic. Madely Sales Roca menciona que:

Si bien los roles o funciones que cumple dentro de la institución son diversos, la demanda de la población que necesita requerimiento, atención, orientación aumenta cada día, y en ocasiones el tiempo no abastece para poder realizar un seguimiento minucioso, ya que aproximadamente al día se recibe como máximo a diez personas que acuden al Slim y como mínimo tenemos cinco (Comunicación personal, 05 de abril, 2021).

De acuerdo a la entrevista, es posible identificar, para la atención eficiente y efectiva de casos de violencia atendidos, es necesario brindar el apoyo mediante el trabajo dirigido; en el que tiene como cuestión la insuficiencia de estrategias de atención, a las mujeres víctimas de violencia dentro el Servicio Legal Integral.

Así también, mediante el presente trabajo pretende fortalecer y responder a la demanda social de modo que se cumpla con los objetivos institucionales y precautelar la seguridad de las víctimas reduciendo en consecuencia el índice de violencia.

Mediante el apoyo en la atención de casos de violencia desde la labor del Trabajador Social, se aplicará los conocimientos teóricos adquiridos en clases lo que permitirá desarrollar de manera eficiente, oportuna y novedosa las acciones que se han planificado.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo general**

Fortalecer la atención a través de estrategias de intervención en el área social del Servicio Legal Integral Municipal, para brindar un atención eficiente y eficaz a mujeres o hombres víctimas de violencia en la ciudad de Cobija, en la gestión 2021.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Elaborar un diagnóstico sobre la atención que brinda el Trabajador Social en el Servicio Legal Integral Municipal de Cobija.
- Diseñar estrategias para la atención que brinda el Trabajador Social en el Servicio Integral Municipal de la Ciudad de Cobija.
- Validar las estrategias de atención del Trabajador Social en el Servicio Integral Municipal de la Ciudad de Cobija.

## **1.5 Metodología**

### **1.5.1 Fases**

El Presente Trabajo Dirigido se desarrolló en el área social del Servicio Legal Integral Municipal dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Cobija, para el cual se optó la metodología de tipo participativa debido que surgen en el contexto de desarrollo de la investigación, acción participativa, como afirma Ander Egg, (2003):

La metodología participativa es un método de investigación y aprendizaje colectivo de la realidad, basado en un análisis crítico con la participación activa de los grupos y actores implicados, orientada a estimular la práctica transformadora y el cambio social. Concibe a los participantes de los procesos de investigación como agentes activos en la construcción, reconstrucción y deconstrucción colectiva del conocimiento (p,14).

Asimismo, el trabajo se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, que se orienta hacia la interpretación de realidades subjetivas, por ello, para conseguir información se tuvo que involucrar a los responsables y personal de trabajo social del SLIM, información que ha permitido establecer un plan de acción para contribuir al fortalecimiento de la atención en violencia.

En este sentido, se trabajó con la dirección y equipo multidisciplinario del Servicio Legal Integral Municipal de la Ciudad de Cobija, mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de Trabajo Social.

En este contexto, el desarrollo del proceso metodológico se realizó en cuatro fases como se describe a continuación:

#### **1.5.1.1 Primera fase - Diagnóstico situacional**

Levantamiento de información, mediante entrevistas al personal del servicio legal integral: Abogada, Psicóloga, Trabajadora Social y usuarios que son atendidos por el SLIM.

Asimismo, se aplicó un análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) con la participación de los mismos para de esta manera proceder a la elaboración del plan de mejora para el fortalecimiento de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género.

##### **1.5.1.1.1 Objetivo de la primera fase:**

Elaborar un diagnóstico sobre la atención que brinda el Trabajador Social en el Servicio Legal Integral Municipal

##### **1.5.1.1.2 Actividades de la primera fase:**

- Coordinación con el Director y Trabajadora Social del SLIM: Mediante una reunión interna con la Directora y Trabajadora Social se pudo coordinar fiando hora y fecha para la aplicación del análisis FODA, así también se obtuvo pautas de las actividades que se realiza y el rol que se cumplió como estudiante dentro de la Unidad.
- Reconocimiento del contexto en el que funciona el SLIM: Se realizó visita a las distintas áreas, como Psicología, social, legal, también dirección y secretaria, donde se pudo observar las funciones de cada área y la coordinación que realizan con la Trabajadora Social.
- Elaboración instrumentos para recolección de datos. (Guía de entrevista y observación): Para poder obtener una información sustentada y verídica se procedió a la elaboración de instrumentos, la cual dieron visto bueno la docente de modalidad y el tutor académico para la posterior aplicación.

- Aplicación de análisis FODA: Se izó la entrega de las invitaciones con anticipación, se ambientó el lugar y se preparó los materiales necesarios, mediante una lluvia de ideas se pudo hacer el llenado del cuadro del FODA.
- Recolección de información: Se pudo realizar una selección y priorización de información a base de lo recolectado.
- Sistematizar la información recolectada: Si bien se tenía información en físico, esta se sistematizó y ordenó de manera adecuada y comprensiva.
- Determinación de los vacíos en la atención: A base de la información obtenida se pudo evidenciar los vacíos que presenta el área social.
- Definición de lineamientos para elaborar la propuesta.

### **1.5.1.2 Segunda fase – diseño de propuesta de fortalecimiento**

En coordinación con el Servicio Legal Integral Municipal, se realizaron mesas de trabajo para realizar propuestas de fortalecimiento para la atención.

#### **1.5.1.2.1 Objetivo de la segunda fase:**

Diseñar estrategias de atención que brinda el Trabajador Social en el Servicio Integral Municipal de la ciudad de Cobija, esta parte refleja las acciones que se propone realizar en el trabajo dirigido en beneficio a las víctimas de violencia intrafamiliar y como forma de fortalecer la atención e intervención en el SLIM.

#### **1.5.1.2.2 Actividades de la segunda fase**

- Revisión bibliográfica y documental: Bosquejo y selección de información según perspectiva de distintos autores.
- Elaboración del plan de propuesta: A base de los resultados del análisis FODA y los instrumentos aplicados se procedió a la elaboración del Plan de propuesta.
- Coordinación con la dirección y área social para verificar los instrumentos a utilizar en el acompañamiento y atención a las mujeres que acuden al SLIM.
- Se dio a conocer el procedimiento del plan de propuesta.

### **1.5.1.3. Tercera Fase - Validación la propuesta**

En la presente fase se pretende validar la propuesta con la participación de todo el personal del SLIM.

#### **1.5.1.3.1 Objetivo de la tercera fase**

Validar las estrategias de atención del Trabajador Social en el Servicio Integral Municipal de la ciudad de Cobija.

#### **1.5.1.3.2 Actividades de la tercera fase**

- Presentación en plenaria de los participantes del SLIM: Se realizó la entrega de invitaciones con anticipación y se expuso el plan de propuesta, con el fin de que todos los profesionales tengan conocimiento de las actividades que se desarrollarían.
- Socialización del trabajo desarrollado sobre el fortalecimiento en la atención del Trabajador Social, puntualizando la intervención, métodos, técnicas e instrumentos desde el enfoque del trabajo social.
- Análisis y definición de los ajustes al documento elaborado.
- Realizar los ajustes acordados.
- Aprobación de documento.
- Una vez expuesto el plan se tuvo el visto bueno del director de Género Generacional, jefa del SLIM y Trabajadora Social.
- Elaboración del acta de aprobación y validación, lo que dio lugar a realizar toda la planificación.
- Se procedió a la firma del acta donde se comprometen a la utilidad de los instrumentos expuestos.

### **1.5.2 Técnicas de investigación e Instrumentos**

En el presente Trabajo se aplicó distintos tipos de técnicas e instrumentos la cual sustenten la veracidad de los mismos, como también ayudan a obtener un buen producto.

### 1.5.2.1 Técnica la Observación

#### 1.5.2.1.1 Instrumento guía de observación

El presente instrumento se utilizó con el objetivo de poder obtener información sobre el Servicio Legal Integral Municipal, en cuanto a los acontecimientos suscitados en los mismos como también el procedimiento en la cual se maneja entre otros aspectos en especial del área social.

Se puede realzar que la técnica de observación es un elemento principal para realizar algún tipo de investigación básica, referente a las que se sustentan todas las restantes, debido que establece la correspondencia básica entre la persona que observa y el asunto que es observado, ya que es el inicio de todo entendimiento de la situación.

La observación es una técnica de investigación en la cual se caracteriza por distintos aspectos, características como hace hincapié Bunge debido que menciona:

Intencionada: Puesto que coloca las metas y los objetivos que los seres humanos se proponen en paralelismo con los hechos, para someterlos a una representación teleológica.

Ilustrada: Ya que cualquier reconocimiento para poder ser tal está centralmente de un grupo de conocimientos que le permite ser tal; se observa a partir de una representación teórica.

Selectiva: Porqué necesitamos a frecuencia en marcha para seleccionar aquello que nos interesa saber y separarlo del montón de sensaciones que nos invade a todo el momento.

Interpretativa: En la medida en que tratamos de narrar y de manifestar aquello que estamos observando. (2012, p.60).

De las técnicas mencionadas, en el presente trabajo se emplearon: la *Intencionada* y la *interpretativa*, en la cual aportaron a obtener una perspectiva clara y concreta de las distintas acciones que se relacionan con el Trabajo Dirigido.

Así también la presente técnica cuenta con un procedimiento de observación, ya que esto ayuda a tener mayor claridad de lo que se desea obtener, así como refiere Bunge, haciendo mención a cinco elementos:

Sujeto u observador: Se logran incluir los elementos y componentes de nacimiento, de cantidad los sociológicos como los culturales, igualmente de las experiencias específicas del investigador.

El objeto de la observación: Se ve que las situaciones, tanto en el que se han encajado procedimientos de escogimiento y de diferencia, para separarlo de otras sensaciones. Los hechos en rústico de la efectividad se han transfigurado en datos de un progreso de entendimiento concreto.

Las Circunstancias de la observación: Son las circunstancias concretas que encierran al habitado de facilitar cuidado y que terminan por modelar parte de la propia observación.

Los medios de la observación: Se refiere a los sentidos y los instrumentos desarrollados por los seres humanos para ampliar los sentidos o imaginar nuevas formas y campos para la comparación.

Cuerpo de conocimientos: Es el vinculado de saberes apropiadamente estructurados en campos científicos que permiten que haya una observación y que los resultados de esta se integren a un cuerpo mucho más amplio de conocimiento (2012, p. 64).

Se puede reflexionar que la presente técnica fue de gran utilidad y un pilar fundamental en el presente trabajo, ya que se pudo obtener resultados muy eficientes con la presente técnica y su instrumento respectivo.

Con la aplicación del presente se pudo obtener resultados muy satisfactorios como, por Ejemplo: El rol del Trabajador Social, percibir las respuestas a las necesidades de los usuarios, el seguimiento a las demandas presentadas, el ambiente en el área social, los instrumentos que utiliza el profesional en trabajo social, cumplimiento de los objetivos de la institución entre otros aspectos.

### **1.5.2.2. Técnica la entrevista**

#### **1.5.2.2.1 Instrumento la guía de entrevista**

En el presente trabajo se aplicó como técnica la entrevista así también como instrumento la guía de entrevista, en la cual, tuvieron un aporte significativo al documento, contribuyendo conocimientos de primera fuente.

Es importante resaltar que la entrevista aplicada en el Servicio Legal Integral Municipal fue de manera estructurada y planificada viendo así con anticipación distintas interrogantes que dieran respuesta a los objetivos planteados.

#### **1.5.2.2.2 Entrevistas estructuradas**

El investigador lleva a realizar una planificación previa de todas las preguntas que quiere expresar. Prepara por consiguiente una gran combinación de interrogantes que irán coordinadas por un guion realizado de representación secuenciada y dirigida, en búsqueda información a la problemática social.

El entrevistado no podrá ejecutar algún ejemplo de comentarios, ni realizar apreciaciones. Las preguntas serán de forma cerrado y exclusivamente se podrá confirmar, refutar o alegar una contestación concreta y exacta referente lo que se le pregunta.

La entrevista estructurada se efectuó a la Trabajadora Social.

Con la aplicación de la guía de entrevista estructurada se pudo obtener información que enriqueció de gran manera a la propuesta de mejora, ya que se obtuvo como resultado las distintas funciones del Trabajador Social, los métodos de intervención, las normativas legales con la cual se trabaja entre otros aspectos como la perspectiva que se desea implementar para el fortalecimiento.

#### **1.5.2.2.3 Entrevistas semiestructuradas**

El investigador previamente a la entrevista lleva a cabo un trabajo de planificación de la misma elaborando un guion que determine aquella información temática que quiere obtener.

Existe una acotación en la información y el entrevistado debe remitirse a ella. Ahora bien, las preguntas que se realizan son abiertas. Se permite al entrevistado la realización de matices en sus respuestas que doten a las mismas de un valor añadido en torno a la información que den.

Durante el transcurso de la misma se relacionan temas y se va construyendo un conocimiento generalista y comprensivo de la realidad del entrevistado.

El investigador debe mantener un alto grado de atención en las respuestas del entrevistado para poder interrelacionar los temas y establecer dichas conexiones. En caso contrario se perderían los matices que aporta este tipo de entrevista y frenar los avances de la investigación.

Las entrevistas semiestructuradas se las realizó al equipo multidisciplinario.

Con la guía de entrevista semiestructurada que fue aplicada, se pudo obtener información que ayudo de gran manera, debido que los personajes vieron el problema de manera externa, la cual ven a diario las debilidades del Área Social, a base de esa información se formó ideas para la elaboración del plan de propuesta.

#### **1.5.2.2.4 Entrevistas no estructuradas o abiertas**

No se requiere la realización de ningún tipo de guion previo a la entrevista. La información que se obtiene de ella es el resultado de la construcción simultánea a partir de las respuestas del entrevistado.

Ahora bien, si es necesaria una gran documentación y preparación por parte del entrevistador. Debe preparar las estrategias que le permitan reconducir la entrevista cuando el entrevistado se desvía del tema propuesto.

Las entrevistas no estructuradas o abiertas se efectuaron al personal del SLIM

Esta entrevista fue aplicada de manera espontánea en distintos momentos, que muchas veces el caso lo ameritaba y también a medida que surgían dudas a la hora de elaborar el plan de propuesta. Se puede rescatar que la información que se obtuvo fue muy amplia en especial información que enriqueció al diagnóstico institucional.

## **CAPÍTULO II**

### **CONTEXTO INSTITUCIONAL**

#### **2.1 Antecedentes**

La violencia doméstica en las dos últimas décadas ha sido motivo de preocupación a nivel mundial, ya que afectan a todos los miembros de una familia, destruye la autoestima y en lo habitual localiza el desarrollo de las potencialidades de la dama y la familia.

En los últimos años, la sociedad internacional ha examinado cada vez más la violencia contra las mujeres como dificultad de salud pública, violación de derechos humanos y barrera al progreso económico.

A nivel mundial se determina obligatorio la creación de Servicios legales integrales con un servicio municipal para el apoyo contra la lucha de la violencia a la familia establecido la cual este debe ser un servicio municipal permanente de la violencia psicología, social y legal de la mujer.

Respecto a la Ley N° 348, promueve que las entidades territoriales autónomas en el marco de sus competitividades y sostenibilidad financiera tienen el compromiso de establecer, equipar, amparar y atender casas de acogida y refugio transitorio para mujeres que viven en entorno de violencia en el área urbana y rural.

La estadística de violencia en Bolivia es muy preocupante para el país entero; ya que, a pesar de las políticas, promociones, difusiones para la prevención de los mismos se puede evidenciar que no están dando buenos resultados “A diario se reportan entre 10 y 12 casos de denuncia que llegan hasta el lugar para pedir orientación y ayuda en asistencia psicológica y

económica, debido a que sufren maltrato por las prohibiciones y limitaciones dentro de la familia” (Ramírez, 2018, p. 5). Debemos reflexionar la importancia de la orientación que se brinda a personas que son víctimas de violencia.

A medida que el tiempo va transcurriendo, la violencia es vista por la sociedad de una manera normal como acciones de convivencia diaria.

Hasta noviembre de 2020 se han atendido 4.800 casos de violencia de los cuales un 95% corresponde a las mujeres y el restante 5% a varones. En ese marco indicó que desde este viernes y por todo el mes de noviembre se realizarán actividades en conmemoración al día internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer que se recuerda el 25 de noviembre (Rodríguez, 2019, p.56).

La mayoría de los casos denunciados son de mujeres víctimas de violencia de diferentes tipos, muchas veces los hombres no denuncian por distintos aspectos de estereotipos que la sociedad determina a aquellos hombres violentados.

Asimismo, en el Departamento de Pando en la Ciudad de Cobija, la institución en constante lucha y atención a mujeres que sufren Violencia es el Servicio legal Integral Municipal (SLIM), siendo una colectividad de apoyo para luchar contra la violencia en la familia, la misma que brinda sus servicios de manera permanente y gratuita, en las áreas de Psicología, Social, Legal y Medica que a través de las cuales se busca erradicar la violencia familiar o doméstica.

El Servicio Legal Integral Municipal (SLIM), depende del Gobierno Autónomo Municipal de Cobija, actualmente cuenta con personal calificado para atender a la población en situaciones de violencia familiar y doméstica. El plantel de profesionales está conformado por un jefe de la unidad, dos (2) abogados, una (1) psicóloga, una (1) médica, un responsable de prevención, y la trabajadora social con su asistente social.

Así mismo el SLIM establece un conjunto de medidas de prevención como ser estructural, individual y colectiva con prioridad en ámbito familiar, comunitaria, educativa, salud, laboral y comunicacional. Es así que, tanto en la atención como prevención se tiene la obligación de prestar servicios con calidad, calidez, efectiva y oportuna, comprometida con la

erradicación de la violencia familiar o doméstica, que contribuya a la transformación de la sociedad desde una perspectiva de género.

El Gobierno Autónomo Departamental de Pando; en el marco de sus competencias y de acuerdo al Decreto Supremo N° 2145 (reglamento de la Ley N° 348, Ley Integral Para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia) que dispone la utilización del 10% del total de los recursos del IDH asignados para Seguridad Ciudadana, el mantenimiento y atención en la casa de acogida y refugio temporal para mujeres en situación de violencia y sus dependientes, a través de suministros de personal y gastos de funcionamiento; puso en marcha el *Centro Integral para Mujeres Víctimas de Violencia Intrafamiliar*, en la ciudad de Cobija.

### **2.1.1 Antecedentes Institucionales**

El SLIM generó un gran recorrido e impacto en la ciudad de Cobija esto debido a las diferentes actividades que realiza, como también al cumplimiento de la Ley N° 348 establecida por el estado.

El Gobierno Municipal de Cobija requiere del funcionamiento de la Dirección de Género Generacional y Familia y una de sus Unidades es el Servicios Legales Integrales Municipales, que vela por los derechos de las personas víctimas de violencia intrafamiliar y/o doméstica, de acuerdo a la Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia N° 348, constituyéndose de esta manera en coadyuvantes de la calidad de vida de esta población (Gobierno Autónomo Municipal de Cobija, 2021).

El Servicio Legal Integral Municipal, es un organismo de apoyo para luchar contra la violencia en la familia, brinda sus servicios de manera permanente y gratuita, en las áreas psicosocial legal, buscando erradicar la violencia intrafamiliar y doméstica. Este servicio debería funcionar en todos los municipios del país, sin embargo, esto no es así, en lo que se refiere al departamento de Pando, solo el municipio de Cobija, Filadelfia y Puerto Rico cuentan actualmente con los SLIMs (Gobierno Autónomo Municipal de Cobija, 2021). En el SLIM de la Ciudad de Cobija, se han identificado debilidades que a través de la modalidad de graduación (Trabajo Dirigido) se pretenden fortalecer las acciones e intervenciones sociales.

Es importante destacar que la institución realiza un trabajo arduo para dejar huellas en la sociedad, generando intervenciones, gestión entre otras actividades.

### **2.1.2 Aspectos Históricos**

En los aspectos históricos de la institución, se menciona que el nombre de la institución es Servicio Legal Integral Municipal (SLIM), es una colectividad de apoyo para luchar contra la violencia en la familia, la misma brinda sus servicios de manera permanente y gratuita, en las áreas de Psicología, Social, Legal y Médica que a través de las cuales se busca erradicar la violencia familiar o doméstica y cualquier tipo de violencia que se encuentra sujeta a la Ley N° 348 (Informe Servicio Legal Integral Municipal, 2021).

Se puede reflexionar que desde la aparición de los Servicio Legal Integral Municipales siempre el objetivo fue la erradicación y la lucha contra todo tipo de violencia en razón de género a todo ciudadano Boliviano.

Servicio Legal Integral Municipal, cuenta con una Unidad de Prevención ya que la Ley Integral Para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia N° 348 establece un incorporado de medidas de prevención como ser estructural, individual y colectiva con prioridad en los ámbitos familiar, comunitario, educativo, salud, laboral y comunicacional, para ello, también sustenta su operativización en la Ley N° 1173 de 3 mayo de 2019, de Abreviación Procesal Penal y de Fortalecimiento de la Lucha Integral contra la violencia a niñas, niños, adolescentes y mujeres (Gobierno Autónomo Municipal de Cobija, 2021).

Por lo tanto, en la atención como prevención se tiene la obligación de prestar servicios con calidad, calidez, efectiva y oportuna, comprometida con la erradicación de la violencia intrafamiliar y doméstica, que contribuya a la transformación de la sociedad desde una perspectiva de género.

Asimismo, el Servicio Legal Integral Municipal de Cobija actualmente cuenta con personal calificado para atender a la población en situaciones de riesgo. El plantel de profesionales está conformado por una responsable de la unidad, dos Abogados, una

Trabajadora Social y una Psicóloga, los cuales cuentan con asistentes de apoyo. (Gobierno Autónomo Municipal de Cobija, 2021).

Se puede observar que el Servicio Legal Integral Municipal, cuenta con un equipo multidisciplinario, la cual se trabaja en coordinación para la atención de casos los mismos permiten poder tener exitosas intervenciones.

El Gobierno Autónomo Municipal de Cobija tiene Programado para la gestión 2021, el funcionamiento de las Unidades: Defensoría de la Niñez y Adolescencia y los Servicios Legales Integrales Municipales, dependientes de la Dirección de Género Generacional y Familia de la Secretaria Mayor de Desarrollo Humano. (Gobierno Autónomo Municipal de Cobija, 2021).

### **2.1.3 Características Generales de la Institución**

El Servicio Legal Integral Municipal, tiene actualmente como Directora de unidad a la Dra. Naomi Fernández Parada la cual cumple como funciones importantes como autoridad principal de la institución.

Asimismo, cuenta con una infraestructura de material, que se encuentra ubicado en la Calle, Elvira González N° 053 Barrio Conavi, cuenta así con 15 personas que prestan su servicio en beneficio de la población; así también, cumpliendo los objetivos institucionales.

La institución cuenta con cuatro oficinas: jefatura, área social, área legal, área psicológica y secretaría, los mismos cumplen funciones específicas con objetivos planteados en coordinación con diferentes instituciones.

Es importante destacar que el Servicio Legal Integral Municipal cuenta con un manual de funciones a nivel nacional, también se rigen a base de la Ley 348.

Así también, resaltar que los beneficiarios directos son las personas mayores de edad que sufren distintos tipos de violencia y los indirectos son todos los niños, niñas y adolescentes, que se benefician, con los servicios de información y orientación.

#### **2.1.4 Misión**

De acuerdo con el diagnóstico institucional del Servicio Legal Integral Municipal del Gobierno Autónomo Municipal de Cobija, tiene como misión “Un servicio que promueve la igualdad de oportunidades, con mujeres y hombres sin violencia, con mujeres empoderadas en su derecho protegidas por las leyes y aportando activamente al desarrollo del Municipio” (Gobierno Autónomo Municipal de Cobija, 2020, p. 6). Es así que, la institución trabaja mediante un plan para poder cumplir la misión planteada.

#### **2.1.5 Visión**

Se puede mencionar que, en el diagnóstico institucional del Servicio Legal Integral Municipal de Gobierno Autónomo Municipal de Cobija, tiene como visión:

Ser la institución que promueve una cultura de protección, defensa y respeto a los derechos de la mujer y la familia, comprometida con la erradicación de la violencia familiar o doméstica, a través de la intervención profesional, idónea, oportuna y efectiva que contribuya a la transformación de la sociedad del Departamento de Pando (Gobierno Autónomo Municipal de Cobija, 2020 p. 6).

La presente visión se da a base de los lineamientos de la institución y el desempeño del rol de los profesionales de acuerdo con las distintas demandas.

### **2.2 Población Objeto de Estudio**

Para poder poner en marcha un tipo de investigación se debe optar una población la cual será el objeto de estudio de los mismos debido ya que Arias, define población “Como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los serán extensivas las conclusiones de la invitación está queda delimitada por el problema y los objetivos de estudio” (2008, p. 81) Afirma que la población contiene objetivos en común y nace a base de la problemática planteada.

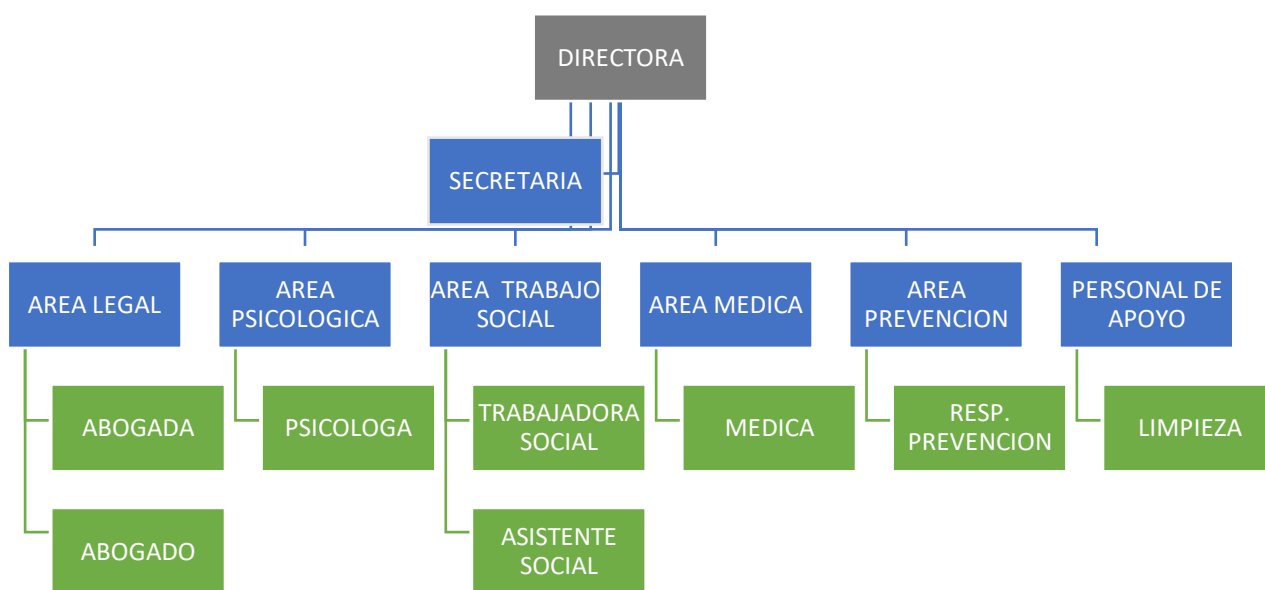
El presente trabajo dirigido, describe como beneficiarios directos a las víctimas de violencia intrafamiliar y beneficiarios indirectos a la unidad del Servicio Legal Integral

Municipal de Cobija, contexto donde se ha identificado a través de un diagnósticos necesidades y problemas en cuestión de la atención e intervención, y que a través de un plan de acción se han fortalecido las debilidades y necesidades identificadas.

Es así que el presente trabajo tuvo como población al equipo del área social de manera directa y al equipo multidisciplinario de forma indirecta ya que los mismos están de manera constante atendiendo distintos casos de violencia y viendo así el alcance de los instrumentos aplicados.

### 2.3 Estructura Organizacional

La estructura orgánica del Servicio Legal Integral Municipal, dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Cobija se encuentra diseñado de la siguiente manera.



*Figura 1 Organigrama organizacional del Servicio Legal Integral Municipal.*

*Fuente: Dirección del Servicio Legal Integral Municipal, 2020*

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **3.1 Marco Legal**

El marco legal del presente Trabajo Dirigido, se establecen diferentes leyes y artículos la cual respaldan la investigación con fundamento de distintos contenidos, que protegen y fortalecen a las mujeres víctimas de violencia.

##### **3.1.1 Constitución Política del Estado**

Se puede mencionar que dentro de la Constitución Política del estado se hace mención los Artículos 15 y 16 en la cual ambos realizan énfasis sobre los derechos y deberes de las personas e instituciones a cargo de velar por los mismos.

El capítulo segundo hacer referencia sobre los derechos fundamentales señala lo siguiente:

Artículo 15.

- I. Toda persona tiene derecho a la vida y a la integridad física, psicológica y sexual. Nadie será torturado, ni sufrirá tratos crueles, inhumanos, degradantes o humillantes. No existe la pena de muerte.
- II. Todas las personas, en particular las mujeres, tienen derecho a no sufrir violencia física, sexual o psicológica, tanto en la familia como en la sociedad.
- III. El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar la violencia de género y generacional, así como toda acción u omisión que tenga por

objeto degradar la condición humana, causar muerte, dolor y sufrimiento físico, sexual o psicológico, tanto en el ámbito público como privado.

- IV. Ninguna persona podrá ser sometida a desaparición forzada por causa o circunstancia alguna.

#### Artículo 16.

- I. Toda persona tiene derecho al agua y a la alimentación.
- II. El Estado tiene la obligación de garantizar la seguridad alimentaria, a través de una alimentación sana, adecuada y suficiente para toda la población.

La Constitución Política de Estado en los artículos 15 y 16 hace referencia a la violencia en cuestión de género y las garantías que presta el estado en protección de las mismas.

Art. 15 En el cumplimiento de los derechos que tiene todo ciudadano Boliviano se ve reflejado en el desarrollo de la sociedad, también en el cumplimiento de las instituciones encargas de hacer cumplir ciertos estándares establecidos.

Art. 16 El Servicio Legal Integral Municipal es una de las instituciones que está en lucha constante contra la violencia en cuestión de género como también en difusión para la prevención.

El presente trabajo dirigido con el plan de propuesta pretende fortalecer la atención para poder lograr ciertos objetivos de los artículos establecidos en la constitución política del estado que hacen referencia a la violencia en cuestión de género.

### **3.1.2 Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia N° 348, del 9 marzo 2013**

Es importante mencionar la importancia que se da a la Ley N° 348, a la hora de realizar el trabajo dirigido debido que el Servicio Legal Integral Municipal trabaja de mano con esta normativa.

Las Disposiciones Generales capítulo único marco constitucional, objeto, finalidad, alcance y aplicación artículo, indica lo siguiente:

### **3.1.3 Marco Constitucional**

La presente Ley se funda en el mandato constitucional y en los Instrumentos, Tratados y Convenios Internacionales de Derechos Humanos ratificados por Bolivia, que garantizan a todas las personas, en particular a las mujeres, el derecho a no sufrir violencia física, sexual y/o psicológica tanto en la familia como en la sociedad.

#### **Artículo 2. (Objeto Y Finalidad)**

La presente Ley tiene por objeto establecer mecanismos, medidas y políticas integrales de prevención, atención, protección y reparación a las mujeres en situación de violencia, así como la persecución y sanción a los agresores, con el fin de garantizar a las mujeres una vida digna y el ejercicio pleno de sus derechos para Vivir Bien.

#### **Artículo 3. (Prioridad Nacional)**

- I. El Estado Plurinacional de Bolivia asume como prioridad la erradicación de la violencia hacia las mujeres, por ser una de las formas más extremas de discriminación en razón de género.
- II. Los Órganos del Estado y todas las instituciones públicas, adoptarán las medidas y políticas necesarias, asignando los recursos económicos y humanos suficientes con carácter obligatorio.
- III. Las Entidades Territoriales Autónomas, en el marco de sus competencias y responsabilidades constitucionales, asignarán los recursos humanos y económicos de 50 destinados a la implementación de políticas, programas y proyectos destinados a erradicar todas las formas de violencia hacia las mujeres.

**Artículo 4. (Principios Y Valores).** La presente Ley se rige por los siguientes principios y valores:

- a. **Vivir Bien.** Es la condición y desarrollo de una vida íntegra material, espiritual y física, en armonía consigo misma, el entorno familiar, social y la naturaleza.
- b. **Igualdad.** El Estado garantiza la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres, el respeto y la tutela de los derechos, en especial de las mujeres, en el marco de la diversidad como valor, eliminando toda forma de discriminación por diferencias de sexo, culturales, económicas, físicas, sociales o de cualquier otra índole.
- c. **Inclusión.** Tomar en cuenta la cultura y origen de las mujeres, para adoptar, implementar y aplicar los mecanismos apropiados para resguardar sus derechos, asegurarles el respeto y garantizar la provisión de medios eficaces y oportunos para su protección.
- d. **Trato Digno.** Las mujeres en situación de violencia reciben un trato prioritario, digno y preferencial, con respeto, calidad y calidez.
- e. **Complementariedad.** La comunión entre mujeres y hombres de igual, similar o diferente forma de vida e identidad cultural que conviven en concordia amistosa y pacíficamente.
- f. **Armonía.** Coexistencia y convivencia pacífica entre mujeres y hombres, y con la Madre Tierra.
- g. **Igualdad de Oportunidades.** Las mujeres, independientemente de sus circunstancias personales, sociales o económicas, de su edad, estado civil, pertenencia a un pueblo indígena originario campesino, orientación sexual, procedencia rural o urbana, creencia o religión, opinión política o cualquier otra; tendrán acceso a la protección y acciones que esta Ley establece, en todo el territorio nacional.
- h. **Equidad Social.** Es el bienestar común de mujeres y hombres, con participación plena y efectiva en todos los ámbitos, para lograr una justa distribución y redistribución de los productos y bienes sociales.
- i. **Equidad de Género.** Eliminar las brechas de desigualdad para el ejercicio pleno de las libertades y los derechos de mujeres y hombres.
- j. **Cultura de Paz.** Las mujeres y hombres rechazan la violencia contra las mujeres y resuelven los conflictos mediante el diálogo y el respeto entre las personas.
- k. **Informalidad.** En todos los niveles de la administración pública destinada a prevenir, atender, detectar, procesar y sancionar cualquier forma de violencia, no se exigirá el

cumplimiento de requisitos formales o materiales que entorpezcan el proceso de restablecimiento de los derechos vulnerados y la sanción a los responsables.

- l. **Despatriarcalización.** A efectos de la presente Ley, la despatriarcalización consiste en la elaboración de políticas públicas desde la identidad plurinacional, para la visibilización, denuncia y erradicación del patriarcado, a través de la transformación de las estructuras, relaciones, tradiciones, costumbres y comportamientos desiguales de poder, dominio, exclusión opresión y explotación de las mujeres por los hombres.
- m. **Atención Diferenciada.** Las mujeres deben recibir la atención que sus necesidades y circunstancias específicas demanden, con criterios diferenciados que aseguren el ejercicio pleno de sus derechos.
- n. **Especialidad.** En todos los niveles de la administración pública y en especial aquellas de atención, protección y sanción en casos de violencia hacia las mujeres, las y los servidores públicos deberán contar con los conocimientos necesarios para garantizar a las mujeres un trato respetuoso, digno y eficaz.

#### **Artículo 5. (Ámbito de Aplicación)**

- I. La presente Ley rige en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia y en los lugares sometidos a su jurisdicción.
- II. Las autoridades y servidores públicos de todos los Órganos, Instituciones Públicas, Entidades Territoriales Autónomas y la sociedad civil, tienen la obligación de hacerla cumplir, bajo responsabilidad penal, civil y administrativa.
- III. No reconoce tuero ni privilegio de ninguna clase, su aplicación es preferente respecto a cualquier otra norma para los delitos establecidos en la presente Ley.
- IV. Las disposiciones de la presente Ley serán aplicables a toda persona que, por su situación de vulnerabilidad, sufra cualquiera de las formas de violencia que esta Ley sanciona, independientemente de su género.

#### **Artículo 37. (Alerta contra la violencia hacia las mujeres)**

- I. El Órgano Ejecutivo, a través del Ente Rector, declarará alerta contra la violencia en un área o sector determinado a nivel nacional, según sea el caso, con relación a

ámbitos específicos en los que se detecte un índice alarmante de casos de violencia hacia las mujeres, expresada en cualquiera de sus formas. En este caso, todas las instancias con responsabilidad y competencia deberán activar medidas, acciones y recursos de emergencia para afrontar el problema de manera eficiente y resolverlo, preservando los derechos de las mujeres.

- II. La declaratoria de alerta contra la violencia hacia las mujeres, se emitirá cuando: 1. Se registre un alto índice de delitos contra la vida, la libertad y la integridad física, psicológica o sexual de las mujeres en un territorio determinado. 2. Se detecte un ámbito especial en el que se reporten casos de violencia contra las mujeres y que como consecuencia impida el ejercicio pleno de sus derechos humanos. III. Las Entidades Territoriales Autónomas, también podrán declarar alerta de violencia en toda o en parte de sus respectivas jurisdicciones.

### **Artículo 38. (Atención en caso de alerta)**

Cuando se declare la alerta contra la violencia hacia las mujeres, el Ente Rector adoptará las siguientes medidas inmediatas y obligatorias:

- a. Establecerá una comisión conformada por un equipo técnico interinstitucional y multidisciplinario especializado que realice el seguimiento respectivo, presidido y financiado por la entidad responsable.
- b. Implementar con carácter intensivo las acciones de prevención, atención y protección, para afrontar y reducir los casos de violencia en el ámbito o la zona objeto de la alerta, debiendo las Máximas Autoridades Ejecutivas de entidades e instituciones públicas y de Entidades Territoriales Autónomas, reasignar los recursos económicos que se requieran para ejecutar acciones que demanden la atención de la alerta, aplicando para tal fin el mismo procedimiento que el determinado para la declaración de situaciones de emergencia.
- c. Elaborar reportes especiales sobre los avances logrados, mediante un monitoreo permanente que permita determinar las condiciones de las mujeres respecto a la violencia y evaluar los mecanismos de atención y protección, así como el acceso de las mujeres a los mismos, que incluya recomendaciones para su fortalecimiento.

- d. Difundir para conocimiento público el motivo de la alerta contra la violencia hacia las mujeres y la zona territorial o ámbito que abarcan las medidas a implementar.

#### **Artículo 39. (Duración)**

La alerta contra la violencia hacia las mujeres subsistirá en tanto prevalezcan las causas que dieron lugar a su declaratoria, pero no podrá prolongarse por más de un (1) año, para preceder a las sanciones del agresor de acuerdo a lo estipulado en la Ley.

#### **Artículo 41. (Atención en comunidades indígenas originarias campesinas)**

- I. Las autoridades de las comunidades indígena originario campesinas y afro bolivianas, adoptarán medidas de atención y protección a mujeres en situación de violencia, en el marco de sus competencias y de sus normas y procedimientos propios, con participación de las mujeres que ejercen cargos de autoridad, y con participación y control social comunitario.
- II. Todos los casos de violencia sexual, feminicidio y delitos análogos serán derivados a la jurisdicción ordinaria, de conformidad a la Ley de Deslinde Jurisdiccional.
- III. Las autoridades indígenas originario campesinas podrán derivar los casos conocidos a las Casas Comunitarias de la Mujer, para que la mujer en situación de violencia reciba la atención apropiada.
- IV. Los casos que sean atendidos y resueltos serán reportados al Sistema Integral Plurinacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia en razón de Género - SIPPASE, para su correspondiente registro.

#### **Artículo 40. (Responsabilidad)**

En caso de que al cabo de este tiempo no hubieran cambiado las condiciones de riesgo para las mujeres, se evaluarán las acciones de las entidades responsables de la aplicación de las medidas de emergencia determinadas a fin de establecer responsabilidades por omisión e incumplimiento de funciones en el marco de la normativa vigente, que determinen responsabilidades administrativas, civiles y penales.

Es importante resaltar que dentro de la Ley 348 también se establece las funciones de los Servicios Legales Integrales Municipales las cuales dentro la institución estos son tomados en cuenta y dando cumplimiento.

#### **Artículo 50. (Servicios Legales Integrales Municipales)**

- I. Los Gobiernos Autónomos Municipales tienen la obligación de organizar estos servicios o fortalecerlos si ya existen, con carácter permanente y gratuito, para la protección y defensa psicológica, social y legal de las mujeres en situación de violencia, para garantizar la vigencia y ejercicio pleno de sus derechos. Para su funcionamiento, asignarán el presupuesto, infraestructura y personal necesario y suficiente para brindar una atención adecuada, eficaz y especializada a toda la población, en especial aquella que vive en el área rural de su respectiva jurisdicción.
- II. En el marco de sus competencias, los Gobiernos Autónomos Municipales, a través de los Servicios Legales Integrales Municipales, tendrán las siguientes responsabilidades respecto a las mujeres en situación de violencia:
- III. Organizar, coordinar y fortalecer Servicios de Atención Integral, con cargo a su presupuesto anual, como instancias de apoyo permanente.
- IV. Prestar servicios de apoyo psicológico, social y legal.
- V. Brindar terapia psicológica especializada individual y grupal con enfoque de género.
- VI. Orientar respecto a los procedimientos para denunciar ante instancia administrativa, policial o judicial en materias penal, familiar, laboral, civil o cualquier otra en la que sus derechos sean menoscabados como consecuencia de hechos de violencia.
- VII. Intervendrá de manera inmediata ante la denuncia de un hecho de violencia contra una mujer.
- VIII. Brindar patrocinio legal gratuito en instancias administrativas, policiales y judiciales para la prosecución de los procesos hasta conseguir una sentencia firme.
- IX. Promover la difusión, defensa y ejercicio de los derechos de las mujeres con la participación activa de las y los ciudadanos.
- X. Desarrollar acciones de prevención, en coordinación con instituciones públicas, privadas y organizaciones de mujeres.

- XI. Solicitar, a través de la autoridad competente, la adopción judicial de medidas provisionales, cautelares y de protección inmediata, coordinando su cumplimiento con las Casas de Acogida, instituciones de apoyo y de atención en salud.
- XII. Realizar visitas domiciliarias de apoyo y seguimiento e informes sociales.
- XIII. Derivar al Ministerio Público, de forma inmediata, los casos que constituyan delito, con los informes correspondientes.
- XIV. Promover la suscripción de acuerdos de asistencia familiar y su homologación por autoridad competente.
- XV. Elaborar informes médicos, psicológicos, sociales y legales de oficio o a requerimiento de la interesada, del Ministerio Público o de la autoridad judicial que conozca el hecho de violencia.
- XVI. Reportar todas las denuncias recibidas, el procedimiento aplicado y el resultado final del caso, ante el Sistema Integral Plurinacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia en razón de Género – SIPPASE.
- XVII. Cuanta acción sea necesaria para la defensa y protección de las mujeres en situación de violencia.

**Artículo 51. (Capacitación)** Los Gobiernos Autónomos Municipales adoptarán un sistema de capacitación permanente para su personal sobre Derechos Humanos, en especial de las mujeres, enfoque de género y medidas de acción positiva y, para quienes son responsables directos de su atención, incluirán además formación básica en psicología de la mujer maltratada.

Los artículos mencionados dentro de la Ley N° 348, son las que más se vieron pertinentes y sustentables para el Trabajo Dirigido.

## **3.2 Marco Teórico**

### **3.2.1 Enfoque teórico**

De esta manera la sistematización de las actividades de fortalecimiento a la atención a mujeres víctimas de violencia, en el Servicio Legal Integral Municipal, se sustenta en la teoría de Gladys (2000), quien señala:

Disponer en todo momento de los recursos, humanos y materiales, suficientes e idóneos, a los efectos de garantizar, tanto la realización de investigaciones como una adecuada atención en el proceso de investigación. Y la otra, asumir permanentemente que todo elemento que dificulte una adecuada concepción y desempeño del papel central que tiene la investigación entorpece directamente el funcionamiento y desarrollo de la intervención, e indirectamente al resto de la población (p. 5).

El fortalecimiento en la atención, así para el crecimiento propio de la institución como de la población atendida.

Como también la Importancia del Fortalecimiento, hace hincapié Reyna (2016).

La participación y el fortalecimiento; siendo este último apoyado en los siguientes procesos; la participación, sin la cual no puede existir el fortalecimiento; la conciencia que permite hacer frente a aspectos negativos como la alienación o la pasividad; el control por parte de la comunidad; y el poder que facilita la autogestión (p. 345).

Por lo tanto, mediante el fortalecimiento los miembros de una determinada de un grupo se desarrollan en forma conjunta capacidades, habilidades y recursos para la transformación o cambio social.

Es el progreso de acciones liberadoras, que consienten superar situaciones o condiciones de vida palpables por la desigualdad, opresión, sumisión y aprovechamiento logrando estabilizar y direccionar las circunstancias de vida en donde los agentes sociales afectados controlan recursos inexcusables para las transformaciones deseadas consiguiendo bienestar particular y colectivo. (Montero, 2003). El fortalecimiento es también un proceso mediante el cual los miembros de una comunidad pueden organizar para promover y lograr un cambio respecto de alguna circunstancia que les afecta.

### **3.2.2 Teoría y Trabajo Social**

Asimismo, es importante reflexionar la trayectoria que tiene el Trabajo Social, durante distintas épocas, las teorías que sustentan el quehacer del profesional, sus acciones en distintos campos laboras de intervención, y las formas de actuación que ha demandado nuevas actualizaciones por los movimientos sociales y las nuevas problemáticas que hoy día se evidencian.

Así también es importante resaltar que el trabajo social asumió como una disciplina que se pretende reflexionar sobre las bases complejas necesarias para abrir caminos hacia una teoría de la intervención, construida desde una investigación coherente y orgánica a la profesión, la idea es aportar a la conformación, como dimensión fundamental e inseparable de las prácticas cotidianas y las estructuras sociales de los sujetos de estudio e intervención del Trabajo Social.

De esta condición la experiencia del Trabajo Social, se manifiesta determinada por una perseverancia de metodologías y modelos que auxilian a direccionarla y a concretizarla. Según lo plantea Ander Egg: “La idea de método de Trabajo Social implica, que se pretende ir más allá de la simple experiencia de una o varias acciones emprendidas para realizar tareas de asistencia social” (1996, p. 40). Hablar de violencia es hacer hincapié en la diversidad de factores sociales, culturales y económicos, entre otros, que determinan factores dominantes al sexo opuesto.

Las relaciones de género y conflictos alrededor de las posiciones de género y sexualidad resultan cada vez más importantes en las sociedades contemporáneas, las diferencias y desigualdades por género y sexualidad tienen un extenso paseo histórico, su configuración resulta específica a cada sociedad y a cada instante preciso, por lo cual, hace primordial hablar de las transformaciones que se han producido en su articulación y configuración recientes. (Juan, 2013). Es transcendental resaltar que el Trabajo Social es una norma que beneficia el desarrollo de lazos e interacciones entre las personas, de carácter vigoroso y en aras del bienestar agrupado social.

Todo lo que se realiza desde la perspectiva del quehacer profesional en trabajo social, tiene componentes fundamentales, según nuestro modo de concebir y comprender la profesión: desde la teoría, a través de la perspectiva paradigmática asumida; y, a través de la praxis, en el contexto donde se desarrolla, ambas con la misma finalidad en búsqueda del *bien común* y *bienestar social*.

Teorizar el Trabajo Social simbolizaría tratar los fenómenos sociales desde la teoría, pretendiendo desenvolver una serie de leyes que sirvan para localizar un terminante orden en los mismos.

Éstas buscan un esclarecimiento que condesciendan articular conocimientos para servir de guía u disposición frente a la desorientación de las nuevas problemáticas a las que se deben descubrir.

De este modo, la teoría representa, explica y predice los fenómenos sociales, los métodos definen qué se debe hacer ante los mismos, las representaciones teóricas serían las representaciones de ver y concebir esas experiencias.

Es transcendental resaltar que el Trabajador Social lucha perseverantemente por la violencia y el bienestar social, cultural a base de las diferentes teorías que respaldan a los mismos.

El escrito del Trabajo Social es imprescindible en la lucha contra la violencia de género, disponiendo la prevención como componente fundamental en la eliminación de la violencia de género, las personas profesionales del Trabajo Social pueden desarrollar una tarea esencial en este campo, es por eso que Oliver y Valls mencionan:

Para llevar a cabo este reto desde el trabajo social, es importante que las personas profesionales partan de las aportaciones de la comunidad científica internacional sobre detección precoz y prevención de la violencia de género y de las prácticas que están siendo avaladas por ésta. Estas aportaciones muestran que la construcción de los modelos de atracción, que llevan a elegir a las personas con las que se quiere tener o se tiene una relación afectivo-sexual, es social (2004, p. 113).

Si bien la violencia del género es el proceso social a través del cual se desarrolla el sentido de las normas y los valores que previenen, esos comportamientos y actitudes que transfieren a la violencia contra las damas y se benefician los comportamientos igualitarios y respetuosos.

Como el Trabajo Social consigue definirse como aquella singularidad dentro de la profesión que se acomoda a recuperar y fortalecer, mediante la interacción en distintos grupos y personas en la cual se realizan dinamismos y aplicación de técnicas e instrumentos de caso y grupo, debido a los mismos favorece a los habitantes, para un desarrollo en su enriquecimiento particular y su actividad social.

Es así, que, mediante la disposición social básica de socialización, el grupo, se busca vigorizar las experiencias necesarias para mejorar las posibilidades de inclusión social de aquellas personas que, por otros motivos, padecen del desplazamiento de relacionamiento para poder producir a cabo una vida personal, familiar, laboral, en el contexto actual.

### **3.2.3 Fundamentos teóricos sobre el fortalecimiento a atención de víctimas de violencia**

Los fundamentos teóricos de la violencia en cuestión de género, se sostiene en un balance de fuerzas adecuado de cualquier tipo de relación. Las redes de poder se entrecruzan atendiendo una trama compleja y dinámica promoviendo, en el cuerpo, las marcas del sometimiento. Así como refiere Adriana (2010) “Convenimos en concebir como violento cualquier acto que produzca una evolución en un transcurso "natural" determinado. Cualquier ambiente en la que este proceso se interrumpa, se transforme, se podría visualizar como una acción violenta” (p. 8). En la cual en muchas ocasiones la violencia tiende hacer de modo normal y cotidiano siendo así que se transmite de generación en generación.

Los distintos elementos de la violencia y fortalecimiento Desde otra parte el autor Alonso (2006) hace referencia que:

Los fenómenos impetuosos están representando en todos los contextos de los seres humanos e infaliblemente, existen noviazgos entre aquellas manifestaciones de violencia que se dan dentro y fuera del entorno familiar. Un ambiente social comprensivo con la violencia es uno de los elementos macro sociales que puede favorecer la aparición de violencia familiar (p. 9).

Se hace mención que la violencia se vive constantemente en distintos lugares y muchas veces no son manifestados por los afectados.

Respecto al fortalecimiento de acuerdo al punto de vista de Myrian y Tesania (2004) “El fortalecimiento demanda diversas etapas: la toma de conciencia de las dinámicas del poder, el progreso de destrezas para lograr un control sensato sobre la vida, el ejercicio del control sin dañar a los demás” (p. 21) la importancia del fortalecimiento en la intervención de casos en la violencia.

Cuando hablamos de atención, de acuerdo a la perspectiva de James (1980):

El transcurso por el que la imaginación toma posesión, de forma vivida y clara, de uno de los varios objetos o trenes de ideología que aparecen paralelamente. Focalización y concentración de la conciencia son su esencia. Implica la retirada del pensamiento de varias cosas para tratar positivamente (p. 4).

La importancia de la atención es un pilar fundamental en cualquier tipo de institución, porque representa y da mucho que desear el perfil de los mismos.

Como también Luria (1962) reflexiona significativamente la atención en la cual “Consideraba la aplicación como el elemento responsable de extraer los elementos esenciales para la acción mental, el proceso que conserva una vigilancia sobre el curso de la actividad mental” (p. 40). La atención es un pilar fundamental en cualquier tipo de institución grupo de personas o actividad a realizar sin importar el lugar.

Así también, Salvo (2006,) sostiene que con frecuencia la violencia va argumentando y las perspectivas son cambiantes y los grados de igual manera en la cual argumenta que:

Muchos de nuestros problemas para descubrir la violencia se deben a que la tratamos como un objeto cuando, en circunstancias, es un procedimiento, cuyo escenario implica un contexto, una compleja trama de circunstancias que se enlazan y entretajan en un tiempo para formar y proporcionar lugar al fenómeno. Y, a veces, las meta relatos resultantes son verdaderos torbellinos que van reclutando víctimas y victimarios al tiempo que operan referente a las situaciones, y referente a la ‘historia’ que precede a cada uno antes de que se ejerza la intimidación (p. 35).

En otras sistemáticas, no se debe disminuir ni pasar despreocupado la violencia que parecen menos peligrosos o de menor insensibilidad, pues en tanto que proceso pueden conseguir siempre su máxima expresión.

### **3.2.4 Modelos de intervención del Trabajador Social**

La Profesión de Trabajo Social en el ámbito laboral y en la larga trayectoria histórica con la que cuenta, se muestra distintos tipos de modelos de intervención, siendo una herramienta primordial a la hora de realizar la intervención en distintos casos.

En el presente Trabajo de grado referente al fortalecimiento en la atención a mujeres víctimas de violencia en Trabajo Social en el Servicio Legal Integral Municipal dependiente del Gobierno Autónomo Departamental de Pando, se adopta el modelo sistémico y centrado en la tarea.

#### **3.2.4.1 Modelo Sistémico**

Cuando hablamos del modelo Sistémico se refiere a que incluye elementos en su explicación de la familia ayudando a los Trabajadores Sociales a descubrir la dinámica familiar y el juego interno de la familia que acude a pedir ayuda, como señalan Suarez y Esperanza (2000):

El modelo sistémico llevado al Trabajo Social con familias, incluye para su procedimiento de una óptica totalizadora de las relaciones, que permite a los profesionales enfrentarse, gracias a los imaginarios hipotéticos del modelo, a una serie de refutaciones familiares que es preciso conocer para poder ayudar a la familia y que pasarían inadvertidas si no es a través de la metodología sistémica. Dichas contradicciones inciden extremadamente en el núcleo familiar y están presentes durante todo el transcurso de ayuda, estipulando en todo momento en la relación Trabajador Social/familia (p. 3).

El método sistémico incluye diversos elementos en su esclarecimiento de la familia ayudando a los Trabajadores Sociales a manifestar la dinámica familiar y el juego interno de la familia que acude a pedir ayuda.

Debido a la aportación que brinda el presente modelo diversos autores prestan su opinión como lo realiza Suarez y Esperanza (2000) “Los supuestos teóricos que están a la base del modelo sistémico y que permiten mediante el uso de técnicas concretas, un entendimiento más profundo de la dinámica de las interrelaciones familiares, se relacionan, de diversas formas” (p. 9). Los conceptos y esquemas operativos desarrollados por la Cibernética, la Teoría General de los Sistemas y la Teoría de la Comunicación.

Por otro lado, si bien el modelo sistémico se desglosa de manera amplia se podrá apreciar los patrones disfuncionales sobre la intervención que Sonia (2006) describe a continuación:

- **Intrincación:** Tiene relación a la excesiva cercanía entre los elementos de la familia llegando a anularse el yo de cada integrante, no acatando la soberanía, elecciones y privacidad entre ellos.
- **Sobreprotección:** Hablamos de un tipo de interacción fundamentada en que uno de los integrantes ejerce como asegurador sobre otro/s que actúa/n como protegido/s. Esta clase de relación crea la dependencia recíproca y implica ocasiones de crisis cuando se rompe por alguna de las partes esa dependencia.
- **Negación:** Piensa un tipo de relación que huye de la confrontación, lo que implica no admitir las ocasiones conflictivas y por consiguiente no resolverlas (p. ej: se frecuenta detectar en familias donde sus integrantes adoptan permisos pasivos de comunicación).
- **Cismogénesis:** Desarrollo que supone el distanciamiento entre los integrantes de la familia, bien por carecer de interés o por diferencias o malas intenciones enquistadas. No hay que confundir cismo génesis con el distanciamiento como etapa evolutiva del grupo familiar.
- **Rigidez:** Ocupa correlación a la aplicación de pautas inamovibles e incuestionables impuestas por alguien de los integrantes de la familia, convirtiendo de esta forma alguna decisión de cambio en algo inaceptable (por Ejem: sucede en familias con sistemas arraigados de patriarcado o matriarcado).
- **Desequilibrio:** Vida de más grande autoridad de alguno del integrante su con el objetivo de que el sistema continúe siendo permanente y servible (p. ej: pasa en familias donde los padres pierden la autoridad frente a su hijo/a adolescente).
- **Enmascaramiento:** se da por hecho un papel de elevado interés por la familia, aunque detrás de la preocupación aparente hay profundas malas intenciones hacia el resto de los integrantes de la familia provocadas por una distorsión de la verdad fundamentada en insatisfacción personal, inseguridad, necesidad de aprecio de alguno de sus integrantes (p. 9).

Algunos de estos patrones tienen la posibilidad de darse de forma paralela o pasar de uno a otro a lo largo de las fases de avance de la familia

### 3.2.4.2 Modelo Centrado en la Tarea

Asimismo, como contribución al presente Trabajo de grado tenemos al modelo centrado en la tarea, para ello, Reid y Ramos (2007) señalan que “Es una intervención de corta duración orientada a la solución de problemas. La intervención está dirigida a ayudar a los clientes a resolver los problemas que les preocupan y a desarrollar y llevar a cabo acciones o tareas del entorno” (p. 7). El presente modelo incluye instrucciones para capacitar a los usuarios a seleccionar, programar y practicar las tareas e ir solucionando las dificultades que se les presentan. Además, que es uno de los modelos de intervención que resuelve los conflictos y problemas de los usuarios en un corto plazo.

Se puede resaltar que el Trabajador Social en casos apoyados en la labor, es un modelo donde el profesional tiene un juicio claro de sus proyectos y la metodología, como según Epstein (1972) “Se desarrollan en colaboración con el cliente. Este esfuerzo de colaboración, maximiza la oportunidad de triunfo y disminuye al mínimo la posibilidad de fracaso” (p.78).

Las propiedades en general de este modelo son:

- La selección de un inconveniente de grupo de inconvenientes expuestos por el cliente/usuario.
- Abordaje del inconveniente elegido por medio de tareas.
- Existe una revisión y negociación sigue en pie entre usuario y trabajador.
- Establecimiento de un límite temporal.

El modelo está pensado para asistir en la resolución de adversidades que experimentan la gente en interacción con sus ocasiones sociales, donde los sentimientos internos y las intranquilidades surgen de hechos de todo el mundo de afuera.

### **3.3 Marco Conceptual**

#### **3.3.1 Concepto de género**

En las últimas décadas la expresión género es la más solicitada en diferentes lugares, esto a causa diferentes estereotipos entre otras, como menciona Guedes, “Género es una voz que se describe al tipo, clase, estirpe o linaje al que corresponden a un conjunto de cosas o seres que adquieren la misma naturaleza, es decir, que participan elementos como génesis, forma y/o particularidades” (2017, p.7). Se puede resaltar que los mismos tiene un gran significado la cual permite abrir horizontes para distintas perspectivas.

#### **3.3.2 Concepto de Violencia**

La perspectiva de violencia a violencia ha tomado diferentes ilustraciones; con notable divergencias según métodos, presupuestos hipotéticos, objetivos de exploración, etc. Por

ejemplo, uno de los puntos de disconformidad es la elección por una definición espaciosa o restringida de violencia, como hace hincapié Rodríguez.

La representación más particular de opinar la violencia presume identificarla con actos de violencia entre individuos concretos, fundamentalmente actos de violencia física. De esta manera, podríamos concretar violencia como el uso intencionadamente de la fuerza física en contra de un semejante con el propósito de herir, abusar, robar, humillar, dominar, ultrajar, torturar, destruir o causar la muerte (2019, p.78).

En el momento de razonar de la violencia descarta otras expresiones violentas de representación no estrictamente físico, pero cuya dificultad es continuamente manifiesta por las propias víctimas.

### **3.3.3 Violencia física**

La amenaza física indistintamente puede ser explícita como aquellos actos que afectan el cuerpo y la salud: presiones, sopapos, trompadas, patadas y golpes con sustancias. Este tipo de violencia diversas veces deja heridas, padecimientos que duran toda la vida y heridas leves o severas, que inclusive logran originar la muerte, de acuerdo con Enrique (2018) menciona que:

Se ejerce cuando una persona masculina que está en una relación de poder o control con respecto a una mujer, le causa daño físico interno o externo, golpeándola o lastimándola en forma reiterada. En los casos de violencia contra la mujer, la violencia física comúnmente es manifestada a través de apretones, empujones, cachetadas, estrangulaciones, manadas, pellizcos, golpes, quemaduras, cortes, agresiones con armas blancas (machetes y cuchillos), lanzamiento de objetos, fracturas y feminicidios (p. 14).

Sin apropiación, esta violencia espreciada como una de las declaraciones más graves de la violencia contra las mujeres, ya que no solo quebranta contra la identidad física de las mujeres, sino hacia la misma existencia y honradez de ellas y la de sus hijos o hijas, logrando ser desfallecida hasta el nivel de causar el fallecimiento.

### **3.3.4 Violencia Sexual**

La violencia sexual perturba a todo ser humano durante sus vidas. Es una violación al derecho humano a una vida positiva. Sus efectos pueden ser destructores para las personas,

familias y comunidades. Sin retención, existe apoyo. Cuando todos velamos en conjunto para arrimar el hombro a las víctimas y asegurar a los autores del hecho paguen lo realizado, los efectos dañinos pueden someter. Juntos, lograremos cambiar las circunstancias que ayudan a la violencia sexual. Teniendo en cuenta a Nina, (2017) hace referencia a la violencia sexual en mujeres y hombres de la siguiente manera.

Lastimosamente, la violencia sexual contra los hombres es un área de estudio y negligente muy sensible. Las discrepancias metodológicas en los diseños de los estudios, los tamaños pequeños de las muestras, las distintas definiciones de coacción, entre otras razones, han dado lugar a grandes variaciones de la prevalencia notificada (p, 32).

La violencia sexual puede igualmente tener una huella comunitaria. Las escuelas, los barrios de trabajo, las poblaciones, las universidades y las comunidades culturales o religiosas consiguen a apreciar miedo, ira o descreimiento si un ataque sexual ocurre dentro de este grupo.

### **3.3.5 Violencia psicológica**

También la violencia psicológica es una percepción que se ha extendido y se emplea en incomparables circunstancias en la correspondencia de pareja sin que en realidad lo sean, lo que problematiza su aplicación en el trabajo del Psicólogo. Caracterizarlo accede reconocer a una paciente cuando está sometida a este tipo de violencia.

Si bien la violencia Psicológica es impalpable y con magnas consecuencias en las mujeres y hombres como expresa Álvarez (2016), que:

La violencia psicológica es sutil, inicia con conductas en apariencias normales dentro de la relación, sin percatarse uno u otro miembro de la pareja, una primera señal, es la vigilancia sobre las actividades de la persona que está siendo la víctima. La relación de dos se pueden demostrar dos representaciones del lenguaje: el pensado y el no pensado; el intencional refiere a lo que efectivamente se quiere informar, y el no deliberado tiene que ver con la carga de afecto que se imprime al momento de querer anunciar algo, la broma como ejemplo, si no tiene la intención de dañar a alguien el afecto depositado en las palabras se presenta con neutralidad, si la pretensión es descalificar, herir, comparar, señalar y avergonzar, el tono afectivo cambia y es el que puede percibir la persona al que va dirigido (p,12).

Por lo frecuente, las emociones de celos y envidia van de la mano, no obstante, son memorias de la normalidad mental cuando su emergencia no es ocasional y no se llevan a la acción.

### **3.3.6 Fortalecimiento**

Cuando hablamos de fortalecimiento se puede ver de diferentes esferas de la vida diaria, ajustando a la acción que se desea ejecutar, pero en este caso en específico nos enfocaremos en el fortalecimiento institucional es por eso que Ortiz (2019) menciona que:

Se hace énfasis que el fortalecimiento institucional radica primordialmente en la mejora de la eficacia y la actividad, especialmente a nivel organizacional. El término a veces se usa equitativamente con otros términos como impulso organizacional, desarrollo institucional y financiamiento. Es a la vez un verbo (la acción de crear la eficacia, a diminuto mediante la mejora de partes y organizativas específicas, tales como la infraestructura, operaciones, salud financiera, y programas) y un sustantivo (el resultado de una mayor atención a la eficacia) (p,12).

Podemos resaltar la importancia del fortalecimiento, en distintos ámbitos ya que permite el enriquecimiento del grupo o institución donde se realiza el fortalecimiento.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS DEL TRABAJO DIRIGIDO**

#### **4.1 Diagnóstico**

##### **4.1.1 Nombre o razón social**

Servicio Legal Integral Municipal de Cobija

##### **4.1.2 Antecedentes históricos de la institución**

El nombre de la institución es Servicio legal Integral Municipal (SLIM), es una colectividad de apoyo para luchar contra la violencia en la familia, la misma brinda sus servicios de manera permanente y gratuita, en las áreas de Psicología, Social, Legal y Médica que a través de las cuales se busca erradicar la violencia familiar o doméstica.

El Servicio Legal Integral Municipal (SLIM), depende del Gobierno Autónomo Municipal de Cobija, cuenta con personal calificado para atender a la población en situaciones de violencia familiar y doméstica. El plantel de profesionales está conformado por una jefa de la unidad, dos abogados, una psicóloga, una médica, un responsable de prevención, y la trabajadora social con su asistente social.

Así mismo, el SLIM establece un conjunto de medidas de prevención como ser estructural, individual y colectiva con prioridad en ámbito familiar, comunitaria, educativa, salud, laboral y comunicacional. Es así tanto en la atención como prevención se tiene la obligación de prestar servicios con calidad, calidez, efectiva y oportuna, comprometida con la

erradicación de la violencia familiar o doméstica, que contribuya a la transformación de la sociedad desde una perspectiva de género.

#### **4.1.3 Misión (Área de Trabajo Social)**

El profesional en Trabajo Social tiene como misión, *el cumplimiento del manual de funciones de los Servicios Legales Integrales, de la Ley 348 brindando un servicio de calidad, generando bienestar social.*

#### **4.1.4 Visión (Área de Trabajo Social)**

La visión del profesional en Trabajo Social, *es generar respuesta de cambio social a las víctimas que acuden al Servicio Legal Integral Municipal, usando estrategias velando el bienestar de la población.*

#### **4.1.5 Objetivos del SLIM**

##### **Objetivo General**

- Garantizar la protección a las mujeres víctimas de violencia familiar y doméstica, efectiva y oportuna del Municipio de Cobija.

##### **Objetivos Específicos**

- Brindar atención integral a la víctima de violencia intrafamiliar proporcionando orientación y apoyo Psicosocial, Legal y Médico.
- Implementar políticas públicas orientadas a frenar la violencia hacia las mujeres y la familia.
- Realizar talleres, capacitaciones y socialización de la Ley N° 348, en los establecimientos educativos, barrios y comunidades, como forma de prevenir y proteger a las personas.

#### **4.1.6 Cobertura**

Según la entrevista realizada a al personal hace referencia a la cobertura “*Que dentro de la Unidad de Trabajo Social donde se trabaja con un equipo multidisciplinario, ya que la la cobertura abarca todo el Municipio de Cobija*” (Comunicación personal, 05 de abril. 2020).

La Unidad de Servicio Legal Integral atiende a todo ciudadano que se aproxima a las oficinas, a pedir algún tipo de orientación, acuerdos voluntarios o en todo caso a presentar denuncia ya que sufre violencia. Los cuales son atendidos con mucha responsabilidad y respondiendo a su necesidad.

#### **4.1.7 Población**

La población que atiende la institución, son víctimas de violencia intrafamiliar o doméstica, es decir, víctimas mujeres u hombres mayores de edad de distinto sexo de la ciudad de Cobija.

#### **4.1.8 Beneficiarios directos e indirectos**

En cuanto a los beneficiarios directos son las víctimas mayores de edad que sufren distintos tipos de violencia y los indirectos son todos los niños, niñas y adolescentes; que también se benefician de información y orientación que se requiera y que están dentro del Departamento Pando de la Ciudad de Cobija.

#### **4.1.9 Políticas sociales vigentes**

La política social vigente es de organizar, dirigir, coordinar y ejecutar el efectivo cumplimiento de políticas y estrategias que estén orientadas al manejo de los programas, proyectos que beneficien la promoción, difusión y defensa de los derechos de las mujeres y lograr el adecuado funcionamiento de los Servicios Legales Integrales Municipales en las Comunas, establecidos para la defensa y protección de los derechos de las mujeres y la familia en los ámbitos públicos y privados.

#### **4.1.10 Ubicación de la Trabajadora Social en la estructura**

Dentro de la estructura organizacional, el profesional en Trabajo Social se encuentra desempeñando sus funciones en el área de trabajo social del Servicio Legal Integral de la Dirección de Género Generacional dependiente del Gobierno Municipal de Cobija.

#### **4.1.11 Flujo de atención de casos**

La Trabajadora Social se encuentra en el tercer lugar del organigrama la cual es la que se encarga de recibir denuncias, los casos que atiende son variados porque hay días que se atiende como días que no llega ni un caso debido que el flujo de atención se brinda de la siguiente manera.

- Recepción de denuncia.
- Llenado de instrumentos para la elaboración del Informe.
- Visita Domiciliaria.
- Elaboración de Informe.
- Valoración Psicológica.
- Elaboración de informe Psicológica.
- Remitir informe psicológico y social al área legal.
- Elaboración de informe legal y medidas de protección,
- Envió de informes a al ministerio público.
- Seguimiento a los casos según cronograma establecido.

#### **4.1.12 Ambiente del área de Trabajo Social**

Se puede mencionar que el área social es un espacio privado acogedor, también cuenta con una computadora dos estantes entre otros inmuebles que están a disposición para la atención de casos.

Asimismo, en el área de Trabajo Social hay una Trabajadora Social y una Asistente Social en la cual ambos trabajan en coordinación.

## **4.2 Actividades ejecutadas y sus resultados**

Si bien a la hora de realizar el Trabajo Dirigido se cumplió con un carga horaria y actividades planificadas para el beneficio del SLIM y la elaboración del plan de propuesta, dichas actividades se mencionan a continuación.

En el Servicio Legal Integral Municipal en la aplicación de instrumentos se pudo ejecutar lo planificado en distintas fechas donde los resultados fueron variantes según la técnica o actividad realizada, como también se puede rescatar que en la aplicación de los mismos se prestó toda la colaboración del área social como también de la unidad de SLIM.

Se puede hacer mención que en primer lugar se realizó la aplicación del análisis FODA, en fecha 31 de agosto del 2021, donde se dio aviso de la actividad planificada con anticipación al personal que participara en el análisis.

Es importante destacar que en la aplicación del análisis FODA se obtuvo un buen resultando. La participación de los invitados fue muy actividad, reflexiva y colaborativa. Se pudo obtener buenos resultados recibiendo así una respuesta satisfactoria por parte de la institución.

## **4.3 Explicación de la ejecución del análisis FODA**

En primer lugar, se procedió al saludo y presentación ante las participantes, seguidamente se realizó la presentación del objetivo el cual consistió en identificar estrategias que fortalezcan la atención a víctimas de violencia, así también se realizó una breve explicación de la metodología a seguir durante la ejecución del análisis FODA de la unidad del SLIM. Para la aplicación se entregó fichas de cuatro colores diferentes donde los participantes escribían ideas de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la unidad de Trabajo Social.

Es importante resaltar que para la evidencia y respaldo se realizó el registro de asistencia de los participantes en la ejecución del análisis, como también para desglosar y crear un

ambiente de conversación se desarrolló una dinámica de presentación y de rompimiento de hielo (decir nombre completo más una debilidad y fortaleza), en la cual enfatizo con el tema.

#### 4.4 Participantes del análisis FODA

- Dra. Roxana Pinedo L
- Dr. Diego Becerra S.
- Lic. Sandra Taraune A.
- Karin E. Cordero.

#### 4.5 Desarrollo del FODA (Antes, durante y después)

Tabla 1

*Titulo Antes, Durante y Después del análisis FODA*

N°	Actividades	Ejecución		Evidencias	Responsables	
		Fecha	Lugar			
1	Antes	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Recabar información sobre la documentación.</li> <li>○ Entrevistas con la Trabajadora Social de la Institución</li> <li>○ Aplicar entrevistas.</li> </ul>	08/20/21	Servicio Legal Integral Municipal.  (Slim)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotografía</li> <li>● Entrevistas llenadas.</li> <li>● Documento.</li> </ul>	*Dayana Mamani L.
2	Durante	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Elaboración de las solicitudes</li> <li>○ Invitación para el personal.</li> <li>○ Entrega de invitación y solicitud.</li> <li>○ Registro de participantes</li> <li>○ Aplicación del análisis FODA.</li> <li>○ Aplicar dinámica de presentación.</li> <li>○ Aplicar la lluvia de Idea.</li> <li>○ Contar con la participación de todos los integrantes del equipo multidisciplinar de la Institución.</li> <li>○ Firma de acta de conclusión por los participantes.</li> </ul>	08/31/21	Servicio Legal Integral Municipal.  (Slim)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotografía</li> <li>● Libro Diario</li> <li>● Registro de participantes.</li> <li>● Acta de conclusión</li> <li>● Cuadro de FODA.</li> </ul>	*Dayana Mamani L.

3	Después	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Análisis de datos.</li> <li>○ Cruce de información.</li> <li>○ Realización de propuesta de mejora.</li> <li>○ Vaciado de información</li> </ul>	21/09/21	Servicio Legal Integral Municipal.  (Slim)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotografía</li> <li>● Libro Diario</li> </ul>	*Dayana Mamani L.
---	---------	--	----------	--	--	-------------------

Fuente: Elaboración propia, 2021

#### 4.5.1 Resultados del FODA

Se puede mencionar que se tuvo una participación del equipo multidisciplinario, para la realización del análisis, en la cual se hizo el llenado del formulario FODA mediante la dinámica de lluvia de ideas, obteniendo así las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución de acuerdo a las opiniones de los distintos participantes. Asimismo, se pudo observar que:

- ✓ El interés propio de la institución.
- ✓ El desconocimiento de la importancia de la aplicación del análisis FODA.
- ✓ La apropiación de conocimiento interno y externo.
- ✓ La comprensión y la aceptación, reflexionando de las amenazas y debilidades dentro del SLIM

Tabla 2

Título: Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trabajo en equipo.</li> <li>○ Compromiso (profesionales con ética)</li> <li>○ Equipo multidisciplinario completo.</li> <li>○ Asistencia integral.</li> <li>○ Vocación de servicio.</li> <li>○ Cumplimiento estricto de la norma.</li> <li>○ Atención personalizada y reservada.</li> <li>○ Coordinación interna y externa al 100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rotación constante del personal.</li> <li>○ Falta de herramientas y medios (equipos).</li> <li>○ Infraestructura inadecuada (ambientes).</li> <li>○ Remuneración a destiempo.</li> <li>○ Inexistencia de instrumentos de grupo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Posibilidad de capacitaciones constantes.</li> <li>○ Interacción social permanente.</li> <li>○ Relaciones humanas.</li> <li>○ Crecimiento personal y profesional.</li> <li>○ Coordinación interinstitucional.</li> <li>○ Coordinación intrainstitucional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Inestabilidad laboral.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia, 2021

Las ideas mencionadas en la lluvia de ideas eran consensuadas y debatidas por el equipo multidisciplinario, también se creó un ambiente de reflexión de acuerdo a las debilidades que existen y hacer un énfasis de sugerencias para contribuir los mismos.

#### 4.6 Aplicación de guía de observación

Asimismo, se aplicó una guía de observación con el objetivo de poder identificar distintos factores en la cual reforzaron la identificación de necesidad, como también el plan de mejora para el Servicio Legal Integral Municipal.

Tabla 3

*Guía de observación en el Servicio Legal Integral Municipal de Cobija*

Nº	Acciones a Observar	Registro de observación			Observaciones
		Si	No	A veces	
1	Se cumple con el rol del Trabajador Social.	×			Sin observaciones
2	Se da respuesta a las necesidades de los usuarios.	×			Sin observaciones
3	Se realiza seguimientos a las demandas presentadas.	×			Sin observaciones
4	El ambiente de Trabajo social es propio para la atención de casos.			×	Sin observaciones
5	Los instrumentos utilizados en la atención de casos, dan respuesta a la solución del problema			×	Sin observaciones
6	Se cumple con los objetivos de la institución.	×			Sin observaciones
7	La Trabajadora Social Practica los valores y principios de los mismos.	×			Sin observaciones
8	La atención que brinda el Trabajador Social es eficaz.	×			Sin observaciones
9	En la atención de los usuarios se coordina en equipo multidisciplinario.	×			Sin observaciones

Fuente: Elaboración propia, 2021

Se puede hacer mención que mediante la guía de observación se pudo obtener resultados muy eficientes y aportes al trabajo de grado la cual permitió ver distintos aspectos del área social las cuales son:

- El profesional en Trabajo Social cumple con el rol del ser profesional así también con las funciones que amerita el Servicio Legal Integral Municipal.

- De acuerdo a los distintos casos atendidos con efectividad se da respuesta a las necesidades de los usuarios de acuerdo al diagnóstico que presenta el usuario.
- De acuerdo al cronograma establecido, si se realiza seguimientos a las demandas presentadas.
- El ambiente de Trabajo social es adecuado para la atención de casos en pocas ocasiones ya que existen momentos que los usuarios se apersonan al área social con tres a cuatros hijos y es ahí que el ambiente no es propio para la atención.
- Los instrumentos utilizados en la atención de casos, no dan respuesta en su totalidad a la solución del problema, esto debido que solo se aplica dos instrumentos la cuales son: la ficha de atención de caso, recepción de denuncia y entrevista semi estructurada.
- El Servicio Legal Integral Municipal cumple con los objetivos de la institución, debido que cuentan con un cronograma establecido de distintas actividades planificadas.
- La Trabajadora Social práctica los valores y principios que se refleja en cada atención que realiza.
- La atención que brinda el Trabajador Social si es eficaz debido que responde a la demanda en un corto plazo. El informe social realizado es confidencial y propone dar pronta solución a las demandas.
- En la atención de los usuarios, es coordinada con el equipo multidisciplinario, esto se refleja en los informes derivados al Ministerio público cuidando siempre la integridad de la víctima.

Durante la experiencia al momento de realizar el trabajo dirigido en el SLIM se pudo observar las actividades y coordinaciones que realiza la Unidad diariamente.

Las actividades que se realiza en el SLIM son coordinadas activamente entre los funcionarios, también se realizan actividades fuera de la unidad en la cual los mismo son en coordinación con dirección de Genero o con el municipio.

Como también es evidente que las demandas en la ciudad de Cobija son diversas y de distintos tipos, debido que se apersonan a las oficinas individuos con muchos tipos de problemas

entre los más comunes se ve la violencia física, psicológica, familiar o doméstica los mismos son atendidos en primer lugar por el área social, el interesado explica la razón por el cual está ahí, a partir de lo escuchado el profesional en Trabajo Social le brinda orientación y explica el procedimiento más las competencias que tienen como unidad.

Muchas veces la víctima tiene una mala información sobre las atenciones que brinda el SLIM, en ocasiones solicitan divorcio, repartición de bienes, alejamiento del agresor en cual estas competencias no responde el Servicio Integral.

Entre las actividades más recurrentes que se realiza dentro de la unidad son acuerdos voluntarios, entre partes, el interesado se apersona y relata el problema y la solución que desea, a raíz de eso la Trabajadora Social llena una ficha de atención y en coordinación con el área legal se fija hora y fecha para realizar dicho procedimiento una vez puesto de acuerdo se realiza la citación y el notificador se encarga para entregar la citación a la parte contraria. Se hace mención que diariamente se tiene un aproximado de 5 a 8 acuerdos voluntarios realizados.

También, las denuncias son frecuentes, muchas veces la víctima desea una solución rápida, pero se le explica el procedimiento, para los casos de violencia física, en el mismo momento se hace el llenado del registro de violencia y se le aplica guía de entrevista para poder realizar el informe a partir de los datos recadados a base de los mismos el área Psicológica realiza una valoración con la víctima y una vez que los informes de ambas áreas estén lista se pasa al área legal para que se pueda realizar el informe como las medidas de protección, también el usuario es evaluado por el médico forense. Una vez realizado el procedimiento se pasa a la fiscalía donde se encargan de investigar el caso presentado por las víctimas.

Muchas veces se apersonan víctimas que sufren violencia psicológica, pero para ver la veracidad de ello la Psicóloga se encarga de hacer la valoración y ver el grado de afectación, y dar el visto bueno para proceder la denuncia y es ahí donde se aplica el procedimiento ya mencionado en el anterior párrafo.

Muchas veces las denuncias que se lleva al ministerio público no son procedidas por falta de evidencias, fundamentos u otros factores.

Asimismo, en ocasiones se presentan denuncias donde la víctima se apersona a las oficinas de la FELCV con un grado de agresión severa y no desea volver a su casa o en todo caso no tiene donde ir, es ahí donde se le hace el ingreso a la casa de acogida en acompañamiento por la asistente social.

También hay momentos que la fiscalía pide al área social que se pueda hacer acompañamiento al recojo de pertenencias de la víctima en la cual esto se realiza en coordinación con la FLCV.

De acuerdo a lo mencionado las distintas actividades, procedimientos, atenciones que realiza el SLIM en especial el área social, como estudiante se logró también ser parte del equipo cumpliendo y adquiriendo experiencia en las distintas áreas.

#### **4.7 Aplicación de guía de entrevista**

Se realizó la aplicación de una guía de entrevista a la Trabajadora Social del Servicio Legal Integral Municipal en la cual se rescató puntos de vista, el alcance que tiene el profesional como también objetivos trazados.

La guía de entrevista se planteó las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el perfil del Trabajador Social en la Institución Servicio Legal Integral Municipal?
- ¿Cuáles son las funciones que realiza el Trabajador Social?
- ¿De qué manera coordina con el equipo multidisciplinario en la atención de casos?
- ¿Cuáles son las normativas legales con las que Trabaja la institución?
- ¿Cuáles son las instituciones de coordinación para la atención de casos?
- ¿Qué instrumentos de intervención social utiliza para la atención de casos en el Servicio Legal Integral Municipal?
- ¿Qué métodos de intervención social son más aplicados en el proceso de atención?
- ¿Qué estrategias de atención considera que fortalecería en el Servicio Legal Integral Municipal?

- ¿Cómo realiza el seguimiento de atención de casos?
- ¿Se utiliza instrumentos de grupo?

La guía de entrevista consto de diez interrogantes, las cuales fueron planteadas de acuerdo al plan establecido y a la información requerida.

Mediante la aplicación de la guía de entrevista en lo general se obtuvo que el perfil del Trabajador Social, se basa en la ética profesional, la confidencialidad con el usuario generándole bienestar y brindándole confianza dentro de la Institución, entre las funciones y coordinación, que realiza el profesional, se puede mencionar los siguientes:

- Recepcionar las denuncias que llegan al SLIM
- Elaborar informes sociales
- Realizar seguimientos a los casos que llegan a la institución
- Realizar acompañamientos a las víctimas, cuando son transmitida al refugio transitorio o cuando es necesario que el médico forense las revise
- Trabajar de coordinación con la FELCV cuando las víctimas quieren sacar sus pertenencias de sus casa o cosas necesarias que ocuparan
- Trabajo de coordinación con el área de psicología y el área legal
- Visitas domiciliarias que se realizan cuando se elaboran los informes y del mismo modo cuando se hace el seguimiento.

La Asistente del Área Social trabaja en coordinación con la Trabajadora Social y el equipo multidisciplinario del SLIM, por lo que sus funciones que desempeñan son las siguientes:

- Seguimiento a casos atendidos de acuerdo al cronograma establecido.
- Notificar para realizar acuerdos voluntarios.
- Realizar informes de los seguimientos realizados.
- Realizar informes de acompañamiento al ingreso a la casa de refugio a mujeres víctimas de violencia.
- Entrega de informes (Social, Psicológico y legal) al ministerio público.

- Realizar visitas domiciliarias.

Asimismo, los instrumentos de registro que maneja la trabajadora social son: la ficha social, el libro diario, ficha de seguimiento, registro de atención, registro de denuncia, ficha de ingreso a refugio y registro de acompañamiento.

Los seguimientos son realizados cumpliendo un cronograma establecido los cuales se rige de acuerdo al número de denuncias, una vez que los informes son remitidos a la fiscalía la cual se encarga de notificar y establecer fechas para sus audiencias, es desde ahí donde se realiza los seguimientos a la víctima de violencia en cuestión de género, se apersona al domicilio con la ficha de seguimiento, de esa manera verificar el cumplimiento de las medidas de protección entre otros aspectos.

Los instrumentos que son utilizados con más frecuencia dentro del área social son los registros de atención y el registro único de violencia.

Dentro de la Unidad del Área Social no se aplica los instrumentos de grupo como hace mención la Trabajadora Social ya que refiere:

Durante los años que trabaje no se aplicó los instrumentos de grupo, ya que normalmente aquí se aplica instrumentos para la atención a víctimas de violencia, y tiene que ser rápida para así de esa manera poder realizar los informes y remitir a la fiscalía, tampoco dentro del SLIM existen dichos instrumentos para su aplicación, sería muy bueno que existieran para así de esa manera se pueda hacer la aplicación y poder tener distintas perspectivas poder hacer un contacto con su familia también así podría ser un gran aporte a la unidad (Comunicación personal, 10 de Septiembre, 2021).

Se puede hacer mención el interés de la aplicación de los instrumentos de grupo, así también la importancia del aporte que puede brindar las técnicas.

#### **4.8 Importancia de la intervención del profesional en Trabajo Social**

El profesional en Trabajo Social, cumple un rol muy importante en el Servicio Legal Integral Municipal debido que la intervención del profesional, brinda un gran aporte con el

informe social realizado, los mismos que se elabora a base de instrumentos, técnicas y valores propios.

Así también el Trabajador Social realiza seguimientos a los distintitos casos, de acuerdo al cronograma establecido, en la cual esto hace que el usuario se sienta seguro que se dará una buena solución a su problema.

El profesional realiza asesoramiento, orientación al usuario cuando en ocasiones lo amerita esto debido a que muchas veces tienen el desconocimiento del proceso de la denuncia como también de los procesos voluntarios que se realiza en el área legal del Servicio Legal Integral Municipal.

Si bien se mencionó a grandes rasgos la importancia del Trabajador Social, y rol que cumple, a nivel nacional se cuenta con una Guía para el funcionamiento los Servicio Legal Integral Municipal en la cual se menciona las funciones principales, coordinación, ruta de atención e instrumentos las cuales se mencionan en la siguiente tabla.

Tabla 4

*Funciones del Trabajador Social*

<b>Funciones Principales</b>	<b>Coordinación con</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar acciones de prevención en el nivel estructural, personal y comunitario, a través de charlas, cursos y talleres</li> <li>• Realizar el apoyo y orientación social.</li> <li>• Orientación acerca del proceso que se debe realizar, en la atención de la violencia en instancias judiciales.</li> <li>• Investigación social, entrevista social.</li> <li>• Visitas domiciliarias, para apoyar a la mujer que vive en situación de violencia y a sus hijos/as y otros familiares que viven con ella.</li> <li>• Elaboración de informes sociales.</li> <li>• Derivación de caso a otra instancia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los profesionales que conforman el equipo interdisciplinario del SLIM.</li> <li>• Ministerio Público.</li> <li>• Instituciones públicas y privadas que realizan acciones de atención a las mujeres que viven en situación de violencias.</li> <li>• Organizaciones sociales, OTBs, AIOC, Juntas vecinales, Organizaciones de mujeres, y otros.</li> </ul>

- 
- Realizar la valoración de niveles de riesgo y recomendar la aplicación de medidas de protección.
  - Otras funciones definidas por norma.
- 

Ruta de atención:

- Valoración del caso: Visita al domicilio (Investigación social)
- Fortalecimiento del caso: Determinar en base al informe el caso de la víctima.
- Cierre del caso: Reinserción social.

---

Instrumentos: Libreta de aportes, entrevistas, cuestionarios.

---

Fuente: Guía para el funcionamiento los Servicio Legal Integral Municipal, 2015.

---

#### **4.9 Propuestas de mejora**

La propuesta de mejora del presente Trabajo Dirigido se basa de acuerdo a la problemática identificada como también a los resultados obtenidos en el diagnóstico de acuerdo a los resultados del análisis FODA aplicado.

La propuesta de mejora para el fortalecimiento de atención a mujeres y hombres víctimas de violencia en cuestión de género se enfoca en la aplicación de instrumentos grupales a víctimas de violencia que acuden al Servicio Legal Integral Municipal.

La aplicación de dichos instrumentos ayudara al Trabajador Social para que pueda ver la atención de casos de una perspectiva distinta, e ir a un más allá de los resultados obtenidos cuando se aplica las herramientas de atención de caso.

Se debe mencionar que la aplicación de instrumentos de grupo es muy importante porque permite un estudio social más sustentable, la cual esto es de beneficio tanto para las víctimas de violencia intrafamiliar y la familia, como también para el área social del Servicio Legal Integral Municipal.

Es por eso que la aplicación de instrumentos grupales se pretende desarrollar de la siguiente manera.

## **Técnica N° 1**

Como una de las primeras técnicas tenemos a la Moreniana, que en específico se plantea aplicar el rol playing que a continuación se da la explicación de la aplicación.

### **Técnicas Dramáticas Morenianas**

Mencionaremos esquemáticamente las técnicas dramáticas utilizadas por Moreno que serán desarrolladas posteriormente en los capítulos correspondientes a técnicas. Allí además indicaremos otras técnicas dramáticas de reciente data, inspiradas sin duda en éstas.

Las tres técnicas dramáticas morenianas son: el rol playing, sociodrama, y por último el psicodrama.

Es importante mencionar que la técnica moreniana tiene tres técnicas dramáticas, pero en este caso se pretende ver la importancia de dos de ellas, como el rol playing y sociodrama.

- **Rol Playing**

Conocido además por juego de roles (su traducción al castellano) consiste en que un miembro del grupo representa un rol y otro su contra – rol; se trata de roles sociales -tipo; padre -hijo, esposo-esposa, profesor -alumno, etc.

Una de las diferencias fundamentales del rol playing con el psicodrama, es que, en éste se desempeñan también roles, pero específicos a una situación personal determinada: una madre representa sucesos o situaciones acaecidos a ella en particular con su hija, por ejemplo. El rol playing se complementa con la inversión de papeles: el que hace de hijo hace luego de padre y viceversa.

El objetivo: analizar situaciones que afecten a todo el grupo o les interese a todos; no tiene finalidad terapéutica alguna, sino que es más informativa y cuestionadora lo que permite recoger datos.

Elementos: dos personas que juegan los roles, a veces más, pero frente al resto del grupo que sirve de caja de resonancia y como auditorio.

Tabla 5

*Datos Rol playing*

**Nombre y Apellido.....**  
**Lugar y Fecha.....**  
**Hora de Inicio..... Hora de finalización.....**  
**Nombre del observador.....**

DESCRIPCIÓN	INTERPRETACIÓN
Nombre:	
Nombre:	
Nombre:	
Nombre:	
Nombre:	

Fuente: Elaboración propia, 2021

El rol playing es un recurso dramático de enseñanza muy importante; permite presentar situaciones complejas de manera electiva.

En el presente cuadro se podrá anotar los datos, hora entre otros aspectos, pero lo primordial es poder describir la situación de desarrollo del personaje como interpretar la situación de aceptación de la técnica.

Estos se pueden aplicar en una familia que esté pasando algún tipo de problema o en todo caso que vivan un ambiente de violencia.

- **Sociodrama**

Al igual que el rol playing tiene contenido social y está referido a roles tipo, pero no de dos sino de todo el grupo: el grupo actúa en conjunto una determinada situación de importancia

o interés para el grupo (puede ser una situación vivida por el grupo, pero inconscientemente, que sea develada de esa forma). Tanto el rol playing como el sociodrama tienen objetivos sociales grupales.

- **Psicodrama**

Consiste en representar roles, pero, como señalamos arriba, las personas elegidas o voluntariamente puestas en situación de actor, se representan a sí mismos, de esta manera se podrá percibir qué actitudes toma la persona, si es la pasiva o agresiva.

Al mismo tiempo que busca informar al grupo (en este caso auditorio y terapeuta colectivo). Sobre determinada situación problemática vivida por el paciente (cabe este término tratándose de este tipo de técnica y de objetivo), permite a éste una toma de conciencia y un acting-out importante para su proceso terapéutico.

Es una técnica grupal, pero con finalidad individual; sin embargo, al mismo tiempo que el grupo auxilia a un miembro en especial, todos los miembros aprenden de los problemas ajenos, puntos de vistas diversas para interpretar sus propios problemas personales; es así que se convierte en una técnica de terapia colectiva.

Con la aplicación de las técnicas morenianas podemos identificar roles, practicar la empatía, ver el estado de una persona de distintas perspectivas, en la cual esto permite ver el valor significativo de cada integrante de la familia

## **Técnica N°2**

Como segunda técnica tenemos a la Tabla de Bales lo mismo se puede aplicar a una familia o grupo para poder determinar distintas fases o situaciones que se encuentra cada integrante de grupo para así lograr determinar distintos aspectos posteriores, como los roles, dinámicas, formas comunicacionales, los valores y principios, en sí se podrá identificar las relaciones internas que se generan dentro del entorno familiar.

## Técnica tabla de bales

### La Teoría: Análisis del Proceso de Interacción

La propuesta está referida al grupo que discute en el cual se da un Proceso de la Interacción la cual varía según va progresando la discusión.

**La hipótesis fundamental dice:** El grupo que discute trata de resolver un problema y pasa necesariamente por seis fases en un orden dado, al afrontar seis problemas diversos de este modo:

- Problemas de información.
- Problemas de evaluación.
- Problemas de control.
- Problemas de la toma de decisión.
- Problemas de tensión.
- Problemas de integración

Tabla 6

*Categoría Bales*

Áreas (4)	Categorías de Interacción (12)	Fases (6)
<b>AREA EMOCIONAL POSITIVA</b>	1. Demuestra solidaridad, estima, ayuda, es grato a los demás.	
	2. Suaviza tensiones, ríe, demuestra satisfacción.	
	3. Se muestra de acuerdo, acepta fácilmente, comprende, conviene, accede.	
<b>AREA DE TAREA POSITIVA</b>	4. Da sugerencias, dirección, respetando la autonomía de los demás.	
	5. Da opiniones, evalúa, analiza, expresa sentimientos y deseos	
	6. Da orientación, información, repetición, confirmación, clarifica.	
<b>AREA DE TAREA NEGATIVA</b>	7. Pide orientación, información, repetición y confirmación,	
	8. Pide opinión, evaluación, análisis, expresión de sentimientos.	
	9. Pide sugerencias, ideas, dirección, posibles vías de acción.	
<b>AREA EMOCIONAL NEGATIVA</b>	10. Disiente, muestra rechazo pasivo, duda, no comprende, retira apoyo.	
	11. Muestra tensión, pide ayuda, aumenta la tensión, se “evade” del grupo.	
	12. Demuestra antagonismo, agresividad, rebaja estatus de los demás, se defiende, avasalla.	

Fuente: Texto guía de Trabajo Social con Grupo, 2019

En cada una de esas fases se da con mayor frecuencia un tipo de interacción, en sus dos valores: positivo y negativo. Por ejemplo, en la fase 1° de información se da más frecuentemente la interacción *pide información*, negativa, y la interacción *da información*, positiva. En la siguiente fase, de evaluación se trata de ver la validez de las informaciones dadas en la primera y así se darán ·dos interacciones complementarias: *pide opinión* en la negativa, y *da opinión* en la positiva. Y así sucesivamente.

Un punto más de su propuesta: las tres primeras fases corresponden al área de la tarea y las tres finales al área emocional. O sea que un grupo que discute, aunque podemos decir que la discusión es un aspecto operativo, incursiona en los dos niveles de la vida del grupo.

El objetivo de esta elaboración teórica y de su instrumento principal: la Tabla de Observación, es el estudio de cada grupo en concreto, mediante su observación y posterior presentación gráfica de datos en lo que llama el perfil.

Mediante la confección de éste se puede evaluar el proceso de interacción vivido en concreto por un grupo.

### **La tabla u hoja de observación de bales**

Partiendo de la afirmación de que *todo problema de grupo tiende a un proceso-tipo de resolución*, Bales construyó una tabla para poder observar un cada grupo los resultados que él obtuvo por largas experimentaciones en la más variada gama de grupos, previamente. Su Tabla es entonces un elaborado instrumento de observación y registro del proceso de la interacción.

### **Los tres criterios de clasificación de categorías**

El autor combina tres criterios de ordenamiento de cada categoría: un criterio es la fase de la discusión; otro criterio es, positivo y negativo, y el tercer criterio es la ubicación en el área de tarea o en el área emocional. Así, por ejemplo, la categoría *Pide información*, es una categoría perteneciente al área de tarea, está ubicada en la fase 1° o de información y es negativa.

## **Las categorías**

Son entonces construcciones abstractas obtenidas por el cruce de esos tres criterios de ordenamiento. Cada categoría de interacción describe brevemente una conducta que no podemos denominar como rol, sin embargo: diríamos que una interacción es una unidad de comportamiento más pequeña aún que un rol. Este, estaría compuesto por una combinación de interacciones diversas, importando en su caso más la función a la cual está dirigida que la conducta en sí.

### **Criterio de *negativo-positivo***

No se trata de un juicio, ni de valoración ética de ningún tipo. Podremos, comprender la idea, asimilándolo al concepto de negativo y positivo en matemática: un -1 y un +1 son diferentes por el valor del signo que los precede, pero no significa que uno es "mejor" que el otro.

Cuando diferenciamos la categoría "pide opinión", negativa, con la de "da opinión", positiva, entendernos que ambas son importantes y además complementarias ya que ambas son necesarias para que el proceso de interacción continúe y para que el grupo produzca.

Lo mismo afirmamos de las categorías "manifiesta tensión", negativa, y "se muestra moderado", positiva, pertenecientes a la fase de tensión. No son interacciones "juzgables" sino meramente observables: la tensión que manifiesta un fulano es una tensión grupal que él expresa pero que no fue su creación, en principio (puede darse al caso en que alguien la aumente).

## **Fases**

Al analizar las seis fases vimos que se dan primero tres fases ubicadas en el área de trabajo y al finalizar el proceso, en las tres fases últimas se dan las interacciones emocionales. Eso porque a medida que un grupo va llegando al momento de tomar decisiones, va aumentando su tensión, la cual está en su máximo punto un momento antes inmediatamente del final. Pero lo interesante es que ese mismo hecho de llegar al máximo de tensión le ocasiona negar a la integración: cuando por fin decide.

## La tipología

Las doce categorías de interacción, han sido cuidadosamente construidas, como hemos visto. Para ello Bales redujo de una primera propuesta de 100 interacciones a las 12 que se supone incluyen a otras similares de las cuales son su esencia.

Tabla 7

*Categorías de la tabla de bales*

<b>Nombres Categorías</b>	<b>Usuario</b>	<b>Pareja</b>	<b>Hijo</b>						<b>Hora: 17:00 – 17:10</b> <b>Totales por categorías</b>
<b>1</b>									
<b>2</b>									
<b>3</b>									
<b>4</b>									
<b>5</b>									
<b>6</b>									
<b>7</b>									
<b>8</b>									
<b>9</b>									
<b>10</b>									
<b>11</b>									
<b>12</b>									
Totales absolutos por persona y grupal									

Fuente: Texto guía de Trabajo Social con Grupo, 2019

La formulación de cada una está hecha como un indicador de observación: es decir, tomando como ejemplo nuevamente la interacción *pide opinión*, ésta es observable: se puede

ver y anotar cuando un miembro pide opinión. Y justamente esto es lo que buscó Bales porque en base a sus categorías se plantea una tabla de observación. Y entramos aquí a otra parte importante: sus aplicaciones metodológicas.

Esta anotación correspondería a sólo diez (10) minutos de reunión posiblemente al promediar ésta. Vemos que los participantes observados aquí tienen un número absoluto de intervenciones parecido, pero la calidad de estas es diversa: mientras usuario interviene decididamente en el área de tarea, el hijo lo hace con mayor frecuencia en el área emocional positiva y la hija en la emocional negativa.

## CONCLUSIONES

El objetivo general que orienta la investigación fue **Fortalecer la atención del Trabajador Social a mujeres víctimas de violencia en el Servicio Legal Integral Municipal de Cobija mediante la validación de instrumentos de grupo.**

Para que podamos responder al objetivo general se planteó tres objetivos específicos, los cuales se muestra de la siguiente manera.

El primer objetivo específico puso hincapié en realizar un diagnóstico de la situación actual de la atención que brinda el Trabajador Social a mujeres víctimas de violencia en el Servicio Legal Integral Municipal, es así que se puede mencionar que se aplicaron técnicas como el análisis FODA, guía de entrevista y observación ya que según lo implementado se pudo identificar problemas y necesidades a lo cual se puede mencionar:

- Rotación constante del personal, dificulta el conocimiento a profundidad de los casos, como también en personal entrante, muchas veces no se ve la adaptación repentina en las distintas actividades o casos atendidos.
- La falta de herramientas y medios (impresora, computadora entre otros), perjudica al profesional poder desarrollar sus actividades con facilidad sin crear un ambiente tenso e incómodo muchas veces.
- Infraestructura inadecuada: la cual quita la privacidad a la atención de casos, considerando que la víctima debe estar en un ambiente que se sienta seguro, con confianza donde pueda expresar sus miedos entre otras cosas.
- La Inexistencia de instrumentos de grupo: limita a la atención y recolección de información del Trabajador Social.

Además de lo mencionado se pudo evidenciar mediante la observación que la necesidad más evidente es dar veracidad al avance de los casos atendidos y tener un acercamiento más detallado en la atención.

El segundo objetivo específico planteado fue: Diseñar estrategias de atención, para la atención que brinda el Trabajador Social en el Servicio Integral Municipal, en la cual para la elaboración se realizó revisión de bibliografías en artículos, investigaciones, manual de funciones del SLIM entre otros, la cual orientaron a la elaboración de estrategias como la tabla de bales y el rol blayig los cuales fueron coordinación con el tutor institucional y académico.

Así también, se establecieron puntos importantes que se consideraron en la selección de estrategias para así de esta manera los mismos puedan ser de utilidad tanto como al área social y a la población que es atendida.

Como tercer objetivo se planteó: La validación de estrategias de atención del Trabajador Social, es así que para dar legalidad a los mismos se socializó en una reunión y se hizo la validación de estrategias de fortalecimiento de atención.

## RECOMENDACIONES

Se establecen las siguientes recomendaciones basadas en los resultados y conclusiones que guiaron el Trabajo Dirigido:

A la Dirección de Género Generacional del Gobierno Autónomo Municipal de Cobija

- Debe gestionar el equipamiento del área social para la atención de casos.

A la jefa de la unidad del Servicio Legal Integra Municipal

- Elaborar un cronograma de actividades del área social sujeta a modificación según las demandas requeridas.

A la unidad de Trabajo Social del Servicio Legal Integra Municipal

- Poner en práctica los instrumentos de grupo propuesto y otros

A la carrera de Trabajo Social de la Universidad Amazónica de Pando

- Poder incluir a estudiantes de la carrera de Trabajo Social, con el objetivo de la aplicación de grupos especialmente en familia.

Este trabajo puede ser útil con cualquier tipo de problemáticas de violencia en cuestión de género como también los instrumentos pueden ser aplicados en las familias que deseen mejorar su relación con la identificación de problemas, evidenciando el grado de afectación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adriana, A. (2010). *Fortalecimiento en Trabajo Social*. Recuperado de <https://libros.cecar.edu.co/index.php/CECAR/catalog/download/42/100/2258-1?inline=1>
- Alonso, J. (2006). *Por un enfoque integral de la violencia familiar*. Recuperado de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid)
- Álvarez, D. (2016). *Violencia Psicológica*. Recuperado de <https://www.buenastareas.com/ensayos/conceptos>
- Ander-Egg, E. (1996). *Introducción a la planificación*. Recuperado de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017>
- Ander-Egg, E. (2003). *Técnicas de investigación*. Recuperado de <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against>
- Bunge, M. (2012). *Técnicas e Instrumentos*. Recuperado de <https://www.bing.com/search?q=autor+bunge&qsn=&form=QBRE&sp=1&pq=autor+bunge&sc=8-11&sk=&cvid=D4>
- Enrique, A. (2018). *Conceptos Violencia física*. Recuperado de [http://dspace.usalca.cl/bitstream/1950/9417/1/martinez\\_ravanal.pdf](http://dspace.usalca.cl/bitstream/1950/9417/1/martinez_ravanal.pdf)
- Epstein, K. (1972). *Modelo Intervención Centrada en la Tarea*. Recuperado de <https://www.docsity.com/es/modelo-centrado-en-la-tarea/3682571>
- Estado Plurinacional de Bolivia. Constitución Política del Estado. (07 de febrero de 2009).
- Estado Plurinacional de Bolivia. Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia, N° 348. (09 de marzo de 2013).
- Gladys, M. (2000). *Enfoque Teórico en Trabajo Social*. Recuperado de <https://www.bing.com/search?q>
- Gobierno Autónomo Municipal de Cobija. (2021). Diagnóstico Servicio Legal Integral Municipal. Cobija, Bolivia: Gobierno Autónomo Municipal de Cobija.
- Guedes, A. (2017). *La violencia en Latinoamérica*. Recuperado de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v7n1/v7n1a1.pdf>
- Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional. (2015). Guía para el funcionamiento de los Servicios Legales Municipales. La Paz, Bolivia: Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.

- Instituto Nacional de Estadística. (2012). *Censos de Población y Vivienda*. Recuperado de <https://www.ine.gob.bo/index.php/estadisticas-sociales/vivienda-y-servicios-basicos/censos-vivienda/>
- James, W. (1980). *Psicólogos Infantiles*. Recuperado de <https://psisemadrid.org/atencion>
- Juan, O. (2013). *Trabajo Social desde perspectiva de género*. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/94-2015>
- Luria, A. (1962). *Centro de Psicología Madrid*. Recuperado de <https://psisemadrid.org/atencion>
- Moreno, K. (2003). *Resumen contribuciones de las redes al fortalecimiento*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/>
- Myrian, R. y Tesania, V. (2004). *Participación y fortalecimiento comunitario en un contexto post-terremoto en Chíncha, Perú*. Recuperado de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid)
- Nina, R. (2017). *Violencia sexual*. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/1412/1/1020148989.PDF>
- Oliver, C. y Valls, V. (2004). *Trabajo Social y sus teorías*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/51726574/enfoque-comunitario>
- Ortiz, G. (2019). *Conceptos y referencias*. Recuperado de [http://www.nu.org.bo/wp-content/uploads/2017/04/1\\_Cartilla-16-formas-de-violencia](http://www.nu.org.bo/wp-content/uploads/2017/04/1_Cartilla-16-formas-de-violencia)
- Quiroga, A. (2019). *Violencia contra la mujer durante la pandemia*. Recuperado de <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>
- Ramírez, E. (2018). *Violencia contra la mujer denunciados*. Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/17111/browse?type=subject&value=violencia+contra+la+mujer>
- Reid, W. y Ramos, B. (2007). Intervención centrada en la tarea, un modelo de práctica del trabajo social. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=288669>
- Reyna, M. (2016). *Enfoques de Trabajo Social*. Recuperado de [https://issuu.com/reynaperez9722/docs/enfoques\\_de\\_trabajo\\_social](https://issuu.com/reynaperez9722/docs/enfoques_de_trabajo_social)
- Rodríguez, D. (2019). *Violencia contra la mujer*. Recuperado de [olectivorebeldia.com/wp-content/uploads/2017/05/violencia-contras-las-mujeres.pdf](http://olectivorebeldia.com/wp-content/uploads/2017/05/violencia-contras-las-mujeres.pdf)
- Salvo, D. (2006). *Marco teórico y conceptual de la violencia*. Recuperado de <http://www.repo.funde.org/id/eprint/1243/2/1-Marco-te%C3%B3ricoPV.pdf>


Sonia, D. (2006). Patrones de personalidad disfuncionales en niños y adolescentes: una revisión funcional – contextual. *Revista Suma Psicológica* (2), 131-149. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1342/134225567009.pdf>

Suarez, P. y Esperanza, S. (2000). *Modelo sistémico en Trabajo Social en familias*. Recuperado de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream>

# ANEXO


## ANEXO 1

### DOCUMENTO DE INCORPORACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DIRIGIDO






**UNIVERSIDAD AMAZONICA DE PANDO**  
**VICE-RECTORADO**  
**AREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANISTICAS**  
**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

"La preservación de la amazonia es parte de la subsistencia de la vida, del progreso y desarrollo de la bella tierra Pandina"



#### ACEPTACIÓN DEL ESTUDIANTE EN LA INSTITUCIÓN




<b>NOMBRE DEL ESTUDIANTE</b> <i>Dayana Mamani Jarico</i>	<b>CARRERA</b> <i>Trabajo Social</i>	
<b>INSTITUCIÓN O EMPRESA</b> <i>Unidad de Servicio Legal Integral Municipal</i>	<b>NOMBRE DEL DIRECTOR RESPONSABLE DE LA UNIDAD</b> <i>Dra: Nahomi Fernandez Parada</i>	
<b>DIRECCIÓN</b> <i>Calle: Elvira Gonzalez N°053</i>	<b>TELÉFONO</b>	<b>E-MAIL</b>
<b>FUNCIÓN O PUESTO (S) QUE OCUPARA:</b>		
<b>OBJETIVO GENERAL:</b>		
<b>TAREAS ESPECÍFICAS:</b> <i>Fortalecer la atención del Trabajador Social en el Servicio Legal Integral para brindar un servicio eficiente y eficaz a mujeres víctimas de violencia</i> <i>2 Elaborar un diagnostico sobre la atención que brinda el Trabajador Social.</i> <i>3 Diseñar Estrategias de Atención que brinda el Trabajador social</i> <i>4 Validar Estrategias de Atención.</i>		
<b>FECHA DE INICIO</b>	<b>FECHA FINALIZACIÓN</b>	
<b>FIRMA DE LA PERSONAS QUE AUTORIZA EL TRABAJO DIRIGIDO</b> <i>16/08/2021</i> <small>Lic. Sandra Taruna Atoya                      TRABAJADORA SOCIAL                      SERVICIO LEGAL INTEGRAL MUNICIPAL                      Gobierno Autónomo Municipal de Pando</small>	<b>FIRMA</b> 	
<b>FECHA DE RECEPCIÓN DIRECCIÓN DE ÁREA</b>	<b>FIRMA</b>	<b>SELLO DE LA DIRECCIÓN</b>



SHOT ON POCO X3 NFC

## ANEXO 2

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

	<p>UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO VICE-RECTORADO ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS CARRERA DE TRABAJO SOCIAL</p>	
<p><i>"La preservación de la amazonia es parte de la subsistencia de la vida, del progreso y desarrollo de la bella tierra Pandina"</i></p>		
<p><u>ACTA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS.</u></p>		
<p>En la ciudad de Cobija, departamento de Pando en fecha 27 de agosto del presente año, en instalaciones del área social del Servicio Legal Integral Municipal, se llevó acabo la aplicación de instrumentos de guía de entrevista y observación.</p>		
<p>En consideración firman al pie de este documento los presentes.</p>		
<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>	<b>C.I.</b>	<b>FIRMA.</b>
Lic: Sandra Taraune A.	76479108e	
<u>Supervisora institucional</u>		
Lic: Jaime J. Gutierrez R.	.....	.....
<u>Tutor institucional.</u>		

SHOT ON POCO X3 NFC

**GUIA DE ENTREVISTA LA TRABAJADORA SOCIAL DEL SERVICIO LEGAL  
INTEGRAL MUNICIPAL  
(COBIJA-PANDO)**

Fecha: ___/___/2020	No. De Entrevista:	Barrio:	
---------------------	--------------------	---------	--

1. ¿Cuál es el perfil del Trabajador Social en la Institución Servicio Legal Integral Municipal?
2. ¿Cuáles son las funciones que realiza el Trabajador Social?
3. ¿De qué manera coordina con el equipo multidisciplinario en la atención de casos?
4. ¿Cuáles son las normativas legales con las que Trabaja la institución?
5. ¿Cuáles son las instituciones de coordinación para la atención de casos?
6. ¿Qué instrumentos de intervención social utiliza para la atención de casos en el Servicio Legal Integral Municipal?
7. ¿Qué métodos de intervención social son más aplicados en el proceso de atención?
8. ¿Qué estrategias de atención considera que se fortalecería en el Servicio Legal Integral Municipal?
9. ¿Cómo realiza el seguimiento de atención de casos
10. ¿Cómo se puede brindar una atención eficaz de las necesidades y demandas?

## GUIA DE OBSERVACION EN EL SERVICIO LEGAL INTEGRAL MUNICIPAL

(COBIJA-PANDO)

Fecha: ___/___/2021	Hrs	Barrio:	
---------------------	-----	---------	--

N <sup>a</sup>	Acciones a Observar	Registro de observación			Observaciones
		Si	No	A veces	
1	Se cumple con el rol del Trabajador Social.				
2	Se da respuesta a las necesidades de los usuarios.				
3	Se realiza seguimientos a las demandas presentadas.				
4	El ambiente de Trabajo social es propio para la atención de casos.				
5	Los instrumentos utilizados en la atención de casos, dan respuesta a la solución del problema				
6	Se cumple con los objetivos de la institución.				
7	La Trabajadora Social Practica los valores y principios de los mismos.				
8	La atención que brinda el Trabajador Social es eficaz.				
9	En la atención de los usuarios se coordina en equipo multidisciplinario.				

# ANEXO 3

## ANÁLISIS FODA



Fortalezas	Debilidades
Oportunidades	Amenazas

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"><li>- Trabajo en equipo</li><li>- Coordinación</li><li>- Equipo Multidisciplinario</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mala comunicación</li></ul>
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"><li>- Reportes constantes</li><li>- Interacción</li></ul>	

ACTA DE CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS FODA (Servicio Legal Integral Municipal)

En instalaciones de la Unidad del Servicio Legal Integral Municipal del municipio de Cobija, se llevó a cabo el análisis FODA ..... en fecha 01 de Septiembre del 2021, a horas 11:30, con la participación activa de Área Social, Área legal y Área psicológica, actividad que se efectuó en una jornada provechosa, donde se pudieron identificar debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades, con el objetivo de elaborar un diagnóstico de Atención a las mejores víctimas, llegando a las siguientes conclusiones:

Debilidades:

1. La Rotación constante de personal.
2. Falta de Herramientas y medios. (Equipos)
3. Infraestructura adecuada. (ambientes).
4. Remuneración a des tiempo.
5. ....
6. ....
7. ....
8. ....

Fortalezas:

1. Trabajo en Equipo
2. Compromiso (profesionales) ética.
3. Equipo multidisciplinario completo.
4. Asistencia Integral
5. Vocación de Servicio.
6. Cumplimiento estricto de la norma
7. Atención Personalizada y reservada.
8. Coordinación interna y externa al 100%.



Oportunidades:

1. Capacitaciones Constantes.
2. Interacción Social
3. Atención Relaciones humanas.
4. Crecimiento personal y profesional.
5. Coordinación Interinstitucional
6. Coordinación Intra Instituciones
- 7.
- 8.

Amenazas:

1. Inestabilidad laboral
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.

Para constancia del mismo firmamos al pie del presente documento los participantes:

Nombres y Apellidos	Cedula de Identidad	Firma
A. Diego Becerra Sandoval	1763337	
Dandra Taravane Atoyag	7647910 Be	
Marina Blandin Cruz	609203614	
Karin Elia Cordero Balcazar	4208312 Id	

## ANEXO 4

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS





UNIVERSIDAD AMAZONICA DE PANDO  
VICE-RECTORADO  
AREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANISTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL



"La preservación de la amazonia es parte de la subsistencia de la vida, del progreso y desarrollo de la bella tierra Pandina"

Cobija, 13 de sep. Del 2021

Señor (a)

Lic: Jaime Josue Gutierrez Rojas.

**DIRECTOR DE LA CARRERA DE TRABAJO SOCIAL.**

Presente -

REF.: VALIDACION DE INSTRUMENTOS – TRABAJO DIRIGIDO

Por intermedio de la presente reciba su persona un cordial saludo y el deseo éxitos en la labor que desempeña en beneficio de los estudiantes de la carrera de Trabajo Social.

Con la presente me dirijo, con la finalidad de invitar cardinalmente a la validación del plan de propuesta, elaborado en el transcurso del Trabajo Dirigido, que vengo desarrollando en el Servicio Legal Integral Municipal (SLIM). Dicha actividad se llevará a cabo el día miércoles 15 del presente a horas, 10:00 en oficinas de la unidad del SLIM.

Sin otro particular motivo, me despido con las consideraciones de mi respeto agradeciendo de ante mano su presencia en este importante evento.

Atentamente,

Mamani Larico Dayana.  
Universitaria de 10º Semestre  
Carrera de Trabajo Social

13/09/2021



SHOT ON POCO X3 NFC



UNIVERSIDAD AMAZONICA DE PANDO  
VICE-RECTORADO  
AREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANISTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL



"La preservación de la amazonía es parte de la subsistencia de la vida, del progreso y desarrollo de la bella tierra Pandina"

Señor (a)  
Abog. Nahomi C. Fernández Parada  
JEFE UNIDAD SERVICIO LEGAL INTEGRAL MUNICIPAL

Cobija, 13 de sep. Del 2021

Presente. -

**REF.: VALIDACION DE INSTRUMENTOS – TRABAJO DIRIGIDO**

Por intermedio de la presente reciba su persona un cordial saludo y el deseo éxitos en la labor que desempeña en beneficio de la sociedad.

Con la presente me dirijo, con la finalidad de invitar cardinalmente a la validación del plan de propuesta, elaborado en el transcurso del Trabajo Dirigido que vengo desarrollando en el Servicio Legal Integral Municipal (SLIM). Dicha actividad se llevará a cabo el día miércoles 15 del presente a horas, 10:00 en oficinas de la unidad del SLIM.

Sin otro particular motivo, me despido con las consideraciones de mi respeto agradeciendo de ante mano su presencia en este importante evento.

Atentamente,

Mamani Larico Dayana.  
Universitaria de 10º Semestre  
Carrera de Trabajo Social



SHOT ON POCO X3 NFC



UNIVERSIDAD AMAZONICA DE PANDO  
VICE-RECTORADO  
AREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANISTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL



"La preservación de la amazonia es parte de la subsistencia de la vida, del progreso y desarrollo de la bella tierra Pandina"

Señor (a)  
Lic: Mariela Cabrera Pelaez  
**RESPONSABLE DE MODALIDAD DE GRUADACION.**  
Presente -

Cobija, 13 de sep. Del 2021

**REF.: VALIDACION DE INSTRUMENTOS - TRABAJO DIRIGIDO**

Por intermedio de la presente reciba su persona un cordial saludo y el deseo éxitos en la labor que desempeña en beneficio de los estudiantes de la carrera de Trabajo Social.

Con la presente me dirijo, con la finalidad de invitar cardinalmente a la validación del plan de propuesta, elaborado en el transcurso del Trabajo Dirigido, que vengo desarrollando en el Servicio Legal Integral Municipal (SLIM). Dicha actividad se llevará a cabo el día miércoles 15 del presente a horas, 10:00 en oficinas de la unidad del SLIM.

Sin otro particular motivo, me despido con las consideraciones de mi respeto agradeciendo de ante mano su presencia en este importante evento.

Atentamente,

Mamani Larico Dayana.  
Universitaria de 10º Semestre  
Carrera de Trabajo Social

*Mariela  
Recibido 13-09-2021  
AHS 15:44*



SHOT ON POCO X3 NFC

## ACTA DE VALIDACION DE PROPUESTA DE MEJORA.

Trabajo Dirigido.

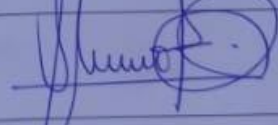
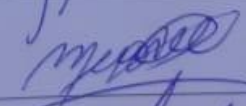
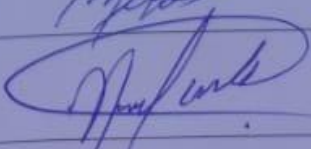
### "FORTALECIMIENTO DE ESTRATEGIAS A LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL TRABAJADOR SOCIAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN EL SERVICIO LEGAL INTEGRAL MUNICIPAL DE COBIJA"

A los 15 días del mes de Septiembre del 2021 a horas 13:00 en las oficinas del Servicio Legal Integral Municipal la Universitaria Dayana Mamani Larico realizo la exposición y validación de la propuesta de mejora a utilizar por la Trabajadora Social del Servicio Legal Integral Municipal, los mismos son instrumentos de grupo, que se verá desarrollado en el Trabajo Dirigido Titulado "FORTALECIMIENTO DE ESTRATEGIAS A LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL TRABAJADOR SOCIAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN EL SERVICIO LEGAL INTEGRAL MUNICIPAL DE COBIJA" Para su posterior análisis, corrección y validación en presencia de:

- Lic: Jaime Josué Gutiérrez Rojas. (Director de la Carrera de Trabajo Social.
- Lic: Mariela Cabrera Peláez (Responsable de Modalidad de Graduación)
- Abog. Nahomi C. Fernández Parada (Jefe Unidad Servicio Legal Integral Municipal).
- Lic: Sandra Taraune Atoyay (Tutor institucional)

Una vez presentando los instrumentos desde la Intervención de Trabajo Social en el Servicio Legal Integral Municipal, se aprueba para su posterior aplicación.

Para su constancia firman al pie de la presente.

Lic: Jaime Josué Gutiérrez Rojas.	
Lic: Mariela Cabrera Peláez	
Abog. Nahomi C. Fernández Parada	

Lic: Sandra Taraune Atotay

  
Lic. Sandra Taraune Atotay  
TRABAJADORA SOCIAL  
SERVICIO LEGAL INTEGRAL MUNICIPAL  
Edificio Ayuntamiento Municipal de Caba

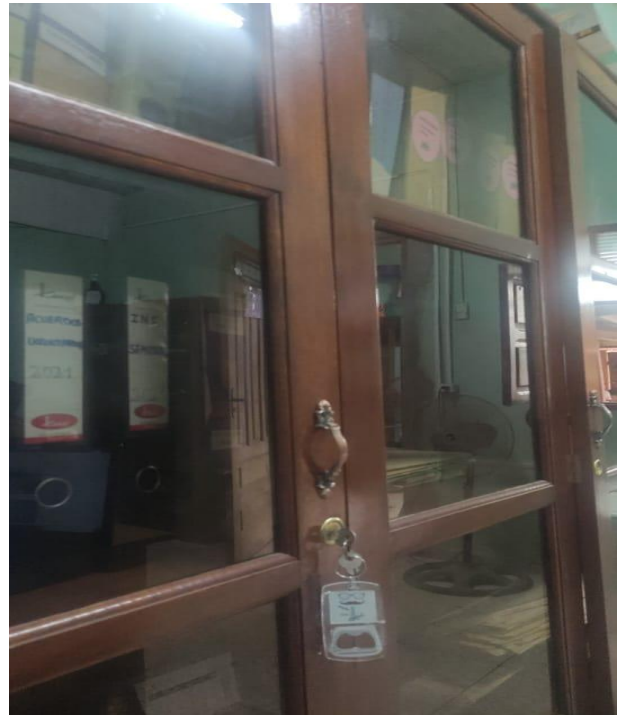
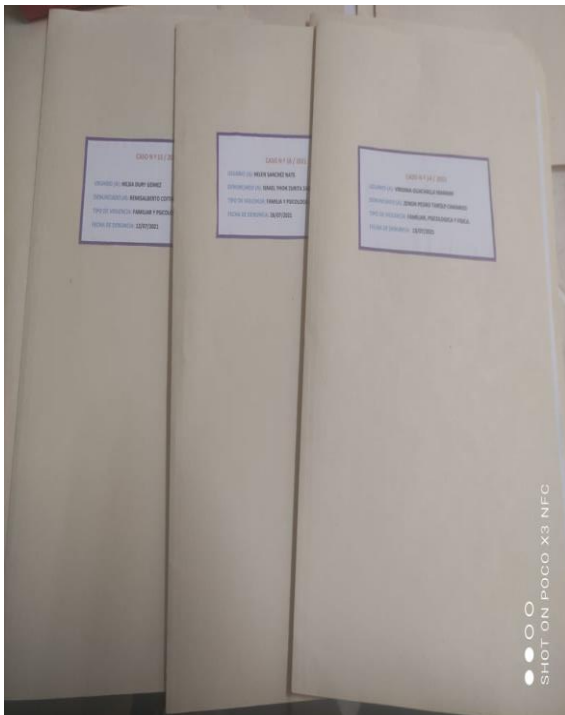


SHOT ON POCO X3 NFC

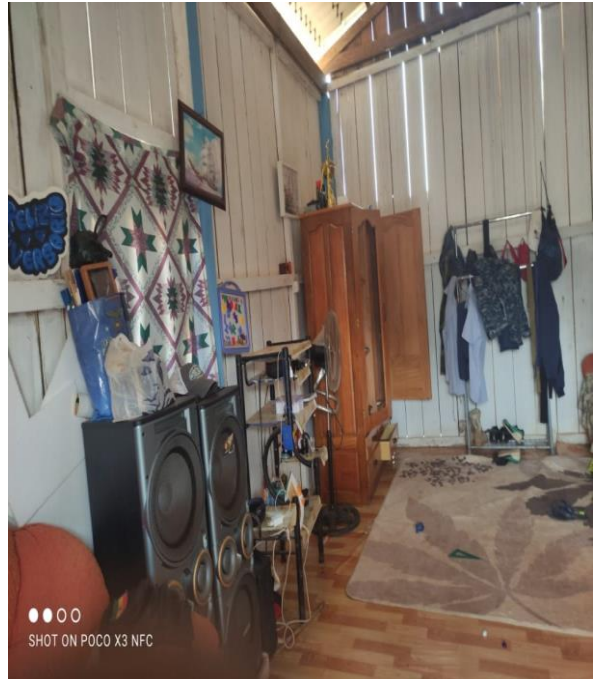
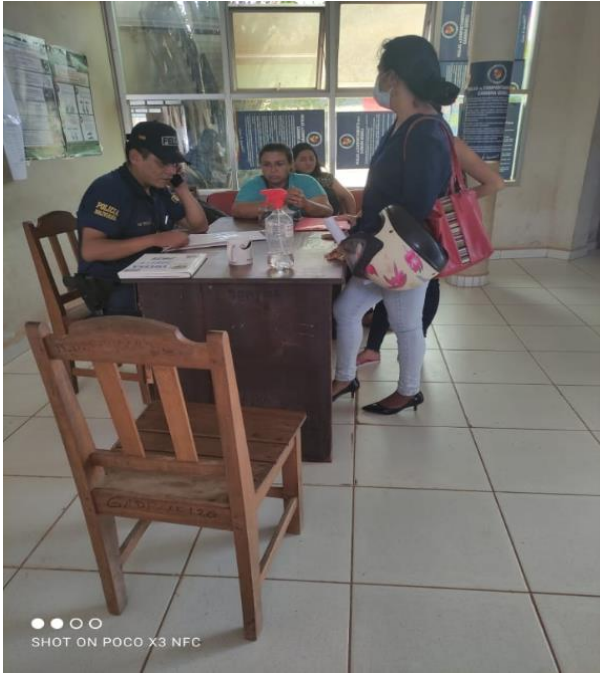
## ANEXO 5

### MEMORIA FOTOGRÁFICA.

#### Elaboración de carpetas individuales de cada caso en el Servicio Legal Integral Municipal



**Seguimiento a casos atendidos de acuerdo al cronograma establecido**



## Acompañamiento al personal del Servicio Legal Integral Municipal a la difusión de La Ley N° 348



