



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela Profesional de Trabajo Social

**Sistematización de las intervenciones de las y los
practicantes de Trabajo Social a favor de la protección
de los derechos del NNA en la DEMUNA de SAN
BORJA en el año 2023**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

AUTOR

Elizabeth Emely CRISTOBAL ZAVALETA

ASESOR

Dr. Jorge Rafael RAMÍREZ SHUPINGAHUA

Lima, Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Cristobal, E. (2025). *Sistematización de las intervenciones de las y los practicantes de Trabajo Social a favor de la protección de los derechos del NNA en la DEMUNA de SAN BORJA en el año 2023*. [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Trabajo Social]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Elizabeth Emely Cristobal Zavaleta
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71619335
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0001-3962-6807
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Jorge Rafael Ramírez Shupingahua
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	46577333
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-6869-5433
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Isabel Andrea Gantu Palacios
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	43099514
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Carlos Alberto Camasca Francia
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	06080003
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Joselyn Lisbeth Villa Caveró
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45114626

Datos de investigación	
Línea de investigación	ODS 16: PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS SUBCATEGORIAS 1. Comunicación, planificación y desarrollo en las organizaciones.
Grupo de investigación	NO APLICA
Agencia de financiamiento	NO APLICA
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: San Borja
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Marzo – Diciembre 2023
URL de disciplinas OCDE	5.09.01 – Interdisciplinariedad https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.00



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
VICEDECANATO ACADÉMICO

ACTA DE SUSTENTACION DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

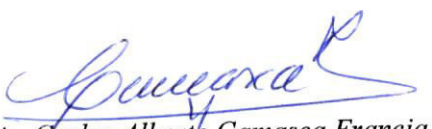
En Lima, siendo el día seis de diciembre del dos mil veinticinco se reunieron los Miembros del jurado calificador integrado por los profesores: Mg. Isabel Andrea Gantu Palacios (Presidenta), Lic. Carlos Alberto Camasca Francia (Miembro) y Mg. Joselyn Lisbeth Villa Caveró (Miembro).

Verificado el Trabajo de Suficiencia Profesional "**Sistematización de las intervenciones de las y los practicantes de Trabajo Social a favor de la protección de los derechos del NNA en la DEMUNA de SAN BORJA en el año 2023**", presentado por la bachiller CRISTOBAL ZAVALETA ELIZABETH EMELY. Una vez concluida la sustentación, el Jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:

Dieciseis (16)

Luego del proceso de sustentación, calificación y comunicación del resultado a la graduanda, el Jurado, de conformidad con el Reglamento General de Grados y Títulos de la Facultad, acordó otorgar a la bachiller CRISTOBAL ZAVALETA ELIZABETH EMELY el **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL** y, para dejar constancia, se extendió la presente acta y firmaron:


Mg. Isabel Andrea Gantu Palacios
Presidenta


Lic. Carlos Alberto Camasca Francia
Miembro


Mg. Joselyn Lisbeth Villa Caveró
Miembro


Dr. Jorge Rafael Ramírez Shupingahua
Asesor



UNMSM

Firmado digitalmente por MELENDEZ
DE LA CRUZ Juan Felipe FAU
20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17.12.2025 10:35:40 -05:00

Dr. Juan Felipe Meléndez De la cruz
Vicedecano Académico

Anexo 1

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Jorge Rafael Ramírez, en mi condición de asesor acreditado con el Dictamen de la EP N° DICTAMEN N°16 -2025-EPTS-FCCSS/UNMSM del Trabajo de Suficiencia Profesional cuyo título es **“Sistematización de las intervenciones de las y los practicantes de Trabajo Social a favor de la protección de los derechos del NNA en la DEMUNA de SAN BORJA en el año 2023”** presentado por la bachiller **Elizabeth Emely Cristobal** Zavaleta para optar el título profesional de Licenciada en Trabajo Social, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el **5%** de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

Lima, 5 de diciembre de 2025



Firma del Asesor

Nombres y Apellidos del asesor: Jorge Rafael Ramírez Shupingahua

DNI: 46577333

La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión; siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.

DEDICATORIA

Primero quiero dedicar este trabajo de sistematización a mis padres, por su orientación y amor, por enseñarme de la perseverancia, empatía y la humildad. Gracias por estar siempre a mi lado, por darme contención y escucharme, por demostrarme que pese a tener momentos difíciles, debemos continuar y seguir hasta lograr nuestras metas, gracias por siempre creer en mí.

A mis hermanos Wagner y Miluska que son pilares fundamentales en mi vida, les agradezco su paciencia y cariño sincero, por su apoyo incondicional en cada momento.

A mis sobrinas Gia, Zoe y Emma que son la chispa de mi alegría y mi orgullo, que con sus ocurrencias hacen que cada día sea maravilloso.

A mis familiares que ya no están conmigo, pero cuyo recuerdo es mi impulso para seguir adelante, especialmente a mi tío Toribio por su cariño incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a las personas entrevistadas por brindarme de su tiempo y saberes, gracias por permitirme desarrollar la presente sistematización.

A la Licenciada Mery Calderon, por brindarme las facilidades para realizar este informe, asimismo por sus palabras de aliento y apoyo en este proceso.

A mi equipo de consultoría Qman, que mas que un equipo somos una hermandad, gracias por brindarme su soporte en todo este proceso.

A mi asesor, gracias por su guía, paciencia y compromiso. Su apoyo ha sido parte esencial de proceso

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
I. CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN	6
I.1 Breve introducción a la sistematización	8
I.2 Importancia de la sistematización para la mejora de intervenciones futuras	9
I.3 Público al que va dirigido	11
II. CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	13
II.1 Contexto de la intervención	14
II.2 Población beneficiaria	17
II.3 Objetivos de la intervención	17
II.4 Actores involucrados	17
II.5 Principales acciones realizadas	20
III. CAPÍTULO III. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE SISTEMATIZACIÓN	23
III.1 Objetivo general	24
III.2 Objetivos específicos:	24
III.3 Preguntas orientadoras	24
IV. CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE SISTEMATIZACIÓN	25
IV.1 Enfoque metodológico	26
IV.2 Técnicas de sistematización	26
IV.3 Instrumentos de sistematización	28
IV.4 Fuentes de información	28
IV.5 Criterios éticos	30
V. CAPÍTULO V. Reconstrucción de la experiencia	31
V.1 Las percepciones de las y los practicantes de Trabajo Social sobre sus funciones.	32
V.1.1 Rol que tienen las y los practicantes de T.S dentro de la DEMUNA	32
V.1.2 Funciones de las y los practicantes de T.S dentro de la DEMUNA	33
V.1.3 Dinámica relacional entre las y los practicantes y los miembros del equipo interdisciplinario	39
V.2 Dificultades de las y los practicantes de Trabajo Social en la Demuna	40
V.2.1 Dificultades en el trabajo.	40

V.2.2	Cohesión del equipo	42
V.3	Desafíos de los practicantes de T.S en la Demuna	42
V.3.1	Recursos y apoyo institucional	43
V.3.2	Estrategias para enfrentar desafíos	44
V.4	Impacto de los practicantes de T.S en el equipo de la Demuna	45
V.4.1	Contribución profesional como practicante de trabajo social.	46
V.4.2	Influencia en el equipo interdisciplinario	47
V.4.3	Percepción del Trabajo Social	48
V.5	Aprendizajes de las y los practicantes de T.S	50
V.5.1	Conocimiento del programa social de DEMUNA	50
V.5.2	Aprendizajes obtenidos	52
V.5.3	Reflexión de los aprendizajes y conocimientos	53
VI.	CAPÍTULO VI. Análisis e interpretación	55
VII.	CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES	64
VIII.	CAPÍTULO VIII. RECOMENDACIONES	67
IX.	BIBLIOGRAFÍA	70
X.	ANEXOS	74

CAPÍTULO 1: PRESENTACIÓN

I. Presentación

En Trabajo Social, la sistematización de experiencias resulta sumamente fundamental; especialmente los períodos donde se dan nuestros primeros pasos; ya que, dichos períodos permiten mejorar las intervenciones que se realicen. Pues al examinar dichas intervenciones, desde una perspectiva crítica y reflexiva, nos permite comprender por qué se dan transformaciones sociales, independientemente si son positivos o negativos.

Como refiere Goldar (2021) la sistematización en Trabajo Social es un proceso crítico, analítico y participativo, donde se busca reflexionar profundizar y categorizar las intervenciones realizadas del quehacer profesional, con la finalidad de generar un espacio de diálogo crítico conjunto que sirva tanto para los estudiantes, profesionales y las comunidades.

En esa línea, es fundamental identificar no solo de las lecciones aprendidas o los impactos positivos, sino también las convergencias, la dinámica relacional entre los involucrados y los agentes externos, de los saberes que se manifestaron y también de las emociones generadas; puesto que, todo ello nos permitirá mejorar las intervenciones sociales y construir conocimiento crítico desde la experiencia misma.

Bajo esa premisa, el presente trabajo de sistematización está enmarcado en las prácticas preprofesionales III y IV, correspondientes al Plan de Estudios 2018 de la E.P. de Trabajo Social de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, realizadas en la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente de la Municipalidad de San Borja durante el periodo de marzo a diciembre del año 2023.

En ese sentido, es necesario partir que en el Perú los programas sociales como DEMUNA cumple un rol fundamental en la protección y promoción de los derechos del niño, niña y adolescente (NNA), todo ello conforme a lo establecido principalmente en el Código de los Niños y Adolescentes y en el artículo N° 4 de la Constitución Política del Perú que establece “La comunidad y el Estado deben proteger especialmente al niño, niña y a adolescente”; asimismo lo manifestado en la Política Nacional Multisectorial para las Niñas, Niños y Adolescentes al 2030 que aborda medularmente el problema público del limitado ejercicio de derechos de las NNA y el Decreto Legislativo N° 1297, Decreto

Legislativo para la protección de Niñas, Niños y Adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos.

Es así como, podemos evidenciar que esta serie de normativas legales brindadas por el Estado Peruano que son usadas por las DEMUNAS para el cumplimiento de sus obligaciones; dentro de esas normativas se encuentra el Decreto Legislativo N° 1297 nos refiere que la DEMUNA debe estar conformado como mínimo por un abogado y un psicólogo; además puede contar con un profesional en trabajo social u otra profesión afín, que deben estar capacitados para la actuación en los procedimientos por situaciones de riesgo.

En consecuencia, la DEMUNA de San Borja cuenta con un equipo interdisciplinario, el cual está conformado por un abogado, un psicólogo, un trabajador social y voluntarios (de derecho, psicología, trabajo social y sociología). Por lo cual, los casos de NNA en situación de desprotección familiar eran principalmente abordados por el equipo de Trabajo social, puesto que, el ámbito de promoción era en su mayoría realizadas por el área de psicología.

En esa línea, para la presente sistematización se identificarán las percepciones que tienen las y los practicantes de Trabajo Social sobre sus funciones que cumplen en la defensoría y el rol que desempeñan; asimismo podremos conocer las dificultades y desafíos que tienen las y los practicantes al momento de cumplir sus funciones en la DEMUNA; sumado a ello, en el presente informe podremos analizar el impacto que tienen los practicantes de Trabajo Social en el equipo interdisciplinario de la defensoría y por último se va a identificar los principales aprendizajes que se suscitaron durante la experiencia.

Todo ello, con la finalidad de producir nuevos conocimientos y líneas de acción que mejoren la intervención no solo de nuestro quehacer profesional; sino también, de los demás profesionales que se encuentren en contextos similares.

I.1 Breve introducción a la sistematización

Resulta fundamental sistematizar la experiencia de la intervención de las y los practicantes de Trabajo Social a favor de la protección de los derechos del NNA en la DEMUNA DE SAN BORJA con la finalidad de contribuir en la mejora de la prestación

de los servicios que se brindan a las familias y especialmente a las NNA que son beneficiarios del presente programa.

Por lo cual, con el presente informe pretende analizar de forma reflexiva como se llevó a cabo cada intervención dentro de los procedimientos y actividades para la protección y promoción de los derechos del NNA

I.2 Importancia de la sistematización para la mejora de intervenciones futuras

Para comprender la importancia que tiene una sistematización de experiencias para las y los profesionales que trabajan con infancias y adolescencia, es menester entender que es “sistematización” y que es “experiencias”, con la finalidad de lograr comprender a qué nos referimos con sistematización de experiencias y el porqué de su importancia.

En ese sentido, el proceso de sistematización según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura (2004, como se citó en Acosta, 2005, p. 5), es el ordenamiento, clasificación y organización de detalles e información de forma ordenada donde se categoriza, clasifica lo obtenido, con la finalidad de establecer una base de datos organizados.

Por otro lado, cuando nos referimos a experiencias Peña (2024) en la Revista del MAD, nos manifiesta que la “experiencia” es un proceso vital y consciente donde una persona interactúa con el ambiente mediante sus propias percepciones, asimismo en esas interrelaciones se van dando procesos de ajustes y desajustes estructurales durante el transcurso de su vida. Además, estas interacciones se caracterizan por los acontecimientos propios que se suscitan de forma fortuita; es así como, de estas situaciones y experiencias se generan oportunidades para obtener nuevos conocimientos prácticos o conocimiento a posteriori. Estos saberes son obtenidos por la observación y la interacción con la realidad, contribuyendo al crecimiento personal y a la formación de una perspectiva única personal en un proceso dinámico y multifacético.

En base a lo mencionado, la “sistematización de experiencias” vendría ser un procedimiento basado en un análisis profundo y en cierto punto evaluativo; ya que, en el proceso donde se ordena y categoriza toda la información recaudada en las experiencias vividas, se pretende hacer una apreciación minuciosa que permite obtener nuevos conocimientos, mejorar intervenciones, proponer alternativas novedosas de cómo mejorar

nuestras estrategias métodos usados. Esto viene siendo reforzado con lo expresado textualmente por (Jara, 2017, p. 11) “la sistematización como una estrategia para producir conocimiento sobre su propia práctica social y desde su propia experiencia como protagonista”.

En esa línea, la importancia de esta sistematización de experiencias recae en principalmente en lo siguiente:

Permite una recopilación y organización de toda la información que proviene de las actividades, intervenciones e intersecciones que fueron realizadas en el periodo a sistematizar, esto nos ayudará a tener un panorama claro y contexto de cómo se suscitó la experiencia. También una recuperación y reconstrucción de la experiencia donde identificamos los retos enfrentados, logros alcanzados y las decisiones tomadas.

Facilita un análisis y reflexión crítica donde podremos identificar aquellos aspectos positivos y negativos, y por qué se suscitaron de dicho modo y permite la obtención de aprendizajes y mejora de las prácticas

Por ende, esta sistematización permitirá que las y los futuros profesionales, no solo de Trabajo Social sino también para todo aquel profesional que trabaje en materia de niñez y adolescencia, puedan usarlo con una guía que les permita adentrarse en un panorama más realista de lo que es una experiencia en una DEMUNA.

Por otro lado, permitirá que las instituciones estatales, internacionales y organizaciones sociales que trabajan con infancias puedan identificar que acciones realizadas por la Demuna y los practicantes de Trabajo Social, han funcionado en pro del bienestar del NNA, sumado a ello, les permitirá reconocer también cuáles son las fallas que se incurren, todo ello generaría que se puedan dar propuestas de mejora en las intervenciones, estrategias y metodologías que se están usando, incluso se pueden producir propuestas de leyes, programas y proyectos.

Ante ello, los resultados que se obtengan de esta sistematización de experiencias serán compartidos a todo el público, lo cual permitirá que se pueda potenciar en enriquecer el trabajo colectivo y el conocimiento profesional. Asimismo, la Defensoría del Niño, Niña y Adolescente de San Borja, es una de las DEMUNAS a nivel nacional que cuenta con una imagen positiva por los trabajos que viene realizando; no obstante, también cuenta con ciertos aspectos que se pueden mejorar; es así que, con el presente

informe se busca socializar los saberes, estrategias y experiencias que permiten que esta Demuna logre sus objetivos.

I.3 Público al que va dirigido

El presente informe de sistematización está dirigido al siguiente público:

Los profesionales pertenecientes al equipo interdisciplinario de la DEMUNA: Trabajadora Social: le beneficiaría contar con un equipo de voluntarios mejor capacitados donde sus intervenciones puedan ser mejoradas con la finalidad de brindarle a los beneficiarios del programa una mejor atención y orientación. Sumado a ello, este informe permitirá que puedan identificar aquellas intervenciones que deben replicarse o modificarse.

Abogado: con el informe se permite que los voluntarios puedan brindar un mejor soporte a las actividades que realiza el abogado o abogada en la DEMUNA, esto permitiría también que la población beneficiaria se sienta más cómoda. Asimismo, este informe le permitirá reflexionar y evidenciar qué acciones deben reforzarse o modificarse.

Psicóloga: le beneficia que con este informe se identifique que se está haciendo bien como área de psicología y se debe mejorar para lograr el impacto deseado.

Estudiantes del área de Trabajo Social: con este informe les permite comprender mejor las funciones que tiene un practicante en el área de la DEMUNA, ello le permitirá que su intervención sea más comprensible, ya que, las DEMUNAS vienen siendo uno de los primeros espacios donde un estudiante de Trabajo Social realiza su primeros acercamientos su quehacer profesional dentro del sector público y contar con informe de este tipo genera que puedan brindar un mejor soporte a su población beneficiaria.

Profesores de la universidad, especialmente los encargados del curso de práctica: Con este informe les permite que los estudiantes a su cargo puedan conocer mejor el panorama de la Demuna.

A las DEMUNA: El informe les puede ayudar a implementar, mejorar y eliminar en algunos casos, las acciones que viene realizando; ya que, en la Municipalidad de San Borja la Demuna viene siendo vista como un programa social que está logrando sus metas. En esa línea, el informe les permitirá identificar cómo es que están logrando ello.

Instituciones públicas: Esto les permitirá que puedan mejorar en la toma de decisiones; ya que, al contar con informe basado en experiencias reales dentro de la demuna, pueden identificar cuáles son las fallas que están incurriendo y que mejoras pueden realizar. Asimismo, el informe ayudaría a fortalecer la calidad y eficacia de los servicios que ofrecen. Permitiendo así que, puedan replicar buenas prácticas y corregir errores en futuras intervenciones.

Organizaciones sociales vinculadas a la atención y defensa de los derechos de NNA: Les brindaría información clara y real sobre qué funciona y qué no en la protección de los NNA. Además, facilita el diseño de mejores estrategias de apoyo y defensa basadas en experiencias comprobadas; sumado a ello, se promoverán alianzas con instituciones públicas para trabajar en conjunto y potenciar su impacto.

Familias y Niños, Niñas y Adolescentes (tanto beneficiarios como público en general): Al contar con este tipo de informe el servicio que les brinda la DEMUNA estaría mayor capacitado para poder brindarle una orientación y asesoría óptima.

CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

II. Descripción de la experiencia

II.1 Contexto de la intervención

El lugar de la experiencia era la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente ubicada en la Municipalidad del distrito de San Borja, distrito en el cual se caracteriza principalmente por tener un estrato social de clase media, donde la injerencia política de la municipalidad hacia los miembros del distrito de quienes se evidenciaba con las actividades recurrentes realizadas por el gobierno municipal de San Borja.

Es así como, la creación de DEMUNA en los municipios de Perú se basa en la Ley N.º 27337, publicado en el diario oficial El Peruano, el 7 de agosto de 2000, que aprueba el Código de los Niños, Niñas y Adolescentes, donde el artículo 43 refiere que los municipios deben organizar e implementar el servicio de DEMUNA, como parte de sus funciones. Asimismo, el artículo 84º “Programas Sociales, Defensa y Promoción De Derechos” de la Ley N.º 27972 Ley Orgánica de Municipalidades establece las funciones específicas, compartidas de las municipalidades distritales en pro de difundir y promover los derechos del niño y del adolescente, de tal forma que se propicien espacios para su participación a nivel de las instancias municipales.

En consecuencia, La Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente de San Borja, se creó en base a la normativa referida anteriormente con la finalidad de procurar el interés superior del niño, asimismo su correcto funcionamiento ante situaciones de riesgo de desprotección familia la DEMUNA debe contar con una acreditación que solo la otorga el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).

En ese aspecto, La Defensoría Municipal de San Borja es la primera DEMUNA a nivel nacional, y fue creada en el año de 1994, siendo reconocida por su calidad al brindar sus servicios; asimismo, la presente defensoría cuenta con la acreditación No 15149, otorgada por la Dirección de Sistemas Locales y Defensorías (DSLDD) de la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).

Cabe resaltar, que cuando se ahonda sobre cómo fue la creación de la presente demuna se carece de información escrita o detallada; no obstante, la defensoría de San Borja fue creada durante el gobierno de la exalcaldesa María Luisa Cuculiza (periodo

municipal 1994-1995) en dicho periodo se crea la DEMUNA, OMAPED y CIAM, siendo programas sociales referentes para todas las municipalidades a nivel nacional.

Durante el proceso de creación de los programas sociales de la Municipalidad de San Borja, la licenciada en Trabajo Social Emma Munive, estuvo presente como miembro del equipo gestor; esta información se obtuvo mediante una entrevista realizada en el presente año calendario. En esta entrevista, la Lic. Munive, manifestó creación de la demuna, fue realizada mediante un equipo conformado por 3 Trabajadoras Sociales (Silvia Saavedra; Rosita Salvatierra y Emma Munive) y 2 psicólogos (Guillermo Almonacid y Betty Muñoz), cabe resaltar que este grupo de profesionales fue creado y seleccionado por la exalcaldesa María Luisa Cuculiza, teniendo en cuenta que dichos profesionales tenían experiencia trabajando con infancias y adolescencias; además este grupo estaba bajo la dirección de Nancy Tolentino (directora de la dirección de servicios sociales de San Borja, en el año 1994).

Como manifiesta la Lic. Munive el trabajo de la Defensoría estaba enfocado “un trabajo de prevención y promoción contra el maltrato a niños, niñas. Y adolescente y mujer violentada” (2025), para ello sus líneas de acción se determinaron a través de un diagnóstico y censos que habían realizado al momento de ingresar a la Municipalidad de San Borja; por ende, la acogida de la defensoría y demás programas sociales creadas en dicho periodo fueron bien recibidos por la población; ya que, respondía a las necesidades y problemáticas evidenciadas.

Es así que, el programa social de la demuna tiene una acogida positiva por parte de los residentes de San Borja; no obstante, no cuenta con los profesionales suficientes que den cobertura a la demanda de la población; ya que, se observa un panorama a nivel nacional, donde se ven violentados más de 3 millones de NNA, según la data de Enares 2019; asimismo según el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - Aurora en su Boletín Estadístico de enero a diciembre del 2024, el Centro de Emergencia Mujer (CEM) reporto un total de 63 489 NNA afectados por hechos de violencia dentro del grupo familiar a nivel nacional, asimismo dentro de esta estadística, se cuenta con la data específica del CEM del distrito de San Borja donde se reportaron un total de 325 casos atendidos de violencia contra los NNA en el año 2024 y es importante destacar que de enero a diciembre del 2023 se reportó un total de 61 113 NNA afectados, por hechos de violencia

y en el CEM del distrito de San Borja se reportaron un total de 302 en el 2023, como se evidencia los casos de NNA afectados por violencia, han tenido un aumento, asimismo no se cuenta con una data específica sobre los casos atendido por las defensoría; por ende,, se puede ir viendo un panorama preocupante.

Tras ello, la necesidad de contar con voluntarios nace ante la creciente demanda social de la población con respecto a los servicios que brinda la defensoría; por ende, el tener practicantes profesionales de Trabajo Social, Psicología y Sociología viene siendo un personal relevante que de soporte ante la falta de recurso humano capacitado que dé cobertura a la población beneficiaria.

Ante esta necesidad plasmada, se aperturan las convocatorias de voluntarios preprofesionales dentro de la defensoría municipal, lo cual permitió el ingreso de estudiantes de cuarto año de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

El periodo de la intervención abarcó desde marzo hasta diciembre de 2023. Durante este tiempo, las y los practicantes de Trabajo Social llevaron a cabo acciones orientadas a la protección de los derechos del NNA, atendiendo casos de riesgo y vulneración; sumado a ello, se participó en actividades de promoción de la protección de los derechos del NNA.

La problemática abordada consistió en la detección, atención y seguimiento de situaciones en las que niños y adolescentes se encontraban en riesgo de desprotección familiar o donde estaban siendo vulnerados sus derechos. Sumado a ello, se encontraba la realización de actividades basada en proyectos como DEMUNA visita tu cole, la estrategia PONTE MODO NIÑEZ y el Consejo Consultivo de Niñas, Niños y Adolescentes (CCONNA) que permitía sensibilizar y dar mayor conocimiento tanto de la DEMUNA y la voz de las infancias.

Asimismo, dentro de la demuna en el marco de sus acciones e intervenciones, las y los practicantes del área de Trabajo Social tuvieron la oportunidad de acceder al Programa de Formación de Defensores y Defensoras del Servicio de Defensoría de la Niña, Niño y Adolescente a cargo del Público, brindado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), con la finalidad de que puedan mejorar sus conocimientos y habilidades para intervenir en los casos de situaciones de Riesgo.

II.2 Población beneficiaria

NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTE en situación de vulnerabilidad: Son niños, niñas y adolescentes en riesgo o situación de vulnerabilidad, incluyendo aquellos en presunto estado de abandono, víctimas de violencia familiar, desprotección o limitaciones en el acceso a servicios básicos.

Familias de NNA en situación de vulnerabilidad: La población atendida incluye también a sus familias y entornos, que forman parte del proceso de protección y restitución de sus derechos.

Residentes del distrito de San Borja: los vecinos también son parte de la población beneficiaria, ya que, ellos también participan en las actividades como **TARDES EN FAMILIA** o **DEMUNA CERCA DE TI**.

II.3 Objetivos de la intervención

Objetivo general: Contribuir en el bienestar social del Niño, Niña o Adolescente del distrito de San Borja, a través de la defensa y promoción de sus derechos.

- Apoyar en la detección, atención y seguimiento de casos de los Niños, Niñas y adolescentes que se encuentran en situación de riesgo de desprotección familiar.
- Contribuir con las campañas de sensibilización de la DEMUNA, dirigidas al público en general.
- Promover los derechos de las NNA del distrito de San Borja.
- Participar y colaborar en la ejecución de los eventos llevados a cabo por Demuna de San Borja.
- Participar en las actividades de Tardes en familia.
- Apoyar en las orientaciones y conciliaciones extrajudiciales entre cónyuges, padres y familiares, sobre alimentos, tenencia y régimen de visitas.
- Apoyar en el cumplimiento de las metas planteadas en PEI y POI de la DEMUNA.

II.4 Actores involucrados

Los actores involucrados están seccionados en dos grupos las y los profesionales y las instituciones que han sido parte de esta experiencia:

PROFESIONALES:

DEFENSORA DE LA DEMUNA: Es la persona designada formalmente por la municipalidad para dirigir y hacer funcionar la DEMUNA.

Funciones:

- Promover, defender y vigilar los derechos de las NNA, según el Código de los Niños y Adolescentes.
- Brindar orientación y atender casos sobre abandono, maltrato, alimentos, tenencia, régimen de visitas, entre otros.
- Comunicar o denunciar faltas o delitos en contra de la niñez a las autoridades competentes
- Garantizar confidencialidad, gratuidad e imparcialidad en la atención.

PROMOTORA SOCIAL: Es la persona encargada de promover y desarrollar acciones de prevención y atención de situaciones de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes.

Funciones:

- Impulsar actividades de promoción y difusión de los derechos de la niñez y adolescencia en la comunidad.
- Organizar, coordinar y participar en charlas, talleres y campañas sobre temas relacionados con la protección y bienestar de niñas, niños y adolescentes.
- Apoyar en la articulación entre la DEMUNA, instituciones educativas, organizaciones sociales y familias para fortalecer redes de protección.
- Contribuir en la sensibilización y capacitación a la población sobre los derechos infantiles y la labor de la DEMUNA

VOLUNTARIOS: Están conformados por estudiantes universitarios de las carreras profesionales de TRABAJO SOCIAL, PSICOLOGÍA Y SOCIOLOGÍA

Funciones:

- Apoyar en actividades de promoción, prevención y difusión de los derechos de niños, niñas y adolescentes.
- Participar en campañas comunitarias, talleres y actividades educativas organizadas por la DEMUNA.

- Brindar soporte en la organización logística de eventos y en la atención y orientación básica en espacios comunitarios.
- Colaborar en la recolección de información, elaboración de reportes y apoyo en actividades de seguimiento de casos

INSTITUCIONES:

INSTITUCIONES EDUCATIVAS PERTENECIENTES AL DISTRITO DE SAN BORJA: son aquellos centros o establecimientos donde se da la formación académica en tres niveles pertenecientes al distrito de San Borja:

Nivel	INICIAL	PRIMARIA	SECUNDARIA
Concepto	Es el primer nivel de la Educación Básica Regular y está dirigido a niños de 0 a 5 años.	Es el segundo nivel de la Educación Básica Regular y dura seis años, generalmente para niños de 6 a 11 años.	Es el tercer nivel de la Educación Básica Regular y dura cinco años. Busca consolidar conocimientos y competencias adquiridas en primaria, preparar a los estudiantes para la vida laboral o estudios superiores
Funciones	participación en campañas de prevención y promoción de derechos. Colaborar en el proceso de recolección de información para elaboración de reportes durante el seguimiento de casos	Se realizaban charlas con respecto a temas de derechos de las NNA, Bullying, ciberacoso, gestión de emociones; entre otros En algunas instituciones había una mayor sensibilización sobre la situación de riesgo en que pueden encontrarse un NNA, por ende, había cierta comunicación directa y participación en campañas de prevención y promoción de derechos. Colaborar en el proceso de recolección de información para elaboración de reportes durante el seguimiento de casos	Se realizaban charlas con respecto a temas de derechos de las NNA, Bullying, ciberacoso, gestión de emociones; entre otros En algunas instituciones había una mayor sensibilización sobre la situación de riesgo en que pueden encontrarse un NNA, por ende, había cierta comunicación directa y participación en campañas de prevención y promoción de derechos. Colaborar en el proceso de recolección de información para elaboración de reportes durante el seguimiento de casos

Unidad de Protección Especial (UPE): La UPE es la entidad con la cual la defensoría presenta un trabajo continuo, pues es a esta entidad donde también se da cobertura a casos que presentan situaciones de riesgo de desprotección familiar o desprotección familiar. Asimismo, esta unidad tiene como objetivos potencializar los

conocimientos de toda la población con respecto a los derechos de los NNA, empoderar a los NNA y poder sensibilizar frente a las situaciones de vulneración de los derechos de los NNA.

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP): Vela por la protección familiar y erradicar cualquier tipo de violencia. Supervisión continua sobre el cumplimiento de los programas y líneas de ayuda.

II.5 Principales acciones realizadas

Demuna cerca de ti: Es principalmente un proyecto que busca presentar los programas sociales que brinda la Municipalidad de San Borja en sus instalaciones y trasladarlos a los espacios públicos, con la finalidad de dar a conocer a los residentes de SAN BORJA que se cuenta con programas específicos relacionados a la protección de los derechos de los ciudadanos de San Borjinos, especialmente, a favor de las poblaciones que son mayormente potencialmente vulnerables como los niños, niñas y adolescentes, las personas con discapacidad, las personas adultas mayores, entre otros.

ACCIONES REALIZADAS:

- Dar a conocer de los servicios que cuenta la DEMUNA, para ello es necesario que el equipo que participa en este programa es necesario que estén bien informados sobre qué es la defensoría y también sobre los otros programas sociales que cuenta la municipalidad con Oficinas de Protección, Participación y Organización de Vecinos con Discapacidad (OMAPED) o sobre el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor (CIAM)
- Stands Informativo, donde se comunica de forma resumida y centrada los servicios que brinda la demuna y demás programas sociales.
- Es realizado en puntos estratégicos como Mercados o calles concurridas del distrito de San Borja, con la finalidad de lograr un mayor alcance
- Perifoneo alrededor del distrito para dar a conocer sobre los servicios que brinda la demuna a los residentes que se encuentran dentro de sus vivienda o espacios cerrados.
- Entrega de panfletos donde se detalla información resumida de los servicios con los que se cuenta y como puede contactarnos.

- Actividades lúdicas como la ruleta, donde se tenía preguntas de los derechos del NNA, estas preguntas se hacían a toda persona que quería participar con la finalidad de reforzar dichos conocimientos.

Estrategia modo niñez: La presente estrategia, promueve una sociedad protectora de las infancias y adolescencias, todo ello desde un espacio local asimismo esta estrategia busca generar no solo un espacio seguro sino un espacio donde los niños, niñas y adolescente puedan tener un desarrollo integral, asimismo busca asegurar que cada niña, niño y adolescente sea reconocido como sujeto de derechos.

ACCIONES REALIZADAS:

- Capacitación y sensibilización a municipios y actores locales para la protección de los derechos de la niñez.
- Conformación de consejos consultivos donde las niñas, niños y adolescentes con la finalidad de que puedan participar en la toma de decisiones públicas a su favor.
- Promoción de la prevención de la violencia contra la niñez y adolescencia, esto se evidencia en cada accionar de la DEMUNA.
- Articulación de servicios de protección integral y atención inmediata ante situaciones de riesgo, esto se evidencia en las mesas de trabajo realizadas por el Comité Multisectorial por los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes (COMUDENNA), donde socializan casos y se proponen alternativas de solución, además se pretende mejorar las intervenciones, buscando que puedan realizar un trabajo más articulado.
- Incorporación del enfoque de derechos de la niñez en las gestiones institucionales.

Tardes en familia: El programa Tardes en Familia, busca revalorar la importancia del compartir y disfrutar del tiempo de calidad entre los integrantes de nuestro círculo familiar, reafirmando así la importancia de la recreación, educación, protección integral de las NNA. Todo ello mediante actividades lúdicas, talleres, juegos y eventos donde se tiene como objetivo fortalecer la cohesión entre los integrantes del grupo familiar, los valores y las habilidades parentales. (fotografía ver anexo 16)

ACCIONES REALIZADAS:

- Ejecutar espacios de actividades lúdicas que permitan la interacción entre los integrantes del grupo familiar, especialmente entre los padres y sus hijos, con la finalidad de reforzar la integración familiar.
- Talleres artísticos y presentaciones culturales que permitan que la población beneficiaria pueda no solo disfrutar del ambiente sino también reforzar aspecto culturales e informativos.
- Actividades de sensibilización sobre derechos y prevención de violencia familiar, con la finalidad de aprovechar dichos espacios donde hay una mayor captación de la atención de la población objetivo.

Consejo Consultivo de Niñas, Niños y Adolescentes: El CCONNA es el Consejo Consultivo Transitorio de niñas, niños y adolescentes, es un espacio de legítima participación política, donde sus integrantes representan las necesidades que tienen los NNA y dichas necesidades deben ser manifestadas a las autoridades de turno de su municipio respectivo. Asimismo, la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes, puede emitir opiniones sobre las consultas que se realicen en políticas sobre niñez y adolescencia. (fotografía ver anexo 17)

ACCIONES REALIZADAS:

- Elaborar y presentar propuestas relacionadas con derechos y políticas de niñez y adolescencia ante autoridades municipales y del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).
- Someter a consulta propuestas normativas y participar en consultas públicas sobre políticas que les afectan.
- Vigilar el respeto y cumplimiento de sus derechos por parte de instituciones públicas y privadas.
- Participar en espacios multisectoriales y comisiones relacionadas con la niñez y adolescencia.
- Promover los derechos de niñas, niños y adolescentes en coordinación con gobiernos locales y regionales.

CAPÍTULO III. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE SISTEMATIZACIÓN

III. Objetivos y preguntas de sistematización

III.1 Objetivo general

Analizar la intervención de las y los practicantes de Trabajo Social dentro del equipo interdisciplinario de la DEMUNA de San Borja en el periodo de MARZO a DICIEMBRE DEL 2023 en pro de la protección y promoción de los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes (NNA).

III.2 Objetivos específicos:

- Identificar las percepciones que tienen las y los practicantes de Trabajo Social de la UNMSM sobre sus funciones dentro de la DEMUNA de San Borja
- Identificar las dificultades y desafíos que tienen las y los practicantes de Trabajo Social de la UNMSM dentro de la DEMUNA de San Borja
- Determinar el impacto que tienen las y los practicantes de Trabajo Social de la UNMSM en el equipo interdisciplinario de la DEMUNA de San Borja
- Identificar los aprendizajes de las y los practicantes de Trabajo Social de la UNMSM en la DEMUNA de San Borja

III.3 Preguntas orientadoras

- ¿Cuáles son las percepciones que tienen las y los practicantes de Trabajo Social de la UNMSM respecto a sus funciones en la DEMUNA de San Borja en el periodo de MARZO a DICIEMBRE DEL 2023?
- ¿Cuáles son las dificultades y desafíos que presentan las y los practicantes de Trabajo Social de la UNMSM en la DEMUNA de San Borja en el periodo de MARZO a DICIEMBRE DEL 2023?
- ¿Cuál es el impacto que tienen las y los practicantes de Trabajo Social de la UNMSM en el equipo interdisciplinario de la DEMUNA de San Borja?
- ¿Cuáles son los aprendizajes más significativos que las y los practicantes han obtenido tras su experiencia en la DEMUNA de San Borja en el periodo de MARZO a DICIEMBRE DEL 2023?

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE SISTEMATIZACIÓN

IV. METODOLOGÍA DE SISTEMATIZACIÓN

IV.1 Enfoque metodológico

La metodología cualitativa para el presente trabajo de sistematización, es uno cualitativo, por ende, es necesario entender específicamente esta metodología desde el concepto que maneja Sánchez (2005), este autor nos refiere que la metodología cualitativa nos permite comprender un fenómeno social con mayor profundidad, especialmente cuando ahondamos en las perspectivas de los participantes, por ende, es menester que hagamos uso de entrevistas participativas y de la observación; pues es así que podemos obtener significados, saberes, procesos, experiencias y contextos sociales.

La presente sistematización será guiada bajo el enfoque Crítico-Reflexivo, donde se procura que el sujeto sea activo, participativo y crítico, pues permite que pueda reflexionar sobre la experiencia y práctica realizada con la finalidad de poder transformarla en pro de una mejora.

Es así que, según Jara (2012) la sistematización, desde un enfoque crítico-reflexivo, no solo organiza y reconstruye experiencias vividas, sino que implica una reflexión densa y profunda que posibilita identificar los elementos esenciales de la práctica, contextualizarlos y generar conocimientos que contribuyan a la transformación social y al mejoramiento continuo de la intervención.

En consecuencia, el presente enfoque es fundamental dentro de la profesión de trabajo social, especialmente teniendo en cuenta que nuestra experiencia a sistematizar pueda ser vista desde una perspectiva reflexiva donde las acciones, tomas de decisiones, tensiones y sucesos sean analizados minuciosamente, con la finalidad de poder mejorar las intervenciones y dejar de incurrir en acciones que puedan obstaculizar un trabajo efectivo.

IV.2 Técnicas de sistematización

Las técnicas utilizadas para la presente sistematización y reconstrucción de las experiencias son las siguientes:

Entrevistas:

Según Díaz-Bravo et al. (2013) describen la entrevista como una técnica flexible y dinámica muy útil para una investigación cualitativa. Por ello, define la entrevista como aquella conversación que tiene como propósito obtener información detallada y enriquecedora de los entrevistados, donde la información recolectada (percepciones, saberes, dinámicas, los conflictos, entre otra información significativa) pasará por un análisis crítico.

Es importante tener en cuenta que hay dos tipos de entrevista las estructuradas y las semiestructuradas, de estos dos tipos es preferible para el presente trabajo de sistematización hacer uso de una entrevista semiestructurada con preguntas abiertas que permitan una mayor flexibilidad, ya que, orientadas a conseguir cierto tipo de información, lo cual nos permitirá reformular otras preguntas no plasmadas en la guía de entrevista con la finalidad de obtener una mayor información o poder ahondar en lo recolectado.

Por ello, para la presente sistematización contare con un grupo específico a entrevistar, las cuales son:

Equipo interdisciplinario de la Demuna: Específicamente la Defensora, la abogada y la promotora social

Practicantes de Trabajo Social: Específicamente a las voluntarias académicas del Trabajo Social indicar a quienes se va a entrevistar y cuantas personas

Observación:

Según Palella, S. y Martins, F. (2006) la observación consiste es estar a la expectativa frente al fenómeno del cual se toma y se registra información para su posterior análisis, en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. (p. 126).

En consecuencia, la observación acoge un carácter científico cuando él o la investigadora ha tenido una preparación previa, es decir, haber indagado sobre el fenómeno que desea observar; por ende, es consciente de lo que desea anotar y para qué quiere hacerlo. En esa línea, esta técnica nos permitirá visualizar y detallar la problemática que estamos investigando.

Es así que, a través de la observación podemos identificar reacciones y comportamientos al momento de emitir opiniones, lo cual nos permite identificar y

analizar las intenciones con las cuales puedan manifestar o expresar al momento de realizar las entrevistas, asimismo cuando hacemos uso de la observación podemos hacer énfasis en ciertos testimonios que consideren relevantes en base a sus reacciones o la conducta que pueda evidenciar.

Análisis documental

Se recopiló y revisó trabajos de investigación, informes, planes y proyectos relacionados con la intervención de las y los practicantes de trabajo sociales a favor de la protección de los derechos del Niño, Niña y Adolescente en la DEMUNA de San Borja en el periodo de marzo a diciembre del año 2023, cabe resaltar que toda la información será extraída de páginas web, repositorios institucionales e análisis de los formatos usados por la DEMUNA para el seguimiento de casos sociales.

En ese marco, Arias (2023) refiere que el análisis documental es parte del proceso de edificación de saberes, donde la materia prima usada es medularmente documentos escritos como las revistas, manuales, foros, protocolos, artículos, investigaciones, entre otros sustentos escritos o subido en la red digital.

IV.3 Instrumentos de sistematización

Para la presente sistematización usamos como instrumento principal la guía de entrevista semi estructurada.

Está presente guía, se realizó en base a una matriz de consistencia, donde se plasmaron categorías y subcategorías para determinar las preguntas a realizar y poder recolectar la información deseada. Esta guía de entrevista está dirigida a los miembros del equipo profesional y las y los practicantes pertenecientes a la carrera de Trabajo Social.

Es así que, se ejecutaron entrevistas por medio de Google Meet y también entrevistas presenciales, donde se obtuvo los testimonios sobre las percepciones, dificultades, el impacto y aprendizajes relacionados a la intervención del practicante de trabajo social en pro de la promoción y protección de los derechos del NNA.

IV.4 Fuentes de información

Las fuentes de información están agrupadas en tres aspectos: Las Personas entrevistadas, registros de la intervención, documentos institucionales:

Personas entrevistadas:

- Practicantes y profesionales de Trabajo Social de la UNMSM: Estos practicantes estaba conformado por un total de 3 practicantes (dos mujeres y un varón perteneciente a un rango de edad entre los 20 a 25 años), que en el periodo del 2023 pertenecían al cuarto año de la carrera profesional.
- Equipo interdisciplinario de la DEMUNA: el equipo interdisciplinario está conformado por distintos profesionales de Trabajo Social, Abogada y Psicología, para particularidades de nuestra sistematización las entrevistas serán realizado solamente a los siguientes miembros del equipo profesional:
 - TRABAJADORA SOCIAL, que desempeñaba el rol de la Defensora de la DEMUNA
 - PROMOTORA SOCIAL: Era una estudiante de trabajo social de último ciclo de la UNMSM.
 - ABOGADA, que desempeñaba el rol de conciliadora en la DEMUNA.

Registros de la intervención

- Formatos: de recepción de casos, ficha de visita domiciliaria, ficha de entrevista, ficha informe social, informe de valoración de riesgo e informe interdisciplinario durante las atenciones y procesos de seguimiento de casos elaborados con el equipo de trabajo social de la DEMUNA.
- Protocolos aplicados siguiendo el flujograma especificado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, para la atención de casos sociales en las defensorías municipales del NNA
- Estadísticas internas y reportes de actividades elaborados por el equipo interdisciplinario de la DEMUNA realizadas durante el periodo.

Documentos institucionales.

- Normativas y protocolos de la DEMUNA y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).
- Informes de evaluación y seguimiento.
- Plan de estudio de la universidad

IV.5 Criterios éticos

En el desarrollo de la presente sistematización de experiencias, los aspectos éticos son de suma relevancia especialmente como profesional en ciencias sociales, perteneciente a la carrera de Trabajo Social, se compromete con dos pilares elementales:

Proteger la privacidad de los datos, limitándose a utilizar únicamente un pseudónimo que caracterice a la población o grupo entrevistado, asegurando así la confidencialidad de la información personal.

Evitar todo tipo de sesgo durante la entrevista que se aplique, garantizando que los resultados reflejen la realidad sin la manipulación de sus respuestas.

En caso de que se produzca alguna violación a estos principios éticos, las autoridades correspondientes negarán la aprobación del presente informe de sistematización.

Según Mondragón (2009) nos refiere que el consentimiento informado es un proceso que va más de un simple formato, sino que implica la manifestación expresa y libre de una persona competente lúcida sobre su participación en una investigación, donde la persona comprende por qué y 'para qué de su participación para participar con conocimiento de causa en una investigación, respetando así su dignidad y autonomía.

CAPÍTULO V. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA

V. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA

V.1 Las percepciones de las y los practicantes de Trabajo Social sobre sus funciones.

Para el presente capítulo se analizará cómo son las percepciones que tienen el equipo interdisciplinario de la DEMUNA junto a las y los practicantes de TRABAJO SOCIAL, respecto a las funciones que cumplen los practicantes, dentro de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente de la Municipalidad San Borja en pro de la protección y la promoción de los derechos del niño, niña y adolescente. Es así que, para comprender las percepciones se busca conocer primeramente como es el rol o papel que desempeñan los practicantes dentro de la DEMUNA, asimismo cuáles son las funciones que les adjudican a las y los practicantes y por último como es la dinámica relacional dentro del equipo.

En esa línea, el presente análisis se estructurará en tres aspectos: El primero trata sobre el rol que tienen las y los practicantes de Trabajo Social dentro de la DEMUNA, resaltando como desempeñar un rol de apoyo proactivo; El segundo respecto a funciones de las y los practicantes de Trabajo Social dentro de la DEMUNA enfatizando en cómo se tiende a encasillar al profesional de Trabajo Social en la gestión y seguimiento de casos sociales y siendo el tercero la dinámica relacional entre las y los practicantes y los miembros del equipo interdisciplinario, acentuando en las tensiones que se evidencia entre las áreas de psicología y trabajo social por no tener correctamente mapeado sus líneas de intervención. (fotografía ver en anexo 13)

V.1.1 Rol que tienen las y los practicantes de T.S dentro de la DEMUNA

El rol que desempeñan las y los practicantes de Trabajo Social dentro de la Defensoría Municipal del Niño Niñas y Adolescente, viene siendo un papel pasivo y proactivo a la vez; ya que, al momento de realizar sus funciones dentro del presente programa social ellos se encuentra supervisados por un miembro de equipo de la defensoría y sus acciones se limitan en su mayoría a ser un apoyo, ahora cuando se habla de un rol proactivo se hace referencia a cómo las y los practicantes a medida que se van desarrollando empiezan a ser partícipes en las intervenciones; es decir, brindan propuestas y opiniones que a veces pueden ser tomadas en cuenta y en algunos casos a realizar acciones sin supervisión de un miembro del equipo profesional.

Todo ello, lo podemos evidenciar en testimonio brindados por los mismos practicantes que al hacer una retrospectiva, manifiestan lo siguiente:

Somos personal de apoyo (..) somos muy multifacéticos, pero todo está bajo revisión de alguien de algún personal (practicante 1, entrevista, 2025).

Nosotros éramos obviamente practicantes y básicamente era el acompañamiento (practicante 2, entrevista, 2025).

Sí es un rol activo (...) pero también había una parte en la cual no es que teníamos acceso a todo (...) hasta qué punto nosotros podríamos intervenir por temas (practicante 3, entrevista, 2025).

En esa línea, el equipo profesional de la DEMUNA refuerza lo manifestado por los practicantes:

Ellos vienen con la ilusión de aprender o a veces no, dependiendo de lo que se trate, donde lo que van a encontrar, pero siempre digo yo, hay que darle la apertura, la confianza y el conocimiento de lo que se hace en Demuna (miembro 1, entrevista, 2025).

Un rol más pasivo, ¿no? Hasta que poco a poco se vaya evaluando cuál puede ser, qué capacidades pueden tener más fortalecidas. No todos manejan la misma información, ¿verdad? No todos manejan las mismas actitudes (miembro 2, entrevista, 2025).

Han sido proactivos con un vasto conocimiento cognitivo también, Sin embargo, creo yo que la cuestión más estratégica aún faltaba fortalecerlo con los practicantes tanto en la etapa más de planificación de las actividades (miembro 3, entrevista, 2025).

En consecuencia, se demuestra que las y los practicantes de Trabajo Social junto al equipo profesional de la DEMUNA refuerzan lo ya manifestado, el practicante de trabajo social en la defensoría desempeñan un rol de apoyo medularmente; no obstante, pese a ser un acompañante en las intervenciones esto suele modificarse medianamente durante el transcurso de las prácticas; ya que, los miembros del equipo profesional a medida que pasa el tiempo van evaluando el desempeño que pueda tener cada practicante, con la finalidad de brindarles mayores responsabilidades.

Asimismo, se evidencia con las entrevistas que estas responsabilidades que se les va designando a los practicantes genera que se sienten con la confianza de poder brindar ideas, propuestas y opiniones frente a las intervenciones.

V.1.2 Funciones de las y los practicantes de T.S dentro de la DEMUNA

Las funciones que se designan a las y los practicantes de trabajo social, dentro de la defensoría municipal del Niño, Niña y Adolescente están enmarcadas en 3 líneas de

acción: la primera es promoción y prevención de los derechos del Niño, Niña y Adolescente; incidencia política y gestión e seguimientos de casos.

En relación con ello, las y los practicantes de trabajo Social tiende a participar en dos líneas de acción principalmente:

La primera, es la promoción y prevención de los derechos de las NNA donde las y los practicantes participan en distintas actividades como:

DEMUNA CERCA DE TI, donde el equipo de la defensoría a zonas estratégicas de SAN BORJA, con la finalidad de informar sobre la DEMUNA y sus demás programas sociales que cuenta la municipalidad de San Borja.

De igual modo, se encuentra DEMUNA VISITA TU COLE (fotografía ver anexo 15), donde se basa en realizar talleres y charlas que se realizan dentro de las instituciones educativas pertenecientes al distrito de San Borja, basados en temas como el bullying, derechos de las NNA, manejos de las emociones, autoestimas; entre otros; cabe resaltar que para la realización de estos talleres las y los practicantes realizan planes de trabajo, los instrumentos a usar dentro de los talleres, las listas de asistencia y en algunos casos la ejecución de estos talleres.

Por otra parte, las y los practicantes contribuyen con la aplicación de la Estrategia Modo Niñez la cual está enmarcada en todas sus intervenciones; ya que, esta estrategia busca crear un ambiente seguro y propicio para el desarrollo de las infancias; sumada a ello, se encuentra su activa participación del practicante en Tardes en familia, esta actividad tiene la finalidad de la unión de los integrantes del grupo familiar.

Por último, enmarcado a esta línea de acción se encuentra el apoyo que puedan realizar las y los practicantes a los eventos que tenga la DEMUNA o la misma municipalidad de San Borja.

Con respecto a la segunda línea de acción, que es la gestión y seguimientos de casos, está viendo cómo se evidencia en la entrevista la principal línea donde las y los practicantes tienden a realizar sus intervenciones.

En esta línea de acción las y los practicantes de trabajo social cumplen diversas funciones y manejos de distintos instrumentos que se hacen uso en la primera intervención del flujograma de la demuna frente a casos de riesgo de desprotección familiar (Anexo

22), específicamente en la línea de intervención de recepción de casos, valoración de riesgo y las acciones de evaluación; es así que, para dichas intervenciones las y los practicantes de Trabajo social realizan las siguientes funciones:

Siendo la primera línea de intervención, la recepción de casos donde se da la apertura del expediente de RIESGO DE DESPROTECCIÓN, en el cual se hace uso de la ficha de recepción de casos (anexo 1), donde se deja en constancia la información recolectada por el Defensor al momento de conocer del caso, cabe resaltar que, con la apertura de la ficha de recepción de casos estos tienen Número correlativo (001) / año calendario/ número de acreditación de la DNA. Asimismo, en ella se colocan los datos del informante, del afectado o afectada, él o la presunta transgresora, el resumen de los hechos informados, las acciones a realizar y por último esta ficha debe ser firmada por el informante y la defensora. Tras ello, se procede a empezar el llenado de la ficha de seguimiento de casos, donde se registran todas las acciones que se irán realizando.

La segunda línea de intervención es la evaluación preliminar, es en esta línea de acción donde el equipo de trabajo social entra en acción, debido a que, se realiza la investigación social, el informe social y la Tabla de Valoración de riesgo.

Cuando se habla de investigación social se realizan las siguientes diligencias: La entrevista social y/o visita domiciliaria inopinada, en esta diligencia se hacen uso de dos instrumentos la ficha de entrevista social (anexo 3) y la ficha de visita domiciliaria (anexo 4), para el llenado de estas fichas es necesario tener evidencias (fotos), asimismo en este accionar se debe hacer uso estrategias como la observación, escucha activa y análisis.

Ahora respecto al informe social, en el presente informe se hará uso de toda la información recaudada desde la recepción del caso, por ello, este instrumento se estructura en 12 apartados los cuales son:

Antecedentes, en este apartado se coloca como llega el caso a la DEMUNA y por qué se apertura el caso de riesgo de desprotección; posterior a ello viene el apartado de objetivo, el cual es evaluar la situación sociofamiliar del NNA con la finalidad de identificar los factores de riesgo que generan la vulneración de sus derechos y así mismo como los factores protectores favorables a su protección; el siguiente apartado es, la composición familiar, aquí se detalla a los miembros o personas del grupo familiar que

viven con el NNA (se detalla los datos personales, parentesco, grado de instrucción, estado Civil, ocupación y número de teléfono.

Consecutivo a ello, está la sección de técnicas realizada, donde se coloca brevemente las acciones realizadas para la evaluación social junto con sus fechas específicas. Ahora en la sección de situación sociofamiliar se detalla lo evidenciado en el núcleo y entorno familiar, las relaciones, el tipo de familia, tipo de crianza, las dinámicas y cómo el niño se desenvuelve con su entorno; en el apartado de situación educativo se detalla principalmente si el NNA está matriculado en una institución educativo, si está asistiendo y como se está desarrollando (aquí se contactó con las instituciones educativas), en situación económica se especifica la situación laboral de lo padres, los ingreso y como se da la división de gastos; en situación vivienda se expone si la vivienda es propia o alquilada, quién asume los gastos, como es el ambiente donde se desarrolla el NNA, si cuenta con los servicios necesarios y en la parte de situación de salud va depender mucho de la información que nos pueda brindar los entrevistados, como el tipo de seguro con cuenta la familia y los hábitos alimentos que tienes, asimismo se manifiesta lo que se puede observar en aspecto de higiene.

El siguiente apartado es el diagnóstico social, este apartado es donde determinamos en base a la información recolectada si el NNA se encuentra en situación de riesgo, todo ello partiendo de un análisis para identificar los factores protectores con los que cuenta el NNA y también identificar los factores de riesgo que incurren en la vulneración de sus derechos. Por último, siguen las recomendaciones, el cual es en este apartado que tras todo lo recaudado se propone las acciones a realizar con la evaluación preliminar.

Respecto a la Tabla de Valoración de riesgo, la presente tabla es un instrumento sumamente importante que permite la evaluación de riesgo de desprotección familiar; puesto que, en ella se mencionan las distintas tipologías que refieren a aquellas situaciones que incurren en la vulneración de los derechos del NNA, es así que, con la ayuda del informe social se procede a realizar el INFORME DE VALORACIÓN DE RIESGO, en este informe se colocan lo datos generales del NNA, asimismo cuenta con otros apartado como el tipo de familia, si es un adolescente que ya cuenta con una carga familiar, si está asistiendo al colegio, si consume alguna sustancia psicoactiva y si tiene alguna

enfermedad. Posterior a ello, se encuentra la modalidad de ingreso; luego viene el apartado de tipología donde se identifica si es riesgo o desprotección.

Tras la identificación, se debe sustentar porque se determina como riesgo o porque se determina como desprotección teniendo en cuenta las características que afectan a la niña, niño o adolescente por cada tipología identificada, como es la actitud de la familia de origen; identificar los factores de riesgo y factores protectores en la familia de origen. Tras ello se hace el detalle de la valoración global donde se determina de forma específica si es necesario iniciar el procedimiento por riesgo de desprotección familiar.

La tercera línea de acción donde participan las y los practicantes es en la evaluación, en esta sección se realiza lo que es la evaluación psicológica e informe interdisciplinario, lo que respecta a la evaluación psicológica es netamente del área de psicología.

Ahora respecto al INFORME INTERDISCIPLINARIO, mayormente lo realizan los trabajadores sociales, quienes consolidan la información expuesta en el informe social y psicológico; por ende, este informe se resume todo lo recolectado en 4 secciones las cuales son: Antecedente, donde se manifiesta como se el caso es derivado a DEMUNA; luego sigue análisis donde se hace un resumen de la parte más esencial y relevantes de lo manifestado en el informe social y psicológico; tras ello, sigue el apartado de conclusiones donde se expone la situación del NNA, los factores de riesgo y protectores y la decisión tomada por la DEMUNA basada en su evaluación y diligencia hechas (pueden declarar al NNA como riesgo provisional de desprotección familiar, en desprotección familiar o que no presenta riesgos de desprotección familiar); por último, se encuentra el apartado de recomendaciones, en este apartado se determinan las acciones a realizar tras la decisión de la DEMUNA.

Todo ello, es referenciado en testimonios de las y los practicantes de Trabajo social:

Realizamos la evaluación social, los informes sociales las visitas, acompañamos en las visitas al profesional (...) Aplicamos también los mismos los propios talleres los programas que había en promoción eran DEMUNA CERCA DE TI (practicante 1, entrevista, 2025).

Tomábamos los apuntes, redactamos los informes de visita Realizamos también la documentación correspondiente a los casos apoyamos oficios, nos apoyamos por ejemplo de otros profesionales en formación también, cómo son los psicólogos para hacer los informes interdisciplinarios, hacíamos las

valoraciones de los casos, las tablas de valoraciones que son el primer instrumento que debe aplicarse en todo caso también (practicante 1, entrevista, 2025).

Realizar las visitas domiciliarias, además de realizar lo que serían entrevistas sociales, apoyo en actividades, planes de trabajo (practicante 2, entrevista, 2025).

Nosotros hacíamos estudios de caso como tal, para ver si en este caso el niño ni adolescente se encontraba en situación de riesgo (...) Y también hacíamos lo que es la promoción, ¿no? Y en este caso, pues había una intervención dentro de las instituciones educativas (practicante 3, entrevista, 2025).

Asimismo, uno de los miembros del equipo profesional refuerza lo referido por las y los practicantes:

Los practicantes de trabajo social, por la experiencia que hemos tenido, definitivamente estaban bastante guiados al tema de la casuística. (miembros 2, entrevista, 2025).

Por otro lado, otros miembros del equipo profesional de la DEMUNA manifiestan como dentro de las funciones de las y los practicantes se encuentra enmarcadas principalmente en la observación; ya que, deben empaparse de cómo es la dinámica de la DEMUNA.

Observar, alimentarse de todo el manejo, la dinámica de la demuna. Conocer los casos, por qué vienen, con quién tiene que interrelacionarse, con quién tenemos que coordinar, qué instituciones es nuestro vínculo, con quiénes tenemos que ver en esto. O sea, observación neta (miembros 1, entrevista, 2025).

Asimismo, también se refuerza que las y los practicantes realizan funciones en base a tres líneas acción según lo manifestado por otro miembro del equipo profesional de la defensoría:

los practicantes, bueno, en base a mi perspectiva, siempre se situaban en base a tres líneas de acción, la primero es gestión y seguimientos de casos sociales dentro de la DEMUNA, Luego estaba la línea de acción de prevención, promoción social y finalmente todo lo que tenga que ver con incidencia política (miembros 2, entrevista, 2025).

En ese marco, tras todo lo referido podemos constatar que las funciones de las y los practicantes de Trabajo Social se determinan en 2 líneas de acción principalmente en la gestión y seguimiento de casos como el la promoción y prevención de los derechos del NNA; no obstante, en las entrevistas se evidencia la tendencia de cómo las y los practicantes de trabajo social tiene un mayor involucramiento en la gestión y seguimiento de casos sociales.

V.1.3 Dinámica relacional entre las y los practicantes y los miembros del equipo interdisciplinario

En la DEMUNA de San Borja, las y los practicantes de Trabajo Social presenta una dinámica relacional tanto positiva como conflictiva con el equipo de la defensoría (equipo profesional y voluntarios de otras carreras profesionales); principalmente por temas relacionado con las funciones que le compete a cada área, especialmente entre las áreas de psicología y trabajo social.

Esto se evidencia en los testimonios obtenidos de las entrevistas realizadas a los practicantes, quienes mencionan lo siguiente:

Yo siento que como practicante sí hubo conexión. (...) A nivel del mismo personal, ellos sí tal vez, cuando uno es trabajador tal vez las relaciones son más complicadas que las de los practicantes. (...) ellos sí tenían dificultades y a veces falta de comunicación (practicante 1, entrevista, 2025).

Sí se notaba una cierta distancia (...) entre el área de psicología con el área de trabajo social (..)Al inicio teníamos un equipo de psicología en la cual (..) fue mejor la relación con los practicantes de trabajo social, que con el otro equipo de psicología que llegó después, que fueron mucho más hostiles (practicante 2, entrevista, 2025).

Entre los practicantes había una dinámica, sí, buena, (...) Pero siempre había un cierto tema de conflictos con (..) los practicantes de psicología (...) Pero no es que había también una comunicación muy buena como tal, por parte de la abogada, yo creo que sí, incluso había un mayor vínculo (practicante 3, entrevista, 2025).

Asimismo, el equipo profesional de la defensoría, entrevistado refuerza en cierta medida lo manifestado por los practicantes:

Ha habido maltrato a nuestros alumnos de trabajo social (...) el área de psicología no permitía la cohesión del grupo (miembro 1, entrevista, 2025).

Yo considero que dentro de la experiencia que hemos tenido en San Borja ha sido una dinámica bastante horizontal, ¿no? Con bastante apertura al diálogo entre los profesionales y los voluntarios (miembro 2, entrevista, 2025).

Si por ahí ha habido alguna situación de tensión o conflicto que posteriormente se pueda haber solucionado, creo que es más en el entorno de ellos mismos con los voluntarios de otras áreas, por temas de sus líneas de intervención (miembro 2, entrevista, 2025).

Ha sido buena en los tres años, ¿no? O sea, el equipo compacto de trabajo social era un equipo de confianza para el equipo de trabajo social de la municipalidad, y siempre se bregó por la comunicación, hubo espacios de retroalimentación, quizás faltó aún más de evaluación (miembro 3, entrevista, 2025).

En consecuencia, tras los hallazgos encontrados se percibe que, si bien había una dinámica relacional positiva entre los miembros del equipo de trabajo social y la abogada,

había situaciones de tensiones entre los practicantes y equipo de psicología, asimismo se evidenciaba estas tensiones entre las jefaturas de las áreas mencionadas, que, en cierto modo afectada a los practicantes, asimismo una las tensiones también eran relacionadas por las líneas de intervención en los casos sociales.

V.2 Dificultades de las y los practicantes de Trabajo Social en la Demuna

Para el presente capítulo se analizará cuáles son las dificultades que presentan las y los practicantes de Trabajo Social para un óptimo desempeño en la DEMUNA de San Borja en pro de la protección y la promoción de los derechos del niño, niña y adolescente. Es así que, para identificar estas dificultades primeramente se busca analizar cuáles son las dificultades al momento de realizar sus funciones y por último conocer porque no se da la cohesión del equipo profesional de la DEMUNA.

En esa línea, el presente análisis se estructurará en dos aspectos: El primero trata sobre las dificultades de trabajo que tienen las y los practicantes de Trabajo Social dentro de la DEMUNA, resaltando las dificultades del trabajo en equipo, la sobrecarga laboral, temas como el liderazgo y el centrarse en solo casos; y el segundo respecto al cohesión del equipo enfatizando en cómo entre las áreas de trabajo social y psicología tienden a incurrir en tensiones negativas.

V.2.1 Dificultades en el trabajo.

Las dificultades de trabajo que presentan las y los practicantes de trabajo social en la DEMUNA se relacionan con temas de dificultades en el lograr trabajar como equipo interdisciplinario, especialmente cuando se ejecutaban los instrumento para la gestión de casos y sumando a ello, la sobrecarga que se manifiesta frente a una alta demanda del servicio y un recurso humano capacitado limitado.

Es así que, en las entrevistas realizadas se evidencia que las y los practicantes refuerzan lo mencionado en los siguientes hallazgos:

Había un orden, entonces se confió mucho de los mismos practicantes para poder llevar los casos, (...) solamente veníamos unas 3 veces o 2 veces (...) se nos sobrecargó mucho al final en el tema de llevar casos (practicante 1, entrevista, 2025).

Elaboramos los informes y ese informe tenía que pasar por la firma de la licenciada a cargo de nosotras y luego tenía que pasar por la firma de la licenciada de psicología, lo cual demoraba el proceso; ya que, teníamos que rehacer correcciones (...) Entonces, como no había una buena coordinación o

la licenciada de psicología no firmaba los documentos o los informes, no se podía avanzar. (practicante 2, entrevista, 2025).

También el hecho también de tener solamente pocos trabajadores sociales dentro de la demuna, no se hace abasto y recordemos que a veces como practicantes no es que nosotros vayamos todos los días (practicante 3, entrevista, 2025).

Ahora con respecto al equipo profesional tienen distintas opiniones que se relacionan con aspectos más aspecto intrínsecos que a través de la experiencia pudieron percibir en los practicantes de Trabajo Social, como el hecho de que tiende a encasillarse en hacer solo gestión de casos asimismo perciben una falta de liderazgo pese a ser proactivos.

Por ende, lo anterior mencionado se refuerza con los siguientes testimonios:

Del estudiante, yo considero que siempre ha habido mucha apertura en cuanto al aprendizaje, pero definitivamente, Hay algunos estudiantes que puede que les guste más el tema de seguimiento, de atención y determinación en los casos (miembro 1, entrevista, 2025).

Hay algunos que les gusta más el tema de promotoría, y tal vez no se sentían tan a gusto con el tema de los casos, ¿no? Yo creo que es cambiar un poco esa perspectiva, ¿no? De que ellos pueden tranquilamente tener varias áreas de intervención y manejarse muy bien en todas" (miembro 2, entrevista, 2025).

Yo creo que en general han sido buenos, pero creo que las dificultades han recaído en cuanto al liderazgo. O sea, liderazgo en cuanto a son proactivos, pero todo queda en el aire (...) esta cuestión de algunas deficiencias en cuanto al marco teórico de la carrera como Ciencias Sociales (miembro 3, entrevista, 2025).

Ante todo, lo plasmado, se evidencian distintas dificultades y que según la percepción y experiencia de cada grupo entrevistado varía, como se está demostrando en párrafos anteriores.

Para los practicantes, las principales dificultades se encasillan en temas como lograr trabajar como equipo interdisciplinario, ya que las mismas jefas de área no tenían una comunicación adecuada, lo cual generaba que se retrasara en el avance de los casos. Por otra parte, una dificultad que se expresa y refuerza es la sobrecarga laboral, los practicantes contaban con un horario sumamente ajustado por su misma condición de estudiantes universitarios; sin embargo, el equipo profesional se apoyó mucho de ellos lo cual generó un desorden y saturación.

Por otro lado, el equipo profesional refiere que las principales dificultades que notaron en los practicantes eran dos el primero relacionado con una tendencia del practicante profesional de trabajo social en encasillarse en solo hacer en la gestión de

casos, cuando deberían tener una mayor apertura de abordar otras líneas de acción; ahora la otra dificultad se relacionados con el liderazgo, donde se perciben a practicantes como propuestas, pero no las ejecutan o las plasman formalmente.

V.2.2 Cohesión del equipo

La cohesión en el equipo de la DEMUNA (equipo profesional y practicantes en general), tiende a ser buena entre los miembros del área de trabajo social y el área legal; sin embargo, se presencia ciertas tensiones negativas entre las áreas de trabajo social y psicología, que no permitía que las y los practicante puedan desarrollarse de forma óptima.

Estas tensiones se refuerzan los hallazgos de las entrevistas realizadas a los practicantes

En esos casos no había una decisión conjunta, ¿no? Pero sí era necesario eso porque para armar los planes de trabajo nosotros." No tocábamos mucho los planes de trabajo, la mayoría de quienes hacían los planes de trabajo era el área de psicología y bueno, y ese era el punto, ¿no? Para armar los planes de trabajo sí tendría que haber un trabajo en equipo. (practicante 1, entrevista, 2025).

Sí se notaba una cierta distancia (...) entre el área de psicología con el área de trabajo social (...) La jefa de área de psicología era un tanto un poquito muy cerrada, quería tener mucho la razón. (practicante 2, entrevista, 2025).

Entre los practicantes había una dinámica, sí, buena, (...) Pero siempre había un cierto tema de conflictos con (...) los practicantes de psicología (...) Pero no es que había también una comunicación muy buena como tal, (practicante 3, entrevista, 2025).

Lo manifestado por los practicantes, es también reforzado por el equipo de equipo profesional que manifiesta cómo los practicantes presenciaron ciertas tensiones:

Creo que ustedes han entrado en una fase un poco complicada, ¿no? Sí. Donde ha habido mucho maltrato (miembro 1, entrevista, 2025).

Al ser distintos profesionales. A ver, yo creo que definitivamente eso parte mucho de la cabeza general del área de coordinación o de la encargatura que puede haber de parte de la demuna, de no hacer estos grupos tan cerrados o divididos (miembro 2, entrevista, 2025).

En ese sentido, se evidencia que las y los practicantes de trabajo social junto con el equipo profesional perciben ciertas tensiones entre el área de psicología y trabajo social, incurriendo en obstaculizar un trabajo interdisciplinario, sino más bien se genera un trabajo individualizado donde cada área trabaja de forma sino individualizado"

V.3Desafíos de los practicantes de T.S en la Demuna

En este apartado del capítulo se analizará cuáles son los desafíos que presenciaron las y los practicantes de Trabajo Social dentro de la DEMUNA de San Borja que obstaculizan que puedan contribuir óptimamente en la protección y la promoción de los derechos del niño, niña y adolescente. Es así que, para identificar ello, en primera instancia debemos detectar los desafíos que se tiene con los recursos y apoyo institucional; y en segunda instancia, conocer cuáles serían las estrategias para enfrentar estos desafíos.

De esta manera, el presente análisis se estructurará en dos aspectos: El primero trata sobre los desafíos que tiene la DEMUNA con respecto a los recursos y apoyo institucional, centrado en cómo estos desafíos obstaculizan el poder realizar intervenciones más efectivas, asimismo como ello perjudica también a las y los practicantes de trabajo social dentro de la DEMUNA. Por otro lado, para el segundo aspecto, se abordará sobre las Estrategias para enfrentar estos desafíos evidenciados, centrándonos en las propuestas que brindan los entrevistados.

V.3.1 Recursos y apoyo institucional

En la defensoría municipal de San Borja los recursos destinados a DEMUNA son limitados y el apoyo institucional no es tan favorable en comparación a otros programas sociales con los que cuenta la Municipalidad de San Borja, como es el caso de OMAPED. Por ende, esto lo podemos evidenciar con algunas respuestas brindadas por las y los practicantes entrevistados:

La movilidad es un recurso límite (...) También incluso hay un agotamiento en el mismo personal (practicante 1, entrevista, 2025).

Pues no había movilidad y tuvimos que cargar todos los implementos hasta el colegio (practicante 2, entrevista, 2025).

No teníamos movilidad y eso también a veces retrasaba (...) los recursos económicos no son suficientes para dar abasto (practicante 3, entrevista, 2025).

Lo manifestado por los practicantes es reforzado por el equipo profesional de la defensoría quienes comunicaron lo siguiente:

Partamos que es muy importante para mí en la infraestructura, no se tiene la comodidad adecuada, como para que se pueda desarrollar todo el plan de trabajo que tenemos (...)no le dan importancia mucho a la demuna. ¿Por qué? Porque la demuna no genera recursos (miembro 1, entrevista, 2025).

Obviamente ha habido dificultades del mismo espacio (..) tema logístico, por el tema de espacio, la cantidad de voluntarios, el tema de las computadoras, de

poder brindarles ciertas herramientas tecnológicas (miembro 2, entrevista, 2025).

Como institución aún nos falta consolidarnos. Entonces, como nos falta consolidación bajo un presupuesto asignado a la DEMUNA, había dificultades en los recursos (miembro 3, entrevista, 2025).

En ese sentido, se evidencia que la DEMUNA necesita posicionarse dentro de la municipalidad; ya que, aún se percibe limitaciones en recursos tanto económicos como en el apoyo institucional, asimismo la infraestructura no es la adecuada para el correcto desarrollo de los planes de trabajo y por último al no contar con los recursos logísticos necesarios, algunos practicantes se ponían en riesgo, llevando sus laptops, Tablet o iPad.

V.3.2 Estrategias para enfrentar desafíos

Las estrategias para enfrentar estos desafíos y también las dificultades que obstaculizan que el equipo profesional y las(os) practicantes puedan cumplir de forma óptima sus intervenciones en la DEMUNA en pro de la protección y promoción de los derecho del NAA, están más alineados a que el equipo pueda lograr una comunicación más asertiva, oportuna y articulada, asimismo y aumentar el personal en la gestión de casos, el tener rutas claras para las áreas que de la DEMUNA y el posicionamiento de la defensoría en la municipalidad de San Borja. Esto viene a ser corroborado con los testimonios de las y los practicantes:

La comunicación es importante en el grupo que teníamos, poder avisarnos entre nosotros." "tener un personal siempre fijo (..) Por lo menos ya este intermediario de decirnos las cosas que pasan cuando no coincidimos en los días (practicante 1, entrevista, 2025).

El tema de la cohesión, creo que se pudo haber mejorado si es que la encargada de psicología hubiese sido un poco más empática (practicante 2, entrevista, 2025).

Que nos muestran qué indicadores se están tomando, a qué es lo que nosotros queremos llegar, ¿no? No tanto un trabajo más individualizado que cada uno por su parte (practicante 3, entrevista, 2025).

Yo consideraría que haya más practicantes de trabajo social al menos para una demuna, o que haya unos auxiliares de trabajo social (...) si hubiera una persona ya comprometida de venir, quizás como una persona que cumple la cantidad de horas, no sé, 48 horas, pero que sea remunerado, y más practicante, yo consideraría que sería mejor un trabajo de casos (practicante 3, entrevista, 2025).

El equipo profesional propone otras estrategias que fortalecen lo mencionado en el párrafo introductorio:

Un tanto que nuestros alumnos, este, no permanezca mucho dentro de la oficina, que más bien podría realizarse más trabajo de campo, para que tenga

mejor conocimiento para un diagnóstico de la población (miembro 1, entrevista, 2025).

Creo que de alguna forma una estrategia clara es el hecho de que las tareas sean bastante específicas y la ruta en general de atención con el tema de los casos o en general (miembro 2, entrevista, 2025).

Una ruta de atención clara va a mejorar (...) las líneas de intervención de propuestas, apoyo entre áreas porque eso siempre debe haber el poder sentarse y generar propuestas y conversar los casos y ver distintos panoramas distintas perspectivas (miembro 2, entrevista, 2025).

Todo se basa desde un diseño de organización como te lo dije en algún momento, ¿no? Desde arriba que esté muy bien organizado y un tema de comunicación, ¿no? Mientras haya comunicación oportuna, ¿no? Una comunicación oportuna porque a veces solemos comunicarnos cuando ya explotó todo (miembro 2, entrevista, 2025).

Como institución aún nos falta consolidarnos bajo un presupuesto asignado a la DEMUNA, había dificultades en los recursos (...) Ver el cuerpo de la demuna, pero inmiscuida como un programa social de la gerencia y gestión social, y en general del enfoque de la gestión municipal. Todo está alineado a políticas locales (...) Vincular como un objetivo prioritario para el distrito la mejora del servicio hacia la niñez o adolescencia (miembro 3, entrevista, 2025).

Por consiguiente, las estrategias propuestas están en tendencia relacionadas con la comunicación oportuna, siendo esto fundamental para mejorar el trabajo en equipo.

Asimismo, otra estrategia está relacionado con el aumento de recurso humano capacitado, pues el contar con un personal de apoyo permanente para el dar seguimiento a los casos sociales puede aligerar la carga que presenta el equipo.

Por otro lado, el tener correctamente mapeado las líneas de intervención de cada área puede ayudar a evitar situaciones incómodas entre los profesionales. Por último, es fundamental que la DEMUNA se posicione como un programa necesario para la gerencia y gestión municipal.

V.4 Impacto de los practicantes de T.S en el equipo de la Demuna

En este capítulo, se pretende analizar el impacto que tienen las y los practicantes de Trabajo Social en la DEMUNA de San Borja en pro de la protección y la promoción de los derechos del niño, niña y adolescente. En ese aspecto, para identificar cual es el impacto que tienen las y los practicantes, es menester abordar tres elementos fundamentales: la contribución profesional como practicante de trabajo social, la influencia en el equipo interdisciplinario y la percepción del Trabajo Social.

En relación a lo plasmado anteriormente, el análisis estará distribuido en primer lugar en identificar la contribución de las y los practicantes de trabajo social a la DEMUNA, centrándonos en sus experiencias y conocimientos especializados; en segundo lugar está la influencia en el equipo interdisciplinario enfatizando como su un recurso de apoyo fundamental en la DEMUNA y como al ser estudiante manejan información más actualizada y en tercer lugar se encuentra la percepción del Trabajo Social, esto focalizado en cómo el profesional de T.S viene siendo infravalorado y debe empoderarse .

V.4.1 Contribución profesional como practicante de trabajo social.

La contribución profesional de las y los practicantes de TRABAJO SOCIAL, está relacionado con los conocimientos especializados que poseen por su propia expertise y línea de carrera, asimismo el hecho de ser estudiante permite que tenga información actualizada y novedosas que permiten mejorar las intervenciones y propuestas.

Lo anterior mencionado se reafirma con lo expresado en las entrevistas aplicadas a las y los practicantes:

Considerar conocimientos de los cursos de familia que hemos llevado Los tipos de familia, Cómo se relacionan las familias (...) Los cursos de prácticas donde se socializa la información que recaudamos de nuestro centro” (practicante 1, entrevista, 2025).

La forma en cómo analizamos el núcleo familiar. Nosotros llevamos bastante teoría familiar, llevamos bastante derecho familiar, incluso formas de intervención (practicante 2, entrevista, 2025).

Hemos llevado estos cursos trabajo en familia, de intervención o el nuevo, curso de metodología de trabajo social sí ha ayudado bastante al momento a hacer la intervención como tal (practicante 3, entrevista, 2025).

Sumado a ello, el equipo profesional de la defensoría hace hincapié en cómo las y los practicantes de trabajo social, contribuyen con sus experiencias y conocimientos que van a la vanguardia, esto lo vemos expuesto en sus testimonios

Los practicantes como están, este, en la vanguardia, están estudiando, están enriqueciéndose prácticamente, traen nuevos conocimientos o las teorías un poquito más actualizadas (miembro 1, entrevista, 2025).

La información previa que puedan tener de otras experiencias ya viene con mayor conocimiento (...) desenvolvimiento (...) apertura también al aprendizaje, al trabajo en equipo, que es tan importante las habilidades blandas que puedan haber adquirido en otro espacio (miembro 2, entrevista, 2025).

Algunos marcos teóricos ya están desplazados, entonces los trabajadores sociales de la universidad discutían en base a marcos teóricos novedosos (miembro 3, entrevista, 2025).

La contribución que han tenido en general es porque las actividades que tenemos en la municipalidad no se abastecen con el personal, sino que el voluntariado nos apoya muchísimo, tanto en planificar, en operativizar y en evaluar las actividades, ¿no? Entonces, su contribución ha sido muy positiva, gradual (miembro 3, entrevista, 2025).

En ese sentido, se puede plasmar como las y los practicantes de Trabajo Social, contribuyen con sus conocimientos actualizados en teoría familiar, modelos de intervención, gestión de casos, metodologías de trabajo social, enfoques modernos, teorías novedosas y demás temas o cursos que llevan las y los practicantes, permite que puedan traer con ellos propuestas innovadoras.

Asimismo, las y los practicantes que ingresan a realizar sus prácticas en una municipalidad, son estudiantes que en su mayoría están cursando el 4to año de la carrera; esto refiere, que las y los estudiantes ya han tenido cierta experiencia de prácticas preprofesionales en otras áreas y ello permite que el proceso de adaptación sea favorable.

A todo ello, agreguemos que estos conocimientos y experiencias, permite que se pueda dar una retroalimentación entre el equipo profesional y los practicantes. Por otro lado, se puede detectar que las y los practicantes son un gran recurso humano para la DEMUNA; ya que, se cuenta con un personal muy limitado.

V.4.2 Influencia en el equipo interdisciplinario

La influencia de las y los practicantes de TRABAJO SOCIAL en el equipo interdisciplinario de la DEMUNA viene siendo positiva, especialmente en un panorama donde las y los practicantes vienen a ser un importante recurso humano para la defensoría ante una necesidad de personal, esto se ve reforzado en lo manifestado en las entrevistas de las y los practicantes:

La Demuna, al tener un equipo conformado por poco personal, se valía mucho de los practicantes. (practicante 1, entrevista, 2025).

Yo considero que fue positivo porque lo dimos todo en respecto a las pocas actividades de campo que nos daban. (...) a veces nuestro horario de clase era a las 3 de la tarde o a las 4 y nosotros salíamos a las 5 de la Demuna (practicante 2, entrevista, 2025).

Yo creo que sí, no tan percibida en el tema de la promoción, en el tema de los talleres, ¿no?, porque eran más designados hacia la que vendría a ser la practicante de psicología. Pero en el tema de estudio de casos, sí era algo más ya netamente de nosotros (practicante 3, entrevista, 2025).

El equipo profesional también brinda argumentos positivos sobre la influencia del practicante como se plasma en sus siguientes testimonios:

Es una influencia muy positiva el apoyo de los practicantes (...) el aporte es las novedades, los avances que traen (miembro 1, entrevista, 2025).

Hay una mala perspectiva del voluntario de manera muy general en los profesionales para tenerlo solamente como un tema operativo, pero considero que también poco a poco según la evaluación se debe ir sumando responsabilidades y se debe ir evaluando al voluntario (miembro 2, entrevista, 2025).

Va a depender mucho de la perspectiva del profesional, ¿no? de la apertura y de la confianza que también le puede dar (miembro 2, entrevista, 2025).

Era positiva y también gradual en base a cómo iba desenvolviéndose" "fue positivo para el mismo cuerpo de trabajo social, sobre todo el cuerpo de trabajo social que tiene años, (...) algunos marcos teóricos ya están desfasados y los practicantes refrescan la información (miembro 3, entrevista, 2025).

Por lo tanto, las y los practicantes de T.S tienen una influencia positiva y gradual en la defensoría; porque, al contribuir con sus conocimientos que están a la vanguardia permiten refrescar a los miembros del equipo; asimismo son un apoyo importante ante la falta de personal.

Ahora respecto a que su influencia es gradual, hace referencia en cómo a través de la supervisión del profesional y el desenvolvimiento del practicante se le van asignando más responsabilidades y en algunos casos la oportunidad de realizar alguna intervención sin un profesional a cargo.

V.4.3 Percepción del Trabajo Social

El Trabajo Social en la Demuna es percibido como aquellos profesionales que son necesarios, pero no están siendo valorados, asimismo se tiende a ver al trabajador social como un profesional netamente operativo y para algunos profesionales como el área de psicología, no eran tomados en cuenta.

Ante lo plasmado en el párrafo anterior, un practicante refuerza la importancia que tiene las y los practicantes en la DEMUNA y como los practicantes en trabajo social tendría un mayor peso:

Siempre y cada año se abren las convocatorias para los practicantes y voluntarios, porque saben que es muy necesaria la mano de obra en la institución (practicante 1, entrevista, 2025).

Los voluntarios son personal valioso, el voluntario de trabajo social tiene más (...) intervención es aún más específica, especialmente con los casos (practicante 1, entrevista, 2025).

Por otro lado, dos practicantes refuerzan con sus testimonios en el hecho de como psicología no tendría un concepto favorable sobre nuestra profesión:

El problema era con la psicología siempre. (...) la encargada del área de psicología refirió que nos demoramos mucho haciendo los informes (...) pero en realidad nos demoramos porque nosotros investigamos a fondo (...) Por el área de la abogada y de la defensora, nuestra licenciada de trabajo social, bueno, definitivamente el trabajo que hacíamos era muy bueno (practicante 2, entrevista, 2025).

Por los practicantes, bueno, cada uno cumple sus funciones como tal y creo que sí había un tema de respeto (...) Si hablamos respecto a la coordinadora, no era, o sea, no percibía esa iniciativa que nosotros aportamos como que quedaba al aire nada más (practicante 3, entrevista, 2025).

Pero, por parte de la abogada, yo creo que sí, incluso había un mayor vínculo con la abogada, que era incluso, que aportaba incluso también en el tema de los casos, las conciliaciones (practicante 3, entrevista, 2025).

Por otra parte, el equipo profesional refuerza como nuestra profesión es sumamente necesaria, pero que no está siendo valorada, además que se tiene una perspectiva que tendemos a solo ser operativos e incurriendo solo abordar la línea de la acción de gestión de casos:

Nuestra profesión, nuestra carrera es más bien un aporte en la aplicación de toda nuestra metodología, que es el avance para que el ser humano supere, prospere y emprenda. No, no asistencialismo (miembro 1, entrevista, 2025).

La idea no es darle a entender a las personas que somos profesionales que no venimos a darle las respuestas y soluciones tal cual, a sus problemas, sino que es más como un tema de orientador y apoyador (miembro 1, entrevista, 2025).

Se tiene una mala perspectiva en general, del trabajo social de que sólo pueden encargarse de hacer seguimiento de casos o que de alguna forma no puedan asumir mayores responsabilidades (miembro 2, entrevista, 2025).

Desde que son estudiantes de romper ya de una vez con estas barreras de pensamiento que hay porque no es verdad no es verdad hay muchos trabajadores sociales que de muy alto cargo de muy alto rango (miembro 2, entrevista, 2025).

Dentro de la epistemología social, trabajo social es el último peldaño, siempre encasillan al trabajador social a ciertas acciones operativas y no gerenciando (miembro 3, entrevista, 2025).

Porque se tiene un cuerpo de trabajadores sociales más conformistas y pasivos" "existe una revalorización, pero no hay una consolidación fija, se percibe al trabajador social como una carrera necesaria, necesaria porque responde a las problemáticas mucho más rápido, pero infravalorada" (miembro 3, entrevista, 2025).

En ese sentido, se evidencia que el profesional de Trabajo Social es percibido como un profesional necesario por la capacidad de dar respuesta y saber gestionar, asimismo es un pilar fundamental en la gestión de casos; sin embargo; también se puede plasmar que algunos profesionales no tienen una percepción positiva del trabajo social.

Adicional a ello, se incurre en tener una percepción de que el Trabajador Social es un profesional netamente operativo y que dentro de la DEMUNA tiende a clasificarse como un profesional que prefiere trabajar en la gestión y seguimientos de casos, cuando podrían tener una mayor apertura a incidir en otras líneas de acción.

V.5 Aprendizajes de las y los practicantes de Trabajo Social

En este apartado se analizará los aprendizajes que han obtenido las y los practicantes de Trabajo Social a través del equipo profesional en la DEMUNA de San Borja en pro de la protección y la promoción de los derechos del niño, niña y adolescente. Por ello, para identificar estos aprendizajes, es fundamental abordar tres secciones: determinar cuáles son los conocimientos previos, que las y los practicantes tienen sobre el programa social de DEMUNA; identificar cuáles son los aprendizajes que han obtenidos las y los practicantes del equipo profesional y conocer las reflexiones que tienen el equipo y los practicantes frente a los aprendizajes y conocimientos.

En ese marco, la primera sección que aborda sobre los conocimientos del programa social de DEMUNA se centrará en cómo los saberes que las y los practicante tiene de la defensoría son someros y generales; en la segunda sección sobre los aprendizajes que han obtenidos las y los practicantes del equipo profesional hará énfasis en aprendizajes del compromiso profesional y que nuestro accionar tiene una base normativa y respecto a la tercera sección, reflexiones que tienen el equipo y los practicantes frente a los aprendizajes y conocimientos, nos orientaremos en la esencia del desenvolvimiento profesional del trabajo social, empoderamiento del Trabajo Social y la importancia de la normativa

V.5.1 Conocimiento del programa social de DEMUNA

Los conocimientos de las y los practicantes de Trabajo social respecto al programa social de la DEMUNA, tienden a ser saberes generales como el tipo de población que atiende el presente programa y que una de sus principales funciones era la protección de los derechos del NNA.

Lo referido, es reforzado con lo expuesto por las y los practicante de trabajo social que manifiestan los siguiente:

A mí siempre me ha gustado el tema de la niñez y de trabajar con familias(...) que es una institución que trabaja en defensa de los niños y adolescentes, no solamente ve los temas de riesgo, sino también promociona los propios derechos (practicante 1, entrevista, 2025).

Conocía la institución como tal, DEMUNA, Defensoría Municipal, etc. Pero los roles, las funciones, lo conocíamos simplemente por papel, o sea, por conocimiento, ¿no? Como llevábamos clases, lo conocíamos por el simple significado de las letras y las funciones de forma superficial. (practicante 2, entrevista, 2025)

Lo poco que iba conociendo era la protección de los derechos de niños y adolescentes, pero si bien el tema de las visitas, el tema de las entrevistas, el tema de la participación en funciones educativas es algo que yo no sabía (practicante 2, entrevista, 2025).

Asimismo, el equipo profesional también tiene esa percepción de los conocimientos que las y los practicantes tenían sobre la demuna:

Yo pienso que sí tenían algo ya de conocimiento, por cultura y por amplitud de su, de la carrera (...) Aunque ha habido casos que un poco, ¿qué te digo? Desconocían, ¿no? Hasta que se les ha tenido que explicar el método de trabajo (miembro 1, entrevista, 2025).

Por otro lado, otro miembro del equipo profesional manifiesta que las y los practicantes vienen con conocimiento y habilidades adquiridas por previas experiencias tenidas que favorecen la intervención:

Ya vienen ya con mucho mayor conocimiento mayor desenvolvimiento mayor apertura también al aprendizaje, ¿no? al trabajo en equipo, que es tan importante” (miembro 2, entrevista, 2025).

Esas habilidades blandas que ya las puedan haber adquirido en otro espacio pero, definitivamente cuando hablamos de programas sociales y sobre todo de demuna que tenemos protocolos tan marcados rutas de atención tan marcadas con tiempos tan limitados yo creo que de alguna forma si ellos no han manejado esa información previamente puede haber como un choque (miembro 2, entrevista, 2025).

De la mano, otro miembro manifiesta que cuando ingresa un practicante se debe partir por enseñarles las lineamientos normativos y documentos institucionales para que puedan tener un mejor desenvolvimiento al cumplir sus funciones y capacidades:

La verdad es que cuando llega todo practicante uno tiene que enseñarles, ¿no? Explicarles, decirles lo básico que deben aprender (miembro 3, entrevista, 2025).

Leerse los planes de gestión, o sea, el PEI, el POI, el PLC, que es lo básico, lo principal, y luego leerse la normativa de la DEMUNA, y luego de ello también tener un feedback con el equipo de la DEMUNA para que pueda el equipo de la DEMUNA fortalecer esas capacidades (miembro 3, entrevista, 2025).

En ese sentido, se evidencia que los conocimientos previos que tenían las y los practicantes de TRABAJO SOCIAL sobre el programa social DEMUNA era superficial y que se va conociendo con mayor profundidad al momento que el equipo profesional los capacita,

V.5.2 Aprendizajes obtenidos

Los aprendizajes obtenidos por parte de las y los practicantes de TRABAJO SOCIAL están relacionados en cómo pueden desenvolverse y tener un compromiso con la profesión, como poder dar respuesta a casos de violencia, sumado a ello, el como sus acciones están ligada con normativas y las intervenciones responde a una política nacional.

Es así que, el equipo profesional junto con las y los practicantes dan fuerza a lo manifestado respectivamente de la manera siguiente:

Desenvolverse y tener un compromiso con la profesión

La propia práctica como profesional en trabajo social (...) de cómo nosotros en un futuro tendríamos que desenvolvernos, qué decir, cómo decirlo, más que todo ese es el nivel práctico, el conocimiento de qué instituciones recurrir cuando necesitamos un tema, un problema (practicante 1, entrevista, 2025).

Lo mencionado por este practicante es reforzado en el testimonio de un miembro del equipo profesional:

Tomen conciencia el compromiso como profesional, este, y como profesional que tengan en las diferentes áreas, que es diferente la aplicación de nuestra metodología" (miembro 1, entrevista, 2025).

Dar respuesta a casos de violencia,

Definitivamente cómo tratar los casos. Cuando yo salí de la DEMUNA, me llegaban casos de violencia, y ya con el conocimiento que tenía de cómo actuar en la DEMUNA" (practicante 2, entrevista, 2025).

Lo mencionado por este practicante es fortalecido con lo declarado por un miembro del equipo profesional:

No creo haber manejado una metodología clara, hemos aprendido juntos posiblemente en cuanto al ejemplo de manera general (...) Al ser un tema bastante horizontal una jerarquía bastante horizontal y al haber bastante apertura de comunicación fue fácil poder trasladar los conocimientos directamente a ustedes (miembro 2, entrevista, 2025).

Bastante aprendizaje con el tema del manejo con el tema de la atención al usuario (..) detrás el tema de poder abordar un caso de cómo preguntar de cómo intervenir de cómo mirar inclusive (miembro 2, entrevista, 2025).

Las acciones están ligadas con normativas y las intervenciones responden a una política nacional.

Yo considero, quizás, en el tema está de las leyes" "La participación y cómo a partir de todo ello, pues, se busca tener ciertas alternativas o abarcar qué soluciones se pueden hacer a partir de la participación, no solamente de las autoridades, sino también de la misma organización" (practicante 3, entrevista, 2025).

Un miembro del equipo refuerzo lo manifestado de la siguiente forma:

Los aprendizajes que se han llevado ha sido el tema del planeamiento estratégico, O sea, cada acción a realizar tiene que ser vinculada a la política nacional y al acuerdo nacional.”(miembro 3, entrevista, 2025).

En consecuencia, se evidencia que los aprendizajes obtenidos por el equipo profesional están basados en cómo se deben desenvolver profesionalmente, como brindar una adecuada orientación en casos de violencia y también como la normativa siempre está vinculada con las intervenciones que realizamos.

V.5.3 Reflexión de los aprendizajes y conocimientos

Las reflexiones de los aprendizajes y conocimientos socializados entre el equipo profesional junto con los practicantes de Trabajo Social están relacionadas principalmente en cómo se deben manejar situaciones complicadas, el poder tratar con NNA, asimismo temas como el empoderamiento de las trabajadoras social y ser más propositivos con apertura de explorar nuevos panoramas de intervención

En esa línea, lo recientemente plasmado se puede evidenciar en las entrevistas realizadas:

Tenemos que llevarnos como futuros profesionales. El manejo de la situación prácticamente, ¿no?, claro. Sí, ¿qué hace?, ¿cómo actúa una trabajadora social en ese momento?, ¿qué decisiones toma?, ¿no?, este, ¿cómo orienta?, ¿cómo a quién contacta?, ¿qué redes de apoyo tiene?, ¿no?, este, ¿qué coordinaciones realiza?, todo esto es lo que hace una trabajadora social, las líneas que sigue " (practicante 1, entrevista, 2025).

Me ayudó también para poder tratar con los mismos adolescentes, buscar mejores habilidades blandas o mejorar las mías (practicante 2, entrevista, 2025).

Yo creo que lo que me ha ayudado es el tema de la intervención como tal. Ese trabajo con familias, ese trabajo partiendo del niño, niña o adolescente, ¿no? Esa intervención de conocer y a partir de ello ver, pues, qué se puede hacer, lo que es en este caso un plan de trabajo (practicante 3, entrevista, 2025).

Sumado a ello, el equipo profesional refuerza con sus testimonios aspectos como el hecho de que asuman un rol más activo de líderes, compromiso con las

prácticas, el empoderamiento y que puedan reforzar conocimiento de planeamiento, estrategia y políticas (practicante 3, entrevista, 2025).

Es normal que se venga con cierta timidez (..) Hubo un momento, una etapa en que llegaron chicas que estaban por cumplir (miembro 1, entrevista, 2025).

Que asuman un papel bastante activo (...) un rol de propuesta un rol no tan pasivo creo que si hacemos una evaluación en la mayoría de las estudiantes que estuvo como voluntarios en San Borja la gran mayoría pues tienen un perfil bastante tranquilo bastante, así como que pasivos (miembro 2, entrevista, 2025).

El liderazgo, el empoderamiento también que nosotros demostramos frente a una actividad. Cómo también el trabajador social puede liderar actividades, coordinar actividades (miembro 3, entrevista, 2025).

Los aprendizajes mayores han abarcado respecto al planeamiento estratégico y cómo también desagregan productos de una estrategia como la Estrategia Popular y es que es una política local. Política nacional que se transversaliza de forma local (miembro 3, entrevista, 2025).

En ese aspecto, de los hallazgos realizados se puede evidencia que las reflexiones respecto a los aprendizajes y conocimientos obtenidos por parte de los practicantes están ligadas a cómo su experiencia en la defensoría les ha permitido tener las habilidades de dar respuesta y saber cómo manejar situaciones complicadas que se puedan suscitar en distintas áreas, especialmente con caso de violencia y que involucren NNA. Además, temas como el empoderamiento de las trabajadoras sociales con la finalidad que sean más propositivos y que asuman un rol de líder y gestor; ya que, cuentan con las capacidades para manejar y ser ese profesional que planifica, dirige y ejecuta; no solo es operativo.

Capítulo VI. Análisis e interpretación

VI. Análisis e interpretación

En este acápite analizaremos desde un enfoque crítico-reflexivo, las tendencias identificadas en los resultados de las entrevistas aplicadas en nuestra sistematización sobre las intervenciones de las y los practicantes de Trabajo Social a favor de la protección de los derechos del NNA en la DEMUNA de SAN BORJA en el año 2023; asimismo, para el presente análisis haremos uso de autores, investigaciones, entre otros que nos permitan comprender mejor por qué estas tendencias son resaltantes en la presente sistematización.

Las tendencias identificadas son las siguientes:

LAS Y LOS PRACTICANTES DE TRABAJO SOCIAL COMO PERSONAL DE APOYO PROACTIVO

En la defensoría municipal de San Borja, se evidencia que las y los practicantes de Trabajo Social, son percibidos como un personal de apoyo proactivo; puesto que, al momento de insertarse a la DEMUNA inician siendo observadores participantes, que deben conocer como el profesional que los supervisa se desenvuelve y desarrolla en la situación problemática y a la vez debe registrar dicha observación para posteriormente brindar su opinión; ya que, como refiere Sánchez(2013) la observación participante se caracteriza por la forma en que el observador se desenvuelve en la situación percibida, como estructura de forma minuciosa las categorías de análisis e instrumentos de recopilación de datos, asimismo como el observador considera que es necesario su participación en dicho contexto.

En ese sentido, el practicante observa como el profesional aplica la teoría, las técnicas, metodologías e instrumentos para cumplir sus funciones; todo ello, con la finalidad de que el practicante pueda empaparse de todo la información registrada, de cómo el profesional se desenvuelve al momento de realizar sus intervenciones y conocer mejor el campo a intervenir, limitando su participación a ser solo un acompañante y apoyo; ya que, este accionar de observador participante permite que se dé el rapport con el profesional a su cargo y la población que atiende. Pues como refiere Fernandez (2009) al momento de instaurarse el rapport, el observador se vincula con sus informantes seleccionados, que le permiten adquirir, acceder, analizar y entender el escenario percibido.

Ahora bien, cuando se refiere que el practicante es un personal de apoyo proactivo, como ya se mencionó anteriormente en un inicio se cumple un rol de observador participante pues es un apoyo; no obstante, en medida que el practicante de Trabajo Social se adapta a las dinámicas de la defensoría va adquiriendo nuevos aprendizajes y reforzando sus conocimientos, permitiendo que su participación sea más activa y proactiva, puesto que, el practicante ya no solo un observador participante sino que interviene, propone y en otras ocasiones lidera..

Tal como refiere Perry (1970) en su teoría “Esquema de Perry” nos brinda un modelo que permite comprender cómo los estudiantes llegan a aprehender y asimilar los conocimientos, además cómo estas nociones cognitivas son parte de los procesos mentales y de la lógica. El esquema de Perry, se caracteriza por contar con nueve posiciones donde el o la estudiante pasa de forma progresiva y estos segmentos se caracterizan por percibir al estudiante desde las epistemologías dualistas a las relativistas, donde al inicio el estudiantado considera que lo verídico es la información brindada por sus superiores (lo correcto o lo incorrecto en términos absolutos), pero a medida que el estudiante va desenvolviéndose y obteniendo nuevas experiencia desarrollo un pensamiento más crítico y empieza a identificar perspectivas distintas y conflictivas que es la verdad

Bogo (2010) Manifiesta que las competencias cognitivas de las y los estudiantes de Trabajo Social, se desarrollan gradualmente a través de su proceso formativo que está conectado con los tres niveles (inicial, intermedio y final) de la práctica profesional, estos se niveles tienen las siguientes características:

En el nivel inicial se suscita principalmente por obtener saberes y competencias elementales como la observación, atención y aprehensión de los contextos sociales, donde se refuerza la memoria del quehacer y entendimiento de cómo los conocimientos y las teorías aplicables al trabajo social se ocasionan en el campo social.

Respecto al nivel intermedio, las habilidades y saberes obtenidos se profundizan con la misma experiencia obtenida, se da una reflexión y pensamiento crítico, que permite un análisis más profundo y la autorregulación cognitiva, donde se suscita la toma de decisiones; ya que, en este nivel se da un desarrollo de la autonomía cognitiva, donde el estudiante aplica técnicas que proviene de la convergencia entre la teoría y la práctica con el fin de afrontar aquellos espacios complejos.

Por último, en la práctica final las y los practicantes llegan a un nivel de competencia cognitiva adelantada, pues constituyen saberes teóricos, epistemológicos, aptitudes, habilidades y prácticas complicadas donde él o la practicante evidencia que está apto para una intervención efectiva que va de la mano de una mirada crítica, mostrando una sólida capacidad para la evaluación analítica y la intervención efectiva en escenarios sociales.

Cabe resaltar, que este ámbito se determina por el pensamiento reflexivo, la resolución de problemas, la forma de adaptarse y cómo asimila la experiencia. En consecuencia, el practicante si bien en un inicio es un personal de apoyo gradualmente va adquiriendo saberes, habilidades, estrategias, entre otros conocimientos, que le permiten ser más propositivo a medida que se van desarrollando en las defensorías.

LAS Y LOS PRACTICANTES TIENDEN A ENCASILLARSE EN LA GESTIÓN DE CASOS

Con respecto a este punto, es necesario entender que las y los practicantes en trabajo social al momento de ingresar la demuna tienen funciones, las cuales se caracterizan por apoyar en tres líneas de acción: la primera es promoción y prevención de los derechos del Niño, Niña y Adolescente; incidencia política y gestión e seguimientos de casos.

Sin embargo, se evidencia una tendencia por enfocarse en la gestión y seguimiento de casos sociales; ya que, aplican muchos de los conocimientos como teoría familiar, trabajo social en familia, metodología de trabajo social y trabajo social de casos, asimismo en estos cursos ahonda sobre instrumentos como la ficha socioeconómica, ficha de visita domiciliaria, ficha de entrevista, ficha de informe social; entre otros instrumentos.

Estos conocimientos, instrumentos y técnicas le permiten al practicante tener una mayor facilidad de adaptarse con el seguimiento de casos; además la demuna no cuenta con los profesionales necesarios que puedan dar cobertura a la población que atiende; en ese aspecto, los voluntarios practicantes que ingresan a la defensoría tienden a encasillarse en ciertas líneas acción por su propio perfil y poder cubrir la falta de personal.

En el caso de los practicantes del área de psicología, tenían una mayor participación en las líneas de acción de promoción y a veces en las de seguimientos de casos para el informe psicológico; ahora en el caso del practicante de trabajo social se

enfocan mayormente en la línea de acción de gestionamiento de casos, pues como se mencionó anteriormente tenía mayor conocimiento de cómo poder intervenir y cómo hacer uso de los instrumentos.

Por otro lado, también las y los practicante de trabajo social en ocasiones también participaban en la línea de acción de promoción social como tardes en familia, demuna cerca de ti, demuna visita tu cole, conna y demás eventos realizados por la DEMUNA y la Municipalidad, cabe resaltar que la incidencia en esta línea se resalta por ser un apoyo más operativo y en algunos casos en el área de planificación.

En consecuencia, hay teorías, investigaciones y artículos que explican por qué se suscita este encasillamiento de las y los practicantes en funciones operativas y el gestionamiento de casos sociales.

En primera instancia, el fatalismo como producto de la teoría del proceso de Socialización, según Yubero (2005) el hombre es un ser social por esencia que se va construyendo a través de un proceso continuo de aprendizajes, interacciones, normas, valores y conductas que convergen en un determinado contexto social, las cuales son consideradas acertadas, pues se adoptan patrones sociales establecidos; sin embargo, es menester recalcar que la socialización se da en cada etapa del ciclo de vida y ello permite al ser humano se autorregularse construyendo patrones sociales propios.

Teniendo en cuenta que la socialización es un proceso de aprendizajes y adaptación, Yubero habla sobre fatalismo como aquella forma donde el ser humano se adapta a las normas dominantes, que no necesariamente se puede estar de acuerdo, pero puede llegar a mantenerlo y reproducirlo.

Por consiguiente, este encasillamiento de las y los practicantes de Trabajo Social en la gestión de casos, se da principalmente porque el área de trabajo social está direccionada a trabajar principalmente dicha línea de acción; asimismo al contar con conocimiento especializado en metodología de casos y teoría familiar genera que se enfoquen en dicha línea, pues al sentirse cómodos y familiarizados con dicha metodología permite que su adaptación sea más asequible.

No obstante, debemos tener en cuenta que las y los estudiantes de trabajo social ha llevado cursos de planificación, políticas, evaluación, entre otro, que permiten que ellos puedan abordar las otras dos líneas de acción de la defensoría; puesto que, al ser

practicante pre profesionales es menester que puedan rotar en las tres líneas de acción, con la finalidad de agrandar el panorama de sus intervenciones en dicho programa social, no solo encasillarse en una línea acción o como apoyo en el ámbito logístico operativo de los eventos, pues también son agentes políticos y sociales que aporta al cambio social.

En segunda instancia, es necesario entender que otro factor por el cual el área de trabajo social tiende a determinarse por el gestionamiento de casos, es por la alta demanda que se tiene de dicha línea de acción, que solicita una determinada forma de intervención, como refiere Valero (2009, p. 11) “todo campo profesional se estructura en relación con ciertos imperativos sociales que plantean como necesario un tipo de práctica determinada”.

Al mismo tiempo, frente a esta alta demanda no se cuenta con las y los profesionales necesarios para dar cobertura a la alta demanda de la población beneficiaria y esto se refuerza con lo referido por Alfaro et al. (2012) Actualmente los servicios sociales padecen una opresión compuesta por dos aspecto: el primero se caracteriza por el deterioro y ruptura las espacios de socialización tradicionales (el hogar, los suburbios y el ámbito laboral) y el segundo se distingue por la saturación de la alta exigencia de la población y dificultades mismas que alteran a otros servicios públicos.

Con relación a lo manifestado anteriormente, ante esta situación o panorama donde la cobertura al imperativo social es desproporcional, las y los practicantes de trabajo social son un gran apoyo y contención al equipo de trabajo social en la gestión de casos sociales, especialmente considerando que el seguimiento de los casos sociales demanda tiempo.

Ante todo, lo manifestado, es fundamental que las y los trabajadores sociales se empoderen y tengan un rol más activo, asimismo que puedan aumentar y reforzar sus conocimientos teóricos. Se debe fomentar que las y los profesionales en Trabajo Social puedan teorizar sus intervenciones prácticas, ya que, se esta profesión se tiende a caracterizar por realizar una investigación básica y participativa que solo permite hacer diagnósticos y proyectos. Como refiere Ponce De Leon (2012, p.143) “En los últimos treinta años, los trabajadores sociales han centrado casi todos sus esfuerzos en la intervención social, descuidando la elaboración teórica”.

Sin embargo, se debe optar por lograr que la profesión de trabajo social pueda ahondar aún más en la producción de conocimientos teóricos, empíricos, metodológicos y enfoques obtenidos de sus prácticas sociales; ya que, se ha ido percibiendo una tendencia de dejar las investigaciones empíricas y teóricas a otros profesionales como los sociólogos; todo ello, con la finalidad de que puedan abordar otros espacios o áreas de intervención.

TENSIONES ENTRE EL ÁREA DE TRABAJO SOCIAL Y EL ÁREA DE PSICOLOGÍA QUE DIFICULTAN EL TRABAJO INTERDISCIPLINARIO

En esta sección, es necesario comprender por qué el área de trabajo social y psicología incurren en tensiones que perjudican el trabajo en equipo, siendo este último un aspecto fundamental para lograr una intervención efectiva en la defensoría del niño, niña y adolescentes en pro de la protección y promoción de los derechos del Niño, Niña y Adolescente.

Se evidenciaba en la defensoría municipal de San Borja, se caracterizan por ciertas tendencias en no definir una ruta clara de intervención entre el área de trabajo social y psicología, asimismo se evidenciaba un choque de poder entre jefaturas; ya que, en dicho periodo de la sistematización la jefa del área de Trabajo Social tenía el puesto de Defensora Pública designada de la DEMUNA y la coordinadora del equipo era la jefe del área de Psicología, lo cual generaba un conflicto por el rol de líder e imagen de autoridad de la defensoría. Por otra parte, cabe resaltar que estas tensiones entre las jefaturas de las áreas mencionadas han generado que obstaculicen el trabajo interdisciplinario, asimismo en cierto modo afectaron a las y los practicantes que percibían estas tensiones; especialmente cuando el área de psicología demostraba cierta reticencia a lograr la unificación del equipo y la cooperación.

Respecto a todo lo especificado en el párrafo anterior, encontramos autores que nos permiten entender y reforzar lo detectado en las entrevistas.

Para empezar, Hernandez (1991) nos habla de un contexto más Clínico Médico-Forense donde aborda sobre las aproximaciones a la psicología y el trabajo social forense, destacando la importancia de definir los roles que tiene el Trabajador Social y el Psicólogo al momento de intervenir en un área en específico. Además, Guillen De Romero, J (2021)

expone a través de un estudio que el Trabajador Social y los psicólogos poseen características similares por su manejo de las situaciones y habilidades.

No obstante, cada uno tiene funciones específicas, los psicólogos se desenvuelven en base a teorías de desarrollo, evolución, personalidad, actitudes y emociones; y en el caso del Trabajador Social sus saberes son relacionados en bases teóricas sociales, trabajo en redes, teoría familiar, metodologías de intervención social y enfoque de sistemas. Es fundamental entender que cada profesional es valioso en el ámbito de las Ciencias Sociales; por ello, cada campo laboral debe respetarse.

Ahora bien, esto puede aplicarse en el ámbito de la defensoría, es fundamental que los profesionales de Trabajo Social y Psicología tengan correctamente establecido cuáles son las funciones que deben realizar y cuáles son sus líneas de intervención. Esto permite que se evite incidir en conflictos y a la vez propicia el trabajo en equipo con los demás profesionales, pues permite que aporten con sus saberes en el ámbito psicológico (psicólogos) y social (trabajadores sociales) disponiéndose así de un panorama psico-social más profundo.

Por otro lado, Navarrete (2024) los grupos con intereses diferentes o antagónicos tienden a tener conflictos por recursos y bienes materiales o por recursos simbólicos, estos permiten comprender aún más por qué se suscitan las tensiones en las presentes área; es así, que resulta menester que el equipo de la defensoría puedan generar un plan de acción con la finalidad de generar un verdadero trabajo interdisciplinario y no individualizado.

EL APOYO INSTITUCIONAL Y LOS RECURSOS EN LA DEMUNA SON LIMITADOS

La presente tendencia, evidencia un preocupante panorama para el programa social de la DEMUNA, que se encargan de promover y proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes, pues se necesita que la defensoría pueda posicionarse como un programa que responde a los objetivos de la política municipal, nacional e internacional; ya que, aún se percibe limitaciones en los recursos económicos destinados y el apoyo institucional. Pese a que, la DEMUNA de San Borja es reconocida por su trayectoria y buenas prácticas, aún se evidencia una infraestructura inadecuada, falta del recurso humano capacitado, falta de recursos logísticos tecnológicos, falta de materiales para el desarrollo de eventos, entre otros.

Frente a ello, la Corte Interamericana de Derechos Humanos (2002) refuerza esta tendencia cuando habla de cómo los centros de detención o espacios jurídicos que trabajan con infancias y adolescencias no están acondicionados correctamente, tampoco se cuenta con los profesionales capacitados que puedan generar el correcto desarrollo de los programas.

En consonancia, Claux, A. N. y Sipión, V. C. (2016) en un informe publicado por la entidad Save the Children International sobre “Aplicación de la herramienta de indicadores sobre el marco normativo e institucional para la protección integral y frente a la violencia desde una perspectiva de derechos de los niños, niñas y adolescentes, en Perú” se evidencia que en nuestro país hay un retraso abrumante en la parte de presupuesto destinado especialmente en la protección de los derechos de las NNA.

El presupuesto destinado a desarrollar políticas y programas para la población adolescente es adjudicado al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), quien debe coordinar con el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) como destinará los recursos económicos presupuestados, en ese aspecto, se incurre a destinar alrededor del 80% al área de educación, el 6% a salud y solo 5% a protección social, esto lo evidencia Save the Children en el año 2015.

También en el informe se detalla la falta de profesionales especializados en materia de infancia y adolescencia, lo cual repercute en el deterioro de la calidad y efectividad de los programas, asimismo es fundamental reforzar y generar espacios de coordinación y articulación intersectorial e interinstitucional.

Ante todo, lo manifestado, se demuestra que el apoyo institucional y los recursos limitados son un problema recurrente en nuestro país, y las razones tienen a enfocarse en que no se considera como un aspecto prioritario a abordar.

CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES

VII. CONCLUSIONES

Tras las entrevistas realizadas y análisis profundos del presente informe de sistematización se detallan las siguientes conclusiones:

Las y los practicantes de Trabajo Social son vistos como personal de apoyo proactivo, es una perspectiva que se da de forma gradual; ya que, el practicante al ser un preprofesional y estudiante al momento de ingresar a la defensoría es un agente pasivo que a medida que transcurre el tiempo pasa a ser más proactivo, pues sus supervisores le van asignando más responsabilidades. Esto se da medularmente, porque el estudiante de trabajo social va evidenciando una mejoría al momento de apoyar en las intervenciones y actividades que se realizan en la DEMUNA; habría que decir también, que estos avances, apertura y propuestas son escenarios que se propician por el trato horizontal con sus supervisores, quienes al ver los avances consideran necesario que pese a ser pre profesionales y personal de apoyo deberían tener más responsabilidades y participación en las intervenciones que se realizan.

Por otro lado, se demuestra que las y los practicantes de trabajo social al ingresar a la defensoría municipal del niño, niña y adolescentes deben apoyar en las tres líneas de acción de la demuna; sin embargo, se centran en el gestionamiento de casos, ello se da medularmente por la comodidad con el manejo de la metodología de gestión de casos sociales. A ello debemos agregarle, que existe una tendencia en las supervisoras del área de trabajo social, por abocarse principalmente al manejo de dicha línea de acción y esto se atribuye a la alta demanda social que tiene dicho servicio; ahora si bien es cierto que resulta crucial entender que el gestionamiento de casos es sumamente importante y necesita ser abordado con sumo cuidado por el área de trabajo social, especialmente teniendo en cuenta que la presente profesional cuenta con las habilidades y conocimientos para brindar un servicio de calidad.

Aun así, resulta imperativo generar el cambio por esta inclinación, las y los practicantes pre profesionales de trabajo social por su propia esencia de estudiantes, practicantes y pre profesionales deben profundizar y participar en las demás líneas de intervención que se ejecutan en la defensoría, para lograr enriquecer los demás saberes, habilidades y capacidades con las que cuenta, especialmente con la finalidad de que puedan conocer como el o la profesional de trabajo social puede realizar distintas gestiones, acciones, intervenciones y pueden ocupar diversos cargos.

Otra conclusión a tener en cuenta, son las tensiones que existen entre las área de psicología y trabajo social, las cuales se suscitan principalmente porque la DEMUNA no cuenta con una ruta de intervención específica que delimite sobre la incidencia que debe tener cada profesional según las líneas de acción que se ejecutan en el presente programa social, además otro escenario de antagonismo que se genera en la defensoría es por el rol o posición de poder que tiene cada profesional dentro de área; si bien ello, es una esencia propia de los profesional que concurren y participan en una área específica. Estas situaciones incómodas, generan fricciones dentro del equipo e imposibilitan un trabajo interdisciplinario, provocando así, que se realice una labor individualizada en cada área, dificultando el poder brindar un servicio de calidad a la población beneficiaria; todo ello, lo perciben los practicantes quienes a su vez se ven perjudicados ante todo lo desencadenado por la tensión evidenciada.

Por último, en el Perú se percibe una situación crítica con respecto al apoyo institucional y designación de recursos económicos a programas de atención y protección de las infancias y adolescencias. Este contexto, se propicia esencialmente porque las autoridades y profesionales que están a cargo del diseño, planificación y ejecución de las instituciones, programas y presupuestos en materia de infancia y adolescencia, no necesariamente están capacitado en el tema o la problemática en cuestión; por ende, los desafíos que puedan afrontar esta población en específico, no son prioritarias; por el contrario, para el profesional a cargo hay otros temas o preocupaciones que son de mayor relevancia.

Habría que decir también, que otro factor que propicia este panorama es que no hay una articulación o comunicación fluida entre las instituciones, programas y organizaciones que abordan las problemáticas de la población referida, este contexto no permite un posicionamiento unificado de dichas instituciones. Esto se evidencia aún más en la DEMUNA, que perciben estas dificultades en cuanto al apoyo institucional, falta de recursos humanos y económicos porque aún les cuesta posicionarse como una institución que responde a las necesidades y problemáticas de las infancias y adolescencias a través de los a objetivo prioritario que responde el distrito y la política nacional; también cabe señalar que, pese a contar con un equipo profesional capacitado en materia de infancia y adolescencia, este no brinda el soporte y la cobertura necesaria a la población beneficiaria, por tanto, esta necesidad de falta de personal capacitado es cubierto por las y los practicantes de Trabajo Social, Psicología y Sociología.

CAPÍTULO VIII.

RECOMENDACIONES

VIII. RECOMENDACIONES

Para este acápite se brindarán las siguientes recomendaciones:

1. Es fundamental que las y los practicantes de trabajo social, sean capacitados continuamente con talleres o charlas sobre cómo poder tratar con niños, niñas y adolescentes, asimismo como tratar con los padres de familia; puesto que, en la defensoría se abordan situaciones donde se vulneran los derechos de los NNA. Por ende, se debe fortalecer las capacidades y competencias en materia de intervención familiar, infancia y adolescencia.
2. Se debe implementar una guía del practicante donde se detalle las funciones que responden a las 3 líneas de acción de la Defensoría Municipal del Niño, Niña, y Adolescente: La primera es promoción y prevención de los derechos del Niño, Niña y Adolescente donde se detallen las estrategias y actividades en las cuales deben apoyar las y los practicantes; La segunda es la incidencia política, aquí resulta menester que se precise y desglose como se realiza ello en la defensoría y en la última línea de gestión de seguimientos de casos, se debería detallar cómo se da el flujograma en la gestión de casos, también se debe especificar para qué sirve cada instrumento y como se hace utiliza; y además se debe explayar en cuáles son las técnicas empleadas en la DEMUNA.
3. Es necesario implementar un plan de acción o proyecto que refuerce el trabajo interdisciplinario dentro de la defensoría municipal, para ello se puede iniciar por determinar los perfiles de los profesionales que prestan sus servicios a la defensoría y esclarecer las líneas de intervención que le compete a cada profesional en las rutas y protocolos de la defensoría municipal del niño, niña y adolescente. Todo ello, con la finalidad de evitar las fricciones dentro del equipo y poder lograr que se den las facilidades para un trabajo articulado en pro de la protección y promoción de los derechos del NNA.
4. Se debe reforzar la incidencia política en la defensoría, asimismo se debe fomentar que las propuestas, proyectos y planes que son realizados por la defensoría municipal se caractericen por estar vinculados con la política municipal y pública. Es menester, que la DEMUNA se consolide como un programa social prioritario para los Municipios y el Estado, donde se perciba que su participación y posicionamiento responda no solo a los objetivos, intereses y necesidades de la

Municipalidad sino también a la agenda política y porque no a las Objetivos de Desarrollo Sostenible.

5. Se debe implementar una guía de todos los lineamientos normativos, que se hacen uso en la defensoría municipal, asimismo aplicar sesiones de retroalimentación que permitan reforzar los conocimientos adquiridos.
6. Es menester que tanto practicantes como profesionales del área de Trabajo Social, se empoderen, que no sean solo operativos, sino que se vuelvan agentes activos y propositivos; para ello, es prioritario que se mantengan actualizados con las nuevas tendencias en lo teórico, metodológico y práctico, pues deben permitirse salir de su zona de confort y poder alzar su voz. Por ende, requieren disponer de un papel más protagónico, donde les permita liderar los espacios de intervención como agentes políticos de cambio.

IX. BIBLIOGRAFÍA

Acosta, L. A. (2005). Guía práctica para la sistematización de proyectos y programas de cooperación técnica. *Oficina Regional de la FAO para América Latina y el Caribe*. <https://www.fao.org/4/AH474s/AH474s00.pdf>

Alfaro, J. (2012). Posibilidades y tensiones en la relación entre Psicología Comunitaria y políticas sociales. *Psicología comunitaria y políticas sociales: reflexiones y experiencias*, 45-75. <https://acortar.link/sijCtu>

Berasaluze, C. A. y Ovejas, L. M. (2019). Supuestos prácticos en trabajo social: diseño para su resolución. *Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria. Revista de servicios sociales*, (68), 5-24. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7009233>

Bogo, M. (2010). *Lograr la competencia en el trabajo social a través de la educación de campo*. Toronto: University of Toronto Press Incorporated. https://www.researchgate.net/publication/303756602_Achieving_Competence_in_Social_Work_through_Field_Education

Chávez, A. V. (2009). *DESARROLLO HISTÓRICO DEL TRABAJO SOCIAL LECTURAS BÁSICAS* (Doctoral dissertation, UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO). <https://www.trabajosocial.unam.mx/plan96/ensenanza/Sua1semestre/desarrollohistorico2009.pdf>

Claux, A. N. y Sipión, V. C. (2016). Protección normativa e institucional de niños y niñas frente a la violencia [Informe]. Save the Children Perú. https://www.savethechildren.org.pe/wp-content/uploads/2020/08/Protección_normativa_e_institucional_de_niños_y_niñas_frente_a_la_violencia_rd.pdf

Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2002). Opinión Consultiva OC-17/2002 de 28 de agosto de 2002, solicitada por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos. *Condición jurídica y derechos humanos del niño*. https://www.iri.edu.ar/revistas/revista_dvd/revistas/R23/ri%2023%20Jurisprudencial-final.pdf

Concha, T. et al. (2020). Prácticas profesionales y Trabajo Social. *Una revisión de la literatura en educación superior*. Pensamiento educativo, 57(1), 1-19.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-04092020000100105#B76

Congreso de la República del Perú. (2000). *Ley N° 27337, Ley que aprueba el nuevo Código de los Niños y Adolescentes*. Diario Oficial El Peruano.
<https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dga/nuevo-codigo-ninos-adolescentes.pdf>

Congreso de la República del Perú. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N.º 27972*. Diario Oficial El Peruano.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/\\$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf)

Fernández, D. F. (2009). Discusiones de metodología. La observación en la investigación social: la observación participante como construcción analítica. *Revista Temas Sociológicos*, (13), 49-66.
<https://bibliotecadigital.academia.cl/server/api/core/bitstreams/bb44d9eb-31f7-486f-89ba-cbd5dfa880be/content>

García, T. F. y De León Romero, L. P. (2006). El proceso de intervención en el Trabajo Social con casos: una enseñanza teórica-práctica para las Escuelas de Trabajo Social. *Acciones e investigaciones sociales*, (1), 371.
 file:///C:/Users/eliza/Downloads/Dialnet-ElProcesoDeIntervencionEnElTrabajoSocialConCasos-2002376%20(1).pdf

Gobierno del Perú, Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (s.f.). *Política Nacional Multisectorial para las Niñas, Niños y Adolescentes al 2030*.
<https://www.gob.pe/42698-politica-nacional-multisectorial-para-las-ninas-ninos-y-adolescentes-al-2030-pnmnna>

Gobierno del Perú, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2018). *Decreto Supremo N° 001-2018-MIMP: Reglamento del Decreto Legislativo N° 1297, Decreto Legislativo para la protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos*. El Peruano.
<https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dga/Reglamento-DL1297.pdf>

Gobierno del Perú. (2020). *Decreto Legislativo N° 1297: Decreto Legislativo para la protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos.*

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2007460/Decreto%20Legislativo%20N%C2%BA%201297.pdf.pdf>

Goldar, M. R. y Chiavetta, V. (2021). Aportes y desafíos de la sistematización de experiencias en el Trabajo Social y la extensión crítica. *Apuntes y reflexiones desde la perspectiva de la Educación Popular. Prospectiva*, (31), 49-69..

<https://repositoriotrabajosocialsistematizacion.ufro.cl/2021/06/07/192/>

Iturrieta, O. S. (2012). Desafíos del Trabajo Social en un campo laboral con límites profesionales difusos. *Revista Katálisis*, (15), 163-172.

<https://www.scielo.br/j/rk/a/tfFH3BrPSDYT99jy4yW8TXf/?lang=es>

Jara, O. (2012). La sistematización de experiencias. *Práctica y teoría para otros mundos posibles*, 8-258. <https://n9.cl/y1b9r>

LP Derecho. (s.f.). *Constitución Política del Perú (actualizada 2025)*. <https://lpderecho.pe/constitucion-politica-peru-actualizada/>

MIMP (2015). *Guía de Promoción de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en el Servicio de Defensoría*. Lima. Perú. https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgna/Lectura_10_Guia_Promocion_derechos_NNA.pdf

MIMP (2023). Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - Aurora. *Boletín estadístico enero a diciembre 2023*. <https://portalestadistico.aurora.gob.pe/wpcontent/uploads/2024/02/BV-Diciembre-2023.pdf>

MIMP (2024). Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - Aurora. *Boletín estadístico diciembre 2024*. <https://portalestadistico.warminan.gob.pe/boletines-estadisticos/>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). (2020). Manual del curso Atención de casos en riesgo y desprotección familiar desde la DEMUNA. *Dirección de sistemas locales y defensorías*. <https://es.scribd.com/document/685035292/Manual-del-curso-Atencion-de-casos-en-riesgo-y-desproteccion-familiar-desde-la-DEMUNA>

Navarrete, R. (2024). Psicología Social Comunitaria Latinoamericana: tradiciones críticas y epistemes emergentes. *Psicologia USP*, 35, e220123. <https://www.scielo.br/j/pusp/a/SqTTKQVfskvfkPV4bGxtWTP/?lang=es>

Páez, D. y Zubieta, E. (2004). CAPITULO III DIMENSIONES CULTURALES INDIVIDUALISMO-COLECTIVISMO COMO SÍNDROME CULTURAL. *Psicología social, cultura y educación*, 55-72. <https://acortar.link/8WXNrj>

Peña, B. A. (2024). Definiciones de experiencia desde la revisión de las corrientes de la fenomenología y el pragmatismo. *Revista MAD*, (50). <https://revistamad.uchile.cl/index.php/RMAD/article/view/75577>

Perry, W. (1970). *Formas de desarrollo intelectual y ético en los años universitarios: un esquema*. Nueva York: Holt, Rinehart y Winston. https://books.google.com.pe/books/about/Forms_of_intellectual_and_ethical_develo.html?id=GnbuAAAAMAAJ&redir_esc=y

Ponce De León Romero, L. (2012). Teorizar la experiencia profesional del trabajo social. *Portularia*, (12), 141-147. <https://www.redalyc.org/pdf/1610/161024437015.pdf>

Romero, J. C. G. (2022). El Trabajo Social y la Psicología: un binomio cooperativo en las relaciones humanas. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9236386>

Serrano, R. (2013). La observación participante como escenario y configuración de la diversidad de significados. Observar, escuchar y comprender. *Sobre la traducción cualitativa en la investigación social*, 93-124. <https://sotraem.izt.uam.mx/wp-content/uploads/2024/07/Sanchez-Serrano-Rolando-2013.pdf>

Yubero, S. (2005). Capítulo XXIV: Socialización y aprendizaje social. *Psicología social, cultura y educación*, 819-844. <https://www.ehu.eus/documents/1463215/1504276/Capitulo%2BXXIV.pdf>

X. ANEXOS

ANEXOS 1: FORMATO DE LA FICHA DE RECEPCIÓN DE CASOS

Formato N°01		FICHA DE RECEPCIÓN DE CASOS						
Nombre de la DNA: DEMUNA SAN BORJA					Acreditación N° ----			
1) DATOS:								
Fecha: _____					Materia: _____			
2) INFORMANTE [REDACTED] SOLICITANTE ☐								
Apellidos y Nombres: _____					Sexo: Femenino		Edad: _____	
DNI: 10004060								
Domicilio: _____								
Celular: _____								
Relación con la/el afectada/o: _____								
3) AFECTADO o AFECTADA:								
Doc. Ident.	Apellidos	Nombres	Fecha Nac o edad	Sexo	Año de estudio y centro de estudio	Seguro de Salud	Discapacidad	Ostente
-								
-								
Dirección: _____								
Conoce si el presente caso ha sido atendido por otro servicio: SI ☐ NO ☐								
Si la respuesta fue afirmativa, especifique la atención recibida: _____								
4) PRESUNTO TRANSGRESOR o PRESUNTO OBLIGADO:								
Apellidos y Nombres: _____			Edad: _____		Sexo: _____			
Domicilio: _____								
Teléfono: -			Celular: _____		Doc. Identidad: _____			
Ocupación: _____								
Relación con la/el Afectada/o: _____								
5) RESUMEN DE LOS HECHOS:								
-								
6) ACCIONES A REALIZAR:								
-								

ANEXOS 2: FORMATO DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO

Formato
Nº 11

FICHA DE SEGUIMIENTO DE CASOS

Nombre de la DNA: **DEMUR**
Nº de Expediente: **-202_-**

Acreditación Nº

FECHA	MATERIA / HECHO (Resultado de la Calificación del Expediente)	ACCIONES A REALIZAR/ DOCUMENTO	ENCARGADO/ INSTITUCIÓN	RESPUESTA / RESULTADO	RECOMENDACIÓN / OBSERVACIÓN	FIRMA DE LA PERSONA QUE REALIZA LA ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO

[illegible]

ANEXOS 4: FORMATO DE LA FICHA DE VISITA SOCIAL

Formato N° 03	FICHA DE VISITA
Nombre de la DNA: _____ Acreditación N° _____	
Expediente N°: 000-AÑO-N° DE ACREDITACIÓN	
1) DATOS GENERALES Y AUTORIZACIÓN DE INGRESO:	
Domicilio: _____	
Fecha: _____	Hora de Inicio: _____ fin: _____
Motivo de la Visita: _____	
2) TESTIMONIOS Y HECHOS VERIFICADOS POR EL/LA DEFENSOR/A:	
3) CONCLUSIONES DE EL/LA DEFENSOR/A:	
_____ Firma de el/la defensor/a y sello de la DNA	
ANEXOS / 000-AÑO- N° DE ACREDITACIÓN	

ANEXOS 5: FORMATO DE INFORME SOCIAL

INFORME SOCIAL N° 000-AÑO-GGS-UIS-DEMUNA

I. DATOS GENERALES

Nombres	
N° de DNI	
Edad	
Grado de instrucción	
Profesional responsable	
Domicilio	
Teléfono	
Correo electrónico	-

II. ANTECEDENTES

III. OBJETIVOS

IV. COMPOSICIÓN FAMILIAR

N°	Nombres	Apellidos	DNI	Fecha Nac.	Parentesco	Grado de instrucción	Estado Civil	Ocupación	Celular
1									
2									
3									
4									

V. TÉCNICAS REALIZADAS

Técnicas de investigación social	Fechas de aplicación

VI. SITUACIÓN SOCIOFAMILIAR

VII. SITUACIÓN EDUCATIVA

VIII. SITUACIÓN ECONÓMICA

IX. SITUACIÓN VIVIENDA

X. SITUACIÓN DE SALUD

XI. DIAGNÓSTICO SOCIAL

XII. RECOMENDACIONES

Atentamente,

ANEXOS 6: FORMATO DEL INFORME DE VALORACIÓN DE RIEGO

INFORME DE VALORACIÓN DE RIESGO N° 000 - AÑO		
I. DATOS GENERALES DE LA NIÑA, NIÑO O ADOLESCENTE		
Nombres y Apellidos:		
Fecha de Nacimiento:	Edad:	Nacionalidad:
N° DNI () Otro documento/N°:	Lengua/Idioma/dialecto:	
Sexo: Hombre () Mujer ()	Discapacidad: No () Sí () Tipo: Física () Sensorial () Mental () Otros: Especiales: No () Sí () Tipo:	
Dirección domiciliaria:		
Distrito:	Provincia:	Departamento:
Tipo de familia: Nuclear () Monoparental () Compuesta () Adoptiva () Otros:		
Adolescente con hija/o: Sí () No () ¿Cuántos?		Gestante: No () Sí () Tiempo:
Asistencia escolar: Sí () grado y nivel: No () :		
Consumo de sustancias psicoactivas: No () Sí () ¿Cuál?		
Enfermedades: No () Sí () ¿Cuál? Seguro de salud: () Sí () No		
II. MODALIDAD DE INGRESO AL SERVICIO		
Comunicado por: Línea 100 () CEM () SAU () Ministerio Público () PNP () Equipo de Atención Urgente () DEMUNA () INPE () Establecimientos de Salud () ¿Cuál? Demuna de San Luis Institución Educativa () ¿Cuál? Persona Natural/Vínculo ()		
III. IDENTIFICACIÓN DE TIPOLOGÍAS		
Tipologías	Riesgo	Desprotección Familiar
1. Violencia sexual en la familia de origen		
2. Explotación sexual de niñas, niños y adolescentes, que se genera en la familia de origen		
3. Violencia física en la familia de origen		
4. Violencia psicológica en la familia de origen		
5. Trabajo de niñas, niños y adolescentes que suponga una afectación de derechos.		
6. Vida en calle		
7. Mendicidad		
8. Negligencia o descuido		
9. Trata de niñas, niños y adolescentes desde la familia de origen		
10. Abandono		
11. Imposibilidad temporal o definitiva del padre o madre (único/a progenitor/a vivo/a) o ambos miembros de la familia de origen que ejercen los deberes de protección de la niña, niño o adolescente.		
Otras Tipologías: (No presenta situación de riesgo de desprotección familiar)		
VALORACIÓN GLOBAL		

ANEXOS 7: FORMATO DEL INFORME DE VALORACIÓN DE RIEGO

IV. CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES DE LA NIÑA, NIÑO O ADOLESCENTE 4.1 Describa lo siguiente: a) Características de afectación a la niña, niño o adolescente por cada tipología identificada. " " b) La actitud de la familia de origen. " " c) Factores de riesgo en la familia de origen. " " d) Factores protectores en la familia de origen " "	
V. VALORACIÓN GLOBAL 5.1 Determine si la situación de la niña, niño o adolescente es de riesgo, desprotección familiar o ninguna de ellas, en base al análisis técnico interdisciplinario (psicológico, social y legal) de los literales a, b y c, del numeral 4.1. y, señale cómo contribuye en la protección de la niña, niño o adolescente el literal "d" del mismo numeral. De acuerdo a la Valoración Global y criterios de la Tabla de Valoración de Riesgo, se determina que la NNA _____	
VI. RECOMENDACIONES El equipo interdisciplinario recomienda:	
_____ Psicóloga	_____ Trabajadora Social

ANEXOS 8: FORMATO DE INFORME INTERDISCIPLINARIO

INFORME INTERDISCIPLINARIO N°018 -año- MSB-GM-GGS-UIS-DEMUNA

A : _____
Jefa de la Unidad de Inclusión Social

De : Equipo Interdisciplinario

Asunto :

Fecha :

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted, con la finalidad de informar en relación al asunto de la referencia lo siguiente:

- 1. ANTECEDENTES**
- 2. ANÁLISIS**
- 3. CONCLUSIONES**
- 4. RECOMENDACIONES:**

Trabajadora Social

Psicóloga

ANEXOS 9: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Título de la investigación/sistematización:**

Sistematización de las intervenciones de las y los practicantes de Trabajo Social a favor de la protección de los derechos del NNA en la DEMUNA de SAN BORJA en el año 2023

- **Investigadora responsable:**

Elizabeth Cristobal Zavaleta

- 1. Propósito del estudio**

Analizar la intervención de las y los practicantes de Trabajo Social dentro del equipo interdisciplinario de la DEMUNA de San Borja en el periodo de MARZO a DICIEMBRE DEL 2023 en pro de la protección y promoción de los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes (NNA).

- 2. Procedimiento**

La participación consiste en responder a una entrevista semiestructurada de aproximadamente [30–45 minutos], en la que se recogerán sus percepciones, experiencias y sugerencias.

- 3. Riesgos y beneficios**

- No existen riesgos asociados a su participación.
- Sus respuestas contribuirán a mejorar programas futuros de capacitación y bienestar laboral, además de aportar al conocimiento académico en Trabajo Social.

- 4. Confidencialidad**

- Su participación es voluntaria y anónima: los datos no se vincularán con su identidad personal.
- La información será usada únicamente con fines académicos y profesionales.
- Los resultados se presentarán de manera global, sin identificar a las personas entrevistadas.

- 5. Derechos de las participantes**

- Puede decidir no participar o retirarse en cualquier momento, sin ninguna consecuencia negativa.
- Tiene derecho a solicitar aclaraciones sobre el proceso y a no responder preguntas que le generen incomodidad.

- 6. Consentimiento**

Declaro haber sido informada/o sobre los objetivos, procedimientos y condiciones de esta sistematización. Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento.

Nombre del/de la participante: _____

Firma: _____

ANEXOS 10: GUIA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA PRACTICANTES

Guía de Entrevista Semiestructurada Practicantes preprofesionales de Trabajo Social de la UNMSM

Datos generales

Nombre (opcional):

Cargo y función:

¿Cómo ingresa a la DEMUNA?

Preguntas

- 1) ¿Cómo percibió su rol dentro de la demuna?
- 2) ¿Cuáles fueron las funciones que cumple dentro de la demuna?
- 3) ¿Cómo fue la dinámica relacional con los demás miembros del equipo de la demuna?
- 4) ¿Cuáles fueron las dificultades que tenían al momento de ejecutar sus intervenciones dentro de la demuna?
- 5) ¿Qué dificultades experimentaron en la cohesión del equipo y los practicantes dentro de la DEMUNA?
- 6) ¿Qué limitaciones percibieron en los recursos y apoyo institucional dentro de la DEMUNA?
- 7) ¿Cuáles son las estrategias que proponen para abordar las dificultades manifestadas?
- 8) ¿Cómo contribuyeron desde su experiencia y conocimientos a la DEMUNA?
- 9) ¿Como ustedes influenciaban a través de su intervención en el equipo de la DEMUNA?
- 10): ¿Como considera que perciben otros profesionales el quehacer profesional del TRABAJO SOCIAL?
- 11) ¿Como era el conocimiento previo que tenía de la DEMUNA?
- 12) Tras la realización de sus prácticas en la DEMUNA ¿De qué manera, han obtenidos nuevos aprendizajes?
- 13) ¿Qué aprendizajes consideran que ha ayudado a su rol como futuros profesionales del Trabajo Social tras sus prácticas en la DEMUNA?

ANEXOS 11: GUIA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA DEMUNA

Guía de Entrevista Semiestructurada Para el equipo profesional de la Defensoría Municipal del Niño Niña y Adolescente

Datos generales Nombre (opcional): Cargo y función:

¿Cómo ingresa a la DEMUNA?

Preguntas

- 1) ¿Cómo percibió el rol que cumplen los practicantes dentro de la demuna?
- 2) ¿Cuáles fueron las funciones de los practicantes cumplen sus funciones dentro de la demuna?
- 3) ¿Como fue la dinámica relacional entre las practicantes con el equipo de la demuna?
- 4) ¿Cuáles fueron las dificultades que tenían las practicantes al momento de ejecutar sus intervenciones dentro de la demuna?
- 5) ¿Qué dificultades identificaron en la cohesión del equipo y los practicantes dentro de la DEMUNA?
- 6) ¿Qué limitaciones identificaron en los recursos y apoyo institucional dentro de la DEMUNA?
- 7) ¿Cuáles son las estrategias que proponen para abordar las dificultades manifestadas?
- 8) ¿Como las y los practicantes del trabajo social contribuyeron con sus conocimientos dentro de la DEMUNA?
- 9) ¿Como era la influencia de los practicantes de trabajo social en el equipo de la DEMUNA?
- 10) ¿Como considera que perciben otros profesionales el quehacer profesional del TRABAJO SOCIAL?
- 11) ¿Cuáles eran los conocimientos previos que tenían los practicantes con respecto a la Demuna?
- 12) ¿De qué forma, han logrado transmitir nuevos aprendizajes a las y los practicantes de TS en la DEMUNA?
- 13) ¿Cuáles son los aprendizajes que consideran que pueden ser mejorados por las y los practicantes de TRABAJO SOCIAL?

ANEXO 12: TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA A LA LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL EMMA MUNIVE

ENTREVISTA A LICENCIADA EMMA MUNIVE

FUNDACIÓN DE LA DEFENSORÍA EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN BORJA

Buenas tardes, Lic. Emma, espero se encuentra bien de salud, bueno esta pequeña entrevista, tiene la finalidad de conocer cómo se crea la DEMUNA, en San Borja,

En esa línea, partiremos con su presentación y luego con algunas preguntas sobre la fundación de la DEMUNA

En ese marco, me podría brindar su nombre y su cargo en la defensoría de San Borja:

Buenas tardes, me presento

Emma Munive, Licenciada en Trabajo Social y a cargo del área de trabajo social del equipo profesional de la DEMUNA

Ahí estaba yo como trabajadora social defensora. No tenía yo ningún cargo porque la gestión que ingresó ya venía con el cargo puesto.

ENTREVISTADORA: Usted es una de las principales fundadoras de lo que es la DEMUNA ¿correcto?

Emma: Así es.

ENTREVISTADORA: ¿Cómo es que se da ese proceso de fundarse una Demuna? ¿Cómo se encuentra esa necesidad?

EMMA: Ok, yo vengo porque la señora Cuculiza trabajó conmigo varios años en el INABIF, cuando llega la señora Cuculiza, trasladada del hogar de Huánuco como directora, llega a INABIF de Lima y le designan a ella que sea directora del hogar transitorio número uno de San Miguel.

Ahí empezamos a trabajar. Trabajamos con ella diez años, más o menos. O sea, yo había ingresado recién a trabajar y ella también llegaba.

Entonces hubo empatía e hicimos una buena amistad, en ese tiempo ella ya era regidora acá de San Borja.

Entonces, como ella conocía nuestro trabajo, lo que realizábamos, ella como regidora me comenta que postularía a la alcaldía de San Borja. Entonces, ¿qué hace? Me dice, yo tengo mi equipo con el que yo quiero trabajar y una de ellas eres tú. Entonces bajo esa invitación me vengo, pero yo aprovecho que tengo un lapso de mis vacaciones del INABIF, me



dirijo a sana Borja y hago una comparación en temas económico, donde el sueldo en SAN BORJA era el doble a lo que ofrecía el INABIF y eso fue una motivación.

Vinimos todo un grupo, hemos sido más o menos de diferentes direcciones del INABIF. Hemos sido como ocho personas, pero cada una de ellas ha sido ubicada de acuerdo a su formación. A nosotros como trabajadoras sociales y también a profesionales del área de psicología, se nos encomendó por parte de la señora Cuculiza toda el área social.

Y es así es como empezamos un poco a profundizar la investigación. Luego de la investigación hicimos un diagnóstico y después del diagnóstico nosotros empezamos ya poco a poco a ubicar.

En ese transcurso, nos llama a una reunión la señora Cuculiza y nos dice, a ver tú, Emmita, vas a trabajar con jóvenes y adultos mayores. Por ello, empezamos como la dirección de servicios sociales.

Así empezamos. Porque cuando llegamos solo había una oficina con una sola persona que era una asistente social para entonces y que solamente se dedicaba al reparto de leche, como el vaso de leche prácticamente.

Entonces, en ese periodo la directora era Nancy Tolentino la que fue ministra de la mujer. Ministra de la mujer; y la encarga del área era Silvia Saavedra, que en paz descanse falleció con esto de la pandemia.

Así era. Entonces.

Nos metimos primero a trabajar a ordenar la casa, si se quiere decir. Observamos así en general. Vimos, por ejemplo, toda la avenida San Luis y Joaquín Madrid.

Esa transversal. Estaba lleno, invadido de gente. Que habían armado sus casitas, sus chocitas, como pueblos jóvenes.

Entonces, eso hemos tenido que nosotros hacer la encuesta. Todo un trabajo completo para luego reubicarlos. Pero ¿qué sucede? Que toda esa área era una invasión y los invasores se ubicaron en ese sector, pero se adelantaron. Todo lo que era la avenida San Luis, toda esa parte ubicaron a sus familias, la mayor parte de la gente era provinciana y trabajadores.

Bueno. Los reorganizamos. Hicimos de que lo trasladaran a otras zonas como Villa Salvador, Villa María, toda esa población. Y luego ya poco a poco se fue ordenando la avenida. Y luego canalizaron la avenida, el río Surco.

Porque por ahí pasaba el río Surco. Ya, bueno. Pero, sin embargo, terminamos de ordenar. Vimos todo lo que es comercialización de ambulantes y luego es ahí específicamente cuando la señora Cuculiza me encomienda que me encargue de jóvenes y adultos

Para mí, el repartir vaso de leche no era un programa, pues, ¿no? Sino para mí era un trabajo paliativo, un trabajo asistencialista. Yo decía que no puede existir una trabajadora o asistente sociales que solamente se entregue o se dedique a la entrega del vaso de leche.

Sino para mí es una estrategia. Ya, este, el vaso de leche para captar a las mujeres o a la población beneficiaria para que luego trabajemos con ellos, ¿no? Sensibilizándolos, que

tomen conciencia que no deben esperar que les dé. Que sino más bien emprender en algo propio., que a ellas les va a servir, les va a ayudar y participar en la economía del hogar.

O sea, trabajamos toda esa parte.

Y, bueno, con esa perspectiva es que trabajamos el vaso de leche para nosotros. No era un tema que necesitas estudiar en la universidad para que repartan vaso de leche.

Cuando me dicen encárgate tú de adulto mayor y jóvenes. Un poco me examiné, pensé y dije entre la población adulto mayor y jóvenes, la mayor aceptación acogida tienen los jóvenes; ello tiene un proyecto de vida larga por su propiedad. Y mayor oportunidad a futuro. Mayor capacitación, mayor emprendimiento.

Cosa que en el adulto mayor no haya esa oportunidad. Porque adulto mayor incluso yo los consideré a partir de los 55 años. ¿Por qué? Porque como antes los trabajadores se jubilaban.

Los que eran trabajadores independientes. Y los independientes era una carga para la familia, para los hijos. Entonces dije, trabajo con el programa de adulto mayor.

Con ellos, me planteo ¿no?

¿Pero qué objetivo me estoy proponiendo? Era la revalorización del adulto mayor y su reconocimiento en su medio familiar y social. Como son gente que todavía estaban en edad de producción y como eran personas que finalmente no sea una carga. No, no porque ya se jubila van a depender y al contrario.

Y cuando estos señores se jubilaban ya los hijos tomaban la posta y ya ingresaban a sus casas con sus nuevas parejas. Y era muy, muy maltratado, violentado. De tal manera que cuando el hijo se casa o convive la que tomaba posición como autoridad, como jefe de familia para entonces era pues el hijo con su esposa.

Y el adulto mayor ya estaba refugiado. Resagado. Claro, ¿no? Y bueno, entonces cuando empezamos un poco a ver de qué manera podemos trabajar y puedan llegar.

Porque cuando tú le decías, ya está viejito, ya está viejito ellos se sentían que como ya no se servía para nada. Entonces así que también pensamos en cambiar el nombre. Y ser adulto mayor, primero la tercera edad y después adulto mayor. Ese programa lo enfocamos desde el punto de vista su salud, el tema familiar, el tema cultural, ¿no? Y un proyecto de vida aprendiendo otro tipo de actividad para que generen sus propios recursos y puedan seguir subsistiendo y no ser una carga para la familia. Entonces, así como nace y tuvimos una acogida la primera vez que hicimos publicación por el periódico se presentaron siete personas. Y las siete personas muy encantadas de participar y un poco se propagó, se tocó las puertas de las viviendas como un pequeño censo que hicimos y creció. No te miento, pero entonces cuando empezamos nomás llegamos a tener una población de dos mil quinientas personas de adulto mayor. ¿Solo de adulto mayor? Solo de adulto mayor, ya te estoy hablando de adulto mayor.

Entonces, ¿qué sucede? Que su manifestación de ser adulto mayor cuando tuvimos la primera reunión era como que la luz se les había encendido. Era el valor, la importancia que le estábamos dando a ellos después de su esfuerzo de ser hijos, padres, abuelos,

trabajadores y de pronto llegaban a la nada. Entonces por eso que yo decía la revalorización del adulto mayor.

Entonces el programa está generado ya no pensando solamente en la producción sino en su revalorización como persona. Como que yo les decía a ustedes, para la comunidad y para mí que yo todavía estaba joven. Valen mucho.

Ustedes se han preocupado por el desarrollo de sus hijos. Y un general en retiro, su manifestación era y me agradecieron. Gracias por volvernos y dar la vida y haber vuelto a nacer.

O sea, se han sentido liberados después de estar metidos en casa, que no salían. Y que ellos continuaban como que los nietos eran sus hijos. Entonces porque les decía, papá, mamá, vamos a salir.

Nos vamos a nuestro compromiso, nos vamos de paseo. Y se quedaban como cuidadores de la casa. O se quedaban como empleados de sus nietos.

No salían. Para nada, ya no valía. Por eso es la revalorización del adulto mayor.

Y empezamos e hicimos programas, temas de salud, temas de salud psicológica, física y mental, temas de recreación, temas de incremento de su cultura, temas de su reconocimiento de él ante su familia, lo importante que han sido ellos. Entonces tenemos los talleres de fisioterapia, psicología, cosmetología, recreación, incremento de su cultura. Aprendieron el tai chi, yoga.

Es así como empieza a funcionar el programa del adulto mayor, que ahora es a nivel nacional. Claro. Y ahora acá mismo ha crecido ya. Hay 20 clubes del adulto mayor. Sí, porque veo que ellos sí tienen bastante participación. Acá en San Borja lo veo bastante.

Mira, en lo que después, paralelo a esto, yo con los adultos mayores he estado como ocho años. Ya hubo cambio. Entonces, luego hacen cambio y me cambian.

Y me mandan a mí a trabajar con niños, niñas y adolescentes. Y familia. ¿Cuándo es estos ocho años? ¿Estos ocho años son de qué periodo a qué periodo? Esto de ocho años que te digo es del 1993 a 1997, yo trabajo con adultos mayores y en paralelo con los jóvenes.

Pero, por ahí debe haber, debe haber algo. Pero bueno, ya después me cambian y me dicen, Emita, tú ya vas a trabajar solo en la de DEMUNA.

Es cuando empezamos a trabajar.

Entonces como la de DEMUNA empieza casi en paralelo. O sea, si bien es cierto, he estado yo con adulto mayor, pero no he dejado de participar en lo que también es de DEMUNA.

Pero, ¿por qué? Porque yo en todo mi inicio de mi trabajo, como profesional, en la carrera, yo he empezado a trabajar todo lo que es este, trabajo social en familia, pues, ¿no? Y empiezo a trabajar en el INABIF.

Ya después empecé a trabajar con la defensoría. Pero ¿cómo? ¿Cómo nos organizamos? Se creó este, el programa del adulto mayor, y el siguiente año, en 1994, se crea, este, la

Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente. Ya, y bueno, ahí empezamos a trabajar, ya, esté, más directamente, a la DEMUNA y empezamos a atender casos que se presentaban, y veíamos muchos casos de violencia contra la mujer.

Lógicamente, cuando se violenta la mayoría de ellos, se, es también afectado a los niños o los miembros integrantes del hogar. Entonces, este, mucho, mucho hemos trabajado los programas de mejor, de la mujer violentada.

En DEMUNA, como parte de las funciones de la DEMUNA en un inicio nosotros considerábamos que la madre es, es el personaje más importante, pues, para el hogar. C

como el eje de la familia, claro.

Claro, nosotros no podíamos dejar a la mamá y sustraer, y solamente atender al niño, niña y adolescente. E incluso, nosotros trabajamos con el núcleo familiar. ¿Por qué? Porque había hombres que también eran violentados, mujeres que violentadas, y todo, todos los miembros del hogar.

Entonces, por eso nuestro trabajo era amplio. No era solamente ver cómo ahora se ve. Que ya, ahora ya cambió también.

Ahora ya es Defensoría Municipal y Familia, no, antes no era visto así por el Ministerio de la Mujer y Familia, Población Vulnerable y Familia, ¿no?

Pero ahora ya directamente, ya tenemos que intervenir, porque ya hasta ahora peleo con el Ministerio ya que el Ministerio, manifiesta de ¿por qué, este, se demoran tanto con el caso? Le digo, es que para mí, sigue en mi cabeza, que los niños que están siendo vulnerados sus derechos, viene de un hogar vulnerado también. Entonces, tengo que orientar, reflexionar, sensibilizar a los padres de ese niño para que asuma un papel fundamental en el hogar y que, este, ese problema de violencia, maltrato, se corte, no vuelva a incurrir, porque lo que está pasando es que esto continúa como un círculo vicioso. Claro.

De generación en generación, porque así es su cultura, su estilo de vida, pero es no. Ahora yo les hablo a los papás, que en el hogar no es que yo mando, porque soy el papá y porque soy el jefe de familia, ¿no? Ustedes conforman una sociedad de esposos, casados o convivientes, pero ¿cuál es el objetivo fundamental? Que ese hogar sea de la mejor forma, este, desarrollada, formada, conformada, pensando en los niños, que tienen los hijos, para darles una mejor educación, una buena formación. Y así por el estilo.

Entonces, este, respeto mutuo. El rol debe ser los dos, ¿no? De su hogar, su familia, y debe de tomarse en cuenta, pues, que el producto, que es el hijo de su amor, que se ha tenido, la tienen que velar los dos. Y si una, si una, ¿qué te digo? Si una relación de pareja o de esposo no se desarrolla, no se desarrolla adecuadamente, ¿qué es lo que yo tengo que hacer? Es mejor separarse.

Es más saludable separarse, pero no se debe perder su rol, que le compete a cada uno de ustedes, y el respeto que se tiene que tener. ¿Por qué? Porque si yo quiero a mi hijo, ¿de qué mujer viene? De la mujer que amé. Y ese amor que yo he sentido, es producto de su hijito, y su hijito quiere mucho a su madre, de lo que sea, y quiere a sus padres, como fueran que sean, ¿no? Bueno, ya me fui a otro lugar.

Entrevistadora: Bueno, para continuar, es este, y claro, en 1994 ustedes crean prácticamente lo que es el programa de la DEMUNA, que justo estaba trabajando a la par con el programa de adultos mayores.

Cuando crean este programa de la DEMUNA, también ustedes estructuran sus líneas de acción en el diagnóstico que han hecho anteriormente, ese ha sido un buen, como digamos, insumo que han tenido.

Emma: Claro, que si

Entrevistadora: Antes de continuar, ¿este mapeo y este diagnóstico, usted mismo lo dirige, licenciada Emita, o es como, digamos, entre todo el grupo, o hay una cabeza que elige?

Emma: Mira, para ser un poco más claro, para la formación, cuando pensamos en la formación del programa de DEMUNA, ha sido todo un equipo que se ha conformado. Mira, estaba conformado por tres trabajadoras sociales y dos psicólogos quienes era: Silvia Saavedra (trabajadora social); Rosita Salvatierra (trabajadora social), Guillermo Almoncid (psicólogo), Betty Muñoz (psicólogo) y mi persona

Es ahí cuando de forma el grupo de trabajo y a realizar el plan de ejecución para Demuna

ENTREVISTADORA: ¿Y por qué ejes lo hacen al inicio? ¿Cómo? ¿Bajo qué ejes o enfoque se va dirigiendo?

EMMA: El enfoque es un trabajo de prevención y promoción contra el maltrato a niños, niñas. Y adolescente. Y adolescente y mujer violentada.

No podemos sustraer. Y siempre cuando he podido intervenir en el ministerio, siempre le he dicho, ¿pero por qué sustraen a la familia nuclear, que es el esposo, como que fuere? Y a la madre. ¿Y por qué tildamos mucho al varón? Porque hay buenos padres.

Acá mismo ejemplo, pongo varios buenos papás, a pesar de que la mujer fue la que engañó al hogar al esposo, ¿no? Trabajadores jóvenes que venían con sus tres hijitos y sus mochilitas, sus mochilas para su almuerquito de los chicos. Sus loncheras. Entonces digo, ¿por qué? No sé.

Como es que retoma ahora, recién, hace poquito, es a la familia, que es muy importante. El eje principal, como dice usted, es el núcleo. Es el núcleo. De ahí nace todo. Claro.

Y los valores. Ahora, ciertamente que el tema de la violencia es cultura de generación en generación. Es un tipo, forma de vida que han tenido ellos de sus antecesores.

Hijos que han recibido mucho maltrato, golpe de los padres. Como que es un medio, una forma, un tipo de corregir al hijo a través del golpe. Eso era algo normal.

Pero poco a poco eso hemos ido desterrando, ha bajado mucho. Y que ahora, pues, se sanciona, se castiga quien maltrata a los hijos.

¿Cómo llega a crearse la deumuna? ¿En qué se centra principalmente, si bien ahorita se está recuperando esa idea de que se centra en la familia, en un inicio siempre se centró en el niño, niña, adolescente?

Es más direccionado en esa área, nosotros siempre hemos partido, hemos nacido con niño, niña y mujer violentada. Porque era la más afectada, ¿no? Porque primaba el machismo.

Y acá en San Borja, por su mismo estatus económico, la mujer que se casaba con personas, pues, acá tenemos desde el magistrado, el militar, el de la FAB, la naval y otros funcionarios eran poderosos. Y la mujer vivía muy enclaustrada en casa, que para mí era como que la mujer era una figura representativa para el varón. ¡Oh, qué guapa! Y no les interesaba si trabajaba o no trabajaba, era para la casa.

Era como una figura representativa. Nada más. Nada más.

Un adorno. Un adorno, exacto. Entonces, los hijos, ella se casaba o convive y tenían sus empleados.

Tenían a la ama de llave, ama de no sé qué, y que se encargaba de la crianza de los hijos, la empleada, ¿no? Y ella era figura, pues, con su aspecto físico. Pero en cualquier momento esa mujer era maltratada, violentada. Con decirte que una de esas... Recibimos una llamada de gritos, acá en Torres de Limatambo y acá por el mismo Zaborro, que maltrataba así terriblemente a la esposa.

¿Por qué? Porque a ella se le había ocurrido cambiarle de mayólica al baño. Y como no había autorizado él porque estaba de viaje, él llega y mira esto y quien te mandó y la había golpeado. Pero tuvimos que tocar puerta por puerta para concientizar y sensibilizar a las mujeres que la mujer no está formada para esto.

Se tiene que recuperar su valor, su dignidad de mujer. Y así se ha trabajado bastante, bastante. Hacíamos de noche reuniones con damas o en momentos que los esposos estaban trabajando, venían. Con la finalidad de lograr empoderarse, porque no es cierto que todos no somos perfectos. Pero puedo tener algún problema psicológico que no dejo traslucir o creo que no lo tengo. Pero sí todos tenemos algo.

No le gustaría a usted que su esposa salga y le reciba y le diga, ¡oh, hijo, ya llegaste! Yo le digo a mi esposo, ¡oh, ya llegaste! Y que los niños corran y le digan, ¡papi, ya llegaste! Y que no tengan miedo, se encierren. Lo único que está generando es miedo. Y así por el estilo.

Y así, poco a poco, hemos empoderado nosotros. Ha generado su huella, prácticamente. Y a nivel nacional.

Sí, porque al ser la primera de DEMUNA, esta es la primera de DEMUNA. Este modelo se empieza a replicar también. Igualito. Y se sigue basando también en el proyecto de DEMUNA en los programas sociales ha sido un hito a nivel de lo que es la historia del país. Es muy interesante.

La idea es mejorar. Y nosotras mismas la trabajadora social, si bien es cierto por el papel que desempeña, puede ser de escritorio, pero en este medio no. ¿Por qué? Porque nuestro trabajo tiene que ser de prevención y promoción. Tienes que prevenir para que la población futura no siga el mismo que la tiene.

Nos tenemos que empoderar como somos, las prácticas y trabajo de campo es sumamente fundamental. Porque ¿qué aprendes si no practicas? ¿Qué aprendes tú si no ves la realidad? ¿Cuál es tu diagnóstico? Tú no puedes aplicar todos los elementos que tienes que aplicar

si tú no vives, no ves. Entonces lo que tú tienes que hacer es abrir los ojos ya que quieres ser ministra, ok, te felicito, pero para eso tienes que tener un concepto general englobo de lo que es una población determinada por decirte Perú o por decirte tu barrio.

Tienes que tú tener la iniciativa creatividad, qué estrategias tienes que utilizar para sacar a esa gente de lo que está. Pues ser muy teórica, pero la teoría no es la realidad, la realidad es cambiante.

**ANEXO 13: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA VOLUNTARIOS PRACTICANTES
DE LA DEMUNA**



ANEXO 14: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA EQUIPO DE LA DEMUNA



ANEXO 15: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DEMUNA VISITA TU COLE**ANEXO 16: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA TARDES EN FAMILIA**

ANEXO 17: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DEL CONSEJO CONSULTIVO DEL NNA



ANEXO 18: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE VISITAS A INSTITUCIONES EDUCATIVAS



**ANEXO 18: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE VISITAS A INSTITUCIONES
EDUCATIVAS**



ANEXO 19: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE VISITAS DOMICILIARIAS



ANEXO 20: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA EVENTOS REALIZADOS POR DEMINA



Instancia Distrital de Concertación para la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar del distrito de San Borja



Capacitación sobre la estrategia ponte modo niñez

ANEXO 21: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍAS	FRAGMENTOS O EVIDENCIA	TENDENCIAS
LAS PERCEPCIONES DE LAS Y LOS PRACTICANTES DE T.S SOBRE SUS FUNCIONES	Rol que tienen las y los practicantes de T.S dentro de la DEMUNA	Las y los practicantes de trabajo social en la DEMUNA presentan una posición o rol que puede ser tanto activo, pasivo, de apoyo o de gestor; es así que, en las entrevistas realizadas se evidencia los siguientes hallazgos las y los practicantes P1: <i>"Somos personal de apoyo " " somos muy multifacéticos, pero todo es bajo revisión de alguien de algún personal "</i> P2: <i>"nosotros éramos obviamente practicantes y básicamente era el acompañamiento"</i> P3: <i>" Sí es un rol activo (...) pero también había una parte en la cual no es que teníamos acceso a todo (...)hasta qué punto nosotros podríamos intervenir por temas"</i> El equipo profesional: P1: <i>"ellos vienen con la ilusión de aprender o a veces no, dependiendo de lo que se trate, donde lo que van a encontrar, pero siempre digo yo, hay que darle la apertura, la confianza y el conocimiento de lo que se hace en Demuna "</i> P2: <i>"un rol más pasivo, ¿no? Hasta que poco a poco se vaya evaluando cuál puede ser, qué capacidades pueden tener más fortalecidas. No todos manejan la misma información, ¿verdad? No todos manejan las mismas actitudes"</i> P3: <i>" han sido proactivos con un vasto conocimiento cognitivo también, Sin embargo, creo yo que la cuestión más estratégica aún faltaba fortalecerlo con los practicantes tanto en la etapa más de planificación de las actividades"</i> En ese sentido, se evidencia que las y los practicantes de trabajo social son considerados tanto por el equipo profesional como los mismos practicantes como un recurso humano valioso de apoyo, con apertura a aprender y conocer.	Las y los practicantes junto al equipo profesional perciben que su intervención en el equipo de la demuna es un apoyo proactivo

	Funciones de las y los practicantes de T.S dentro de la DEMUNA	Dentro de la DEMUNA de San Borja, las y los practicantes de Trabajo Social realizan distintas funciones en pro de la promoción y la protección de los derechos de las NNA, por ende, se evidencia en las entrevistas lo siguiente las y los practicantes P1: <i>"Realizábamos la evaluación social, los informes sociales las visitas, acompañábamos en las visitas al profesional"</i> <i>"Aplicábamos también los mismos los propios talleres los programas que había en promoción eran DEMUNA CERCA DE TI"</i> P2: <i>"realizar las visitas domiciliarias, de realizar lo que serían entrevistas sociales, apoyo en actividades, planes de trabajo"</i> P3: <i>"nosotros hacíamos estudios de caso como tal, para ver si en este caso el niño ni adolescente se encontraba en situación de riesgo(...) Y también hacíamos lo que es la promoción, ¿no? Y en este caso, pues había una intervención dentro de las instituciones educativas"</i> El equipo profesional: P1: <i>"Observar, alimentarse de todo el manejo, la dinámica de la demuna. Conocer los casos, por qué vienen, con quién tiene que interrelacionarse, con quién tenemos que coordinar, qué instituciones es nuestro vínculo, con quiénes tenemos que ver en esto. O sea, observación neta"</i> P2: <i>"los practicantes de trabajo social, por la experiencia que hemos tenido, definitivamente estaban bastante guiados al tema de la casuística"</i> P3: <i>"los practicantes, bueno, en base a mi perspectiva, siempre se situaban en base a tres líneas de acción, la primero es gestión de casos sociales dentro de la DEMUNA, Luego estaba la línea de acción de prevención, promoción social y finalmente todo lo que tenga que ver con incidencia política".</i> <i>En consecuencia, tras los hallazgos encontrados se percibe que si bien las funciones que cumplían los practicantes en la DEMUNA se relacionaban en las líneas de promoción y prevención principalmente, había una tendencia en que las y los practicantes de trabajo social se encasillaran principalmente a los estudios de caos medularmente</i>	Las y los practicantes junto al equipo profesional perciben que las intervenciones de los practicantes de trabajo social tienden a encasillarse en la gestión de casos sociales
--	--	---	---

	Dinámica relacional entre las y los practicantes y los miembros del equipo interdisciplinaria	Dentro de la DEMUNA de San Borja, las y los practicantes de Trabajo Social presenta una dinámica relacional tanto positiva como conflictiva con el equipo de la DEMUNA, por ende, se evidencia en las entrevistas lo siguiente las y los practicantes P1: <i>"yo siento que como practicante sí hubo conexión."</i> <i>"A nivel del mismo personal, ellos sí tal vez, cuando uno es trabajador tal vez las relaciones son más complicadas que las de los practicantes."</i> <i>"ellos sí tenían dificultades y a veces falta de comunicación"</i> P2: <i>"sí se notaba una cierta distancia (...) entre el área de psicología con el área de trabajo social."</i> <i>"al inicio teníamos un equipo de psicología en la cual (..) fue mejor la relación con los practicantes de trabajo social, que con el otro equipo de psicología que llegó después, que fueron mucho más"</i> P3: <i>" Entre los practicantes había una dinámica, sí, buena, (...) Pero siempre había un cierto tema de conflictos con (..) los practicantes de psicología,"</i> <i>"Pero no es que había también una comunicación muy buena como tal,""</i> El equipo profesional: P1: <i>"Ha habido maltrato a nuestros alumnos de trabajo social"</i> P2: <i>"Yo considero que dentro de la experiencia que hemos tenido en San Borja ha sido una dinámica bastante horizontal, ¿no? Con bastante apertura al diálogo entre los profesionales y los voluntarios. (..). Si por ahí ha habido alguna situación de tensión o conflicto que posteriormente se pueda haber solucionado, creo que es más en el entorno de ellos mismos con los voluntarios de otras áreas,"</i> P3: <i>"Ha sido buena en los tres años, ¿no? O sea, el equipo compacto de trabajo social era un equipo de confianza para el equipo de trabajo social de la municipalidad, y siempre se bregó por la comunicación, hubo espacios de retroalimentación, quizás faltó aún más de evaluación "</i> <i>En consecuencia, tras los hallazgos encontrados se percibe que si bien había una dinámica relacional positiva entre los miembros del equipo de trabajo social y la abogada, había situaciones de tensiones entre los practicantes y equipo de psicología</i>	Las y los practicantes junto al equipo profesional perciben que si bien la dinámica relacional es positiva y horizontal aún se perciben tensiones entre áreas por no tener correctamente mapeado sus líneas de intervención
--	---	---	---

Dificultades de los practicantes de T.S en la demuna	Dificultades en el trabajo	Las y los practicantes de trabajo social en la DEMUNA presentan dificultades tanto de trabajo de equipo y de sobrecarga; es así que, en las entrevistas realizadas se evidencia los siguientes hallazgos las y los practicantes P1: <i>"había un orden, entonces se confió mucho de los mismos practicantes para poder llevar los casos, (..) solamente veníamos unas 3 veces o 2 veces" "se nos sobrecargó mucho al final en el tema de llevar casos"</i> P2: <i>"elaborábamos los informes y ese informe tenía que pasar por la firma de la licenciada a cargo de nosotras y luego tenía que pasar por la firma de la licenciada de psicología. Entonces, como no había una buena coordinación o la licenciada de psicología no firmaba los documentos o los informes, no se podía avanzar. "</i> P3: <i>" También el hecho también de tener solamente pocos trabajadores sociales dentro de la demuna, no se hace abasto y recordemos que a veces como practicantes no es que nosotros vayamos todos los días</i> El equipo profesional: P1: <i>"para mí lo fundamental es conducidos por una mala gerencia. No, y yo he llegado a una conclusión de que no le dan importancia mucho a la demuna. ¿Por qué? Porque la demuna no genera recursos "</i> P2: <i>"Del estudiante, yo considero que siempre ha habido mucha apertura en cuanto al aprendizaje, pero definitivamente, Hay algunos estudiantes que puede que les guste más el tema de seguimiento, de atención y determinación en los casos, hay algunos que les gusta más el tema de promotoría, y tal vez no se sentían tan a gusto con el tema de los casos, ¿no? Yo creo que es cambiar un poco esa perspectiva, ¿no? De que ellos pueden tranquilamente tener varias áreas de intervención y manejarse muy bien en todas"</i> P3: <i>"Yo creo que en general han sido buenos, pero creo que las dificultades han recaído en cuanto al liderazgo. O sea, liderazgo en cuanto a son proactivos, pero todo queda en el aire" "esta cuestión de algunas deficiencias en cuanto al marco teórico de la carrera como Ciencias Sociales"</i> Ante todo lo plasmado, se evidencia que una de las dificultades para los practicantes era la sobrecarga, el liderazgo y trabajo de equipo	Las y los practicantes junto al equipo profesional evidencian una tendencia de dificultades en el trabajo en equipo y la sobrecarga laboral
---	-----------------------------------	---	--

		Las y los practicantes de trabajo social en la DEMUNA presentan; es así que, en las entrevistas realizadas se evidencia los siguientes hallazgos las y los practicantes P1: <i>“No había una, sobre todo en los casos no había una decisión conjunta, ¿no? Pero sí era necesario eso porque para armar los planes de trabajo nosotros.”</i> P2: <i>“sí se notaba una cierta distancia (...) entre el área de psicología con el área de trabajo social.”</i> P3: <i>“Entre los practicantes había una dinámica, sí, buena, (...) Pero siempre había un cierto tema de conflictos con (...) los practicantes de psicología,” “Pero no es que había también una comunicación muy buena como tal,”</i> El equipo profesional: P1: <i>“creo que ustedes han entrado en una fase un poco complicada, ¿no? Sí. Donde ha habido mucho maltrato”</i> P2: <i>“Al ser distintos profesionales. A ver, yo creo que definitivamente eso parte mucho de la cabeza general del área de coordinación o de la encargatura que puede haber de parte de la demuna, de no hacer estos grupos tan cerrados o divididos”</i> P3: <i>“la dinámica en general fue esa, ¿no? Siempre fue cordial, a la vela, pero como te digo, estamos en los marcos del profesionalismo, como tal, quizás faltaron más espacios de retroalimentación más evaluativos.”</i> En ese sentido, se evidencia que las y los practicantes de trabajo social junto con el equipo profesional perciben ciertas tensiones entre el área de psicología y trabajo social, incurriendo en obstaculizar un trabajo interdisciplinario sino individualizado	Las y los practicantes junto al equipo profesional de la DEMUNA perciben una tendencia en incurrir en tensiones negativas entre las áreas de trabajo social y psicología
--	--	--	---

desafíos de los practicantes de T.S en la demuna	Recursos y apoyo institucional	Dentro de la DEMUNA el apoyo institucional y los recursos brindados pueden ser limitados; es así que, en las entrevistas realizadas se evidencia los siguientes hallazgos las y los practicantes P1: "La movilidad es un recurso límite (..) La movilidad es un recurso límite" "También incluso hay un agotamiento en el mismo personal" P2: "pues no había movilidad y tuvimos que cargar todos los implementos hasta el colegio " P3: " no teníamos movilidad y eso también a veces retrasaba (...) los recursos económicos no sean suficientes para dar abasto" El equipo profesional: P1: <i>"partamos que es muy importante para mí en la infraestructura, no se tiene la comodidad adecuada, como para que se pueda desarrollar todo el plan de trabajo que tenemos, y bueno," "no le dan importancia mucho a la demuna. ¿Por qué? Porque la demuna no genera recursos."</i> P2: <i>"obviamente ha habido dificultades del mismo espacio(..) tema logístico, por el tema de espacio, la cantidad de voluntarios, el tema de las computadoras, de poder brindarles ciertas herramientas tecnológicas"</i> P3: <i>"como institución aún nos falta consolidarnos. Entonces, como nos falta la consolidación bajo un presupuesto asignado a la DEMUNA, había dificultades en los recursos."</i> En ese sentido, se evidencia que la DEMUNA necesita posicionarse dentro de la municipalidad ya que aún se percibe limitaciones en recursos tanto económicos como de profesionales	Se tiende a ver a la DEMUNA como un programa social que no tiene beneficios para la MUNICIPALIDAD; por ende, se incurre en contar con movilidad limitada, recursos económicos limitados, infraestructura inapropiada y materiales tecnológicos insuficientes
--	--------------------------------	---	---

	Estrategias para enfrentar desafíos	El equipo de la DEMUNA y las y los practicantes de Trabajo Social manifiestan como estrategia la comunicación y aumentar el personal; es así que, en las entrevistas realizadas se evidencia los siguientes hallazgos las y los practicantes P1: <i>"La comunicación importante del grupo que teníamos es poder avisarnos entre nosotros." "es tener un personal siempre fijo (..) Por lo menos ya este intermediario de decirnos las cosas que pasan cuando no coincidimos en los días"</i> P2: <i>"el tema de la cohesión, creo que se pudo haber mejorado si es que la encargada de psicología hubiese sido un poco más empática"</i> P3: <i>" Que nos muestran qué indicadores se están tomando, a qué es lo que nosotros queremos llegar, ¿no? No tanto un trabajo más individualizado que cada uno por su parte" "yo consideraría que haya más practicantes de trabajo social al menos para una demuna, o que haya unos auxiliares de trabajo social" "si hubiera una persona ya comprometida de venir, quizás como una persona que cumple la cantidad de horas, no sé, 48 horas, pero que sea remunerado, y más practicante, yo consideraría que sería mejor un trabajo de casos"</i> El equipo profesional: P1: <i>"un tanto que nuestros alumnos este, no permanezca mucho dentro de la oficina, que más bien podría realizarse más trabajo de campo, en lo que respecta, para conocer más para que tenga mejor conocimiento, para un diagnóstico de la población al que estamos atendiendo,"</i> P2: <i>"creo que de alguna forma una estrategia clara es el hecho de que las tareas sean bastante específicas y la ruta en general de atención que puede haber con el tema de los casos o en general" "Una ruta de atención clara va a mejorar que las figuras de las líneas de intervención no de propuestas, no de apoyo entre áreas porque eso siempre debe haber el poder sentarse y generar propuestas y conversar los casos y ver distintos panoramas distintas perspectivas"</i> P3: <i>"como institución aún nos falta consolidarnos. Entonces, como nos falta la consolidación bajo un presupuesto asignado a la DEMUNA, había dificultades en los recursos." Ver el cuerpo de la demuna, pero inmiscuida como un programa social de la gerencia y gestión social, y en general del enfoque de la gestión municipal. Todo está alineado a políticas locales" "vincular como un objetivo prioritario para el distrito la mejora del servicio hacia la niñez o adolescencia"</i> En ese sentido, se evidencia que la DEMUNA necesita posicionarse dentro de la municipalidad ya que aún se percibe limitaciones en recursos tanto económicos como de profesionales	Las estrategias propuestas son en tendencia relacionadas con la comunicación oportuna, el trabajo en equipo, aumento de recurso humano capacitado y el posicionamiento de la DEMUNA
--	-------------------------------------	---	--

Impacto de los practicantes de T.S en el equipo de la Demuna	Contribución profesional como practicante de trabajo social.	La contribución profesional de las y los practicantes de TRABAJO SOCIAL, está relacionado con temas relacionado con la familia y conocimientos teóricos actualizados, en ese sentido, en las entrevistas se manifiesta lo siguiente: las y los practicantes P1: "Considerar conocimientos de los cursos de familia que hemos llevado Los tipos de familia, Cómo se relacionan las familias." P2: "la forma en cómo analizamos el núcleo familiar. Nosotros llevamos bastante teoría familiar, llevamos bastante derecho familiar, incluso formas de intervención " P3: " hemos llevado esos cursos trabajo en familia, de intervención o el nuevo, curso de metodología de trabajo social sí ha ayudado bastante al momento a hacer la intervención como tal" El equipo profesional: P1: <i>"los practicantes como están, este, en la vanguardia, están estudiando, están enriqueciéndose prácticamente, traen nuevos conocimientos o las teorías un poquito más actualizadas"</i> P2: <i>" la información previa que puedan tener a través de otras experiencias, ¿no? ya vienen ya con mucho mayor conocimiento mayor desenvolvimiento mayor apertura también al aprendizaje, ¿no? al trabajo en equipo que es que es tan importante esas habilidades blandas que ya las puedan haber adquirido en otro espacio "</i> P3: <i>"algunos marcos teóricos ya están desplazados en el tiempo, entonces los trabajadores sociales de la universidad, algunos discutían en base a marcos teóricos" "la contribución que han tenido en general es porque las actividades que tenemos en la municipalidad no se bastecen con el personal, sino que el voluntariado nos apoya muchísimo, tanto en planificar, en operativizar y en evaluar las actividades, ¿no? Entonces, su contribución ha sido muy positiva, gradual"</i> En ese sentido, se evidencia que las y los practicantes de la TRABAJO SOCIAL contribuyen con sus conocimientos actualizados y sus experiencias previas	Los practicantes de trabajo social contribuyen con sus conocimientos actualizados, sus experiencias previas y el conocer sobre teoría familiar, derechos de los NNA y formas de intervención
--	--	---	--

		La influencia de las y los practicantes de TRABAJO SOCIAL en el equipo interdisciplinario de la DEMUNA viene siendo positiva, según lo manifestado en las entrevistas: las y los practicantes P1: “Al ser, a la Demuna, al tener un equipo conformado por poco personal, se valía mucho que brindaban los practicantes.” P2: “yo considero que fue positivo porque lo dimos todo en respecto a las pocas actividades de campo que nos daban. (...) a veces nuestro horario de clase era a las 3 de la tarde o a las 4 y nosotros salíamos a las 5 de la Demuna” P3: “Yo creo que sí, no tan percibida en el tema de la promoción, en el tema de los talleres, ¿no?, porque eran más designados hacia la que vendría a ser la practicante de psicología. Ok. Pero en el tema de estudio de casos, sí era algo más ya netamente de nosotros” El equipo profesional: P1: <i>"es una influencia muy positiva el apoyo de los practicantes" "el aporte es las novedades, los avances que traen"</i> P2: <i>"hay una mala perspectiva del voluntario de manera muy general en los profesionales para tenerlo solamente como un tema operativo pero considero que también poco a poco según la evaluación se debe ir sumando responsabilidades y se debe ir evaluando al voluntario" "va a depender mucho de la perspectiva del profesional, ¿no? de la apertura y de la confianza que también le puede dar "</i> P3: <i>"era positiva y también gradual a bases también en base a cómo iban desenvolviéndose, iban agarrando tal vez a compenetrarse con el equipo" "fue positivo para el mismo cuerpo de trabajo social, sobre todo el cuerpo de trabajo social que tiene años,(...) algunos marcos teóricos ya están desplazados en el tiempo, entonces los trabajadores sociales de la universidad, algunos discutían en base a marcos teóricos más actualizados "</i> En ese sentido, se evidencia que las y los practicantes de la TRABAJO SOCIAL tienen una influencia positiva por los conocimientos novedosos, el apoyo ante la falta de personal. Por otro lado, es necesario mencionar que el desenvolvimiento del practicante va a depender mucho del profesional que los supervise.	En la municipalidad de San Borja se percibe una influencia positiva de las y los practicantes profesionales de Trabajo Social, por sus conocimientos actualizados y ser un apoyo importante ante la falta de personal
--	--	--	--

	Percepción del Trabajo Social	El TRABAJO SOCIAL en la Demuna es percibida como profesionales necesarios que aún tienen ciertas limitaciones según lo manifestado en las entrevistas: las y los practicantes P1: “<i>. Siempre y cada año se abren las convocatorias para los practicantes y voluntarios, porque saben que es muy necesario la mano de obra en la institución. ”</i> "los voluntarios son personal valioso, el voluntario de trabajo social tiene más (...) intervención es aún más específica, especialmente con los casos" P2: “<i>El problema era con psicología siempre. (...) la encargada del área de psicología refirió que nos demorábamos mucho haciendo los informes. (...) pero en realidad nos demorábamos porque nosotros investigábamos a fondo. Así que sí. Por el área de la abogada y de la defensora, nuestra licenciada de trabajo social, bueno, definitivamente el trabajo que hacíamos era muy bueno. ”</i> P3: “<i>por los practicantes, bueno, cada uno cumple sus funciones como tal y creo que sí había un tema de respeto, (...) Si hablamos respecto a la coordinadora, no era, o sea, no percibía esa iniciativa que nosotros aportemos como que quedaba al aire nada más, Pero, por parte de la abogada, yo creo que sí, incluso había un mayor vínculo con la abogada, que era incluso, que aportaba incluso también en el tema de los casos, las conciliaciones, ¿no? Porque era, ya llevaba tiempo ahí, y había una mayor participación incluso de ella, sea con nosotros, ¿no? Que a comparación de la coordinadora."</i> El equipo profesional: P1: “<i>Nuestra profesión, nuestra carrera es más bien un aporte en la aplicación de toda nuestra metodología, que es el avance para que el ser humano supere, prospere y emprenda. No, no asistencialismo, se ha buscado mucho cambiarlo. A veces hay, bueno, profesionales que sí recaen en eso, (...) la idea no es darle a entender a las personas que somos personas, o somos profesionales que venimos a darle las respuestas y soluciones tal cual a sus problemas, sino que es más como un tema de orientador y apoyador. ”</i> P2: “<i>se tiene una mala perspectiva en general la sociedad, en general del tema del trabajo social de que sólo pueden encargarse de hacer seguimiento de casos o que de alguna forma no puedan asumir mayores responsabilidades" "desde que son estudiantes de romper ya de una vez con estas barreras de pensamiento que hay porque no es verdad no es verdad hay muchos trabajadores sociales que de muy alto cargo de muy alto rango "</i> P3: “<i>dentro de la epistemología social, trabajo social es el último peldaño" "siempre encasillan al trabajador social a ciertas acciones operativas y no gerenciando" "porque se tiene un cuerpo de trabajadores sociales más conformistas y pasivos" "existe una revalorización pero no hay una consolidación fija, se percibe al trabajador social como una carrera necesaria, necesaria porque responde a las problemáticas mucho más rápido, pero infravalorada" ""</i> En ese sentido, se evidencia el profesional de TRABAJO SOCIAL es percibido como un profesional	El profesional de TRABAJO SOCIAL es percibido como un profesional necesario, pero infravalora Se tiende a encasillar al profesional de e TRABAJO SOCIAL en el seguimiento de casos
--	-------------------------------	--	---

		necesario y relevante para la DEMUNA, especialmente en el seguimiento de los caso; sin embargo, desde los practicantes se manifiesta que si bien en la DEMUNA los demás profesionales tienen una percepción positiva del trabajo social, esto no se evidencia con la percepción que tal vez pueda tener el área de psicología. Asimismo, el equipo profesional de la DEMUNA refiere que los TRABAJADORES SOCIALES, deben evitar ser pasivos y empezar a empoderarse.	
--	--	---	--

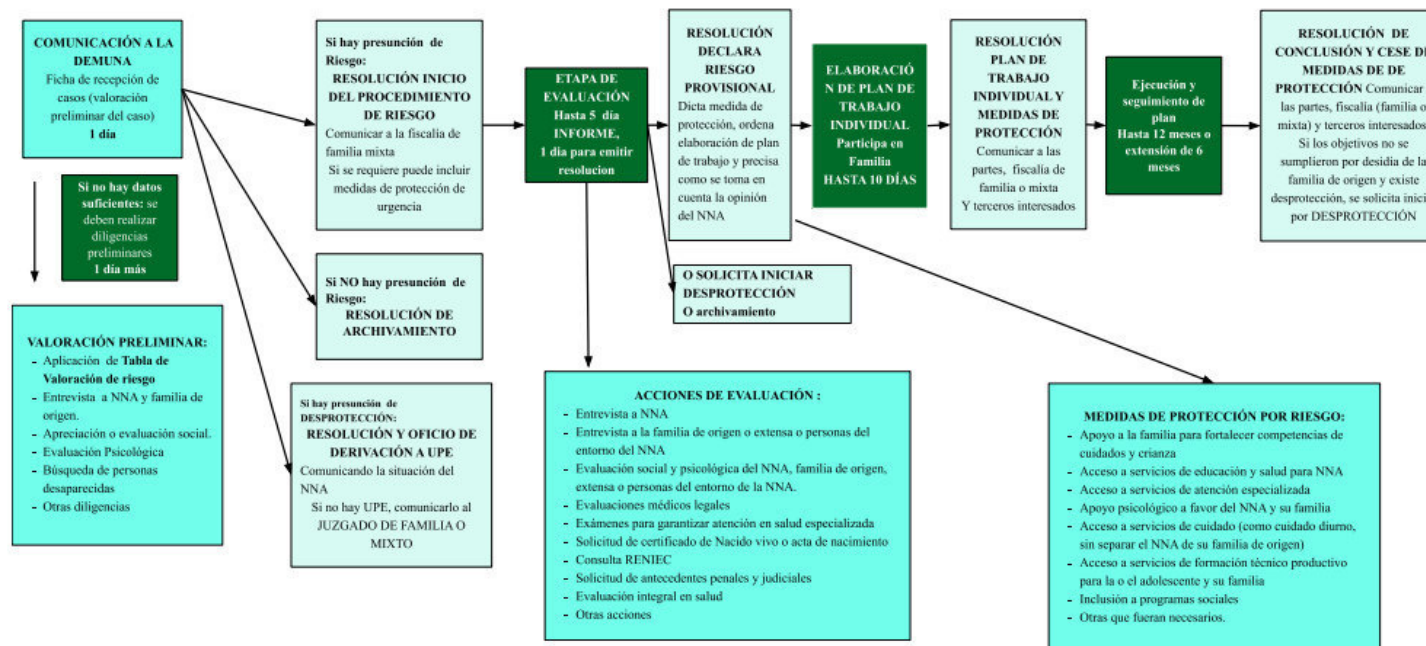
Aprendizajes de las y los practicantes de T. S	Conocimiento del programa social de DEMUNA	Las y los practicantes de TRABAJO SOCIAL contaban con conocimientos someros de la DEMUNA; por ello, lo manifestado en las entrevistas: las y los practicantes P1: <i>"a mí siempre me ha gustado el tema de la niñez y de trabajar con familias" "que es una institución que trabaja en defensa de los niños y adolescentes, no solamente ve los temas de riesgo, sino también promueve los propios derechos"</i> P2: <i>"Conocía la institución como tal, DEMUNA, Defensoría Municipal, etc. Pero los roles, las funciones, lo conocíamos simplemente por papel, o sea, por conocimiento, ¿no? Como llevábamos clases, lo conocíamos por simple significado de las letras y las funciones de forma superficial."</i> P3: <i>"lo poco que iba conociendo era la protección de los derechos de niños y adolescentes, pero si bien el tema de las visitas, el tema de las entrevistas, el tema de la participación en funciones educativas es algo que yo no sabía."</i> El equipo profesional: P1: <i>"Yo pienso que sí tenían algo ya de conocimiento, por cultura y por amplitud de su, de la carrera" "Aunque ha habido casos que un poco, ¿qué te digo? Desconocían, ¿no? Hasta que se les ha tenido que explicar el método de trabajo,"</i> P2: <i>"ya vienen ya con mucho mayor conocimiento mayor desenvolvimiento mayor apertura también al aprendizaje, ¿no? al trabajo en equipo que es que es tan importante esas habilidades blandas que ya las puedan haber adquirido en otro espacio pero, definitivamente cuando hablamos de programas sociales y sobre todo de demuna que tenemos protocolos tan marcados rutas de atención tan marcadas con tiempos tan limitados yo creo que de alguna forma si ellos no han manejado esa información previamente puede haber como un choque "</i> P3: <i>"La verdad es que cuando llega todo practicante uno tiene que enseñarles, ¿no? Explicarles, decirles lo básico que deben aprender" "leerse los planes de gestión, o sea, el PEI, el POI, el PLC, que es lo básico, lo principal, y luego leerse la normativa de la DEMUNA, y luego de ello también tener un feedback con el equipo de la DEMUNA para que pueda el equipo de la DEMUNA fortalecer esas capacidades"</i> En ese sentido, se evidencia que los conocimientos previos que tenían las y los practicantes de TRABAJO SOCIAL sobre el programa social DEMUNA era superficial y que se va conociendo con mayor profundidad al momento que el equipo profesional los capacita	Los conocimientos previos de las y los practicantes de trabajo social sobre la DEMUNA tienden basarse que significa sus siglas y sus objetivos generales
---	---	--	---

	Aprendizajes obtenidos	Las y los practicantes de TRABAJO SOCIAL y el equipo profesional refieren que los aprendizajes obtenidos están relacionado en como desenvolverse profesionalmente y también en el conocimiento normativo con refieren los entrevistados son : las y los practicantes P1: <i>"la propia práctica como profesional en trabajo social " "de cómo nosotros en un futuro tendríamos que desenvolvernos, qué decir, cómo decirlo, más que todo ese es el nivel práctico, el conocimiento de qué instituciones recurrir cuando necesitamos un tema, un problema, "</i> P2: <i>"Definitivamente cómo tratar los casos. Cuando yo salí de la DEMUNA, me llegaban casos de violencia, y ya con el conocimiento que tenía de cómo actuar en la DEMUNA"</i> P3: <i>"yo considero, quizás, en el tema está de las leyes" "La participación y cómo a partir de todo ello, pues, se busca tener ciertas alternativas o abarcar qué soluciones se pueden hacer a partir de la participación, no solamente de las autoridades, sino también de la misma organización"</i> El equipo profesional: P1: <i>"tomen conciencia el compromiso como profesional, este, y como profesional que tengan en las diferentes áreas, que es diferente la aplicación de nuestra metodología"</i> P2: <i>"no creo haber manejado una metodología clara, hemos aprendido juntos posiblemente en cuanto al ejemplo de manera general " "al ser un tema bastante horizontal una jerarquía bastante horizontal y al haber bastante apertura de comunicación fue fácil poder trasladarle los conocimientos directamente a ustedes" "</i> <i>bastante aprendizaje con el tema del manejo con el tema de la atención al usuario" "detrás el tema de poder abordar un caso de cómo preguntar de cómo intervenir de cómo mirar inclusive "</i> P3: <i>" Los aprendizajes que se han llevado ha sido el tema del planeamiento estratégico, ¿no? O sea, cada acción que ellos tienen que realizar tiene que ser vinculada a la política nacional y al acuerdo nacional.</i> Por ello, se evidencia que los aprendizajes obtenidos por el equipo profesional están basados en cómo se deben desenvolver profesionalmente, como brindar una adecuada orientación en casos de violencia y también como la normativa siempre está vinculada con las intervenciones que realizamos	Los aprendizajes transmitidos tienden a estar relacionado con el trato y desenvolvimiento profesional Las intervenciones que realiza el trabajador social están vinculadas con la normativa y política nacional
--	------------------------	---	---

	Reflexión de los aprendizajes y conocimientos	Las y los practicantes de TRABAJO SOCIAL junto al equipo profesional de la DEMUNA tienen diversas reflexiones sobre los aprendizajes y con conocimientos de las practicas realizadas por trabajo social, como podemos evidenciar en las entrevistas: las y los practicantes P1: <i>"tenemos que llevarnos como futuros profesionales. El manejo de la situación prácticamente, ¿no?, claro. Sí, ¿qué hace?, ¿cómo actúa una trabajadora social en ese momento?, ¿qué decisiones toma?, ¿no?, este, ¿cómo orienta?, ¿cómo a quién contacta?, ¿qué redes de apoyo tiene?, ¿no?, este, ¿qué coordinaciones realiza?, todo esto es lo que hace una trabajadora social, las líneas que sigue "</i> 2: <i>"me ayudó también para poder tratar con los mismos adolescentes, buscar mejores habilidades blandas o mejorar las mías"</i> P3: <i>"Yo creo que lo que me ha ayudado es el tema de la intervención como tal. Ese trabajo con familias, ese trabajo partiendo del niño, niña o adolescente, ¿no? Esa intervención de conocer y a partir de ello ver, pues, qué se puede hacer, lo que es en este caso un plan de trabajo"</i> El equipo profesional: P1: <i>"Es normal que se venga con cierta timidez (..) Hubo un momento, una etapa en que llegaron chicas que estaban, por cumplir y no porque les nacía estar. Pero han habido chicas que sí se han mostrado muy interesadas en conocer (...) Lo que también veo mucho es un descuido personal"</i> P2: <i>"que asuman un papel bastante activo" "un rol de propuesta un rol no tan pasivo creo que si hacemos una evaluación en la mayoría de estudiantes que estuvo como voluntarios en San Borja la gran mayoría que pues tienen un perfil bastante tranquilo bastante así como que pasivos "</i> P3: <i>"el liderazgo, el empoderamiento también que nosotros demostramos frente a una actividad. Cómo también el trabajador social puede liderar actividades, coordinar actividades" "Los aprendizajes mayores han abarcado respecto al planeamiento estratégico y cómo también desagregan productos de una estrategia como la Estrategia Popular y es que es una política local. Política nacional que se transversaliza de forma local."</i> En consecuencia se evidencia que las reflexiones de los aprendizajes obtenidos están alineadas en cómo podemos manejar situaciones complicadas, poder tratar con NNA, asimismo el empoderarnos y ser más propositivos con apertura de explorar nuevos panoramas de intervención	Las reflexiones son en tendencia en relación con el empoderamiento del trabajador social y como el profesional puede adaptarse a situaciones complejas
--	---	--	--

ANEXO 22: FLUJOGRAMA DE LA DEMUNA FRENTE A CASOS DE RIESGO DE DESPROTECCIÓN FAMILIAR

FLUJOGRAMA DE LA DEMUNA FRENTE A CASOS DE RIESGO DE DESPROTECCIÓN FAMILIAR



- Todos los plazos descritos son basados en **DÍAS HÁBILES**
- Durante el proceso se debe toma en cuenta la **OPINIÓN DEL NNA**
- Cuando aparezca indicadores de **VIOLENCIA** en cualquier momento del proceso, se debe comunicar inmediatamente a las autoridades correspondiente (PNP, fiscalía, poder judicial). Ello podría implicar llevar procesos paralelos; por **RIESGO** en la DEMUNA y por **VIOLENCIA** en poder judicial.

Nota. Adaptado del Manual del curso Atención de casos en riesgo y desprotección familiar desde la DEMUNA (p. 31), por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP)