



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela Profesional de Trabajo Social

**Informe de suficiencia profesional sobre la experiencia
metodológica del trabajo social en el Centro de
Acogida Residencial (CAR) Gracia en San Martín de
Porres. 2022**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

AUTOR

Maria Elena TINCO VILLANUEVA

ASESOR

Dr. Jorge GARCÍA ESCOBAR

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

Tinco, M. (2025). *Informe de suficiencia profesional sobre la experiencia metodológica del trabajo social en el Centro de Acogida Residencial (CAR) Gracia en San Martín de Porres. 2022*. [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	Maria Elena Tinco Villanueva
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74689104
URL de ORCID	0009-0008-9808-288X
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Jorge García Escobar
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	25770337
URL de ORCID	0000-0001-8972-3165
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Cesar Augusto Chía Ramírez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09846881
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Lizeth Vergaray Arévalo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	10206400
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Marta Antonia Kuong Haydey de Pintado
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08119421
Datos de investigación	

Línea de investigación	• Trabajo Social en contextos de protección y restitución de derechos. • Intervención social con adolescentes en situación de vulnerabilidad. • Niñez, adolescencia y familia,
------------------------	--

Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	No aplica
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Lima
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2022
URL de disciplinas OCDE	Otras ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.04.00



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 19 de julio del dos mil veinticinco se reunieron los Miembros del JURADO CALIFICADOR integrado por los profesores Mg. Cesar Augusto Chía Ramírez (Presidente), Mg. Lizeth Vergaray Arévalo (Miembro). Lic. Marta Antonia Kuong Haydey de Pintado (Miembro).

*Verificado el Trabajo de Suficiencia Profesional “**INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL SOBRE LA EXPERIENCIA METODOLÓGICA DEL TRABAJO SOCIAL EN EL CENTRO DE ACOGIDA RESIDENCIAL (CAR) GRACIA EN SAN MARTÍN DE PORRES. 2022**” presentado por la bachiller, **TINCO VILLANUEVA MARIA ELENA***

Concluida la sustentación, el Jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:

18 (Dieciocho)

*Luego del proceso de sustentación y calificación y comunicado del resultado a la graduanda, el Jurado, de conformidad al Reglamento General de Grados y Títulos de la Facultad, acordó otorgar a la Bachiller: **TINCO VILLANUEVA MARIA ELENA**, el **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL** y para dar constancia se extendió la presente Acta y firmaron:*

Mg. Cesar Augusto Chía Ramírez
Presidente

Mg. Lizeth Vergaray Arévalo
Miembro

Lic. Marta Antonia Kuong Haydey de Pintado
Miembro

Dr. Jorge García Escobar
Asesor



UNMSM

Firmado digitalmente por SILVA
SIFUENTES Jorge Elías Tercero FAU
20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26.08.2025 08:24:06 -05:00

Dr. Jorge Elías Tercero Silva Sifuentes
Vicedecano Académica



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Jorge García Escobar, en mi condición de asesor acreditado con el DICTAMEN N°05-2025-EPTS-FCCSS/UNMSM, del trabajo de suficiencia profesional cuyo título es:

“Informe de suficiencia profesional sobre la experiencia metodológica del trabajo social en el Centro de Acogida Residencial (CAR) Gracia en San Martín de Porres. 2022”

Presentado por la bachiller: **María Elena Tinco Villanueva**, 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 4 % 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, 12 de julio de 2025

Firma del Asesor

Nombres y Apellidos del asesor: Jorge García Escobar

DNI: 25770337

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

Este trabajo de sistematización está dedicado, en primer lugar, a Dios, quien fue mi guía y fortaleza en cada etapa de este proceso.

Dedico también este logro a mis padres, por su amor incondicional y por estar siempre a mi lado, incluso en medio de las dificultades. Su ejemplo de lucha y compromiso ha sido una inspiración constante. A mis hermanos, por su compañía y apoyo incondicional, y a mi amado novio, por creer en mí, motivarme y acompañarme con paciencia y cariño durante este camino y sobre todo por orar por mí.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios, por haber sido mi fortaleza en todo momento y recordarme siempre Isaías:41:10.

Expreso también mi sincera gratitud a mis padres, por su amor y apoyo incondicional, por creer en mí y sostenerme aun cuando el camino parecía incierto. A mis hermanos, por recordarme que rendirse no es una opción. Y a mi novio, por acompañarme con paciencia, aliento y cariño a lo largo de este desafío académico y personal.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
INTRODUCCIÓN	6
1. CONTEXTUALIZACIÓN.....	7
2. DESCRIPCION DE LA EXPERIENCIA	8
2.1. Contexto de la intervención	8
2.2. Población beneficiaria	9
2.3. Objetivos de la intervención	9
2.4. Actores involucrados.....	10
2.5. Principales acciones realizadas.....	10
3. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE SISTEMATIZACIÓN	11
3.1. Objetivo general.....	11
3.2. Objetivos específicos	11
3.3. Hipótesis de acción.....	12
3.4. Preguntas orientadoras	13
4. METODOLOGÍA DE SISTEMATIZACIÓN.....	14
4.1. Enfoque	14
4.2. Procedimiento	14
4.3. Técnicas	15
4.4. Instrumentos	16
4.5. Fuentes directas e indirectas.....	17
4.6. Criterios éticos	18
5. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA	19
5.1. Fases del proceso.....	19
5.2. Momentos críticos y decisiones tomadas	21
5.3. Modificaciones en la estrategia inicial.....	23
6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	24
6.1. Patrones y aprendizajes emergentes	24
6.2. Relación con el marco teórico	35
6.3. Impacto y cambios generados.....	39
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
7.1. Conclusiones generales	41
7.2. Recomendaciones para futuras intervenciones	42
7.3. Reflexión final	42
8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	44
9.1. Cronograma.....	45

9.2.	Guía de Entrevista Semiestructurada	46
9.3.	Plan de sistematización	49

INTRODUCCIÓN

El Trabajo Social, como disciplina y profesión, tiene entre sus principios fundamentales el acompañamiento a poblaciones en situación de vulnerabilidad, con el propósito de promover procesos de protección, fortalecimiento personal y restitución de derechos. En ese marco, la presente sistematización se busca recuperar, analizar y reflexionar sobre la experiencia desarrollada en el Centro de Acogida Residencial (CAR) Gracia, espacio dedicado a la atención de adolescentes mujeres que han atravesado situaciones de abandono, maltrato o riesgo social.

La intervención se centró en el fortalecimiento emocional, la mejora de la convivencia institucional y la implementación de estrategias participativas que promovieran cambios positivos en las adolescentes. Este proceso fue acompañado desde una perspectiva psicosocial, interdisciplinaria y con un enfoque de derechos, lo que permitió responder de manera más integral a las necesidades y particularidades de la población atendida.

La sistematización se plantea como una herramienta valiosa para el aprendizaje profesional, ya que permite visibilizar las dinámicas desarrolladas, identificar los factores que facilitaron u obstaculizaron el proceso, así como rescatar metodologías efectivas y aprendizajes significativos. A través de este documento, se espera aportar a la mejora continua en contextos de protección, así como al fortalecimiento del rol del trabajador social en espacios de intervención directa.

1. CONTEXTUALIZACIÓN

El presente informe recoge la experiencia desarrollada en el CAR Gracia, un centro residencial orientado a la atención de adolescentes en situación de vulnerabilidad. La intervención se realizó con el propósito de contribuir al fortalecimiento emocional, la mejora de la convivencia y el desarrollo de estrategias participativas. A través de este proceso, se buscó recuperar de manera reflexiva los aprendizajes obtenidos, identificar las metodologías implementadas y analizar los resultados alcanzados, tanto en la población beneficiaria como en el equipo de intervención, con miras a aportar a la mejora continua del trabajo social en contextos de protección.

La experiencia se desarrolló en un contexto institucional complejo, donde convergen múltiples historias de vida marcadas por la vulneración de derechos, rupturas familiares y situaciones de riesgo. Este escenario exigió un abordaje sensible y profesional, capaz de reconocer las necesidades emocionales, sociales y educativas de las adolescentes, así como de brindarles espacios de contención, reconocimiento y participación activa. La labor se enmarcó en un modelo psicosocial y de derechos, promoviendo procesos que fortalecieran su autonomía y capacidades personales. Además, el acompañamiento se caracterizó por una intervención interdisciplinaria, en coordinación con las áreas de psicología, educación y trabajo social. Esta articulación permitió responder de manera más integral a las problemáticas identificadas, generando un proceso de intervención más coherente y adaptado a las particularidades de cada adolescente.

La sistematización de esta experiencia busca no solo documentar lo vivido, sino también ofrecer aportes significativos que puedan enriquecer futuras prácticas profesionales en espacios de protección residencial.

2. DESCRIPCION DE LA EXPERIENCIA

2.1. Contexto de la intervención

La intervención fue realizada en el Centro de Acogida Residencial (CAR) Gracia, ubicado en el distrito de San Martín de Porres, en el Pasaje Los Leones 145 – Zarumilla. Esta institución, creada el 14 de mayo del año 2014, fue la primera en brindar protección especializada a víctimas de trata de personas en el país. A lo largo de sus diez años de funcionamiento, ha atendido a más de 145 adolescentes víctimas de trata en sus diferentes modalidades, especialmente explotación sexual y laboral.

La experiencia de intervención se llevó a cabo durante el año 2022, en un contexto complejo marcado por los efectos de la pandemia por COVID-19. Este escenario generó múltiples desafíos para la atención y el funcionamiento del centro. En cumplimiento de los protocolos sanitarios, todo el personal de la institución se sometía a pruebas de descarte de COVID-19 cada dos semanas, con el apoyo del Ministerio de Salud (MINSA), garantizando así la continuidad del servicio sin comprometer la salud de las adolescentes ni del equipo de trabajo.

El CAR Gracia brindaba atención integral a las adolescentes acogidas, cubriendo sus necesidades básicas como alojamiento, alimentación, vestimenta, salud y educación. Asimismo, se promovía el desarrollo personal y social a través de actividades recreativas y talleres socioeducativos, entre los cuales se incluían danza, deportes, música, pintura y manualidades. Estas actividades no solo fomentaban la creatividad y la expresión, sino que también contribuían al fortalecimiento de habilidades sociales, la autoestima y la construcción de vínculos positivos entre pares.

La población albergada en el centro era diversa, compuesta por adolescentes peruanas y extranjeras. En el caso de las residentes de nacionalidad extranjera, se presentaban mayores dificultades para mantener un vínculo constante con sus familias, ya que los miembros del núcleo familiar se encontraban en sus países de origen, lo que imposibilitaba las visitas presenciales. Esta situación impactaba emocionalmente en las adolescentes, profundizando sentimientos de aislamiento y desconexión afectiva.

El único medio de comunicación disponible para ellas eran las llamadas y videollamadas a través de WhatsApp, permitidas una vez por semana con una duración limitada de cinco a diez minutos. Este breve contacto resultaba insuficiente para sostener un vínculo emocional estable y de apoyo, especialmente en una etapa de la vida donde la contención familiar resulta fundamental para el proceso de recuperación y desarrollo.

En este contexto, se evidenció la necesidad de fortalecer mecanismos alternativos de apoyo emocional y contención afectiva dentro del centro, a fin de compensar, en la medida de lo posible, la limitada comunicación con los familiares y promover un entorno seguro, estable y afectivo para las adolescentes acogidas.

2.2. Población beneficiaria

La población que se encontraba albergada en el CAR Gracia, eran adolescentes mujeres de trece a veinte años, con situación de trata de personas, estas fueron acogidas debido a que se constituyeron en víctimas de explotación laboral y/o sexual.

Dentro de dicha entidad, habitaban catorce adolescentes cuyas edades comprendían de trece a veinte años, siendo en su gran mayoría de quince y dieciséis años, la de veinte años presentaba discapacidad intelectual. Ellas provenían de distintos lugares, pertenecientes a la nacionalidad peruana y venezolana.

Si bien es cierto, las acogidas en la entidad era una población vulnerable, y el objetivo de la institución era velar por el bienestar de ellas. En ese sentido se pudo observar que se cumplían con las funciones establecidas áreas como salud, socioeducación, recreación, alimentación, entre otras, con el fin de promover su estabilidad integral.

2.3. Objetivos de la intervención

Uno de los principales retos enfrentados en el año 2022 fue la limitada comunicación de las adolescentes con sus familiares. Las medidas sanitarias implementadas, como la suspensión o reducción de visitas presenciales a la institución, dificultaron el contacto directo con sus seres queridos, generando sentimientos de aislamiento y afectando su bienestar emocional. Ante este escenario, se hizo necesario buscar estrategias alternativas para mantener el vínculo familiar, como el uso de medios virtuales o llamadas telefónicas, aunque estas también presentaban limitaciones por factores tecnológicos y emocionales.

No obstante, ante la limitación en la comunicación con sus familiares, se establecieron lineamientos orientados a mitigar el impacto emocional en las adolescentes y favorecer su bienestar integral. Estos objetivos estuvieron enfocados en promover la estabilidad emocional, fortalecer el sentido de pertenencia y fomentar el desarrollo de habilidades personales y sociales que contribuyeran a su proceso de adaptación dentro del entorno institucional.

Asimismo, se buscó impulsar el crecimiento individual de cada adolescente mediante estrategias que les permitieran proyectarse a futuro, reforzar su autoestima y adquirir herramientas para enfrentar situaciones adversas. Todo ello con el fin de favorecer un

entorno que propiciara su recuperación emocional, desarrollo integral y preparación para una futura reintegración social.

2.4. Actores involucrados

Dentro del proceso desarrollado para mejorar la conducta y el bienestar emocional de las adolescentes, participaron diversos actores que desempeñaron un rol fundamental en el cumplimiento de los objetivos institucionales. Entre ellos se destacan las educadoras, quienes, al estar en contacto directo y constante con las adolescentes, asumieron un papel clave en la observación y seguimiento del comportamiento diario.

Paralelamente, el equipo de psicología trabajó de manera individualizada con cada adolescente, brindando apoyo emocional constante. Esta intervención resultó crucial, dado el contexto de aislamiento generado por la pandemia, que limitó el contacto físico con sus familiares. El apoyo psicológico fue orientado a la gestión emocional de las adolescentes, buscando fortalecer su resiliencia ante las dificultades emocionales que surgieron debido a la separación de sus seres queridos. Además, se brindaron herramientas de afrontamiento para ayudarles a manejar los sentimientos de tristeza y frustración derivados de la situación.

En síntesis, el equipo técnico estuvo conformado por psicólogas, trabajadoras sociales, personal de enfermería y encargadas del área de alimentación, quienes colaboraron activamente en el proceso de evaluación y acompañamiento. La dirección del centro también estuvo involucrada en la toma de decisiones y en la coordinación de las acciones implementadas.

En conjunto, estos actores trabajaron de forma articulada para garantizar un abordaje integral de las necesidades de la población acogida.

2.5. Principales acciones realizadas

Entre las acciones desarrolladas se implementó un plan de intervención conductual basado en la observación diaria de las adolescentes. Esta estrategia permitió realizar un seguimiento sistemático del comportamiento de cada una, asignando puntuaciones diarias en función de su actitud, cumplimiento de normas y participación en las actividades del CAR.

Para facilitar este proceso, se promovió el trabajo colaborativo entre todos los miembros del personal, quienes asumieron el rol de observadores y registraban el comportamiento de las adolescentes durante el día. Las educadoras, al estar en contacto más directo con las jóvenes, tenían una participación activa en la asignación de puntuaciones.

En este marco, se implementó una metodología orientada a mejorar la conducta de las adolescentes, basada en el refuerzo positivo. Cada mes, se evaluaba el comportamiento de cada una en función de los puntos acumulados, y aquellas que alcanzaban la cantidad establecida recibían como recompensa un dulce de su preferencia. Esta estrategia no solo incentivaba el cumplimiento de normas, sino que también reforzaba actitudes positivas y promovía la motivación personal.

Asimismo, se organizaron espacios de apoyo emocional individualizado coordinados por el equipo de psicología, mediante sesiones terapéuticas orientadas a la gestión de emociones, especialmente en respuesta a los efectos del aislamiento familiar generado por la pandemia. Estas sesiones permitieron fortalecer habilidades de afrontamiento, promover la resiliencia y brindar contención emocional frente a situaciones de tristeza, ansiedad o frustración.

También se llevaron a cabo actividades orientadas al desarrollo personal y social, tales como talleres formativos, espacios recreativos y dinámicas grupales, con el propósito de reforzar la autoestima, la convivencia y la integración entre las adolescentes.

3. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE SISTEMATIZACIÓN

En coherencia con el propósito del proceso de sistematización, se establecen a continuación los objetivos que orientan el análisis de la experiencia profesional desarrollada en el CAR Gracia durante el año 2022. Estos objetivos permiten delimitar el eje central de reflexión, así como organizar de manera estructurada las fases del proceso de la intervención realizada. Dentro del objetivo general se plantea el enfoque principal del trabajo, mientras que los objetivos específicos desglosan las dimensiones particulares que serán abordadas para alcanzar una comprensión integral del uso del reforzamiento positivo como estrategia de intervención desde el Trabajo Social con adolescentes mujeres en situación de trata de personas.

3.1. Objetivo general

Analizar la experiencia de intervención profesional desde el Trabajo Social desarrollada en el Centro de Atención Residencial Gracia durante el año 2022, con adolescentes mujeres en situación de trata de personas, haciendo énfasis en el uso del reforzamiento positivo como estrategia para favorecer su bienestar integral en el contexto de restricción del contacto familiar.

3.2. Objetivos específicos

- 3.2.1. Analizar las condiciones institucionales y sociales que enmarcaron la intervención con adolescentes en situación de trata de personas en el CAR Gracia durante el año 2022, así como las estrategias de

reforzamiento positivo empleadas desde el Trabajo Social para promover su bienestar integral.

3.2.2. Analizar los efectos del reforzamiento positivo en el fortalecimiento de la autoestima, las relaciones interpersonales y la conducta adaptativa de las adolescentes dentro del entorno institucional.

3.2.3. Reflexionar sobre los aprendizajes, desafíos y aportes del uso del reforzamiento positivo como herramienta de intervención social en contextos de alta vulnerabilidad emocional.

3.3. Hipótesis de acción

Las siguientes hipótesis de acción se formulan en base a la experiencia realizada en la institución y tienen como finalidad orientar el análisis e interpretación de los efectos de la intervención desde el Trabajo Social. Estas hipótesis parten del supuesto de que el uso del reforzamiento positivo como estrategia de intervención contribuyó al fortalecimiento del bienestar emocional, social y conductual de las adolescentes en situación de trata de personas, en un contexto caracterizado por la restricción del contacto familiar. A través de su contraste con la información recuperada, se busca validar o cuestionar las relaciones planteadas entre las estrategias utilizadas y los resultados observados en el proceso de acompañamiento.

3.3.1. Hipótesis general

El uso del reforzamiento positivo como estrategia de intervención desde el Trabajo Social contribuyó al fortalecimiento del bienestar integral de las adolescentes en situación de trata de personas en el C.A.R. Gracia, favoreciendo su autoestima, comportamiento adaptativo y relaciones interpersonales, pese a las restricciones en el contacto familiar.

3.3.2. Hipótesis específicas

- La implementación de estrategias de reforzamiento positivo, enmarcadas en las condiciones institucionales y sociales del C.A.R. Gracia, contribuyó a mejorar la autoestima y el bienestar integral de las adolescentes, favoreciendo el desarrollo de conductas adaptativas en el contexto de atención residencial.
- El uso constante del reforzamiento positivo contribuyó a mantener vínculos afectivos sanos entre las adolescentes y su entorno institucional, a pesar de la ausencia del contacto familiar.
- La experiencia de intervención demostró que el reforzamiento positivo es una herramienta efectiva para responder a las

necesidades emocionales y sociales de adolescentes en situación de alta vulnerabilidad.

3.4. Preguntas orientadoras

A continuación, se presentan una serie de preguntas diseñadas en correspondencia con cada uno de los objetivos específicos previamente formulados.

Objetivo 1: Analizar las condiciones institucionales y sociales que enmarcaron la intervención con adolescentes en situación de trata de personas en el CAR Gracia durante el año 2022, así como las estrategias de reforzamiento positivo empleadas desde el Trabajo Social para promover su bienestar integral.

1. ¿Cómo describiría las condiciones institucionales del CAR Gracia durante el año 2022 en relación con la atención a adolescentes en situación de trata de personas?
2. ¿Qué aspectos sociales o emocionales identificaron como más relevantes en las adolescentes al momento de su ingreso o durante su estancia?
3. Desde el Trabajo Social, ¿qué estrategias de reforzamiento positivo se utilizaron para promover su bienestar integral?
4. ¿Qué elementos considera que facilitaron o dificultaron la implementación de estas estrategias?

Objetivo 2: Analizar los efectos del reforzamiento positivo en el fortalecimiento de la autoestima, las relaciones interpersonales y la conducta adaptativa de las adolescentes dentro del entorno institucional.

5. ¿Qué cambios notó en las adolescentes en relación con su autoestima durante el proceso de intervención?
6. ¿Cómo se vieron impactadas sus relaciones interpersonales dentro del centro?
7. ¿Hubo alguna transformación significativa en su conducta adaptativa en el entorno institucional?
8. ¿Considera que el reforzamiento positivo tuvo un papel clave en esos cambios? ¿Por qué?

Objetivo 3: Reflexionar sobre los aprendizajes, desafíos y aportes del uso del reforzamiento positivo como herramienta de intervención social en contextos de alta vulnerabilidad emocional.

9. ¿Qué aprendizajes le dejó esta experiencia profesional en el uso del reforzamiento positivo?

10. ¿Qué desafíos enfrentó el equipo técnico al aplicar esta estrategia en un contexto de alta vulnerabilidad emocional?
11. Desde su perspectiva, ¿qué aportes generó esta intervención para el trabajo con poblaciones similares?
12. ¿Qué recomendaciones haría para fortalecer esta estrategia en futuras intervenciones?

4. METODOLOGÍA DE SISTEMATIZACIÓN

La presente sistematización se construyó bajo un enfoque cualitativo, permitiendo comprender en profundidad la experiencia vivida en el proceso de intervención social. Para ello, se definieron una serie de procedimientos, técnicas e instrumentos orientados a reconstruir, analizar y reflexionar sobre las prácticas profesionales implementadas en el Centro de Atención Residencial Gracia, con el propósito de recuperar aprendizajes significativos, identificar logros y desafíos, y aportar a futuras intervenciones en contextos similares.

4.1. Enfoque

En el presente proceso de sistematización, se optó por un enfoque cualitativo, dado que este permite comprender de manera profunda las vivencias, percepciones y significados que las adolescentes atribuyen a su experiencia dentro del Centro de Atención Residencial. Según Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014), este enfoque se emplea cuando “se requiere explorar a profundidad un fenómeno desde la perspectiva de los participantes” (p. 364), permitiendo captar la complejidad de la realidad social desde una visión holística.

Desde esta perspectiva, la sistematización se concibe como un proceso reflexivo que permite recuperar aprendizajes y comprender las dinámicas generadas durante la intervención social.

En este sentido, el enfoque cualitativo resulta pertinente, ya que permite analizar cómo las estrategias implementadas durante el acompañamiento profesional contribuyeron al bienestar integral de las adolescentes, considerando sus dimensiones emocionales, relacionales y sociales dentro del contexto institucional.

4.2. Procedimiento

Para la elaboración de la presente sistematización desarrollada en el Centro de Acogida Residencial Gracia se ha considerado una serie de procesos o etapas:

4.2.1. Planificación

En esta primera etapa se definió la experiencia a sistematizar, identificando a la población atendida, los objetivos de la intervención, los actores involucrados y las principales acciones desarrolladas en el CAR Gracia. A partir de este análisis inicial, se elaboró el plan de sistematización, en el cual se precisaron el objeto, el eje central, los objetivos generales y específicos, así como las hipótesis orientadoras del proceso.

4.2.2. Recopilación de la información

En esta segunda etapa, se llevó a cabo la recopilación de información correspondiente a la experiencia desarrollada durante el año 2022. Para ello, se revisaron diversos documentos institucionales, tales como informes técnicos, diario de campo, registros de actividades, entre otros documentos, que permitieron reconstruir y contextualizar las acciones realizadas durante el proceso de intervención.

4.2.3. Organización de la información

Una vez recopilada la información, en esta tercera etapa se procedió a organizar y sistematizar los datos obtenidos, clasificándolos según las fases del proceso de intervención, los actores involucrados y las estrategias implementadas. Esta organización permitió una comprensión más clara y estructurada de la experiencia desarrollada.

4.2.4. Análisis e interpretación

En esta cuarta etapa se llevó a cabo una lectura crítica de la experiencia, con el propósito de identificar los logros alcanzados, las dificultades enfrentadas y los aprendizajes generados durante el proceso de intervención.

4.2.5. Reflexión y/o conclusiones

Finalmente, se elaboraron las conclusiones, destacando los aprendizajes significativos de la intervención, el aporte profesional y las recomendaciones para futuras intervenciones en contextos similares. Esta etapa permitió resignificar el rol del Trabajo Social en procesos de acompañamiento institucional.

4.3. Técnicas

Se emplearon técnicas cualitativas que permitieron recopilar información clave para el análisis de la experiencia. Estas herramientas facilitaron la reconstrucción, interpretación y validación de los procesos desarrollados durante la intervención.

4.3.1. Revisión documentaria

Se realizó el análisis de documentos existentes relacionados con la intervención, lo que permitió reconstruir lo que se hizo, cómo se hizo y cuáles fueron los resultados.

4.3.2. Observación

La observación fue una técnica fundamental que permitió registrar de forma directa el comportamiento, las reacciones y la interacción de las adolescentes durante las diversas actividades realizadas, tales como talleres, conversatorios y dinámicas grupales. Esta técnica facilitó la identificación de actitudes, niveles de participación, expresiones emocionales y vínculos generados dentro del contexto institucional, proporcionando información valiosa para el análisis cualitativo de la experiencia.

4.3.3. Entrevista semiestructurada

Se aplicaron entrevistas semiestructuradas a profesionales del equipo técnico con el fin de enriquecer la información obtenida y contrastar percepciones sobre la intervención. A través de estas entrevistas, se pudo acceder a valoraciones sobre los avances, desafíos y transformaciones observadas en las adolescentes, así como validar las observaciones realizadas durante el proceso de acompañamiento. La flexibilidad de esta técnica permitió adaptar las preguntas según el perfil de los entrevistados y profundizar en aspectos clave del eje de sistematización.

4.4. Instrumentos

Para llevar a cabo la sistematización de la intervención en el CAR Gracia, se utilizaron algunos instrumentos de recolección de información que permitieron obtener datos cualitativos esenciales. Estos instrumentos fueron seleccionados de acuerdo con los objetivos del estudio y las características del contexto, con el fin de garantizar un análisis profundo y detallado de la experiencia. A continuación, se describen los principales instrumentos empleados durante el proceso.

4.4.1. Matrices de análisis

Se utilizaron matrices de análisis como herramienta para organizar, clasificar y analizar la información recolectada durante el proceso de sistematización. Estas matrices permitieron identificar patrones, relaciones y diferencias entre los datos, facilitando la estructuración de los resultados obtenidos de las diversas técnicas de recolección. Cada matriz se diseñó para abordar categorías específicas relacionadas con

la intervención, como el uso del reforzamiento positivo, los efectos en el bienestar de las adolescentes y las dinámicas institucionales.

4.4.2. Guía de observación

Se implementó una guía de observación que permitió registrar de manera sistemática el comportamiento y las interacciones de las adolescentes durante las actividades realizadas en el CAR Gracia. La guía estuvo estructurada para captar aspectos como la participación, las reacciones emocionales, las interacciones entre pares y con el personal técnico, así como la forma en que las adolescentes respondían a los refuerzos positivos aplicados. Esta herramienta resultó fundamental para el análisis cualitativo de los efectos del reforzamiento positivo en su bienestar integral.

4.4.3. Guía de entrevista

Se aplicaron entrevistas semiestructuradas con el equipo técnico del CAR Gracia, utilizando una guía de entrevista diseñada para obtener información profunda sobre el impacto de la intervención. La guía incluyó preguntas abiertas que permitieron explorar las percepciones de los profesionales sobre el proceso, los avances observados en las adolescentes y las estrategias utilizadas en la intervención. Además, se posibilitó una conversación flexible que permitió profundizar en aspectos clave relacionados con los resultados de la aplicación del reforzamiento positivo.

4.5. Fuentes directas e indirectas

Para el desarrollo de la presente sistematización se utilizaron fuentes de información directas e indirectas. Las fuentes directas provinieron de la experiencia de intervención y del contacto con los actores involucrados, permitiendo una reconstrucción detallada del proceso vivido. Por otro lado, las fuentes indirectas brindaron el sustento teórico y contextual necesario para interpretar y analizar los hallazgos desde una perspectiva técnica y fundamentada.

4.5.1. Fuentes directas

- Observación: Técnica realizada durante las actividades (talleres, conversatorios, dinámicas).
- Diario de campo: Escritos personales y observaciones realizadas durante la intervención.
- Entrevistas semiestructuradas: Testimonios de profesionales del equipo técnico de la institución.

4.5.2. Fuentes indirectas

- Documentos institucionales: Informes técnicos y registros de actividades.
- Artículos académicos: Referente a la trata de personas, bienestar integral, reforzamiento positivo y Trabajo Social.
- Investigaciones: En base a intervenciones en contextos similares.

4.6. Criterios éticos

Durante el proceso de sistematización se consideraron principios éticos fundamentales para garantizar el respeto, la confidencialidad y la integridad de las personas involucradas en la experiencia. Entre los principales criterios éticos aplicados se encuentran:

- Confidencialidad: Se resguardó cuidadosamente la identidad de las adolescentes y profesionales mencionados, omitiendo datos personales y utilizando seudónimos o referencias generales cuando fue necesario.
- Consentimiento y respeto institucional: Se respetaron los lineamientos éticos establecidos por la institución de acogida y por la formación académica, asegurando el uso responsable de la información.

5. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA

5.1. Fases del proceso

Para una mejor comprensión del proceso de intervención desarrollado en la institución, a continuación, se describirá de manera detallada cada etapa.

5.1.1. Etapa de inicio

En el año 2022 me integré al equipo del Centro de Acogida Residencial (CAR) Gracia. Desde mi llegada, inicié un proceso de familiarización tanto con el personal de la institución como con las adolescentes residentes. Este acercamiento fue clave para generar vínculos de confianza y comprender la dinámica del centro.

Paralelamente, comencé a revisar los expedientes individuales de cada adolescente, lo que me permitió conocer a profundidad sus historias de vida, así como las situaciones particulares que motivaron su ingreso al CAR. Este análisis documental fue fundamental para entender sus necesidades y orientar adecuadamente mi intervención. Cabe destacar que, en ese momento, las adolescentes participaban en una rutina previamente estructurada por la institución. No obstante, con mi incorporación se proyectó la implementación de nuevos talleres orientados al diálogo, la reflexión y el fortalecimiento personal, con el objetivo de brindar un espacio más participativo y significativo para ellas.

5.1.2. Etapa de adaptación

Con el pasar de los días, pude conocer de manera más cercana a cada adolescente, comprendiendo no solo sus formas de ser, sino también el tipo de vínculo que mantenían con sus familiares. Si bien es cierto que la mayoría expresaba afecto hacia sus familias, las condiciones impuestas por la pandemia restringían significativamente el contacto con ellas. No se permitían visitas presenciales en la institución, y las llamadas telefónicas estaban limitadas a una vez por semana, con una duración máxima de diez minutos.

Esta escasa comunicación afectaba emocionalmente a las adolescentes, reflejándose en su conducta, en su participación en las actividades y en su estado de ánimo general. Frente a esta realidad, se consideró necesario implementar talleres que favorecieran la distracción, promovieran el bienestar emocional y mantuvieran a las adolescentes involucradas en actividades significativas.

5.1.3. Etapa de intervención y ajustes

En coordinación con el equipo de Trabajo Social, se diseñó un plan de intervención que contemplaba la implementación de diversos talleres formativos dirigidos a las adolescentes del CAR. Los temas principales abordados fueron: la comunicación asertiva, la sexualidad responsable, el trabajo en equipo, entre otros, seleccionados en base a las necesidades identificadas en la población atendida.

El objetivo de estos talleres fue promover habilidades que favorecieran una convivencia armónica entre las adolescentes, mejorar su capacidad de expresión y escucha activa, así como brindar información clara y accesible sobre salud sexual y reproductiva. Se buscó que pudieran identificar las enfermedades de transmisión sexual (ETS), conocer los distintos métodos de protección, como el preservativo, y tomar decisiones informadas respecto al cuidado de su cuerpo.

Cada taller se desarrolló en cuatro sesiones estructuradas, que incluían actividades de rompehielo para generar un ambiente de confianza, la exposición teórica de los temas, espacios de diálogo y reflexión, así como el desarrollo de fichas individuales o grupales diseñadas para reforzar los contenidos trabajados. Estas estrategias permitieron que el proceso de aprendizaje fuera dinámico, participativo y adaptado a las características de las adolescentes.

Como complemento a los talleres, se puso en marcha un plan de reforzamiento positivo, orientado a promover y reconocer conductas adecuadas en las adolescentes, así como el cumplimiento responsable de los roles asignados dentro de la institución. A cada adolescente se le asignaban puntos diariamente en función de su comportamiento, disciplina y el desempeño en las tareas que le correspondían según su rol institucional.

Semanalmente se realizaba una evaluación del puntaje acumulado, y aquellas que alcanzaban la meta establecida recibían un pequeño premio, usualmente un dulce de su preferencia. Esta estrategia resultó ser una herramienta motivacional efectiva, ya que no solo reforzaba actitudes positivas, sino que también incentivaba la responsabilidad y el trabajo colaborativo en la vida cotidiana del centro.

5.1.4. Etapa de consolidación y cierre

Si bien el cumplimiento de las actividades propuestas representó un desafío tanto para el equipo multidisciplinario como para las

adolescentes, este proceso fue clave para favorecer cambios positivos en su comportamiento. A través de la participación constante, se logró avanzar hacia los objetivos planteados desde el inicio de la intervención.

Las adolescentes no solo adquirieron nuevos conocimientos, sino que también aprendieron a gestionar mejor su tiempo y mantener su mente ocupada en actividades significativas. La posibilidad de alcanzar premios mediante el sistema de puntos funcionó como un incentivo adicional, lo que las motivaba a esforzarse, cumplir con sus responsabilidades y mostrar una actitud más colaborativa y positiva en su entorno diario.

Desde mi rol como parte del equipo de Trabajo Social, esta etapa representó una experiencia de gran aprendizaje. Pude observar de cerca la importancia de la constancia, la empatía y la creatividad en el trabajo con poblaciones vulnerables. Asimismo, reafirmé que pequeños estímulos y espacios de escucha pueden tener un impacto profundo en la conducta y bienestar emocional de adolescentes en contextos de protección.

5.2. Momentos críticos y decisiones tomadas

Durante el desarrollo de la intervención surgieron momentos críticos, lo cual exigieron tomar decisiones oportunas y estratégicas. Estas situaciones permitieron ajustar el enfoque del trabajo, y fortalecer el proceso de acompañamiento a las adolescentes. A continuación, se describirán los principales desafíos enfrentados y las acciones tomadas como respuesta.

5.2.1. Etapa de inicio: Vinculación e integración al proceso

Durante el período de inicio se evidenció cierta desconfianza por parte de las adolescentes, siendo comprensible debido a sus experiencias previas y a su contexto de vulnerabilidad. Frente a ello se optó por un acercamiento progresivo basado en la escucha activa, el respeto por sus tiempos y la empatía, favoreciendo la construcción de un vínculo genuino y respetuoso.

Asimismo, se identificó que la información contenida en los expedientes no siempre reflejaba el estado emocional actual de las adolescentes, por ello se complementó con la observación directa y la coordinación constante con el equipo técnico, lo cual contribuyó en comprender de manera más integral cada caso.

Finalmente, debido a la integración de nuevos talleres, supuso intervenir en una rutina institucional ya establecida, a lo que se tuvo que presentar las actividades con metodologías adaptadas y de forma flexible, con el fin de asegurar una participación tanto activa como significativa.

5.2.2. Etapa de adaptación: Acompañamiento emocional y fortalecimiento de la convivencia

Debido a las restricciones sanitarias ocasionadas por la pandemia se identificaron dificultades emocionales y conductuales en las adolescentes, asociados en gran medida al aislamiento familiar.

La ausencia de visitas presenciales y la limitada comunicación telefónica generaban sentimientos de frustración y tristeza en ellas, afectando su conducta y la participación en actividades. Sumado a ello, retos vinculados a la rutina institucional y el cumplimiento con las normas de convivencia, lo cual generaba conflictos interpersonales, a su vez mostraban resistencia a las dinámicas brindadas.

Frente a este panorama, se implementaron talleres orientados al bienestar emocional, la recreación y el desarrollo de habilidades sociales, ofreciendo espacios seguros para la expresión y reflexión.

5.2.3. Etapa de intervención y ajustes: Fortalecimiento de habilidades y participación activa

Durante el proceso de la implementación del proyecto se identificaron varias limitaciones, lo cual afectaba la participación de las adolescentes. Por un lado, el desconocimiento en la comunicación asertiva y el trabajo en equipo, generando dificultades en el desarrollo de las actividades grupales; asimismo, el estado de apatía y desmotivación en las adolescentes repercutían con mayor intensidad en el proceso.

Ante ello, se implementó el plan de reforzamiento positivo lo cual asignaba puntajes diarios por conducta y cumplimiento de roles, de esta manera premiando de manera simbólica su esfuerzo semanal.

5.2.4. Etapa de consolidación y cierre: Ajustes en la aplicación de la técnica

La implementación inicial de los puntos acumulativos no generó los resultados esperados, ya que a las adolescentes aún se les dificultaba acumular puntos de manera constante debido a ciertos patrones de conducta que aún persistían como el incumplimiento de las normas.

Frente a este hecho, junto al equipo técnico se organizaron conversaciones individuales liderado por el equipo de Psicología con la finalidad de comprender sus motivaciones y así brindar una orientación personalizada.

5.3. Modificaciones en la estrategia inicial

En un inicio, las actividades se venían desarrollando con normalidad, siguiendo la normativa N° 005 del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) y ejecutando el plan de trabajo propuesto por la entidad del Estado.

Sin embargo, con el paso del tiempo y considerando las características propias de la población adolescentes en situación de trata, comenzaron a presentarse ciertas dificultades. Muchas de ellas no acataban las normas establecidas por la institución, lo que generaba un ambiente complejo para el desarrollo adecuado de las actividades.

Frente a esta realidad, fue necesario replantear algunas estrategias con el objetivo de mejorar la conducta de las adolescentes. Una de las situaciones que marcó un punto de quiebre en este proceso fue la identificación de un grupo de adolescentes que llegó a organizarse con la intención de escapar del centro; sin embargo, gracias a la intervención oportuna del personal de vigilancia, se logró evitar que cumplieran su objetivo.

Ante este escenario, el equipo técnico decidió implementar nuevas formas de abordaje. Una de las estrategias más significativas fue el uso del reforzamiento positivo, que consistía en premiar las conductas adecuadas mediante un sistema de puntos acumulativos. Esta iniciativa buscaba motivarlas a actuar con responsabilidad y respeto dentro del espacio.

La implementación de esta estrategia contribuyó significativamente a que las adolescentes fueran moldeando progresivamente su conducta. Al sentirse reconocidas por sus acciones positivas, comenzaron a reflexionar sobre su comportamiento y a tomar conciencia del impacto que este tenía tanto en su proceso personal como en la convivencia dentro del centro.

El hecho de recibir un refuerzo, la actitud favorable despertaba en ellas un mayor sentido de responsabilidad, siendo clave para fortalecer su compromiso con las normas establecidas.

6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

6.1. Patrones y aprendizajes emergentes

A partir del análisis reflexivo de la experiencia desarrollada en el CAR Gracia, se identificaron diversos patrones y aprendizajes que permiten comprender con mayor profundidad los procesos vividos durante la intervención. Estos elementos emergen tanto de la observación directa como de la interacción con las adolescentes y el equipo técnico, y constituyen insumos valiosos para fortalecer futuras prácticas en contextos similares. A continuación, se presentan los principales hallazgos que marcaron la dinámica de trabajo, el impacto generado y las metodologías que facilitaron los avances observados.

6.1.1. **Aplicación de los lineamientos institucionales**

Para comprender el contexto de la intervención realizada, resulta fundamental analizar el rol que cumple el Estado dentro de la institución. En ese marco, a continuación, se desarrollará la aplicación de los lineamientos institucionales que orientan el funcionamiento del CAR Gracia, bajo la supervisión del INABIF y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

Durante la intervención del CAR Gracia, se buscó implementar los lineamientos del Programa Integral de Bienestar Familiar (INABIF) y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), siendo la Directiva N° 005-2021 donde señala la metodología de intervención en los centros de acogida residencial de niños, niñas y adolescentes, cuya finalidad era de garantizar que los Centros de Acogida Residencial brinden un cuidado individualizado logrando un desarrollo integral, (Directiva N° 005-2021, p.1).

Cabe señalar que, de acuerdo con la normativa, al tratarse de un CAR Especializado, este centro acoge a niños, niñas y adolescentes que presentan problemáticas especiales y específicas, encontrándose en situación de desprotección familiar o social. Tal es el caso del CAR Gracia, siendo una entidad del estado encargado de acoger a la población en situación de trata de personas.

Esta entidad está conformada por la dirección del CAR (director/a o máxima autoridad), el equipo técnico y el Personal de Atención Permanente (PAP), quienes cuentan con formación y experiencia para

brindar apoyo integral, soporte terapéutico y acompañamiento socioeducativo a las adolescentes. Su labor es clave en la implementación de los lineamientos establecidos por el MIMP y el INABIF, así como en la aplicación de metodologías centradas en el bienestar, la protección y la restitución de derechos.

Con el fin de conocer de forma más profunda el modo en que se desarrolla la intervención al interior del centro, se entrevistó a las trabajadoras sociales del CAR Gracia. Las profesionales compartieron su experiencia respecto a la ejecución de los procesos institucionales, los desafíos encontrados en la atención a una población con necesidades complejas, y las estrategias utilizadas para adaptar la normativa a la realidad concreta de las adolescentes acogidas.

“Hablando de INABIF como institución pública ellos tienen su presupuesto destinado para el Centro de Acogida Residencial según su perfil ya sea básico, especializado o de urgencia. En la entidad pública ellos diseñan sus objetivos y proyectos, ..., de acuerdo al perfil ellos tienen una línea de trabajo quienes deben conformar la parte de Recursos Humanos, personal capacitado quienes deben brindar atención” (Solier, entrevista realizada en junio del 2025).

El comentario recogido por la trabajadora social permite evidenciar el rol normativo y operativo de la entidad pública, donde señala claramente que el presupuesto, los objetivos institucionales y la organización del recurso humano están diseñados en función del perfil del CAR ya sea básico, especializado o de urgencia, lo que implica una estructura diferenciada de atención.

“El CAR Gracia, al estar bajo la administración del INABIF, funciona como un centro de acogida especializado, orientado específicamente a la atención de adolescentes en situación de trata de personas. Al ser parte del Estado, ya cuenta con una estructura organizativa cuyas políticas públicas se encuentran en función de protección y restitución de los derechos de las adolescentes. Es por ello que, las condiciones institucionales del centro responden a los lineamientos establecidos por las políticas contra la trata de personas, promoviendo una atención

tanto especializada como integral...” (Martell, entrevista realizada en junio del 2025).

Se puede rescatar que la institución opera bajo una estructura organizativa determinada por las políticas públicas del INABIF, lo cual garantiza que su funcionamiento esté alineado con los enfoques de protección integral y restitución de derechos. Su carácter especializado, enfocado en la atención a adolescentes en situación de trata de personas, exige condiciones institucionales específicas y diferenciadas, tanto a nivel técnico como humano.

Asimismo, es importante rescatar que se centra en una atención especializada e integral, tal como menciona la colega, lo cual refleja el esfuerzo por responder adecuadamente a la complejidad de esta problemática, implementando estrategias de intervención ajustadas a las necesidades particulares de esta población altamente vulnerable. En ese sentido, se evidencia que la normativa nacional no solo define el perfil del centro, sino que también orienta la organización interna y los protocolos de atención, con el fin de ofrecer un entorno protector, terapéutico y restaurador.

6.1.2. Estado social y emocional de las adolescentes

Durante la intervención en el CAR Gracia, se pudo evidenciar que muchas de las adolescentes que ingresaban a la institución lo hacían en un estado emocional vulnerable. En sus primeros días, se mostraban visiblemente tristes, retraídas y con dificultades para establecer vínculos, manifestando signos de timidez y desconfianza, esta actitud inicial reflejaba, en gran parte, las experiencias traumáticas vividas antes de su ingreso, como situaciones de explotación, abandono o violencia.

El rol del equipo técnico resultó fundamental, ya que, a través de su intervención constante y especializada, se pudo identificar que a medida que se fortalecía el vínculo con el personal de atención y se brindaba un acompañamiento emocional adecuado, las adolescentes comenzaban a mostrar cambios significativos en su disposición afectiva y social. Estos avances se evidenciaban en una mayor apertura al diálogo, participación

en las actividades grupales y expresión de emociones, lo cual indicaba un proceso progresivo de adaptación y recuperación.

Según las entrevistas realizadas a las trabajadoras sociales de la institución, estas compartieron su percepción sobre el desarrollo de la intervención, destacando aspectos clave relacionados con el acompañamiento emocional, los desafíos del proceso y los avances observados en las adolescentes. A continuación, se presentarán los principales hallazgos derivados de dichas entrevistas, los cuales permiten comprender el estado emocional en el que se encontraban las adolescentes al momento de su ingreso.

“Cuando las adolescentes llegaban al CAR, muchas o casi todas presentaban un estado emocional profundamente afectado, marcado por sentimientos de abandono, desconfianza, agresividad y confusión.

Esto se relaciona directamente con sus experiencias vividas de explotación sexual, maltrato, pobreza extrema y, en muchos casos por la desprotección familiar...” (Martell, entrevista realizada en junio del 2025).

El testimonio de la colega permite evidenciar el profundo impacto emocional con el que ingresan las adolescentes al CAR Gracia. Los sentimientos de abandono, desconfianza, agresividad y confusión descritos no son aislados, sino que responden a un historial de vulneración severa de derechos, caracterizado por la explotación sexual, el maltrato físico o psicológico, la pobreza extrema y, en muchos casos, la ausencia de redes familiares protectoras.

“...cuando ellas ingresan a los CAR el estado emocional, es muy complicado, porque en las Unidades de Protección especial yo creo que deberían de trabajar en ellas, decir cuál es la realidad en sí, que trabajos ellas han estado realizando y hacerles entender que ellas han sido víctimas, tan solo por ser menores de edad, ellas puedan conocer su condición y a que peligro han estado expuestas, ..., ello ayuda a que cuando ellos ingresan a los CAR sepan cuáles son sus derechos, y que van a tener una atención integral, que les va a permitir superar muchos obstáculos en su vida; esta confusión ocasiona una afectación emocional en ellas. Muchas ocasiones hemos recibido niñas

adolescentes reacias, con autoestima bajo, estado emocional crítico, no saben que riesgos estaban pasando...” (Solier, entrevista realizada en junio del 2025).

La percepción de la trabajadora social, Solier, pone en evidencia una limitación estructural en la ruta de protección previa al ingreso de las adolescentes a los CAR, especialmente en lo referente a la preparación emocional y psicoeducativa de las Niñas, niños y adolescentes (NNA) desde las Unidades de Protección Especial (UPE). La entrevistada destaca que muchas adolescentes llegan al CAR con un estado emocional crítico, sin comprender su condición de víctimas ni los riesgos a los que han estado expuestas, lo que profundiza su confusión, baja autoestima y resistencia al acompañamiento.

Esta observación revela una brecha importante en el proceso de restitución de derechos: la falta de una intervención oportuna que les permita tomar conciencia de su situación antes de ingresar al centro. Al no contar con esta preparación, el CAR debe asumir no solo la atención inmediata, sino también un proceso inicial de deconstrucción del daño y de reorientación emocional y cognitiva.

El fragmento refuerza la necesidad de una articulación más efectiva entre las UPE y los CAR, de manera que el ingreso al centro no sea percibido como una acción aislada, sino como parte de una estrategia integral de protección y reparación, con enfoque de derechos, trauma y género.

También es importante mencionar que, durante su permanencia en el CAR, las adolescentes atraviesan episodios de crisis, los cuales, según el MIMP (2016), se definen como un estado temporal de desorganización y trastorno, caracterizado por la incapacidad de la persona para manejar sus emociones frente a situaciones particulares (p. 92). Comprender esta condición resulta fundamental, ya que la persona en crisis requiere del acompañamiento constante y coordinado de todo el equipo que conforma la entidad, a fin de brindarle contención emocional, orientación y apoyo terapéutico que contribuyan a su estabilidad y recuperación.

Ahora bien, colocándonos en contexto, las adolescentes atendidas durante este periodo no solo enfrentaban las consecuencias emocionales

y sociales derivadas de la pandemia por COVID-19, sino que además atravesaban diversas crisis vinculadas a factores propios de su situación de vulnerabilidad. Su perfil asociado a la trata de personas, marcado por experiencias de violencia, explotación y desprotección, dificultaba que mantuvieran una estabilidad emocional, lo cual intensificaba la complejidad del proceso de intervención y contención en el CAR.

Además de ello, la comunicación limitada o nula con sus familiares representaba una barrera adicional para su proceso de adaptación, afectando su sentido de pertenencia y generando sentimientos de abandono, incertidumbre o tristeza profunda. Esta situación exigía una atención más cercana por parte del equipo técnico y del personal de atención directa, quienes debían brindar contención emocional constante y reforzar vínculos de confianza dentro del entorno institucional.

“...Lo que a ellas también les ponía mal era que tenían poca comunicación con sus familiares, en esa parte yo trataba de no limitarles el tiempo de llamadas, aunque claro, ellas tenían un tiempo limitado para sus llamadas, pero yo entiendo, algunas tenían mucha confianza con sus familiares, pero para ello siempre había una persona del equipo que esté pendiente de lo que conversaban...” (Martell, entrevista realizada en junio del 2025).

La Lic. Martell revela la importancia que tiene el contacto familiar en el estado emocional de las adolescentes acogidas en el CAR. La entrevistada reconoce que la limitada comunicación con sus familiares generaba malestar emocional, lo cual resalta el valor que las adolescentes otorgaban a ese vínculo, aun en medio de contextos difíciles. Si bien existen normas institucionales que regulan el tiempo de llamadas, se observa en su testimonio una actitud empática y flexible por parte del personal, que buscaba priorizar el bienestar emocional de las residentes, entendiendo que la comunicación con sus seres queridos representaba una fuente de consuelo, seguridad o pertenencia.

Asimismo, el hecho de que siempre hubiera un integrante del equipo técnico acompañando estas llamadas responde a la necesidad de resguardar la integridad emocional de las adolescentes, evitando posibles reacciones adversas o contactos perjudiciales. Esta intervención

controlada pero comprensiva demuestra un enfoque de protección emocional con respeto a los derechos afectivos de las adolescentes, y resalta la sensibilidad del equipo técnico frente a las necesidades psicoafectivas de esta población vulnerable.

6.1.3. Implementación de la técnica de los puntos bonus

La técnica de los puntos bonus fue una de las estrategias implementadas durante la intervención en el CAR Gracia, surgida como respuesta ante una situación crítica. Tal como se desarrolló en el capítulo anterior, esta medida nació luego de un intento de escape protagonizado por un grupo de adolescentes, el cual no se concretó gracias a la intervención del personal de vigilancia. Este hecho evidenció la necesidad de fortalecer los mecanismos de intervención y control conductual dentro del centro.

En ese contexto, se planteó la implementación de una estrategia innovadora que permitiera promover comportamientos positivos, incentivar la autorregulación y reforzar la participación de las adolescentes en su propio proceso de adaptación y convivencia institucional.

Desde el enfoque del reforzamiento positivo propuesto por B.F. Skinner, se entiende que un reforzador positivo es un estímulo que, al ser presentado tras una conducta, aumenta la probabilidad de que esta se repita o se mantenga en el tiempo (Bados y García, 2011, p. 2).

Basándonos en este concepto, la aplicación de la técnica de puntos bonus en el CAR Gracia tuvo como finalidad reforzar las conductas positivas observadas en las adolescentes, incentivando su repetición mediante recompensas simbólicas o reconocimientos. Esta estrategia permitió fomentar la participación, el cumplimiento de normas y el autocontrol, alineándose con una intervención educativa que promueve el desarrollo de habilidades socioemocionales.

En esa misma línea, se procedió a consultar a las trabajadoras sociales sobre el impacto que tuvo la implementación de esta técnica en el desarrollo de la intervención. Si bien, como profesionales del Trabajo Social, es fundamental actuar conforme a los lineamientos establecidos por la normativa vigente, también es importante considerar las experiencias y percepciones del equipo técnico respecto a las estrategias

aplicadas en el día a día. Sus testimonios permitieron evaluar cómo la técnica de los puntos bonus contribuyó o no al fortalecimiento del comportamiento positivo, la convivencia institucional y el proceso de adaptación de las adolescentes.

“Nosotros trabajamos bajo el marco normativo que es la metodología de intervención, es un marco normativo que nos va a permitir dar conocimientos para poder intervenir en estas situaciones. Y con esta población, es un guía que nos va a permitir desarrollar, informes, evaluaciones también nos direcciona a cómo debemos actuar desde que ingresa una acogida, desde el primer contacto que tenemos con las adolescentes, darles la bienvenida, vamos a crear condiciones en ellas, darles un espacio para que asimilen un poco...” (Solier, entrevista realizada en junio del 2025).

El testimonio de la profesional Solier resalta la relevancia del marco normativo institucional, específicamente la metodología de intervención establecida en la normativa vigente, como una herramienta fundamental en el actuar profesional del equipo técnico. Desde su perspectiva, la normativa no solo orienta técnicamente la elaboración de informes y evaluaciones, sino que también funciona como una guía práctica y ética que estructura el proceso de intervención desde el primer contacto con las adolescentes.

Asimismo, se destaca el enfoque humanizado de la intervención, al señalar que el inicio del proceso no se limita a acciones administrativas, sino que implica crear condiciones emocionales adecuadas, brindar una bienvenida respetuosa y generar un entorno de contención que permita a las adolescentes asimilar su nueva realidad. Este enfoque coincide con la visión de una atención integral que considera tanto los aspectos normativos como el componente emocional y relacional, lo cual es especialmente relevante tratándose de adolescentes con experiencias de desprotección severa.

“...se realizaron evaluaciones integrales dentro de los treinta primeros días de ingreso, donde se observaban aspectos emocionales, sociales, educativos y familiares. A partir de ello, se elaboraban estrategias individualizadas de intervención, en coordinación con el equipo técnico,

lo cual permitía la participación en talleres, el acceso a derechos básicos como salud, educación, y recreación; además del fortalecimiento de vínculos familiares, siempre que estos fueran seguros, para ver ello se hacían el seguimiento continuo...” (Martell, entrevista realizada en junio del 2025).

Martell, presenta en evidencia la aplicación de un enfoque integral en la intervención con las adolescentes acogidas, destacando la importancia de realizar una evaluación diagnóstica inicial durante los primeros 30 días de ingreso. Esta evaluación permitía identificar las condiciones emocionales, sociales, educativas y familiares de cada adolescente, lo que constituía la base para diseñar estrategias de intervención personalizadas, ajustadas a sus necesidades específicas.

Si bien, este proceso no solo refleja el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la normativa institucional, sino también refleja un compromiso por brindar una atención individualizada y con enfoque de derechos. La coordinación con el equipo técnico para promover la participación en talleres, el acceso a servicios esenciales y el fortalecimiento de vínculos familiares seguros, responde a una intervención planificada que busca la restitución de derechos y el bienestar integral de las adolescentes, especialmente en contextos marcados por experiencias traumáticas como la trata de personas.

Ahora bien, como se ha podido evidenciar, dentro de la gestión institucional, se continuaba trabajando conforme a los lineamientos establecidos. En ese marco, se consultó al equipo técnico respecto a la aplicación de la técnica mencionada, ante lo cual las trabajadoras sociales brindaron sus respectivas apreciaciones.

“Estas técnicas ayudan mucho en la forma como uno lo puede aplicar, para lograr los objetivos que planteamos y que es lo que queremos lograr en ellas, que era la transformación y que se regule el comportamiento en ellas, nos ayudó mucho, a que ellas participen...” (Solier, entrevista realizada en junio del 2025).

Lo mencionado por Solier refleja una valoración positiva respecto a la aplicación de la técnica de los puntos bonus, dentro del proceso de intervención con las adolescentes. Se reconoce que estas estrategias

contribuyen directamente al logro de los objetivos planteados, orientados a la transformación conductual y emocional de las residentes.

Además, se destaca que la técnica permitió fomentar la participación de manera activa de las adolescentes en el desarrollo de sus habilidades personales, autorregulación y adaptación a las normas institucionales. Esta apreciación evidencia que, más allá del cumplimiento normativo, el equipo técnico logró identificar una utilidad práctica en este tipo de metodologías, integrándolas como herramientas efectivas para generar cambios significativos en la conducta y promover procesos formativos dentro del CAR.

“Bueno, si nos ponemos a reflexionar la técnica implementada en ese año de los puntos bonus, sí formó parte importante del proceso de intervención, pero no puede considerarse como algo determinante o algo que se consideraría siempre. Fue una herramienta más, dentro de un conjunto de acciones integrales desarrolladas por todas las áreas del equipo técnico...” (Martell, entrevista realizada en junio del 2025).

La posición de Martell ofrece una mirada crítica y equilibrada sobre la implementación de la técnica de puntos bonus, al reconocer que, si bien fue una estrategia útil y oportuna durante ese periodo, sin embargo, no debe considerarse como un elemento determinante o exclusivo en el proceso de intervención. Su apreciación resalta que esta técnica formó parte de un conjunto más amplio de acciones integrales, desarrolladas por todas las áreas del equipo técnico, en coherencia con el enfoque multidisciplinario y personalizado que caracteriza la atención en los CAR.

Esta reflexión invita a comprender que las herramientas conductuales, como el refuerzo positivo, deben integrarse dentro de un marco de intervención más amplio, en el que se contemplen también los componentes emocionales, sociales, educativos y familiares. De este modo, se reafirma que la efectividad de una estrategia no radica únicamente en su aplicación aislada, sino en su articulación con otras acciones planificadas, orientadas al bienestar y restitución de derechos de las adolescentes.

“Que se continúe poniendo en práctica, que sea un proyecto al largo plazo, porque sí se ha tenido buenos resultados, sin embargo, eso

también depende del equipo técnico, si dio buenos resultados, que sea parte de una estrategia de intervención de un CAR, dependiendo también de la población, porque la población de ahora no es la misma de antes, de repente en ese momento tuvimos altas y bajas, porque sí hemos tenido población conflictiva, que nos generó... cambiar de proyectos, porque se fue complicando la situación cuando llegó más del 50% de la población extranjera ...Ante estas situaciones las estrategias van a cambiar..." (Solier, entrevista realizada en junio del 2025).

Una vez más, Solier pone en evidencia la importancia de dar continuidad a estrategias que han demostrado resultados positivos, como lo fue la técnica de puntos bonus. Sin embargo, también señala que su sostenibilidad en el tiempo no depende únicamente de los resultados obtenidos, sino de las condiciones específicas del centro, el perfil de la población atendida y la capacidad de adaptación del equipo técnico.

La entrevistada destaca un aspecto clave: la necesidad de adaptar las estrategias de intervención a las características cambiantes de la población, mencionando que durante el periodo analizado se presentó un contexto complejo con una alta presencia de adolescentes extranjeras y perfiles conflictivos, lo que obligó a modificar o replantear ciertas acciones institucionales. Esta afirmación refleja una visión crítica y contextual, que reconoce que no todas las metodologías son replicables en cualquier momento o situación, y que el diseño de intervención debe ser flexible, evaluable y ajustable de acuerdo con los desafíos que surgen en la práctica cotidiana.

En ese sentido, se refuerza la idea de que la eficacia de una técnica no solo depende de su diseño, sino también de su implementación estratégica, el compromiso del equipo técnico y la capacidad de respuesta frente a una población diversa y en constante cambio.

A modo de conclusión, es importante resaltar que la técnica implementada durante el contexto de pandemia, en el que además influía de manera significativa la conducta particular de cada adolescente, resultó ser una herramienta pertinente dentro del proceso de intervención. No obstante, su efectividad depende en gran medida del compromiso, coordinación y criterio profesional del equipo técnico con el que cuente la institución.

Si bien es fundamental basarse en la normativa establecida por el Estado, no se debe ignorar la utilidad de estrategias complementarias que, desde el ejercicio del Trabajo Social, puedan enriquecer la intervención. Como profesionales, tenemos la responsabilidad de conocer, adaptar e implementar técnicas que respondan a las necesidades reales de la población con la que trabajamos, sin desligarnos de los principios éticos y del quehacer profesional que nos orienta.

6.2. Relación con el marco teórico

6.2.1. Vinculación con teorías del Trabajo Social

La intervención fue guiada por enfoques prácticos adecuados al contexto de los centros de acogida residencial. Estos enfoques permitieron abordar de manera integral las necesidades de las adolescentes, considerando no solo su comportamiento, sino también sus emociones, su aprendizaje y sus relaciones sociales.

6.2.1.1. Enfoque ecológico sistémico

El enfoque ecológico propuesto por Bronfenbrenner parte del reconocimiento de que el desarrollo humano ocurre dentro de un sistema ambiental compuesto por múltiples niveles interrelacionados, en los cuales el individuo se ve influenciado de manera constante. Este modelo incluye el microsistema, relacionado con la familia y el entorno más cercano; el mesosistema, que integra las relaciones entre los distintos microsistemas (como la escuela y la comunidad); el exosistema, que hace referencia a instituciones y políticas públicas que afectan indirectamente al individuo; y el macrosistema, que abarca los valores culturales, creencias y normas sociales predominantes (Torrico et al., 2002).

A partir de este enfoque, se comprende que la conducta y los estados emocionales de las adolescentes atendidas en el CAR Gracia no deben ser vistos como reacciones individuales aisladas, sino como respuestas profundamente influenciadas por sus contextos de origen, las experiencias vividas, el entorno institucional y las dinámicas de interacción cotidiana con el personal y sus compañeras.

6.2.1.2. Modelo centrado en fortalezas

Este modelo plantea que todas las personas, incluso aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, poseen capacidades, recursos internos y un notable potencial de desarrollo. Así lo sostienen Juárez y Lázaro (2014, p. 4), al proponer una visión positiva del sujeto, que reconoce que tanto las experiencias traumáticas como las adversas no determinan su futuro, sino que pueden convertirse en la base para un proceso de transformación significativo.

En la práctica del CAR Gracia, esta perspectiva se tradujo en la valoración constante de los avances individuales y colectivos de las adolescentes. La estrategia de los puntos bonus representó una manifestación concreta de este enfoque, al permitir reconocer y reforzar logros cotidianos, actitudes constructivas, esfuerzos personales y el cumplimiento de responsabilidades. Como resultado, se fortaleció la autoestima, se incentivó la motivación interna y se promovió la participación activa en su propio proceso de desarrollo.

De este modo, se transitó de una atención centrada exclusivamente en la problemática, hacia una intervención que resalta lo positivo y lo posible, reconociendo las fortalezas personales de cada adolescente. Esta estrategia favoreció la creación de un entorno protector, formativo y esperanzador, en el cual las adolescentes fueron vistas no solo desde sus heridas, sino desde sus capacidades para aprender, resistir y reconstruir su proyecto de vida.

“Notábamos la seguridad que tenían ellas, estudiar algo técnico para tener ingresos. Tal es el caso que tuvimos de una adolescente que logró ingresar a SENATI, vimos un cambio total en ella, ya que ella no tenía soporte familiar, y era grato ver esos resultados. Ella sabía que si regresaba a su familia no iba a ser bueno para ella...” (Solier, entrevista realizada en junio del 2025).

El caso que menciona la colega refleja uno de los logros significativos alcanzados en el proceso de intervención con las adolescentes en el CAR Gracia. Se destaca cómo, a partir de una intervención integral, basada en el reconocimiento de las

capacidades y potencialidades individuales, las adolescentes empezaron a proyectarse hacia el futuro con metas concretas, como continuar estudios técnicos o insertarse laboralmente.

El caso mencionado, evidencia no solo un cambio en su conducta y motivación personal, sino también un proceso de empoderamiento, resiliencia y toma de decisiones autónomas. La identificación de que regresar a su núcleo familiar no sería beneficioso para ella también muestra un nivel de conciencia y autorreflexión, resultado del acompañamiento emocional, educativo y social recibido en el CAR.

Este ejemplo permite visibilizar cómo la intervención institucional no solo busca la contención temporal, sino que apunta a construir alternativas reales y sostenibles de vida para las adolescentes, reconociéndolas como persona e individuos activos de transformación con capacidad para tomar decisiones en favor de su bienestar y futuro.

6.2.2. Aplicación de enfoques de intervención psicosocial

La intervención también se orientó por enfoques aplicables a la práctica directa en contextos residenciales, especialmente aquellos que integran dimensiones emocionales, educativas y sociales.

6.2.2.1. Modelo psicosocial y multidisciplinario

La intervención en el CAR Gracia se basó en un modelo psicosocial y multidisciplinario, integrando de manera coordinada las áreas de psicología, trabajo social y educación, con el objetivo de brindar una atención integral a las adolescentes, considerando tanto sus necesidades individuales como su contexto social y familiar.

En el modelo psicosocial, tal como lo explican Quintana et al. (2018, p. 90), se parte de un paradigma que articula lo psicológico y lo social. Desde el plano psicológico, se consideran los recursos internos de la persona, como los proyectos de vida, la creatividad, la inteligencia, la experiencia, la motivación por el logro, entre otros. En el plano social, se analiza el conjunto de interacciones que el individuo establece dentro de sus distintos entornos de

socialización, como la familia, la escuela, la comunidad y, en este caso, la institución de acogida.

Por su parte, el enfoque multidisciplinario permitió que las intervenciones se planificaran y ejecutaran desde distintas especialidades profesionales, reconociendo que el bienestar de las adolescentes no puede abordarse desde una sola dimensión. Cada área conformada por: psicología, trabajo social y educación aportaron desde su campo específico, pero de manera coordinada y complementaria, permitiendo una comprensión más profunda de cada caso y una intervención más eficaz. Esta articulación favoreció una atención más humana, oportuna y centrada en la restitución de derechos, fortaleciendo el proceso de recuperación y desarrollo integral de las adolescentes.

6.2.2.2. Enfoque de derechos

Este enfoque, establecido en la Ley N.º 30466, mencionada en el diario El Peruano (2018), Ley de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes, y reforzado por la Directiva N.º 005-2021-MIMP, garantiza que toda intervención institucional se oriente a la protección integral, el respeto por la dignidad humana y la participación activa de las y los adolescentes en su propio proceso de desarrollo. Este marco legal reconoce a los adolescentes como sujetos de derechos, con capacidad progresiva para opinar, decidir y participar en los espacios donde viven y se desarrollan.

Durante la intervención en el CAR Gracia, este enfoque se concretó a través de diversas acciones y estrategias orientadas a promover el protagonismo de las adolescentes. Entre ellas, destacan la escucha activa, mediante la cual se les brindó espacios seguros para expresar sus emociones, inquietudes y opiniones sin temor a ser juzgadas o sancionadas; su estado emocional, reconociendo sus experiencias previas de vulneración y legitimando su derecho a sentir y procesar dichas vivencias. Así como la participación en la toma de decisiones, especialmente en actividades grupales, dinámicas internas y algunas normas de convivencia.

Estas prácticas no solo cumplieron una función legal o técnica, sino que permitieron fortalecer la autonomía, el sentido de

pertenencia institucional y la construcción de vínculos de confianza con el equipo profesional. Del mismo modo, el respeto a su voz y su individualidad contribuyó a disminuir las tensiones y resistencias típicas del contexto de institucionalización, generando un ambiente más saludable y protector.

6.3. Impacto y cambios generados

6.3.1. Resultados observables en las adolescentes

A lo largo de la intervención, se identificaron avances significativos en las adolescentes residentes del CAR Gracia, siendo uno de los principales cambios fue el fortalecimiento del vínculo con el equipo técnico, que en un inicio se encontraba afectado por la desconfianza, la resistencia o la indiferencia de algunas adolescentes, muchas de las cuales arrastraban experiencias previas de abandono o maltrato.

La aplicación de estrategias como la escucha activa, la validación emocional y los espacios de participación permitió establecer una relación más cercana y respetuosa, generando un ambiente propicio para el cambio.

También se observaron mejoras en la autorregulación emocional y en la convivencia grupal. Las adolescentes comenzaron a mostrar mayor control frente a situaciones conflictivas, aprendieron a expresar sus emociones con mayor claridad y utilizaron estrategias más saludables para canalizar su frustración o enojo, esto impactó directamente en la dinámica institucional, favoreciendo un clima más armónico y cooperativo.

Un resultado especialmente relevante fue el incremento en la autoestima y la percepción de logro personal, impulsado en parte por la metodología de puntos bonus. Esta estrategia permitió que muchas adolescentes visualizaran sus avances de manera concreta, sintiéndose reconocidas y valoradas por su esfuerzo. Esto fortaleció su motivación, su compromiso con las normas internas y su participación activa en talleres, actividades educativas y recreativas.

Además, se observaron cambios en sus proyectos de vida. Algunas adolescentes comenzaron a visualizar metas más claras, como culminar sus estudios, aprender un oficio o prepararse para una futura reintegración familiar o social. Un ejemplo concreto fue el caso de una adolescente que logró ingresar a SENATI, lo que reflejó no solo un

avance educativo, sino también una transformación personal marcada por la perseverancia y la toma de decisiones conscientes.

6.3.2. Aprendizajes y transformaciones en el equipo de intervención

El proceso también generó impactos importantes en el equipo técnico del CAR, siendo uno de los principales aprendizajes fue el fortalecimiento de las competencias profesionales, especialmente en lo relacionado al manejo del vínculo con adolescentes en situación de vulnerabilidad, el diseño de estrategias motivacionales y la contención emocional en contextos de alta demanda afectiva.

Asimismo, la experiencia impulsó una mayor coordinación interinstitucional y trabajo multidisciplinario, permitiendo una intervención más integral y coherente. Las áreas de psicología, trabajo social y educación lograron articularse de manera más efectiva, intercambiando información relevante, diseñando planes conjuntos y acompañando a las adolescentes desde una mirada complementaria.

El equipo también desarrolló una mayor sensibilidad frente a los ritmos y procesos individuales, en donde se comprendió que cada adolescente atraviesa su propio camino de recuperación, y que los avances, aunque pequeños, deben ser reconocidos y celebrados. Este aprendizaje favoreció una práctica más humana, empática y centrada en la persona. Finalmente, el proceso reafirmó la convicción de que el cambio es posible incluso en contextos de adversidad, siempre que se intervenga con constancia, afecto y respeto. Esta transformación no solo impactó en las adolescentes, sino también en los profesionales, quienes salieron fortalecidos en su vocación y en su capacidad de acompañar procesos complejos con esperanza y profesionalismo.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones generales

La presente sistematización permitió recuperar, analizar y comprender de manera profunda la experiencia vivida durante el proceso de intervención en el CAR Gracia, específicamente en el trabajo con adolescentes en situación de vulnerabilidad social y emocional. A través de esta reflexión, se reconocieron tanto los logros alcanzados como los desafíos enfrentados, lo que permite rescatar aprendizajes valiosos para futuras intervenciones en contextos similares.

En primer lugar, se concluye que el trabajo desde un enfoque psicosocial y de derechos resultó fundamental para generar cambios significativos en la población beneficiaria. Asimismo, el reconocimiento de las adolescentes como sujetos de derechos, la escucha activa, la participación en las decisiones institucionales y el acompañamiento emocional constante, permitieron construir un entorno más humano, protector y transformador dentro del centro residencial. En segundo lugar, la implementación de metodologías adaptadas al contexto, como el sistema de puntos bonus, contribuyó a fortalecer la autoestima, la autorregulación y el compromiso de las adolescentes. Esta herramienta no solo funcionó como un incentivo, sino como un mecanismo de validación personal, generando en muchas de ellas una nueva percepción sobre sus capacidades y logros.

Asimismo, el trabajo interdisciplinario y articulado entre las áreas de psicología, trabajo social y educación fue determinante para brindar una atención integral. Esta coordinación permitió abordar a las adolescentes desde una mirada compleja y completa, favoreciendo intervenciones más eficaces y coherentes. Por otro lado, se evidenció que los procesos de cambio requieren tiempo, constancia y empatía. No todos los avances fueron inmediatos ni lineales, pero incluso los logros más pequeños reflejaron transformaciones profundas en la vida de las adolescentes. Esta experiencia reafirma que el acompañamiento respetuoso, sostenido y afectivo puede generar impacto incluso en contextos marcados por historias de dolor y exclusión.

Finalmente, se concluye que el proceso de sistematización no solo permitió organizar y evaluar una experiencia de intervención, sino que también constituyó un espacio de aprendizaje personal y profesional. Reflexionar sobre la práctica permitió reconocer fortalezas, asumir desafíos pendientes y reafirmar el compromiso ético con una intervención social centrada en la dignidad, la participación y la transformación humana.

7.2. Recomendaciones para futuras intervenciones

A partir de los aprendizajes obtenidos durante la experiencia de intervención en el CAR Gracia, se identifican diversas áreas que pueden fortalecerse en futuras acciones similares.

Una de las recomendaciones principales es continuar con la capacitación constante del equipo técnico, especialmente en temas vinculados al enfoque de derechos, contención emocional, estrategias participativas y resolución de conflictos. Esto contribuiría a una intervención más empática, profesional y adaptada a la realidad de cada adolescente.

Asimismo, resulta necesario institucionalizar espacios estables de escucha activa y participación, donde las adolescentes puedan expresar sus opiniones, proponer actividades y formar parte de las decisiones que las involucran directamente. Esta práctica no solo fortalece su autonomía y autoestima, sino que también favorece un clima institucional más participativo y protector.

En cuanto a las estrategias metodológicas, se sugiere mantener e innovar mecanismos de motivación como los puntos bonus, adaptándolos a las particularidades de cada adolescente. Reconocer los esfuerzos personales de manera constante puede reforzar su autoestima y compromiso con las normas del centro.

También se destaca la importancia de fortalecer la coordinación entre las diferentes áreas del equipo profesional. El trabajo interdisciplinario debe consolidarse mediante reuniones periódicas, establecimiento de objetivos comunes y una comunicación fluida que garantice un abordaje integral de cada caso.

Por otro lado, se recomienda documentar y evaluar sistemáticamente las acciones realizadas. Contar con registros claros y espacios de reflexión institucional permite monitorear avances, corregir dificultades y generar aprendizajes colectivos.

Finalmente, se considera clave incorporar la voz de las adolescentes en la evaluación de las intervenciones, escuchar su percepción sobre lo que funcionó o no durante su permanencia en el centro enriquece la práctica profesional y reafirma su rol como protagonistas activas de sus propios procesos de cambio.

7.3. Reflexión final

La experiencia de sistematizar el proceso de intervención en el CAR Gracia ha representado no solo una oportunidad de organizar y recuperar lo vivido, sino también un ejercicio profundo de análisis, comprensión y aprendizaje. Esta mirada reflexiva sobre la práctica permitió identificar qué elementos fueron

efectivos, qué aspectos requieren mejoras y cómo cada acción generó impacto tanto en las adolescentes como en el equipo profesional.

La sistematización, en este sentido, se convierte en una herramienta clave para fortalecer la calidad del Trabajo Social, ya que permite visibilizar la riqueza de los procesos cotidianos, rescatar estrategias valiosas y consolidar saberes contruidos desde la experiencia.

Además, permite reconocer que la intervención social no es estática ni mecánica, sino que está llena de complejidades, emociones, vínculos y decisiones que deben ser comprendidas a la luz de su contexto. Al reflexionar críticamente sobre lo realizado, se abre la posibilidad de mejorar las prácticas futuras, evitar errores pasados y tomar decisiones más informadas y éticas. Asimismo, este proceso contribuye al desarrollo profesional, al permitir que el o la trabajadora social dialogue consigo mismo, con su equipo y con la realidad intervenida, en un ejercicio de construcción colectiva de conocimiento.

La sistematización también cobra especial valor en contextos como los centros de acogida residencial, donde las intervenciones se desarrollan con poblaciones altamente vulnerables y con historias de vida complejas.

En estos espacios, reflexionar sobre lo hecho no solo permite optimizar la atención, sino también reafirmar el compromiso ético y humano del trabajo social: acompañar procesos de transformación con sensibilidad, profesionalismo y profundo respeto por la dignidad de las personas.

En definitiva, esta experiencia no solo ha permitido ordenar el camino recorrido, sino también reafirmar la importancia de mirar la práctica como un espacio de aprendizaje constante. La sistematización no cierra un ciclo, sino que abre la puerta a nuevas formas de intervenir, de pensar y de construir trabajo social con sentido, evidencia y compromiso.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bados, A., & García, E. (2011). *Técnica operantes*.
<https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/18402/1/T%C3%A9cnicas%20operantes%202011.pdf>

El Peruano, (2018). *Decreto Supremo – Ley 30466*.
<https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1654825-3>

Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*.
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Juarez, A. & Lázaro, S. (2014). *El enfoque de fortaleza en Trabajo Social*.
<https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/16886/1/Miscelanea%20Enfoques%20fortalezas%2019-12-14.pdf>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2016). *Guía para la atención a víctimas de trata de personas en centros de atención residencial de niñas, niños y adolescentes*. <https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgna/Guia-para-la-Atencion-a-victimas-de-trata-de-personas-en-CAR-NNA.pdf>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2021). *Directiva N° 005-2021-MIMP: Metodología de intervención en los centros de acogida residencial de niñas, niños y adolescentes*.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1800601/directiva_005_Metodologia_CAR_NNA.pdf?v=1618335027

Quinta, I.; Mendoza, R.; Bravo C. (2018). *Enfoque psicosocial. Concepto y aplicabilidad en la formación profesional de estudiantes de psicología*.

Torrico, E.; Santín, C.; Andrés, M. (2002). *Anales de Psicología*.
<https://www.redalyc.org/pdf/167/16718103.pdf>

9. ANEXOS

9.1. Cronograma

[illegible]

9.2. Guía de Entrevista Semiestructurada

Título: Informe de suficiencia profesional sobre la experiencia de intervención desde el Trabajo Social con adolescentes en situación de trata de personas en el CAR Gracia en San Martín de Porres. 2022

Dirigido a: Profesionales del equipo técnico del C.A.R. Gracia

Propósito: Recoger información sobre el uso del reforzamiento positivo y su contribución al bienestar integral de las adolescentes.

Sección I: Introducción

Estimada participante:

Le agradecemos por brindarnos parte de su tiempo para esta entrevista, la cual forma parte de un proceso de sistematización académica de la experiencia de intervención profesional desde el Trabajo Social en el Centro de Atención Residencial Gracia durante el año 2022. Esta investigación tiene como propósito analizar el uso del reforzamiento positivo como estrategia para favorecer el bienestar integral de las adolescentes mujeres en situación de trata de personas, especialmente en el contexto de restricción del contacto familiar vivido en ese periodo.

La entrevista es de carácter confidencial, voluntaria y exclusivamente con fines académicos. Su experiencia y aportes serán fundamentales para comprender los procesos desarrollados, los aprendizajes obtenidos y los desafíos enfrentados por el equipo técnico.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Lo más importante es su visión profesional y vivencia directa en el contexto mencionado. Agradecemos su disposición y colaboración.

Atentamente, María Elena Tinco Villanueva

Estudiante de la carrera profesional de Trabajo Social

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Sección II: Preguntas por objetivo

Objetivo 1: *Analizar las condiciones institucionales y sociales que enmarcaron la intervención con adolescentes en situación de trata de personas en el CAR Gracia durante el año 2022, así como las estrategias de reforzamiento positivo empleadas desde el Trabajo Social para promover su bienestar integral.*

1. ¿Cómo describiría las condiciones institucionales del CAR Gracia durante el año 2022 en relación con la atención a adolescentes en situación de trata de personas?
2. ¿Qué aspectos sociales o emocionales identificaron como más relevantes en las adolescentes al momento de su ingreso o durante su estancia?
3. Desde su área de intervención, ¿qué estrategias de reforzamiento positivo se implementaron para favorecer el bienestar integral de las adolescentes?
4. ¿Qué elementos considera que facilitaron o dificultaron la implementación de estas estrategias?

Objetivo 2: *Analizar los efectos del reforzamiento positivo en el fortalecimiento de la autoestima, las relaciones interpersonales y la conducta adaptativa de las adolescentes dentro del entorno institucional.*

5. ¿Qué cambios notó en las adolescentes en relación con su autoestima durante el proceso de intervención?
6. ¿Cómo se vieron impactadas sus relaciones interpersonales dentro del centro?
7. ¿Hubo alguna transformación significativa en su conducta adaptativa en el entorno institucional?
8. ¿Considera que el reforzamiento positivo tuvo un papel clave en esos cambios?
¿Por qué?

Objetivo 3: *Reflexionar sobre los aprendizajes, desafíos y aportes del uso del reforzamiento positivo como herramienta de intervención social en contextos de alta vulnerabilidad emocional.*

9. ¿Qué aprendizajes le dejó esta experiencia profesional en el uso del reforzamiento positivo?
10. ¿Qué desafíos enfrentó el equipo técnico al aplicar esta estrategia en un contexto de alta vulnerabilidad emocional?
11. Desde su perspectiva, ¿qué aportes generó esta intervención para el trabajo con poblaciones similares?

12. ¿Qué recomendaciones haría para fortalecer esta estrategia en futuras intervenciones?

Sección III: Cierre

Al concluir esta entrevista, reitero mi más sincero agradecimiento por su tiempo, disponibilidad y valiosos aportes. Su experiencia y perspectiva profesional contribuyen significativamente al análisis y comprensión del proceso de intervención desarrollado en el C.A.R. Gracia durante el año 2022.

Queremos recordarle que la información compartida será utilizada únicamente con fines académicos, resguardando en todo momento la confidencialidad y el anonimato de los participantes. Si así lo desea, podrá recibir una copia del informe final una vez culminado el proceso de sistematización.

Muchas gracias por su colaboración y compromiso con el Trabajo Social en contextos de alta vulnerabilidad.

9.3. Plan de sistematización

1. Generalidades:
2. Justificación:
3. Objeto y eje de sistematización:
4. Objetivos:
 - 4.1. Objetivo general:
 - 4.2. Objetivos específicos:
5. Hipótesis de acción:
 - 5.1. Hipótesis general:
 - 5.2. Hipótesis específicas:
6. Metodología:
 - 6.1. Enfoque
 - 6.2. Procedimiento
 - 6.2.1. Planificación
 - 6.2.2. Recopilación de la información
 - 6.2.3. Organización de la información
 - 6.2.4. Análisis e interpretación
 - 6.2.5. Reflexión y/o conclusiones
 - 6.3. Técnicas
 - 6.3.1. Revisión documentaria
 - 6.3.2. Observación
 - 6.3.3. Entrevista semiestructurada
 - 6.4. Instrumentos
 - 6.4.1. Matrices de análisis
 - 6.4.2. Guía de observación
 - 6.4.3. Guía de entrevista
 - 6.5. Fuentes directas e indirectas
 - 6.5.1. Fuentes directas
 - 6.5.2. Fuentes indirectas
7. Criterios éticos
 - 7.1. Confidencialidad
 - 7.2. Consentimiento y respeto institucional
8. Preguntas
9. Esquema tentativo