

## INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL PROCESO DE ABORDAJE DE CASOS DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES DEL HOGAR EL ABRIGO

### INTERVENTION OF THE SOCIAL WORKER IN THE PROCESS OF ADDRESSING CASES OF CHILDREN AND ADOLESCENTS AT HOGAR EL ABRIGO

*Lic. Mayra Elizabeth Segovia de Caballero*  
*Abg. Claudina Peña Iberbuden*  
*Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación*  
*Universidad Evangélica del Paraguay*

#### **Resumen:**

El Trabajo Social está enfocado en empoderar a los usuarios y la intervención debe estar dirigida al fortalecimiento de las capacidades para que desarrollen los cambios necesarios para mejorar su calidad de vida (Aragundi Demera & Menéndez Menéndez, 2021, pág. 46). Este trabajo tuvo como objetivo describir la intervención del trabajador social en el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo. Se consideró para el estudio la problemática de los derechos y obligaciones establecidas por el Estado y la intervención del trabajador social en área de la niñez y adolescencia. Se realizó con un enfoque cualicuantitativo, nivel descriptivo, tipo empírico social, con las técnicas de entrevista y revisión documental. El universo se conformó de veintidós personas: un trabajador social, una directora del Hogar El Abrigo, catorce niños y adolescentes y seis encargados de los niños y adolescentes. Los resultados obtenidos fueron: la intervención del trabajador social en el proceso de abordaje de los casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo se da a través de las diferentes funciones que ha realizado con la ayuda de los métodos y modelos, técnicas e instrumentos pertinentes y el trabajo en equipo con los demás componentes de la institución velando por el bienestar integral de los niños y adolescentes.

*Palabras clave:* Intervención del trabajador social, proceso de abordaje de casos, trabajo social.

#### **Abstract:**

Social Work is focused on empowering users and the intervention must be aimed at strengthening capacities so that they develop the necessary changes to improve their quality of life (Aragundi Demera & Menéndez Menéndez, 2021, pág. 46). This work aimed to describe the intervention of the social worker in the process of addressing cases of children and adolescents at Hogar El Abrigo. The problem of the rights and obligations established by the State and the intervention of the social worker in the area of childhood and adolescence was considered for the study. It was carried out with a qualitative approach, descriptive level, social empirical type, with interview and documentary review techniques. The universe was made up of twenty-two people: a social worker, a director of Hogar El Abrigo, fourteen children and adolescents and six caregivers of the children and adolescents. The results obtained were: the intervention of the social worker in the process of addressing the cases of the children and adolescents of the Hogar El Abrigo

was through the different functions that he has performed with the help of the relevant methods and models, techniques and instruments. and teamwork with the other components of the institution, ensuring the comprehensive well-being of children and adolescents.

*Keywords:* Social worker intervention, case management process, social work.

La intervención del Trabajador Social en una problemática social se desarrolla a través de la interacción para transformar la realidad social, utilizando los todos los recursos y los conocimientos disponibles (Aragundi Demera & Menéndez Menéndez, 2021, págs. 46-47). En ese sentido, cabe señalar los métodos, modelos, roles y funciones del profesional en Trabajo Social.

*Primero*, en cuanto a los métodos clásicos, se mencionan:

a) El método de caso individual que según “Mary Richmond lo define como el conjunto de métodos que desarrollan la personalidad, reajustando consciente e individualmente al hombre a su medio” (1922, pág. 67). Es decir, se refiere a una acción/intervención que realiza el trabajador social a un individuo de manera individual para mejoras de su calidad de vida en y para su entorno.

b) Método Trabajo Social de grupo: refiere que “los trabajadores sociales utilizan el trabajo con grupos como forma de intervención profesional en programas de juventud, recreación, organización de campamentos de exploradores y la organización y funcionamiento de centros vecinales” (Ander-Egg, 1996, pág. 130). Por ej.: en hogares de niños se organizan los retiros con fines recreativos o de capacitaciones, a través del cual se fomenta la participación, el desarrollo de las habilidades y el uso de la cada una de ellas favoreciendo al grupo para una efectiva intervención.

c) Método Trabajo Social comunitario “Es el resultado de la confluencia de dos desarrollos metodológicos separados que, por otra parte, pretendieron ser respuestas a problemáticas diferentes como: la organización de la comunidad y el desarrollo de esta” (Ander-Egg, 1996, pág. 142). Por ejemplo, la coordinación de aseo del hogar en donde todos forman parte, desde los funcionarios hasta los niños y adolescentes a fin de fomentar el trabajo en equipo, el orden y limpieza de toda la institución.

*Segundo*, los modelos de intervención se describen brevemente a continuación:

a) Modelo intervención en crisis: es un método de ayuda dirigido a apoyar a una persona y/o familia o grupo para que puedan afrontar un suceso traumático de modo que la probabilidad de efectos negativos (daño físico y psicológico, estigmas emocionales) se aminoren e incremente la posibilidad de crecimiento, de nuevas habilidades. opciones y perspectivas vitales (Viscarret, 2009, pág. 312).

b) Modelo de gestión de casos: se considera que “es una intervención que intenta asegurar que los usuarios con problemas complejos y múltiples reciban todos los servicios que necesitan en el tiempo y la forma adecuada. El rol del “case manager” es de asistir a los usuarios para apoyarles a tratar sus problemas” (Viscarret, 2009, pág. 331).

Asimismo, el trabajador social gestor de casos interviene a nivel de los sistemas del servicio: para reforzar los servicios existentes de gestión de casos y para mejorar el acceso a los servicios necesarios.

*Tercero*, se mencionan los roles del trabajador social como el de: educador, planificador, orientador, asesor, administrador, proveedor de servicios y gestor.

*Cuarto*, se describen las funciones del trabajador social según la (Ley N° 6220, 2019), que regula el ejercicio profesional en Paraguay específicamente el Art. 8, establece que consisten en:

- Orientar a individuos y colectivos de diferentes grupos sociales identificando recursos que le permitan la garantía y defensa de sus Derechos Humanos.

- Realizar estudios e informes socio económicos, socio ambientales, dictámenes y pericias técnicas de los sujetos, familias y comunidades usuarias de las políticas sociales.
- Realizar intervenciones individuales, familiares y/o colectivas ante situaciones de riesgo, crisis y problemáticas sociales.
- Planificar, organizar y gestionar la prestación en los diferentes espacios de políticas sociales.
- Integrar equipos interdisciplinarios, multidisciplinarios y transdisciplinarios o niveles de gerenciamiento en ámbitos públicos, privados o mixtos que propicien el bienestar de funcionarios, empleados y/o usuarios.

Estas son las herramientas que el trabajador social dispone en el proceso de abordaje de caso de los niños y adolescentes, colaborando con el bienestar de los mismos.

Seguidamente cabe mencionar, las medidas citadas en el Art. 34 del Código de la niñez y adolescencia “De las medidas de protección y apoyo” que garantizan la seguridad de los niños y adolescentes, las mismas con ordenadas por la CODENI. También de acuerdo con el Art. 4 del mismo Código, los padres o los tutores legales de los menores tienen la obligación de garantizar el desarrollo integral de los niños, protegiéndolos así de todo tipo de abuso, violencia y/o abandono (Ley N° 1680, 2001)

Es decir, cuando los responsables legales de los menores de edad no cumplen con esta ley, la Defensora de los niños y adolescentes es quien solicita la entrada de estos en un hogar de guarda, según el espacio o la capacidad con la que cuenta dicho hogar de cuidado. Una vez que se da el ingreso de los niños a una institución de guarda, comienza el proceso de adaptación de estos, en cuanto a la convivencia dentro del hogar de abrigo, la institución educativa y con los demás niños y cuidadores de estos (Hogar El Abrigo, 2023).

En caso de que el Juzgado de la niñez y adolescencia permita que se realicen las visitas a, la defensoría otorga el permiso a los familiares de los menores, estas son acompañadas y controladas por las autoridades de la institución de guarda, teniendo en cuenta que el Código de la niñez y adolescencia indica que no se debe perder el vínculo familiar. La prioridad siempre será el bienestar de los menores, por lo que es fundamental la educación de ellos (Hogar El Abrigo, 2023).

Además, es oportuno indicar que en el Hogar el Abrigo se trabaja con dos equipos, por una parte, el equipo técnico conformado por profesionales en trabajo social, psicología, pedagogía y una enfermera quienes se encargan de analizar y evaluar cada caso referente de los niños y adolescentes a fin de satisfacer sus necesidades y responder a las carencias de ellos. Todos trabajan con el mismo objetivo que es el bienestar integral (Físico, emocional, espiritual y moral) de los menores.

Los derechos de los niños y adolescentes cuentan con un marco legal basado en el art. 53 de la Constitución Nacional del Paraguay que establece: “Los padres tienen el derecho y la obligación de asistir, de alimentar, de educar y de amparar a sus hijos menores de edad.” El siguiente, art. 54, señala que; “La familia, la sociedad y el Estado tienen la obligación de garantizar al niño su desarrollo armónico e integral, así como el ejercicio pleno de sus derechos protegiéndolo contra el abandono, la desnutrición, la violencia, el abuso, el tráfico y la explotación” (Constitución Nacional del Paraguay, 1992).

Este derecho también se refleja en el art. 3, del Código de la Niñez y Adolescencia. Los artículos mencionados dejan en claro que los responsables directos de los niños y adolescentes son los padres y tienen la obligación, hasta la mayoría de edad, de proveer educación, salud y una calidad de vida en la que puedan desarrollarse integralmente, el segundo responsable es el Estado.

El trabajador social se ocupa también de la defensa de los derechos humanos y la justicia, por lo que es necesaria su intervención con la infancia, para asegurar que los derechos de esta población se estén dando a conocer (Illescas Taboada, 2015, pág. 13).

En ese sentido, se comenta que el Servicio Voluntario Menonita (SERVOME) existe desde el año 1951 y está ubicado en la ciudad de Asunción, Paraguay. Es una organización de acción social que practica la fe cristiana “una obra conjunta de las iglesias menonitas que constituyen la Asociación Evangélica Menonita del Paraguay (AEM-PY). Su lema es “El amor de Cristo nos motiva” (basado en el versículo de 2. Corintios 5:14) y la obra es basada en los principios bíblicos” (Servicio Voluntario Menonita, 2022-C).

El Hogar El Abrigo funciona desde 1993 para niños en situación de riesgo que han sido cedidos por el Ministerio de la Niñez y la Adolescencia (Servicio Voluntario Menonita, 2022-C).

<i>Visión del Hogar El Abrigo</i>	<i>Misión del Hogar El Abrigo</i>
Ayuda Integral al NNA en situación de riesgo en el nombre de Cristo.	Ofrecer un hogar transitorio donde el NNA pueda desarrollar su potencial.

Los diversos profesionales que forman parte del Hogar El Abrigo en base a los datos del (Hogar El Abrigo, 2019) son: trabajadores sociales, administrador, enfermero, psicopedagogo, nutricionista y profesor. Como se observa, las diferentes ciencias colaboran para realizar un proceso completo con los niños y adolescentes que se encuentran el Hogar el Abrigo.

Se trabajó desarrollando las siguientes variables de investigación: intervención del trabajador social y proceso de abordaje de casos. El objeto de estudio fue el Hogar El Abrigo.

## METODOLOGÍA

El enfoque de investigación fue cuali-cuantitativo. El enfoque cualitativo “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación”. Mientras que el cuantitativo “utiliza la recolección de datos para contestar preguntas de investigación con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 4).

Por un lado, la investigación tuvo un enfoque cualitativo porque recogió datos que se procesaron y presentaron en forma descriptiva respecto a la intervención del trabajador social en el proceso de abordaje de casos. Por otro lado, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo por la recolección de datos que fueron procesados y presentados numéricamente para el análisis del perfil de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo.

El nivel de investigación fue descriptivo, el mismo según la teoría “consiste en caracterizar un fenómeno o la situación, los datos obtenidos” (Universidad Evangélica del Paraguay, 2014, pág. 9). Como resultado de esta investigación se describió la intervención del trabajador social en el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo.

Fue de tipo empírico social, por el mismo se entiende que la investigación empírica-social es la que “estudia la conducta de seres humanos en sus variados contextos y reacciones” (Universidad Evangélica del Paraguay, 2014, pág. 10). Se buscó conseguir las informaciones para describir la intervención del trabajador social en el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo.

Las técnicas fueron, la *revisión documental* con el instrumentos lista de cotejo sirvió para obtener informaciones a fin de identificar el perfil de los niños y adolescentes que se encuentran en el Hogar El Abrigo. Se realizó la *entrevista* a la directora del Hogar El

Abrigo a fin de recoger información acerca del proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes. Además, se realizó la entrevista al trabajador social del Hogar El Abrigo a fin de obtener información acerca de la intervención de este profesional en el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes. Y el *grupo focal* fue utilizada con los seis encargados del Hogar El Abrigo, donde se reunieron quienes conformaron el estudio.

Para la conversación con la directora y los encargados de los niños y adolescentes se utilizaron tres guías de entrevistas para recoger informaciones en cuanto al proceso de abordaje de casos, así también referente al abordaje de casos y para el trabajador social a fin de recoger información sobre su intervención en el Hogar El Abrigo.

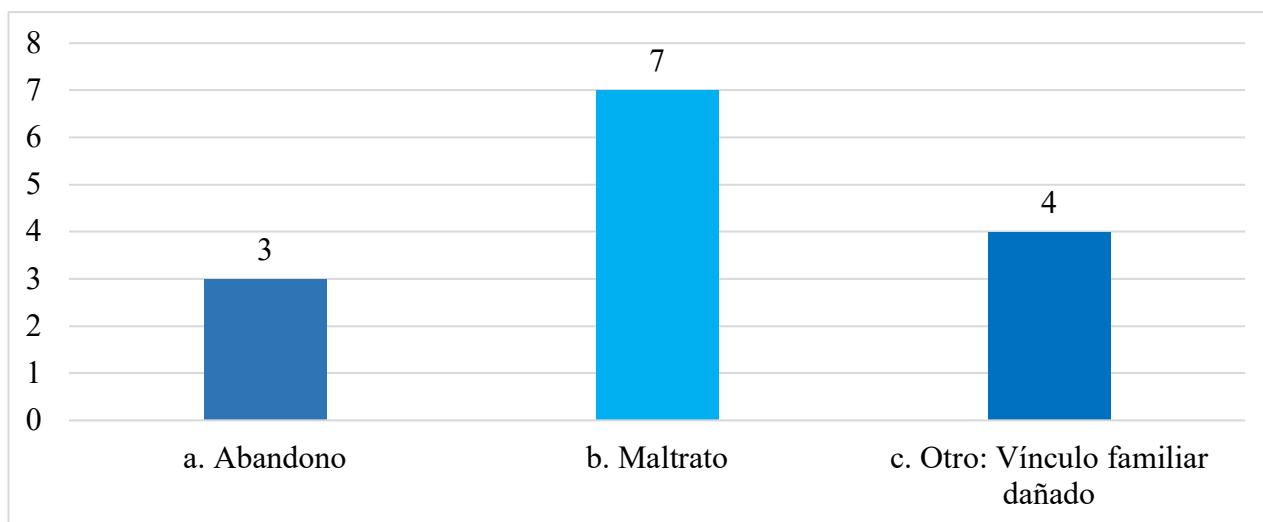
Cabe mencionar que la validación de los instrumentos fue realizada por profesionales expertos del área de estudio.

Una vez obtenidos los datos se realizó la tabulación. En cuanto al instrumento, se implementó la lista de cotejo y el programa Microsoft Excel para la organización de datos y la generación de los gráficos. Y con las respuestas de las entrevistas, se usó el programa Microsoft Word., organizándolas en tablas. Los datos cuantitativos resultados de la lista de cotejo se agregaron en gráficos numéricos y los que se obtuvieron con las entrevistas, en tablas descriptivas, seguidas de su interpretación y conclusión.

## RESULTADOS

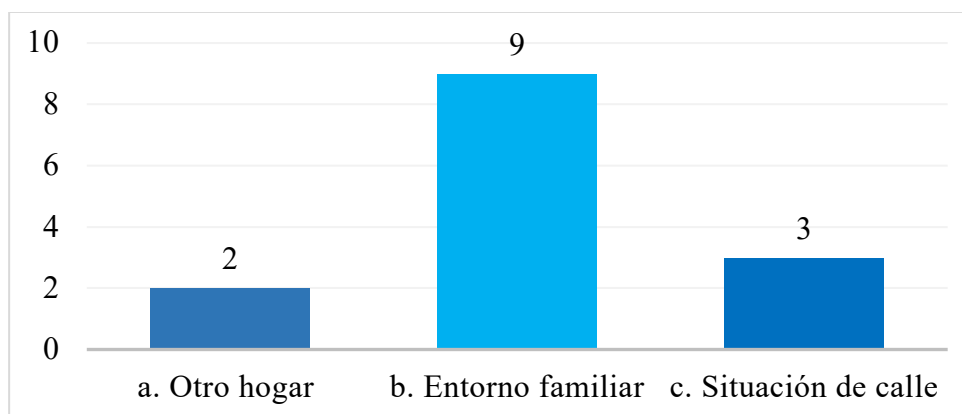
En este punto se presentan los datos obtenidos mediante el trabajo de investigación en el Hogar el Abrigo, los gráficos y tablas seguido de su conclusión.

### GRÁFICO N° 1. MOTIVO DE INGRESO DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES.



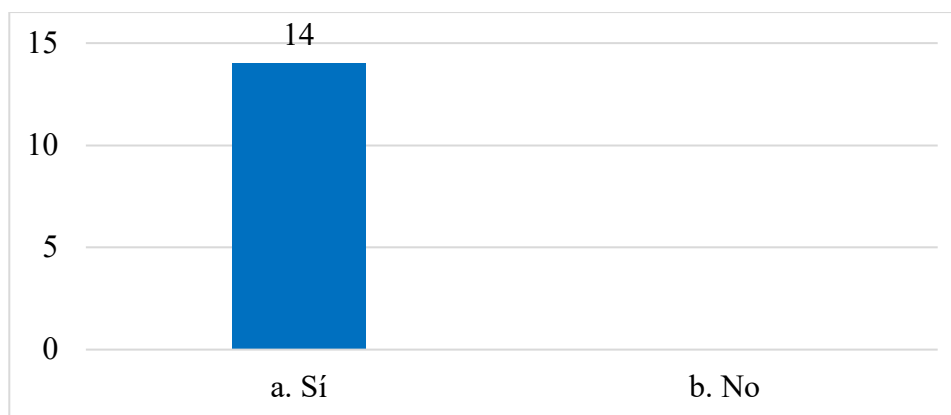
**CONCLUSIÓN:** Según los datos obtenidos, la mayoría de los niños y adolescentes ingresaron al Hogar el Abrigo por motivo de maltrato y una minoría por vínculo familiar dañado y abandono.

**GRÁFICO N° 2. PROCEDENCIA DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES.**



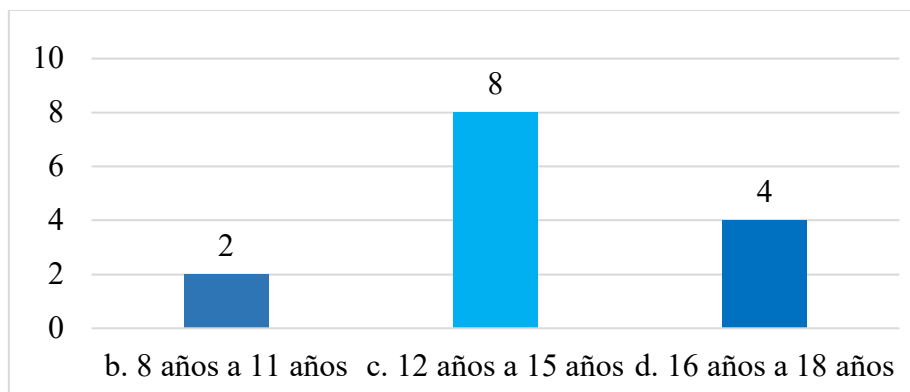
**CONCLUSIÓN:** Resultó que la mayoría de los niños y adolescentes provienen de un entorno familiar, aunque en minoría de otro hogar y situación de calle.

**GRÁFICO N° 3. NIÑOS Y ADOLESCENTES DEL HOGAR EL ABRIGO QUE CUENTAN CON ORDEN JUDICIAL.**



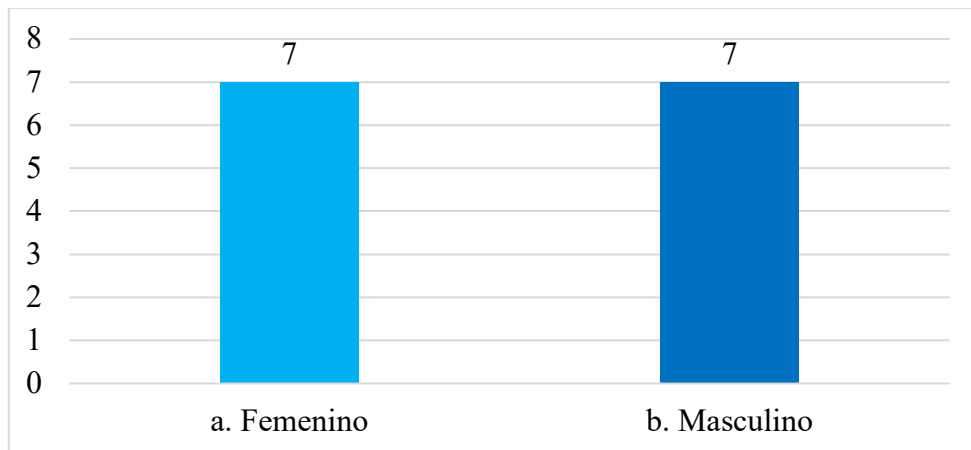
**CONCLUSIÓN:** En base a los datos obtenidos, se evidencia que la totalidad de los niños y adolescentes que ingresaron en el Hogar El Abrigo, contaron con orden judicial.

**GRÁFICO N° 4. EDAD DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES DEL HOGAR EL ABRIGO AL MOMENTO DE ESTA INVESTIGACIÓN.**



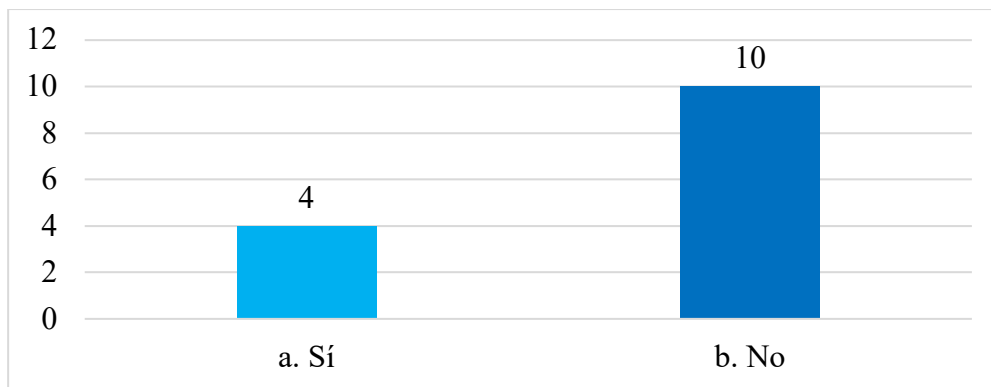
**CONCLUSIÓN:** Resultó que la mayoría de los niños y adolescentes tienen entre 12 a 15 años y una minoría tiene entre 8 a 11 años y 16 a 18 años al momento de esta investigación.

**GRÁFICO N° 5. SEXO DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES DEL HOGAR.**



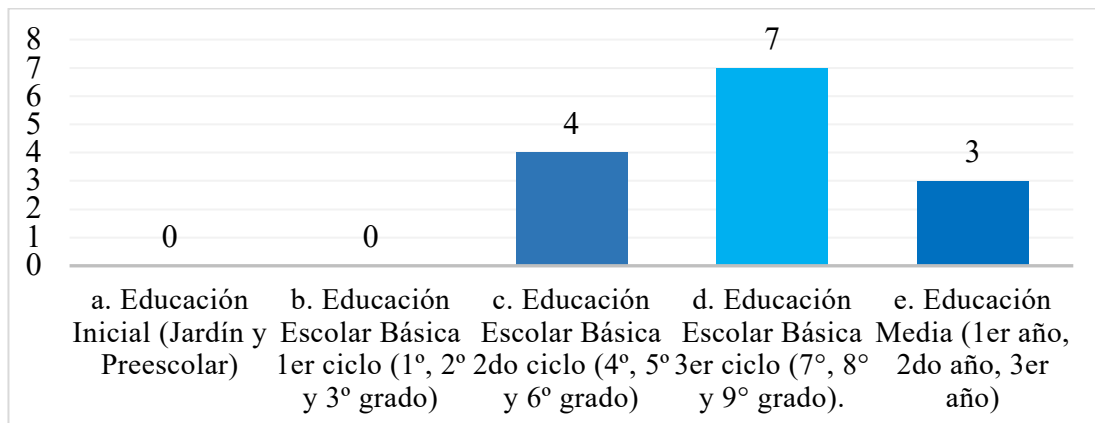
**CONCLUSIÓN:** Según los datos, la mitad de los niños es del sexo femenino y la otra mitad masculino.

**GRÁFICO N° 6. ESCOLARIZACIÓN DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES AL MOMENTO DEL INGRESO AL HOGAR EL ABRIGO.**



**CONCLUSIÓN:** Según los datos obtenidos, en su mayoría no estuvieron escolarizados y una minoría sí, al momento de ingreso.

**GRÁFICO N° 7. NIVEL ACADÉMICO DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES DEL HOGAR EL ABRIGO AL MOMENTO DE ESTA INVESTIGACIÓN.**



**CONCLUSIÓN:** Al momento de esta investigación, el nivel académico en su mayoría fueron Escolar Básica 3er ciclo y en una minoría en la Escolar Básica 2do ciclo y la Educación Media.

**TABLA N° 1. REALIZACIÓN DEL PROCESO DE ABORDAJE DE CASOS DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES DEL HOGAR EL ABRIGO.**

Pregunta	Respuesta de la directora
1. ¿De qué manera se realiza el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo?	Una vez que los niños ingresan al hogar, se trabaja con el equipo técnico para ver las necesidades de cada niño y adolescente y se comienza a trabajar. Hay un equipo de apoyo que son los encargados de los niños y adolescentes que cuenta con voluntarios para cuidar de estos menores en el día a día, los encargados y voluntarios son conocidos como “tíos” de los niños y adolescentes.

**CONCLUSIÓN:** Resultó que hay un trabajo conjunto entre el equipo técnico, el equipo de encargados y voluntarios y se trabajó según las necesidades existentes de los niños y adolescentes.

**TABLA N° 2. PROFESIONALES QUE SE INVOLUCRAN EN EL PROCESO DE ABORDAJE DE CASOS DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES DEL HOGAR EL ABRIGO.**

Pregunta	Respuesta de la directora
¿Quiénes son los profesionales que se involucran en el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo?	Profesionales del equipo técnico, trabajador social, psicopedagoga, psicóloga y enfermera.

**CONCLUSIÓN:** Según los datos obtenidos, los profesionales fueron: trabajador social, psicopedagoga, psicóloga y una enfermera.

**TABLA N° 3. ACTIVIDADES QUE REALIZAN LOS PROFESIONALES QUE FORMAN PARTE DEL PROCESO DE ABORDAJE DE CASOS DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES DEL HOGAR EL ABRIGO.**

Pregunta	Respuesta de la directora
¿Qué actividades realizan los profesionales que forman parte del proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo?	Cada profesional tiene sus propias funciones y actividades. El trabajador social tiene actividades según el rol, Eje: gestiona algunos servicios en entidades públicas para los niños y adolescentes puedan acceder. La psicopedagoga, evalúa la condición en cuanto a aprendizajes escolares, si el niño estuvo o no escolarizado. La psicóloga evalúa la condición emocional y conductual, hace el seguimiento. La enfermera se encarga de llevar a cada niño a los chequeos clínicos, evalúa la condición de salud. Cada profesional trabaja en su área y todos tienen un objetivo en común, el bienestar integral de los niños y a través de reuniones cada uno da su informe a la directora.

**CONCLUSIÓN:** Resultó que, según su área o profesión cada profesional realiza sus actividades. El trabajador social en una de sus actividades se dedica a gestionar servicios en entidades públicas para que los niños y adolescentes puedan acceder. La psicopedagoga realiza evaluaciones de aprendizajes escolares. La psicóloga ejecuta actividades como evolución de la condición emocional y conductual y finalmente la enfermera efectúa actividades como llevar a cada niño a los chequeos clínicos, y la evaluación de la condición de salud.



**TABLA N° 4. COLABORACIÓN DE LOS ENCARGADOS DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES DEL HOGAR EL ABRIGO EN EL PROCESO DE ABORDAJE DE CASOS.**

<b>Pregunta</b>	<b>Respuestas de encargados</b>
¿De qué manera los encargados colaboran en el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo?	<p>Colaboran en el día a día, en la educación, disciplina, modales de los niños y adolescentes.</p> <p>Los encargados realizan el acompañamiento y cuidado integral (emocional, espiritual y físico) de los niños y adolescentes, además, velan por la protección de los derechos de ellos.</p> <p>Los encargados son como padres y educadores de los niños y adolescentes.</p>

**CONCLUSIÓN:** Según el dato obtenido, los encargados fueron como padres de los niños y adolescentes y colaboraron en la educación, disciplina, por el cuidado integral, velaron por los derechos y la protección de ellos.

**TABLA N° 5. ACTIVIDADES QUE REALIZAN LOS ENCARGADOS QUE FORMAN PARTE DEL PROCESO DE ABORDAJE DE CASOS DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES DEL HOGAR EL ABRIGO.**

<b>Pregunta</b>	<b>Respuestas de encargados</b>
¿Qué actividades realizan los encargados que forman parte del proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo?	<p>Son varias, y cada turno tiene actividades diferentes, con cada niño se realizan actividades específicas. Entre ellas está: guiar a los niños, enseñarles las tareas cotidianas del hogar como: hacer la cama, limpiar el dormitorio, sacar la basura, ordenar, sacar las ropas sucias.</p> <p>En el comedor, bendecir los alimentos y enseñan los modales y buenas costumbres en la cocina. Así también, el control de la higiene personal de los niños y adolescentes.</p>

**CONCLUSIÓN:** Señalaron que las actividades que realizan los encargados son varias y diferentes en cada turno, se mencionaron algunas: guiar a los niños y adolescentes, enseñarles las tareas cotidianas del hogar, se les enseñó a bendecir los alimentos, los modales, así también, el control de la higiene personal.

**TABLA N° 6. LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL PROCESO DE ABORDAJE DE CASOS DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES DEL HOGAR EL ABRIGO.**

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta de trabajador social</b>
¿En qué consiste la intervención del trabajador social en el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo?	<p>El trabajador social depende exclusivamente de lo que determina la Defensoría del Menor, el primer contacto es con la CODENI o Defensoría del menor, luego se hace una visita domiciliaria para conocer la realidad de los niños y ver si la institución de abrigo está en condiciones de ayudar, se entrevista a la familia y se habla con el menor. También tienen que velar por el bienestar integral de los niños y adolescentes.</p>

**CONCLUSIÓN:** Según los datos obtenidos, resultó que: depende de lo que dictamina la Defensoría del menor, se realizan vistas y entrevistas a los niños y

adolescentes y las familias, se evalúa si el hogar está en condiciones de ayudar y se vela por el bienestar integral de los niños y adolescentes.

**TABLA N° 7. MÉTODOS DE INTERVENCIÓN UTILIZADOS POR EL TRABAJADOR SOCIAL EN EL PROCESO DE ABORDAJE DE CASOS DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES.**

Preguntas	Respuestas de trabajador social
¿Cuáles son los métodos de intervención utilizados por el trabajador social para el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo?	El método utilizado es de caso individual y también se aplica el método de grupo.
Según la experiencia profesional ¿Qué aspecto positivo identifica con la aplicación de los métodos de intervención del trabajador social para el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo?	El conocimiento de la realidad de los niños y adolescente de los diferentes casos que se presentan, el método permite hacer un análisis.

**CONCLUSIÓN:** Los métodos utilizados por el trabajador social son: método de caso individual y método de grupo. El aspecto positivo de la aplicación del método es el conocimiento de la realidad de los niños y adolescentes, esto permite hacer un análisis.

**TABLA N° 8. MODELOS DE INTERVENCIÓN UTILIZADOS POR EL TRABAJADOR SOCIAL EN EL PROCESO DE ABORDAJE DE CASOS DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES.**

Preguntas	Respuestas de trabajador social
¿Cuáles son los modelos de intervención aplicados por el trabajador social para el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo?	Son: modelo de intervención en crisis, porque en algunos casos el trabajador social realiza los primeros auxilios en cuanto a contención de los menores, además el modelo de gestión de casos, porque trabaja para que los menores accedan a servicios según necesidad, también porque se asegura de que los derechos del usuario sean respetados.
Según su opinión ¿Cuáles son las dificultades con que se encuentra con la utilización de los modelos de intervención mencionado en el punto anterior?	La dificultad siempre es contar con la total información veraz, al inicio o al ingreso de los menores, la falta de información y de los documentos de los menores, estas dificultades mencionadas se evidencian en relación las familias no así del modelo utilizado.

**CONCLUSIÓN:** Según los datos obtenidos, dos son los modelos que se indican: modelo de intervención en crisis y modelo de gestión de casos. Referente a las dificultades son la falta de información veraz de la situación y la falta de documentos de los niños y adolescentes, dificultades desde la familia y no desde los modelos.

**TABLA N° 9. ROLES DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL PROCESO DE ABORDAJE DE CASOS DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES.**

Preguntas	Respuesta de trabajador social
¿Cuáles son los roles del trabajador social en el proceso de	Los roles son: orientador, asesor, planificador, administrador, educador, gestor.

abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo?	
--------------------------------------------------------------------	--

**CONCLUSIÓN:** Los roles del trabajador social consisten en: orientador, asesor, planificador, administrador, educador, gestor.

**TABLA N° 10. FUNCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL PROCESO DE ABORDAJE DE CASOS DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES.**

Preguntas	Respuestas de trabajador social
¿Cuáles son las funciones del trabajador social en el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo?	<p>Programa y desarrollo del seguimiento familiar de cada uno de los NNA.</p> <p>Gestionar las documentaciones de los NNA, documento de identidad, certificado de nacimiento y otros.</p> <p>Coordina y realiza las visitas con los niños y adolescentes en casa de los parientes (abuelos, padres), visitas que tienen como objetivo el fortalecimiento del vínculo familiar, el contacto con las familias, elaboración de los informes para el Juzgado, Defensoría de la Niñez y Adolescencia, el Ministerio de la Niñez, recibe a las visitas que vienen desde el Ministerio de la Niñez. Mantiene contacto y relacionamiento con las defensoras de cada niño y con la DIPROE, lleva a los niños y adolescentes a sus vacaciones en el Chaco.</p>
¿Cuáles son los beneficios de las funciones del trabajador social en el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo?	<p>El conocimiento que se obtiene acerca de la situación particular de cada niño y adolescente, además de que los niños pueden contar con beneficios que son gestionados por el trabajador social, eje: en el área de salud en general. El poder satisfacer las necesidades de los niños.</p>

**CONCLUSIÓN:** Según los datos obtenidos, resultaron que: el trabajador social programa y desarrolla el seguimiento familiar de los menores y gestiona sus documentos, coordina las visitas domiciliarias, elaboración de informes, mantiene el contacto y relacionamiento con las defensoras de cada niño y con la DIPROE y los beneficios de dichas funciones son el acceso a servicios y que se pueden satisfacer necesidades.

**TABLA N° 11. DESAFÍOS EN LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL PROCESO DE ABORDAJE DE CASOS DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES.**

Preguntas	Respuestas de trabajador social
¿Cuáles son los desafíos que tienen en su intervención como trabajador social en el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo?	<p>Hay muchos desafíos en el área de niñez, que nunca se aprende todo en el área niñez y uno siempre debe estar capacitándose, y es una responsabilidad velar por el bienestar y trabajar a favor de ellos, que el último recurso es siempre la familia, el desafío es grande. Casi 200 niños han pasado por el Hogar el Abrigo.</p>

¿Cómo superan en su intervención como trabajador social los desafíos identificados en el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo?	Con trabajo en equipo, la buena comunicación, el objetivo común, también se comete errores, pero se sigue adelante.
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**CONCLUSIÓN:** Los desafíos identificados por el trabajador social fueron: el conocimiento que abarca el área niñez y la responsabilidad de velar por el bienestar de los niños y adolescentes. Los desafíos son superados a través del trabajo en equipo, la comunicación y el objetivo común, se cometen errores, pero se sigue adelante.

## DISCUSIÓN

El trabajo de investigación fue realizado con base a las interrogantes formuladas previamente, por un lado, la pregunta general y, por otro lado, las preguntas específicas.

La pregunta general que se planteó fue: ¿Cuál es la intervención del trabajador social en el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo? El resultado de la investigación indicó que la intervención del trabajador social consiste en velar por el bienestar integral (físico, emocional), de los niños y adolescente del Hogar el Abrigo y sus derechos, a partir de eso tuvo roles como el de orientador, asesor, educador y administrador, utilizando en sus funciones los métodos, técnicas e instrumentos necesarios y adecuados para accionar a favor de los niños y adolescentes.

En ese sentido, la teoría señala que la intervención del trabajador social es un proceso sistémico orientado fundamentalmente a producir un cambio o una transformación en la realidad o problemática ya sea de forma individual, colectiva o institucional. Así también, es una acción específica del trabajador social con el fin de producir aquellos cambios que desarrollen y estimulen a los usuarios en la recuperación de la capacidad de identificar las causas de la problemática existente y accionar a fin de eliminarlas (Diccionario de Trabajo Social, 2012, pág. 42).

Por eso se puede señalar que la intervención del trabajador social en el Hogar El Abrigo consiste, en velar por el bienestar integral de los niños y adolescentes, para el efecto, se utilizan los recursos, las herramientas que le facilitó su profesión a fin de llevar a cabo su intervención en cuanto al abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo.

La primera interrogante específica que se trazó fue: *¿Cuál es el perfil de los niños y adolescentes que se encuentran en el Hogar El Abrigo?* Según se mencionó en los resultados, la mayoría de los niños y adolescentes ingresó por maltrato, con orden judicial, además, en su mayoría no estuvieron escolarizados. En cuanto a la edad, al momento de esta investigación 2 tuvieron edades entre 8 a 11 años, 8 entre 12 a 15 años y 4 entre 16 a 18 años; y en cuanto al sexo, 7 eran de sexo masculino y 7 de sexo femenino.

En relación a eso, en la Revista Latinoamericana de Ciencias Social, Niñez y Juventud los autores señalan lo siguiente: los niños y adolescentes que sufren abandono por parte de los padres o que no están recibiendo el cuidado necesario, sufren violaciones en cuanto a sus derechos como: la protección integral con la que deberían de contar, la educación, la salud, vivienda, alimentación (Durán Strauch & Valoyes, 2009, pág. 781).

Además, los niños ya adolescentes que ingresaron al Hogar El Abrigo, podrían estar en viviendo en condiciones precarias, en situación de calle y expuestos a peligros como el abuso, las drogas o la explotación laboral y mendicidad (Servicio Voluntario Menonita, 2022-A).

El perfil de los niños y adolescentes fue el incumplimiento de la obligación de parte de los padres o responsables de los niños y adolescentes, que sufrieron maltrato, abandono

y la falta de escolarización, entre otros, caracterizaron a cada niño y adolescente que ingresaron al Hogar de guarda.

La segunda interrogante específica que se planteó fue *¿De qué manera se realiza el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo?* Los resultados de investigación señalaron: Por un lado, hay un equipo técnico con el que se trabaja (conformado por trabajadores sociales, una psicóloga, una psicopedagoga y una enfermera), en tal equipo se socializan los diferentes casos que se presentan, luego se plantean los planes según las diferentes necesidades de los niños y adolescentes. Posteriormente, se inicia el trabajo a fin de atender a dichas necesidades. Por otro lado, hay un equipo de encargados y voluntarios que realizan el trabajo directo con los niños y adolescentes como padres, cuidadores, educadores, encargados de estos.

Al respecto, la teoría señala que los niños deben gozar de una calidad de vida garantizada en cuanto a lo que es física, emocional, espiritual, moral y socialmente de una forma saludable, así también, debe gozar de libertad y dignidad, el niño como interés superior (OAS, 1959, págs. 1, 2 y 3).

Es decir, el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes abarcó varias áreas, como el físico, emocional, espiritual, moral y social, por ende, se necesita de diferentes profesionales a fin de colaborar y ayudar en la atención de las necesidades propias de los niños y adolescentes de la mejor forma posible.

La tercera interrogante específica fue *¿Cuáles son los métodos y modelos de intervención utilizado por el trabajador social en el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo?* Con la investigación se identificó que el trabajador social utiliza en su intervención, por un lado, los métodos de estudio de caso y de grupo, por otro lado se utiliza el modelos de gestión de casos y de intervención en crisis.

En cuanto a método de intervención en crisis, la teoría indica según Ander-Egg, que “es el método que alude a las formas de actuación que tienen como fin la obtención de determinados resultados prácticos, la modificación de cosas o situaciones reales” (2017, pág. 50). Mientras que el modelo según Viscarret se refiere a comprender o dar como un pronóstico de la realidad, pero también tiene una parte práctica. Se aplica o utiliza el modelo que mejor se adapte a la realidad a la que se interviene (Viscarret, 2009, pág. 298).

Tanto los métodos y modelos fueron las herramientas que sirvieron al profesional en Trabajo Social para intervenir en la realidad o fenómeno que se pretendió estudiar, para direccionar, ver las realidades concretas de cada niño y adolescente, para que de esa manera se pueda accionar con la finalidad de aportar en beneficio de estos.

En la cuarta interrogante específica se planteó *¿Cuál es el rol y la función del trabajador social en el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo?*

Los datos resultantes de la investigación revelaron que el trabajador social tiene roles como el de asesor, administrador y educador, en sus funciones de programar, desarrollar seguimiento familiar de los menores, gestiona documentos, coordina visitas domiciliarias, elaboración de informes, mantiene el contacto y relacionamiento con las defensoras de cada niño y con la DIPROE.

En ese sentido, Ezequiel Ander-Egg indica en su libro que los roles del trabajador social se enmarcan entre ser: asesor, orientador, planificador, administrador, ejecutor de programas y proyectos, educador, evaluador, investigador, gestor, consejero entre otros más (Ander-Egg, 1996, pág. 76).

Por lo que se puede mencionar, que los roles del trabajador social en el proceso de abordaje de caso de los niños y adolescentes son necesarios y muy significativos por su

aporte como asesor, administrador, educador entre otros, en el trabajo en conjunto con otros profesionales en busca del bienestar de los niños y adolescentes.

Se propicia el ejercicio del Derecho del niño a través de las funciones (las que señalan la Ley N° 6220/2019 Art. 8), empleadas por el Trabajador Social y no sólo la cobertura de las necesidades básicas.

La quinta interrogante específica buscó indagar *¿Qué desafíos se presenta en la intervención del trabajador social en el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo?* Los resultados obtenidos en la investigación indicaron que, para el profesional en trabajo social los desafíos fueron: seguir capacitándose para adquirir conocimientos en el área niñez y la responsabilidad de velar por el bienestar de todos los niños y adolescentes.

Se agrega en ese sentido, la teoría de que los desafíos para el profesional consisten en la transformación de la práctica, ayudando más a los padres a cumplir con sus roles y que estos reconozcan los derechos de los niños y que juntos como familias puedan crecer y desarrollarse, además de crear más espacios amigables para los niños. (Illescas Taboada, 2015, pág. 15).

Se resume que los desafíos para los trabajadores en el área niñez fueron constantes y diversos, esto considerando que existió un compromiso y una responsabilidad para que el trabajador social pueda custodiar la promoción y cumplimiento de los derechos de los niños y adolescentes, es decir, velar que sus derechos sean reconocidos y respetados por el bienestar integral de los mismos.

## CONCLUSIÓN

El título del trabajo de investigación fue, *Intervención del trabajador social en el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo*, para su desarrollo fue utilizado una metodología con enfoque cualicuantitativo, nivel descriptivo, método no experimental, a través de las técnicas de revisión documental, grupo focal y entrevista. Los instrumentos utilizados fueron la lista de cotejo y las guías de entrevistas con preguntas abiertas.

El objetivo general consistió en *Describir la intervención del trabajador social en el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo*. El mismo se pudo alcanzar con los resultados obtenidos que fueron los siguientes: El trabajador social realiza su intervención en el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo a través de múltiples funciones, utilizó métodos, modelos que mejor se aplican a las realidades, además con las técnicas e instrumentos específicos que facilitan y colaboran en la intervención del trabajador social siendo este un educador, administrador, asesor, orientador con el fin de velar por el bienestar integral de los niños y adolescentes y con la ayuda de los demás equipos en la institución. Se detallan seguidamente los objetivos específicos y los resultados del estudio.

Primero, fue *identificar el perfil de los niños y adolescentes que se encuentran en el Hogar El Abrigo*. Éste objetivo se logró obteniendo los siguientes resultados: Los niños que se encuentran en el Hogar, son niños que en su mayoría ingresaron por motivo de maltrato, provenientes de entornos familiares, algunos sin estar escolarizados; la totalidad contaron con orden judicial, la mitad fueron del sexo femenino y la otra mitad del sexo masculino.

Segundo, fue *mencionar la manera en que se realiza el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo*. Este objetivo se logró obteniendo los siguientes resultados: Se realiza con dos equipos, el equipo técnico que está conformado por profesionales en trabajo social, psicología psicopedagogía y enfermería, con el fin de identificar las necesidades de cada niño y adolescente para que son atendidos

de la manera correcta. Además, el equipo de encargados y voluntarios que realizaron el trabajo del día a día, son cuidadores y educadores de los menores, además, como padres de ellos.

En tercer lugar, se buscó *señalar los métodos y modelos de intervención utilizados por el trabajador social en el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes que del Hogar El Abrigo*. Se logró obteniendo los siguientes resultados: Los métodos utilizados son: método de caso individual y grupal; en cuanto a los modelos fueron, modelo de intervención en crisis y el modelo de gestión de casos. Tanto los métodos como los modelos seleccionados son los que mejor se ajustan a la intervención.

Cuarto, se buscó *explicar el rol y la función del trabajador social en el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo*. Este objetivo se logró obteniendo los siguientes resultados: los roles son de asesor, orientador, planificador, educador y administrador, referente a las funciones son el de gestionar recursos para que los niños y adolescentes pudieran acceder, la elaboración de los informes correspondientes a las autoridades que regulan el hogar de guarda y las gestiones de documentos personales de cada niño y adolescente.

Quinto: Se buscó *indicar los desafíos de la intervención del trabajador social en el proceso de abordaje de casos de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo*. Se logró este objetivo con los siguientes resultados: son varios los desafíos que existieron en el área niñez, por lo tanto, según se contestó el trabajador social debe seguir capacitándose para realizar su intervención de la mejor manera, lo que consistió en velar por el bienestar integral de los niños y adolescentes del Hogar El Abrigo.

Finalmente, se pudo describir los resultados obtenidos con la investigación y de esa manera se señaló el logro de cada objetivo propuesto al inicio de este trabajo.

## REFERENCIAS

- Ander-Egg. (1996). *Introducción al Trabajo Social*. Buenos Aires, Argentina: Lumen/Hvmanitas.
- Ander-Egg, E. (17 de Mayo de 2017). *Diccionario de Trabajo Social*. Obtenido de abacoenred.com: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Diccionario-de-trabajo-social-Ander-Egg-Ezequiel.pdf>
- Aragundi Demera, S. L., & Menéndez Menéndez, F. (2 de Febrero de 2021). Intervención de trabajador social en el programa de erradicación del trabajo infantil 2020. *Caribeña de Ciencias Sociales*, 10(2), págs. 44-61. Obtenido de <https://ojs.southfloridapublishing.com/ojs/index.php/rccs/article/view/2346/1866>
- Constitución Nacional del Paraguay. (20 de Junio de 1992). *Constitución Nacional de la República del Paraguay*. Asunción, Paraguay: Congreso Nacional del Paraguay. Obtenido de De los derechos de la familia: <https://pdba.georgetown.edu/Parties/Paraguay/Leyes/constitucion.pdf>
- Diccionario de Trabajo Social. (25 de Febrero de 2012). *Intervención del trabajador social*. Obtenido de fhyce.edu.py: <https://www.fhyce.edu.py/wp-content/uploads/2020/08/Diccionario-del-Trabajo-Social.pdf>
- Durán Strauch, E., & Valoyes, E. (7 de Noviembre de 2009). Perfil de los niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental en Colombia. <https://revistaumanizales.cinde.org.co/>, 7, 781. Obtenido de revistaumanizales.cinde.org.co : <https://revistaumanizales.cinde.org.co/rclsnj/index.php/Revista-Latinoamericana/article/view/192/88>
- Gómez, G., Salas, N., Valerio, C., Durán, Y., & Jiménez, L. (26 de Octubre de 2013). *Consideraciones técnico-pedagógicas en la construcción de listas de cotejo, escalas de calificación y matrices de valoración para la evaluación de los aprendizajes en la Universidad Estatal a Distancia*. Obtenido de upla.cl: <https://www.upla.cl/armonizacioncurricular/wp-content/uploads/2016/05/Listas-de-Cotejo-Rubricas-2016.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta Edición ed.). México, México: McGRAW-HILL.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta Edición ed.). México, México: McGRAW-HILL.
- Hogar El Abrigo. (2019). *Manual de Funciones*. Asunción, Paraguay: Hogar El Abrigo.
- Hogar El Abrigo. (25 de Octubre de 2023). *Abordaje de caso*. Gerardo Ferreira. Asunción, Paraguay: Hogar El Abrigo.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas, Venezuela: Instituto Universitario de Tecnología Caripito.
- Illescas Taboada, M. I. (8 de Febrero de 2015). El desafío de un trabajador social comprometido con los derechos de la infancia. *Centro de Atención a la Infancia*(74), 7-16. Obtenido de <https://www.trabajosocialhoy.com/>: <https://www.trabajosocialhoy.com/articulo/97/el-desafio-de-un-trabajo-social-comprometido-con-los-derechos-de-la-infancia-un-ejemplo-de-activismo-lewis-hine/>
- Ley N° 6220. (06 de mayo de 2019). *Regula el ejercicio profesional del Trabajador Social en Paraguay*. Obtenido de [www.bacn.gov.py](http://www.bacn.gov.py): <https://www.bacn.gov.py/leyes-paraguayas/8922/ley-n-6220-regula-el-ejercicio-profesional-del-trabajo-social-en-paraguay>



- Ley N° 1680. (26 de Enero de 2001). <https://www.bacn.gov.py>. Obtenido de Ley N° 1680 / CODIGO DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA: <https://www.bacn.gov.py/leyes-paraguayas/5261/ley-n-1680-codigo-de-la-ninez-y-la-adolescencia>
- Naciones Unidas. (10 de Diciembre de 1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Obtenido de [www.un.org](http://www.un.org): <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- OAS. (20 de Noviembre de 1959). *Declaración de los Derechos del Niño*. Obtenido de <https://www.oas.org>: <https://www.oas.org/dil/esp/Declaraci%C3%B3n%20de%20los%20Derechos%20del%20Ni%C3%B1o%20Republica%20Dominicana.pdf>
- Prieto Rodríguez, M., & March Cerdá, J. C. (27 de Marzo de 2023). *Paso a paso en el diseño de un estudio mediante grupos focales*. Obtenido de [www.elsevier.es](http://www.elsevier.es): <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-paso-paso-el-diseno-un-13029750#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20son%20los%20grupos%20focales,como%20m%C3%A9todo%20para%20generar%20informaci%C3%B3n>
- Richmond, M. (1922). *Caso Social Individual*. New York, EEUU: Ministerio de Asistencia Social y Salud Pública.
- Servicio Voluntario Menonita. (20 de Febrero de 2022-A). *Áreas de acción Hogar El Abrigo*. Obtenido de [servome.net](http://servome.net): <https://servome.net/nosotros/>
- Servicio Voluntario Menonita. (20 de Febrero de 2022-C). *Nosotros*. Obtenido de <https://servome.net>: <https://servome.net/nosotros/>
- Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. (22 de Noviembre de 2019). *Catálogo de Listas de Cotejo*. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx>: [https://www.uaeh.edu.mx/division\\_academica/educacion-media/docs/2019/listas-de-cotejo.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/division_academica/educacion-media/docs/2019/listas-de-cotejo.pdf)
- Universidad Evangélica del Paraguay. (2014). *Manual de Normas Técnicas*. Asunción, Paraguay: Universidad Evangélica del Paraguay.
- Universidad Veracruzana. (17 de Enero de 2023). *La entrevista y la guía de entrevista*. Obtenido de <https://www.uv.mx>: <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad3/entrevista.html>
- Viscarret, J. (23 de Septiembre de 2009). *8 Modelos de intervención en Trabajo Social*. Obtenido de [juanherrera.files.wordpress.com](http://juanherrera.files.wordpress.com): <https://juanherrera.files.wordpress.com/2009/09/capitulo-8-modelos-de-intervencion-en-ts.pdf>