

Septiembre 2019. 3er cuatrimestre  
ISSN 1134-0991 | [www.trabajosocialhoy.com](http://www.trabajosocialhoy.com)

# TRABAJO SOCIAL HOY

REVISTA  
EDITADA  
POR EL  
COLEGIO  
OFICIAL  
DE  
TRABAJO  
SOCIAL  
DE  
MADRID

# 88

MARÍA JESÚS CALERO | DAVID GONZÁLEZ | ISABEL SÁNCHEZ | RUBÉN YUSTA  
SERGIO FERNÁNDEZ | JESÚS ACEVEDO | ROSALINDA BEATRIZ GALLEGOS  
GERARDO EFRAÍN DE LEÓN | JOSÉ MANUEL JIMÉNEZ | NEMESIO CASTILLO  
ADDIEL PÉREZ | MARÍA DEL CARMEN SANTOS

## Directora/Executive Editor

Laura Ponce de León Romero  
Universidad Nacional de Educación a Distancia  
direccion@trabajosocialhoy.com

## Secretaria/Publishing Editor

María de Gracia Ruiz López  
Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid  
tsh@trabajosocialhoy.com

## Consejo de Redacción/Review Editors

Concepción Castro Clemente (A3TS)  
Fernando Cuevas Álvarez (Cruz Roja Española)  
Marta Escudero Iglesias (Asociación Española Contra el Cáncer)  
José Luis Fernández-Pacheco Sáez (APRODEL)  
Yolanda García Fernández (Ayuntamiento de Madrid)  
Susana González Chacón (Hartford)  
Eduardo Gutiérrez Sanz (Provienda)  
María Rosario Luis-Yagüe López (Asociación Española de Trabajo Social y Salud-AETSYS)  
Esther Rodríguez López (AICTS)  
María Concepción Vicente Mochales (Universidad Complutense de Madrid)  
Martha Leticia Cabello Garza (Universidad Autónoma de Nuevo León-México)  
María José Planas García de Dios (Comunidad de Madrid)

## Comité Científico Asesor/Advisory Board

Blanca Azpeitia García (Ayuntamiento de Madrid)  
Tomás Fernández García (Universidad Nacional de Educación a Distancia)  
Manuel Gil Parejo (Universidad Pontificia Comillas)  
Puerto Gómez Martín (Sociedad Española de Geriátrica y Gerontología SEGG)  
Gregoria Hernández Martín (Universidad Complutense de Madrid)  
Eva Margarita Moya (Universidad de Texas en El Paso)  
Dario Pérez Madera (Samur Social)  
Xiomara Rodríguez de Cordero (Universidad de Zulia -LUZ- Venezuela)

---

## Junta de Gobierno/Governing Board

Decana: Mar Ureña Campaña. Ayuntamiento de Madrid  
Vicedecano I: Daniel Gil Martorell. Centro de Salud Mental de Colmenar Viejo  
Vicedecana II: Gema Gallardo Pérez. Asociación Provienda  
Secretaria: Agustina Crespo Valencia. Centro de Salud Mental de Vallecas  
Tesorera: Marta Cubero García. Dirección General de Atención a la Dependencia

### Vocales:

Ana García Montero. Juzgados de Familia de Madrid  
Alejandro Gonzalo López Pérez. Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid  
Laura Ponce de León Romero. Universidad Nacional de Educación a Distancia  
Belén Novillo García. Servicios Sociales Municipales Tres Cantos  
Jose María Regalado López. Inmersión Tic Academy  
María Menéndez Palomo. Centro de Servicios Sociales de Entrevías. Ayuntamiento de Madrid

---

## COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO SOCIAL DE MADRID

C/ Evaristo San Miguel, 4, Local.  
Madrid 28008. España  
publicaciones@comtrabajosocial.com  
Teléfono 91 521 92 80 - Fax 91 522 23 80  
www.comtrabajosocial.com

Diseño y maquetación: Carmen de Hijos  
Impresión: Afanías Industrias Gráficas y Manipulados. Aeronáuticas 15. Alcorcón (Madrid)

Editada en Septiembre de 2019  
Depósito Legal: M-36315-1993  
ISSN: 1134-0991  
ISSN electrónico: 2340-2539  
D.O.I. prefix: 10.12960

# sumario contents

## **Presentación | Presentation** **[5-6]**

## **Artículos | Articles** **[7-42]**

### *Dossier: Personas mayores | Elderly*

Dificultades y retos en la intervención social en casos de mayores en riesgo con infestación de chinches “cimex lectularius”

*Difficulties and Challenges in Social Intervention in Cases of Elders at Risk with Infection by cimex lectularius bugs*

*María Jesús Calero Luengo, David González Velázquez e Isabel Sánchez Hernández..... 7-24*

La soledad no deseada en el ámbito de la Gerontología

*Unwanted Loneliness in Gerontology*

*Rubén Yusta Tirado ..... 25-42*

## **Interés profesional | Professional interest** **[43-84]**

Conocer, integrar y divulgar. Las Tecnologías digitales para la investigación y la intervención en Trabajo social

*Learn, Integrate and Divulge Digital Technologies for Investigation and Intervention in Social Work*

*Sergio Fernández Riquelme ..... 43-68*

De la intervención a la sanación social. La evolución del Trabajo Social: una mirada irracional

*From Intervention to Social Healing. Social Work Evolution: An Irrational Consideration*

*Jesús Acevedo Alemán, Rosalinda Beatriz Gallegos Sánchez y*

*Gerardo Efraín de León Olivares ..... 69-84*

## **Intervención profesional | Professional intervention** **[85-122]**

El perfil de la violencia de género en la unidad de gestión clínica “Valle de Lecrín”: un análisis desde el trabajo social sanitario

*The Profile of Gender Violence in the Clinical Management unit “Valle de Lecrín”: An Analysis from the Social Health Work Point of View*

*José Manuel Jiménez Rodríguez..... 85-98*

Estrategias comunitarias para la atención a la inseguridad en zonas vulnerables de Ciudad Juárez, Chihuahua, México

*Community Strategies for Insecurity Attention in Vulnerable Areas of Ciudad Juárez, Chihuahua, México*

*Nemesio Castillo Viveros, Addiel Pérez Díaz y María del Carmen Santos Favelo..... 99-122*

## **Reseñas | Reviews**

**[123-126]**

Título del libro: Nociones Básicas de Trabajo Social

*Book Title: Basic Notions of Social Work*

Autores: Tomás Fernández García y Laura Ponce de León Romero

Título del libro: Trabajo Social Individualizado: Metodología de intervención

*Book Title: Individualized Social Work: Intervention Methodology*

Autores: Tomás Fernández García y Laura Ponce de León Romero

Título del libro: Trabajo Social con Familias

*Book Title: Social Work with Families*

Autores: Tomás Fernández García y Laura Ponce de León Romero

*Reseña realizada por Sergio Andrés Cabello*

## **Información profesional | Professional information**

**[127-128]**

Inauguración Biblioteca Tomás Fernández García

*Opening of Tomás Fernández García Library*

## PRESENTACIÓN

Y seguimos sin Gobierno... así comenzaba la presentación del número 79 de la Revista Trabajo Social en septiembre de 2016, y tristemente tres años después el comienzo es exactamente igual para el número 88. ¿Qué es lo que ha pasado en estos tres años? ¿Por qué seguimos con la misma situación de bloqueo político? Son preguntas que se plantean miles de ciudadanos y ciudadanas. Por encima del valor servicio, pueden prevalecer otros como el poder, el dinero, el prestigio, la soberbia..., una vez más es una cuestión de egos y de falta de responsabilidad.

Este vacío, desconsuelo y frustración lo perciben los/as ciudadanos/as, que se preguntan cada día cómo es posible que no se pueda llegar a un acuerdo, cómo es posible que dejen a la sociedad paralizada, cuando hoy, más que nunca, son necesarias medidas urgentes para activar nuestro debilitado Estado de Bienestar, que sufre recortes desde que llegó la crisis económica. Alas de hospitales cerradas por falta de personal, colegios sin rehabilitar desde hace años, plantillas envejecidas y sobrecargadas de trabajo por la falta de personal en Educación, Sanidad y Servicios Sociales, trabajadoras/es sociales desbordadas/os ante la demanda de colectivos vulnerables afectados por la crisis económica, familias que pierden su casa, personas mayores que mueren sin recibir sus prestaciones, y un largo etcétera.

Desde la revista Trabajo Social Hoy, queremos dar las gracias a los miles de profesionales que están al frente de los servicios de atención al ciudadano/a, trabajando en duras condiciones laborales, y dando lo mejor de sí mismos para ofrecer el mejor servicio posible.

Nos quedan muchas asignaturas pendientes para revertir esta situación: mejorar la cultura democrática, fortalecer la transparencia de las instituciones, denunciar la corrupción, sancionar las conductas inapropiadas, impulsar la educación en valores como la justicia social, la equidad y la igualdad de oportunidades..., en definitiva, acabar con “el todo vale”, para construir sociedades más justas, fortalecidas, libres y cohesionadas... y esto es responsabilidad de todos/as.

Desde esta revista seguimos aportando nuestro granito de arena en este ambicioso objetivo. Para ello cada cuatrimestre intentamos ofrecer las experiencias y reflexiones sociales de profesionales, contribuyendo al conocimiento en nuestra profesión.

En este número, el dossier está dedicado a las personas mayores, donde se analiza un fenómeno poco comentado como es el problema de los chinches en los domicilios de colectivos vulnerables como las personas mayores y la dificultad técnica que implica

este tipo de intervenciones. Posteriormente tratamos otro tema frecuente y preocupante en las personas mayores; la soledad, donde se analizan los recursos disponibles para poder combatirla.

En el apartado de interés profesional, se ofrece las herramientas digitales disponibles para la investigación y la intervención en Trabajo Social, y se analiza la evolución metodológica del trabajo social en los últimos años, ofreciendo algunas sugerencias para el futuro profesional.

Finalmente, en el apartado de intervención profesional, se estudian dos casos, uno sobre violencia de género en una unidad de gestión clínica en Andalucía; y otro caso de intervención comunitaria en una de las zonas más inseguras y violentas del mundo como es Ciudad Juárez.

Una vez más esperamos que el número sea de utilidad.

Laura Ponce de León Romero  
Directora Revista Trabajo Social Hoy

# DIFICULTADES Y RETOS EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL EN CASOS DE MAYORES EN RIESGO CON INFESTACIÓN DE CHINCHES “CIMEX LECTULARIUS”

## DIFFICULTIES AND CHALLENGES IN SOCIAL INTERVENTION IN CASES OF ELDERS AT RISK WITH INFESTATION BY “CIMEX LECTULARIUS” BUGS

María Jesús Calero Luengo, David González Velázquez e Isabel Sánchez Hernández  
Servicios Sociales. Distrito Centro. Ayuntamiento de Madrid

**Resumen:** Desde hace tres años, venimos observando en servicios sociales cómo se impone una realidad que genera problemas de salud pública, dificultando el abordaje de la intervención social. Nos referimos a personas mayores en situación de riesgo socio-sanitario, situación de dependencia, sin apoyo familiar ni social, cuyas viviendas están infestadas por chinches “cimex lectularius” y las dificultades encontradas para dar respuesta a una situación que aumenta la vulnerabilidad de los ya vulnerables, por falta de coordinación, observación de situaciones y parcialización de acciones.

**Palabras Clave:** Mayores en riesgo, Aislamiento, Vectores, Riesgos laborales, Trabajo en red.

**Abstract:** Since three years ago, we have been observing in social services how a reality that generates public health problems is imposing itself, which makes it difficult to address social intervention. We will focus on elderly people in a situation of socio-sanitary risk, dependency, without family or social support, whose homes are infested by “cimex lectularius” bugs and the difficulties encountered in responding to a situation that increases the vulnerability of the already vulnerable, due to lack of coordination, observation of situations and partialization of actions.

**Key words:** Older people in risk, Isolation, Vectors, Occupational hazards, Networking.

| Recibido: 05/02/2019 | Revisado: 22/04/2019 | Aceptado: 21/05/2019 | Publicado: 30/09/2019 |

*Correspondencia:* María Jesús Calero Luengo, trabajadora social Distrito Centro Ayuntamiento de Madrid. Email: caleroluj@madrid.es, David González Velázquez, trabajador social Distrito Centro Ayuntamiento de Madrid. Email: gonzalezvd@madrid.es. Isabel Sánchez Hernández, trabajadora social Distrito Centro Ayuntamiento de Madrid. Email: sanchezhuri@madrid.es.

*Referencia normalizada:* Calero, M.J., González-Velázquez, D., y Sánchez-Hernández, I. (2019). Dificultades y retos en la intervención social en casos de mayores de riesgo con infestación de Cimex Lectularius. *Trabajo Social Hoy*, 88, 7-24. doi: 10.12960/TSH.2019.0013

## 1. INTRODUCCIÓN

Si buscamos la palabra “chinchés” en Google, encontramos más de tres millones de resultados; de hecho, observamos tutoriales de cómo eliminar chinchés como si la “influencer” de turno nos mostrara las últimas tendencias en maquillaje. Si escribimos “mayores en riesgo”, nos salen más de 50 millones de resultados.

Si unimos los dos enunciados, como variables, el subconjunto mengua, “mayores en riesgo + chinchés”, apareciendo aproximadamente unos 7440 resultados.

Las chinchés estaban erradicadas, pero ahora son de nuevo protagonistas. Hasta la Segunda Guerra Mundial, las plagas de chinchés no eran raras. Pero después, fueron desapareciendo. “Llegaron a esfumarse del todo en los sesenta”, explica José María Cámara, veterinario, del área de plagas del Ayuntamiento (Pérez-Lanzac, 2018).

Las empresas encargadas de gestionar la desinfección y eliminación de plagas urbanas reciben llamadas de alarma por la presencia de chinchés casi a diario y desde casi todos los puntos de la comunidad. De hecho, según datos ofrecidos por el Observatorio Regional de Plagas de *Rentokil Initial*, Madrid es la segunda región española, tras Cataluña, donde se registran más plagas de este tipo de insecto:

“En el distrito Centro es donde más chinchés hay. Raro es el día que no tenemos que realizar intervenciones en domicilios particulares o incluso en edificios enteros. Con este problema llevamos ya varios años. Se ha recrudecido más en los últimos cinco años” (e-plagas, 2017).

Un artículo del diario EL PAÍS describe el aumento e incidencia de esta nueva realidad (Pérez-Lanzac, 2018). Lavapiés ha sido uno de los barrios madrileños afectados por las plagas de chinchés y el caso incluso acaparó el foco mediático (Europa Press, 2018). Desde las propias empresas que realizan el tratamiento, quieren romper el mito que asocia las chinchés con insalubridad, pobreza e inmigración.

Según García-Rico, las chinchés pueden estar presentes en cualquier barrio. Las causas principales que fomentan su propagación se deben al incremento del turismo y viajes, el posible tránsito de mercancías que no han sido sometidas a los controles sanitarios pertinentes o el equipaje contaminado. Las plagas de chinchés se deben en su mayoría a gente que ha viajado, gente que se ha podido ir a su pueblo, que ha estado en una vivienda rural en casa de la familia o en contacto con animales y se pueden haber infectado. Esas personas pueden vivir en Malasaña, Lavapiés o en La Moraleja. (e-plagas, 2017) “nadie está a salvo” de sufrir una plaga de chinchés. “Nosotros desinfectamos viviendas que no tienen ningún problema de limpieza, nadie está a salvo de entrar en contacto con una chinche, llevársela a su casa y tener una plaga. No hay que

asociarlo directamente ni con inmigrantes ni con suciedad" (García- Rico, 2015). En la misma línea, Asier Martiarena (2014), plantea que el incremento de los viajes y el turismo podrían ser la principal causa del resurgimiento de esta plaga. El origen podría ser el tránsito de mercancías y equipajes contaminados, falta de inspecciones, la negación de incidentes y la falta de notificaciones.

Es cierto que los chinches parecían una plaga del pasado asociada a la falta de higiene, últimamente se está dando un resurgimiento de esta plaga a lo largo y ancho del planeta. Prácticamente cualquier habitación de una casa, de una residencia o de un hotel. La cultura viajera de la sociedad actual está favoreciendo la transmisión de esta plaga (GTSA Empresa Control de Plagas Extremadura, 2017).

La Empresa de control de plagas en Madrid e-plagas, informa y hace referencia a estudios nacionales realizados sobre el asunto: las chinches denominadas "de cama" son las más comunes y son insectos de actividad nocturna que se alimentan de sangre, sobre todo humana. Por eso, según un estudio elaborado por la Asociación Nacional de Empresas de Control de Plagas (ANECLPA), intentan anidar en lugares cercanos a su fuente de alimentación como colchones, mesillas de noche, sofás, armarios, ropa de cama o somieres. Producen rojeces, picaduras, erupciones y en los últimos años se ha convertido en un problema social a nivel mundial. Es más, debido a la multiplicación de su presencia las chinches han creado resistencia a los insecticidas utilizados para eliminarlas. "Todo ser viviente va creando resistencia cuando se utiliza masivamente un producto contra él. Hay tratamientos alternativos que nosotros también utilizamos, como el calor y el frío, que son muy efectivos. Pero se tienen que ir renovando los insecticidas, no solamente para que no sean perjudiciales para el ser humano y el medio ambiente sino porque las plagas crean resistencia "genéticamente" (e-plagas, 2017).

Dependiendo de las fuentes que se consulten, algunas asocian chinches a problema social, y/o a una situación de insalubridad, pero si expertos ya han indicado que los chinches son democráticos y pueden llegar a cualquier barrio independientemente del nivel socioeconómico, ¿qué es lo que está pasando para demonizar este fenómeno, que infecta cines, pasando por hoteles de 5 estrellas, hasta infraviviendas?

Las chinches de cama se están propagando desde hace meses por diferentes barrios de Madrid. Los chinches viajan, los traemos en una maleta, nos lo llevamos a casa, bajamos el colchón a la calle y otro vecino se lo lleva su casa, hay edificios enteros infectados por chinches, lo que puede suponer un desembolso de más de 10 000 euros para erradicarlos, a lo que hay que sumar otros 3 000 euros en fundas especiales para los colchones.

Tener una plaga de chinches en casa, supone una máxima perturbación en la vida diaria de una persona, es una ruptura total de la cotidianidad, el piso hay que desmontarlo por completo.

España no es ajena a esta incipiente plaga de ámbito mundial, erradicada en el país hace medio siglo y que se ha convertido en un daño emergente en Europa y EE.UU., así como en otros países desarrollados entre los que destaca Australia, donde se han implementado códigos prácticos comunes para su abordaje y tratamiento (Doggett, 2013). En prácticamente todos ellos, encontramos documentación relativa sobre tratamiento, prevención, por infestación de chinches de cama –Bedbugs– (Federal Bed Bug Workgroup, 2015) (Agency Environmental Protection. EPA USA, 2017). Según estadísticas publicadas en los EE.UU., se han registrado incrementos interanuales del 500 hasta el 2 000 % de los casos de chinches de cama; la situación es de tal magnitud que en abril de 2009, la “U.S. Environmental Protection Agency” –equivalente a nuestro Ministerio de Sanidad– organizó una cumbre nacional sobre la problemática de las chinches. En Gran Bretaña, algunos estudios denuncian incrementos del orden de 10 veces desde al año 1999 (Datos de Professional Pest Controller 32, p. 16-17; 2003). Incluso en Australia, los expertos ponen en evidencia incrementos del 700 al 1 000 %! (Profinal. Rentokil, 2012).

En Canadá se han realizado estudios al respecto sobre la incidencia y problemática social y sanitaria incipiente (Comark y otros, 2012).

En los últimos cinco años en España y Portugal, se ha producido un incremento del 70 % de la prestación del servicio de control de chinches de cama (La Razón, 2012).

La mayoría de los tratamientos se han realizado en viviendas, el porcentaje más alto, hoteles, hostales y pensiones, albergues, hostelería, residencias de ancianos, transportes públicos, colegios, Escuelas Infantiles, universidades y centros de ocio. (Salud Ambiental. Ayuntamiento de Madrid, 2012), (Madrid Salud. Ayuntamiento de Madrid, 2009).

Desde los Servicios Sociales de Atención Social Primaria del Distrito Centro de Madrid, venimos experimentando, desde hace aproximadamente dos años, la necesidad de coordinar y realizar un trabajo en red en intervenciones de carácter socio-sanitario. Nos encontramos con la dificultad de realizar un proceso de intervención social en los casos de personas mayores en situación de riesgo, cuya vivienda se encuentra infestada por chinches. Siendo de extrema gravedad aquellos casos de personas mayores, en situación de dependencia, sin red de apoyo familiar o social, frágiles, con problemas de salud y factores de riesgo social.

Estos elementos en conjunto o por separado convierten a estas personas en un grupo en situación de riesgo socio-sanitario.

## 2. OBJETIVOS

En el presente artículo se plantean una serie de objetivos:

- Tratar de visibilizar un fenómeno erradicado desde hace más de 50 años, el cual está nuevamente emergiendo con fuerza a nivel mundial, pudiendo afectar a toda la población y estratos socioeconómicos, siendo este fenómeno responsable del agravamiento de la dificultad, bloqueo, colapso, de una intervención compleja con personas mayores en riesgo para lo que hay que articular numerosos dispositivos y servicios.
- Recoger y exponer las dificultades del trabajo inter-áreas a raíz de una presentación de un caso de mayores con infestación de chinches.
- Plasmar la falta de un protocolo específico para abordar estas situaciones.
- Describir y reflejar el colapso que se produce en la intervención social de mayores en riesgo con infestación de chinches.
- Poner en valor y significar la importancia de las coordinaciones profesionales y esfuerzo en la intervención que se realiza.
- Visibilizar la "perversidad" que se puede llegar a dar desde las propias instituciones cuando en aras de la intervención social ponemos en mayor riesgo a una persona que ya lo estaba.
- Determinar los riesgos socio laborales a los que los profesionales estamos expuestos y la falta de apoyo por parte de las Administraciones en estos riesgos que asumimos.

## 3. METODOLOGÍA

Dada la ausencia de bibliografía amplia profesional sobre el tema, la exposición se hará a través de la presentación de un estudio de caso.

Realizar una intervención integral con la persona lleva implícito un proceso de acompañamiento para el cambio. Establecer una adecuada relación con el usuario facilita la aplicación de técnicas profesionales, al tiempo que estas nos ayudan a crear una óptima relación de ayuda, creando un contexto que facilita la intervención y el cambio social. Un proceso y una intervención que no podemos hacer de forma unilateral desde los servicios sociales, precisa la implicación de todos los agentes intervinientes.

Para ello tenemos que aplicar un proceso metodológico que no es único, lineal e invariable, sino que se cambiará tantas veces como la realidad social lo exija.

La especificidad de esta problemática de chinches y mayores en riesgo que nos ocupa, se encuentra presente en cada momento de la intervención, la globalidad del proceso (profesionales, vecinos, ciudadano, responsables, instituciones...), puede provocar

actitudes paralizantes en responsables y de rechazo por los estigmas que asocian chinches con pobreza, suciedad y marginación, cuando realmente se ha observado en los diferentes estudios que viene a ser un problema que tiene que ver principalmente con el tránsito de personas.

Desde un plano teórico, se utiliza el enfoque generalista (Sheafor & Horesji, 2014). La profesión del trabajo social ha sido descrita como inherentemente generalista. La perspectiva generalista dirige al trabajador social a acercarse a cada cliente y cada situación con la apertura para usar una variedad de técnicas y la voluntad de considerar más de un nivel de intervención, desde lo micro a lo macro. Es especialmente relevante durante las fases iniciales del proceso de ayuda cuando la preocupación del cliente se está aclarando o evaluando, y cuando se toman decisiones con respecto a los tipos de intervenciones que podrían ser necesarias y eficaces” destacando la flexibilidad ofrecida por esta perspectiva (Sheafor & Horesji, 2014). Estos son los cuatro elementos que según estos autores caracterizan más claramente al enfoque generalista:

1. Orientación multidimensional que enfatiza la interrelación de los problemas humanos, las situaciones de la vida y las condiciones sociales (...).
2. Un enfoque de evaluación e intervención que extrae ideas de muchos marcos prácticos diferentes y considera todas las posibles acciones que puedan ser relevantes y útiles para el cliente (...).
3. La selección de las estrategias de intervención y los roles de los/as trabajadores/as se realizan principalmente sobre la base del problema, los objetivos la situación, y el tamaño de los sistemas que se dirigen al cambio (...).
4. Un conocimiento, valor y habilidad básica es transferible entre diversos contextos ubicaciones y problemas”

#### **4. RESULTADOS. ESTUDIO DE UN CASO**

La tipología del caso que nos ocupa suele crear verdaderos problemas de salubridad, pues junto al riesgo evidente para la salud de la persona afectada, además, implica a vecinos y profesionales relacionados con el caso. Es por ello que las administraciones públicas, en el ámbito competencial propio de cada una de ellas, deben intervenir, cuando la persona interesada no puede dar respuesta, en la prevención y corrección de estos problemas de salubridad pública, y facilitar a los afectados el oportuno tratamiento integral cuyo objetivo final es que la situación desaparezca, y la persona pueda tener un adecuado nivel de bienestar socio-sanitario.

Es en este ámbito, en la protección de la salubridad, en el que debe desenvolverse la actuación del ayuntamiento, en virtud de la asignación competencial derivada de la Ley Reguladora de Bases de Régimen Local, sin perjuicio de prestar la debida colaboración al

resto de las administraciones implicadas de acuerdo con los principios de cooperación y de asistencia activa. Por ello, resulta preciso que la actividad de las distintas áreas y servicios municipales con implicación en la materia, resulte eficaz y coordinada, de forma que cada cual conozca su ámbito competencial y la actividad que debe desplegar.

Lo dicho en el párrafo anterior conlleva necesariamente, que la administración proceda a subsanar las deficiencias higiénico-sanitarias de la vivienda de la persona, que por razones de dependencia y falta de red de apoyo socio-familiar no puede hacerse cargo por sí misma. Todo ello implica:

- Suspender los servicios/prestaciones que la persona puede estar recibiendo: Servicio de ayuda a domicilio (SAD), comida a domicilio, voluntariado, etc.
- Buscar alojamiento temporal para la persona afectada.
- Activar servicio especial de lavandería.
- Contratar los servicios de una empresa que embolse toda la ropa que hay en la vivienda, que se encargue de retirar colchones y todos los muebles y enseres que estén infestados, coordinar con el Servicio 010 del Ayuntamiento la retirada segura de los mismos. Que esta empresa prepare la vivienda para la desinsectación (retirar marcos de las puertas, rodapiés, puntos de luz...).
- Sacar a la persona afectada de su domicilio (en ocasiones para llevar a cabo esta medida hay que solicitar un internamiento involuntario), preparar un traslado seguro, que no implique infestación de los profesionales que realizan el traslado, así como infestación del lugar donde se alojará hasta que finalice el tratamiento (tres aplicaciones a lo largo de 21 días).
- Preparación del domicilio una vez realizado el tratamiento.
- Organizar-coordinar la vuelta de la persona afectada a su domicilio con los servicios de nuevo de alta precisos.

Los Servicios Sociales de Atención Social Primaria tienen carácter universal y abarcan un marco territorial-poblacional. Al igual que el Sistema de Salud, los Servicios Sociales de Atención Social Primaria son el primer espacio de contacto de la Administración Pública con los ciudadanos, son la puerta de entrada al Sistema Público de Servicios Sociales y al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, y tienen como finalidad mejorar las condiciones de vida de la población.

El caso que presentamos, se ubica en un distrito de Madrid. La trabajadora social de referencia se ubica en la UTS (Unidad de Trabajo Social) de Zona de uno de los Centros de Servicios Sociales municipales, donde existen otras UTS de Zona, y de Primera Atención, Unidad de Programas y Unidad Administrativa, desarrollados con una serie de profesionales (trabajadores sociales, educadores, psicólogos, administrativos, auxiliares de servicios sociales...), así como empresas prestadoras de Servicios (Teleasistencia, Ayuda a Domicilio, Comida a Domicilio y Servicio Lavandería).

Una vez analizado el contexto profesional del caso se procede a desarrollar el caso.

Antonio y María son un matrimonio de 91 años, con historia social en servicios sociales desde hace 8 años. Viven solos. Su red social son dos vecinas “de las de toda la vida”, porque la mayoría han fallecido, o se han ido a vivir con hijos, o a centro residencial.

El matrimonio tuvo dos hijos, ambos fallecieron hace unos 25 años. Tienen un nieto de 30 años que hace un año vino de Canarias y se quedó con ellos durante unos meses, luego se marchó a vivir a una casa okupa con su novia y unos amigos. No les ha vuelto a visitar. Tienen una habitación con las cosas del nieto, ropa y enseres, no saben cuándo volverá a recogerlas. La vivienda es propia, primera planta sin ascensor.

Ambos presentan limitaciones físicas propias de la edad, el esposo camina con apoyo de bastón. Dependientes para realizar actividades instrumentales y algunas ABVD (Actividades Básicas de la Vida Diaria), el esposo precisa atención personal para aseo. Antonio tiene reconocido Grado II de Dependencia, y María Grado I.

Antonio con deterioro cognitivo se angustia cuando no recuerda las cosas, y le pregunta a María, que oye poco. María se enfada porque tiene que repetir continuamente las cosas a su marido. Pero los dos dicen estar bien en casa, tienen a sus dos vecinas, a Pepita (la Auxiliar de Hogar que les atiende), los Servicios de Comida a domicilio y Teleasistencia. El Servicio de Auxiliar de hogar con las tareas de: aseo, acompañamiento a médico y gestiones, supervisión en la toma de medicación, compra... Dicen que arreglaran los papeles para irse a la residencia cuando uno de los dos falte.

María sale diariamente a la calle, realiza pequeñas compras. Antonio sale acompañado de la auxiliar, y alguna tarde sale con María al banco de la plaza cerca de su casa.

La acepción del término exclusión social como un proceso de pérdida de integración en todos los ámbitos socioeconómicos, encuentra su mejor expresión en el grupo de mayores. Se ha definido la vejez-ancianidad, el envejecimiento, como un periodo de pérdidas de la capacidad funcional, de las actividades psíquicas, sensoriales y motoras de los estilos de vida, de las relaciones sociales de los ingresos y de capacidad de consumo, de participación política, de seres queridos..., hablamos en definitiva de pérdida de visibilidad. Es verdad que Antonio y María han perdido todo esto, están en un proceso de aislamiento provocado por las pérdidas, pero aún mantienen el sentimiento de pertenencia a un entorno que no les es hostil; a sus dos vecinas de toda la vida, al comercio de su barrio, al banco donde pasan alguna tarde, lo que puede permitir, todavía, que su situación de vulnerabilidad y precariedad no sea extrema, aún les queda esta pequeña red social como estructura de integración.

El servicio de auxiliar de hogar desarrolla las funciones de: aseo, acompañamiento a médico y gestiones, supervisión en la toma de medicación, compra, comida y limpieza de hogar.

La auxiliar de hogar alerta sobre la presencia de chinches en la vivienda, se detectan en la cama donde duerme el matrimonio. Cuando realizaba el aseo a Antonio, ha reparado en las picaduras que este presenta. María también tiene picaduras de chinche.

La empresa de ayuda a domicilio pone en marcha el protocolo de riesgos laborales, suspendiendo el servicio, y este únicamente se presta para acompañamiento médico, preparación de la medicación (reponer pastillero) y seguimiento diario por teléfono. Somos conscientes de que, ante una situación de mayores en riesgo, con la retirada de servicios, estamos poniendo en mayor riesgo a estos mayores. Supone la ruptura con los recursos que aun podía permitir al matrimonio cierta estructura de participación en la vida diaria, el aislamiento continúa su curso.

El protocolo que existe en el Ayuntamiento de Madrid en los casos de vectores (infestación de chinches) no contempla la situación de mayores en situación de riesgo, el único indicador que tiene en cuenta el protocolo para que desde Servicios Sociales se asuma el caso, es la capacidad económica del usuario (precariedad económica).

La revisión de protocolos, normativas y estrategias de coordinación nos permite establecer una serie de puntos fuertes y débiles.

#### *Puntos fuertes:*

- Red consolidada de atención a personas mayores.
- Coordinación entre los agentes que intervienen en la atención directa del caso.
- Ayudas económicas para pago de tratamientos de desinsectación, plazas residenciales.

#### *Puntos débiles:*

- Coordinación insuficiente entre diferentes departamentos municipales y entidades públicas y privadas intervinientes, debido a falta de recursos humanos, económicos, etc.
- Situación económica precaria de los mayores.
- Inexistencia de un protocolo específico infestación chinches-mayores en aislamiento, con dotación de recursos específicos (residenciales, asistenciales, etc.).
- Falta de red de apoyo familiar.

Antonio sufre una caída en el domicilio y se activa el Servicio de Teleasistencia, que acude al domicilio adoptando las medidas de seguridad según protocolo. Trajes EPI (equipo de protección individual) que eviten infestación, con el riesgo que supone trasladar la infestación a otros domicilios.

Desde la UTS de Zona, se informa al Departamento de Madrid Salud de la infestación del domicilio, solicitando su actuación. Desde este Servicio Municipal, realizan una inspección de la vivienda, confirmando la presencia de Chinchas de cama “*Cimex lectularius*” en la vivienda, en todas las estancias, concentrándose mayormente en dormitorio (cama) y salón (sofá y sillas).

Nos indican desde Madrid Salud que dada la complejidad que supone la erradicación de problemas con chinches de cama, y lo costoso de los tratamientos realizados en viviendas, se considera necesario que de manera previa a la realización de esos tratamientos las habitaciones y salones sean preparadas como mínimo según las indicaciones especificadas, entre otras:

- Lavado de toda la ropa/vestuario por encima de 65°C y embolsado posterior.
- Todo aquello que no sea lavable, y en su caso se tenga que retirar (colchón, somier, sofás) deben ser eliminados convenientemente (gestionados por los servicios municipales, llamando al 010), a no ser que sean protegidos con fundas antichinches certificadas antes de finalizar el protocolo de tratamientos. *En este caso particular, es fundamental para la viabilidad del tratamiento retirar el colchón de la habitación donde se sitúa el foco y que el nuevo colchón presente funda antichinches certificada.*
- Todos los enseres y/o electrodomésticos que no sean eliminados, se deben embolsar de forma hermética, ya que por seguridad química no son tratados.
- Despejar todos los armarios y resto de mobiliario, para proceder a su tratamiento de la forma más eficaz posible. Asimismo deben estar separados de paredes, para proceder a la correcta aplicación del producto insecticida.
- Preparar vivienda separando/levantando rodapiés, marcos de las puertas y puntos de luz para un correcto tratamiento.

Esta información les ha sido transmitida a María y Antonio tras el diagnóstico realizado en la vivienda. Desde Madrid Salud informan a servicios sociales que, dado que se trata de una vivienda con apoyo social, se estima necesario que realicemos un seguimiento personalizado y en su caso, facilitemos los elementos necesarios para que el tratamiento pueda ser realizado.

Dicho tratamiento se realiza en una secuencia de tres momentos: una primera aplicación de tratamiento, aproximadamente a los 7 días el segundo tratamiento y 15 días entre el segundo y tercer tratamiento. El inicio del primer tratamiento debe planificarse con garantías razonables de poder respetar esa secuencia temporal.

Desde servicios sociales somos conscientes de nuestro ámbito de actuación, el ámbito social. Sin embargo, la línea de un abordaje socio-sanitario, supone en ocasiones dificultad para delimitar nuestra intervención, donde confluyamos con otros profesionales tanto del trabajo social como de otras profesiones. Y en este caso, se complica al estar implicados diferentes departamentos municipales e instituciones públicas y privadas. En este caso, somos conscientes de la necesidad de realizar un trabajo en red, donde confluyan los niveles macro y micro, interinstitucional e interprofesional.

Según Gordillo (2007, p. 120), "la intervención en el Trabajo Social es un proceso, no se trata de acciones puntuales, sino sostenidas en el tiempo, con unas perspectivas a medio y largo plazo".

Es un proceso en el que identificaremos y analizaremos situaciones, problemas, recogeremos datos, organizaremos esos datos, estableceremos objetivos, evaluaremos alternativas y tomaremos decisiones. Las decisiones las tomaremos en situaciones de certeza e incertidumbre.

La certeza es la situación ideal para la toma de decisiones, se tiene la total seguridad de lo que va a ocurrir, se cuenta con información que se considera fiable y se conocen las relaciones causa-efecto, son pocas las decisiones que se toman en trabajo social bajo condiciones de certeza, quizás esas sean las que solo tenemos en cuenta el bienestar de una de las partes, decisiones que se toman bajo indicadores claros, con objetivos que te encaminan a la certeza de la decisión, pero hasta en esas circunstancias la duda planea en el proceso de la intervención. Trabajamos en entornos frágiles, complejos, distintos y la incertidumbre aparece para incorporarse en este circuito.

Para que se pueda realizar una desinsectación de la vivienda, de forma segura para Antonio y María, y que ambos puedan volver a la situación de normalidad en su vida, la trabajadora social de zona con la que tienen un buen vínculo les informa del proceso a seguir. De manera temporal se tienen que trasladar a una residencia de personas mayores (coordinación con Samur Social, solicitando plaza de residencia de emergencia para el matrimonio, así como el traslado de ambos a la misma de forma segura, evitando la infestación de equipo móvil y profesionales, así como evitar la infestación en el centro de atención residencial.

La trabajadora social realizará la solicitud del servicio de lavandería, para que realice la desinsectación de la ropa de toda la casa (ropa personal, ropa de la casa como cortinas, toallas, sábanas, mantas). El servicio de lavandería dispensa las bolsas a los usuarios, y son ellos o la auxiliar de hogar los encargados de meter la ropa en las bolsas. En este caso, los usuarios no están capacitados para poder realizar esta tarea, y el servicio de auxiliar de hogar está suspendido, en aras de evitar riesgos laborales por infestación de los profesionales que lo desarrollan.

La trabajadora social de zona en coordinación con los/as trabajadores/as sociales de Programa de Mayores buscan y valoran alternativas, acordando tramitar ayuda económica para que una empresa externa realice el trabajo de embolsar la ropa para que sea tratada y desinfectada adecuadamente por el servicio de lavandería. La trabajadora social de zona, coordina con la empresa externa para que en una de las bolsas seleccionen la ropa que hay que desinsectar previamente para que Antonio y María se puedan llevar a la residencia, así como con el servicio de lavandería para que den prioridad a esta desinsectación.

Otra de las tareas que se encomienda a la empresa externa es que, de forma segura, bajen a la calle varios muebles (sillones, sofá y colchón), previamente coordinado con el servicio 010, para que en el momento de bajar dichos enseres contaminados a la calle el servicio de limpieza del Ayuntamiento los retire, y no sean objeto de foco de contaminación al ser recogidos por otras personas o viandantes.

La empresa externa también tiene que realizar el preparado de la vivienda para el tratamiento de desinsectación que realicen desde Madrid Salud (Departamento Salud Pública), esto es, levantar los puntos de luz de la casa, marcos de puertas y rodapiés. Una vez aplicado el tratamiento la empresa será encargada de volver a colocar lo levantado. Además, tendrá que adaptar la funda anti-chinches en el nuevo colchón.

La falta de existencia de un protocolo específico por parte del Ayuntamiento para intervenir en todo el proceso en el que confluyen mayores en riesgo y chinches, supone que los recursos de los que disponemos no sean efectivos.

Para embolsar la ropa que hay que desinsectar en la lavandería, no hemos podido contar con la auxiliar de hogar, ya que la empresa de SAD activa su protocolo de riesgos laborales, y no existe otro plan alternativo.

La retirada de los muebles infestados se realiza desde el servicio 010, pero dichos enseres tienen que estar en la vía pública. María y Antonio serían los responsables de bajar los muebles. En este caso, ni los usuarios ni la auxiliar de hogar realizarán esta tarea. Desde el servicio 010 del Ayuntamiento, no se contempla la excepción para estos casos.

A la hora de realizar el preparado de la vivienda (separar muebles, puntos de luz, marcos de puerta, rodapiés, embalar electrodomésticos,) sería también responsabilidad de Antonio y María, la empresa de desinsectación que contrata Madrid Salud no realiza este trabajo, y tampoco contempla la excepcionalidad en estas situaciones.

La trabajadora social de referencia del caso, para salvar estas dificultades que impiden poder llevar a cabo este proceso inicia una búsqueda empresas que puedan realizar estas tareas, y que desde los servicios municipales no se desarrollan.

A pesar de los recursos públicos y prestaciones de los que disponían Antonio y María, para favorecer el mantenimiento en su entorno habitual, no son suficientes para llevar a cabo esta tarea.

Tras la aplicación por parte de Madrid Salud de los tres tratamientos, la trabajadora social de zona coordina con los diferentes recursos y servicios la vuelta de los mayores al domicilio. Somos conscientes de que el éxito de esta intervención ha sido fundamentalmente por la implicación extra de los profesionales.

## 5. DISCUSIÓN

Tras esta experiencia, compartida con el equipo directivo del Centro de Servicios Sociales, vemos necesario establecer de forma más clara y definida las competencias de cada uno de los Departamentos Municipales (Salud Pública y Servicios Sociales). Así como establecer un convenio de colaboración donde quede recogido que la parte social, se realice desde Servicios Sociales, y desde el Departamento de Salud Pública, se realice la valoración de la situación de la vivienda, así como el tratamiento a aplicar y la preparación de la misma.

Con este artículo pretendemos poner de manifiesto como conclusiones, visibilizar, a la vez que reflexionar, sobre las dificultades y dimensión del problema, así como la necesidad de articular la coordinación y trabajo en red con un departamento que no tiene como prioridad un enfoque social sino sanitario (Salud Pública).

Ante el colapso que se produce en una intervención social con personas mayores en situación de riesgo y dependencia con infestación de chinches aparece la iatrogenia, pues aumentamos el riesgo social, cuando desde las propias instituciones retiramos recursos y servicios que tiene el mayor, por riesgos laborales de los profesionales y agentes sociales que les atienden. Por no poder procurarle los recursos que necesita, aparece un dilema ético entre lo que debe ser y lo que debería ser, entre lo pertinente y lo adecuado. En los casos de infestación por chinches servicios básicos que se están prestando se inhiben en sus actuaciones, por riesgo de contaminación.

Se nos han planteado dificultades para encontrar referencias bibliográficas específicas en la materia, que hablen de las variables elegidas: mayores en riesgo, chinches e intervención social.

También, hemos detectado que un problema que estaba olvidado, resulta por la actual incidencia, ser de nuevo objeto de estudio.

Detectamos a la vez, un aumento en un periodo corto de tiempo, la proliferación de empresas especializadas en este tipo de plagas.

Con este artículo, pretendemos que se visibilice una problemática existente que nos ayude a despojarnos de mitos como los que asocian chinches con pobreza, suciedad..., y que esto sea vinculado a su origen, que es el tránsito de personas a nivel mundial.

## **6. CONCLUSIONES**

Llegamos, por lo analizado, a la conclusión de que existe necesidad de establecer canales específicos de coordinación en las situaciones de mayores en riesgo con infestación de chinches con los organismos pertinentes en el que cada departamento, área, entidad, etc., sepa qué es lo que tiene que hacer, cuándo, cómo y dónde hacerlo. Nos referimos a la multiplicidad de personas intervinientes: desde los servicios de ayuda a domicilio, las empresas que desinsectan, el departamento de salud ambiental, profesionales de la intervención social, entre otros.

Por todo ello, las dificultades, conflictos..., surgidos no debemos considerarlo como fracaso, sino como un reto. Sería un fracaso pasar de la omnipotencia a la impotencia, sin encontrar un punto medio que nos facilite la elaboración de un diagnóstico ajustado a la realidad.

Las administraciones, servicios, departamento... resultan rígidos en sus protocolos, planes, programas, acciones... Los profesionales que trabajamos con el caso, en el ánimo de una búsqueda de alternativas, tendemos a flexibilizar, facilitar, allanar, etc.

Conjugar y confluir los marcos macro-micro, así como los niveles inter-institucional con lo inter-profesional supone una gran complejidad. Conjugar lo objetivo con lo subjetivo del caso concreto, es un desafío profesional.

La incertidumbre es el factor adjunto a la intervención social, mueve el motor de nuestra intervención. La incertidumbre nos mueve a indagar para encontrar la mejor alternativa, a buscar certezas. La incertidumbre nos lleva a explorar lo ajeno, lo desconocido, a examinar una idea compartida de cómo intervenir en un problema diferente, para diferentes sectores, profesionales, etc.

La excesiva burocracia en la que nos movemos los profesionales, principalmente en las Administraciones Públicas, así como la rigidez de muchos protocolos de actuación, encorsetan la intervención, y son de poca ayuda para el establecimiento de una buena praxis.

En el proceso de intervención social no sirve imponer o dar solución, es necesario construirla conjuntamente con el usuario, las instituciones y organismos implicados en el mismo. La relación de ayuda es imprescindible para realizar la intervención social en este tipo de casos.

En el trabajo en red, en este tipo de casos de infestación de chinches, es necesario ser "críticos" con nuestros propios planteamientos, así como flexibles para construir una nueva travesía que nos lleve a planteamientos nuevos, conjuntos, comunes... en estos retos que se abren día a día en nuestro ámbito de intervención. El trabajo en red supone trascender en las ideas pre-concebidas y sumar conocimiento de otros ámbitos.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agency Environmental Protection. EPA USA. (5 de septiembre de 2017). <https://www.epa.gov/bedbugs>. Recuperado el 22 de abril de 2019, de <https://www.epa.gov/bedbugs>.
- Shum, M., Comark, E., Stuart, T., Ayre, R., Perron, S., Beaudet, S., & Kosatsky, T. (2012). Bed Bugs and Public Health: New Approaches for an Old Scourge. (S. I. Publishing, Ed.). *Canadian Journal of Public Health REVUE CANADIENNE DE SANTÉ PUBLIQUE. Public Health Practice*, 103(6), 339-403. doi:<https://doi.org/10.1007/BF03405625>
- Doggett, S. (2013). *A Code of Practice For the Control of Bed Bug Infestations in Australia 4th Edition* (4th Edition ed.). Recuperado el 24 de abril de 2019, de [https://www.researchgate.net/profile/Stephen\\_Doggett2/publication/322940662\\_A\\_Code\\_of\\_Practice\\_For\\_the\\_Control\\_of\\_Bed\\_Bug\\_Infestations\\_in\\_Australia\\_4th\\_Edition/links/5a78c38ea6fdcc4ffe90b47b/A-Code-of-Practice-For-the-Control-of-Bed-Bug-Infestations-in-Au](https://www.researchgate.net/profile/Stephen_Doggett2/publication/322940662_A_Code_of_Practice_For_the_Control_of_Bed_Bug_Infestations_in_Australia_4th_Edition/links/5a78c38ea6fdcc4ffe90b47b/A-Code-of-Practice-For-the-Control-of-Bed-Bug-Infestations-in-Au)
- e-plagas. (27 de diciembre de 2017). <https://e-plagas.com>. Recuperado el 22 de octubre de 2018, de <https://e-plagas.com>: <http://e-plagas.com/2017/12/27/chinches-en-lavapies-y-tambien-en-la-moraleja>
- Europa Press. (28 de mayo de 2014). *Los chinches de cama vuelven a Lavapies*. Recuperado el 8 de octubre de 2018, de <https://www.europapress.es>: <https://www.europapress.es/madrid/noticia-chinches-cama-propagan-lavapies-vecinos-esperan-ayuda-ayuntamiento-20140528174457.html>
- Federal Bed Bug Workgroup. (febrero de 2015). <https://www.epa.gov/>. Recuperado el 24 de abril de 2019, de <https://www.epa.gov/bedbugs/collaborative-strategy-bed-bugs>
- García- Rico, M. (08 de Octubre de 2015). [www.estrelladigital.es](http://www.estrelladigital.es). Recuperado el 29 de abril de 2019, de <https://www.estrelladigital.es/articulo/madrid/chinches-lavapies-y-tambien-moraleja/20150925212030254910.html>
- Gordillo, N. (2007). Metodología, método y propuestas en Trabajo Social. *Revista Tendencias y Retos*, 12, 119-135.

- GTSA Empresa Control de Plagas Extremadura. (11 de junio de 2017). <https://www.gtsa.es>. Recuperado el 6 de mayo de 2019, de <https://www.gtsa.es/actualidad/plaga-de-chinches-de-cama.html>
- Instituto Salud Pública. Salud Ambiental. Madrid Salud. (2009). [www.madrid.es](http://www.madrid.es). Recuperado el 25 de Octubre de 2018, de [http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Salud/Publicaciones%20Propias%20Madrid%20salud/Ficheros/MadridSalud\\_manual\\_Plagas\\_Hoteles\\_2009.pdf](http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Salud/Publicaciones%20Propias%20Madrid%20salud/Ficheros/MadridSalud_manual_Plagas_Hoteles_2009.pdf)
- La Razón. (24 de febrero de 2012). [www.larazon.es](http://www.larazon.es). Recuperado el 30 de abril de 2019, de [https://www.larazon.es/historico/5620-el-cambio-climatico-trae-de-nuevo-las-chinches-a-espana-SLLA\\_RAZON\\_437406](https://www.larazon.es/historico/5620-el-cambio-climatico-trae-de-nuevo-las-chinches-a-espana-SLLA_RAZON_437406)
- Madrid Salud. Ayuntamiento de Madrid. (octubre de 2009). [www.madrid.es](http://www.madrid.es). Recuperado el 9 de Enero de 2019, de <http://www.madrid.es: http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Actividades-y-eventos/Control-de-Plagas?vgnexttfmt=default&vgnextoid=cc7993acba8cc010VgnVCM100000d90ca8c0RCRD&vgnnextchannel=27dfb4f19cce3210VgnVCM10000026205a0aRCRD&idCapitulo=4580222>
- Martiarena, A. (29 de mayo de 2014). [www.lavanguardia.com](http://www.lavanguardia.com). Recuperado el 15 de febrero de 2019, de <https://www.lavanguardia.com/local/madrid/20140528/54408449170/los-chinches-de-cama-se-propagan-por-lavapies-y-los-vecinos-esperan-ayuda-del-ayuntamiento.html>
- Pérez-Lanzac, C. (15 de abril de 2018). *Aumentan un 50 % las invasiones de chinches*. Obtenido de [www.elpais.com](http://www.elpais.com): [https://elpais.com/ccaa/2018/04/13/madrid/1523629195\\_965782.html](https://elpais.com/ccaa/2018/04/13/madrid/1523629195_965782.html)
- Profinal. Rentokil. (4 de mayo de 2012). <https://www.profinal.es/>. Recuperado el 22 de abril de 2019, de <https://www.profinal.es/chinches-de-cama-la-plaga-urbana-del-siglo-xxi/>
- Salud Ambiental. Ayuntamiento de Madrid. (Octubre de 2012). [www.madrid.es](http://www.madrid.es). Recuperado el 12 de diciembre de 2018, de [http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Salud/SaludAmbiental/Publicaciones/chinches\\_MedidasAlivio\\_MadSal\\_UTCV\\_oct12.pdf](http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Salud/SaludAmbiental/Publicaciones/chinches_MedidasAlivio_MadSal_UTCV_oct12.pdf)
- Sheafor, B., & Horesji, C. (2014). *Techniques and Guidelines for Social Work Practice* (Vol. Tenth Edition). USA: Pearson.

## 8. ANEXOS

Los diferentes anexos a los que remitimos proceden de documentos técnicos de Servicios Sociales y desde la web del Ayuntamiento de Madrid-Madrid Salud: <http://madridsalud.es/prevencion-y-control-de-plagas/chinches/>

Información general:

<i>Chinches de cama</i>	<i>Más información</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Díptico "No me chinches".</li> <li>• Introducción y Biología.</li> <li>• Prevención y control de infestaciones.</li> <li>• Bioseguridad (inspección-tratamiento).</li> <li>• Seguridad en el manejo de muestras de insectos.</li> <li>• Diagnóstico de infestaciones.</li> <li>• Picaduras, diagnóstico diferencial (otros artrópodos).</li> <li>• Viajes; autoprotección personal y de equipajes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención y control de infestación por chinches en cama (<i>Cimex lectularius</i>).</li> <li>• Manual de prevención y gestión (Hoteles y viajes).</li> <li>• Problemas con chinches; preguntas y respuestas.</li> </ul>

Enlaces de interés:

- [www.bedbug.org.au](http://www.bedbug.org.au)
- [www.Bedbugcentral.com](http://www.Bedbugcentral.com)
- [www.cdc.gov](http://www.cdc.gov)
- [www.santepub-mtl-gc.ca](http://www.santepub-mtl-gc.ca)
- [www.santepub.fr](http://www.santepub.fr)
- [www.epa.gov](http://www.epa.gov)
- [www.newyorkbedbug.org](http://www.newyorkbedbug.org)
- [www.rentokil.es](http://www.rentokil.es)
- [www.madridsalud.es](http://www.madridsalud.es)
- [www.bed-bug.co.uk](http://www.bed-bug.co.uk)



# LA SOLEDAD NO DESEADA EN EL ÁMBITO DE LA GERONTOLOGÍA

## UNWANTED LONELINESS IN GERONTOLOGY

Rubén Yusta Tirado  
*Sanitas Mayores. España*

**Resumen:** A través del presente artículo pretendemos hacer un análisis del fenómeno de la soledad no deseada entre las personas mayores de nuestro país. Frente a las previsiones demográficas que muestran un claro aumento del número de personas mayores, observamos también un aumento del número de casos de personas que viven y se sienten solas. A través de este texto analizaremos los datos relacionados con la soledad, las principales prestaciones que a día de hoy trabajan para reducir este fenómeno y haremos un recorrido por diferentes propuestas propias del ámbito social que permitan reducir una circunstancia que amenaza con afectar a un importante sector de nuestra sociedad.

**Palabras clave:** Soledad, Personas mayores, Gerontología, Intervención social.

**Abstract:** Through this article we intend to make an analysis of the phenomenon of unwanted loneliness among the elderly in our country. Faced with the demographic forecasts that show a clear increase in the number of elderly people, we also observe an increase in the number of cases of people who live and feel alone. Through this text we will analyze the data related to loneliness, the main benefits that work today to reduce this phenomenon and we will make a journey through different proposals in the social field that will allow reducing a circumstance that threatens to affect an important sector of our society.

**Key Words:** Loneliness, Senior citizens, Gerontology, Social intervention.

| Recibido: 28/07/2019 | Revisado: 22/08/2019 | Aceptado: 21/09/2019 | Publicado: 30/09/2019 |

*Correspondencia:* Rubén Yusta Tirado. Trabajador Social Col. Nº 25-8539. Trabajador social en Sanitas Mayores. Docente del curso Intervención Social en el ámbito Geriátrico-Residencial en el Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid. Dirección postal: Plaza de Miguel Hernández Nº18 1ºB, 28914 Leganés – Madrid. Email: rubenyusta.ryt@gmail.com.

*Referencia normalizada:* Yusta, R. (2019). La soledad no deseada en el ámbito de la Gerontología. *Trabajo Social Hoy* 88, 25-42. doi: 10.12960/TSH.2019.0014

## 1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años hemos detectado el aumento de la soledad no deseada entre las personas mayores de nuestro país, hasta el punto de que a día de hoy supone una de las principales preocupaciones que los/as profesionales del ámbito sociosanitario contemplamos a la hora de intervenir en el ámbito de la gerontología. Antes de entrar de lleno en el problema de la soledad en sí mismo es importante que tengamos en cuenta ciertas consideraciones relacionadas con el ámbito gerontológico en nuestro país y que permitirán que seamos conscientes de la realidad social que vive este colectivo.

Si nos fijamos en los datos aportados por el Instituto Nacional de Estadística (INE) en relación al envejecimiento de la población actual estos sitúan a España en una posición de pleno crecimiento de la población envejecida, donde por cada 100 menores de 16 años existen 120 personas mayores de 64 años. Estos datos vistos por separado puede que no sean bastante relevantes en relación a la evolución en materia de envejecimiento, pero si los comparamos con los mismos datos obtenidos en 1985 observamos que, hace poco más de 30 años, solo había cerca de 47 personas mayores de 64 años por cada 100 menores de 16. Estos datos nos muestran un aumento de casi un 300 % en algo más de 30 años, cifras más que alarmantes si esta tendencia continúa reproduciéndose en un futuro.

Dejando a un lado la comparación entre las personas mayores y los jóvenes de nuestro país y centrándonos únicamente en estas primeras observamos que los datos no son mucho más positivos. Según la misma institución, el INE (2018), en 2030 la población mayor de 65 años superará el 25 % de la población total, coincidiendo con el momento de jubilación de las personas nacidas en el “baby boom” producido en España en los años 60 y 70. Si avanzamos un poco más en el tiempo y nos fijamos en los datos estimados para 2066, este Instituto indica que el porcentaje de personas mayores en nuestra sociedad superará el 34 % del total, con las consecuentes repercusiones que una población tan envejecida tendrá para el país.

De esta forma nos situamos en un escenario en el que en los próximos años habrá un crecimiento prácticamente exponencial de las personas mayores de 65 años, situando al ámbito de la gerontología como uno de los colectivos clave en materia de atención sociosanitaria y el cual se está viendo amenazado por el incremento de uno de los problemas más importantes de las sociedades desarrolladas: la soledad.

Una vez que nos hemos acercado a las cifras en materia de envejecimiento de la población llega el momento de aproximarnos a los datos referentes a la soledad que manejamos en nuestra sociedad. Antes de nada debemos tener en cuenta que el aumento de la soledad no es algo exclusivo de España, se trata de un fenómeno que está teniendo una fuerte expansión en toda Europa y así lo muestran los datos que manejamos.

Según diferentes estudios, actualmente el 31 % de las personas mayores europeas viven solas y estos datos son bastante más significativos cuando centramos nuestra mirada en países como Italia, Luxemburgo, Holanda y algunos países nórdicos, todos ellos a la cabeza de la escala europea en términos de soledad. Si nos fijamos en España observamos que los datos tampoco distan mucho de nuestros vecinos europeos. En uno de cada cuatro hogares españoles vive una persona sola, llegando de esta forma a hablar de un 25 % del total de los hogares españoles basados en la vivienda unipersonal. Pero los resultados no terminan ahí, en el 42 % de estos hogares unipersonales vive una persona mayor de 65 años, lo cual supone una cifra de alrededor de 2 millones de personas mayores que viven solas en nuestro país. En este sentido también es importante poner el foco en cuestiones de género ya que los estudios nos indican que la mayoría de las personas a las que nos referíamos con el 42 % anterior son mujeres, las cuales se ven más afectadas en términos de soledad que los hombres, cuestión que ya ha sido detectada por diversas instituciones y ante la que se están comenzando a tomar medidas basadas en la difusión y concienciación de esta problemática.

En definitiva, nos encontramos ante una tendencia que está sucediendo en toda Europa y que está afectando de forma significativa a nuestra población. A día de hoy podemos confirmar que el 25 % de los hogares de nuestro país están formados por una sola persona y que prácticamente en la mitad de estos vive una persona mayor, lo cual hace que salten las alarmas cuando tenemos en cuenta las previsiones en materia de envejecimiento con las que cuenta España, las cuales la sitúan como uno de los países más envejecidos del mundo en los próximos años. En este sentido preocupa bastante que, de igual manera que está previsto un claro aumento del envejecimiento de la población, los casos de soledad no deseada aumenten de forma equivalente y alcancemos una situación mucho más compleja que la que ya tenemos actualmente.

## 2. DEFINICIÓN DE SOLEDAD

Acabamos de hacer un repaso por los principales datos relacionados con la soledad, el envejecimiento y los diferentes conceptos que relacionan este hecho con la presencia del fenómeno entre las personas mayores pero, ¿a qué nos referimos realmente cuando hablamos de soledad?

El término soledad puede ser abordado desde múltiples disciplinas y puede tener tantas consideraciones y puntos de vista como especialidades y materias técnicas existen. Lo primero que debemos tener claro antes de analizar los conceptos que rodean este fenómeno es que cuando hablamos de soledad y personas mayores nos estamos refiriendo a la soledad no deseada o, como también califican algunos/as autores/as, al aspecto negativo de la soledad. La soledad puede tener unas connotaciones positivas a tener en cuenta en términos relacionados con la reflexión, la concentración y el trabajo individual entre otros, pero en cualquier caso, siempre y cuando esta sea asumida de forma voluntaria y en ningún caso impuesta por situaciones externas al propio

individuo. De esta forma nuestro análisis se centrará en los aspectos negativos de una soledad no deseada que suele venir impuesta por las situaciones o condiciones que rodean a la persona mayor y que determinan su desarrollo, su forma de vida y, como veremos más adelante, incluso su estado de salud.

A la hora de abordar el significado del término soledad podemos recurrir en un primer momento a la definición recogida en la Real Academia Española (RAE). Esta institución define la soledad como la carencia voluntaria o involuntaria de compañía y, en otro ámbito, como el pesar o la melancolía que se siente por la ausencia, muerte o pérdida de algo o de alguien. Como observamos se trata de una definición que se centra fundamentalmente en el aspecto negativo de la soledad que atiende a aspectos relacionados con las carencias y las ausencias, pero que en términos de intervención sociosanitaria puede quedarse algo corta.

Si queremos una definición algo más completa y concreta de lo que supone la soledad dentro de un ámbito propio de las ciencias sociales podemos utilizar la descripción realizada por Weiss (1983) en la que afirma que la soledad es un fenómeno natural, un sentimiento (personal), que puede surgir en ciertos momentos de la vida y que puede afectar a cualquier persona, independientemente de su género, edad u otra característica sociodemográfica. Como vemos este autor va un poco más allá de la definición “genérica” que veíamos anteriormente y describe la soledad como un fenómeno natural que puede afectar indistintamente a cualquier persona en algún momento de su vida; obviamente, como también veremos más adelante, existen ciertos aspectos que generan un mayor riesgo de sufrir soledad en las personas.

Por último también es interesante que reflexionemos sobre la definición de soledad expuesta por Muchnik y Seidmann (1999) en la que afirman que la soledad es esa realidad que expresa una ausencia, y es la consecuencia de esa carencia y de ese apoyo social insatisfactorio el que motiva la producción de emociones que, dependiendo de la percepción que se tenga de esa situación, pueden ser positivas o negativas. Esta definición, algo más propia del ámbito de la psicología, nos muestra un significado basado en la concepción que la propia persona tiene en relación a la propia soledad o a las carencias que genera dicha situación; en otras palabras, la interpretación que la persona tenga en relación a sus expectativas en materia de acompañamiento es clave a la hora de entender las situaciones de soledad sentidas. En este sentido vemos como la propia persona y su forma de entender los aspectos que la rodean son claves a la hora de entender cómo se siente.

Una vez que hemos visto distintas definiciones de soledad determinadas por los aspectos o por las disciplinas que las desarrollan, llega el momento de identificar los distintos tipos de soledad que podemos encontrar, ya que la intervención y la propia lucha contra esta situación estará muy determinada por la tipología y por las causas

que han generado dicha situación. Antes de entrar de lleno en las diferentes categorías en las que podemos clasificar la soledad es importante que sepamos que existen múltiples formas de analizarla y que, por tanto, tendremos que utilizar las categorías que más se adaptan a nuestra disciplina y al ámbito de intervención en el que nos encontremos. Como actualmente nos encontramos analizando estos conceptos desde el ámbito social esta es la clasificación que podemos llevar a cabo teniendo en cuenta los conceptos básicos utilizados por las ciencias sociales.

La primera clasificación que podemos hacer en relación a los diferentes tipos de soledad es la diferenciación entre la soledad objetiva y la soledad subjetiva. La *soledad objetiva* es aquella que hace referencia al simple hecho de estar solo; se trata de algo observable y medible y que, en líneas generales, puede determinarse de una forma concreta por cualquier persona que intervenga con la persona. Dentro de esta categoría podemos encontrar fundamentalmente la soledad buscada, o aquella situación en la que la persona quiere que suceda este hecho, y la soledad no deseada, que es aquella que como ya hemos comentado causará mayores problemas en la persona y que representa el problema fundamental contra el que queremos poner medidas.

La *soledad subjetiva* por tanto será un término algo más complejo que el que acabamos de ver. Este tipo de soledad que, fundamentalmente, es la que más problemas suele provocar en la persona, está directamente relacionada con la percepción que el/la propio/a usuario/a tiene en relación a sus expectativas en cuanto al acompañamiento o a su integración social en el medio en el que se desarrolla. Se trata por tanto de un aspecto complejo de abordar en el que la propia persona es clave en su desarrollo y cuyas consecuencias suelen ser bastante más graves que en el anterior tipo de soledad.

Pero a día de hoy la soledad es un fenómeno tan importante en nuestra sociedad que la dualidad que acabamos de desarrollar se queda algo limitada para abordar todos los aspectos que intervienen en ella. Por ello es necesario que vayamos un poco más allá en nuestro análisis de la soledad y que desarrollemos aspectos algo más pormenorizados que nos ayuden a tener una visión más completa de este fenómeno. A continuación vamos a desarrollar seis categorías que nos van a permitir acercarnos aún más a este término y a poder clasificar mejor todos los aspectos que intervienen en un fenómeno que, como hemos citado anteriormente, está teniendo una fuerte repercusión en lo que a la gerontología se refiere.

- *Soledad transitoria*: La soledad categorizada como transitoria es, como su propio nombre indica, un tipo de soledad pasajera, que sucede de forma esporádica y al igual que se origina acaba teniendo un fin. Suele ser una situación originada por un suceso concreto y repentino que generalmente no llega a tener una duración extrema en la persona.

- *Soledad contextual:* Este tipo de soledad es aquella que se sufre únicamente en ciertos contextos de la vida de las personas. Hablamos de soledad contextual cuando por ejemplo una persona carece de relaciones sociales en ámbitos como el educativo o el laboral, siempre y cuando esta no interactúe de una forma relevante con los/as compañeros/as o las personas presentes en estos ámbitos. Este tipo de soledad tiene mucha relevancia a la hora de analizar el desarrollo de la persona que la sufre en un ámbito concreto, llegando a existir problemas de abandono escolar o de disminución del rendimiento laboral si lo extrapolamos a los ámbitos ya citados.
- *Soledad autoimpuesta:* Este término es muy parecido a la soledad buscada de la que hablábamos anteriormente aunque en este caso se trata de una categoría que por definición suele ser más duradera en el tiempo. Se trata de un tipo de soledad que puede venir determinada por alguna mala experiencia en las relaciones sociales o por cuestiones relacionadas con aspectos internos a la persona como puede ser la religión, la cultura o las costumbres entre otras y, como comentábamos, suelen ser períodos duraderos en el tiempo.
- *Soledad impuesta:* Nos encontramos ante un término parecido al anterior pero con una diferencia muy importante: la voluntad de la persona en relación a su situación. Frente al término de soledad autoimpuesta que veíamos anteriormente en la que era la propia persona la que decidía por diversos motivos estar sola, este tipo de soledad es consecuencia de una serie de procesos en contra de la propia voluntad de la persona que la sufre. Suele ser uno de los tipos de soledad que más consecuencias negativas produce y que puede ser generada por motivos tan diversos como la falta de tiempo libre, la dificultad de acceso a unas relaciones sociales plenas, al hecho de vivir en una zona poco poblada o a los cambios en los sistemas habituales de comunicación.
- *Soledad crónica:* Este tipo de soledad hace referencia a aquella que se mantiene en el tiempo durante un período lo suficientemente significativo como para que se le categorice como crónica. Sin duda se trata de uno de los tipos de soledad más peligrosas para la persona y que conlleva bastantes problemas para la propia persona, sobre todo los relacionados con la depresión, el aislamiento y la exclusión social.
- *Soledad existencial:* A diferencia de los anteriores tipos de soledad que hemos analizado, la soledad existencial está directamente relacionada con la propia razón de la existencia de la persona que la sufre, dejando a un lado la cantidad de relaciones o de amistades que rodean a la propia persona. En este sentido este tipo de soledad está relacionada con la sensación de desconexión con las personas que nos rodean y, por tanto, con la propia calidad de las relaciones interpersonales.

Una vez que hemos analizado las principales características de la soledad y las múltiples tipologías que podemos encontrar, llega el momento de acercarnos a los aspectos que intervienen de forma determinante en una mayor presencia o persistencia de este fenómeno entre las personas mayores. Frente a los conceptos que generalmente provocan soledad entre todas las personas como pueden ser los cambios en los contextos sociales, familiares o económicos, la conciliación familiar y laboral o los cambios relacionados con la aparición de nuevas formas de comunicación, las personas mayores son un grupo muy vulnerable en este sentido ya que, además de poder sufrir soledad por cualquiera de los aspectos citados, pueden además experimentar ciertas situaciones que agraven o que acentúen aún más esta situación. Entre los aspectos más comunes encontramos: fallecimiento del cónyuge, jubilación o cese de la actividad principal, pérdida de amistades y de familiares cercanos, institucionalización o cambio de vivienda, problemas de salud y/o situaciones de dependencia, barreras arquitectónicas y cambios en los sistemas de valores de la sociedad.

De igual manera, al igual que hemos hecho un repaso de los principales elementos que generan una mayor situación de vulnerabilidad, también es importante que analicemos las consecuencias que la soledad puede generar en las personas y que son la razón de ser de la preocupación existente en relación al aumento de este fenómeno entre las personas mayores. Por ello estas son algunas de las consecuencias más reconocidas y que sin duda provocan una situación de extrema vulnerabilidad en las personas mayores: aumenta la mortalidad, afecta al estado físico y mental, contribuye al deterioro cognitivo y al riesgo de demencia, aumenta la hipertensión, provoca aislamiento social, genera un mayor desarrollo de enfermedades crónicas y síndromes geriátricos, y es uno de los principales causantes de la depresión.

En definitiva, nos encontramos ante un problema que tiene múltiples formas de manifestarse y de ser abordado, cuyas consecuencias, como acabamos de ver, pueden ser fatales para las personas mayores. Los problemas que afectan a este grupo social por su propia condición, generalmente las situaciones de dependencia y discapacidad, se ven aún más agravadas con la presencia de la soledad y la ausencia de los recursos adecuados para abordar las necesidades que estas personas requieren.

### **3. ACTUALES PRESTACIONES Y SERVICIOS RELACIONADOS CON EL ENTORNO GERONTOLÓGICO**

Como ya hemos comentado en párrafos anteriores, la soledad es un problema emergente que ha surgido en nuestra sociedad y que se está relacionando de forma directa con el ámbito de las personas mayores. Unido al reto que supone el incremento de la población mayor de nuestro país, la soledad se sitúa como uno de los grandes males de este siglo XXI en cuanto a gerontología se refiere y para poder abordarlo correcta-

mente es necesario que hagamos un análisis de las prestaciones y dispositivos existentes dirigidos a reducir este fenómeno, ya sea de forma directa o indirecta.

Como bien sabemos, la Ley 39/2006 del 14 de diciembre, más conocida como *Ley de Dependencia*, es la principal normativa dirigida a cubrir las necesidades de la población dependiente de nuestro país y en especial las de las personas mayores. Sin entrar muy de lleno en el desarrollo de la ley podemos simplificar su funcionamiento confirmando que esta normativa posee un catálogo de prestaciones y servicios a través de los cuales se persigue la reducción de la dependencia de los/as usuarios/as y la atención de sus necesidades. Dentro de este catálogo existen ciertas prestaciones que interfieren en cierta medida en aspectos que pueden estar relacionados con situaciones de soledad de los/as usuarios/as, aunque ya adelantamos que ninguna de ellas está expresamente dirigida a reducir este fenómeno. Entre las prestaciones del catálogo estas son las más destacables en términos de acompañamiento y de reducción de la soledad:

- *Servicio de Atención Domiciliaria (SAD)*: Como su propio nombre indica el SAD es una prestación dirigida a atender las necesidades de las personas dependientes en su propio domicilio. En función de la dependencia del usuario/a se establecerá una intensidad determinada del servicio en la que un/a profesional acudirá al domicilio del mayor dando de esta forma una atención dentro del entorno de la persona. En términos de acompañamiento y soledad observamos que este recurso puede servir en cierta medida para que el/la usuario/a se encuentre acompañado/a aunque generalmente el número de horas establecidas suelen ser insuficientes y la persona no contacta en ningún caso con personas con un perfil similar al suyo, sino que se trata de una relación profesional-usuario/a basada en la propia asignación de la prestación.
- *Teleasistencia*: Es, ciertamente, la prestación que quizás se encuentre más dirigida a paliar las situaciones de soledad de las personas usuarias. A través de un sistema de telecomunicación el/la usuario/a puede comunicar una situación de riesgo o de peligro sucedida en su domicilio potenciando de esta forma su continuidad en el mismo. De igual manera, la mayoría de las modalidades de teleasistencia, también incluyen una función de seguimiento y acompañamiento del mayor, lo cual fomenta una cierta reducción de las situaciones de soledad. Como podemos deducir, la teleasistencia es una de las prestaciones básicas del catálogo de prestaciones de la Ley de Dependencia ya que aporta unos aspectos fundamentales relacionados con la seguridad y el bienestar de las personas mayores en su propio domicilio. En cambio no podemos confirmar que se trate de una medida que reduzca las situaciones de soledad de los/as usuarios/as ya que está más centrada en la detección y prevención de las situaciones de riesgo que en las propias relaciones sociales que pueden establecerse entre el/la usuario/a y las personas que intervienen con él/ella. En cualquier caso el seguimiento desarro-

llado por los/as profesionales de este servicio es básico para el acompañamiento periódico del usuario/a pero carece de la intensidad y la personalización suficiente como para ser una medida efectiva de lucha contra la soledad.

- *Centros de día (CD)*. Suponen una prestación de atención institucional de las necesidades de las personas dependientes de lunes a viernes, en horario de mañana y de tarde fundamentalmente. Se trata, en ocasiones, de un paso previo a la institucionalización del usuario/a con un matiz que suele ser muy positivo para la persona mayor como es la continuidad de su residencia en el propio domicilio. Si relacionamos esta prestación con los aspectos que hemos visto en relación a la soledad observamos que a través de ella podemos conseguir que la persona usuaria se relacione tanto con profesionales como con otros/as usuarios/as en una situación similar a la suya, potenciando de esta forma el establecimiento de una red social en un grupo de iguales. En cambio este tipo de centros suelen dirigir sus esfuerzos principalmente a cubrir las necesidades de las personas dependientes y teniendo en cuenta la diversidad de perfiles que confluyen en estos centros, muchas veces las relaciones sociales que se establecen en ellos son algo limitadas.
- *Centros residenciales*. Suponen la prestación más técnica y compleja de todas las recogidas dentro del catálogo. A través del ingreso del usuario/a en el centro residencial se pretende cubrir todas las necesidades que pueda presentar durante las 24 horas del día. Podemos pensar que este es el recurso más adecuado para combatir las situaciones de soledad de las personas mayores por la propia razón de ser de la prestación, en cambio el ingreso de una persona en un centro de este tipo no asegura en ningún caso la reducción de situaciones de soledad subjetiva y así lo demuestra la existencia de lo que conocemos como “soledad residencial”, es decir, situaciones de soledad que se producen en los centros residenciales en las que, aunque la persona reside junto a decenas de usuarios/as en su misma situación, se siente sola y muestra gran parte de los síntomas de la soledad que veíamos en párrafos anteriores.

Estas son, a grandes rasgos, las prestaciones del catálogo de dependencia que más se acercan al tratamiento y la reducción de las situaciones de soledad. Como hemos podido comprobar no existe ninguna prestación dedicada exclusivamente a reducir este tipo de situaciones y únicamente habría un tratamiento de las mismas a través de la propia institucionalización de la persona, lo cual no garantiza en ningún caso la reducción de las situaciones de soledad subjetiva; o a través de prestaciones como el SAD o la teleasistencia, que intervienen de forma coyuntural en las posibles situaciones de soledad que presenten los/as usuarios/as. Por último, y para que seamos conscientes del escaso tratamiento que la Ley de Dependencia tiene con las situaciones de soledad, confirmar que tras analizar el contenido del texto normativo únicamente se hace alusión al término “soledad” una vez y esta es en el apartado en el que se define la teleasistencia.

Sin perder de vista el análisis “legislativo” que hemos iniciado con la Ley de Dependencia, llega el momento de analizar también otra de las normativas básicas al referirnos a las personas mayores de nuestro país: el Real Decreto Legislativo 1/2013, del 29 de noviembre, más conocida como la normativa sobre discapacidad. En este sentido tampoco vamos a detenernos mucho en este apartado puesto que a día de hoy no existe ninguna prestación del ámbito de la discapacidad que esté dirigida de forma directa o indirecta a combatir las situaciones de soledad entre las personas mayores.

De acuerdo con esto, y aunque no vamos a profundizar mucho en ello, detectamos cierta desactualización de la normativa y como dato relevante observamos que las últimas investigaciones en relación a las personas discapacitadas de nuestro país datan del año 2007; en este sentido está previsto un nuevo estudio en 2019 que se publicará en 2020. Sin duda son datos que nos llaman especialmente la atención teniendo en cuenta la sociedad de la información en la que actualmente vivimos.

Por todo ello podemos confirmar que actualmente no existe ninguna prestación dentro del ámbito de la discapacidad dirigida a paliar las situaciones de soledad que puedan ser desarrolladas dentro de la gerontología.

El voluntariado se presenta como uno de los principales recursos para luchar contra las situaciones de soledad de las personas mayores. Se trata de la respuesta desde el tercer sector ante el déficit de prestaciones dirigidas a paliar este fenómeno de la soledad que tantos datos alarmantes nos está dejando en lo que llevamos de década. El voluntariado por tanto se presenta como una herramienta clave en el desarrollo de la atención gerontológica hoy en día y actualmente es complicado encontrar asociaciones o fundaciones propias del ámbito gerontológico que no tenga entre sus principales planes de intervención algún proyecto relacionado con esta función.

El voluntariado como actividad en sí misma presenta unos beneficios para el/la acompañante y el/la acompañado/a sumamente importantes, entre los que podemos destacar:

- *Desarrollo de la persona que acompaña.* Esta tarea repercute positivamente en la persona que de forma voluntaria la realiza. Tanto a nivel personal como profesional el voluntariado genera una experiencia que es básica en el desarrollo de la persona y del profesional.
- *Acompañamiento del mayor.* Sin duda el objetivo fundamental del voluntariado es el acompañamiento del mayor, que disfruta de la compañía y de la cercanía de una persona que de forma desinteresada decide destinar su tiempo a estar con él/ella.
- *Compatibilidad con cualquier prestación.* Las tareas de voluntariado son compatibles con todas las prestaciones que hemos visto y por lo tanto suponen acciones que siempre suman en la ecuación que supone la atención gerontológica.

- *Creación de redes intergeneracionales.* La intergeneracionalidad o en otras palabras, el traspaso de conocimiento entre personas de generaciones distintas, es otro de los elementos que entran en juego en esta relación. A través del voluntariado se fomenta el contacto entre distintas generaciones creando sinergias tanto para acompañantes como acompañados/as.

Una vez que conocemos los principales beneficios del voluntariado llega el momento de analizar y conocer más a fondo las diferentes tipologías y variedades que actualmente se desarrollan en nuestra sociedad:

- *Acompañamiento en el domicilio.* Sin duda es el tipo de acompañamiento más común y que más efectos positivos tiene para la persona que lo recibe ya que, generalmente, se trata de personas que carecen de una red social y/o familiar fuerte. En líneas generales el/la acompañante visita al usuario/a en su propio domicilio y es a través de estas visitas donde se crean fuertes lazos interpersonales.
- *Acompañamiento en centros residenciales.* Aunque en un primer momento llame la atención, cada vez es más común que las organizaciones desarrollen proyectos de acompañamiento en centros residenciales. Muchas veces en las residencias no existe el personal suficiente como para hacer una labor de acompañamiento tan notable como el que se lleva a cabo a través del voluntariado y por ello este tipo de instituciones lo contemplan como un recurso fundamental en el desarrollo de los/as usuarios/as en el centro. Este tipo de acciones suelen ser muy bien recibidos por los/as usuarios/as, los cuales tienen la oportunidad de establecer relaciones sociales con personas que no pertenecen al equipo habitual del centro y, por tanto, suponen una experiencia alternativa al trato diario con los/as profesionales del centro.
- *Acompañamientos para tareas concretas.* Como su propio nombre indica este tipo de acompañamientos está pensado para cubrir una necesidad puntual de la persona mayor. Se trata de un acompañamiento aislado que se gestiona para acompañar o ayudar a la persona en una tarea concreta como puede ser ir a una cita médica, realizar alguna tarea administrativa, etc. Tareas que, de no contar con este servicio, suelen ser bastante complicadas para una persona que no cuenta con los recursos sociales adecuados.
- *Ocio y tiempo libre.* Por último también existen proyectos dirigidos a potenciar el ocio y el tiempo libre de las personas mayores a través de actividades y salidas organizadas en las que se fomente el desarrollo del mayor.

Como acabamos de ver, el voluntariado se presenta como un recurso con unos beneficios y unas modalidades muy beneficiosas para las personas mayores en general. En cambio este recurso también presenta algún problema que debemos citar si queremos

hacer un análisis completo de la situación de nuestra sociedad en relación a la soledad no deseada. Lo primero que debemos destacar es que, como su propio nombre indica, se trata de algo “voluntario” y, por tanto, es una labor y una práctica que en ningún caso puede ser considerada como general o equitativa. Sabemos que la mayoría de instituciones que llevan a cabo este tipo de tareas intentan llegar al máximo número de personas posibles pero el elevado número de solicitudes, la dificultad para encontrar personas que lo lleven a cabo y los problemas de financiación que suelen tener estas organizaciones hacen del voluntariado una tarea muy valiosa, pero que carece de un sistema sólido de continuidad. Por otro lado también es importante tener en cuenta que un servicio que es llevado a cabo por una organización del tercer sector de forma altruista no debería suplir un deber o una necesidad propia del ámbito público, por lo que es importante dar el valor que se merecen estas instituciones, pero sin perder de vista el carácter voluntario, valga la redundancia, de este tipo de actividades.

#### **4. ESTRATEGIAS DIRIGIDAS A COMBATIR LA SOLEDAD NO DESEADA**

Como hemos visto, la lucha contra la soledad no deseada es una empresa compleja teniendo en cuenta las complicaciones propias de un fenómeno de este tipo y las previsiones en materia de envejecimiento que veíamos en la introducción de este texto. Como hemos podido comprobar, ni siquiera desde normativas tan importantes como son las leyes dedicadas a tratar los temas de dependencia o discapacidad se consigue frenar el avance de una situación que amenaza con convertirse en uno de los principales problemas de las próximas décadas en nuestro país. Por todo ello a continuación vamos a realizar un análisis de las posibles estrategias a tener en cuenta a la hora de enfrentarse a un problema de estas dimensiones y que pueden ser importantes a la hora de establecer un plan específico de lucha contra la soledad no deseada.

Como hemos comentado al analizar las prestaciones de la Ley de Dependencia, la teleasistencia es el servicio que se acerca de una forma más concreta a la lucha contra la soledad de las personas mayores y el único que contenía el término en su propia definición. Por ello es lógico pensar que un sistema de teleasistencia avanzada podría ser una herramienta muy eficaz para reducir las situaciones de soledad que viven a día de hoy las personas mayores de nuestro país y los riesgos que este tipo de situaciones generan. En este sentido se trata de analizar los sistemas de teleasistencia que a día de hoy se utilizan y posteriormente evolucionarlos, de tal manera que consigamos un sistema interactivo que vaya más allá de un mero sistema de emergencia, pudiendo dar paso a una herramienta que participe en tareas claves en la vida de las personas mayores como pueden ser los recordatorios de citas médicas y medicación, el control de las comidas, la coordinación y comunicación con instituciones públicas o la participación en ciertas actividades mediante un sistema telemático, entre otras.

En definitiva, se trata de evolucionar los sistemas que conocemos hasta la fecha incluyendo los avances técnicos de los que disponemos para pasar de un sistema de seguridad a una herramienta interactiva que dé servicio y asistencia a las múltiples actividades y necesidades de las personas mayores. De esta manera no solo estaremos creando hogares más seguros y aumentando la permanencia de las personas mayores en sus domicilios; con este tipo de sistemas también estaremos desarrollando herramientas que permitan un mayor acompañamiento del usuario/a reduciendo de esta forma las situaciones de soledad percibidas por la persona.

A día de hoy contamos con un modelo de atención gerontológica que garantiza la atención de las necesidades básicas de las personas mayores de nuestro país, sobre todo cuando estas acceden al ámbito institucional representado principalmente por las prestaciones recogidas dentro de la Ley de Dependencia. En cambio, aunque cada vez observamos centros residenciales más preparados y adaptados a las necesidades de las personas mayores, observamos que son los/as propios/as usuarios/as los que continúan prefiriendo una atención en el domicilio y solo cuando esta ya no es posible es cuando se opta por el ingreso en un centro residencial (Abellán y col., 2018).

Por este motivo es fundamental que hagamos una reflexión en torno a los modelos de atención que estamos desarrollando actualmente. Ciertamente hemos conseguido dar una atención total e integral a todas las necesidades básicas de los/as usuarios/as pero estas personas nos solicitan ir un paso más allá para alcanzar una atención que tenga en cuenta aspectos tan importantes como la autodeterminación del usuario/a, la autonomía y la dignidad en el cuidado, entre otros. En este sentido la Atención Centrada en la Persona (ACP) ha sentado las bases de un cambio de rumbo en materia de intervención gerontológica, pero aún nos queda mucho camino por recorrer en la instauración de medidas tan importantes como la retirada de sujeciones físicas y químicas, la participación de los usuarios/as en el plan de cuidados, la inclusión de los entornos sociofamiliares en las dinámicas de los centros y la inclusión de todas estas medidas dentro de los centros de titularidad pública. De esta forma conseguiremos evolucionar nuestro sistema residencial convirtiéndolo en una alternativa a tener en cuenta en la lucha contra las situaciones de soledad que hemos ido analizando, haciendo de este tipo de centros hogares para personas que voluntariamente deciden intervenir en el desarrollo de su vida y optar por esta modalidad de convivencia.

Sin dejar de lado la ACP es importante que tengamos en cuenta un modelo de convivencia que se ha relacionado fundamentalmente con este modelo de atención y que está teniendo un fuerte desarrollo en la actualidad: *el cohousing*. Este modelo de convivencia iniciado en los años 80 en países como Dinamarca y Holanda, pone de manifiesto la convivencia comunitaria en entornos adaptados a las necesidades de las personas que allí residen, los cuales participan en todo el desarrollo de la vida y de las actividades que se producen en la comunidad. Sin duda se trata de un cambio de

rumbo en el ámbito institucional de la gerontología que se presenta como algo más que una alternativa al ámbito residencial y que suele contar con una mejor acogida por parte de los/as usuarios/as. En este sentido todavía echamos en falta, al igual que citábamos en el desarrollo de los modelos centrados en la persona, la presencia de este tipo de planteamientos dentro del sistema público de prestaciones, ya que a día de hoy el desarrollo fundamental de este tipo de atención se lleva a cabo desde instituciones y empresas del ámbito privado.

En este sentido sería adecuada una intervención basada en dos cambios fundamentales. El primero de ellos radicaría en una revisión integral de la legislación actual dedicada al ámbito de las personas mayores, en especial de la Ley de Dependencia. Tras más de diez años de desarrollo, la Ley de Dependencia continúa siendo la principal normativa dedicada a cubrir las necesidades de las personas mayores de nuestro país. En estos años hemos ido viendo pequeños avances en términos de prestaciones y servicios pero actualmente continuamos hablando de interminables listas de espera, de necesidades no cubiertas y de personas que fallecen sin ni siquiera haber comenzado a percibir su prestación. Todo esto nos hace plantearnos una revisión de nuestro actual sistema de dependencia que se ajuste a las necesidades que presenta este grupo de población hoy en día, que tenga en cuenta una problemática tan importante como es ya hoy en día la soledad y que esté preparada para el gran incremento de personas mayores de 65 años que va a suceder en los próximos años.

Por otro lado vemos necesaria la creación de políticas públicas dedicadas exclusivamente a las personas mayores. Como veíamos en la introducción, se prevé un incremento sin precedentes de la población mayor de 65 años en las próximas décadas en nuestro país, pudiéndose alcanzar una situación en la que este grupo de población represente a casi un tercio de la población total. Por ello es fundamental que todas las instituciones políticas comiencen a tener en cuenta este hecho y empiecen a plantear políticas dirigidas a la mejora de las condiciones de vida de este numeroso grupo de personas. Solo de esta forma se podrán abordar problemáticas tan complejas como es el reto de la soledad que nos encontramos tratando.

Un elemento que puede llegar a generar exclusión social, y por tanto ciertos tipos de aislamiento o soledad en las personas mayores, es el desarrollo de las nuevas formas de comunicación e interacción en la sociedad en las que no se tiene en cuenta las posibles limitaciones de las personas que conviven en ella. Con el incremento de las nuevas tecnologías y los cambios en los sistemas relacionales que estamos viviendo en este momento, las personas mayores están quedando en cierta medida “apartados” de todo el sistema que se está desarrollando. No hablamos de su participación en las últimas aplicaciones tecnológicas que permiten formas de comunicación impenables hasta la fecha, aunque no sería tampoco ninguna locura teniendo en cuenta los criterios que deberían tener este tipo de herramientas en materia de integración; nos

referimos a acciones tan sencillas como pedir una cita médica, consultar un número telefónico o realizar una operación bancaria. Actividades que hasta la fecha podían resolverse con una simple llamada telefónica o con una visita al establecimiento y que a día de hoy suponen una odisea para una persona que no ha crecido en la era de la comunicación en la que vivimos actualmente.

Este tipo de exclusión también crea soledad y aislamiento social, acabando con los sentimientos de pertenencia a la sociedad tan importantes para un grupo de personas que, como hemos ido viendo, ya cuenta con múltiples inconvenientes a la hora de alejarse de las situaciones de soledad. Por todo ello es importante que empresas, profesionales e instituciones tengan en cuenta que las capacidades de todos/as los/as usuarios/as de las prestaciones y servicios no son las mismas y, por tanto, deben contemplar ciertos criterios de accesibilidad que son claves para no dejar aislado a este mayoritario grupo de personas.

Aunque se trata de algo que no es nuevo y en lo que actualmente las instituciones públicas ya se encuentran trabajando, es fundamental la puesta en marcha de una estrategia global contra la soledad en las personas mayores. Teniendo en cuenta todos los datos que hemos ido analizando en el texto, es necesaria una medida drástica que trabaje de forma concreta en la reducción de la soledad no deseada ya que se presenta como una de las principales amenazas a las que nuestra sociedad se enfrenta hoy en día.

De momento no conocemos muchos datos concretos acerca de esta estrategia pero lo que sí se ha confirmado es que será puesta en marcha por el propio Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social acompañado de profesionales especializados y organizaciones del tercer sector, los cuales pondrán el foco en el trabajo coordinado con las instituciones y organizaciones que rodean el ámbito gerontológico para detectar, trabajar y poner freno a este fenómeno. También se contempla tener en cuenta las situaciones de soledad residencial y todas aquellas variaciones del término que complican en gran medida su detección y que en muchas ocasiones escapan de las estadísticas. Por último parece que también habrá una reflexión en torno a la situación de las personas que perciben pensiones no contributivas y pensiones de viudedad, ambas prestaciones que a día de hoy generan bastantes problemas a sus receptores para hacer frente a los principales servicios y prestaciones dirigidos a garantizar su bienestar y la correcta consecución de una adecuada calidad de vida.

En este sentido sería muy importante que las instituciones encargadas de diseñar el proyecto no perdieran de vista los modelos que ya conocemos basados en la adaptación de las ciudades y los espacios públicos a las necesidades de las personas mayores, como por ejemplo veíamos en los modelos de ciudades amigables con las personas mayores. Este tipo de modelos de convivencia propone una estructura física

y social diseñada para apoyar la autonomía y el libre desarrollo de las diferentes capacidades que presentan las personas mayores. En estos modelos se potencia el envejecimiento activo, la diversidad de las personas, la autonomía y la autodeterminación, entre otras muchas cuestiones, y sería un buen punto de partida a la hora de diseñar este necesario plan de intervención.

## 5. CONCLUSIONES

Como hemos podido ver a lo largo de todo el artículo, la soledad, y más concretamente la soledad no deseada, se presenta como uno de los principales problemas a los que se enfrenta nuestra sociedad. En este sentido hemos detectado que las personas mayores vuelven a ser un colectivo vulnerable en el que este fenómeno tiene un especial peligro, ya que a los problemas propios de la edad, la dependencia y la discapacidad se suman las complicaciones propias de una soledad que se muestra como un concepto muy complicado de detectar y en muchos casos de abordar.

Tras hacer un breve análisis de las prestaciones y servicios enfocados al ámbito gerontológico, detectamos y podemos confirmar que a día de hoy apenas existen recursos especialmente dirigidos a paliar las situaciones de soledad que actualmente se están desarrollando en la sociedad, y los pocos que actúan de forma directa para reducirlas provienen desde el tercer sector; este hecho merece un gran reconocimiento de todas las instituciones que llevan a cabo este tipo de acciones, pero, por desgracia, no genera una situación de homogeneidad en la prestación del servicio. Por ello es fundamental que exista una respuesta y una actividad concreta por parte de las instituciones públicas para tratar de poner freno a un fenómeno que amenaza con expandirse e imitar situaciones tan graves como las que ya se viven en países como Suecia, Holanda o Luxemburgo.

Por último, hemos intentado analizar diferentes herramientas a tener en cuenta a la hora de abordar el problema de la soledad. En cada una de las propuestas planteadas destacamos la necesidad de la presencia de los entes públicos con los que contamos en la actualidad, ya que esta es la única forma de garantizar que las personas que por cuestiones económicas no pueden acceder a servicios del ámbito privado también se beneficien de las diferentes estrategias que persigan la reducción de las situaciones de soledad. Únicamente de esta forma podremos hablar de igualdad entre un colectivo que, como hemos visto, presenta una extrema vulnerabilidad ante este tipo de situaciones que cada vez son más comunes en España y en el resto de países europeos. Tampoco debemos perder de vista los datos que veíamos al principio de este texto. Nos encontramos en el inicio de un crecimiento sin precedentes del ámbito gerontológico en el cual, lo que ahora podemos percibir como un riesgo o como un problema “lejano”, en unos años podría convertirse en un acontecimiento que afecte a casi un

tercio de nuestra población. Por tanto es fundamental que como profesionales de ámbito social trabajemos con perspectiva en cuanto a las situaciones de prevención de las situaciones de soledad y exclusión social, potenciando la creación de prestaciones y servicios dirigidos a un colectivo que cada vez irá teniendo un mayor peso en todos los ámbitos de nuestra sociedad.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Abellán, A., Aceituno, M.P., y Ramiro, D. (2018). *Estadísticas sobre residencias: distribución de centros y plazas residenciales por provincia*. Datos de julio de 2017. Madrid, Informes Envejecimiento en red n.º 18.
- INE. (2018). *Proyecciones de población 2018*. Notas de prensa. Instituto Nacional de Estadística.
- Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia*. Boletín Oficial del Estado núm. 299 del 15 de diciembre de 2006. Madrid.
- Muchnik, E., y Seidmann, S. (1999). *Aislamiento y Soledad*. Barcelona: Gedisa.
- Real Academia Española de la Lengua. RAE. *Diccionario en línea de la lengua española*. Extraído el 26 de mayo, 2019 de <http://www.rae.es/>
- Weiss, R. S. (1983). *Loneliness: the experience of emotional and social isolation*. Cambridge: MIT Press.



# CONOCER, INTEGRAR Y DIVULGAR. LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES PARA LA INVESTIGACIÓN Y LA INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL

## LEARN, INTEGRATE AND DIVULGE. DIGITAL TECHNOLOGIES FOR INVESTIGATION AND INTERVENTION IN SOCIAL WORK

Sergio Fernández Riquelme  
Universidad de Murcia

**Resumen:** Vivimos cada vez más determinados por la realidad y los avances de las tecnologías digitales. El progreso técnico marca, y transforma, las formas de vivir y convivir, cómo nos relacionamos y nos comunicamos, tanto en los consensos posibles como en los conflictos emergentes. La acción social y sus procesos de intervención, como instrumento básico de integración, deben conocer y confrontar el funcionamiento de dichas tecnologías en el impacto individual y colectivo en las comunidades donde trabajan y donde actúan, midiendo su función como causa o consecuencia de los problemas sociales objeto de atención o como herramienta útil para solucionar o mitigar los mismos. Así, el trabajo social y otras disciplinas político-sociales tienen que incluirlas, integralmente, en sus métodos y protocolos (interrelacionando investigación, inserción y divulgación) en beneficio de la mejora de los medios y niveles de integración de los/as usuarios/as de los servicios sociales, aumentando con ello su participación en la creación y diseño de las mismas desde la innovación y el desarrollo (I+D-i) y desde su propia experiencia profesional y académica; siempre al servicio de las necesidades ciudadanas y de los derechos sociales, ante los cambios presentes y futuros del Estado del Bienestar que aparecen, como oportunidades o riesgos, en el horizonte histórico.

**Palabras clave:** Intervención, Nuevas tecnologías, Redes sociales, TICs, Trabajo social.

**Abstract:** We live determined by the reality and advances of digital technologies. The technical progress marks, and transforms, the ways of living and coexisting, how we relate and communicate, both in the possible consensus and in emerging conflicts. Social action and its intervention processes, as a basic instrument of integration, must know and confront the functioning of these technologies in the individual and collective impact in the communities where they work and where they act, measuring their function as cause or consequence of social problems object of attention, or as a useful tool to solve or mitigate them. Thus, social work and other socio-political disciplines have to include them, integrally, in their methods and protocols (interrelating research, insertion and dissemination) for the benefit of improving the means and levels of integration of users of social services, thereby increasing the participation in their creation and design from innovation and development (R + D) from their own professional and academic experience; always at the service of citizen's needs and social rights, in the face of current and future changes in the welfare state, as opportunities or risks, in the historical horizon.

**Key words:** Intervention, New technologies, Social networks, ICT, Social work.

| Recibido: 20/09/2019 | Revisado: 28/09/2019 | Aceptado: 29/09/2019 | Publicado: 30/09/2019 |

*Correspondencia:* Dr. Sergio Fernández Riquelme. Profesor Titular de Universidad del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales en la Universidad de Murcia. E-mail: serferi@um.es.

*Referencia normalizada:* Fernández-Riquelme, S. (2019). Conocer, integrar y divulgar. Las tecnologías digitales para la investigación y la intervención en Trabajo Social. *Trabajo Social Hoy*, 88, 43-68. doi: 10.12960/TSH.2019.0015

## 1. INTRODUCCIÓN. EL TRABAJO SOCIAL ANTE EL MUNDO DIGITAL

Lo tecnológico afecta, como en cualquier esfera de la vida y como en cualquier otra disciplina, al trabajo social, metodológica e institucionalmente (Guillén-Sábada y Ramos-Feijó, 2000). Es parte consustancial de la vida individual y colectiva de los usuarios con los que trabaja, de las comunidades de referencia y de pertenencia donde interviene, de los problemas/necesidades sociales ante los que actúa (Rodríguez Álvarez, 2016). Y una realidad que influye, por ello, y especialmente, en su acción científica y profesional, ante la propia idiosincrasia de la problemática del trabajo social respecto a este fenómeno globalizado: la desigualdad y la exclusión que puede crecer o puede reducirse ante el impacto de la llamada “brecha digital”, como por ejemplo en el caso español:

*En relación al Trabajo Social, podemos destacar que ha surgido un nuevo tipo de desigualdad social, basada en la posibilidad de acceso o no a las TICs, su posesión, y la capacidad de utilización de las mismas de forma eficaz, conocida como Computer literacy o “Alfabetización informática”. Es posible que quizás, dentro de unos años, esta habilidad sea igual de importante que la escritura, lectura o aritmética (Pérez, Balboa y Sarasola, 2011, p. 89).*

Todo cambia, pero también todo permanece. Las soluciones técnicas y digitales que nos ofrece el mercado en el siglo XXI cambian progresivamente las formas de vivir y relacionarse, de producir y de consumir, pero también consolidan conflictos e injusticias que se creían superadas (Christensen, 2013). Cada instrumento humano puede ayudar o puede entorpecer el progreso, según cómo se use. Por ello, las ciencias sociales y los procesos de intervención deben conocer no solo el impacto de las nuevas tecnologías en las dinámicas y problemáticas sociales sobre las que centra su atención, sino comprender y utilizar las mismas al servicio de la Política Social (adaptando su metodología y sus técnicas). Un proceso que conlleva atender, siempre, la dimensión ética de *lo tecnológico* en su uso y abuso, evaluando continuamente sus oportunidades y límites (Cabezas, 2013), ante el impacto de la innovación en todas las esferas de convivencia social (pero siempre bajo estrictas normas deontológicas, como ya estableció en el año 2005 la *National Association for Social Workers* o NASW).

Nuevas palabras y nuevos ingenios se suceden rápidamente, y a veces son de fácil uso y a veces de complicado entendimiento. Robótica y domótica, inteligencia artificial y Big data, nubes virtuales y comunicación instantánea (Treré, 2015); un mundo de infinitas posibilidades tecnológicas se abre en la era de la globalización, y del que hay que aprender en las competencias necesarias para el ejercicio profesional y para la integración de los usuarios de los Servicios Sociales (Ayala, 1999; Colón, 2000). Por ello el trabajo social debe evitar que esa “brecha” se traduzca en nuevas desigualdades; hay que evitar quedarse atrás como disciplina y que lo hagan aquellos que más

necesitan su participación igualitaria en la comunidad, como se advirtió en la pionera revista sobre el tema, *Computing and Social Services* (1985) y parece propio del campo siempre renovador del trabajo social y los servicios sociales:

*Se necesita una actitud más flexible ante los cambios sociales que muchas veces no pueden atenderse en unas instituciones burocratizadas y rígidas. Se puede decir, entonces, que existe cada vez más la convicción profesional de que o se innova en Trabajo Social o éste perderá el avance que ha logrado en este tiempo* (Alonso y Echeverría, 2016, p. 171).

Una serie de instrumentos digitales que sirven, por ello, para investigar el mundo que nos rodea (cualitativa y cuantitativamente), integrar de manera exitosa (individual y colectivamente) y difundir en la red (académica y socialmente) la intervención, atendiendo a sus diferentes áreas y contextos. Investigar desde lo tecnológico, integrar desde la innovación y divulgar digitalmente; tres retos que el trabajo social debe conocer, comprender y usar, que modifican el rol del trabajo social no en su esencia transformadora y reivindicativa (Llobet, 2000), sino que impelen a una continua renovación de la metodología del trabajo social para hacer cumplir los derechos sociales de la ciudadanía, desde la práctica profesional como factor de “*innovación social*”; algo propio del trabajo social, siempre a la vanguardia de los derechos, de las necesidades y de las soluciones, como señala María José Barahona:

*La rica historia del trabajo social, como lecciones del pasado, nos ayuda a afrontar los problemas de hoy y los cambios que se avecinan. El presente es resultado del pasado y el futuro es la causa del presente* (Barahona, 2016, p. 5).

*Trabajo social 3.0, Trabajo social on-line, Trabajo social digital...* Diferentes denominaciones y propuestas sobre el camino que recorre esta disciplina, en mayor o menor grado, como permanente actualización, para conocer la realidad social en la que se trabaja de manera más directa y real, gestionar de manera más eficiente recursos y prestaciones, organizar más adecuadamente grupos de trabajo..., ya que para Canales:

*En este sentido, el Trabajo Social 3.0, y de acuerdo al “Decálogo de Intervención para el siglo XXI”, el reto es “el Trabajo Social Online”, lo que incluye: poner en marcha o promocionar redes sociales adecuadas a las características del proyecto de intervención social; y, diseñar estrategias para abordar los procesos de exclusión e inclusión social en la Red* (Canales, 2019, p. 77-78).

## 2. INVESTIGAR DIGITALMENTE

No hay acción social real y de impacto sin una fundamentación suficiente, que justifique y legitime la misma. Por ello intervenir conlleva siempre investigar, desde la ciencia (como en la producción académica) y desde la práctica (como en el clásico trabajo de campo). De esta manera, todo proceso profesional y académico en ciencias sociales aplicadas necesita de esa base científica que determine, y legitime para los usuarios y la sociedad, su viabilidad, necesidad y oportunidad, tanto cualitativa como cuantitativamente (o desde el método mixto) en el seno de una institución y al servicio de la comunidad. Por ello, es imprescindible aprender dónde y cómo se puede acceder a la información básica para enmarcar teóricamente la acción social. Y en el siglo XXI, ésta se encuentra disponible en repositorios e instrumentos tecnológicos virtuales tales como bases de datos, revistas digitales, recursos estadísticos, recogida de datos y el novedoso mundo del Big Data.

### 2.1. Publicaciones digitales

Muy poca cosa se publica ya en papel. El conocimiento académico y divulgativo encuentra su espacio de publicación e investigación en las revistas digitales. En especial las publicaciones científicas (generalmente ejecutadas a través del modelo *Open Journal System*, OJS) se han convertido en una de las grandes fuentes de información y de divulgación de la investigación: de ellas extraemos información contrastada y en ellas aportamos aquello que estamos estudiando. Revistas donde se encuentra la novedad y la innovación en la investigación, en este caso en el trabajo social y los servicios sociales, siendo el punto de partida para saber si el trabajo ya está realizado, qué se sabe del mismo, qué se puede aportar o revisar, y dónde se puede publicar.

Pero publicaciones que deben acreditar su calidad científica, tanto en su constitución (aceptando normas de publicación homologadas, revisión por pares, comités científicos públicos, periodicidad estable), como en los trabajos que publica (bajo criterios de calidad como el uso de normas APA de citación, de una metodología homologada o de capacidad de innovación). Así deben aparecer recogidas y evaluadas en su impacto, por ejemplo, en la Web of Science (WOS) de Thomson Reuters, en Scopus de Elsevier, o en Google Scholar Metrics (GSM), o en el caso español en Latindex, Miar o Redib. En función de su número de citas y de su posición de impacto en la comunidad científica, determinará la acreditación del profesorado universitario, la carrera del investigador y el prestigio de la institución. En este campo podemos aportar los principales repositorios para acceder a las revistas científicas más destacadas en su prestigio, impacto o relevancia (nacional e internacionalmente), tanto del trabajo social (en España *Cuadernos de Trabajo social*, *Azarbe*,

*Trabajo Social Hoy, Alternativas, Margen, Trabajo social y Salud, Revista de Servicios sociales y Política social, Revista Ehquidad, etc.*) como de áreas interrelacionadas o auxiliares (desde la sociología, la antropología, la educación o la enfermería), y que deben encontrarse indizadas, por ejemplo, en: Dialnet: *Portal de difusión de la producción científica hispana*; DOAJ: *Directorio de revistas Open Access*; e-Revist@s: *Plataforma Open Access de Revistas Científicas Electrónicas Españolas y Latinoamericanas*; ErihPlus: *The European Reference Index for the Humanities and the Social Sciences*; EZB: *Elektronische Zeitschriftenbibliothek. Electronic Journals Library*; LATINDEX: *Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*; Redalyc: *Portal de revistas de Latinoamérica, España y Portugal*; y SciELO: *Scientific Electronic Library Online*.

## 2.2. Referentes estadísticos

A nivel cuantitativo, para acceder a los datos necesarios en el desarrollo de la investigación en trabajo social, todo proceso de intervención social, tanto en su fundamentación como en la construcción del marco teórico y el estado de la cuestión, debe recopilar sistemáticamente la información referida al hecho, fenómeno o problema social objeto de estudio y acción. Así podemos señalar las principales bases de datos académicas/científicas a las que recurrir: Agencia Española del ISBN. Bases de datos de libros y de editores españoles; APA Databases. Bases de datos de la Asociación Americana de Psicología; Biblioteca Nacional de España. Bibliografía Española en línea; EconLit. American Economic Association. Base de datos de economía; EBSCO host; ISI Web of Knowledge. ThomsonReuters-ISI (acceso vía FECYT); ISOC-CSIC. Base de datos de la producción científica española de ciencias sociales y humanas; Teseo. Base de datos de tesis doctorales españolas; o las diferentes encuestas de opinión realizadas por el Centro de Investigaciones sociológicas (CIS), amén de otras instituciones nacionales e internacionales.

Los estudios de metodología cuantitativa pueden acceder además, a estudios y repositorios de datos donde obtener recursos y datos suficientes, y contrastados, para justificar y fundamentar la investigación integrada en la intervención social. A través de la red, y no siempre en acceso abierto, podemos destacar las siguientes instituciones que permiten establecer la amplitud y calidad del proceso: CEPAL: Comisión Económica para América Latina y el Caribe; EuroStat: Estadísticas de la Unión Europea; Fundación FOESSA: Informes Análisis y Perspectivas (España); INE: Instituto Nacional de Estadística (España); OMS: Organización Mundial de la Salud; y especialmente, trabajando sobre los servicios sociales, los padrones municipales y las estadísticas sectoriales de los programas, servicios y prestaciones de las consejerías autonómicas (España).

### 2.3. Bases de datos

En el campo del trabajo social y los servicios sociales destaca la creación y uso de la base de datos del sistema SIUSS, desarrollada desde hace lustros (Gil, 1996). Una aplicación informática que, mediante una ficha social digital e individualizada, recoge las actuaciones profesionales de la intervención a nivel centralizado, como conjunto de acciones planificadas que se desarrollan a través de un proceso de interacciones entre el/la profesional y el usuario, con el objeto de prevenir, o, en su caso paliar, remediar o resolver, situaciones o necesidades que en un momento determinado la persona no puede afrontar por sí misma (Puñas, 2004). Aplicación que contiene los siguientes elementos:

- a) El *usuario* que presenta una situación de necesidad y que demanda (recogiendo sus datos de identificación), directamente o a través de otras personas, atenciones que han de ser objeto de intervención (individual o múltiple) por parte de los servicios sociales (con campos específicos para el maltrato infantil y la violencia machista).
- b) La *valoración* social de las situaciones de necesidad por parte del profesional tras la entrevista con el usuario, desde un diagnóstico profesional que puede requerir más de una entrevista, visita o gestiones diversas (se pueden registrar hasta cuatro valoraciones por intervención, entendiendo que todas configuran un único diagnóstico que ha dado lugar a la apertura de la intervención).
- c) La *demanda* o proceso que se pone en marcha cuando una persona acude ante el/la profesional en busca de una respuesta administrativa/institucional (puede plantearse en términos individuales o familiares).
- d) El *recurso idóneo*, el más adecuado para la valoración profesional para dar respuesta a la necesidad planteada, independientemente de su existencia real y de su disponibilidad, así como de la demanda que presente el usuario (se pueden registrar hasta cuatro recursos idóneos).
- e) El *recurso utilizado*, aunque sea provisionalmente, aplicado a la situación de necesidad del usuario (también se pueden registrar hasta cuatro recursos aplicados por intervención, a cada cual le corresponde un estado del mismo).

A nivel regional español se han desarrollado numerosas iniciativas para sistematizar la información de los servicios sociales (recopilando los datos y coordinando el trabajo de manera eficiente y eficaz), como ejemplo el *Acceso y uso de los Servicios Sociales a través de las TIC (Proyecto de aplicación de las TIC a los Servicios Sociales)* en el Ayuntamiento de Madrid (Santas-García, 2016); o *el sistema MEDAS (Mejora y Evaluación de Datos de Ámbito Social)*, un portal web iniciado en el año 2005 en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha (Consejería de Salud y Bienestar Social) con el objetivo sustituir el sistema de recogida de información existente en los servicios sociales de base como herramienta para los profesionales (denominado SIAS) adaptando la Red Básica de Servicios Sociales a las nuevas tecnologías, y que permite

disponer de la información en tiempo real, registrando, analizando, sistematizando y evaluando la intervención en las Zonas y Áreas de Servicios Sociales regionales (Real y De las Heras, 2011).

## 2.4. Recolección de información

Recoger, seleccionar y sistematizar la información es fundamental en trabajo social. Para ello existen métodos de investigación basados en técnicas de recolección directa de información útil, valiosa y de primera mano. Son herramientas de recogida de información propias de la metodología de investigación en ciencias sociales, teóricas y aplicadas, cuantitativas y cuantitativas (o mixtas), que se adaptan a las posibilidades y exigencias de la sociedad de la información y sus nuevas tecnologías.

Modernos métodos y técnicas para el trabajo de campo y el documental en los llamados “*entornos virtuales*” en los que afronta su intervención el trabajo social (Verd y López-Roldán, 2008) como: entrevista personal asistida por ordenador (*Computer Assisted Personal Interviewing-CAPI*); encuesta telefónica asistida por ordenador (CATI); grupos focales virtuales mediante sesiones on-line y plataformas específicas (desde Skype a Chats); netnografía: método virtual de recogida de información etnográfica desde la observación participante o no participante; análisis digital de contenido; medios audiovisuales de registro sistemático (Orellana y Sánchez, 2006); y documentos producidos en entornos virtuales (textuales, hipertextuales, multimedia e hipermediales).

## 2.5. El mundo del big data

Aunque no directamente, pero si mediante profesionales preparados para ello, la investigación en trabajo social y servicios sociales puede acceder a conocer y usar la enorme información obtenida en el Big Data, que resulta de las enormes relaciones socioeconómicas del tiempo presente y de la que participan nuestros usuarios e instituciones (desde lo que se compra hasta lo que se vende, de cómo nos relacionamos y con quién nos relacionamos). Un moderno sistema para analizar estos datos masivos de nuestra convivencia digital (extrayendo la “*inteligencia de los datos*”), los cuales superan la capacidad del software convencional para ser capturados, administrados y procesados en un tiempo razonable; y que se vinculan a la gestión de los mismos desde la recolección y el almacenamiento, búsqueda, compartición, análisis y visualización (Mejía, 2015).

Supone un tratamiento sistemático y sintético que conlleva estudiar, así, gran cantidad de datos vinculados, en ciencias sociales, a tendencias y problemas comunitarios que es preciso investigar por su urgencia o impacto, como demuestran análisis pioneros bajo este instrumento en Teleasistencia (Moreno y Lara, 2017). Algunos modelos que incluyen este sistema son Hadoop, NoSQL, Cassandra, inteligencia empresarial,

aprendizaje automático y MapReduce, que tratan con tres tipos de Big data: estructurados, no estructurados y semiestructurados.

Se analizan, en sus tendencias y concurrencias, la serie de datos generados por las personas en las redes virtuales y en los correos electrónicos de especial relevancia, en este caso, para el trabajo social y los servicios sociales en sus usuarios y en sus instituciones: por las transacciones de metadatos (fecha y momento determinado, lugar concreto, entre unos usuarios registrados); por el *Marketing* electrónico y web (de la mercadotecnia a las tendencias de uso o visita); por el medio «*máquina a máquina*» (*machine to machine*, M2M), procedentes de tecnologías que comparten los mismos datos con dispositivos medidores y sensores; y por la biométrica (seguridad, defensa y servicios de inteligencia). Los analiza a través de las plataformas «*extraer, transformar y cargar*» (ETL), que obtienen los datos de las diferentes fuentes y sistemas señalados, realizando inmediatamente transformaciones (conversiones de datos, limpieza de datos sucios o cambios de formato), y cargando los mismos en una base de datos o almacén especificado (como la plataforma ETL del Pentaho Data Integration y su aplicación Spoon). Una serie de datos tratados por los sistemas NoSQL (*Not Only SQL* o «*no solo SQL*»); modelo de almacenamiento flexible y concurrente que ayuda a manipular estas grandes cantidades de información de manera más rápida que las bases de datos relacionales. Finalmente se usan diversas técnicas de análisis de datos ante tal volumen de información, como: 1) *Asociación*; 2) *Minería de datos (data mining)*; 3) *Agrupación (clustering)*; 4) *Análisis de texto (text analytics)*. Una serie de datos masivos de impacto social, transformados a una escala comprensible y manejable, que posteriormente pueden ser visualizados mediante Infografías (Gutiérrez, Salas y García, 2016).

### 3. INTEGRAR DESDE LA TECNOLOGÍA

Continuamente se diseñan, se generan (y se venden) numerosas aplicaciones técnicas y digitales que pueden servir para mejorar los itinerarios de integración de las personas en exclusión social o en riesgo de estarlo, de los usuarios de los servicios sociales en diferentes campos de actuación emergente, como el tratamiento social de adicciones (Aleixandre, 2008), y ante el proceso de internalización mundial o europea (Celedón, 2003; Gómez y Moñivas, 2005).

El trabajo social y los servicios sociales no solo deben conocer dichas aplicaciones; tienen que saber usarlas socialmente y sobre todo tienen que abrir sus puertas académicas e investigadoras a la generación de las mismas desde la formación y la profesión, como factor de innovación y desarrollo en su campo de trabajo y acción. Ahora bien; las tecnologías pueden ser instrumentos, por ello, para la inclusión o también barreras que impidan a determinados usuarios y colectivos su plena participación en la vida comunitaria.

Una integración social adaptada a las exigencias técnicas del siglo XXI (para conocer y para actuar) que parte, a nivel general, de aspectos comúnmente aceptados como criterios de “*integración digital*”: aumento del acceso igualitario a Internet de banda ancha y a los instrumentos digitales de información y comunicación (desde la inversión pública y la iniciativa social, superando las barreras por estrato y por ingresos, por región o localidad, por edad y origen); la mejora de la formación del uso responsable y productivo de las aplicaciones tecnológicas y las redes sociales (desde cursos especializados a nivel comunitario, perfiles profesionales y titulaciones correspondientes al I+D+i, bibliotecas digitales de libre acceso); e impulsar los mecanismos administrativos y empresariales digitales para el emprendimiento socioeconómico y el asociacionismo cívico (portales únicos y accesibles, marketing y responsabilidad social corporativa).

En esta dimensión específica señalamos cinco campos de significada importancia (entre otros) por la penetración de la tecnología en el conocimiento de demandas y necesidades y en la generación de recursos y la integración real de los usuarios de la intervención social: la atención a las necesidades funcionales especiales en dependencia y discapacidad, el apoyo integrador para las personas mayores, la asistencia tecnológica a mujeres violencia de género, las iniciativas digitales para la búsqueda de empleo, y la nueva solidaridad social manifestada a través del *Crowdfunding* o micromecenazgo.

### **3.1. Atención técnica ante las necesidades especiales**

Todos tenemos necesidades especiales, aunque unos más que otros. La revolución tecnológica puede ayudar a atenderlas o puede ser factor de crecimiento de las mismas. Así, el trabajo social y los servicios sociales deben conocer ambas dimensiones, y aprender de lo que se está haciendo en el campo de la dependencia y la discapacidad como sector donde más se puede comprobar el impacto digital, en sus causas y consecuencia, en necesidades especiales. Recientes estudios demuestran que muchos usuarios ya integran en sus vidas los medios técnicos normalizados. El 84 % de las personas con discapacidad afirmaban que las nuevas tecnologías habían mejorado su calidad de vida según la Fundación Adecco (2017), siendo los usuarios que hacían mayor uso de las nuevas Apps integradoras aquellos con discapacidad visual (77 %), seguidos por los que presentaban discapacidad auditiva (73 %), física (65 %) e intelectual (50 %).

Que las innovaciones tecnológicas mejoran la capacidad de integración funcional de los usuarios de servicios sociales, es un hecho. Se convierten en herramientas esenciales, bien adaptadas y bien informadas, para ayudar a ejercer su derecho al acceso a una vida lo más normalizada posible, en igualdad de oportunidades. Impacto integrador que se demuestra respecto al acceso a la comunicación, al innovador sector de la Tiflotecnología, a los inventos sorprendentes para la rehabilitación funcional, y a la

mejora de la accesibilidad y la movilidad (De Miguel, 2016); aunque una realidad ante la que siempre hay que tener presente las exigencias éticas propias del trabajo social por las realidades presentes en este campo: dependencia, cuidado y autonomía (Cordero y Ramos, 2017).

### 3.1.1. *Tecnología digital y adaptada de acceso a la Información y la Comunicación*

La aparición de *sistemas alternativos de mejora de la comunicación y la relación* (con o sin ayuda) es un gran logro y un gran ejemplo. Una serie de sistemas digitales de desarrollo de tecnologías del habla, instrumentos multimedia interactivos de rehabilitación cognitiva que efectivamente permiten una mejora sustancial de la integración normalizada de los ciudadanos con esta dependencia, discapacidad, necesidad especial. Tecnologías que se hacen cada vez más presentes en las vías normalizadas de acceso a la comunicación y a la información en ordenadores, telefonía móvil y medios digitales, resolviendo necesidades concretas y demandas específicas ligadas a las necesidades especiales, de la discapacidad a la dependencia (Rodríguez-Porrero, 2000).

En lo referente a las aplicaciones móviles entre las personas con discapacidad auditiva, los recursos tecnológicos más usados son *Petralex*, un aparato auditivo artificial que adapta el nivel del sonido ambiente a las necesidades del usuario; *AVA*, una app que ayuda a transcribir en tiempo real una conversación grupal para que las personas con problemas auditivos sin necesidad de leer los labios, emplear lenguaje de signos o contratar un intérprete humano (el micrófono es una entrada de audio que permite ver, en forma de burbujas en pantalla, lo que cada interlocutor está diciendo en tiempo real); *Pedius*, que permite llamar utilizando tecnologías de síntesis y reconocimiento vocal; los audífonos de Apple, incorporados al móvil como dispositivo Bluetooth; *MyEarDroid*, donde se reciben notificaciones sobre los sonidos que se están produciendo (desde una alarma de incendios a una canción que suena); *Usound* y sus opciones de configuración de la funcionalidades del sistema operativo, para terminales Android e iOS (creando incluso un audífono improvisado que aumenta el volumen de las conversaciones).

Para las personas con discapacidad intelectual podemos citar *Pictogramas*, o un sistema de ayuda a la comunicación a través de iconografías o accesos guiados que limitan el teléfono a una única aplicación centrada en una única tarea. En este sector destacan, como ejemplos: BIT, iniciativa nacida en ID desde la Fundación Auna, la Fundación Síndrome de Down de Madrid y la Universidad Carlos III de Madrid con el objetivo acercar el uso de estas tecnologías a las personas con Síndrome de Down y/o salud mental para poder aumentar sus posibilidades de integración al ámbito educativo, social y laboral; el proyecto *Conectados por la Accesibilidad* (#Conecta2XAccesibilidad), impulsado por Fundación Vodafone España que promueve que

las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo participen de manera más activa en la sociedad a través de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (facilitando a las personas que apoyan, la adquisición de productos tecnológicos como tablets, smartphones o soluciones adaptadas a sus necesidades); o el proyecto de la Cátedra Santander-Universidad de Alicante de Transformación Digital y la Asociación de Parálisis Cerebrales de Alicante (APCA) de integración social a la realidad digital del colectivo de personas con parálisis cerebral a través del asesoramiento, investigación y colaboración de ambas entidades, desarrollando videojuegos adaptados a usuarios con parálisis cerebral o sistemas de comunicación (2017). Además podemos añadir:

- *DILO* (Android): aplicación para usuarios que padecen trastornos cognitivos o físicos que limitan su capacidad comunicativa, al permitir comunicarse con frases ajustables a sus circunstancias, rutinas y necesidades específicas, reproducibles por el altavoz o combinadas para enviar mensajes SMS o emails (con frases agrupadas y clasificadas en categorías).
- *Ablah* (IOS y Android): aplicación diseñada particularmente para usuarios con trastornos en el lenguaje (del autismo al síndrome de Down), los profesionales y sus familias.

### 3.1.2. *La Tiflotecnología o herramienta específica para la deficiencia visual*

El trabajo social ha sido pionero en muchos campos: desde la intervención comunitaria (Rodríguez Álvarez, 2016) a la mediación de conflictos (Iglesias y Vázquez, 2018). Y también en el campo de las nuevas tecnologías que estamos analizando, como en el sector de la Tiflotecnología: conjunto específico de técnicas, conocimientos y recursos encaminados a procurar a las personas con ceguera o deficiencia visual los medios oportunos para la correcta utilización de la tecnología. Se concreta en los dispositivos tecnológicos existentes en el mercado que son susceptibles de ser utilizados fácilmente por cualquier individuo mediante su adaptación, evitando que supongan un factor más de desventaja o segregación para determinados ciudadanos (Boix, Corbella y Sánchez, 2007). Estas nuevas tecnologías exigen, por tanto, su adaptación o mejorar su accesibilidad desde el mismo momento de su concepción, diseño y producción, desde la responsabilidad social de la búsqueda de soluciones para las personas con ceguera y deficiencia visual en los diferentes ámbitos de su autonomía y bienestar: cultura, vida diaria, educación, empleo, movilidad, ocio (Sánchez-García, 2017).

Las personas con deficiencia visual y necesidades especiales en este campo pueden encontrar nuevas aplicaciones del lenguaje Braille o instrumentos funcionales como Siri (asistente de Apple que te ayuda a enviar mensajes o hacer llamadas, conocer las noticias e informarte del tiempo). Además, *VoiceOver* de Apple describe de forma audible

todo lo que aparece en la pantalla, y *Google Talk Back* de Android permite interactuar con el móvil a través de comentarios por voz (Grau, 2005). A ello podemos unir:

- *Dragon Dictation* (iPhone y Android): sencilla y rápida aplicación de reconocimiento que ayuda a dictar y ver al instante el mensaje o correo electrónico que se desea enviar.
- *Talkback* (Android): medio para navegar por las aplicaciones y herramientas al describir cada uno de los elementos que son seleccionados o activados.
- *BrailleBack* (Android): servicio de accesibilidad, complementario a la aplicación TalkBack, para utilizar los dispositivos braille, combinando voz y sistema braille través de Bluetooth.
- *Mobile Accessibility* (Android): aplicación para el uso del teléfono de manera intuitiva y fácil, como lector de pantallas que facilita la navegación por la interfaz del móvil e integra un conjunto de 10 aplicaciones (Teléfono, Contactos, SMS, Alarma, Calendario, Email, Web, Dónde estoy, Aplicaciones y Ajustes).
- *Tap Tap See*: ayuda a identificar los objetos de una habitación o los colores de una imagen para reconocer el entorno en que nos encontramos.
- *Anillo lector* del MIT Media Laboratory: dispositivo conectado a un PC y que, colocado en uno de nuestros dedos (con sistema de vibración), ayuda a las personas con deficiencia visual a leer en voz alta el texto de un libro mientras se recorre cada línea con el dedo sin desviarse de la ruta marcada.
- *eSight*: gafas inteligentes que permiten a las personas con visibilidad ampliar la visión periférica del sujeto mediante varias cámaras que pueden controlarse y personalizarse a través de la voz.

### 3.1.3. La rehabilitación funcional: de la impresión en 3D a los exoesqueletos

La innovación tecnológica consigue producir herramientas físicas, útiles y a una escala de producción personalizada, para atender a los usuarios con discapacidad física y en dependencia. Comienzan a poder imprimirse prótesis en tres dimensiones para la rehabilitación médica y la plena integración social, como articulaciones, miembros, marcapasos, prótesis faciales, de nariz y elementos en el área odontológica (Gómez, 2016). Impresiones de calidad, totalmente adaptadas y funcionales, y soluciones tecnológicas rápida y económicamente accesibles, que llegan paulatinamente a todos los campos, entre las que encontramos:

- *E-nable*: comunidad de voluntarios dedicada al diseño y creación de prótesis 3D de bajo coste, como sus manos personalizadas desde *Open source* y financiación voluntaria.
- *OwnFone*: teléfono sencillo y personalizable que permite llamar con un solo botón, y adaptarse al braille para personas invidentes.
- *Bionico Hand*: mano biónica que mediante un brazalete logra transmitir la

sensación de tocar, uniendo las tecnologías *Open source* y la impresión 3D, los sensores musculares y los circuitos Arduino.

- *Silla de ruedas GO*: creada en 2016 por LayerLAB (centro de estudio especializado en las nuevas tecnologías para mejorar la calidad de vida) y Benjamin Hubert, con su asiento personalizado creado a partir de información digital derivada de un mapeo de cada usuario, dando como resultado una silla que se ajusta en peso, medida y nivel de discapacidad de cada paciente.
- *SpecialEffect*: organización de caridad que desde 2007, crea consolas con juegos personalizados para personas con discapacidades físicas, desarrollando varias alternativas al joystick tradicional con impresión 3D, tales como conseguir controlar el juego a través de movimientos de los ojos o la barbilla (para Xbox o PlayStation).
- *PLA*: conjunto de herramientas de alfabetización personalizadas creadas con impresión 3D para los discapacitados visuales, mediante textos que ayudan a mejorar su lectura y escritura (como mapas); impresos en el material PLA, los textos son más fuertes y más estables que los soportes de papel, y pueden ser reutilizados.
- *Binoreille*: dispositivo diseñado para personas con problemas de sordera en un oído, consiguiendo que el lado discapacitado pueda recibir el sonido de la melodía desde el oído funcional mediante una carcasa dentro de la cual está contenido un sistema electrónico de procesamiento y transferencia de la señal acústica.
- Los innovadores exoesqueletos ligeros que reducen el esfuerzo al caminar y previenen los problemas de movilidad (como desarrolla la Universidad de Harvard).

#### 3.1.4. Medios para la mejora de la movilidad y la accesibilidad

La legislación y la concienciación ciudadana han impulsado, quizás no todo lo rápido que fuera necesario, iniciativas y soluciones para atender las demandas de los usuarios con necesidades especiales en movilidad y accesibilidad.

Desde la innovación digital se han creado para las personas con discapacidad física aplicaciones técnicas como *Accesibility o Disabled Park*, que localizan lugares de ocio y turismo que sean accesibles. A ellas se une *Limbika*, una herramienta que facilita el uso del smartphone a personas que no pueden manejarlo con comodidad, por medio de una herramienta de activación por toques que sustituye a la usabilidad habitual del terminal (Fernández-Riquelme, 2018).

A ello se unen los novedosos sistemas para eliminar las barreras en la accesibilidad y ayudar a la movilidad (en el hogar y en la ciudad) de las personas con estas necesidades

especiales. Desde la innovación tecnológica podemos señalar las soluciones arquitectónicas y urbanísticas desplegadas para tal fin, establecidas desde la Ley 15/1995, de 30 de mayo sobre límites del dominio sobre inmuebles para eliminar barreras arquitectónicas a las personas con discapacidad, al Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Al respecto existen ya diferentes productos comercializados de comprobada eficacia y largo recorrido como:

- Herramientas de movilidad: el prototipo eléctrico P.U.M.A, diseñado para personas discapacitadas que aplica la misma tecnología utilizada en los famosos Segway, mediante dos ruedas eléctricas con autobalance y un giroscopio que mantiene la orientación y estabilidad del aparato; la silla de ruedas CARRIER, que permite transportarse en todo tipo de terrenos, incluyendo escaleras, mediante sus “ruedas galileo” (que le agrega tracción a las ruedas de goma para que la persona pueda subir y bajar escaleras); o la bicicleta de manos WISB, modelo que combina el diseño de una silla de ruedas con el de una bicicleta deportiva (otorgando al usuario la posibilidad de seleccionar el modo “bajo” para interiores, o el “alto” para mayores distancias).
- Elevadores y salvaescaleras: plataformas inclinadas, elevador vertical (abierto o cerrada) y sillas salvaescaleras.
- Silla de ruedas de transferencia: producto que facilita las labores de higiene personal, proporciona una mayor seguridad en el momento de la transferencia y favorece la autonomía del usuario.

### 3.2. Nuevas tecnologías para las personas mayores

Cada vez vivimos más y con más calidad de vida. Los datos lo demuestran. Este aumento de la esperanza de vida y el consecuente envejecimiento progresivo de la sociedad se convierte en reto para las políticas públicas y privadas (como inevitable campo de negocio), y en especial para el trabajo social y los servicios sociales que tratan con las problemáticas sociales derivadas (personal y colectivamente). Vivimos más años y vivimos mejor, y tenemos más tiempo para aprender y reciclarnos; pero también surgen nuevas necesidades físicas, psíquicas y sociales asociadas a este fenómeno contemporáneo (Ceres, 2006). Así podemos aportar, entre otras, las siguientes innovaciones tecnológicas aplicadas a la satisfacción de necesidades y a la mejora de la calidad de vida (Agudo, 2015).

- Formación en nuevas tecnologías y alfabetización digital de la tercera edad (cursos, charlas, actividades), destinada a personas mayores que no pudieron tener acceso a las mismas, con limitaciones respecto a determinadas aplicaciones y servicios, o con necesidad de adaptación o reciclaje social (Álvarez, Gallardo y Reina, 2015).

- Teleasistencia 24H, como sistema de atención personalizada y de respuesta inmediata que permite a las personas mayores recibir ayuda o apoyo psicológico por vía telefónica, con tan solo apretar un botón (ante situaciones de emergencia, inseguridad, soledad o aislamiento); incluso es posible un servicio de teleasistencia fuera del domicilio mediante tecnología GPS.
- Tarjetas inteligentes, dotadas de chip y banda magnética acerca de los recursos, prestaciones y descuentos a las personas mayores en servicios sociales.
- Nuevas tecnologías en terapia ocupacional: programas informáticos que trabajan con los mayores aspectos de atención visual, la memoria y la rapidez perceptual; y pizarras digitales e interactivas para la estimulación cognitiva.
- Sistema de control de errantes, para controlar e impedir la salida de personas con demencias o riesgos de conducta de los recintos residenciales.
- O iniciativas como el Proyecto Piloto Enred@te: red social digital para personas mayores y voluntariado desarrollada por Cruz Roja Española (Peñalver Blanco, 2016).

### 3.3. Apoyo tecnológico ante la violencia contra la mujer

Frente a la persistente lacra colectiva de la violencia contra la mujer, toda innovación es poca. Las nuevas tecnologías deben ser instrumentos valiosos para ayudar directamente a las víctimas (y a sus familias), para que violencia de género se visibilice y se supere (o reduzca), para que se puedan salvar vidas (que es de lo que se trata), para que el problema se convierta en responsabilidad colectiva, y para que nazcan continuamente iniciativas que aporten remedios viables y accesibles siempre en beneficio del colectivo y de la sociedad. Porque es un problema de todos y todas, y porque todos y todas podemos aportar soluciones, también desde la tecnología y la innovación. En primer lugar podemos hacer referencia tanto a las campañas sociales de concienciación en medios, redes sociales, foros y blogs en Internet (públicas y privadas), como a modernas *aplicaciones móviles* que informan y denuncian sobre el problema, desde un acceso rápido, fácil y sin dejar rastro, a los organismos encargados de proteger a las víctimas y perseguir y atajar esta lacra colectiva:

- Botón de pánico #Niunamenos: medio urgente para que el usuario pueda mandar una alerta por SMS (con la situación y su ubicación) a los contactos que le puedan ayudar en caso de emergencia por violencia machista, permitiendo además incluir un botón físico para situaciones en las que no es posible entrar a la app.
- *Pormí*: canal de denuncia, asesoramiento legal y asistencia pedagógica, que contiene los principales números de teléfono a los que recurrir, e información sobre talleres y cursos necesarios.
- *Ygualax*: sistema de guías y documentos para identificar signos de violencia

y actuar ante ellos (actualizado semanalmente), utilizando un aspecto juvenil y permitiendo intercambiar mensajes (incluye accesos rápidos al 016 y al 112 y variado material de consulta).

- *Libres*: desarrollada por Telefónica y distribuida por el Ministerio de Sanidad, esta aplicación busca proteger a las víctimas de la violencia machista mediante un instrumento que permanece oculto para el agresor en un falso icono en el teléfono (llegando en 2016 a más de 9 500 descargas).
- *Trusted Circles*: medio para emitir un aviso SOS a gran escala a los usuarios de la aplicación (en un radio de un kilómetro), ubicando la situación en tiempo real y comunicándose con otros usuarios para la acción de protección común.
- *Ligando de Buen Rollo (LBR)*: en forma de videojuego (con cuatro niveles y multitud de archivos), esta app pretende concienciar sobre las relaciones de paridad entre hombres y mujeres desde la juventud.
- *Pillada por ti*: aplicación desarrollada mediante un cómic con lenguaje cercano a adolescentes y jóvenes, para concienciar sobre la violencia contra la mujer.

Y en segundo lugar nos encontramos con diversas *soluciones técnicas*, como los dispositivos telemáticos de vigilancia y control de la orden de protección a las víctimas de la violencia machista (Romero, 2016): las pulseras o brazaletes electrónicos para el seguimiento de maltratadores, y los dispositivos estáticos de protección para las víctimas. Soluciones desarrolladas a partir de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la violencia de Género, y el Acuerdo del Consejo de Ministros de 21 de noviembre de 2008, sobre el Sistema de Seguimiento por Medios Telemáticos de las Medidas de Alejamiento en materias de Violencia de Género. Y sistemas de seguimiento articulados en función de las pautas y reglas que, en su caso, establezca la Autoridad Judicial sobre su utilización y de conformidad con lo dispuesto en dos Protocolos de Actuación: a) *Protocolo de actuación del sistema de seguimiento por medios telemáticos del cumplimiento de las medidas y penas de alejamiento en materia de violencia de género* (Acuerdo suscrito entre el Ministerio de Justicia, el Ministerio del Interior, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, el Consejo General del Poder Judicial y la Fiscalía General del Estado, el 11 de octubre de 2013); b) *Protocolo de actuación en el ámbito penitenciario del sistema de seguimiento por medios telemáticos del cumplimiento de las medidas y penas de alejamiento en materia de violencia de género* (Acuerdo suscrito entre el Consejo General del Poder Judicial, el Ministerio de Justicia, el Ministerio del Interior, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y la Fiscalía General del Estado, el 19 de octubre de 2015). Los Dispositivos que componen el sistema de seguimiento son:

- Dispositivos para el inculpado/condenado: 1) *Transmisor de radiofrecuencia (RF)* o brazaletes ligero y pequeño que emite una señal de radiofrecuencia que es recibida por la unidad 2Track (tanto del propio inculpado/penado como de

la víctima), incorporando sensores que permiten detectar su manipulación, rotura o ausencia de contacto con la piel del usuario; 2) *Unidad 2Track* o dispositivo de localización GPS que lleva las funcionalidades básicas de un teléfono móvil (comunicación de voz y datos, SMS y GPRS), y permite la recepción de la señal emitida por el transmisor de RF.

- Dispositivo para la mujer: similar a la unidad 2Track que lleva el inculgado/condenado, integra una antena exterior RF que permite detectar la señal de radiofrecuencia del transmisor del inculgado/condenado (Romero, 2016).

### 3.4. Búsqueda de empleo y orientación socio-laboral

Cada vez se usan más las páginas y plataformas de búsqueda de empleo para encontrar trabajo y encontrar trabajadores, que complementan o sustituyen a las tradicionales formas y redes (Campos, Arrazola y De Hevia, 2013). De esta manera en los procesos de intervención donde la orientación socio-laboral y la búsqueda de empleo sea un elemento fundamental, las soluciones digitales se convierten en un instrumento imprescindible. Ya en 2012 el 80 % de los reclutadores de las empresas buscaban a los profesionales en las redes sociales y digitales (*Informe Infoempleo-Adecco* de 2012).

Existen diferentes páginas web especializadas en el campo de selección de personal y sobre ofertas de trabajo: en el área pública aparecen páginas como Empléate o diferentes iniciativas de los servicios autonómicos y municipales; y en el privado plataformas como Infojobs, Infoempleo, Laboris, Trabajemos, y especializadas como Empleomarketing, TicJobs, Tecnoempleo o Domestika. Una serie de páginas que poseen, casi siempre, sus respectivas Apps, y a las que se pueden sumar, como recursos sociolaborales, las aplicaciones Nubelo, Jobandtalent y Jobtoday. Para los colectivos sociolaboralmente vulnerables se encuentran, por ejemplo, los Programas C-Test 39 y Óptima 40 para mujeres (Ministerio de Trabajo); los Proyectos Merc@dis (Fundación Telefónica), Disc@pnet (Fundosa Teleservicios y Fundación Once), Red REDAR 43 e INFOREDAR para la formación y el teletrabajo de personas con discapacidad; o el proyecto HOPE 44 (Fundación Bip Bip y Unión Europea) para jóvenes reclusos.

Aunque más genérico, se puede usar la búsqueda directa en Internet en general y en las redes en particular (existiendo cursos especializados al respecto), desde el aprovechamiento del buscador de buscadores (Google) utilizando la consulta de los comandos de búsqueda de empleo en el seno del “mercado de trabajo online”. Asimismo se puede utilizar las redes sociales más generales para buscar contactos y oportunidades mediante: alertas de búsquedas personalizadas de trabajo con el buscador de *Twitter*; crear columnas de búsqueda de palabras clave usando *Hootsuite.com* o *Tweetdeck.com* y hacer listas de empresas ofertantes y servicios de empleo;

el uso en *Facebook* de aplicaciones como *Branchout.com*, que seleccionan los contenidos profesionales de los perfiles para crear un subportal de empleo o en *LinkedIn* sobre las empresas y personas que trabajan en ellas y que tienen relación con los profesionales que pueden interesar. Cabe la posibilidad de realizar directamente, además, CV digitales personalizados para y por los usuarios (con aplicaciones para hacerlo, como Canva), agregando enlaces de las experiencias laborales o creaciones profesionales, mostrando los perfiles virtuales, generar un código QR para el portfolio digital, subrayando las competencias tecnológicas y digitales adquiridas, e incluso sincronizando el Currículo con la cuenta de *LinkedIn*. Se puede tomar como modelo formatos estandarizados (en PDF o WORD), adaptarse a las necesidades de cada empresa, o realizarlo de manera innovadora en formato Video, en un Blog o desde una cuenta en redes sociales (en función de su adecuación).

### **3.5. La nueva solidaridad en red: micromecenazgo o *crowdfunding***

La solidaridad social también es digital. Nuestras relaciones personales y sociales vienen marcadas casi de manera dominante por las redes y la comunicación virtual, en sus virtudes y defectos. Y a la hora de la concienciación y la movilización crecen iniciativa en red como el *Crowdfunding*: un mecanismo colaborativo de financiación colectiva o micromecenazgo de proyectos a través de plataformas digitales y redes sociales, prescindiendo de la tradicional intermediación financiera. En su dimensión político-social, apoya a los promotores de proyectos solidarios e integradores que demandan para los mismos fondos, a través de la emisión de valores y participaciones sociales, o mediante la solicitud de préstamos (Caccuri, 2014).

Micromecenazgo virtual que puede convertirse en un instrumento destacado en el campo de la intervención social como sistema de apoyo a ciertas iniciativas de integración social, mediante la difusión pública del proyecto solidario o empresarial-social buscando la financiación mancomunada por parte de prestamistas independientes que simplemente simpatizan con la causa, o persiguen un crédito ofrecido por el prestatario. Encontramos plataformas de este tipo en Kickstarter, Indiegogo, RocketHub, Lánzanos, Verkami o Ulule.

## **4. DIVULGAR EN RED**

Por desgracia, lo que no aparece en la red, lo que no se publica, lo que no se convierte en viral, no suele existir para el gran público. El trabajo social y los servicios sociales tienen la obligación, como cualquier otra disciplina de responsabilidad ciudadana, de dar a conocer lo que estudia (investigación) y lo que trabaja (intervención), encontrando su sitio en el mundo digital. Debe usar, por tanto, de manera profesional y adecuada

los instrumentos tecnológicos a su alcance para dar a conocer su labor, sus proyectos, sus objetivos, sus demandas. Y lo puede hacer, en primer lugar por medio de las TICs o herramientas para formar y formarse, para enseñar a los usuarios y aprender esas competencias tecnológicas hoy imprescindibles; en segundo lugar por medio del impacto de las redes sociales (espacio dominante de interrelación normalizada o desintegradora); y en tercer lugar usando las nuevas plataformas digitales de peticiones sociales, especie de altavoz mediático no solo para informar sino también para reivindicar y presionar (Fernández-Riquelme, 2018).

#### **4.1. En las tecnologías de la información y comunicación (tics)**

Para poder difundir la acción transformadora del trabajo social es preciso dominar, en el tiempo presente, las siempre cambiantes TICs; permiten dar a conocer, académica o divulgativamente, el trabajo realizado y la información obtenida de la investigación y la intervención, en las necesidades detectadas y en los logros obtenidos, tanto en foros digitales como en los ámbitos universitarios, ante las Instituciones públicas y ante las iniciativas privadas (Martínez, 2016) en busca de reconocimiento, impacto y financiación. Para ello es necesario una formación del profesional y una formación para el usuario desde y en la TICS, buscando la eficiencia, eficacia y calidad de los recursos, desde las siguientes líneas prioritarias de acción:

- Equipamientos suficientes y renovados en las Instituciones, de acuerdo a criterios de oportunidad y necesidad (como planteó la pionera red Conecta).
- Formación digital profesional flexible, relacionada con las competencias a alcanzar.
- Desarrollo de servicios y contenidos multimedia de calidad, desde la innovación y el desarrollo.
- Interconexión entre los servicios sociales y los centros formativos.

Formación necesaria en las TICs, siempre adaptada a la naturaleza específica del trabajo social, que permite utilizar los medios de difusión de manera adecuada y/u óptimos para garantizar un trabajo colaborativo y participativo, dando a conocer qué se hace, cómo y para qué a la sociedad:

- a) Medios y sistemas de gestión digitales de la intervención social, que permiten difundir métodos de organización más eficientes y participativos (una nueva cultura organizativa) ampliando las formas de trabajo:
  - Calendarios compartidos (google calendar, nyabag).
  - Reuniones online (doodle, skype, hangout, Dimdim).
  - Mapas mentales y tableros colaborativos (gliffy, dabbleboard).
  - Edición colaborativa de documentos (Google Docs, entre otros).
  - Planificación y gestión de proyectos.

- b) Colaboración y trabajo social en red (Networking) que permita la colaboración interregional, la conciliación familiar y la participación cooperativa en las diferentes áreas.
- c) Aprendizaje y enseñanza digital en trabajo social, para adaptarse a las exigencias cambiantes de conocimiento y a los contextos y exigencias, personales y colectivos, de la producción y el consumo: enseñanza a distancia, alfabetización digital y reciclaje profesional.
- d) Gestión y difusión del conocimiento obtenido en las investigaciones y acciones profesionales del trabajo social, de manera sistemática y compartida: mapas colaborativos, atlas digitales, blogs de comunicación (microblogging), wikicontenidos y almacenamiento online (Dropbox, Drive, etcétera).
- e) Digitalización, exposición y difusión de la información en trabajo social, profesional e institucionalmente: diseño gráfico, comercio electrónico y marketing digital, SEM (Search Engine marketing) y SEO (Search Engine Optimization), estrategias de Landing Pages y de Landing Domain, creación de páginas web y Gestión de reputación y optimización de los medios sociales (SMO).
- f) Herramientas para la presentación pública de la información en trabajo social:
  - Emaze: instrumento rápido de presentación con animaciones y efectos con amplio catálogo de diseños de plantillas.
  - PowToon: numerosas presentaciones con vídeos animados totalmente gratis.
  - Prezi: herramienta fácil de usar e intuitiva de amplio uso, limitada a ciertos diseños y con plantillas gratuitas.
  - VideoScribe (Whiteboard Animation): medio de presentar la información de manera animada y amplia con su famosa “mano virtual”.

## 4.2. En las plataformas de peticiones

La solidaridad y la movilización también pueden organizarse en las redes, bien pública bien anónimamente, bien desde la cercanía, bien desde la distancia. Por ello existen diferentes plataformas de peticiones colectivas para la reivindicación y la presión, a través de la obtención de firmas de apoyo por medio de correos electrónicos y redes sociales, como Change.org, Guiaongs, Éxodo, HagamosEco, Osoigo o Avaaz. Plataformas en red y ligadas a determinadas instituciones que permiten visibilizar problemas sociales a nivel micro o macrosocial, movilizar a los usuarios de redes sociales, y conseguir reformas, cambios normativos o administrativos respecto a esos problemas. Desde ellas se puede luchar contra las injusticias, promover los derechos humanos, visibilizar a colectivos olvidados, recuperar causas que se creían perdidas, unir a personas de todo el mundo.

Plataformas de gran éxito en determinados casos y causas, siendo instrumento valioso para obtener recursos, apoyo y visibilidad. Aunque también existen críticas por tomar partido por determinados movimientos, por supuestamente esconder intereses empresariales y lucrativos, por quizás desvincular la solidaridad del terreno local y real a golpe de clic, o por poder llegar ser una “*aspiradora de datos*” (Calvo, 2017).

### 4.3. En las redes sociales

Los usuarios y los profesionales tienen una vida cada vez más determinada por las redes sociales y la aceptación de nuestra forma de ser y pensar en las mismas. Influidos en ella (o soñamos con ello) y somos influidos por la misma (más de lo que creemos), lo que inevitablemente determina buena parte del sentido de nuestra identidad y del significado de nuestra convivencia. Y los procesos de socialización e integración colectiva también se ven afectados (como medio de normalización o factor de exclusión) por unas redes que crecen sin parar, y son propias de los actuales “nativos digitales” (Prensky, 2001).

Nos comunicamos y relacionamos cada vez más a través de estas cambiantes redes sociales de Internet y en dispositivos móviles. Y como todo invento humano tiene su lado negativo y su lado positivo; capaz de marginar o capaz de integrar (Díaz, 2011). Nos da información de los problemas y necesidades (como se demuestran en las entrevistas, se extrae del Big Data, o se sistematiza en estudios científicos), pero también aparecen como instrumento esencial para difundir el trabajo social en sus acciones profesionales, en sus campañas de sensibilización, en su desarrollo institucional. Redes sociales (RRSS) que son, por tanto, una fuente de información primordial para la investigación tanto a nivel micro (para qué y cómo las usan las personas) como macro-social (cómo se relacionan y qué comunican a nivel grupal y colectivo), y herramienta destacada para la intervención con individuos, familias y comunidades (como decisivo medio de socialización e interrelación, en sus implicaciones psicológicas, formativas y culturales).

Redes donde los profesionales crean grupos para compartir información y experiencias, y donde los usuarios pueden colaborar para denunciar o movilizarse; y redes desde las cuales obtener información sobre problemas y necesidades, en su impacto, realidad e intensidad. Aunque son bien conocidas para la mayoría de los usuarios y los profesionales (Torres, 2012), podemos señalar una clasificación de las mismas en función de criterios básicos:

- Redes Generales (horizontales) y abiertas a toda la población donde crear grupos categorizados por sectores: *Badoo, Dopplr, Facebook, Google+, Myspace, Twitter, Tuenti, Whatsapp, VK.*

- Redes Temáticas o especializadas para una mayor integración: profesionales como *LinkedIn* o *Xing*; académicas como *Academia.edu* o *Researchgate*; económicas como *Unience*; educativas como *RedAlumnos* o *Schoology*; fotográficas como *Pintrest*; literarias como *BiblioTeca*; o de viajes que deben ser inclusivos, como *Tripadvisor* o *Trivago*.
- Redes Audiovisuales para crear y difundir: *Flickr*, *Instagram*, *Soundcloud*, *Spotify*, *Youtube* y *Vimeo*.
- Redes Mediáticas para dar voz: *Blogger* y *Wordpress*.

Pero redes donde se pueden conocer nuevos (o no tan nuevos salvando las distancias técnicas) problemas sociales que afectan a los usuarios, especialmente jóvenes/menores (los citados “nativos digitales”), y de tanto impacto mediático actual, como: ciberacoso (*cyberbullying*), engaño pederasta en la red (*grooming*), robo de información (*phishing*), palizas grabadas y difundidas (*happy slapping*), publicación de imágenes privadas de contenidos sexual (*sexting*) y chantaje con imágenes sexuales (*sextortion*).

## 5. CONCLUSIÓN. HACIA EL TRABAJO SOCIAL DE LA ERA DIGITAL

Crece las oportunidades, pero también se mantienen las desigualdades. El nuevo tiempo marcado por las omnipresentes nuevas tecnologías (NNTT) y sus redes sociales (RRSS) ha creado nuevos instrumentos para mejorar individual y colectivamente (concienciación social, sensibilización medioambiental, integración interregional) pero también refleja problemas/necesidades sociales que no son atendidas adecuadamente (de conflictos viralizados a “sectores invisibilizados”), que crecen sin freno (del discurso de odio a brechas digitales) o que emergen ante políticas de ajuste/recorte derivadas de exigencias políticas o burocráticas.

Todos nos ven y casi todo lo podemos ver; pocas problemáticas sociales (de injusticias a exclusiones), en teoría, pueden escapar del escrutinio público y de la investigación profesional. Pero los filtros del poder político o del mercado determinan, entre tanta información disponible en red, qué es popular, mediático, viral, *trending topic*. Y ante esta realidad, el trabajo social 3.0, on-line, digital deben conocer, integrar y difundir desde la formación continua general y específica (en campos sensibles como la salud, la inmigración, el envejecimiento, las víctimas de violencia de género, los menores...), siempre bajo el compromiso ético y liberador con los usuarios, sus familias y comunidades.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Agudo, S. (2015). Personas mayores y tecnologías emergentes. En J.J. Gázquez Linares, (Coord.), *Calidad de vida, cuidadores e intervención para la mejora de la salud en el envejecimiento* (pp. 207-214). Madrid. ASUNIVEP.
- Alonso Puelles, A., y Echeverría Ezponda, J. (2016). ¿Qué es la innovación social? El cambio de paradigma y su relación con el Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo social*, 29/2, 163-171. doi: 105209/CUTS.51752
- Aleixandre Benavent, R. (2008). Nuevas tecnologías: Internet como recurso para el Trabajo Social en adicciones. *Jornadas de trabajo social y conductas adictivas*/coord. por Elvira Palop, Josefa Gómez Moya, Raúl Soriano Ocón, 51-64.
- Álvarez, J.M., Gallardo, E., y Reina, M. (2015). Personas mayores y nuevas tecnologías. En J.L. Sarasola (Dir.), *Trabajo social y servicios sociales para personas mayores* (pp. 137-143). Madrid: CEAPAT.
- Ayala, R. (1999). Reflexiones en torno a la relación entre el trabajo social y las nuevas tecnologías para la información. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, 18, 91-106.
- Barahona, M.J. (2016). *El Trabajo Social: Una Disciplina y Profesión a la Luz de la Historia*. Madrid: UCM.
- Boix, S., Corbella, M.T., y Melchor-Sánchez, L. (2007). Tecnología y educación en el campo de la discapacidad visual. *Novática: Revista de la Asociación de Técnicos de Informática*, 186, 39-42.
- Cabezas-Casado, J.L. (2013). Trabajo social y ética ante las nuevas tecnologías: reflexiones ante los retos del tercer milenio. En L.M. Rondón García y M. Taboada González (Coord.), *Voces para la ética del Trabajo social en tiempos trémulos* (pp. 225-240). Murcia: Universidad de Murcia.
- Cacuri, D. (2014). El crowdfunding y sus múltiples formas. *Austral Comunicación*, 3/1, 23-31.
- Calvo, D. (2017). Características formales de las plataformas de peticiones online: sistemas públicos anglosajones, opciones privadas en España. *Área abierta*, 17/2, 241-258.
- Campos, R., Arrazola, M., y De Hevia, J. (2013). Internet en los procesos de búsqueda de empleo y selección de personal en España. *Papeles de economía española*, 136, 258-272.
- Canales, O.J. (2019). Enfermedad de von Hippel-Lindau, una visión desde el trabajo social 3.0. *Trabajo Social Hoy*, 86, 67-92. doi: 10.12960/TSH.2019.0005
- Celedón, C. (2003). El concepto de trabajo social. El trabajo social como profesión: la identidad del trabajo social. El trabajo social como disciplina científica. La tecnología y el trabajo social. En T. Fernández-García y C. Alemán (Coord.), *Introducción al trabajo social* (pp.250-276). Madrid: Alianza Editorial.
- Ceres, R. (2006). La tecnología en la discapacidad y la dependencia de personas ma-

- yores. *Revista española de geriatría y gerontología: Órgano oficial de la Sociedad Española de Geriatría y Gerontología*, 41/1, 1-6.
- Christensen, C. (2013). *The innovator's dilemma: when new technologies cause great firms to fail*. Boston, M.A.: Harvard Business Review Press.
- Colón, R. (2000). Aplicación de las nuevas tecnologías en la formación en Trabajo Social. *Cambio social, relaciones humanas, nuevas tecnologías: enfoques para una formación de futuro* [3º Congreso, Escuelas Universitarias de Trabajo Social]/coord. por Dolors Colom Masfret, Miguel Miranda, Vol. 1, 513-524.
- Cordero, N., y Palacios, J.E. (2017). Claves éticas para el trabajo social: dependencia, cuidado y autonomía. *Cuadernos de Trabajo Social* 30/1, 65-75.doi: 10.5209/CUTS.52504
- De Miguel, R. (2016). Tecnología más accesible: TIC y las personas con discapacidad. *Personal computer & internet*, 170, 72-75.
- Díaz-Gandasegui, V. (2011). Mitos y realidades de las redes sociales. *Prisma Social: revista de investigación social*, 6, 340-366.
- Fernández-Riquelme, S. (2018). Nuevas tecnologías en la Intervención social: investigación, integración y difusión. *La Acción social*, 11/1, 1-23.
- Fundación Addeco. (2017). *Informe Tecnología y discapacidad*. Madrid: Addeco.
- Gil-Valenzuela, C. (1996). Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS): análisis crítico y alternativas. *Documentos de Trabajo Social: Revista de trabajo y acción social*, 8, 89-106.
- Gómez-González, S. (2016). *Impresión 3D*. Barcelona: Marcombo.
- Gómez, F., y Moñivas, A. (2005). Convergencia europea, Trabajo Social y nuevas tecnologías. *Cuadernos de Trabajo Social*, 18, 57-77.
- Grau Sabaté, X. (2005). Tecnología y discapacidad visual. *Comunicación y pedagogía: Nuevas tecnologías y recursos didácticos*, 202, 34-39.
- Guillén-Sádaba, M.A., y Ramos-Feijóo, C. (2000). La utilización de las nuevas tecnologías de la información en la formación práctica de los alumnos de Trabajo Social. *Cambio social, relaciones humanas, nuevas tecnologías: enfoques para una formación de futuro* [3º Congreso, Escuelas Universitarias de Trabajo Social]/coord. por Dolors Colom Masfret, Miguel Miranda, Vol. 2, pp. 375-381.
- Gutiérrez-Puebla, J., Salas, M.H., y García-Palomares, J.C. (2016). Big (Geo)Data en Ciencias Sociales: Retos y Oportunidades. *Revista de estudios andaluces*, 33/1, 1-23.
- Llobet Estany, M. (2000). La incorporación de las nuevas tecnologías en la docencia y en la profesión del trabajo social. *Trabajo social: compromiso y equilibrio*, Vol. 2 (Mesas redondas y comunicaciones libres), 163-178.
- Martínez-Lirola, M. (2016). Relaciones entre la enseñanza multimodal, las TICs y la adquisición de competencias sociales. En R. Roig Vila, J.E. Blasco Mira, A. Lledó Carreres, y N. Pellín Buades (Coord.), *Investigación e Innovación Educativa en Docencia Universitaria: Retos, Propuestas y Acciones* (pp. 775-791). Madrid: ICE.

- Mejía, M. (2015). *Open data y big data, para un modelo de Innovación social y sostenibilidad para Colombia*. Tesis doctoral dirigida por Luis Joyanes Aguilar. Salamanca: Universidad Pontificia de Salamanca.
- Moreno, A., y Lara, J.A. (2017). Análisis de actividad de un servicio de teleasistencia social mediante Big Data y Data Mining. *Revista Tecnología, Ciencia y Educación*, 6, 88-102.
- Orellana-López, D.M., y Sánchez-Gómez, M.C. (2006). Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa. *Revista de Investigación Educativa*, 24/1, 205-222.
- Iglesias Ortuño, E., y Vázquez Gutiérrez, R.L. (2018). Mediación social para los nuevos movimientos sociales desde el trabajo social comunitario. *Trabajo Social Hoy*, 84,47-70. doi: 1012960/TSH.2018.0003
- Peñalver Blanco, A. (2016). Buenas prácticas del Proyecto Piloto Enred@te: red social digital para personas mayores y voluntariado de la Cruz Roja Española. *Cuadernos de Trabajo Social*, 29/2, 201-212. doi: 10.5209/CUTS.51656
- Pérez Lagares, M., Balboa, M., y Sarasola, J.L. (2011). Trabajo social y nuevas tecnologías. *Actas de IX Congreso Estatal de Facultades de Trabajo Social*. Universidad Pablo de Olavide, Sevilla, 87-96.
- Prensky, M. (2001). *Digital Natives, Digital Immigrants. On the Horizon*. MCB University Press.
- Puñas Romarís, M.E. (2004). Trabajo social, sistemas de servicios sociales y tecnológicos para la información: estudio cualitativo de la aplicación informática SIUSS. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 4, 519-526.
- Real Pascual, M<sup>a</sup>. J., y De las Heras V. (2011). MEDAS, una apuesta por las nuevas tecnologías y la calidad en la práctica del Trabajo Social en Servicios Sociales. *Bits: Boletín informativo trabajo social*.
- Rodríguez Álvarez, M.D. (2016). La incorporación de las nuevas tecnologías en Trabajo Social Comunitario: la interacción contextualizada entre lo presencial y lo virtual. *Acciones e investigaciones sociales*, 36, 39-60.
- Romero, M.C. (2016). Balance de los dispositivos electrónicos para víctimas de violencia de género. En A. Gallardo Rodríguez, A. Figueruelo Burrieza y M. del Pozo Pérez (Coord.), *Desigualdad y violencia de género en un contexto de crisis generalizada* (pp. 95-105). Lugar: Editorial.
- Rodríguez-Porrero Miret, C. (2000). Tecnología y discapacidad. *Minusval*, 123, 64-66.
- Sánchez -García, J. (2017). Tiflotecnología. *La Acción social*, 1/5, 97-107.
- Santas-García. J.I. (2016). Proyecto de apropiación de las TIC en servicios sociales de atención social primaria del Ayuntamiento de Madrid. *Cuadernos de Trabajo Social*, 29/2, 213-223. doi: 105209/CUTS.51835
- Sarasola, J.L., Pérez Lagares, M., y Balboa Carmona, M. (2012). Trabajo social y nuevas tecnologías. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 12, 57-60. doi: 105218/PRTS.2012.0006

Sergio Fernández

---

- Torres Albero, C. (2012). Redes sociales, nuevas identidades y conflictos sociales. En F. Tezanos Tortajada (Coord.), *Los nuevos problemas sociales: Duodécimo Foro sobre tendencias sociales* (pp. 557-577). Madrid: Sistema.
- Treré, E. (2015). Redescubriendo el poder transformador de la comunicación para el cambio social en la era del Big Data. *Comunicación y sociedad*, 23, 261-265.
- Verd, J. M., y López-Roldán, P. (2008). La eficiencia teórica y metodológica de los diseños multimétodo. *Empiria. Revista de Metodología de las Ciencias Sociales*, 16, 13-42.

# DE LA INTERVENCIÓN A LA SANACIÓN SOCIAL. LA EVOLUCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL: UNA MIRADA *IRRACIONAL*

## FROM INTERVENTION TO SOCIAL HEALING. SOCIAL WORK EVOLUTION: AN IRRATIONAL CONSIDERATION

Jesús Acevedo Alemán, Rosalinda Beatriz Gallegos Sánchez y Gerardo Efraín de León Olivares  
*Universidad Autónoma de Coahuila. México*

**Resumen:** Han pasado siglos desde que se instaló una visión tan dominante y vigente en la actualidad como es el positivismo, que ha desplegado en todas las miradas disciplinares una posición para razonar, argumentar, e intervenir en todo aquello que de la realidad se emana (llámese problemas o necesidades sociales). Sin embargo, dichos discursos encuentran hoy sus fronteras al momento que se reconoce que vivimos *realidades complejas*; entendidas como aquellas realidades que requieren de mayores referentes, soportes teóricos, reflexiones desde sociedades del conocimiento para su explicación o reflexión donde el discurso lineal ya es insuficiente; requiriéndose de miradas transversales, integradoras y holísticas, en una palabra miradas *irracionales*, que consideren el todo como una unidad y no como la fragmentación de piezas. Incluso, se requieren de miradas de otros campos, como pueden ser los planos espirituales, teológicos, esotéricos, sabidurías de los pueblos antiguos, o culturas ancestrales, que nos provean de toda esa sabiduría milenaria necesaria para entender y atender aquellas situaciones desde su origen, desde la propia humanidad de los sujetos. En tal sentido, el presente artículo expone la necesidad de evolucionar las formas de atención social, llevándolas a un siguiente nivel, que nos lleve de la tradicional intervención social, a una sanación de los sujetos, a partir de una nueva posición más evolucionada que puedan asumir los propios profesionales del trabajo social (Acevedo y Arteaga, 2019).

**Palabras claves:** Intervención social, Sanación social.

**Abstract:** Centuries have passed from the establishment of a vision as dominant and current as positivism, which has displayed in all disciplinary viewpoints a position to reason, to argue, and to intervene in all that emanates from reality (so called problems or social needs). However, these speeches find their limits today the moment it is recognized that we live complex realities; understood as those realities that require greater references, theoretical support, reflections from knowledge societies to be explained or reflected upon. Where a linear discourse is already insufficient; requiring transversal, integrative and holistic looks, in one word: irrational looks that consider the whole, as a unity, and not as the fragmentation of pieces. Even considerations from other fields are required, such as the spiritual, theological, esoteric, wisdom of ancient people, or ancestral towns, to provide us with all that millenary wisdom necessary to understand and attend to those situations from their origin, from the very humanity of the subjects. In this sense, this article exposes the need to develop the forms of social care, bringing them to their next level, that leads us from the traditional social intervention, to a healing of the individuals, from a new, more evolved position that can be assumed by the social work professionals themselves.

**Keywords:** *Social Intervention, Social Healing.*

| Recibido: 05/02/2019 | Revisado: 22/07/2019 | Aceptado: 25/09/2019 | Publicado: 30/09/2019 |

*Correspondencia:* Jesús Acevedo Alemán. Profesor de la Facultad de Trabajo Social, Universidad Autónoma de Coahuila, México. Email. [jesusaceve@hotmail.com](mailto:jesusaceve@hotmail.com). Rosalinda Beatriz Gallegos Sánchez. Licenciada en Trabajo Social, Facultad de Trabajo Social, Universidad Autónoma de Coahuila, México. Email. [rbgs.88@hotmail.com](mailto:rbgs.88@hotmail.com). Gerardo Efraín de León Olivares. Profesor de la Facultad de Trabajo Social, Universidad Autónoma de Coahuila, México. Email [gldo1@hotmail.com](mailto:gldo1@hotmail.com)

*Referencia normalizada:* Acevedo, J., Gallegos, B., y De León, G.E. (2020). De la intervención a la sanación social. La evolución del Trabajo Social: una mirada irracional. *Trabajo Social Hoy*, 89, 69-84. doi: 10.12960/TSH.2019.0016

*“Un sanador no es alguien al que vas para que te cure.  
Un sanador es alguien que despierta en ti,  
tu propia conciencia para que te sanes tú mismo”*

## 1. EL SUJETO, Y SUS REALIDADES COMPLEJAS

*“Llega un momento en que es necesario abandonar las ropas usadas que ya tienen la forma de nuestro cuerpo, y olvidar los caminos que nos llevan a los mismos lugares. Es el momento de la travesía. Y si, no osamos emprenderla, nos habremos quedado siempre al margen de nosotros mismos”.*

*Fernando Pessoa*

El hablar de las realidades complejas en el marco de la globalización es un tema obligado para todas las disciplinas científicas. Los profundos cambios que se detonan en dichas realidades acarrearán modificaciones en los aspectos más cotidianos de las personas, y qué decir a nivel estructural, como puede ser en lo político, cultural, económico y social, donde las fronteras entre las naciones son cada vez más tenues, al igual que los problemas y las necesidades sociales. En este sentido Castells (1999) concibe la globalización como un proceso dinámico de intercambios de bienes y servicios que involucra todas las esferas de la vida social, económica, cultural y política entre los países, en donde confluyen procesos de intercomunicación e interdependencia de los gobiernos, sosteniendo que dichos intercambios impactan de manera directa en los estados de bienestar y calidad de vida de los sujetos, dejándose entrever de igual manera cambios en sus estilos de vida, cosmovisión, y actuación.

Bajo dicho orden de ideas, en México se presentan históricas situaciones de necesidad y desigualdad social derivadas de tal presencia global, así como de sus propios procesos históricos o, como lo expone Zermeño (2005, p.7), “la globalización impone estándares de competitividad que no permiten detenerse a mejorar la calidad de vida de los grupos vulnerables, propiciando bajo estas condiciones la violencia y el desorden social, entre otros fenómenos, acompañados de profundas carencias”. Estas necesidades se convierten en objetos de estudio e interés para las distintas disciplinas de las ciencias sociales, las cuales conciben como problema u objeto de estudio aquella condición que afecta o es de relevancia a un número de personas –indistintamente de la cantidad de los afectados o interesados–, de tal modo que debe atenderse mediante la acción social colectiva. En términos de Bourdieu, Chamboredon y Passerón (1973), el problema social obliga a preguntarse por aquellos factores que lo detonan y, de igual manera, por la forma de intervenir en dicha realidad, la cual puede materializarse en condiciones sociales adversas (como miseria, inseguridad, analfabetismo, pobreza, violencia, adicciones, prostitución, maltrato infantil, entre otros), así como en sus procesos históricos que los enraízan en la propia sociedad.

Por su parte Arteaga (2013) enmarca que todo problema social debe contextualizarse en su tiempo y espacio; lo que es hoy un problema, puede no haber sido valorado como tal en el pasado. El autor denota que un factor central para que un problema se convierta en problema social y cobre entidad, es que el mismo ingrese en la agenda pública, la cual está integrada por todas las cuestiones que la comunidad percibe como merecedoras de atención pública, y como los asuntos sobre los cuales el Estado y la sociedad deben ocuparse.

Ahora bien, bajo una mirada distinta, más orgánica, centrada en reconocer a la persona como humano, antes que cualquier otra nomenclatura, se debe de reconocer los sentires de los propios sujetos, así como sus vacíos existenciales, o mejor dicho, desde una mirada *irracional*. Acevedo y Arteaga (2019) consideran que todo aquello que represente un problema o necesidad social, viene a ser parte de un *mundo de miseria*; un lugar donde nunca se es feliz, pese a todo lo que uno pueda tener; un lugar donde por más que se tenga, se generan más vacíos existenciales; un lugar en el que el oro se convierte en basura, donde los sueños se pulverizan por tanta negatividad, donde por más cosas positivas que existan uno las transforma en pesimismo, llamándole en ocasiones “ser realista” o en el mejor de los casos “tener los pies en la tierra”.

Destacando los mismos, que dichos mundos son tan grandes y fortificados en la medida que así se construyan, y en la manera en la que se defiendan, algunos a capa y espada, inclusive hay personas que preferirían que se destruyera la humanidad antes que sus propios mundos. A fin de cuentas, no solo representa el desafío de la propia persona el reconocer sus propias realidades complejas o sus miserias, sino la manera de salir de ellas; punto vértice de toda intervención, atención o sanación social (Acevedo y Arteaga, 2019).

## 2. LA INTERVENCIÓN DESDE EL TRABAJO SOCIAL

Hacer un recuento de la presencia y evolución de los distintos modelos de intervención recurrentes dentro del trabajo social, no es tarea sencilla. Debido a que la tradición de escuelas, la influencia de los paradigmas, la naturaleza de los contextos, los protocolos institucionales de atención, así como la propia creatividad de los profesionales, ha llevado a desarrollar ejercicios desde lo más básico, a lo más complejo, hasta llegar a lo más creativo e innovador; modelos que reconocen la necesidad de la actuación a nivel individual, micro y macro; centrado en tradiciones humanistas, psicodinámicos, conductistas, marxistas, sistémicos, ecológicos, entre otros enfoques, así como diversas metodologías que pueden ir desde las más lineales y dogmáticas, hasta las convergentes, integradas, holísticas o transversales (ver diagrama 1), (Acevedo, 2017).

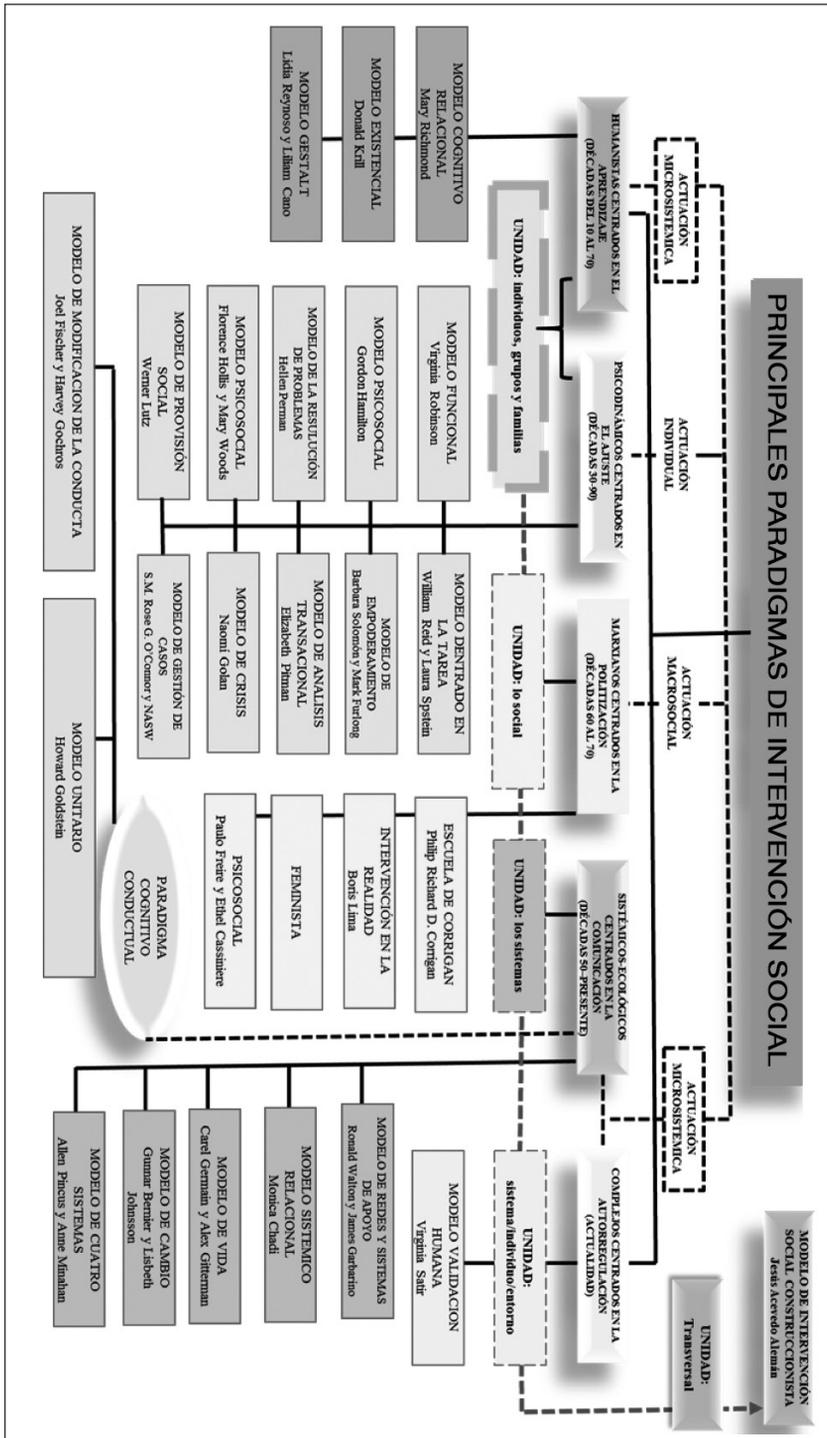


Diagrama 1. Principales paradigmas de intervención social

Fuente: Duque (2013) y Acevedo (2017)

Dichas metodologías, constituyen en la actualidad mayúsculos desafíos por parte de las diferentes disciplinas que intervienen o tienen injerencia en lo social –como es el trabajo social–, que al vincularse directamente con los sujetos, en interacción con sus propios contextos, se dinamizan los diferentes objetos (problemas o necesidades sociales). En este sentido, uno de los retos es contar con el pertinente acervo de conocimientos teóricos y referenciales sobre las actuales transformaciones e interpretaciones de lo social, de la estructura y dinámica familiar (piezas clave para una intervención social efectiva); que posibilite en dicha medida, el desarrollar metodologías y acciones pertinentes de mejores resultados.

Lo anterior adquiere sentido frente al acelerado proceso de globalización, donde el doble proceso de integración representa todo un desafío, tanto en un plano internacional, así como la segmentación a nivel local, que requiere de alternativas de mayor certeza, o dicho de otra manera, modelos que reconozcan desde los ámbitos micro, hasta lo macro, así como la dinámica del sujeto, y su vinculación con el objeto. Sin descartar la importancia del contexto, e incluso reconociendo la necesidad de miradas de otros campos, como pueden ser los planos espirituales, teológicos, esotéricos, sabidurías de los pueblos antiguos, o culturas ancestrales, que provean de toda esa sabiduría milenaria necesaria para entender y atender aquellas situaciones desde su origen, desde la propia humanidad de los sujetos (Acevedo, De León y Delgadillo, 2016).

Y se pase con ello, de la visión tradicional de intervención social entendida como ese conjunto de principios de acción, organizadores de la práctica en relación a problemáticas específicas, y que permiten la inclusión en un todo, en una unidad, de aspectos teórico-metodológicos, funcionales y también filosóficos, de una forma determinada de práctica (Hill, 1980), a algo más profundo, donde se generen acciones encaminadas a contribuir en el sujeto en la atención de sus vacíos existenciales, o en sus situaciones no resueltas de sus procesos de vida, a través de estados de conciencia basado en el sentir, pensar y hacer (en dicho orden), (Acevedo y Arteaga, 2019).

Lo anterior le implica al profesional del trabajo social el reconocer que, tras las formas de lo que se puede entender como realidad, hay procesos y nociones, de tiempo y espacio, basadas en concepciones de teoría y práctica. Luego, uno de los desafíos centrales consiste en adentrarse en dichas concepciones y realidades, interactuando de tal manera que los propios sujetos en atención logren equilibrarse con sus propios contextos, impactando de manera positiva en sus estados de bienestar y de armonía (Acevedo et al., 2016).

Por ende, el trabajo social –o cualquier otra profesión encaminada a la intervención o sanación– deberá incidir de manera proactiva en dichos procesos de actuación diseñando, por un lado, los mecanismos para la operacionalización de las políticas sociales y, por otro, la instrumentación metodológica que contribuya a la generación de nuevos

esquemas de convivencia y bienestar. Además, deberá evolucionar en su propio papel o nivel de protagonismo, habilitándose en distintas técnicas que le lleven a responder los nuevos lenguajes de un mundo global, adquiriendo un perfil más complejo y de mayores alcances técnicos y teóricos, sin dejar de lado su sentir humano, y su propósito en la vida, sobre todo como un posible sanador social (Acevedo, 2017a).

En este sentido, se debe reconocer que dentro de la propia disciplina se han venido desarrollando esfuerzos importantes, modelos teóricos y metodológicos que le han permitido a la profesión tener un papel protagónico; modelos que se podrían agrupar geográficamente y en los siguientes: de 1ª generación *los tradicionales*, los de 2ª generación *los críticos*, los de 3ª generación *los contemporáneos*, los de 4ª generación *los de convergencia*, y los de 5ª generación *los irracionales* (Acevedo y Gallegos, 2019), como se puede apreciar en el diagrama 2.

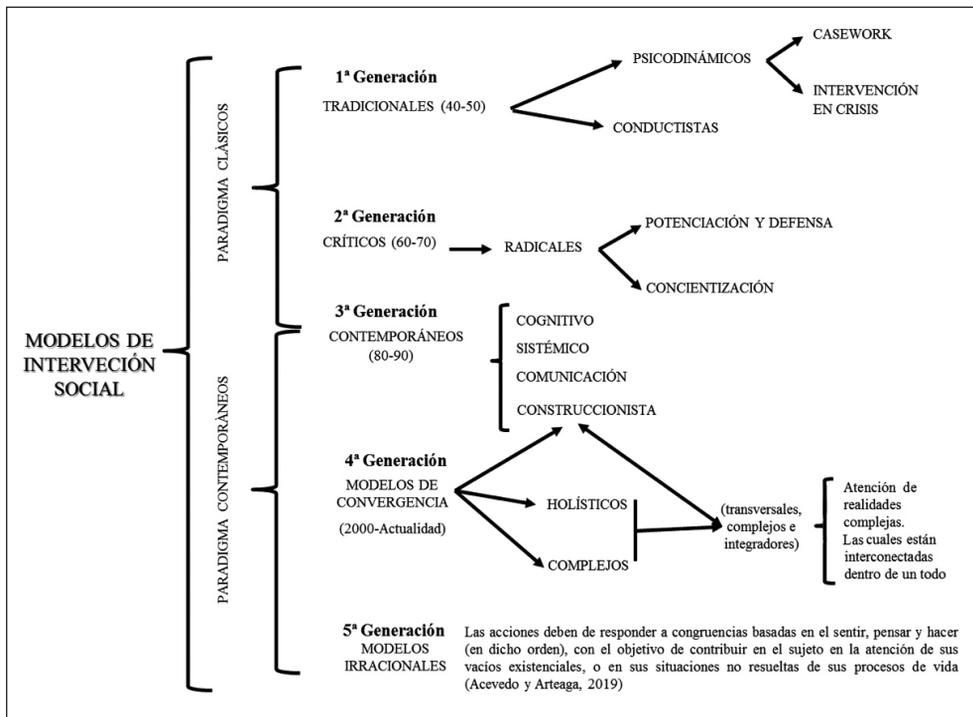


Diagrama 2. Evolución de los modelos de intervención.

Fuente: Acevedo y Gallegos (2019)

### *Primera generación. Los tradicionales*

Hablar de los primeros referentes de intervención definitivamente es aludir en principio a la propuesta de Mary Richmond (1962), así como los modelos derivados de las visiones psicodinámicas –con la fuerte influencia del planteamiento de Freud– y conductistas –Skinner, Pavlov y Watson. Que a partir de los años veinte del siglo pasado en Estados Unidos entraron con gran fuerza en el abanico de la intervención social. Destacándose el paradigma psicodinámico por centrarse en premisas como: el estudio aislado del ser; el centrarse en la modificación de la conducta de la persona, como eje del problema social y familiar; la tendencia a describir y clasificar a los sujetos desde patrones de normalidad generalizables al comportamiento humano, en su conjunto; el diagnóstico clínico; la visión del ambiente como una variable independiente, incontrolable y no tratable (Acevedo, 2017b).

Así como en la necesidad de explicar y modificar la conducta desde tres factores: 1) los instintos pulsionales no controlados; 2) los defectos internos o conflictos entre demandas y pulsiones (emociones que se activan ante un estímulo); y 3) la terapia para modificar la conducta mediante dos mecanismos, el reconocimiento de los síntomas y la modificación de la percepción de los síntomas, y la valoración del pasado como fuente del malestar, logrando ello, a partir de sus modelos de *Casework* y el modelo *Centrado en crisis* (Ander Egg, 1997).

### *Segunda generación. Modelos críticos-radicales*

En las décadas de 1960 y 1970, el perfil del profesional de intervención se destacaba por enfocar su actuar hacia la generación de la denominada acción liberadora, que da lugar a un trabajo social diferente: no se trataba de una investigación militante, sino de una práctica militante. Ander-Egg (1992) señala que lo relevante en este modelo era el papel transformador del conocimiento, es decir, una cosa es la necesidad de conocer para transformar y otra muy diferente, que el conocer sólo sea una forma de transformar.

Dichos modelos se sitúan en la perspectiva “desde donde se conoce la realidad”, indicando el mismo Ander-Egg (1992) que desentendiéndose de esta posición cambia significativamente la manera de intervención y de involucrarse como profesional, o mejor dicho “la militancia del profesional”. Asumir dicha posición destaca a estos modelos, en donde la metodología de la militancia significa conocer “desde dentro”, mediante la inserción/inmersión como aspecto sustancial del mismo método; “ver” a la sociedad desde la perspectiva del pueblo, con los ojos del pueblo, y “vivir” sus problemas y tener las vivencias que tiene el pueblo, proporciona un saber de la realidad que no se puede captar por los procedimientos clásicos, no “elaborables” en las computadoras, ni mediante los más sofisticados tratamientos estadísticos de datos (Ander-Egg, 1992).

Este involucramiento no se deriva básicamente de razones políticas, ideológicas, filosóficas o éticas, sino por razones propias del método que implica militancia y compromiso. En otras palabras, métodos como el de potenciación y defensa, y de concientización se apoyan en el supuesto de que el trabajador social no es neutro, ni a-ideológico, ni a-político; supone siempre una opción al servicio de los sectores populares (Ander-Egg, 1992).

### *Tercera generación. Modelos contemporáneos*

Después de la década de 1950, la creciente aplicación del método sistémico a la terapia familiar (Bertalanffy, 1976), así como la tendencia de la intervención de los trabajadores sociales en equipos interdisciplinarios, da lugar al llamado a una serie de modelos que se basan en las interacciones sociales, como lo son: *los esquemas cognitivos* (Jean Piaget, Frederick Bartlett, Jerome Brunner, Lev Vygotsky, Albert Bandura); *modelo de comunicación-interacción* (Virginia Satir, Carl Rogers) y *esquemas constructivistas* (Jean Piaget) y *construccionistas* (Kenneth Gergen) que en la década de 1980 y 90's adquieren un fuerte posicionamiento dentro de las Ciencias Sociales y Humanidades, y de la Conducta, de igual manera las *perspectivas sistémicas* (Ludwig Bertalanffy); enfoque que propone en principio superar el análisis científico clásico que se limitaba a estudiar las reacciones causa-efecto entre variables, así como el proporcionar un esquema de referencia general y abstracto para unificar las diversas ciencias; dicho paradigma inspira los modelos de intervención sistémicos de *terapia sistémica* y el *modelo ecosistémico* (Bertalanffy, 1976).

### *Cuarta generación. Modelos de convergencia*

Ahora bien, en el orden de una cuarta generación de modelos de intervención aparecen los denominados de *convergencia*, denominados así porque hacen uso de diferentes posiciones, tanto teóricas, como metodológicas (fases, técnicas e instrumentos), y buscan converger de manera integral para obtener mejores resultados, respetando y fundamentando apropiadamente dicha integración; se le reconocen como modelos holísticos o totalizadores. Desde una perspectiva holística, dichos modelos consideran la naturaleza de las partes y las propiedades de estas se explican a partir de las del todo, sin que ello agote la explicación de las partes. Según Acevedo (2017b) los enfoques holísticos o integradores abordan la premisa de llegar a un tipo superior de inteligibilidad holística, fundado en miradas integradoras las cuales permitan mayor explicación del todo, por las partes y de las partes de ese todo; donde se debe considerar cada componente en su integración, como una constelación de totalidades, sin que ninguna de ellas pueda ser tan dominante o asfixiante que inhiba la posibilidad de integrar nuevas miradas.

Destacando que los modelos de convergencia reconocen los distintos niveles de abordaje como pueden ser desde los niveles macrosocial, los centrados en la intervención comunitaria, hasta los niveles micro, los centrados en la familia o los modelos de mayor tradición como los clínicos y educativos. Según Acevedo (2017b) estos modelos encuentran su máxima fortaleza en las visiones sistémicas y orgánicas, que les permiten construir análisis e intervenciones de mayor alcance, o dicho de otra manera, atender de mejor manera las problemáticas o necesidades de los sujetos.

Los modelos de convergencia tienen las bondades de hacer uso de las diferentes plataformas de intervención existentes, generando atenciones de mayor complejidad, así como estrategias transversales e integradoras, que pueden ser de utilidad para la atención de las realidades complejas, las cuales se encuentran abiertamente interconectadas con diferentes factores dentro de un todo (Acevedo, 2017b).

### **3. LA SANACIÓN SOCIAL. MODELOS DE QUINTA GENERACIÓN (LOS MÁS IRRACIONALES)**

*Cuando te sanes, sanarás también a tus ancestros,  
y cuando lo hagas te convertirás en el antepasado  
que ayudó a sanar a las futuras generaciones*

Han pasado 500 años desde que se instala el Positivismo<sup>1</sup> como una visión dominante dentro del mundo científico y multidisciplinar; corriente filosófica iniciada entre otros por Augusto Comte<sup>2</sup> que establece que todo fenómeno debe pasar bajo la lupa de la racionalidad, de la medición, de la valoración; y de no atravesar ese portal difícilmente podrá instarse como una verdad absoluta. Una de las primeras premisas de dicho paradigma fue cuestionar la existencia de Dios, o todo aquello que no se pudiera observar, o medir, estableciendo un fuerte debate sobre todo aquello que representará lo espiritual, lo esotérico o aquello que la razón no sabe explicar, es decir el todo mundo *irracional*, basado en el sentir, en las emociones, en la parte espiritual del humano (Acevedo y Arteaga, 2019).

1 El positivismo es una teoría filosófica que afirma que cierto conocimiento ("positivo") se basa en los fenómenos naturales y sus propiedades y relaciones. Así, la información derivada de la experiencia sensorial, interpretada a través de la razón y la lógica, constituye la fuente exclusiva de todo conocimiento determinado. El positivismo sostiene que el conocimiento válido (certeza o verdad) se encuentra solo en este conocimiento a posteriori. Los datos verificados (hechos positivos) recibidos de los sentidos se conocen como evidencia empírica; así el positivismo se basa en el empirismo.

2 Isidore Marie Auguste François Xavier Comte (1798- 1857) fue un filósofo y escritor francés que formuló la doctrina del positivismo. A veces se le considera como el primer filósofo de la ciencia en el sentido moderno del término.

Destaca que dicho mundo posee mayor arraigo, y con fundamentos tan antiguos, generados desde las primeras civilizaciones como la de Mesopotamia (hace más de 9000 años), los egipcios (hace más de 8 000 años), entre otras. Inclusive Platón habla de sociedades mucho más antiguas como los Atlantianos a los que, además, el padre de la ciencia moderna Francis Bacon (2018) en 1626 describe y reconoce en su obra *La nueva Atlántida* donde habla de una sociedad altamente evolucionada, y adelantada a su tiempo en la cual existía tecnología cognitiva y sensorial nunca antes vista.

Sin embargo, se observa que durante siglos se siguen avivando las posiciones, las ideologías, los razonamientos a una manera única del ver el mundo, y de explicar todos aquellos fenómenos tanto naturales, como sociales, físicos, o de cualquier otra naturaleza, conocida o por conocer, y es a través del positivismo basado en la racionalidad; posición de la que hoy día se reconocen sus fronteras y límites, frente al análisis de lo que se conoce como necesidades o problemas sociales, cada vez más complejos y desafiantes, que exigen miradas distintas, como pueden ser las *irracionales* (Acevedo y Arteaga, 2019).

Reconociendo, en principio, que ser *irracional* es el reconocerse como humano, como alguien que siente, piensa y actúa en base a sus congruencias, a sus estados de conciencia; que reconoce sus propios vacíos existenciales y trabaja en ellos, de manera que pueda llegar a un estado de equilibrio, de paz y de felicidad auténtica; admitiendo a la par, que las diferentes cosas o actividades que se hacen, están hechas por un sentido racional –en las mayoría de las ocasiones–, pero no por eso, deben de alejarse del sentir, del conectarse verdaderamente a un nivel, que todos seamos uno.

En este sentido, entrar al mundo *irracional* representa tener una conexión con otros, donde en principio se conecte, a sí mismo, con sus propios niveles de mente, cuerpo y espíritu; donde reconozca sus propios sentimientos y emociones, entendidos los primeros como los estados de ánimos derivados por alguna situación o acontecimiento en la vida, que pueden ser positivos,<sup>3</sup> o negativos<sup>4</sup>. Mientras que las emociones, dirían los psicólogos, representan reacciones psicofisiológicas a determinados estímulos que el individuo recibe cuando percibe un objeto, persona, lugar, suceso o recuerdo importante. Los mismos profesionales indican que entre las más recurrentes pueden estar la sorpresa, asco, tristeza, ira, miedo, y alegría, entre otras (Acevedo y Arteaga, 2019).

Por ende, el mundo *irracional* representa el abrir una caja de pandora, donde se sueltan todo tipo de sentires y demonios, desde los más reprimidos, oscuros y pecaminosos, hasta los de mayor pureza, bondad y generosidad. La cuestión es que se empieza

---

3 Euforia, admiración, afecto, optimismo, gratitud, satisfacción, amor, agrado, entre otras

4 Enfado, odio, tristeza, indignación, impaciencia, envidia, venganza o celos, entre otros

a ver “todo” con tal intensidad, y a proyectarlo de tal magnitud, que puede cimbrar cualquier estructura, cualquier pensamiento, o idea preconcebida, llegando a la confrontación de las bases, de los principios, de la moral, e incluso de aquellos soportes emocionales que regulan o que rigen nuestro estilo de vida o nuestra congruencia; todo ello para un mejor estado de bienestar, consiente y humano, que posibilite una mejor manera de vivir, y de coexistir con los otros, donde ya no existan los otros, sino la unidad.

Todo lo anterior, adquiere un sentido, porque al ser *irracional*, es reconocerse y aceptarse tal cual somos, pero sobre todo es el buscar mejorar en cada aspecto de la vida; simplemente es entrar a ese mundo donde todo pasa, y donde todo es importante, y a la vez, nada es relevante, pero de gran significado. Ser *irracional* es entrar al laberinto de muchas posibilidades y caminos, pero de veredas rocosas, e irregulares, y que al final se disfrute la travesía porque ella nos enseña y nos sana. Ser *irracional*, puede ser todo aquello que no te signifique mucho, pero a la vez, te permita la trascendencia por muy simple o básico que parezca, y que a fin de cuentas, te permita sanarte a ti mismo, y sanar a los demás.

Por todo lo anterior, hablar de los modelos de quinta generación representa y representará generar propuestas desde un mundo completamente *irracional*, donde se pase de ser un interventor –mirada positivista y racional–, a un sanador social –un ser irracional–, entendido este último como un ser humano, que siente, piensa y actúa en base a una congruencia alejada de egos y principios mezquinos o hipócritas; un ser humano que tiene en principio el respeto por la vida, el que se sana a sí mismo, que tiene la capacidad de la empatía; entiende de comunidad y hermandad, sabe escuchar con paciencia, sabe seguir su corazón, porque aprendió, porque encontró la forma de salir de su propio infierno, y entiende del porqué siguen atrapados los que no se aman a sí mismos, y sobre todo, de manera generosa despierta en ellos su propia conciencia para que puedan salir de sus propios laberintos y sanarse a sí mismos.

En una palabra, se necesitan modelos, o formas, o estrategias centradas en el bienestar pleno e integral del sujeto en todas sus dimensiones –mente, cuerpo y espíritu–, pero sobre todo en lo espiritual, donde encuentre el sujeto su propia cura, que le permita sanar en lo emocional, y en consecuencia obtener el equilibrio y fortaleza para atender todo lo externo y material, así como su relación con el medio ambiente, con el planeta y la humanidad (ver imagen 1).

Principios, bajo los cuales se deberán centrar los modelos de quinta generación dentro del trabajo social, que se verán materializados en la medida que dicho profesional, se adentre en ese mundo *irracional*, logrando con ello convertirse en todo un sanador social. Destacado que dichos modelos, o mejor dicho, dichas maneras de ver la vida,

como dirían los aztecas<sup>5</sup>, nos tienen que llevar a una manera de vivir la vida donde valga la pena vivirla en equilibrio, armonía, enraizados en nuestra propia psiquis, y conectados con la propia comunidad y, por ende, vivir en armonía con la naturaleza (ver cuadro 1).

### UNA VIDA, QUE VALGA LA PENA SER VIVIDA

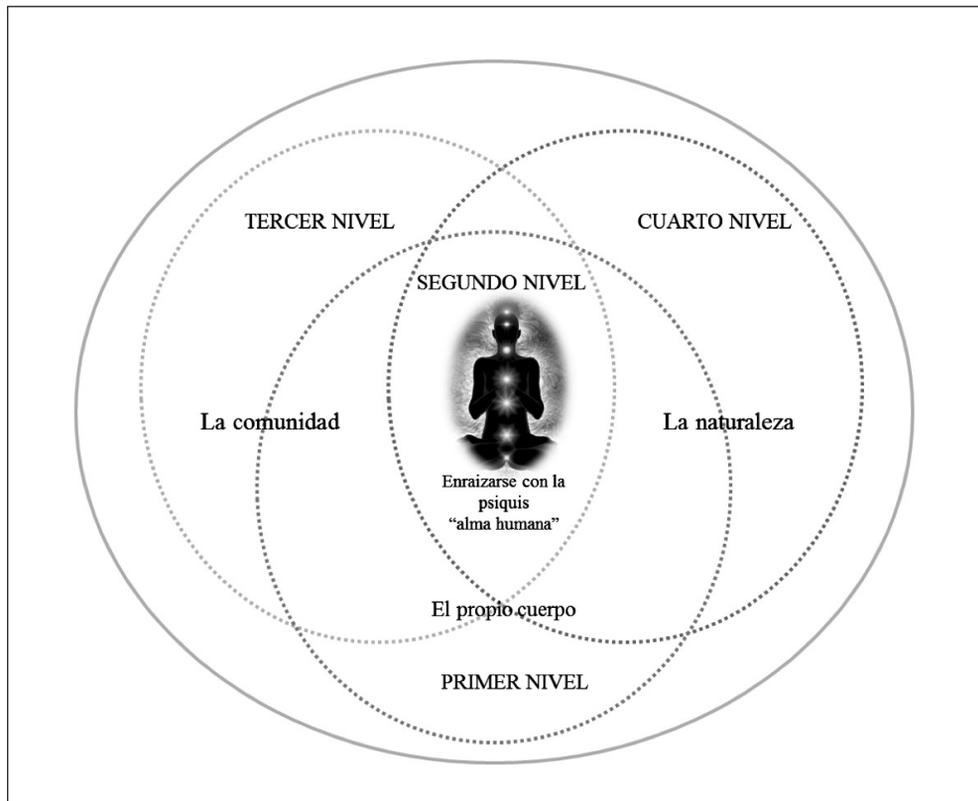


Imagen 1. Un modelo irracional "los aztecas hablan"

Fuente: Elaboración propia.

5 Aztecas o mexicas, pueblo mesoamericano de filiación nahua que fundó México-Tenochtitlan hacia el siglo XV. Último pueblo mesoamericano que condensó una rica y compleja tradición religiosa, política, cosmológica, astronómica, filosófica y artística aprendida y desarrollada por los pueblos de Mesoamérica a lo largo de muchos siglos.

Cuadro 1. Un modelo irracional “Los aztecas hablan”

Una vida, que valga la pena ser vivida			
Niveles	Descripción	Elementos	Actividades
Primer nivel	El propio cuerpo	Equilibrar Mente-cuerpo-espíritu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejercicios diarios de reflexión e introspección.</li> <li>- Alimentación adecuada.</li> <li>- Ejercicio y cambios de hábitos saludables.</li> <li>- Liberarse del estrés.</li> <li>- Todas aquellas técnicas que permitan el equilibrio mente-cuerpo-espíritu.</li> </ul>
Segundo nivel	Enraizarse con la psiquis “alma humana”	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fuerza vital de un individuo.</li> <li>- No abarcaba solo la mente, sino también los sentimientos.</li> <li>- La psiquis no es sólo la conciencia del individuo, como tampoco es una suma de su conciencia y su inconsciencia, o un trinomio entre estos y el superego.</li> <li>- La psiquis dota de más oportunidades de adaptación al medio ambiente.</li> <li>- La psiquis permite al organismo orientarse en el mundo ya sea por: Reflejos cognitivos (sensaciones, percepciones y pensamiento); Reflejos afectivos (emociones y sentimientos).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Despertar de conciencia.</li> <li>- Liberarse de los miedos.</li> <li>- Reconocer las cadenas que atan (sus propios infiernos).</li> <li>- Reconocer sus emociones y sentimientos y trabajar en ellos (lograr sanar).</li> <li>- Fortalecer el espíritu.</li> <li>- Sanación del sujeto (a través de su propio despertar de conciencia sanarse a sí mismo).</li> </ul>
Tercer nivel	La comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El eje está en la sociedad.</li> <li>- Una vida digna de ser vivida no es posible sin lazos familiares, con amigos y vecinos, eso ayudará a establecer lazos con otros y mayor unidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Restauración del tejido social.</li> <li>- Vida comunitaria (participación activa en el entorno social).</li> <li>- Involucrarse en causas sociales (filantrópicas, ambientales, entre otros).</li> <li>- Sanación social (a través de un despertar de conciencia colectiva, sanarse la propia comunidad).</li> </ul>
Cuarto nivel	La naturaleza	Se logra con los tres anteriores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocer que la naturaleza somos todos, tanto los humanos, como todos los seres vivos de nuestro planeta, en armonía con la tierra, como un todo, y no como partes fragmentadas.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

#### 4. CONSIDERACIONES FINALES, PERO NO LAS DEFINITIVAS

*Nuestro planeta no necesita “más gente exitosa”, sino pacificadores, sanadores, protectores de los animales; promotores de valores, principios y derechos humanos. Personas que se conduzcan con razón, amor y humanismo.*

Como se ha expresado, en la actualidad la atención social a cualquier nivel de actuación demanda perfiles cada vez más fortalecidos no solo en metodologías, técnicas e instrumentos de actuación, sino en amplias fortalezas emocionales y espirituales, con fuertes convicciones que les lleven a emprender sus cruzadas frente a las realidades complejas; que cada vez son más extremas, y donde las propuestas unilaterales o unidisciplinarias ya han sido rebasadas por las propias dinámicas sociales.

Frente a estas realidades el profesional de trabajo social debe reconocer la necesidad de evolucionar en sus formas, métodos y metodologías de atención, de manera que sean acordes a las realidades múltiples de los sujetos evolucionados. Se requiere de un profesional con fortalezas cognitivas que le permitan discernir y generar alternativas, todas ellas bajo una inteligencia emocional con la que pueda involucrar a los diferentes actores, pasando con ello de una intervención a una sanación social; que requiere de perfiles con características holísticas, de manejo o entendimiento sistémico, con razonamientos complejos, de fortalezas emocionales, y espirituales, pero de respuestas inmediatas y concretas, que contribuyan a los despertares de conciencia, y, sobre todo, el que cuente con las herramientas necesarias para acompañar dichos procesos de vida.

Hay que pensar en un profesional que posea un perfil con amplias fortalezas tanto científicas como espirituales, que lo lleven a una trascendencia en su actuación y protagonismo, alejado de los egocentrismos, de posiciones narcisistas o de autocomplacencia, de victimización o de vanagloriar las migajas de la actuación profesional; con sólidos principios y valores encaminados hacia la búsqueda de las premisas reales de la atención o mejor dicho, la sanación como lo es “la liberación de las opresiones o el combate al encadenamiento de las ignorancias, y el despertar de sus propias conciencias”.

En síntesis, se requiere de un profesional que reconozca e incorpore miradas sistémicas, holísticas y complejas; y que cuente con una actitud de permanente reflexión, irreverente y cuestionador de los métodos tradicionales, en miras de la generación de propuestas, alternativas de corte holístico y de respuestas transversales y, por qué no decirlo, que tenga las capacidades para generar los modelos de quinta o de sexta generación con alcances tan *irracional*es como el propio ser humano y, con ello, se convierta en todo un guerrero de luz.

## UN SANADOR, COMO GUERRERO DE LUZ

Todo sanador, ya tuvo alguna vez miedo de entrar a combate.

Todo sanador, ya traicionó y mintió en el pasado.

Todo sanador, ya recorrió un camino que no le pertenecía.

Todo sanador, ya sufrió por cosas sin importancia.

Todo sanador, ya creyó que no era un sanador.

Todo sanador, ya falló en sus obligaciones espirituales.

Todo sanador, ya dijo que sí, cuando quería decir no.

Todo sanador, ya hirió a alguien a quien amaba.

Por eso es un sanador;

porque pasó por todo eso y no perdió la esperanza de ser mejor de lo que era,

hasta llegar a ser un guerrero de la luz.

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, J., y Gallegos, R. (2019). De Richmond, a los Modelos de 5ª Generación en Trabajo Social. Un mundo complejo, requiere de metodologías acordes a dichos tiempos. En E. Evangelista (Eds.), *Modelos de Intervención en Trabajo Social*. México: Red de Investigaciones y Estudios Avanzados en Trabajo Social A. C. (RIEATS).
- Acevedo, J., y Arteaga, C. (2019). *La irracionalidad, "porque de lo irracional también se puede hacer teoría"*. México: UNAM-ENTS.
- Acevedo, J. (2017a). *Modelo de intervención social construccionista. Abordando realidades complejas*. México: Pearson.
- Acevedo, J. (2017b). *Re-pensar el trabajo social 3.0, Voces de los Millenials, La generación Geek*. Saltillo, Coahuila: UAdeC, FTS.
- Acevedo, J., De León, C., y Delgadillo, G. (2016). Ante la crianza con violencia: las competencias parentales. *Revista de Trabajo Social. Tomo 11, 12 y 13* Ante el abuso infantil. México: ENTS-UNAM.
- Ander-Egg, E. (1997). *Métodos del Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio.
- Ander-Egg, E. (1992). *Reflexiones en torno a los métodos del Trabajo Social. Una aproximación histórica y epistemológica a los métodos del Trabajo Social y una propuesta en la que se formula los lineamientos generales de la militancia y el compromiso*. México: El Ateneo.
- Arteaga, C. (2013). *La cuestión social*. México: ENTS, UNAM.
- Bacon, F. (2018). *Nueva Atlántida*, <https://getafe.es/wp-content/uploads/Bacon-Fran-cis-La-Nueva-Atl%C3%A1ntida.pdf>
- Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas*. México: fce.
- Bourdieu, P., Chamboredon, J.C., y Passeron. J.C. (1973). *El oficio del sociólogo, presupuestos epistemológicos*. Buenos Argentina: Siglo XXI Editores.

- Castells, M. (1999). *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. México: Siglo XXI Editores.
- Duque, A.V. (2013). *Metodología de intervención social, palimpsestos de los modelos en trabajo social*. Manizales: Universidad de Caldas/Editorial Epílogos.
- Hill, R. (1980). *Caso individual. Modelos actuales de práctica*. Buenos Aires: Hvmánitas.
- Richmond, M.E. (1962). *Caso social individual*. Buenos Aires: Hvmánitas.
- Zermeño, S. (2005). *La desmodernidad mexicana y las alternativas a la violencia y a la exclusión en nuestros días*. México: Océano.

# EL PERFIL DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN CLÍNICA “VALLE DE LECRÍN”: UN ANÁLISIS DESDE EL TRABAJO SOCIAL SANITARIO

## THE PROFILE OF GENDER VIOLENCE IN THE CLINICAL MANAGEMENT UNIT “VALLE DE LECRÍN”: AN ANALYSIS FROM THE SOCIAL HEALTH WORK POINT OF VIEW

**José Manuel Jiménez Rodríguez**

*Trabajador Social. Distrito Sanitario Granada-Metropolitano. Servicio Andaluz de Salud. Profesor asociado adscrito a la Facultad de Trabajo Social. Universidad de Granada. Profesor colaborador adscrito al área de Ciencias de la Salud. Universitat Oberta de Catalunya.*

**Resumen:** La violencia de género es un fenómeno sociológico que irrumpe con fuerza en las últimas décadas. De ahí que sea necesario su análisis. El objetivo de este estudio es conocer la situación actual de la violencia de género en una zona rural de la provincia de Granada como el perfil de las víctimas. Así podremos aproximarnos a sus posibles causas. Para ello se realiza un estudio observacional descriptivo transversal dirigido a mujeres víctimas de violencia de género adscritas a la Unidad de Gestión Clínica “Valle de Lecrín” de la provincia de Granada. Los resultados de dicho estudio concluyen con la afirmación de que la violencia de género es un problema multifactorial, donde la situación laboral y económica, las cargas familiares, etc., pueden estar implicadas. De ahí que los poderes públicos deban desarrollar medidas que den soporte necesario a estas mujeres y sus hijos para así poder salir de dicha situación.

**Palabras Clave:** Violencia de género, Salud, Factores de riesgo, Área rural, Estadística demográfica.

**Abstract:** Gender-based violence is a social phenomenon that has burst on scene over the last decades. An analysis of this widespread phenomenon is, hence, imperative. The objective of this study is to understand the magnitude of gender-based violence in a rural area of the province of Granada, and to determine the characteristics of the victims. This will help provide an approximation to the underlying causes of gender-based violence. Up to this end, a cross-sectional, descriptive observational study was carried out. The study was aimed at female victims of gender-based violence, assigned to “Valle del Lecrín” Clinical Management Unit in Granada province. The results of the study conclude that gender-based violence is a multifactorial issue which may involve employment and economic status, family responsibilities, etc. This is the reason why public authorities should develop measures to provide women and their children with the necessary support to help them come out of this situation.

**Keywords:** Gender-Based Violence, Health, Risk Factors, Rural Areas, Demographic Statistics.

| Recibido: 05/02/2019 | Revisado: 22/04/2019 | Aceptado: 21/05/2019 | Publicado: 30/09/2019 |

*Correspondencia:* José Manuel Jiménez Rodríguez. Doctor en Ciencias Sociales. Trabajador Social. Unidad de Gestión Clínica “Valle de Lecrín”. Distrito Sanitario Granada-Metropolitano. Avenida del Conocimiento, 16. 18100 (Armilla) Granada. Correo-e: jose.jimenez.rodriguez.sspa@juntadeandalucia.es; jojro08@gmail.com.

*Referencia normalizada:* Jiménez-Rodríguez, J.M. (2019). El perfil de la violencia de género en la Unidad de Gestión Clínica Valle de Lecrín: Un análisis desde el Trabajo Social. *Trabajo Social Hoy*, 87, 85-98. doi: 10.12960/TSH.2019.0017

## 1. INTRODUCCIÓN

La violencia de género (en adelante VG) es un fenómeno sociológico multicausal producido en todas las sociedades y culturas (Hernández, 2014). Se trata de un hecho estructural extendido en el tiempo que irrumpe con fuerza en las últimas décadas. Mecanismo de dominación y control de la mujer, la VG cuenta con aspectos que la invisibilizan y silencian (Goinheix, 2012). Este mecanismo es construido desde estructuras sociales basadas en el principio de masculinidad hegemónica y esquemas comportamentales de origen paternalista.

Según la Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, de 20 de diciembre de 1993, la VG queda definida como: *“Todo acto de violencia basado en el género que tiene como resultado posible o real un daño físico, sexual o psicológico, incluidas las amenazas, la coerción o la privación arbitraria de la libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o en la vida privada”* (Naciones Unidas, 1994). Asimismo, la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género, define la VG (art. 1) como: *“[...] una manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre estas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia[...]”*, *“[...] todo acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de libertad”*. Por su parte, el Ministerio de Sanidad, Políticas Sociales e Igualdad la define como: *“[...] aquella que se ejerce sobre las mujeres por parte de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones de afectividad (parejas o ex-parejas). El objetivo del agresor es producir daño y conseguir el control sobre la mujer, por lo que se produce de manera continuada en el tiempo y sistemática en la forma, como parte de una misma estrategia”* (Ministerio de Sanidad, Políticas Sociales e Igualdad, 2018). La VG se ha convertido en una anomalía social, la cual ve aumentada su proporción y progresión temporal. A nivel mundial, según datos de la Organización Mundial de la Salud, se estima que una de cada tres mujeres ha sufrido violencia física y/o sexual por su pareja en algún momento. Esta cifra representa el 30 % de las mujeres. De igual modo, el 38 % de los asesinatos de mujeres son producidos por la pareja masculina. El nivel de instrucción, la exposición al maltrato en la infancia, la adicción y actitudes tolerantes, entre otros, se convierten en factores de riesgo (WHO, 2017). Las consecuencias de esta violencia para la salud de las mujeres van desde las lesiones y secuelas físicas y psíquicas a los embarazos no deseados. Como consecuencias fatales se encuentran el homicidio o el suicidio.

En la Unión Europea los datos no son más alentadores. Según los resultados de la encuesta elaborada en 2012 por la Agency For Fundamental Rights (FRA) sobre VG contra las mujeres, el 22 % de las mujeres ha sufrido en alguna ocasión violencia física,

psicológica y/o sexual por su pareja desde los 15 años de edad. De esta encuesta se calcula que 13 millones de mujeres han sufrido violencia física durante los últimos 12 meses previos a la realización de la encuesta, y 3,7 millones ha sufrido violencia sexual (FRA, 2014). Entre las consecuencias psicológicas del maltrato se encuentran la depresión, pérdida de confianza, dificultades para relacionarse, etc., (ver Figura 1). Estas consecuencias conectan con el espectro afectivo y emotivo de las mujeres, hecho que las hace más vulnerables e inseguras (AMS, 2018). Asimismo, esta circunstancia impacta directa e indirectamente en su vida laboral (ausencias, bajas laborales, etc.), repercutiendo en la economía de las mismas. Este hecho puede quedar traducido en dependencia y pobreza de las víctimas, lo que implica una revictimización de estas mujeres por la situación actual de desigualdad y pobreza vinculada al género; consecuencia, entre otras, de la brecha salarial, los roles y mandatos de género, los valores patriarcales, etc. (Espinar, 2003; González y Galletti, 2015; European Anti Poverty Network, 2018).

En España el número de caso de VG asciende a 301 976, lo que representa el 1,26 % de mujeres (con independencia de la edad, el estado civil, la nacionalidad, etc.). Por su parte, según el Instituto Nacional de Estadística, el número de casos de VG en el año 2017 es de 29 008. Esto representa un 2,6 % más que el año anterior. De igual modo, la violencia doméstica también experimenta un aumento del 0,7 % en relación al año anterior (INE, 2017), (ver Figura 2).

Si nos centramos en la Comunidad Autónoma de Andalucía se puede comprobar que en el año 2018 el número de denuncias de mujeres víctimas de VG es de 17 146.

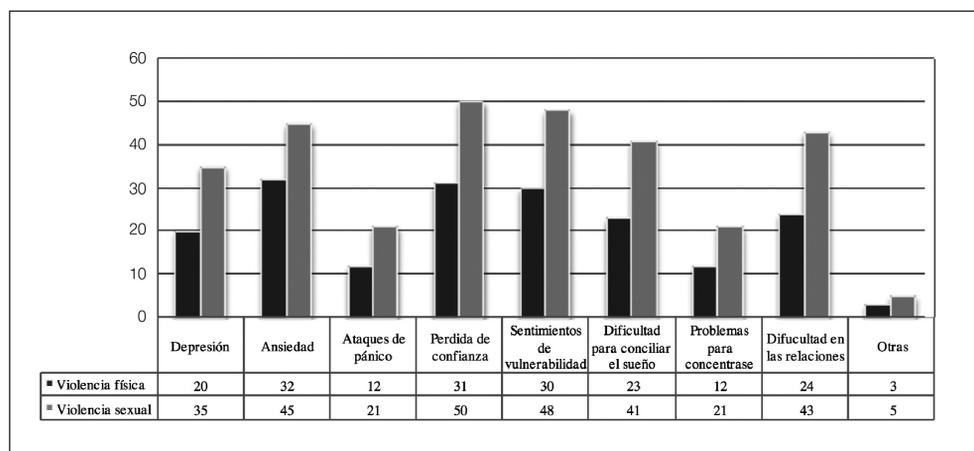


Figura 1. Consecuencias psicológicas de la violencia física y sexual entre las mujeres de la Unión Europea desde la edad de 15 años.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la encuesta FRA, 2014.

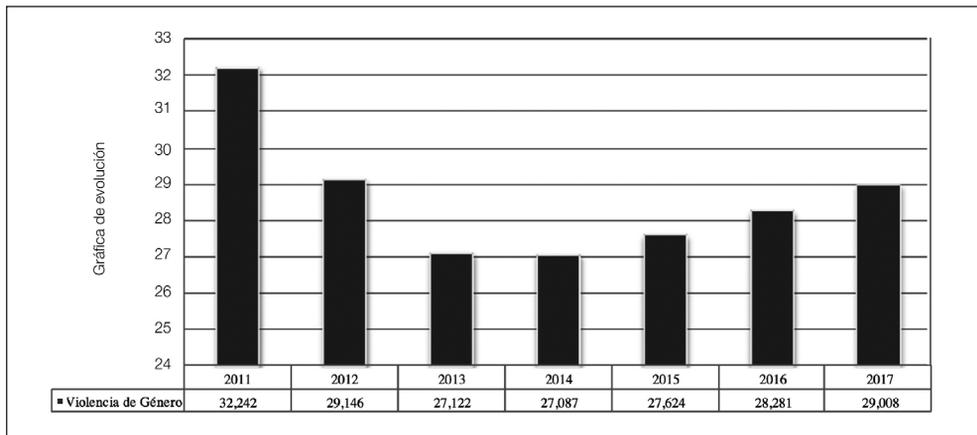


Figura 2. Evolución temporal de la violencia de género en España.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos del INE, 2017.

Esta cifra representa el 21 % del total de denuncias en España (Consejería de Justicia e Interior, 2018).

Si atendemos al número de víctimas mortales a consecuencia de la VG en Andalucía, en 2018 este número asciende a 12. Esta cifra representa el 26,7 % del total de casos en España para ese mismo año. Si tenemos en cuenta su evolución histórica esta cifra asciende a 194; dato que representa el 19,9 % del total de casos en España (Consejería de Justicia e Interior, 2018). Del total de casos de víctimas mortales en Andalucía (194) solo 38 interpone denuncia previa (ver Figura 3). Granada se convierte en la provincia con más casos de víctimas mortales de VG registrados en el año 2018. A esta la siguen Málaga y Almería (ver Figura 4).

Dada la situación actual de la VG y el impacto social que ello genera, es pretensión de este trabajo de investigación identificar las características sociodemográficas, laborales y económicas de las mujeres víctimas de VG, pertenecientes a diferentes municipios de la provincia de Granada. De esta manera se podrá hacer una aproximación a sus posibles causas.

El perfil de la violencia de género en la unidad de gestión clínica "Valle de Lecrín":  
un análisis desde el trabajo social sanitario

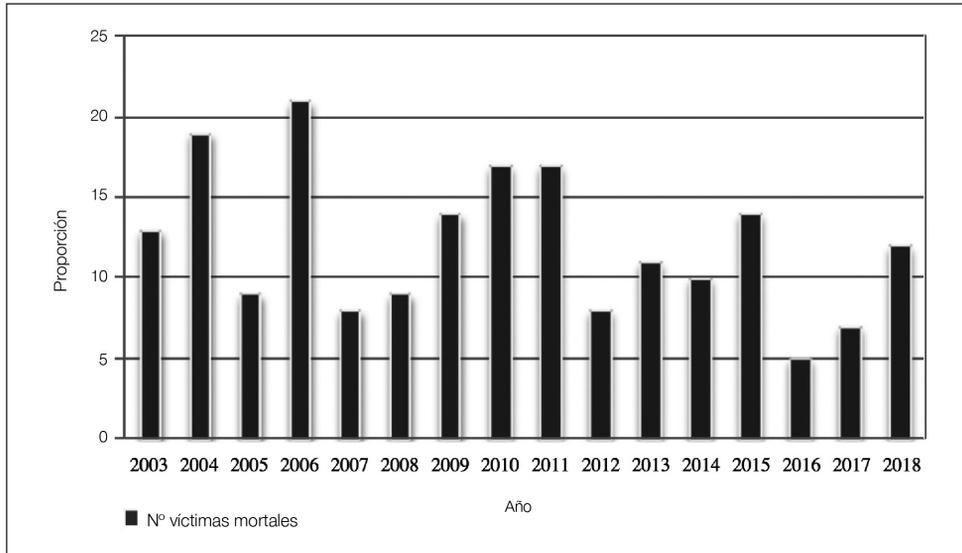


Figura 3. Evolución temporal de la violencia de género en Andalucía.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Consejería de Justicia e Interior, 2018.

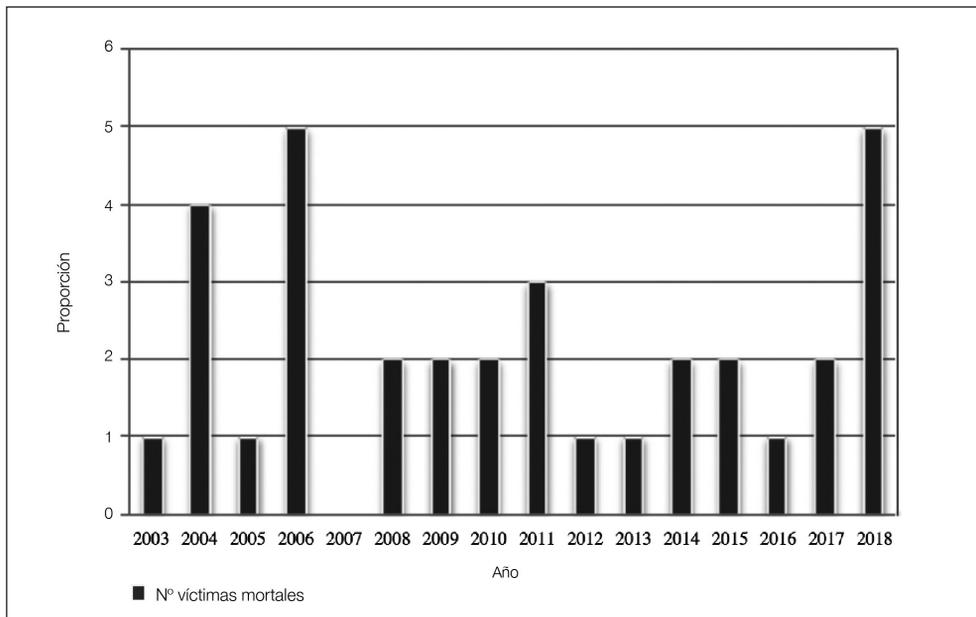


Figura 4. Evolución temporal de la violencia de género en la provincia de Granada.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Consejería de Justicia e Interior, 2018.

## 2. OBJETIVOS E HIPÓTESIS

El objetivo e hipótesis principal del siguiente artículo son los siguientes:

**Objetivo:** Conocer la situación actual de la VG en una zona rural de la provincia de Granada, así como el perfil de las víctimas.

**Hipótesis:** Las mujeres víctimas de VG de la zona rural “Valle de Lecrín” cuentan con cargas familiares y se hallan, en su mayoría, en situación de desempleo y vinculadas a su agresor.

## 3. METODOLOGÍA

*Tipo de estudio:* Estudio observacional descriptivo transversal.

*Emplazamiento:* Este estudio incluye a todos los municipios adheridos a la Unidad de Gestión Clínica del Valle de Lecrín, perteneciente al Distrito Sanitario Granada Metropolitano. Es decir, la Zona Básica de Salud de Dúrcal la cual tiene anexados los municipio de: Acebuches, Acequias, Albuñuelas, Béznar, Chite, Conchar-Villamena, Cozvíjar, Izbor, Melegís, Murchas, Nigüelas, Padul, Pinos del Valle, Restábal, Salares y Talará.

*Muestra:* Mujeres víctimas de violencia de género con fecha de 1/01/2018 y hasta 31/12/2018. *Tipo de muestreo:* Universo muestral. *Tamaño de la muestra:* N=15. *Criterios de selección de la muestra:* Criterios de inclusión: que las participantes en el estudio sean mujeres pertenecientes a cualquiera de los municipios mencionados anteriormente y hayan acudido a su centro de salud o consultorio para efectuar un parte de lesiones.

*Variables de estudio:* Variables dependientes (la violencia de género); variables independientes (estas serán de tipo sociodemográfico, socioeconómico y laborales). *Recogida de datos:* La herramienta utilizada para la recogida de los datos del estudio es el cuestionario administrado.

*Cronograma:* El trabajo se desarrolla desde octubre de 2018, finalizando en febrero de 2019 (ambos inclusive).

*Análisis estadístico:* Se realiza un análisis descriptivo de las variables seleccionadas. Para ello se hace uso del software Epi Info, versión 7.2.

*Limitaciones del estudio* podrían estar producidas por los motivos que se detallan a continuación:

- Falta de interés en el estudio por parte de la víctima.
- No querer volver a revivir la situación de maltrato.
- No querer quedar representada en el estudio.
- La existencia de problemas emocionales de la víctima como consecuencia del episodio de maltrato, lo que puede dificultar la entrevista.
- El cambio de residencia de la víctima de violencia (en cualquiera de sus manifestaciones) tras la denuncia.
- Coacción de terceras personas para participar en el estudio (p.e.: el maltratador, etc.).
- Los posibles dilemas éticos que se le plantean al investigador como consecuencia de la problemática a analizar.

Dichas limitaciones pueden variar los resultados del estudio. Con la finalidad de que el trabajo sea lo más representativo posible y salvar dicho obstáculo, se hace uso del universo muestral.

#### **4. RESULTADOS**

En la Unidad de Gestión Clínica del Valle de Lecrín el número de casos de VG en el año 2018 representa el 9,6 % del total de partes de lesiones registrado. En el estudio participan 15 mujeres, lo que representa una tasa de participación del 100 %. La edad media de las participantes es de 39,5 años (rango: 18-66; Dt. 1,54), teniendo nacionalidad española el 86,67 % (el resto no especifica). Centrada la atención en el periodo de mayor índice de maltrato, julio y octubre son los meses que registran un aumento en el número de casos de VG. Esto representa una proporción del 20 % (ver Figura 5).

En cuanto a la tipología del maltrato, el maltrato físico y psicológico (de manera combinada) representa el 40 %. El 46,67 % de los casos ha tenido un pronóstico leve. En el 73,33 % de los casos el agresor ha sido el compañero íntimo y en un 20 % la ex pareja (ver Tabla 1). El 20 % ha sufrido agresiones anteriores e interpone denuncia previa el mismo porcentaje de casos.

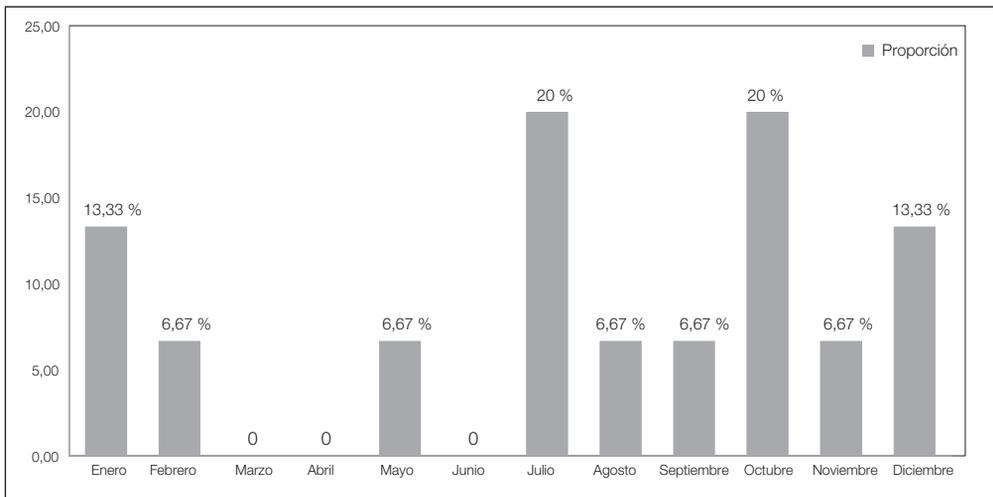


Figura 5. Evolución temporal de la violencia de género en la zona básica de salud del Valle de Lecrín.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos analizados.

Tabla 1. Análisis descriptivo según el tipo de violencia de género y el pronóstico del episodio

Tipo de violencia	Frequency	Percent	Cum. Percent
Física	2	13,33 %	13,33 %
Física + psicológica	6	40,00 %	53,33 %
Psicológica	5	33,33 %	86,67 %
Todas (*)	2	13,33 %	100,00 %
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>

FISICA	FISICA+PSICOLÓGICA	PSICOLÓGICA	TODAS
1,66 % 40,46 %	16,34 % 67,71 %	11,82 % 61,62 %	1,66 % 40,46 %

(\*) El campo "todas" incluye la violencia física, psicológica y sexual.

Pronóstico	Frequency	Percent	Cum. Percent
Perdidos	3	20,00 %	20,00 %
Leve	7	46,67 %	66,67 %
Moderado	5	33,33 %	100,00 %
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>

PERDIDOS	LEVE	MODERADO
4,33 % 48,09 %	21,27 % 73,41 %	11,82 % 61,62 %

(\*) El campo "todas" incluye la violencia física, psicológica y sexual.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos analizados.

El perfil de la violencia de género en la unidad de gestión clínica "Valle de Lecrín":  
un análisis desde el trabajo social sanitario

El 13,33 % ha sufrido más de una agresión durante el año 2018. Por su parte, el 73,33 % de las participantes acuden acompañadas al servicio de urgencias. Solo en uno de los casos (6,67 %) existen terceras personas lesionadas. En relación a la situación socioeconómica y familiar, el 40 % de las participantes cuenta con cargas familiares, estando en situación de desempleo el 66,67 % (ver Tabla 2). Entre las que se encuentran en activo, el 13,34 % se dedica al sector servicio. Otro 13,34 % percibe una pensión de jubilación o subsidio.

Tabla 2. Análisis descriptivo según la situación laboral de la víctima en el momento de la agresión y la existencia de cargas familiares.

Situación laboral	Frequency	Percent	Cum. Percent				
Perdidos	2	13,33 %	13,33 %				
Activa	2	13,33 %	26,67 %				
Desempleada	10	66,67 %	93,33 %				
Pensionista	1	6,67 %	100,00 %				
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>				
Exact 95% Conf Limits							
<table border="1"> <tr> <td>PERDIDOS 1,66 % 40,46 %</td> <td>ACTIVA 1,66 % 40,46 %</td> <td>DESEMPLEADA 38,38 % 88,18 %</td> <td>PENSIONISTA 0,17 % 31,95 %</td> </tr> </table>				PERDIDOS 1,66 % 40,46 %	ACTIVA 1,66 % 40,46 %	DESEMPLEADA 38,38 % 88,18 %	PENSIONISTA 0,17 % 31,95 %
PERDIDOS 1,66 % 40,46 %	ACTIVA 1,66 % 40,46 %	DESEMPLEADA 38,38 % 88,18 %	PENSIONISTA 0,17 % 31,95 %				
Cargas familiares	Frequency	Percent	Cum. Percent				
Perdidos	2	13,33 %	13,33 %				
No	7	46,67 %	60,00 %				
Sí	6	40,00 %	100,00 %				
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>				
Exact 95 % Conf Limits							
<table border="1"> <tr> <td>Perdidos 1,66 % 40,46 %</td> <td>NO 21,27 % 73,41 %</td> <td>SI 16,34 % 67,71 %</td> </tr> </table>				Perdidos 1,66 % 40,46 %	NO 21,27 % 73,41 %	SI 16,34 % 67,71 %	
Perdidos 1,66 % 40,46 %	NO 21,27 % 73,41 %	SI 16,34 % 67,71 %					

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos analizados.

## 5. DISCUSIÓN

En la violencia de género se hallan implicados múltiples factores que pueden dificultar su denuncia. Además del componente emocional, existen otros aspectos que actúan como óbice (ONU MUJERES, 2012; Muñoz, 2016). La edad de la persona, su personalidad, la historia del maltrato (su naturaleza, tipología, duración, efectos

y consecuencias para la salud, etc.), los factores socioeconómicos y familiares, etc., pueden convertirse en un condicionante. De los resultados obtenidos con esta investigación se comprueba que el 73,33 % de las participantes en el estudio se encuentra casada o emparejada con el maltratador, estando en situación de desempleo cerca del 67 % de las mismas. Esta situación genera dependencia económica y puede actuar como resistencia para la ruptura o separación conyugal o de pareja. Así, un informe publicado en el año 2015 por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad sobre la inhibición a denunciar de las víctimas de VG, demuestra que el 42,5 % de las mujeres analizadas se encuentra en situación de desempleo. El 10 % percibe una prestación y el 12,5 % percibe una ayuda social. Igualmente, este estudio señala que el 45 % de las mujeres víctimas de VG percibe como mala su situación económica; hecho por el que se sienten dependientes del agresor económicamente y deciden continuar con la relación de pareja. Según este informe otros motivos serían: la vergüenza, el miedo, la culpabilidad, la indefensión aprendida, etc. (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2015). Por su parte, la Fundación Adecco emite un informe (año 2018) en el que se refleja que el 81 % de las mujeres víctimas de VG está desempleada o trabaja en la economía sumergida (Fundación Adecco, 2018). Tal circunstancia, producto de la crisis económica, entre otros motivos, constituye un freno para el establecimiento de las denuncias. Situación que agudiza el problema y victimiza a las mujeres (Fundación Mujeres, 2007; Redacción, 2012). Asimismo, la existencia de cargas familiares dificulta y perpetúa la situación. De esta investigación se desprende que el 40 % de las participantes en el estudio tiene hijos/as a su cargo. La Federación de Asociaciones de Asistencia a Víctimas de Violencia Sexual y de Género (FAMUVI) emite estadísticas en las que se considera que el 54 % de las mujeres víctimas de VG cuenta con cargas familiares; hecho que puede obstaculizar el desarrollo laboral y profesional y dificultar el establecimiento de la denuncia. Sobre todo cuando no se cuenta con el apoyo necesario (FAMUVI, 2016). El estudio realizado en 2008 por González y Gimeno establece que el 65,1 % de las mujeres víctimas de VG tiene a su cargo uno o dos menores, así como que el 81,7 % se encuentra en situación de desempleo. Además, las mujeres empleadas se dedican al servicio doméstico o la limpieza en el 62,3 % de los casos. Finalmente, este estudio refleja que el 45 % de las mujeres analizadas no cuenta con apoyo social, entendido este en términos de apoyo extrafamiliar (amigos/as/ vecinos/as). Así como que el 30,3 % de las mujeres no cuenta con apoyo de la familia extensa (González y Gimeno, 2009). Esta coyuntura posiciona a las mujeres en situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión social, creando estados de desigualdad de género y estigmatización.

## 6. CONCLUSIONES

La VG se ha convertido en un problema de orden mayor. Esta suele vivirse de forma silente. Su silenciamiento se relaciona con el miedo, la vergüenza, la culpabilidad, el desamparo, etc., de la persona afectada. Este problema va en aumento y tiende a quedar naturalizado (Romero, 2004; INE, 2017). Situación que puede obedecer a procesos de invisibilidad. La masculinidad hegemónica y las relaciones de poder y dominación provocan patrones de comportamiento que afianzan y perpetúan acciones machistas de subordinación tales como la violencia. También el sistema patriarcal, los mandatos de género y los roles asignados culturalmente (Ramírez y García, 2002; Ferrer y Bosch, 2016); con el riesgo de considerar la VG como un acto normalizado. La educación en valores, desde un enfoque de igualdad de género, es una herramienta útil para hacer frente a este problema y sus consecuencias. Su afectación y afeción oculta y silenciosa requieren de la actuación de los poderes públicos del Estado. Las administraciones públicas (justicia, sanidad, igualdad, etc.) han de convertirse en eje central y un pilar fundamental y efectivo, el cual dé respuesta al origen, causas y consecuencias de la VG. Pues la ágil intervención de estas minimiza los efectos de la misma (Novo, Varela y Cidoncha, 2017). Aquí, la dotación presupuestaria destinada a la lucha por la igualdad de género, la sensibilidad de los/as profesionales, la formación específica, la conciencia social, etc., son fundamentales (Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, 2017). Es necesario actuar sobre las circunstancias que dificultan la ruptura de estas mujeres de su maltratador. Y reforzar los itinerarios por los que han de transitar, máxime cuando existen cargas familiares, inestabilidad laboral, empleo precario, ingresos insuficientes y escaso apoyo familiar. Pues estos hechos complejizan la autonomía de las mismas, quedando en estado de sometimiento y vulnerabilidad (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2015). Estas medidas deben garantizar el soporte y apoyo socioeconómico y jurídico necesario para que estas mujeres y sus hijos/as a cargo puedan salir de esa situación. Y así romper con el ciclo del maltrato.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- AMS. (12 de diciembre de 2018). *Informe: efectos y consecuencias de la violencia y el maltrato doméstico a mujeres*. Recuperado de <https://www.mujeresparalasalud.org/informe-efectos-y-consecuencias-de-la-violencia-y-el-maltrato-domestico-a-mujeres/>
- Consejería de Justicia e Interior. (2018). *Informe de magnitudes en materia de violencia de género en Andalucía*. Recuperado de [https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/informe\\_magnitudes\\_27\\_11\\_2018\\_0.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/informe_magnitudes_27_11_2018_0.pdf)
- Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud. (2017). *Informe anual de violencia de género*. Recuperado de <http://www.msbs.gob.es/organizacion/sns/planCali->

- dadSNS/pdf/equidad/INFORME\_ANUAL\_VG\_2017\_final\_para\_web\_3mayo2018.pdf
- Espinar, E. (2003). *Violencia de género y procesos de empobrecimiento: estudio de la violencia contra las mujeres por parte de su pareja o ex-pareja sentimental* (tesis doctoral). Alicante: Universidad de Alicante.
- European Anti Poverty Network. (2018). *Informe género y pobreza en Europa*. Recuperado de [https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/noticias/1520494502\\_2\\_documento-genero-y-pobreza\\_eapn\\_eu.pdf](https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/noticias/1520494502_2_documento-genero-y-pobreza_eapn_eu.pdf)
- FAMUVI. (2016). *Estadísticas*. Recuperado de <http://stopviolenciasexual.org/estadisticas/>
- Ferrer, V.A., y Bosch, E. (2016). La masculinidad y los programas de intervención para maltratadores en caso de violencia de género en España. *Revista Masculinidades y cambio social*, 5(1), 28-51. Doi: <http://dx.doi.org/10.17583/mcs.2016.1827>
- FRA. (2014). *Violencia de género contra las mujeres: una encuesta a escala de la UE*. Recuperado de <file:///C:/Users/Jose/Documents/CURSOS-DISCENCIA/CURSOS%20EASP/EXPERTOS/EXPERTO%20EN%20GENERO%20Y%20SALUD/Encuesta%20FRA%202014.pdf>
- Fundación Adecco. (2018). *VI informe "Un empleo contra la violencia"*. Recuperado de <https://fundacionadecco.org/wp-content/uploads/2018/11/Descargar-NDP-INFORME-MUJERES-VVG.pdf>
- Fundación Mujeres. (2007). *Formulas para la igualdad* (Número 5). Recuperado de <http://www.fundacionmujeres.es/maletincoeducacion/pdf/CUAD5horiz.pdf>
- Goinheix, S. (2012). Notas sobre la violencia de género desde la sociología del cuerpo y las emociones. *Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad*, 8, 43-54.
- González, F., y Gimeno, A. (2009). Violencia de género: perfil de mujeres con apoyo social. *Intervención Psicosocial*, 18(2), 165-175.
- González, M.G., y Galletti, H.G. (2015). Intersecciones entre violencia de género, pobreza y acceso a la justicia: el caso de la ciudad de la Plata. *Oñati Socio-legal Series*, 5(2), 520-546.
- Hernández, I. (2014). *Violencia de género: una mirada desde la sociología*. La Habana, Cuba: Editorial Científico-Técnica.
- INE. (2017). *Estadística de violencia doméstica y violencia de género; año 2017*. Recuperado de [https://www.ine.es/prensa/evdvg\\_2017.pdf](https://www.ine.es/prensa/evdvg_2017.pdf)
- Ley 1/2004. Ley sobre medidas de protección integral contra la violencia de género. Publicada en el *Boletín Oficial del Estado* nº 313, del 29 de diciembre de 2004. España.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2015). *Macroencuesta de la violencia de género contra la mujer*. Recuperado de [http://www.violenciagenero.igualdad.mpr.gob.es/violenciaEnCifras/estudios/colecciones/pdf/Libro\\_22\\_Macroencuesta2015.pdf](http://www.violenciagenero.igualdad.mpr.gob.es/violenciaEnCifras/estudios/colecciones/pdf/Libro_22_Macroencuesta2015.pdf)

- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2015). *Sobre la inhibición a denunciar de las víctimas de violencia de género*. Recuperado de <https://minisites.once.es/new/plan-de-igualdad/estrategia-de-lucha-contr-la-violencia-de-genero/Inhibicion-Denunciar-VictimasVG.pdf>
- Ministerio de Sanidad, Políticas Sociales e Igualdad. (2018). *Definición de violencia de género*. Recuperado de [http://www.inmujer.gob.es/servRecursos/formacion/Pymes/docs/Introduccion/02\\_Definicion\\_de\\_violencia\\_de\\_genero.pdf](http://www.inmujer.gob.es/servRecursos/formacion/Pymes/docs/Introduccion/02_Definicion_de_violencia_de_genero.pdf)
- Muñoz, R.S.D. (2016). Violencia de género, medición y factores condicionantes: estudio de caso para la Universidad. *Economía coyuntural. Revista de temas de coyuntura y perspectivas*, 1(2), 113-154.
- Naciones Unidas. (1994). *Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer*. Recuperado de [http://www.aulaviolenciadegeneroenlocal.es/consejos Escolares/archivos/declaracion\\_sobre\\_la\\_eliminacion\\_de\\_la\\_violencia\\_contra\\_la\\_mujer.pdf](http://www.aulaviolenciadegeneroenlocal.es/consejos Escolares/archivos/declaracion_sobre_la_eliminacion_de_la_violencia_contra_la_mujer.pdf)
- Novo, I., Varela, L., y Cidoncha, M.A. (2017). Los recursos de la administración pública para combatir la violencia de género: la importancia de los centro de información a la mujer (CIM). *Revista Atlántica de Economía*, 2, 1-26.
- ONU MUJERES. (2012). *Causas, factores de riesgo y de protección*. Recuperado de <http://www.endvawnow.org/es/articles/300-causas-factores-de-riesgo-y-de-proteccion.html>
- Ramírez, R., y García, V. (2002). Masculinidad hegemónica, sexualidad y transgresión. *Centro Journal*, 14(1), 5-25.
- Redacción. (2012, 20 de noviembre). El 64 % de las maltratadas no denuncia por miedo a quedarse sin recursos. *La Vanguardia*. Recuperado de <https://www.lavanguardia.com/vida/20121120/54355430880/el-64-de-maltratadas-no-denuncia-por-miedo-a-que-darse-sin-recursos.html>
- Romero, I. (2004). Desvelar la violencia: una intervención para la prevención y el cambio. *Papeles del Psicólogo*, 25(88), 19-25.
- WHO. (2017). *Violence against women. Key facts*. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>



# ESTRATEGIAS COMUNITARIAS PARA LA ATENCIÓN A LA INSEGURIDAD EN ZONAS VULNERABLES DE CIUDAD JUÁREZ, CHIHUAHUA, MÉXICO

## COMMUNITY STRATEGIES FOR INSECURITY ATTENTION TO IN VULNERABLE AREAS OF CIUDAD JUÁREZ, CHIHUAHUA, MÉXICO

Nemesio Castillo Viveros, Addiel Pérez Díaz y María del Carmen Santos Favelo

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

**Resumen:** Ciudad Juárez es una urbe latinoamericana que ha estado intentando recuperarse de la profunda crisis que la consagró y estigmatizó como una de las grandes ciudades de mayor conflictividad social a nivel nacional e internacional en la primera década del presente siglo. El ámbito comunitario, por su parte, ha sido un ámbito fundamental para la re-generación de nuevas estructuras y formas de acción colectiva que permiten procesos alternativos de desarrollo y recuperación de la seguridad ciudadana. El objetivo general de este artículo es esbozar las principales etapas para el desarrollo de un proyecto de intervención inscrito bajo esta lógica, que abordó la problemática de la seguridad ciudadana desde una perspectiva comunitaria.

**Palabras Clave:** Estrategias comunitarias, Comunidad, Intervención, Inseguridad y Vulnerabilidad.

**Abstract:** Ciudad Juárez is a Latin American city that has been trying to recover from the deep crisis that consecrated and stigmatized it as one of the largest cities of greatest social conflict at national and international level in the first decade of this century. The community sphere, on the other hand, has been a fundamental area for the re-generation of new structures and forms of collective action that allow alternative processes of development and recovery of citizen security. The general objective of this article is to outline the main stages for the development of an intervention project inscribed under this logic, which addressed the problem of citizen security from a community perspective.

**Keywords:** Community Strategies, Community, Intervention, Insecurity, Vulnerability.

| Recibido: 28/03/2019 | Revisado: 22/04/2019 | Aceptado: 21/05/2019 | Publicado: 30/09/2019 |

*Correspondencia:* Dr. Addiel Pérez Díaz. Profesor a tiempo completo en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. E-mail: addiel.perez@uacj.mx. Dra. María del Carmen Santos Favelo. Miembro del Registro Nacional de Evaluadores del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) en el área de Humanidades y Ciencias de la Conducta E-mail: masantos@uacj.mx. Dr. Nemesio Castillo Viveros. Profesor-investigador a Tiempo Completo en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (México). E-mail: Nemesio.castillo@uacj.mx

*Referencia normalizada:* Pérez-Díaz, A., Santos, M.C., y Castillo, N. (2019). Estrategias comunitarias para la atención a la inseguridad en zonas vulnerables de Ciudad Juárez, Chihuahua, México. *Trabajo Social Hoy*, 87, 99-122. doi: 10.12960/TSH.2019.0018

## 1. INTRODUCCIÓN

En el presente documento se abordará el proceso de intervención realizado por un equipo de investigadores pertenecientes a la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (México). Las acciones de intervención fueron implementadas en el fraccionamiento “Jardines de Roma” ubicado en el Sureste de Ciudad Juárez (Chihuahua), en el periodo enero-junio del año 2016.

La intervención realizada en este fraccionamiento estuvo dividida en cuatro sectores de intervención. Este documento abordará específica la intervención llevada a cabo en el sector número cuatro, el cual corresponde a las calles Plaza Columna y Orto Botánico.

Cabe mencionar que para llevar a cabo las acciones comunitarias fueron considerados esencialmente los aspectos teórico-metodológicos presentados por la autora María del Carmen Mendoza Rangel, para el desarrollo comunitario; el cual refiere que el desarrollo comunitario se asume como un proceso tendiente a fortalecer la participación y organización de la población, en busca de respuestas propias para el mejoramiento de su localidad bajo los principios de cooperatividad y ayuda mutua colectiva (Mendoza, s/f).

Es importante destacar que, en el presente trabajo, se describirá detalladamente el proceso acontecido, desde la descripción de los objetivos planteados para incidir, partiendo del modelo para el desarrollo comunitario. También se considerará la importancia y trascendencia de la práctica en el sector anteriormente mencionado. Asimismo, se realiza una narración del diagnóstico social, el cual se desarrolló mediante las técnicas de investigación, tales como encuestas, entrevistas, observación, recorrido sensorial e investigación documental utilizada en las primeras semanas de inserción a la comunidad.

De igual manera se desglosarán aquellas actividades realizadas durante el tiempo de incidencia en el fraccionamiento, así como los recursos utilizados. Durante la intervención se realizaron algunas gestiones en diferentes dependencias municipales, lo cual estará presente, asimismo aquellas convocatorias difundidas en el sector de intervención, añadiendo también algunas fotografías para la visualización de las actividades planteadas.

## 2. BASES TEÓRICAS ASUMIDAS EN LA INVESTIGACIÓN E INTERVENCIÓN COMUNITARIA

El concepto comunidad proviene del latín *comunitas*, que significa la cualidad de lo común o bien la posesión de alguna cosa en común. Existen diferentes visiones acerca de la comunidad mostradas en la literatura. Las visiones comunitarias han surgido de investigaciones y prácticas sociológicas, psicológicas, antropológicas, históricas, de ahí que haya una vasta producción sobre el tema y se haya ido conformando como un campo cada vez más transdisciplinar (Romero, 2013).

En todas las etapas de la historia se han dado formas de cooperación y acciones conjuntas entre las personas para realizar intereses u objetivos comunes, semejantes o complementarios. Esta búsqueda de satisfacción de necesidades individuales y colectivas por medio de acciones conjuntas es tan vieja como la humanidad. Ander-Egg (2003, p. 43) plantea: *“Desde la familia, la tribu, el clan, la aldea, las comunidades religiosas, los gremios, las mutuales..., hasta llegar al Estado Asistencial y al Estado de Bienestar, se han sucedido diversas formas de acción comunitaria”*.

En la comunidad primitiva, primer modo de producción históricamente existente, ya se daban relaciones sociales que implicaban el despliegue de una actividad conjunta colaborativa, a partir de la satisfacción de necesidades de subsistencia, en la que todos debían participar dentro de un proyecto mínimo de supervivencia. En su obra *El origen de la familia, la propiedad privada y el estado*, Engels (2006, p. 172) señalaba:

La economía doméstica es comunista, común para varias y a menudo para muchas familias (...). Lo que se hace y se utiliza en común es de propiedad común: la casa, los huertos, las canoas. Aquí, y sólo aquí, es donde existe realmente “la propiedad fruto del trabajo personal”, que los jurisconsultos y los economistas atribuyen a la sociedad civilizada y que es el último subterfugio jurídico en el cual se apoya hoy la propiedad capitalista.

La división del trabajo como necesidad de supervivencia, su consecuencia lógica de intercambio de productos a través de relaciones mercantiles, y la aparición de un excedente del que se apropió una parte de la sociedad, surgió la diferenciación clasista y una amplia gama de diferenciaciones sociales por razones de raza, sexo, generación, etc. A partir de entonces se produjo una quiebra del vínculo comunitario existente, emergieron relaciones sociales asimétricas, se sucedieron y desarrollaron distintos modos de producción basados en relaciones de explotación y subordinación de unos grupos sociales por otros (Alonso, 2009).

Si bien estas condiciones favorecieron que la sociedad dejara de ser comunidad, ello no significa que lo comunitario desapareciera totalmente, de hecho, se ha conservado en determinados grupos de la sociedad fragmentada, especialmente en aquellos que deben luchar por su supervivencia. Lo comunitario subsiste entonces en grupos sociales donde se da aquella solidaridad por semejanza que se enuncia en la sociología clásica y tiene como manifestación la localidad (barrio, poblado, aldea, etc.) basada en relaciones de vecindad, o integraciones más complejas que subyacen en espacios simbólicos (comunidad judía, negra, gay, etc.) basada en la protección frente a discriminaciones estructuralmente funcionales a la dominación clasista y que circulan en forma de discursos étnicos, raciales, sexuales, etc. (Fobias funcionales para ocultar la discriminación social), (Alonso, 2009).

La comunidad constituye un sentimiento e ideal con fuerza que toma cuerpo con fuerza en el siglo XIX a través del romanticismo, en cuyo seno la idea de comunidad adquiere un matiz socio-histórico. Está muy vinculada al *espíritu del pueblo*, es decir, la posesión colectiva de una lengua común y de ciertas manifestaciones culturales propias como canciones populares, folklore, tradiciones, costumbres y valores que definirían una comunidad dada (Jaramillo, en Riera, 2012).

Carlos Marx (1818- 1883) y Ferdinand Tönnies (1855-1936) desde el contexto alemán dedicaron parte de su obra a tratar el tema de la comunidad llegando a conclusiones diametralmente opuestas. Para Marx, la sociedad deviene en comunidad en una dinámica progresiva de superación de la alienación, de gestación del *ser comunitario*; es la determinación de una posibilidad en el desarrollo dialécticamente contradictorio de la realidad social.

Carlos Marx y Federico Engels en la *Ideología Alemana* (1975, p. 82) refieren: “La transformación de los poderes (relaciones) personales en materiales por obra de la división del trabajo no puede revocarse quitándose de la cabeza la idea general acerca de ella, sino haciendo que los individuos sometan de nuevo a su mando estos poderes materiales y supriman la división del trabajo (...). Solamente dentro de la comunidad (con otros) tiene todo individuo los medios necesarios para desarrollar sus dotes en todos los sentidos; solamente dentro de la comunidad es posible por tanto, la libertad personal...”.

En el desarrollo de la sociología como ciencia, la aportación más clásica sobre comunidad se le atribuye a Tönnies. Esta sale a luz por primera vez en su tratado *Comunidad y Sociedad* en 1912 y es retomada después en su *Einführung in die Soziologie* en 1931 (*Principios de Sociología*), a través de una propuesta en la que están presentes como dos tipos ideales de estructura social que se diferencian a partir de la voluntad social; la primera a partir de la voluntad esencial orgánica o natural y la segunda de la voluntad de arbitrio, reflexiva o racional (Romero, 2013).

La comunidad para Tönnies resulta orgánica, instintiva y aferrada al pasado, mientras la sociedad es racionalizada con lo que establece una distinción entre medios y fines. Ello hace surgir dos tipos básicos de relaciones sociales: la comunidad (familia, vecindario, grupo de amigos) fundada en lazos naturales similar a un organismo; y la sociedad (ciudad, Estado) fundada sobre el contrato, la racionalidad y el cálculo. Aquí resulta evidente un antes y un después entre comunidad y sociedad en términos de movimiento social, de ahí que la subsistencia de estructuras comunitarias las asocia a la supervivencia del pasado. La distinción *comunidad-sociedad* hecha por Tönnies ha servido como referente para autores de la sociología clásica del siglo XIX como Emile Durkheim (1858-1917) y Max Weber (1864-1920).

Durkheim, que, por su parte, define dos tipos de solidaridades: mecánicas y orgánicas, para explicar la diferencia entre comunidad y sociedad. La primera, con orientación comunitaria, es una solidaridad construida a partir de semejanzas que *“alcanza su máximo cuando la conciencia colectiva recubre exactamente nuestra conciencia total y coincide en todos sus puntos con ella; pero en ese momento nuestra individualidad es nula”* (Durkheim, 2003, p. 271).

Por otra parte, Weber define la comunidad *“como una relación social cuando y en la medida en que la actitud en la acción social (...) se inspira en el sentimiento subjetivo (afectivo o tradicional) de los partícipes de constituir un todo”* (Weber, 1971, p. 33). El sentimiento de lo comunitario se expresa a partir de lazos afectivos y tradicionales.

La acción social Weberiana constituye un ser: *racional con arreglo a fines*, determinada por expectativas en el comportamiento y utilizando esas expectativas como “condiciones” o “medios” para el logro de fines propios racionalmente perseguidos, *racional con arreglo a valores*, determinada por la creencia consciente en el valor ético, estético, religioso o cualquier otro, *afectiva*, determinada por afectos y estados sentimentales actuales, y *tradicional*, determinada por una costumbre arraigada (Weber, 1971).

Marx y Tönnies expresan dos posiciones raigales, aunque divergentes en el entendimiento de la comunidad, el primero una concepción revolucionaria de la misma en tanto propuesta de sociedad emancipada de las relaciones de clases y el segundo, una concepción conservadora en la que el retorno al pasado es el camino a considerar para el mejoramiento de la sociedad.

Por su parte, la Escuela Ecologista de Chicago a inicios del siglo XX aporta otras visiones importantes sobre el término. En esta escuela el ámbito de la comunidad –siguiendo las visiones de Park– *se refiere al nivel que existen en los sistemas sociales y que reproduce el orden vigente del mundo natural*. En este sentido las sociedades, al igual que los organismos vivos, organizan los actos de su vida colectiva por medio de un proceso de diferenciación que hace posible el funcionamiento del sistema en su conjunto y el uso eficiente de sus recursos, en un mundo de hechos y relaciones que no sólo concurren en el espacio, sino que también tienen una existencia temporal.

En este nivel de la comunidad los organismos llevan a cabo su vida en interrelación y funciones que se complementan, pero no siempre son relaciones simbióticas y de buenos propósitos, la competencia que permea todos los ámbitos de la vida social se convierte en mecanismos de autorregulación mediante los cuales la comunidad, a la vez que selecciona cuantitativa y cualitativamente a sus miembros, asegura su sobrevivencia y estadios superiores de desarrollo (Muñoz, 2003).

Por su parte, Wirth concibe que la comunidad hace referencia a la base territorial, la distribución en el espacio de los hombres, las instituciones y actividades, viviendo juntos, sobre la base de interdependencias orgánicas y de parentesco, así como una vida en común basada en la mutua correspondencia de intereses (Muñoz, 2003).

En su libro *La pequeña comunidad campesina*, Robert Redfiel (1897-1958) progresivamente va definiéndola, desde una serie de principios y conceptos –que declara– teniendo en cuenta diferentes líneas de pensamiento: La pequeña comunidad es otra de estas *formas predominantes y sobresalientes en que la humanidad se nos hace obviamente perceptible*. Por todas partes del mundo, en toda la historia humana, hay y ha habido pequeñas comunidades. Sus señalamientos se orientan a clasificarla como un tipo de todo humano, las cuales no constituyen clases cerradas, sino que pueden prolongarse a comunidades con otras cualidades. La pequeña comunidad ha sido la forma predominante del modo de vivir humano a lo largo de la historia de la humanidad es homogénea en actividades y estados mentales son muy parecidos para todas las personas... y la carrera de una generación repite aquella precedente..., homogéneo es equivalente a “cambio lento”. También tiene como cualidad mental que puede ser autosuficiente y provee lo necesario para todas o casi todas las actividades y necesidades de la población (Redfiel, 1955).

En 1954 Hillery examinó un total de 94 definiciones del término encontrando en 69 de ellas tres elementos comunes: una localidad geográfica, relaciones y lazos comunes, interacción social (Ander-Egg, 2007, p. 19). Estos tres elementos se han mantenido en la mayoría de las definiciones de la literatura reciente, de ahí que sea conveniente tenerlos en cuenta a la hora de conceptualizar la comunidad (Romero, 2013).

Diferentes autores (Arias, 1995 y Diéguez, 2000) refieren que existen elementos territoriales/estructurales y funcionales/de intereses que la definen. Los primeros de carácter más descriptivo denotan entidades que responden a elementos muy precisos y específicos desde el punto de vista formal, sin reflejar las interacciones y los móviles de cambio, se trata de la demarcación de la comunidad, la definición de su extensión y sus límites. Los segundos, se refieren a aquellos aspectos que aglutinan a sus integrantes y sirven de base a su organización, sus relaciones y movilización en torno a tareas comunes.

Kisnerman (2003) considera vital para señalar la presencia de rasgos comunitarios, la existencia de la interacción, la conciencia para resolver alguna necesidad colectiva, compartir un grupo de intereses comunes, por lo que se distancia de conceptualizarla como área geográfica.

Algunas definiciones mostradas en la literatura sobre la temática refuerzan estos aspectos planteados por Kisnerman (2003), que al mismo tiempo aparecen interrelacionados con otros aspectos en presencia de otros autores contemporáneos.

Una comunidad es una agrupación o conjunto de personas que habitan un espacio geográfico delimitado y delimitable, cuyos miembros tienen conciencia de pertenencia o de identificación con algún símbolo local y que interactúan entre sí más intensamente que en otro contexto, operando en redes de comunicación, intereses y apoyo mutuo, con el propósito de alcanzar determinados objetivos, satisfacer necesidades, resolver problemas o desempeñar funciones sociales relevantes a nivel local (Ander-Egg, 2003, p. 33).

La comunidad es un sistema o grupo social de raíz local, diferenciable en el seno de la sociedad de que es parte en base a características e intereses compartidos por sus miembros y subsistemas que incluyen: localidad geográfica (vecindad), interdependencia e interacción psicosocial estable y sentido de pertenencia a la comunidad e identificación con sus símbolos e instituciones (Sánchez, 1991, p. 84).

Es *koinonía*, comunión vertical y horizontal; comunión con el espíritu y comunión entre los hermanos, comunión que se expresa en muchos niveles desde el espiritual al material. Significa participación, compartir la vida, estar a disposición de los demás (Gattinoni, 2005, p. 171).

Como elementos unificadores en estas aportaciones aparece: *un grupo social* donde los vínculos cumplen funciones sociales importantes para el colectivo; el *territorio* como espacio geográfico determinado para la existencia del colectivo; *la interacción psicosocial estable*; *la dimensión psicológica* que incluye el sentimiento o conciencia de similitud y pertenencia; *la unidad histórico-social* manifestada en la presencia de historia, valores, tradiciones, capital social, cultura, etc., que son compartidos por la mayoría de los miembros; *la funcionalidad* que demanda la presencia de recursos, bienes y servicios; *la acción social* vinculada a la satisfacción de necesidades, solución de problemas, desempeño de funciones sociales relevantes, servicio, entrega, solidaridad, participación (Romero, 2013).

Según Ander-Egg la tipificación de *desarrollo de la comunidad* es pionera en los Estados Unidos a partir de 1947, a pesar de ser un vocablo ya utilizado por Inglaterra desde 1942 para impulsar la promoción de transformaciones para sus colonias y fomentar sus valores que garantizaran su hegemonía cultural. Para 1947 el desarrollo de la comunidad sería visto como: “*Un movimiento con el fin de promover el mejoramiento de la vida de toda la comunidad, con su participación activa y en lo posible por iniciativa de la propia comunidad...*” (Ander-Egg, s/f, p. 10).

Este enfoque, desarrollo de la comunidad como forma de intervención social comunitaria, se diferenció de la *organización de la comunidad*, que surgió dentro del trabajo social y que tuvo su principal evolución en Estados Unidos. Posteriormente, aparece lo que propiamente se llamó *desarrollo de la comunidad* que nace y se desarrolla en un primer momento en los países de África y Asia, y más tarde en América Latina y Europa (Ander-Egg, 2003).

Es en la Conferencia Nacional de Servicio Social de los Estados Unidos donde se establece una primera formulación para lo que sería “organización de la comunidad”, visto esta perspectiva como un “Proceso de tratar con individuos o grupos que están interesados o pueden estar interesados en los servicios u objetivos del bienestar social, con el propósito de aumentar el volumen de tales servicios, mejorar su calidad y distribución, o adelantar en las gestiones para alcanzar tales objetivos” (Ander-Egg, 2003, p. 11).

Para 1958 la definición utilizada por las Naciones Unidas fue revisada quedando la siguiente:

Desarrollo de la comunidad es el proceso por el cual el propio pueblo participa en la planificación y en la realización de programas que se destinan a elevar su nivel de vida. Eso implica la colaboración indispensable entre los gobiernos y el pueblo, para hacer eficaces esquemas de desarrollo, viables y equilibrados (Ander Egg, s/f, p. 12).

Otras visiones apuntan a otorgar énfasis a la concientización de las comunidades sobre sus principales problemas, la participación en su solución y la autodeterminación en las acciones que se acometan, aportando una perspectiva endógena de los procesos de desarrollo (Marchioni, 1987).

Desde 1970 empieza a estructurarse en América Latina, la *promoción popular* como otra variante del desarrollo de la comunidad. Estas fueron influenciadas por las propuestas y el pensamiento de Paulo Freire. El objetivo de los primeros programas que se acometieron y propusieron no será la inserción de los marginados en el sistema sino cambiar el sistema a partir del cual se genera la marginalidad y el subdesarrollo. También se realizan múltiples esfuerzos por continuar potenciando el desarrollo comunitario con movimientos sociales, comunidades indígenas, campesinas, entre otras (Romero, 2013).

Otra literatura científica estrechamente vinculada al desarrollo comunitario centra su atención en las “capacidades” (Carpenter y Rod, 2012) como potencial para la organización, planificación, implementación y evaluación de las acciones previstas desde los escenarios locales para la transformación. Esta aportación específica acerca del desarrollo comunitario ha sido elaborada y debatida, sobre todo, desde la academia y las escuelas de los países desarrollados. Puede admitirse que las *capabilities* para el desarrollo comunitario es un tema de debate particularmente referenciado, y mayoritariamente, por el mundo anglosajón que está teniendo una influencia considerable en el contexto internacional.

Los análisis sobre las capacidades comunitarias, en ocasiones, se orientan a modificar las pautas tradicionales con las que políticas sociales abordaron la realidad social durante un período importante (Carpenter y Rod, 2012). La ruptura se orienta hacia con-

cepción del modelo tradicional de desarrollo que se instala en la postguerra europea y que sería exportado a otros escenarios internacionales, sobre todo latinoamericano. La crisis del Modelo de Desarrollo Tradicional y de los Estados de Bienestar supuso la acentuación y emergencia de la perspectiva del desarrollo comunitario. Una importante literatura refleja los resultados alcanzados alrededor de lo comunitario en su relación con las capacidades. Algunos estudios de casos han sido puestos a consideración por una literatura crítica que analiza diferentes puntos de vistas y las especificidades de esta estrecha relación conceptual. Nussbaum (2011) también realza capacidades humanas, que son claves como mencionan Ornelas y colaboradores (2012) para la integración social y recuperación por parte de las organizaciones comunales.

El énfasis en las capacidades permite apuntalar de manera sostenible los proyectos comunitarios y pensar desde otro enfoque en la calidad de vida en las personas. Como señalan el economista Amartya Sen y la filósofa Martha Nussbaum, las capacidades orientan el progreso y un mejor funcionamiento de las personas y especialmente su habilidad para ejercitar a la agencia y la libertad en un contexto comunal dado, como forma para mejorar indicativos de calidad desarrollo de la vida y humano (Ornelas et. al., 2012). El acercamiento a las capacidades permite, además, la valoración de los individuos para su adaptación al bienestar social, siendo clave en el diseño de políticas públicas. Las capacidades son la interrelación de aptitudes individuales y medioambientales. Las posibilidades o los recursos, las libertades que se expanden removiendo las barreras para propiciar el desarrollo completo de las personas como seres humanos (Shinn, 2009, p. 2).

La idea de seguir explorando el mundo comunitario como factor del desarrollo está asociado a otros conceptos cruciales como la oportunidad, la responsabilidad y *empowerment*, que fue central para el desarrollo que se promovió desde los gobiernos locales laborales de 1997 en Reino Unido.

El desarrollo comunal puede también basarse en los activos, necesarios identificar para edificar de manera exitosa las formas cooperadas de transformación social local. El construir la comunidad implica descubrir y movilizar los recursos presentes en cualquier comunidad, a pesar de que a menudo estos se buscan fuera y no dentro. La llave para las soluciones duraderas viene desde el interior. Las aptitudes y las habilidades de los residentes se convierten en los activos básicos de la comunidad para poner en marcha los procesos desencadenantes del desarrollo (Rans, 2005).

En este nuevo Modelo de Desarrollo Comunitario, surgido al calor de la crisis en el Estado de Bienestar, el cambio desde abajo es esencial para el autodesarrollo comunitario. Carlson (2000) considera como una clave necesaria en la construcción comunal su categoría *conectores*. Estos cumplen diversas funciones en el emprendimiento comunitario, tienen un poder efectivo en cuanto a habilidades, oportunidades, conciliación de intereses comunes, capacidad de negociación, flexibilidad y ajustes de expectativas.

Somos conscientes de que haya tradiciones diversas, metodologías y acercamientos para el desarrollo de la comunidad (vea a Campfens, 1997, El Westoby y Simpson-Hope, 2011), de cualquier forma, que le hagamos cumplir varias ortodoxias, como la acción colectiva.

La participación y el apoderamiento son la base para el desarrollo (Ife y Tesoriero, 2006; Kenny, 2011; Swanepoel y Beer, 2006), estos autores consideran que los profesionales en trabajo social tratan de ayudar o intervenir en un mundo donde los problemas sociales son complejos y difíciles de atender, por lo que consideran que es necesario iniciar con procesos que permitan los consensos y capacidades en los usuarios que participan en el proyecto de intervención.

Por su parte, de acuerdo con Villar (2002) muestra necesario traspaso a los gobiernos locales en cuanto a las actividades promotoras de desarrollo comunitario, siendo la articulación una herramienta utilizada en un sinnúmero de experiencias para la implementación de las políticas, planes, programas y proyectos innovadores desarrollados por estas agencias, a través de la generación de redes, consorcios y alianzas. La sinergia que resulta de la articulación ha generado su mayor aplicación en el diseño de políticas públicas, ya sean de carácter institucional o interinstitucional (Ilari, 2002). De esta forma se generaría un mayor grado de información, racionalización, eficacia y eficiencia al compartir los recursos disponibles, así como un acrecentamiento de los niveles de legitimidad, al conformar vinculaciones con organizaciones prestigiosas o de alto grado de confiabilidad por parte de la ciudadanía.

Desde esta perspectiva la comunidad se constituye como sujeto cuando las personas tienen conciencia crítica de las relaciones asimétricas presentes en la sociedad y asumen como camino posible la participación en procesos de transformación social emancipatorios. Esto no solo puede acontecer en cualquier espacio social (escolar, laboral, barrial, eclesial, virtual, entre otros) sino que las personas que se asocian y accionan en un territorio, pueden residir en áreas geográficas diferentes. Por otra parte, lo que las mueve a ser parte de la comunidad es la motivación y el compromiso social. Quiere decir que un movimiento cultural o social, una red social o una asociación profesional pueden ser comunidades si en sus acciones y propósitos incluyen la emancipación de toda forma de opresión.

Otro elemento con el que también se asocia el desarrollo comunitario y que ha tenido una resonancia importante en América Latina, es la *participación* que implica la acción colectiva del grupo como sujeto de la actividad. En este sentido el grupo es parte y aporta al planteamiento y debate de opciones, la toma de decisiones, la ejecución y el control de las actividades. La *participación es el involucramiento activo, personal o colectivo, como sujeto de la actividad*. Es a esta forma de participación a la que se le denomina *participación real* en la literatura, en oposición a aquella otra en que se es objeto de la actividad de otros sujetos (Alonso et. al., 2013, p. 4).

### 3. METODOLOGÍA ASUMIDA EN LA EXPERIENCIA

La metodología asumida en la intervención como se ha mencionado anteriormente es la propuesta planteada por María del Carmen Rangel Mendoza (s/f), titulada “*Metodología para el desarrollo comunitario*”. También se retoma su concepción del desarrollo de la comunidad, el cual es definido como un arte, técnica, método y un proceso a través del cual la ciudadanía conoce y prioriza sus necesidades. Posteriormente se planean y ejecutan proyectos específicos para dar respuestas a dichas necesidades, impulsando la participación consiente y organizada de la población.

El desarrollo comunitario es asumido como el proceso tendiente a fortalecer la participación y la organización de la población, en la búsqueda de respuestas propias, para mejorar su localidad bajo los principios de cooperatividad, ayuda mutua y colectividad. Como se recoge en las etapas propuestas por la autora, se estructuró la estrategia metodológica para la intervención.

Las etapas asumidas no significaron asumir todos los elementos planteado por Rangel Mendoza, sino que se realizaron diferentes adecuaciones teniendo en cuenta el contexto, las necesidades que fueron emergiendo durante todo el proceso, el tiempo, entre otros factores. La intervención fue realizada en un período de seis meses, donde estos momentos pueden sintetizarse en tres:

#### 1) *El conocimiento*

*Meses enero-febrero 2016.* Durante esta etapa en la intervención se realiza una investigación descriptiva a base de recorridos sensoriales, visitas domiciliarias, diálogos con los vecinos, entrevistas informales y sobre todo observaciones. También se realiza investigación documental, llevando a cabo diferentes técnicas como la revisión de fuentes documentales, esto con el propósito de introducirnos en contexto de la comunidad. Durante esta etapa también se elabora el marco teórico de la investigación, se definen los conceptos y se operacionalizan. Posteriormente es elaborada una encuesta para aplicar en el sector 1 del fraccionamiento Jardines de Roma, donde se lleva a cabo esta intervención. Después de aplicado dicho instrumento, se realiza toda la captura de la información para ser procesada.

#### 2) *La planeación*

*Mes de marzo 2016.* En el transcurso de esta etapa se lleva a cabo el análisis de la información recopilada, la elaboración diagnóstica mediante la delimitación y jerarquización de prioridades. Para terminar esta etapa se lleva a cabo la programación, esta tiene como fin la elaboración de la estrategia general, el plan de trabajo, objetivos y metas. Por último, se elabora el proyecto, planteando actividades, objetivos específicos por área y se realiza una calendarización de actividades.

### 3) *La intervención.*

*Meses de abril, mayo y junio 2016.* La tercera y última etapa consiste en la ejecución del proyecto, realizando la promoción de las actividades a realizar, así como también la motivación y sensibilización de los habitantes para participar en dichas actividades. También en esta etapa fueron claves las gestiones realizadas con las estructuras administrativas municipales para el apoyo en recursos que fueron necesarios para el desarrollo del proyecto. Se llega a la culminación de las etapas con la evaluación y comparación de los resultados obtenidos.

#### *Caracterización general del área de intervención*

Ciudad Juárez es una ciudad de México situada en el norte del país, en el estado de Chihuahua, y representa el 1,4 % del territorio del estado, está a la orilla del río Bravo. La ciudad para el censo de población y vivienda del 2015 tenía un total de 1 391 180 habitantes de los cuales el 49,7 % eran hombres y el 50,3 % mujeres. Referente al tema de las viviendas, hay un total de 394 252 viviendas particulares habitadas, el promedio de ocupantes es de 3,5 y hay 0,9 ocupantes por cuarto. En relación con los servicios el 95,4 % tiene el servicio de agua entubada, el 98,7 % tiene drenaje, el 99,3 % cuenta con sanitario y el 99,7 % dispone de electricidad. Respecto a la tenencia de la vivienda el 66,2 % es propia, el 16,4 % es alquilada, el 15,3 % es familiar o prestada y el 2,1 % no especificó o está en otra situación. En lo que refiere a la disponibilidad de TICs en casa, el 40,2 % tiene internet, el 29,4 % cuenta con televisión de paga, el 60,5 % mencionó tener televisión con pantalla plana, el 40,3 % dispone de computadora, el 89,6 % cuenta con teléfono celular y el 39,3 % tiene teléfono fijo.

Respecto a la nacionalidad se reporta que el 95,2 % tiene un acta de nacimiento mexicana, el 1,2 % no tiene acta de nacimiento, el 2,7 % tiene nacionalidad en el extranjero y el 0,9 % no especificó su inscripción al registro civil del estado.

En relación con la fecundidad y mortalidad se reporta que el promedio de hijos nacidos vivos es de 1,8 y el porcentaje de hijos fallecidos es de 2,5 %. Respecto a la situación conyugal, la población de 12 años y más en situación conyugal se encontró que el 35,4 % está casada, el 34,6 % es soltera, el 19,3 % vive en unión libre, 4,2 % está separada, el 2,5 % está divorciada, el 3,8 % es viuda y el 0,2 % no especificó su situación (INEGI, 2016, p. 86).

El proceso de intervención estuvo centrado en el fraccionamiento “Jardines de Roma”, ubicado en una de las zonas con profundo deterioro social, económico y ambiental de Ciudad Juárez. Dichas problemáticas se agudizaron en dicha área, como en otras de la ciudad, a raíz de la crisis de inseguridad que se vivió hace aproximadamente un lustro.

Dentro de las problemáticas más acuciantes, identificadas en las primeras observaciones externas realizadas a la entrada de la comunidad, están: la acumulación de basura, la falta de alumbrado público, la imagen deteriorada de los edificios, así como grafiti en la mayoría de estos. Este primer acercamiento fue corroborado por los habitantes de la colonia mediante una encuesta, así como por otros datos generados mediante otras técnicas de investigación social.

Jardines de Roma, fraccionamiento a cargo de la constructora “ROMA”, se encuentra localizado fuera del perímetro de contención urbana, en la Avenida Fundadores. La construcción se inició el año 2006, como un plan de urbanización del sector Sur Este. El fraccionamiento cuenta con 671 viviendas, divididas en dos etapas, de una planta contando con 1 baño, cocina, comedor, sala y 1 recámara (ver Figura1).

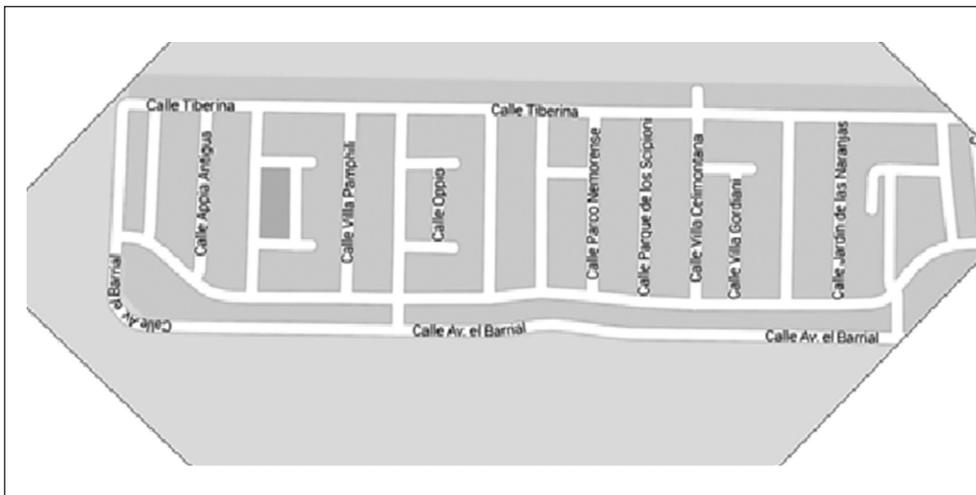


Figura1. Distribución espacial “Jardines de Roma”.

Fuente. Google maps. Junio 2016.

Las principales vías de acceso al fraccionamiento son la Avenida Fundadores y Bulevar Miguel de la Madrid, en cuanto al transporte, las principales rutas son la 1A y la universitaria.

El sector de intervención se encuentra en la etapa IV, entre las calles Plaza Columna y Orto Botánico, con un total de 154 viviendas, de las cuales 105 se encuentran deshabitadas y 49 habitadas.

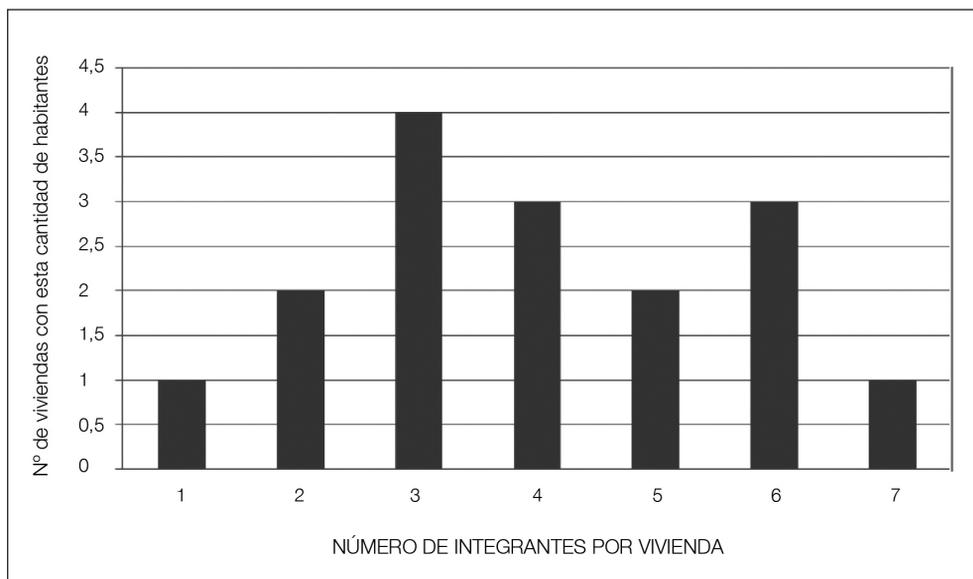


Figura 2. Integrantes por vivienda.

Fuente. Elaborada por el equipo de investigadores. Junio 2016.

En estas residen como 2,5 personas por vivienda. Sin embargo, en un grupo importante de unidades habitacionales residen más de 4 personas, lo que unido al tamaño de la misma genera diversos problemas como el hacinamiento, debido a que la cantidad de personas y el número de piezas con las que cuenta la vivienda no permite que cada integrante cuente con un espacio privado.

Por otra parte, el promedio de años de residencia en los habitantes en el sector oscila entre los 6 y 8 años, proviniendo principalmente de Durango, Veracruz, Zacatecas y esta localidad, situación que genera ausencia de un sentido de pertenencia, cultura común y lazos de cooperación. Estos factores han generado, según la población entrevistada, deterioro en las relaciones sociales, descuidos hacia el mantenimiento de las áreas comunes y ausencia de relaciones sociales entre los vecinos.

La triangulación de la información obtenida en la primera etapa de investigación, tanto documental como de campo, muestra que el sector se caracteriza por una enorme diversidad y diferenciación estructural en lo referente a las dimensiones económicas y sociales. En el área ubicada alrededor del parque y las instalaciones deportivas se encuentran unidades habitacionales de población con mayores niveles de ingreso. La imagen y características sociales de esta parte del vecindario son muy diferentes a las del resto de los asentamientos, sobre todo en lo referente al grado de organización

social, limpieza, servicios comunales, entre otros. Las encuestas aplicadas reflejan que la autoimagen de esta área contrasta con el resto de las incluidas en el criterio de la muestra seleccionada.

En el resto de las secciones que conforman “Jardines de Roma” se pudo observar, inicialmente, que persiste la acumulación de basura, la calidad deficiente del alumbrado público, y la escasa regularización de los habitantes en el pago de los servicios básicos, este último un rasgo característico en dicha área de intervención.

Alrededor del 35 % de los habitantes vive en casas con un nivel de deterioro elevado, sin servicio de luz eléctrica y agua. En estos casos, la situación de los ingresos familiares ha sido un factor clave para que no soliciten de manera formal dichos servicios a las empresas que los ofrecen. Un dato importante es que casi 100 % de estas familias los obtienen de manera ilegal, generando tensiones históricas entre la ciudadanía al enfrentarse con quienes utilizan estos servicios de manera formal.

De acuerdo con fuentes comunitarias consultadas, lo anterior se debe a que 80 % de los usuarios formales no son propietarios, por lo que son rechazados al solicitar el servicio ante la Comisión Federal de Electricidad.

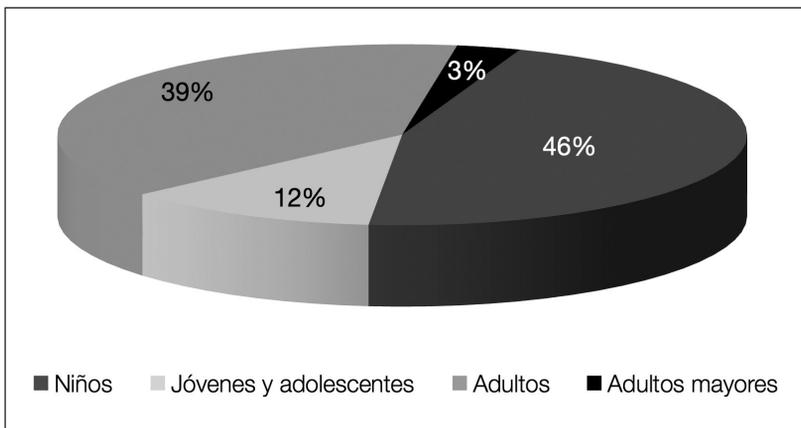


Figura 3. Estructura de edades en el sector.

Fuente. Elaborada por el equipo de investigadores. Junio 2016.

En cuanto a las edades, la población predominante son niños con un 46 %, siguiendo los adultos con 38 %, jóvenes con un 12 % y adultos mayores con 3 % (ver Figura 3). A pesar de ser la población infantil la que cuenta con una cantidad mayor, en los alrededores no existen espacios recreativos en los que puedan desarrollarse de forma

sana. Existen zonas que fueron previstas para la recreación que en la actualidad se encuentran bandalizadas y en profundo deterioro que son zonas utilizadas para venta de drogas. Según corroboró la investigación, no existe escuela en el fraccionamiento y el acceso de jóvenes a los planteles educativos es escaso por la distancia que deben recorrer, los bajos ingresos de las familias y la escasa cultura en diferentes grupos de inmigrantes del papel del estudio como herramienta para afrontar la pobreza.

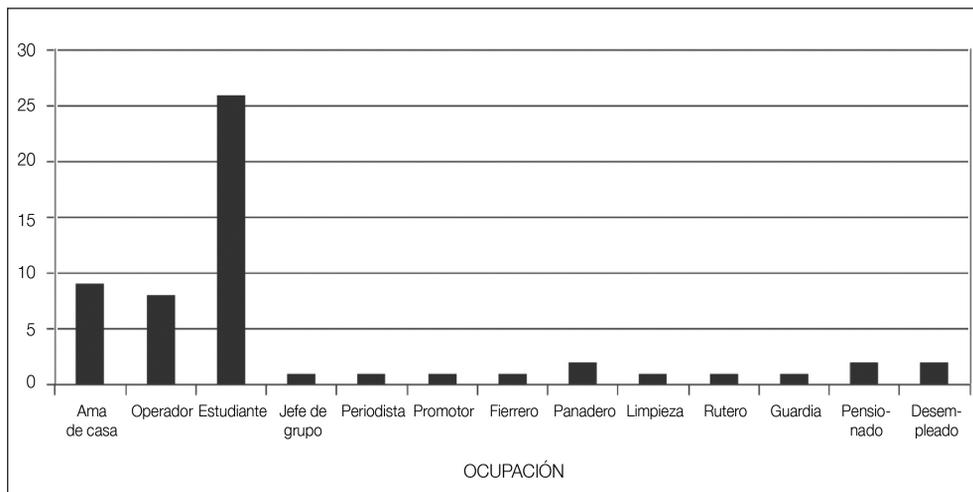


Figura 4. Ocupaciones en el sector.

Fuente. Elaborada por el equipo de investigadores. Junio 2016.

La ocupación predominante está concentrada en las fábricas instaladas en la ciudad, siendo el factor que ha propiciado estos núcleos urbanos periféricos (ver Figura 4). Este tipo de empleo requiere largas jornadas laborales que en muchos casos caso se extiende al fin de semana. Según los activistas comunitarios consultados, es una situación que influye en la falta de interacción y comunicación con sus vecinos, así como la falta de interés por mejorar su comunidad. El área se puede considerar como enclaves dormitorio y que durante el día no exista presencia en la comunidad.

Asimismo, esta jornada laboral es exhaustiva, repercutiendo en la participación de los colonos en los asuntos que conciernen a su comunidad, ya que el tiempo libre con el que cuentan prefieren emplearlo para descansar.

De igual manera destacando el hecho de que al trabajar jornadas dobles, el tiempo libre y familiar es bajo, fragmentando las relaciones interfamiliares, además que la atención y cuidado de los hijos se convierte en una enorme complejidad para las familias.

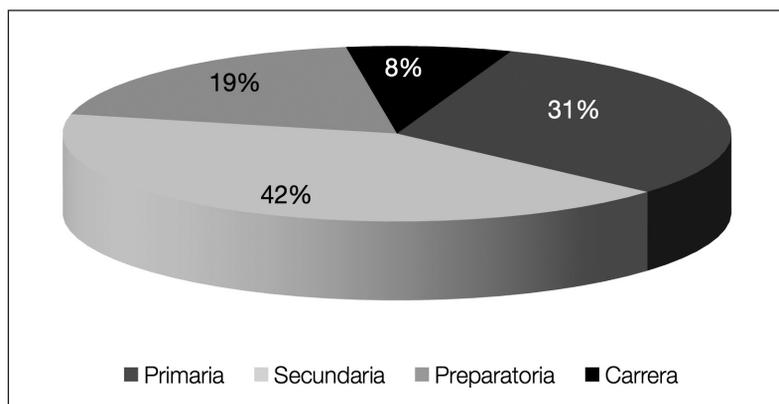


Figura 5. Nivel de escolaridad en adultos.

Fuente: Elaborado por el equipo de intervención. Junio 2016.

En este aspecto, el nivel de escolaridad predominante es la secundaria con un 42 %, situación por la cual la mayoría de los colonos no cuentan con un puesto de mayor rango dentro de sus empleos, provocando con esto las dobles jornadas laborales para cubrir los gastos del hogar (ver Figuras 5 y 6).

Asimismo, el no contar con un ingreso que les permita sostener a su familia y su hogar, da apertura a que los residentes no realicen el pago de los servicios, recurriendo por lo tanto a obtenerlos de forma ilegal, situación que repercute en la calidad de los servicios con los que cuentan las familias.

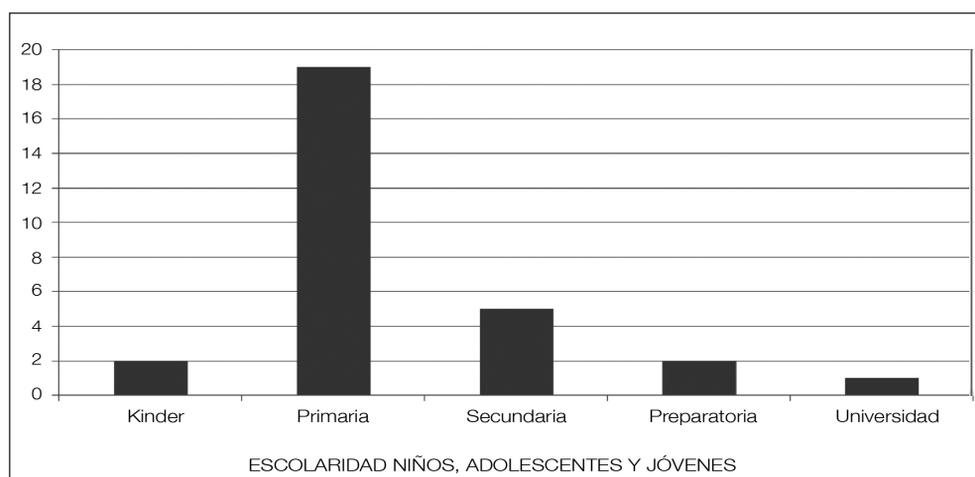


Figura 6. Escolaridad en edades inferiores.

Fuente: Elaborado por el equipo de investigadores. Junio 2016.

En lo que respecta a los niños y jóvenes, la mayoría se encuentra estudiando la educación primaria, apareciendo solo un joven cursando la universidad. Es importante resaltar que a pesar de que los niños en edad escolar representan una parte importante de la población, no existen lugares suficientes en los espacios educativos, además que muchos de ellos deben recorrer grandes distancias para acudir a clases, ya que las escuelas de los fraccionamientos aledaños no cuentan con el cupo necesario para cubrir la demanda, factor que propicia el abandono de la educación desde una edad temprana y determina la orientación juvenil hacia la delincuencia por falta de oportunidades. Contradictoriamente, las personas con bajo nivel de escolaridad fueron las que más se integraron a las acciones implementadas por los proyectos de intervención y las apoyaron. Dichos segmentos poblacionales de baja escolaridad, con elementos involucrados en la organización barrial, la asunción de liderazgo y el conocimiento de las estructuras municipales, estuvieron también muy implicados en actividades concretas como la limpieza, reforestación, mantenimiento y cuidado de áreas verdes, convocatoria para las juntas vecinales y en apoyo de infraestructura. En contraste, la participación de los grupos poblacionales con escolaridad más alta fue menor.

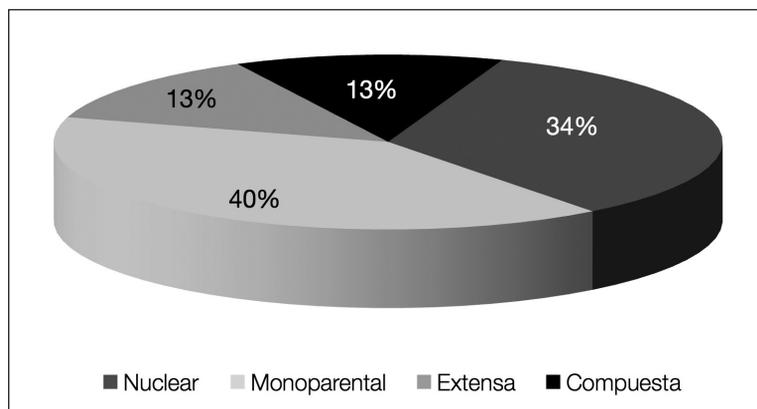


Figura 7. Estructura familiar.

Fuente: Elaborada por el equipo de investigadores. Junio 2016.

En cuanto a la estructura familiar, predominan las familias monoparentales con un 40 %, prosiguiendo las nucleares con un 34 %, mientras que el 13 % son extensas y el 13 % restante compuesta (ver Figura 7).

Según los resultados de las entrevistas realizadas, el tipo de familia predominante es propio de la sociedad mexicana actual, que implica grandes sacrificios. Donde al interior de las unidades familiares los padres responden por los gastos y orientación de

sus hijos para la educación y la vida. Criterios juveniles, expresaron, actitudes negativas hacia sus padres, además de reproche por la falta de atención que presentaron durante su niñez, provocando que decidan desertar del ámbito escolar e involucrarse en ambientes que no permiten un desarrollo pleno del individuo, principalmente la delincuencia.

De igual manera, con las encuestas realizadas y la primera reunión vecinal se identificó que las principales problemáticas del sector de intervención son la inseguridad, la deficiencia de servicios como agua y alumbrado público, falta de cupo en los espacios educativos, la irregularidad del servicio de basura para acceder al fraccionamiento, así como las condiciones deficientes de los parques, todo esto a consecuencia de la poca o nula comunicación y organización entre colonos, debido a que la mayoría de estos labora en las fábricas durante seis días a la semana, lo que provoca enajenación y falta de pertenencia, generando basura, descuido de áreas verdes, mal funcionamiento de servicios públicos, robo y pandillerismo. Asimismo, la violencia que sufrió la ciudad, además del aumento del pago de las viviendas, propició el abandono de las mismas, las cuales son empleadas como basureros y posible estrategia delictiva.

En las encuestas y entrevistas, la mayoría señaló que en la colonia existe un alto grado de vandalismo y delincuencia; y algunos dijeron que la inseguridad se refleja en asaltos que se perpetran a plena luz del día, así como en homicidios y secuestros. Según las entrevistas realizadas, antes de la crisis de inseguridad en Ciudad Juárez, el grado de organización de la colonia era bueno. Había un comité de vecinos y un representante de cada edificio ante la junta vecinal, y asimismo recibían más apoyo por parte de las instituciones públicas municipales. Dichos elementos históricos fueron importantes para que la ciudadanía participara en los distintos proyectos que muestra la siguiente sección. La organización social comunitaria fue muy importante para poder acometer algunas temáticas de dichos proyectos. De igual manera, cabe destacar que en el área de intervención desde un inicio se identificó a un grupo de líderes comunitarios, quienes son vistos por los vecinos como figuras que organizan y apoyan.

Otras técnicas empleadas que permitieron recolectar y corroborar información sobre el grado de organización vecinal, fueron la observación participativa, la encuesta, el recorrido sensorial y las reuniones vecinales. Además, pudo identificarse un conjunto de elementos que permitieron comprobar la presencia de indicadores relacionados con el capital social comunitario, como son: la existencia de relaciones de reciprocidad permeadas por la confianza y la solidaridad entre algunos vecinos, la estructuración de algunas redes sociales específicas de apoyo entre la ciudadanía, las abundantes relaciones sociales entre una parte de la ciudadanía, la aceptación de normas compartidas, las relaciones históricas estables entre algunos grupos de amigos y vecinos en general y la existencia de redes de parentesco.

El estado de ánimo social percibido al inicio de la investigación fue de optimismo. Algunas personas se mostraron interesadas en el progreso de la comunidad y dispuestas a tener una participación activa en conjunto para que las metas planteadas se pudieran lograr.

Lo anterior se fundamentó en el papel activo asumido por la ciudadanía en el planteamiento de las problemáticas y temáticas centrales de intervención general propuesta. En un primer acercamiento y desde la realización de juntas vecinales apareció un conjunto de alternativas de solución para encarar las necesidades más recurrentes. De igual manera se subrayó la importancia de atender diversas problemáticas relacionadas con niños y adultos, mediante acciones y gestiones que permitieran obtener los recursos necesarios para el logro de una mejor calidad de vida.

#### **4. PROYECTO DE INTERVENCIÓN “COMUNIDAD SEGURA”**

El proyecto “Comunidad segura” se elaboró en base a lo planteado por los residentes en las diferentes reuniones vecinales, entrevistas e investigaciones documentales, llevadas a cabo en el fraccionamiento “Jardines de Roma” y en especial en el sector de intervención. La inseguridad fue identificada como prioridad ya que afecta a la mayoría de la población de dicho sector y fraccionamiento en general. Los resultados de los instrumentos aplicados dan cuenta, que la carencia y descuido de los espacios apropiados para desarrollar actividades de recreación, la deficiente comunicación, organización vecinal e individualismo, son factores determinantes para la seguridad ciudadana.

Sobre la base de estos criterios se estableció crear espacios de participación y generación de propuestas de cambios en materia de seguridad; contribuyendo así a un desarrollo comunitario en base a estrategias de intervención que integren actividades de convivencia entre los habitantes del fraccionamiento, generando conciencia sobre el autocuidado. De igual manera se potencializaron las habilidades de los niños, adolescentes y jóvenes implementando programas de prevención, así como actividades deportivas y culturales.

Con lo anterior se buscó fomentar una convivencia sana entre vecinos impulsando el desarrollo de una comunidad en donde se formen redes de prevención y se establezcan alianzas entre los miembros de la misma para lograr con esto la disminución de los actos delictivos que en la actualidad afectan la comunidad en general.

##### *Objetivo General*

- Implementar estrategias que permitan elevar el nivel de seguridad en el fraccionamiento mediante la participación y organización de los colonos, así como con el apoyo de seguridad pública.

### *Objetivos Específicos*

- Reanudar patrullajes en cuatrimotos efectuados por Seguridad Pública, dentro y fuera del fraccionamiento como medida de prevención y enfrentamiento al delito.
- Generar sinergias entre los habitantes del fraccionamiento e instituciones gubernamentales y no gubernamentales con el fin de gestionar recursos para una mejor cobertura en seguridad ciudadana.
- Modificar las estrategias de patrullaje existentes para una mayor cobertura en el fraccionamiento.
- Propiciar un espacio en el que la ciudadanía pueda conocerse y convivir, fomentando así la confianza y comunicación entre los mismos, mediante diversas actividades recreativas.
- Fomentar una cultura de cuidado y mantenimiento del alumbrado público y las áreas de recreación.

### *Metas*

#### *Metas cualitativas:*

- Obtención de participación por parte de los colonos en el desarrollo de las diversas actividades del plan de intervención.
- Solución de las problemáticas detectadas previamente y acordadas con los habitantes del sector.
- Fortalecimiento de la comunicación e interacción entre los vecinos.
- Creación de redes de apoyo dentro de la colonia entre los mismos habitantes.

#### *Metas cuantitativas:*

- Gestión a seguridad pública presentando la propuesta de intervención, en la que se pretende que los vigilantes en cuatrimotos, por el exterior del fraccionamiento, sean reanudados, así mismo que el patrullaje realice sus vigilantes por la totalidad del mismo firmando en diferentes puntos.

## **5. CONCLUSIONES**

Durante la fase inicial del proceso de intervención de este estudio se identificaron diversos aspectos potenciales importantes para la generación de desarrollo comunitario. Entre ellos sobresalen los relacionados con los rasgos que tipifican el capital social comunitario asentado en el fraccionamiento de intervención, la disposición de la ciudadanía para apoyar las diferentes etapas de los proyectos que se elaboran y el compromiso asumido por las instituciones municipales sobre asesoría, recursos, sistematicidad de servicios, entre otros aspectos. Sin embargo, estos factores clave en las transformaciones comunitarias alternativas, como las presentadas en el marco teórico del presente artículo, no pueden integrarse de manera consistente en

los proyectos estructurados e implementados. Dichas limitaciones fueron decisivas para que las acciones previstas en cada proyecto no lograran la eficacia planeada.

Varias problemáticas han obstaculizado la puesta en práctica del trabajo comunitario en el fraccionamiento. A pesar de que la concepción teórico-metodológica plantea como eje central la participación ciudadana durante todo el proceso de intervención y de que los proyectos fueron concebidos desde la comunidad, esta cualidad casi no se logró en la implementación de los proyectos. La participación ciudadana no fue lo suficientemente sistemática como para poder desarrollar los proyectos. Su participación estuvo limitada a la consulta en diversas decisiones, la asistencia a juntas vecinales y la movilización para la realización de actividades de limpieza, organización y embellecimiento.

La ausencia de la ciudadanía estuvo muy restringida en momentos clave de la intervención comunitaria, como son: diagnóstico, planeación, gestión, monitoreo y evaluación.

A pesar de que los proyectos ejecutados son concebidos como parte de una estrategia integral de desarrollo comunitario y debieron interactuar de manera coordinada y cooperar en acciones específicas planteadas en los objetivos y metas, esto no logró traducirse en una práctica transformadora. Los proyectos no pudieron articularse de manera horizontal y tampoco desarrollar actividades compartidas. Cada equipo fue trazando su propio camino, fragmentando la realidad de acuerdo a sus propósitos y perdiendo de vista los objetivos comunes identificados al inicio del proceso de intervención comunitaria.

Otro elemento que no fue tomado en cuenta para el desarrollo de la experiencia de trabajo fue considerar a la realidad comunitaria como algo homogéneo. Muchas actividades comunitarias en los proyectos perdieron de vista la diversidad de personas, grupos y redes, lo que a su vez se refleja en una gran variedad de modos de actuar y distintos intereses.

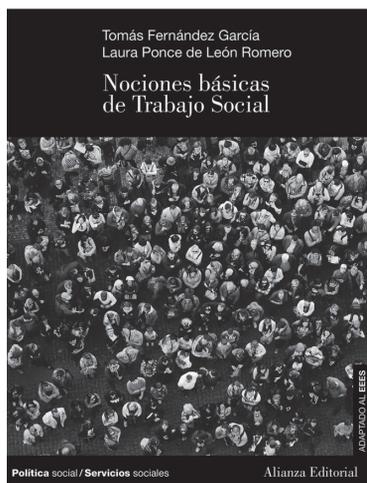
No obstante, las limitaciones mencionadas, la intervención mostró un conjunto de resultados cuantitativos y cualitativos que fueron muy importantes para el progreso y bienestar del fraccionamiento. Entre los resultados más visibles estuvieron la conducta positiva de los vecinos con respecto a su entorno, las nuevas formas de interrelacionarse entre los vecinos, la identificación comunitaria de necesidades colectivas, el fortalecimiento del tejido social, la recuperación de algunos servicios comunales municipales, el apoyo de las autoridades municipales, la recepción del equipo de intervención y la asimilación de las ideas propuestas.

Sobresale el logro de una relación más estrecha con instituciones gubernamentales, no gubernamentales y empresas privadas, las cuales se comprometieron a seguir brindando su apoyo.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, J. (2009). La comunidad y lo comunitario en su devenir histórico. *En Memoria CD IX Taller Internacional Comunidades: Historia y Desarrollo. La responsabilidad individual y organizacional desde un enfoque comunitario*. Santa Clara: Editorial Feijóo, Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, celebrado entre el 18 y 20 de marzo del 2009.
- Alonso, J. et. al., (2013). Fundamentos conceptuales y metodológicos del autodesarrollo comunitario como alternativa emancipadora. En CD del *XI Taller Internacional de Comunidades; historia y desarrollo*. Santa Clara.
- Ander-Egg, E. (s/f). “Conceptos de comunidad y desarrollo de la comunidad”. En *Selección de lecturas sobre trabajo social comunitario* (pp. 10-14). Curso de Formación de Trabajadores Sociales: Centro gráfico de Villa Clara.
- Arias, H. (1995). *La comunidad y su estudio*. La Habana: Pueblo y Educación.
- Campfens, H. (1997). *Community Development around the World: Practice, Theory, Research, Training*. Toronto. London: University of Toronto Press.
- Carlson, C. (2000). *Involving all neighbours: Building inclusive communities in Seattle*, Seattle: City of Seattle Department of Neighbourhoods.
- Carpenter, M., y Rod, P. (2012). *The Lisbon Papers: Transformative leadership and empowering communities*. Consulta el 22 de octubre de 2019 <http://www.oxford-journals.org/cdjic/>
- Diéguez, J.A. (2000). *La intervención comunitaria. Experiencias y reflexiones*. Buenos Aires: Editorial Espacio.
- Durkheim, E. (2003). Solidaridad debida a la división del trabajo u orgánica. En A. Hernández, R. Fleitas, T. Muñoz y A. Basail. (Comps). *Historia y Crítica de las Teorías Sociológicas I. Selección de lecturas* (pp. 255-273). Primera parte. La Habana: Félix Varela.
- Engels, F. (2006). *El origen de la familia, la propiedad privada y el estado*. Madrid: Fundación Federico Engels.
- Gattinoni, C.T. (2005). “La comunidad del espíritu”. La Koinonía. En Hernández, C.N. (comp). *Trabajo Comunitario. Selección de Lecturas* (pp. 171-172). La Habana: Caminos.
- Giddens, A. (1999). *La tercera vía: La renovación de la socialdemocracia*. Madrid: Taurus. *globalisation*. Australia: Pearson Press.
- Ife, J., y Tesoriero, F. (2006). *Community Development: Community-Based Alternatives in an age of Globalisation*. Canadá: Pearson.
- Ilari, S. (2002). *Articulaciones en la política social local: ¿sinergia o antagonismo?* Ponencia presentada en el *Primer Congreso Nacional de Políticas Sociales*, Bernal, mayo de 2002.
- INEGI. (2016). Encuesta intercensal. Panorama sociodemográfico de Chihuahua 2015.
- Kenny, S. (2011). *Developing Communities for the Future*. Australia: Cengage Learning
- Kisnerman, N. (2003). La comunidad. En A. Vázquez (comp). En *Trabajo social I. Selección de Lecturas* (pp. 19-20). La Habana: Félix Varela.

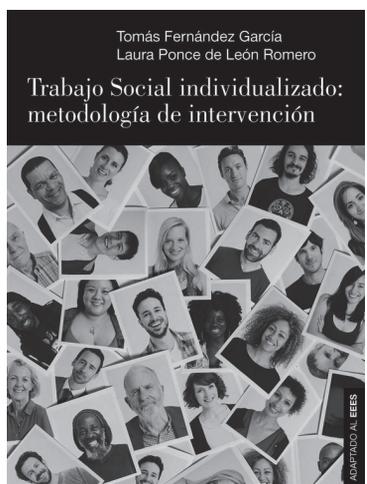
- Marchioni, M. (1987). *Planificación social y organización de la Comunidad*. Madrid: Ed. Popular, S.A.
- Marx, C. (1977). *El Capital. Crítica de la economía política*. t. 1., vol 2. México: Siglo XXI.
- Marx, C., y Engels, F. (1975). *La ideología alemana*. La Habana: Editora Política.
- Muñoz, T. (2003). *La escuela ecologista de Chicago. Historia y crítica de las teorías sociales*. Tomo II. Primera parte. La Habana: Editorial Félix Varela. p. 131.
- Muñoz, T. et al. (comps) (2003). *Historia y Crítica de las Teorías Sociológicas I. Selección de lecturas* (pp. 255-273). Primera parte. La Habana: Félix Varela.
- Nussbaum, M. (2011). *Creating Capabilities: The Human Development Approach*. Cambridge, London and Massachusetts: The Belknap Press of Harvard University Press
- Ornelas, J., et al. (2012). Fostering capability and social integration in mental health community based organizations. In Mick Carpenter and Rod Purcell (2012). *The Lisbon Papers: Transformative leadership and empowering communities*. <http://www.oxfordjournals.org/cdjc/>
- Rans, S.A. (2005). *A Community Building Workbook*. Evanston: ABCD Institute.
- Redfiel, R. (1955). *The Little Community Viewpoints for the Study of a Human Whole*. Illinois: The University of Chicago Press
- Riera, C. (2012). *Lo comunitario como cualidad del desarrollo local. Su alcance práctico para la transformación emancipadora de la sociedad*. Santa Clara: Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Sociológicas, Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Facultad de Ciencias Sociales, Centro de Estudios Comunitarios.
- Romero, I. (2013). *Potencialidad de la formación en educación popular del Centro Memorial Dr. Martin Luther King Jr. para el desarrollo comunitario. Experiencia de la red nacional de educadores y educadoras populares*. Santa Clara: Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Sociológicas, Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas, Cuba.
- Sánchez, A. (1991). *Psicología Comunitaria, bases conceptuales y operativas. Métodos de intervención*. Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias.
- Shinn, M. (2009). *Capability theory and community psychology*. Paper presented at the Conference of Society for Community Research and Action, Montclair State University, June 2009, Montclair, New Jersey.
- Swanepoel, H., y de Beer, F. (2006) *Community Development: Breaking the cycle of poverty*. South Africa, Juta & Co Ltd.
- Villar, A. (2002). Funciones, competencias y tecnologías en el gobierno local. Un análisis del Banco de Experiencias Locales. En CRAVACUORE, D. (comp.), *Innovación en la gestión municipal*. Buenos Aires (Argentina): Ediciones Universidad Nacional de Quilmes - Federación Argentina de Municipios.
- Weber, M. (1971). *Economía y Sociedad*, Tomo I. La Habana: Editorial Ciencias Sociales.
- Westoby, P., y Simpson-Hope, G. (2011). Re-thinking 'tradition' and community development practice. *European Journal of Social Work*. Vol 14(2), 213-228.



**Título del libro:**  
**NOCIONES BÁSICAS DE TRABAJO SOCIAL**

**Book title:**  
**BASIC NOTIONS OF SOCIAL WORK**

Autores: Tomás Fernández García y Laura Ponce de León Romero  
 ISBN 9788491816676  
 Páginas: 315



**Título del libro:**  
**TRABAJO SOCIAL INDIVIDUALIZADO: METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN**

**Book title:**  
**INDIVIDUALIZED SOCIAL WORK: INTERVENTION METHODOLOGY**

Autores: Tomás Fernández García y Laura Ponce de León Romero  
 ISBN: 9788491816690  
 Páginas: 445



**Título del libro:**  
**TRABAJO SOCIAL CON FAMILIAS**

**Book title:**  
**SOCIAL WORK WITH FAMILIES**

Autores: Tomás Fernández García y Laura Ponce de León Romero  
 ISBN: 9788491816713  
 Páginas: 464

Reseñas realizadas por Sergio Andrés Cabello

La prestigiosa Editorial Alianza, acaba de reeditar tres libros publicados por los profesores de trabajo social Tomás Fernández García y Laura Ponce de León Romero, que suponen consolidar, aún más, el esfuerzo profesional que ambos han venido desarrollando a lo largo de sus más de veinte años de profesión, así como el reconocimiento literario y académico de sus aportaciones metodológicas al trabajo social.

La editorial Alianza fue fundada en el año 1966 por un grupo de intelectuales con el objetivo de promover el debate y difundir el conocimiento, entendido como una de las herramientas de cambio más poderosas para la sociedad europea, publicando obras esenciales de autores de todos los tiempos que introdujesen contenidos innovadores y de máxima actualidad. La editorial está situada en el número uno del ranking SPI (Scholarly Publishers Indicators) para Ciencias Sociales, así que su publicación dentro de la Colección Política Social/Servicios Sociales, supone visibilizar la labor de los/as trabajadores/as sociales en el mundo.

Se ha realizado una reseña conjunta porque los tres libros forman parte de una interesante trilogía de manuales que facilita la especialización del conocimiento del trabajo social, primero estudiando sus bases teóricas generales, posteriormente su aplicación sobre casos sociales individuales, y finalmente sus aportes para la resolución de los conflictos familiares. El aprendizaje de menor a mayor especialización, permite la comprensión de los contenidos, compartiendo todos ellos una misma metodología de aprendizaje, fundamentada en la utilización de ejemplos y casos prácticos, como de actividades de reflexión intercalados en el texto, que hacen que su lectura resulte fácil y amena, convirtiéndose en manuales de referencia para estudiantes, profesores, profesionales y público en general. Estos libros también son materiales imprescindibles para el estudio de los temas generales de los temarios de las oposiciones para los/as trabajadores/as sociales.

El primero de los libros se titula *Nociones básicas de Trabajo Social*. Sus contenidos están orientados a facilitar el conocimiento de los aspectos básicos que debería conocer un profesional para desempeñar sus funciones: concepto y naturaleza de la intervención social, los principios y valores donde se sustenta, la ética y el código deontológico, las habilidades sociales que se exigen, las necesidades y recursos disponibles, las aportaciones de otras ciencias, la metodología empleada para la profesionalización de la acción social, los modelos teóricos, los ámbitos de actuación y finalmente los documentos y fuentes de información. Todo este elenco teórico se utiliza en el último capítulo para tratar un caso práctico donde el lector puede comprobar la efectividad, eficacia y eficiencia de la intervención individual, grupal y comunitaria.

El segundo de los libros lleva como título *Trabajo Social Individualizado: metodología de intervención*. Sus aportaciones metodológicas lo hacen imprescindible en cualquier despacho profesional. En sus primeras páginas los autores mencionan los referentes

históricos que han contribuido a la evolución de la intervención individual, para pasar posteriormente a los problemas o necesidades que suelen surgir a lo largo del ciclo vital de las personas objeto de actuación profesional. La parte metodológica es de una gran profundidad teórica, donde se explican los pasos a seguir para lograr los objetivos que tienen que ver con los cambios que necesitan las personas para mejorar su calidad de vida; en primer lugar el diagnóstico, posteriormente el diseño de intervención, la aplicación de las fases descritas anteriormente, y por último la evaluación. A lo largo de estas fases se explican profusamente los modelos teóricos y las técnicas. Los dos últimos capítulos son prácticos; uno con finales diferentes para un mismo caso aplicando modelos teóricos distintos y otro donde se aprecia la importancia de la coordinación sociosanitaria.

El último de los libros, *Trabajo Social con Familias*, ofrece el lado más clínico del trabajo social, lo que supone ahondar en el modelo psicosocial y en el sistémico. En su introducción, los autores explican los cambios que han experimentado las familias a lo largo de los últimos treinta años, aportando numerosos datos y estudios demográficos para la comprensión de las alteraciones que se han producido. En sus páginas se describen las necesidades y problemas a los que se enfrentan las familias durante el ciclo vital, los tipos de familias, funciones, estructura, la metodología para facilitar la resolución de conflictos y el análisis familiar, los modelos teóricos específicos para la intervención clínica, las técnicas y los documentos más significantes. La parte final contiene más de cien páginas dedicadas a casos prácticos, donde se abordan casos familiares relacionados con el envejecimiento, la salud mental, los conflictos de pareja, el absentismo escolar y los procesos migratorios. En sus páginas también se puede encontrar un nuevo modelo de intervención social: el modelo de apertura de ciclos cerrados.



## INAUGURACIÓN BIBLIOTECA **TOMÁS FERNÁNDEZ GARCÍA**

### OPENING OF **TOMÁS FERNÁNDEZ GARCÍA** LIBRARY

La biblioteca del nuevo Centro de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) en Sevilla, ya lleva el nombre del profesor y trabajador social, Tomás Fernández García, miembro del Colegio de Trabajo Social de Madrid (Colegiado número 25-1480).

La Junta Rectora del Consorcio de la UNED aprobó por unanimidad esta distinción por la labor que ha desarrollado a lo largo de su vida académica y su contribución al modelo de bienestar español. Actualmente es Consejero de Educación en México, Centroamérica y el Caribe en la Embajada española en México. El profesor Fernández ha publicado más de veinte libros sobre trabajo social y políticas sociales. Ha ocupado numerosos cargos de gestión, entre los que se encuentra el de Vicerrector de Centros Asociados y Relaciones institucionales en la UNED. Es Doctor Honoris Causa por la Universidad Nacional de Piura (PERU), Doctor Honoris Causa por la Universidad Nacional Alcides Carrión (PERU) y Doctor Honoris Causa por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (PERU). También posee el máximo galardón de las universidades de Perú; la Medalla Gran Almirante General Grau. Además, es el Presidente de la Asociación Internacional de Ciencias Sociales y Trabajo Social, y Director de la Revista *Ehquidad*.



*Tomás Fernández García durante la inauguración de la Biblioteca del Centro de la Uned en Sevilla.*

Este merecido reconocimiento, es el resultado de muchos años de implicación profesional al frente de las instituciones públicas, que ha sabido dirigir con mucha discreción y prudencia, ofreciendo un servicio que ha mejorado la vida de miles de ciudadanos/as.

Siendo conscientes de su capacidad de gestión e implicación social, el nuevo centro de la Uned en Sevilla ha querido agradecerle sus esfuerzos poniendo su nombre a la biblioteca, pues el profesor Fernández

siempre ha trabajado por mejorar y defender la educación pública como la cultura, herramientas que son imprescindibles para el desarrollo de sociedades más justas y cohesionadas.

La nueva biblioteca del Centro Asociado de la Uned en Sevilla cuenta con noventa puestos de estudio, acceso libre a Internet para los estudiantes y una sala de trabajo en grupo. En el año 2019 se ha incorporado al programa de gestión bibliotecaria ALMA en los centros asociados de la UNED, junto con el buscador PRIMO, donde los estudiantes pueden gestionar sus búsquedas y préstamos, así como acceder a los recursos electrónicos externos, como una herramienta de difusión de conocimiento.

Solamente nos queda mostrar nuestro agradecimiento al profesor Tomás Fernández García por sus contribuciones al mundo de la educación y al trabajo social, pero, sobre todo, por su generosidad, honestidad e implicación y, en definitiva, por todo su esfuerzo al servicio de los demás. Gracias.

**Trabajo Social Hoy** es una marca registrada en el Registro de Marcas Comunitarias con número 3028044/3

<p><b>Temática y alcance de la revista</b></p>	<p>Trabajo Social Hoy es una revista profesional, que tiene como principal finalidad la difusión de estudios científicos y experiencias profesionales relacionados con el Trabajo Social. La divulgación de sus contenidos está enfocada hacia una red de conexión internacional que permita suscitar debates plurales y el intercambio de experiencias e información relacionada con la profesión. La responsabilidad de esta revista recae en el Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid, que durante más de veinte años ha elaborado la publicación, disponible a partir de 2004 en formato digital.</p>
<p><b>Tipos de trabajos</b></p>	<p>El contenido de la revista está dividido en las siguientes secciones:</p> <p><i>Artículos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Dossier. Cuando se especifique una temática concreta.</li> <li>◦ Temas de Interés Profesional. Se publicarán artículos de investigación o revisiones bibliográficas.</li> <li>◦ Intervención y práctica profesional. Artículos en los que se describan programas de intervención, casos y experiencias prácticas.</li> </ul> <p><i>Reseñas</i></p> <p><i>Información profesional</i></p>
<p><b>Proceso de selección de artículos y contenidos</b></p> <p>(La selección de artículos y contenidos se llevará a cabo siguiendo el siguiente protocolo de actuación)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de los trabajos realizados en el correo electrónico <a href="mailto:tsh@trabajosocialhoy.com">tsh@trabajosocialhoy.com</a>, acompañados de una carta de presentación en la que se solicita la evaluación del artículo para su publicación en la sección de la revista que proceda, con indicación expresa de que se trata de un trabajo que no ha sido ni difundido ni publicado anteriormente, y que es enviado únicamente a la revista Trabajo Social Hoy con esta finalidad. La carta debe ir firmada por los/as autores/as del artículo.</li> <li>2. Recibido el texto original por vía electrónica, la Secretaría de la Sección de Publicaciones del Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid notificará mediante email la recepción del mismo, indicando en su caso si procede la realización de cambios en el formato de presentación si no se cumplirán los requisitos mínimos indicados en las instrucciones a los autores.</li> <li>3. Después de la recepción, la Secretaría de Publicaciones procederá a su anonimización para garantizar que los datos de los/as autores/as no están disponibles durante la evaluación del artículo.</li> </ol>

**Proceso de selección de artículos y contenidos**

4. El texto será clasificado según las secciones indicadas en el apartado tipos de trabajos.
5. Tendrá lugar la primera evaluación que será realizada por un miembro del Consejo de Redacción, el cual comprobará la adecuación del contenido del artículo con el alcance de la temática de la revista y su calidad en general.
6. La persona del Consejo de Redacción propondrá dos profesionales evaluadores externos, para realizar la evaluación también de forma anónima. El/la evaluador/a emitirá las consideraciones oportunas sobre la calidad del artículo, que se tendrá en cuenta por el Consejo de Redacción. Se dispondrá de un mes para que los/as evaluadores/as realicen sus apreciaciones, fundamentadas y constructivas, vía email.
7. El Consejo de Redacción tendrá en cuenta los informes de los/as evaluadores/as para adoptar la decisión final. Los/as autores/as de los artículos serán informados por correo electrónico de la aceptación o no del trabajo, con su respectiva fundamentación.
8. Se podrán adoptar cuatro decisiones:
  - a. Puede publicarse sin modificaciones.
  - b. Puede publicarse con correcciones menores.
  - c. Proponer una revisión del mismo para su publicación.
  - d. Rechazar la publicación, proponiendo una reelaboración del mismo siguiendo las indicaciones recibidas.
  - e. Rechazar la publicación.
9. Se informará a los/as autores/as de las fechas de publicación de su artículo, en el caso de que fuera aceptado.
10. Los criterios que fundamentan la decisión del Consejo de Redacción son los siguientes: originalidad, importancia de la temática, presentación y redacción.
11. Al finalizar el año la sección de publicaciones publicará las estadísticas de los artículos: número de artículos recibidos, aprobados, rechazados y tiempo promedio desde la recepción hasta su aprobación y correspondiente publicación.

### Instrucciones a los/as autores/as

(Antes de enviar el artículo el autor deberá verificar que el contenido del mismo se adapta a la temática y a los contenidos de la revista. Los manuscritos fuera de este ámbito temático podrán ser rechazados sin que se proceda a su evaluación)

1. Los/as autores/as que tengan aceptado un trabajo en la revista podrán enviar su traducción a cualquier idioma diferente al español, la cual se publicará en formato PDF en la revista digital.
2. Las páginas de la Revista de Trabajo Social Hoy están abiertas a cualquier tipo de colaboración: Artículos de investigación o de revisión bibliográficas sistemáticas, trabajos de reflexión, experiencias prácticas, colaboraciones especiales y otras secciones como reseñas o cualquier solicitud que pueda considerarse y que reúna los mínimos exigidos para su publicación.  
Los trabajos preferiblemente serán enviados en castellano, aunque también se admiten artículos en inglés.
3. Los trabajos se enviarán a la dirección de correo electrónico [tsh@trabajosocialhoy.com](mailto:tsh@trabajosocialhoy.com) en formato Word (.doc o .docx), especificando en el asunto “envío publicación TSH y añadir el contenido de la revista donde se desea publicar”. Se deberá acompañar junto con la carta de presentación cuyo modelo está disponible en la página web [www.trabajosocialhoy.com](http://www.trabajosocialhoy.com).
4. El envío de los trabajos presupone, el conocimiento y aceptación de estas instrucciones así como de las normas editoriales.
5. La extensión del texto no deberá superar las 30 páginas a doble espacio, cuerpo de letra 12 Times New Roman. Cada artículo deberá incluir palabras clave (cinco) que identifiquen el contenido del texto, para realizar el índice general y un resumen introductorio de 5 ó 10 líneas.
6. El documento será enviado respetando el siguiente orden de página como archivo principal: En la primera página se pondrá el título del artículo, resumen y palabras clave. Preferiblemente en castellano y en inglés (la revista ofrece una traducción al inglés de todos los resúmenes). Nombre y apellidos de los autores. Nombre completo de la institución donde trabajan todos ellos, y selección de la persona responsable quien incorporará los datos de correspondencia (dirección postal, teléfono, fax, email). En la segunda página dará comienzo el texto.
7. El artículo irá acompañado, en otro documento aparte, de una carta de presentación, se adjunta modelo al final de la revista. [www.trabajosocialhoy.com](http://www.trabajosocialhoy.com)
8. Los manuscritos deberán ser inéditos. El/los firmante/s del artículo responde de que éste no ha sido publicado ni enviado a otra revista para su publicación. Si se tratase de un artículo ya publicado, esta circunstancia se hará constar en el trabajo y se remitirá acompañado de la autorización de la entidad correspondiente para su posible reproducción en Trabajo Social Hoy.

**Instrucciones  
a los/as autores/as**

9. Todas las referencias de la bibliografía deberán aparecer citadas en el texto. Se evitará la utilización de notas a pie de página, así las referencias deberán aparecer en el cuerpo del texto. Se harán indicándose entre paréntesis el apellido del/de la autor/a en minúsculas, seguido del año y página de la publicación (p.ej., Fernández, 2012, p. 23). Si dos o más documentos tienen el/la mismo autor/a y año, se distinguirán entre sí con letras minúsculas a continuación del año y dentro del paréntesis (García, 2008a). Los documentos con dos autores/as se citan por sus primeros apellidos unidos por “y”, (Sánchez y Torre, 2010). Para los documentos con más de dos autores/as se abreviará la cita indicando solamente el apellido del primer autor seguido de “et al.”, (Payne et al., 2003). Cuando se cita a un/a autor/a ya citado en otro seguirá la siguiente estructura (Serrano, 2005 citado en Pérez, 2010).

10. Cuando se citen en un trabajo organismos o entidades mediante siglas, deberá aparecer el nombre completo la primera vez que se mencione en el texto.

11. Las referencias bibliográficas seguirán las normas APA, según el orden alfabético atendiendo al apellido del/de los/as autores/as. Si un/a autor/a tiene diferentes obras se ordenarán por orden cronológico. A continuación se exponen ejemplos de citas bibliográficas correctamente referenciadas:

- ° Para artículos de revista, p.ej.:  
Deusdad, B., Moya, E.M., y Chávez, S. (2012). Violencia de género y mujeres migrantes en la frontera: el caso de El Paso, Texas. *Portularia*, *XII*, 13-21. doi: 10.5218/PETS.2012.0002  
Si el artículo además tiene número d.o.i. se añade al final.
- ° Para libro completo, p.ej.:  
Fernández, T., (2012). *Trabajo Social con casos*. Madrid: Alianza Editorial.
- ° Para capítulos de libro, p.ej.:  
Carvalho, M.I., y Pinto, C. (2014). Historia del Trabajo social en Portugal. En T. Fernández y R. De Lorenzo (Ed.), *Trabajo Social una historia global* (pp. 307-333). Madrid: McGraw-Hill Education.
- ° Para artículo en periódico o publicación masiva: si el artículo no tiene autor/a, a efectos del orden alfabético se considera por “crisis”, p.ej.:  
La crisis económica. (2012, Enero 27). *El País*, p.21.
- ° Para artículo en periódico o publicación masiva: si el artículo tiene autor/a, p.ej.:  
Millás, J.J. (2012, Agosto 26). Dan ganas de morirse. *El País semanal*, p.11.
- ° Para informes o estudios seriadados, p. ej.:  
IMSERSO. (2009). *Informe 2008: Las personas mayores en España*. Madrid: Observatorio de personas mayores. IMSERSO.
- ° Para medios electrónicos en Internet, p.ej.:  
INE (2011). *Encuesta Condiciones de Vida*. Madrid: Instituto Nacional de Estadística. Extraído el 12 de enero, 2012, de <http://www.ine.es>.

<b>Instrucciones a los/as autores/as</b>	12. Los cuadros, tablas, figuras y mapas deberán presentarse en documento/hoja aparte, debidamente elaboradas e indicando su lugar en el artículo (Formatos: excel o jpg).
	13. El Consejo de Redacción se reserva el derecho de rechazar los originales que no juzgue apropiados, así como de proponer al/a la autor/a modificaciones y cambios de los mismos cuando lo considere oportuno.
	14. El Consejo de Redacción de la Revista Trabajo Social Hoy y el Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid no se hace responsable de las opiniones y valoraciones que realicen los/as autores/as cuyos trabajos sean publicados.
<b>Código ético</b>	<a href="http://www.trabajosocialhoy.com">www.trabajosocialhoy.com</a>
<b>Indicadores de calidad</b>	<p><b>BASES DE DATOS</b>                      La Revista Trabajo Social Hoy aparece indexada en las siguientes bases de datos nacionales e internacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ISOC del CINDOC del Consejo Superior de Investigaciones Científicas de España</li> <li>- Compludoc</li> <li>- Dialnet</li> <li>- Latindex (Catálogo y Directorio)</li> <li>- Psycodoc.</li> </ul>
	<p><b>PLATAFORMAS DE EVALUACIÓN DE REVISTAS</b>                      CARHUS Plus+. Revistas Científicas de Ciencias Sociales y Humanidades                      DICE: <a href="http://dice.cindoc.csic.es">http://dice.cindoc.csic.es</a>                      RESH: <a href="http://epuc.cchs.csic.es/resh/">http://epuc.cchs.csic.es/resh/</a>                      MIAR: <a href="http://bd.ub.es/miar/">http://bd.ub.es/miar/</a>                      IN-RECS: <a href="http://ec3.ugr.es/in-recs/">http://ec3.ugr.es/in-recs/</a>                      ERIH PLUS: <a href="https://dbh.nsd.uib.no/publiseringskanaler/erihplus/">https://dbh.nsd.uib.no/publiseringskanaler/erihplus/</a>                      REDIB: <a href="https://www.redib.org/">https://www.redib.org/</a></p>
	<p><b>REPOSITORIOS</b>                      Google Scholar. <a href="http://www.scholar.google.es/">http://www.scholar.google.es/</a></p>
	<p><b>OTROS DATOS DE INTERÉS</b>                      Trabajo Social Hoy es miembro de CrossRef. <a href="http://www.crossref.org">www.crossref.org</a></p>

<p><b>Frecuencia de publicación</b></p>	<p>Trabajo Social Hoy es una revista científica de publicación cuatrimestral. Los números son editados en los meses de enero, mayo y diciembre de cada año, mediante la elaboración previa de una estructuración de contenidos, que permite dividir los artículos en tres apartados: un Dossier para áreas temáticas concretas, una sección de Interés Profesional y otra de Intervención Profesional.</p>
<p><b>Política de acceso abierto</b></p>	<p>Esta revista provee acceso libre a su contenido bajo el principio de hacer disponible gratuitamente la investigación al público y fomentar un mayor intercambio de conocimiento global.</p> <p>Trabajo Social Hoy quiere contribuir a las iniciativas de acceso abierto a la información científica, que actualmente están siendo consideradas internacionalmente, respetando a su vez las leyes de copyright existentes. Desde la publicación de la Revista en formato digital se asumió el compromiso por la difusión universal de los contenidos publicados.</p> <p>Publicar en la Revista Trabajo Social Hoy no tiene ningún coste.</p>
<p><b>Archivado</b></p>	<p>La revista Trabajo Social Hoy está registrada en Cross Ref, lo que permite etiquetar los metadatos de los artículos, facilitando la recuperación de los contenidos y el acceso a las citas.</p>
<p><b>Nota de copyright</b></p>	<p>Los artículos a texto completo incluidos en la revista son de acceso libre y propiedad de sus autores/as y/o editores/as. Por tanto, cualquier acto de reproducción, distribución, comunicación pública y/o transformación total o parcial requiere el consentimiento expreso y escrito de aquéllos.</p>
<p><b>Suscripciones y solicitudes</b></p> <p>La Revista Trabajo Social Hoy es una publicación cuatrimestral, que se distribuye gratuitamente a los colegiados de Madrid. Para obtener una información actualizada de cómo obtener la revista a través de suscripciones, privadas o institucionales, o cualquier aclaración relacionada con las mismas, por favor, consulte la página <a href="http://www.trabajosocialhoy.com">www.trabajosocialhoy.com</a>.</p>	

**Trabajo Social Hoy** is a trademark registered in the Spanish Office of Patents and Trademarks, entry number 3028044/3.

<p><b>Subject matter and scope of the journal</b></p>	<p>Trabajo Social Hoy is a professional journal the purpose of which is to publish scientific studies and professional experiences related to Social Work. The journal's contents are targeted to the international community of people specialised in this field, in order to promote debate and the exchange of experiences and information related to the profession. The journal is the responsibility of the Professional Association of Social Worker of Madrid, which for twenty years has been publishing it regularly. Since 2004 it has been available in digital format.</p>
<p><b>Type of works accepted</b></p>	<p>The contents of the journal are divided into the following sections:</p> <p><i>Articles:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Dossier. A special section included in some issues, consisting of several articles on a particular subject.</li> <li>◦ Items of professional interest. Articles about research projects or reviews of books.</li> <li>◦ Intervention and professional practice. Articles that describe intervention programmes, real cases and practical experiences.</li> </ul> <p><i>Brief contributions</i></p> <p><i>Professional information</i></p>
<p><b>Selection process</b></p> <p>(The selection of articles and other contents follows the protocol set forth below)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Texts are received at the following e-mail address: tsh@trabajosocialhoy.com. They are to be accompanied by a letter of presentation in which the sender requests review of the article for publication in the appropriate section of the journal. It should be expressly mentioned that the work has not been published or disseminated elsewhere and that for purposes of publication it is being sent only to the journal Trabajo Social Hoy. The letter must be signed by the authors of the manuscript.</li> <li>2. Upon receiving the original manuscript in electronic format, the secretary's office of the Professional Association of Social Workers of Madrid's publications department will confirm that the manuscript has been received, indicating, if necessary, any changes that must be made in the presentation format, in the event that the manuscript does not fulfil the requirements specified in the Instructions to Authors section.</li> <li>3. After receiving the article, the secretary's office of the publications department will anonymize the texts, making sure that the authors' name and details are not visible during the manuscript's evaluation.</li> </ol>

**Selection process**

4. The manuscript will be classified according to the sections indicated in the Type of Works Accepted section.

5. The first evaluation will be performed by a member of the Editorial Board. He or she will confirm the suitability of the manuscript's contents as regards the journal's subject matter and the submission's quality in general.

6. The member of the Editorial Board will propose two professional externals referees, to do the next stage of review, which is also anonymous. This referee will read the manuscript and write up his or her comments and opinion regarding its quality, and forward them to the Editorial Board. Referees will have a period of one month to review and send, by e-mail, their considerations, which must be well-reasoned and constructive.

7. The Editorial Board will take into account the referee's opinion and recommendation as its make the final decision. The authors of the submission will be informed by e-mail of the acceptance or rejection of the article, and of the reasons justifying the decision.

8. There are four possible decisions:

- a. Publication with no modifications.
- b. Publication with minor modifications.
- c. Proposal that the article be thoroughly revised by the authors prior to publication.
- d. Rejection of the manuscript, proposing that it be reformulated according to the indications made by the reviewers.
- e. Rejection of the manuscript.

9. Authors will be informed of the date of publication of their article, in the event that it is accepted.

10. The criteria used by the Editorial Board in making its decision are the following: originality, importance of the subject matter, presentation, quality of the writing.

11. At the end of each year the publications department will publish the statistics pertaining to the articles: number of articles received, the number accepted, the number rejected and the average time elapsing between acceptance and publication of each article.

### Instructions to Authors

(Before sending the manuscript, authors should confirm that the subject matter fits with the themes and contents of the journal. Manuscripts not having the appropriate subject matter can be rejected without evaluation)

1. The authors of articles that have been accepted for publication can also send a version in a language other than Spanish, and such translation will be published in the digital journal in PDF format.
2. The pages of the journal Trabajo Social Hoy are open to all types of contributions: articles on research conducted, systematic reviews of bibliography, reflective pieces, practical experiences, special collaboration projects and other sections, such as brief contributions or any text that may be of interest and meets the minimum requirements needed for publication. Preferably the articles will be send in Spanish, but also allowed English articles. Preferably the article will be sent in Spanish, but also it will be allowed in English.
3. The works must be sent to the e-mail address [tsh@trabajosocialhoy.com](mailto:tsh@trabajosocialhoy.com) in Word (.doc or .docx), specifying in the subject line "submission publication TSH" plus the contents of the issue number in which you wish to publish it. The submission must be accompanied by the letter of presentation, a form for which is available on the Association's web page, at [www.trabajosocialhoy.com](http://www.trabajosocialhoy.com).
4. By submitting the article, it is assumed that you understand and accept these instructions as well as the publication guidelines.
5. The manuscripts must be no longer than 30 double-spaced pages in Times New Roman, size 12. Each article must include a 5-10 line abstract and five key words that identify the contents of the text (to facilitate preparation of the journal's table of contents).
6. The manuscript must include the information and pages in the order indicated below, all in one file. On the first page will appear the title of the article, in Spanish, followed by: the abstract, also in Spanish; key words, preferably in Spanish and English (the journal provides an English translation of all abstracts); names and surnames of all the authors; full name of the institution in which the authors work; e-mail addresses of all the authors, with one of them also including correspondence details (postal address, telephone, fax). On the second page the text of the manuscript will begin.
7. The article will be accompanied, in a separate document, of a letter of presentation (please use the form provided on the web page, [www.trabajosocialhoy.com](http://www.trabajosocialhoy.com), and on this journal).
8. The manuscripts must not have been previously published. The person signing the article will be held responsible for the article not having been published before or sent to another journal for publication. If the article has been published, this must be mentioned in the article, which should be accompanied by a document - issued by the appropriate body - authorizing its possible reproduction in Trabajo Social Hoy.

**Instructions to Authors**

9. The manuscripts must not have been previously published. The person signing the article will be held responsible for the article not having been published before or sent to another journal for publication. If the article has been published, this must be mentioned in the article, which should be accompanied by a document -issued by the appropriate body- authorizing its possible reproduction in Trabajo Social Hoy.

10. All the bibliographical references must be cited in the text. The use of footnotes is to be avoided, so references must appear within the text. Such citations must be inserted inside parentheses, indicating the surname of the author in upper case, followed by the year and page number of the publication, for example (Fernández, 2012, p. 23). If two or more references have the same author and year of publication, they will be distinguished from each other by lower case letters next to the year, inside the parentheses (García, 2008a). The documents with two authors will be cited using the two surnames linked by "and" (Sánchez and Torre, 2010). For references with more than two authors, the citation will be abbreviated, indicating only the surname of the first author, followed by "et al."(Payne et al., 2003). When the citation is of an author cited by another author, the following structure is to be used (Serrano, 2005 cited in Pérez, 2010).

11. When the article uses an acronym to refer to a body or group, the group's full name must appear the first time it is mentioned in the text.

12. The bibliographical references must follow the APA guide, in alphabetical order by author surname. If an author has more than one work, they will be listed in chronological order. Below are some examples of bibliographical references correctly cited:

- **For journal articles:**  
Deusdad, B., Moya, E.M., y Chávez, S. (2012). Domestic Violence Against Migrant Women at the Border: The Case Study of El Paso, Texas. *Portularia, XII*, 13-21. doi: 10.5218/PETS.2012.0002  
If the article also has a DOI (Digital Object Identifier), it is added at the end.
- **For a complete book:**  
Fernández, T., (2012). *Social Casework*. Madrid: Alianza.
- **For book chapters:**  
Carvalho, M.I., y Pinto, C. (2014). History of social work in Portugal. In T. Fernández y R. De Lorenzo (Ed.), *Social work. A global history* (pp. 307-333). Madrid: McGraw-Hill Education.
- **For an article in a newspaper or mass media publication: if the article has no author, for purposes of alphabetical order, the first important word is considered ("economic" in the example):**  
The economic crisis. (2012, Enero 27). *El País*, p.21.  
**For an article in a newspaper or mass media publication: if the article does have an author:**  
Millás, J.J. (2012, Agosto 26). It makes you want to die. *El País weekly*, p.11.
- **For serial reports or studies:**  
IMSERSO. (2009). Report 2008: Older persons in Spain. Madrid: Observatory of elderly. IMSERSO.
- **For electronic media in Internet:**  
INE (2011). *Living Conditions survey. Madrid: National Institute of Statistics. Extracted January 12, 2012, de http://www.ine.es.*

<p><b>Instructions to Authors</b></p>	<p>13. The charts, tables, figures and maps should be submitted in a separate document or on a separate sheet. They must be suitably prepared and their location in the article must be indicated.</p> <p>14. The Editorial Board reserves the right to reject the original works that it deems inappropriate, and also to propose modifications to them whenever it finds such changes necessary.</p> <p>15. The Editorial Board of the journal Trabajo Social Hoy and the Professional Association of Social Workers of Madrid is not responsible for the opinions and judgements expressed by the authors whose work is published.</p>
<p><b>Ethical code</b></p>	<p><a href="http://www.trabajosocialhoy.com">www.trabajosocialhoy.com</a></p>
<p><b>Quality indicators</b></p>	<p><b>NATIONAL AND INTERNATIONAL DATABASES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ISOC, CINDOC</li> <li>- Compludoc</li> <li>- Dialnet</li> <li>- Latindex</li> <li>- Psycodoc</li> </ul> <p><b>JOURNAL ASSESSEMENT PLATFORMS</b></p> <p>CARHUS Plus+. Revistas Científicas de Ciencias Sociales y Humanidades  DICE: <a href="http://dice.Cindoc.csic.es">http://dice.Cindoc.csic.es</a>  RESH: <a href="http://epuc.cchs.csic.es/resh/">http://epuc.cchs.csic.es/resh/</a>  MIAR: <a href="http://bd.ub.es/miar/">http://bd.ub.es/miar/</a>  IN-RECS: <a href="http://ec3.ugr.es/in-recs/">http://ec3.ugr.es/in-recs/</a>  ERIH PLUS: <a href="https://dbh.nsd.uib.no/publiseringskanaler/erihplus/">https://dbh.nsd.uib.no/publiseringskanaler/erihplus/</a>  REDIB: <a href="https://www.redib.org/">https://www.redib.org/</a></p> <p><b>REPOSITORIES</b></p> <p>Google Scholar <a href="http://www.scholar.google.es/">http://www.scholar.google.es/</a></p> <p><b>ANOTHER DATA</b></p> <p>CrossRef Member. <a href="http://www.crossref.org">www.crossref.org</a></p>
<p><b>Frequency of publication</b></p>	<p>Trabajo Social Hoy is a scientific journal published every four months. The issues are published in January, May and December of each year. The journal uses a pre-established structure for its contents, by which the articles are categorized into three sections: a dossier devoted to a specific subject area, a section for articles of professional interest and another focused on professional intervention.</p>

<p><b>Open access policy</b></p>	<p>This journal provides open access to its contents, in accordance with the principle of making research available to the public free of charge and promoting greater exchange of global knowledge.</p> <p>Trabajo Social Hoy wishes to contribute to the initiatives fomenting open access to scientific information that are currently under consideration around the world, while at the same time respecting current copyright laws. When the journal began publishing in digital format, it took on the commitment of allowing universal dissemination of the contents published.</p> <p>To publish in Trabajo Social Hoy is free of charge.</p>
<p><b>Archiving</b></p>	<p>The journal Trabajo Social Hoy is registered with CrossRef, which enables the metadata in the articles to be tagged and thus facilitates retrieval of the contents and access to references.</p>
<p><b>Copyright note</b></p>	<p>The full-text articles in the journal can be accessed freely and are the property of their authors and/or publishers. Therefore, any act of reproduction, distribution, public communication and/or total or partial transformation requires express written permission from them.</p>

**Subscriptions, advertising and requests**

The journal Trabajo Social Hoy is a quarterly publication distributed free of charge to members of the Professional Association of Social Workers of Madrid. To receive updated information on how to obtain a journal by subscription, either private or institutional, or to clarify any other issue related to subscriptions, please consult the web page of the Professional Association of Social Workers of Madrid [www.trabajosocialhoy.com](http://www.trabajosocialhoy.com)

## MODELO DE CARTA DE PRESENTACIÓN

Este modelo de carta deberá ser adjuntado junto con el artículo enviado a la revista

Estimado/a Director/a de la Revista Trabajo Social Hoy:

Revisadas las normas de publicación y las instrucciones facilitadas en la misma, los/as autores/as consideramos que la publicación Trabajo Social Hoy es adecuada para la divulgación de nuestro trabajo, por lo que solicitamos se estudie su publicación en la sección:

- Dossier
- Temas de interés profesional
- Intervención profesional
- Reseñas

El título del artículo es \_\_\_\_\_,  
y los/as autores/as del mismo son \_\_\_\_\_.

La persona encargada de mantener la correspondencia con la revista es \_\_\_\_\_.

con institución de referencia \_\_\_\_\_.

Dirección postal \_\_\_\_\_.

Tlfo. \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_.

Página web \_\_\_\_\_.

Los/as autores/as del artículo certifican que este no ha sido previamente publicado en otro medio de comunicación, y que además no ha sido enviado a otra revista para su consideración.

Los/as autores/as se responsabilizan del contenido publicado, así como aceptan las modificaciones, que sean oportunas para la publicación del mismo, concluida su revisión.

Fdo.

*Autores/as del artículo*

**MODEL COVER LETTER**

This model cover letter should be sent with the article to the Journal

Dear Director of Trabajo Social Hoy:

Having read the author's instructions and analyzed the coverage of Trabajo Social Hoy, we believe that the Journal is appropriate for disseminating our work. We request that you take into consideration in the section:

- Dossier
- Matters of professional concern
- Professional intervention
- Reviews

The title of the article is \_\_\_\_\_,  
and the authors are \_\_\_\_\_

The responsible person for correspondence is \_\_\_\_\_

Reference institution \_\_\_\_\_

Postal address \_\_\_\_\_

Tlfo. \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

Web \_\_\_\_\_

The authors certify that the article has not been published, in whole or in part, in any other medium.

The authors are responsible published content and accept the changes that are appropriate for the publication.

Fdo.

*Authors*

## MODELO DE HOJA DE EVALUACIÓN PARA LOS ARTÍCULOS RECIBIDOS

<b>EVALUACIÓN</b>	Título del artículo:
	Fecha de envío al evaluador/a:
	Fecha de recepción del informe de evaluación en la Secretaría de la revista:

### 1. EL TÍTULO DEL ARTÍCULO

SE ADAPTA A LA TEMÁTICA DEL TEXTO.  
ANALIZAR LA POSIBILIDAD DE CAMBIARLO.

### 2. EL RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

Todos los artículos deberán tener un resumen y unas palabras clave. Las palabras claves no serán más de cinco y el resumen no deberá exceder de diez líneas. No es estrictamente necesario que el resumen esté en inglés.

El resumen debe ser una síntesis del artículo y deberá estar bien estructurado y realizado.

### 3. EL CONTENIDO DEL MANUSCRITO

Deberá ser un contenido original, novedoso e interesante para la temática de la publicación. Ver si la temática es adecuada con el alcance de la revista. La extensión de los trabajos no deberá superar las 30 páginas para el texto a doble espacio, cuerpo de letra 12 Times New Roman. La bibliografía, gráficos, tablas y anexos irán aparte (en otro documento adjunto o al final del artículo). Sugerir sección en la que poder incorporarlo. Añadir correcciones ortográficas y señalar los párrafos o frases que no se entienden o que no quedan lo suficientemente claros.

### 4. EXPOSICIÓN DE IDEAS

En el texto las ideas deberán estar bien planteadas siguiendo una estructura lógica. La redacción debe ser adecuada y fluida. Los epígrafes deben estar ordenados. El trabajo deberá estar metodológicamente bien planteado. Se deben exponer los resultados correctamente. Las conclusiones se deben ajustar al contenido del texto. La extensión de cada parte debe estar equilibrada.

<b>5. LAS CITAS</b>	
Comprobar que todas las citas que aparecen en el texto se adaptan a las normas APA, ver las normas de publicación de la revista, y que todas ellas aparecen en la bibliografía.	
<b>6. LAS TABLAS Y LOS GRÁFICOS</b>	
Deberán ser necesarios y aportan información relevante en el artículo. Tiene que tener título y fuente documental. Si es Tabla el título irá arriba, si es figura irá abajo. Deberán estar enumeradas. No deben tener erratas y los datos facilitados se deben visualizar con claridad.	
<b>7. LA BIBLIOGRAFÍA</b>	
En principio el autor deberá quitar los autores que no estén citados en el texto. Hacer sugerencias si procede con respecto a la amplitud o actualización de la misma. Comprobar que se cumplen las normas indicadas en las instrucciones facilitadas a los autores. Comprobar que los autores aparecen en orden alfabético.	
<b>8. OTROS COMENTARIOS QUE SE QUIERAN AÑADIR A LA EVALUACIÓN</b>	
Principalmente aspectos específicos del área o ámbito de intervención.	
<b>9. DECISIÓN DEL EVALUADOR</b>	
Puede publicarse sin modificaciones	
Puede publicarse con cambios menores	
Puede publicarse con cambios mayores	
Es necesaria una reelaboración del contenido para proceder de nuevo a otra evaluación	
Debe rechazarse	

## REVIEW SHEET FOR EVALUATING ARTICLES

<b>REVIEW</b>	Title of article:
	Fecha de envío al evaluador/a:
	Date on which article is sent to reviewer::

### 1. TITLE OF ARTICLE

Confirm that the title fits subject matter. Analyse possibility of changing it.

### 2. ABSTRACT AND KEY WORDS

All articles must have an abstract and key words. The abstract must be no longer than ten lines and there should be a maximum of five key words. The abstract does not necessarily have to be in English. The abstract should be a well-structured and well-written summary of the article.

### 3. CONTENT OF THE MANUSCRIPT

The content must be original, new and of interest to the publication. Check that the subject matter falls within the journal's scope. The manuscripts must be no longer than 30 double-spaced pages in Times New Roman, size 12. Suggest the journal section in which the article might be included. Correct spelling mistakes and point out paragraphs or sentences that are difficult to understand or are not sufficiently clear.

### 4. EXPOSITION OF IDEAS

The text should discuss the ideas in a clear manner, following a logical structure. The writing style should be appropriate and fluid. The sections should appear in a suitable order. The study should be well planned on the methodological level. Findings should be presented correctly. The conclusions should be faithful to the contents of the text. The various sections should be similar in length.

### 5. CITATIONS

Confirm that all the references appearing in the text follow APA format (see journal's publication rules) and that all of them appear in the bibliography.

<b>6. TABLES AND FIGURES</b>	
They should be used only when necessary and when they provide information that is relevant to the article. They have to have a name and they must specify their source document. In the case of tables the title should appear above it, while in the case of figures it should appear below it. They must be numbered. They should contain no typos and the data provided should be easy to visualize.	
<b>7. BIBLIOGRAPHY</b>	
In principle the author must remove from the bibliography any authors that are not cited in the text. Make any suggestions that may be needed with regard to the breadth or the up-to-dateness of the bibliography. Confirm that the guidelines appearing in the instructions for authors have been met. Confirm that the authors appear in alphabetical order.	
<b>8. ANY FURTHER COMMENTS TO BE ADDED TO THE EVALUATION</b>	
These would be primarily aspects specific to the field or area of intervention.	
<b>9. REVIEWER'S DECISION</b>	
Can be published with no modifications	
Can be published with minor modifications	
Can be published with major modifications	
Content needs to be reformulated and re-submitted for review	
Article should be rejected	

## Sumario | Contents

Presentación | Presentation .....[5-6]

Artículos | Articles..... [7-42]

### Dossier Personas mayores

Dificultades y retos en la intervención social en casos de mayores en riesgo con infestación de chinches “cimex lectularius”  
*Difficulties and Challenges in Social Intervention in Cases of Elders at Risk with Infection by cimex lectularius bugs*  
María Jesús Calero Luengo, David González Velázquez e Isabel Sánchez Hernández ..... 7-24

La soledad no deseada en el ámbito de la Gerontología  
Unwanted Loneliness in Gerontology  
Rubén Yusta Tirado ..... 25-42

### Interés profesional | Professional Interest

Conocer, integrar y divulgar. Las Tecnologías digitales para la investigación y la intervención en Trabajo social  
*Learn, Integrate and Divulge Digital Technologies for Investigation and Intervention in Social Work*  
Sergio Fernández Riquelme ..... 43-68

De la intervención a la sanación social. La evolución del Trabajo Social: una mirada irracional  
*From Intervention to Social Healing. Social Work Evolution: An Irrational Consideration*  
Jesús Acevedo Alemán, Rosalinda Beatriz Gallegos Sánchez y Gerardo Efraín de León Olivares ..... 69-84

### Intervención profesional | Professional Intervention

El perfil de la violencia de género en la unidad de gestión clínica “Valle de Lecrín”: un análisis desde el trabajo social sanitario  
*The Profile of Gender Violence in the Clinical Management unit “Valle de Lecrín”: An Analysis from the Social Health Work Point of View*  
José Manuel Jiménez Rodríguez ..... 85-98

Estrategias comunitarias para la atención a la inseguridad en zonas vulnerables de Ciudad Juárez, Chihuahua, México  
*Community Strategies for Insecurity Attention in Vulnerable Areas of Ciudad Juárez, Chihuahua, México*  
Nemesio Castillo Viveros, Adriel Pérez Díaz y María del Carmen Santos Favelo ..... 99-122

Reseñas | Reviews ..... [123-126]

Título del libro: Nociones Básicas de Trabajo Social. *Book Title: Basic Notions of Social Work*  
Autores: Tomás Fernández García y Laura Ponce de León Romero

Título del libro: Trabajo Social Individualizado: Metodología de intervención. *Book Title: Individualized Social Work: Intervention Methodology*  
Autores: Tomás Fernández García y Laura Ponce de León Romero

Título del libro: Trabajo Social con Familias. *Book Title: Social Work with Families*  
Autores: Tomás Fernández García y Laura Ponce de León Romero

Reseña realizada por Sergio Andrés Cabello

Información profesional | Professional information ..... [127-128]

Inauguración Biblioteca Tomás Fernández García  
*Opening of Tomás Fernández García Library*



**colegio oficial  
trabajo social**

