

Enero 2018. 1^{er} cuatrimestre
ISSN 1134-0991 | www.trabajosocialhoy.com

TRABAJO SOCIAL HOY

REVISTA
EDITADA
POR EL
**COLEGIO
OFICIAL
DE
TRABAJO
SOCIAL
DE
MADRID**

ES

83

ROGELIO RODRÍGUEZ | LETICIA ORTIZ | LUIS M. RODRÍGUEZ
DAVID CASADO | EMILIA IGLESIAS | REYNA LYZETH VÁZQUEZ
JESÚS GARCÍA | JOSÉ ANTONIO JIMÉNEZ | GONZALO JOSÉ CARBONELL
SILVIA PATRICIA CURY | ANDRÉS ARIAS

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)
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)

Evaluadores durante el año 2017/Reviewers 2017

El Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid agradece la colaboración de las siguientes personas que, durante el año 2017, han evaluado los originales que se han recibido para su publicación:

Rubén Arriazu Muñoz	Fernando Cuevas Álvarez	Javier García Bresó	Raquel del Horno Castro
Susana de Lucas Martínez	Laura Langa Martínez	Ángeles Martínez Boyé	Rosa María Rodríguez Rodríguez
Laura María Díaz Fuente	Eva María Miguélez Lorenzana	Osiris Josefina Morales Rojas	María Acracia Nuñez Martínez
Marta Mortouto Velasco	Eloina Nogal Martín	Adriana Ornelas Bernal	Raúl Bonilla Herrador
María José Romero Ródenas	Anna Sroka	Juana Ramos Cantó	Andrea Antonia Oliva
Nelia Tello Peón	Rubén Dario Torres Kumbrián	Elena Andrés del Pozo	Carmen Meneses Falcón
Mark W. Lusk	Jorge Uroz Olivares	Esther Rodríguez López	Silvia López Bueno
Guadalupe Vázquez Rodríguez	Raquel Arquedas Cabello	Beatriz Rodrigo Moya	Valentín Márquez Romero

Junta de Gobierno/Governing Board

Decana: Mar Ureña Campaña. Colegio Oficial de Trabajo Social 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 (COTSM)
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 Enero de 2018
Depósito Legal: M-36315-1993
ISSN: 1134-0991
ISSN electrónico: 2340-2539
D.O.I. prefix: 10.12960

sumario contents

Presentación | Presentation **[5]**

Artículos | Articles **[7-124]**

Dossier Violencia |

Violencia de pareja, apoyo social y conflicto en mujeres mexicanas
Intimate partner violence, social support and conflict in Mexican women
Rogelio Rodríguez Hernández y Leticia Ortiz Aguilar 7-26

Percepción de violencia entre los futuros profesionales del Trabajo Social
en Nuevo León (México)
Perception of violence among future social workers in Nuevo León (Mexico)
Luis M. Rodríguez Otero y David Casado Neira 27-46

Dossier Mediación |

Mediación social para los nuevos movimientos sociales desde el trabajo social
comunitario
Social mediation for the new social movements, from the viewpoint
of community social work
Emilia Iglesias Ortuño y Reyna Lyzeth Vázquez Gutiérrez 47-70

Necesidad y propuesta de mediación extrajudicial desde la interacción entre los
servicios sociales y los cuerpos policiales
Necessity of and proposal regarding extrajudicial mediation based on interaction
between social services and police forces
Jesús García Martínez y José Antonio Jiménez Giménez 71-84

Interés profesional | Professional interest

Marco jurídico de la relación entre el asistente personal para la independencia y la
persona con diversidad funcional
The legal framework of the relationship between the personal caregiver providing
independence assistance and the person with functional diversity
Gonzalo José Carbonell Aparici 85-104

Intervención profesional | Professional intervention

Las necesidades sociales de las personas mayores en entornos residenciales
en la actualidad
The social needs of elderly people in residential settings today
Silvia Patricia Cury y Andrés Arias Astray 105-122

Reseñas | Reviews

[123-124]

Título del libro: El mundo Árabo-Islámico como ellas nos lo contaron

The Arab-Islamic world as told by women

Autora: Carmen V. Valiña. 123-124

Reseña realizada por Eva Tobías Olarte

Información profesional | Professional information

[125-134]

La Colegiación es obligatoria para ejercer en Trabajo Social

Membership in the official professional association is required for the practice

of Social Work..... 125-130

Extensa representación de profesionales de Madrid en el XIII Congreso Estatal
y I Congreso Iberoamericano de Trabajo Social

High numbers of professionals from Madrid at 13th National Congress

and 1st Ibero-American Congress of Social Work..... 131-134

PRESENTACIÓN

Este nuevo número de la Revista Trabajo Social Hoy destaca por dos características importantes, la primera es que en este número se incluyen dos apartados de Dossier, con temas de suma actualidad, como son la violencia y la mediación; y la segunda es su perfil internacional, pues la mitad de los artículos están escritos por compañeros/as latinoamericanos.

Para todo el equipo de la revista, es un placer poder poner a disposición de los/as profesionales esta útil herramienta para poder difundir las experiencias y los conocimientos relacionados con la intervención social.

En el primer apartado de dossier, dedicado a la violencia, nuestros compañeros mexicanos explican sus experiencias con casos relacionados con la violencia de pareja, tratando de identificar también, en un segundo artículo, cuáles son los aspectos fundamentales en la percepción de la violencia entre los futuros profesionales directamente ligados a la resolución y gestión de las consecuencias de la misma. Dos artículos interconectados que nos sitúan en la realidad mexicana y en los recursos para poder erradicarla.

El dossier de mediación, está integrado por dos artículos, uno de ellos más teórico que analiza los aportes de la técnica de la mediación en el trabajo social comunitario, y el otro más práctico que nos sitúa en la realidad española, analizando la necesidad y propuesta de mediación extrajudicial desde la interacción entre los servicios sociales y los cuerpos policiales.

En el apartado de interés profesional se estudia el marco jurídico de la relación entre el asistente personal para la independencia y la persona con diversidad funcional, y se exponen las contradicciones y dificultades de esta figura, que es contemplada en la Ley de Dependencia, y que exige un análisis reflexivo en la actualidad.

Por último y en el apartado de intervención profesional, volvemos a tratar uno de los temas que más se repite en la revista y es la atención a personas mayores, en este caso se analizan las necesidades sociales de las personas mayores en entornos residenciales en la actualidad.

Como siempre esperamos que estos artículos sean de interés y seguimos animando a todos y todas los/as profesionales a que nos sigan mandando sus trabajos, con los cuales poder ir contribuyendo al aumento paulatino de la praxis de la profesión.

Laura Ponce de León Romero
Directora Revista Trabajo Social Hoy

VIOLENCIA DE PAREJA, APOYO SOCIAL Y CONFLICTO EN MUJERES MEXICANAS

INTIMATE PARTNER VIOLENCE, SOCIAL SUPPORT AND CONFLICT IN MEXICAN WOMEN

Rogelio Rodríguez Hernández y Leticia Ortiz Aguilar

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

Resumen: La persistencia de la violencia de pareja en México y Latinoamérica y la consecuente necesidad de intervenciones que prevengan y atiendan el problema obligan a seguir indagando sobre los factores capaces de prevenir la violencia. En el presente artículo se desarrolla un estudio que buscó conocer el impacto del apoyo social y los aspectos negativos de las relaciones sociales informales en la frecuencia de violencia de pareja experimentada por usuarias (n=264) de varios centros de apoyo a la comunidad ubicados en Ciudad Juárez, México. Se encontró que la mayoría de las participantes habían vivido agresiones durante el último año, principalmente violencia emocional. En cuanto al apoyo social, los datos indicaron que su percepción y el número de personas que otorgan ayuda a las participantes se relacionaron con una disminución de la frecuencia de varias manifestaciones de la violencia de pareja. Dicho apoyo social fue principalmente el proveniente de la familia. Asimismo, se encontró que el nivel de desacuerdos y críticas de la red social tuvo relación con la frecuencia de agresiones recibidas por las participantes. El impacto de esta variable en la violencia fue mayor que el que tuvieron las expresiones del apoyo social evaluadas. Los resultados se discuten en virtud de sus implicaciones para la comprensión e intervención de la violencia de pareja en el contexto mexicano y latinoamericano.

Palabras clave: Violencia de pareja, Apoyo social, Redes sociales, Conflicto, Mujeres mexicanas.

Abstract: The persistence of intimate partner violence in Mexico and Latin America and the resulting need for interventions to prevent and address the problem make it necessary to continue researching the factors capable of preventing violence. This article discusses a study intended to better understand the impact of social support and the negative aspects of informal social relations on the frequency of intimate partner violence experienced by a group of female users (n=264) linked to several different support centres located in Ciudad Juárez, Mexico. It was found that most of the participants had experienced aggressions in the last year, mainly emotional violence. As regards social support, the data indicated that the participants' perception of it and the number of persons offering help to the participants is related to a reduction in the frequency of several manifestations of intimate partner violence. This social support was primarily that which came from the family. The data also indicated that the level of disagreements and criticisms present in the participant's social network was related to the frequency of aggressions received. The impact of this variable on the violence was greater than that of the expressions of social support evaluated. The results are discussed in terms of their implications for the comprehension of and appropriate intervention in intimate partner violence in the Mexican and Latin American context.

Keywords: Intimate partner violence, Social support, Social networks, Conflict, Mexican women.

| Recibido: 30/07/2017 | Revisado: 08/11/2017 | Aceptado: 11/12/2017 | Publicado: 31/01/2018 |

Correspondencia: Rogelio Rodríguez Hernández. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Profesor del Programa de Trabajo Social de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Avda. Universidad y Av. Heroico Colegio Militar S/N Zona Chamizal, Ciudad Juárez, Chihuahua. Código Postal 32300. Email. rogelio.rodriguez@uacj.mx.

Referencia normalizada: Rodríguez-Fernández, R., y Ortiz-Aguilar, L. (2018). Violencia de pareja, apoyo social y conflicto en mujeres mexicanas. *Trabajo Social Hoy*, 83, 7-26. doi: 10.12960/TSH.2018.0001

1. INTRODUCCIÓN

Uno de los ámbitos donde una alta proporción de las mujeres adultas en México y Latinoamérica es agredida física, psicológica, sexual o económicamente es el hogar, siendo el varón con quien comparte algún vínculo sentimental el autor de los abusos (Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEGI, 2007, 2013; Organización Mundial de la Salud, 2013). Esa experiencia de violencia tiene repercusiones negativas en varias áreas del bienestar de la mujer, tales como su salud física y mental. Por ejemplo, las mujeres maltratadas tienen un mayor riesgo de experimentar depresión, ansiedad y trastornos del sueño (Dillon et al., 2013). Otros problemas en la salud de las mujeres que se encuentran asociados con la violencia son las enfermedades de transmisión sexual, los abortos inducidos y los problemas en el recién nacido (OMS, 2013). Aunado a ello, se tiene evidencia de que las mujeres sometidas a abusos de pareja tienen más probabilidad de consumir tabaco que aquellas libres de agresiones (Crane et al., 2013).

La extensión y las consecuencias del problema de la violencia de pareja obligan al desarrollo de estudios que ayuden a comprender los factores que la prevengan en las particularidades de los contextos donde ocurren, de tal manera poder contar con información objetiva que sirva de fundamento a las acciones que buscan atender el problema. En este sentido, existe una serie de investigaciones en donde se ha tomado como foco de indagación las interacciones que las mujeres sujetas a abusos mantienen con los integrantes de su red social natural, las cuales han contribuido al entendimiento de los procesos de violencia y generado propuestas de intervención potencialmente exitosas (por ejemplo, véase a Goodman y Smyth, 2011). En concreto, la investigación sobre el apoyo social que la mujer en situación de maltrato percibe y recibe por parte de su círculo de familiares y amigos ha arrojado información valiosa sobre la existencia de violencia y los efectos que provoca en la vida de quienes la experimentan (Bybee y Sullivan, 2005; Beeble et al., 2009; Coker et al., 2003).

No obstante, si bien la tendencia encontrada en ese tipo de estudios apunta a un papel protector del apoyo social en la mujer sujeta a la violencia de pareja, también es cierto que las relaciones sociales en donde está imbuido el apoyo social suelen tener expresiones negativas, las cuales pueden afectar de distintas maneras a la mujer maltratada. De acuerdo con esta idea, existe evidencia indicando que lejos de brindar apoyo, en ocasiones los miembros de la red de apoyo muestran reacciones donde desaprueban la conducta de la mujer, la culpan de los abusos que recibe y le retiran su apoyo (Frías y Agoff, 2015; Trotter y Allen, 2009), todo lo cual pudiera impactar de forma negativa en su bienestar. A pesar de hechos como este, es menor el número de estudios dados a la tarea de investigar los aspectos negativos de las relaciones sociales en el contexto de la violencia de pareja.

Por lo anterior y con el fin de avanzar en la comprensión del fenómeno de la violencia de pareja, es necesario explorar el papel simultáneo que ambas dimensiones de las relaciones sociales informales tienen en la violencia experimentada por las mujeres. Esto es especialmente relevante en México y Latinoamérica, donde existe una serie de normativas culturales donde la familia juega un papel importante en la vida de las personas y es un referente central en muchas de las decisiones de los individuos (Sabogal et al., 1987), además que suele ser una de las principales instancias a la cual se recurre cuando existe la violencia de pareja (Frías, 2013). Sin embargo, para algunas mujeres la familia puede convertirse en otro obstáculo más para terminar con los abusos (Agoff et al., 2007).

En virtud de lo anterior y después de revisar la literatura más actual y relevante que a nivel internacional se ha elaborado sobre el tema, en este artículo se desarrolla una investigación en la cual se exploró el impacto que tuvieron varias manifestaciones de las relaciones sociales cercanas (apoyo social y conflicto), además de otras variables de corte general y demográfico, en los niveles de violencia de pareja experimentados en una muestra de mujeres reclutadas en varios centros que brindaban varios servicios a la comunidad en Ciudad Juárez, Chihuahua, México.

2. APOYO SOCIAL Y VIOLENCIA DE PAREJA

En la actualidad, existe un cuerpo de investigación que ha permitido comprender la naturaleza y procesos asociados a la violencia de pareja, en donde el estudio del apoyo social ha tenido un papel importante. Por apoyo social se suele entender la provisión, por parte de una red social, de recursos materiales y psicológicos cuyo fin es el de beneficiar al individuo en su habilidad para hacer frente al estrés (Cohen, 2004). Aunque intuitivamente el fenómeno del apoyo social pudiera ser sencillo de comprender, se sabe que posee una naturaleza compleja. De tal manera, puede adoptar distintas manifestaciones, concretamente las de tipo emocional, informativa y material; además, tiene una faceta estructural, referente a la manera en que las relaciones que proveen apoyo están organizadas; por ejemplo, el tamaño y composición de la red de ayuda, la cercanía de los miembros que la componen, etc. (Uchino, 2004). Aunado a lo anterior, también se ha categorizado al apoyo social en virtud de si se recibe de forma real o si se percibe su disponibilidad (Barrera, 1986).

Desde hace ya varias décadas, se ha demostrado que el apoyo social es un factor capaz de amortiguar los efectos de diversas enfermedades y sucesos estresantes en varios tipos de poblaciones (Uchino, 2006; Wethington y Kessle, 1986). En cuanto a la violencia de pareja, el patrón general documentado es el de su papel protector en las mujeres que la padecen. De manera específica, el apoyo social se asocia con menores expresiones de depresión (Ridings et al., 2016), ansiedad (Coker et al., 2002) y una mejor percepción general de la salud en las mujeres maltratadas (Kamimura et al., 2013; Levendosky et al., 2004).

Otra área donde se puede observar el papel protector del apoyo social es en la existencia de violencia. De acuerdo con esto, Plazaola-Castaño et al. (2008) encontraron que las mujeres maltratadas en el pasado y que refirieron tener apoyo social al momento del estudio tuvieron una menor probabilidad de ser agredidas nuevamente por otra pareja; en tanto, Matud et al. (2003) reportan mayores niveles de apoyo social en mujeres libres de maltratos que en las que convivían con un varón agresor. Ambos resultados fueron obtenidos en mujeres españolas. De forma similar, Fleet y Hiebert-Murphy (2013) documentaron en mujeres norteamericanas que aquellas con experiencia de violencia en el pasado mostraban mayores niveles de apoyo social que quienes seguían experimentando los maltratos. Otros trabajos también apuntan al papel protector del apoyo social con respecto a la violencia en contextos culturales distintos al occidental (Clark et al., 2009) y con poblaciones especiales de mujeres maltratadas, como las de adictas a las drogas (El Bassel et al., 2001; Panchanadeswaran et al., 2007).

La evidencia sobre dicho carácter protector es aún más convincente si se citan investigaciones de corte longitudinal. De esta manera, Bybee y Sullivan (2005) monitorearon por dos años a usuarias de un refugio para víctimas de la violencia y encontraron una disminución del riesgo de violencia con el transcurrir del tiempo si contaban con personas que les otorgaran ayuda práctica o emocional. Asimismo, Bassuk et al., (2006) dan seguimiento por dos años a mujeres de origen portorriqueño en extrema pobreza con el fin de conocer los factores predictores de la violencia de pareja, resultando que el apoyo emocional inadecuado mantenía una relación con mayores niveles de abusos a los dos años.

Es necesario señalar que la mayoría de los estudios anteriormente citados se han dedicado a explorar el aspecto funcional del apoyo social, es decir, sus expresiones emocionales, materiales e informativas. Sin embargo, hay trabajos que han investigado los factores estructurales del apoyo, revelando que las redes sociales informales de las mujeres sometidas a abusos tienen distintas propiedades que las que poseen las mujeres libres de violencia (Katerndahl et al., 2013; Levendosky et al., 2004). Además, se ha mostrado que algunas características de las redes de apoyo, como su tamaño y composición, parecen tener un impacto en las respuestas asociadas con la salud de las mujeres en situación de violencia (Escribà-Agüir et al., 2010; Levendosky et al., 2004).

3. LAS DIMENSIONES NEGATIVAS DE LAS RELACIONES SOCIALES Y LA VIOLENCIA DE PAREJA

El fenómeno del apoyo social debe ser entendido en el contexto donde se provee. Dicho contexto incluye las relaciones interpersonales desde las cuales surge, las que suelen ser complejas, cambiantes y presentar varias facetas. Una de dichas facetas está relacionada con el conflicto y las dimensiones negativas de las relaciones humanas, como los comentarios hirientes y destructivos. Esto es especialmente cierto en

el fenómeno de la violencia de pareja, donde se puede culpar y estigmatizar a quien la padece, según se ha reportado en varios contextos nacionales (Clark et al., 2009; Naved et al., 2006; Overstreet y Quinn, 2013). Sin embargo, son pocas las investigaciones que miden de manera simultánea el apoyo social y los aspectos negativos de las relaciones sociales.

Al respecto, la información disponible indica que en ocasiones los individuos cercanos a la mujer dejan de ser una fuente de apoyo y muestran reacciones que aumentan su vulnerabilidad frente a la violencia. Entre estas reacciones están el que la familia puede llegar a tomar partido por el abusador y aconsejar a la mujer que continúe su relación con él a pesar de las agresiones (Hadeed y El-Bassel, 2006; Rose et al., 2000). Asimismo, se han documentado respuestas complejas por parte de la red social informal, en las cuales se combinan comportamientos de apoyo y conductas de rechazo, reproches y críticas a la mujer (Trotter y Allen, 2009). Sin embargo, se debe mencionar que en ocasiones la ausencia de apoyo se debe a la propia incapacidad de la familia para ayudar debido a sus condiciones de enfermedad, lejanía, falta de recursos financieros o su incomprensión sobre la mejor manera de responder (Clark et al., 2009; Rose et al., 2000; Wilcox, 2000). Si bien puede decirse que los conflictos se encuentran presentes en cualquier interacción humana, hay pruebas indicando que las mujeres con experiencia de violencia viven más críticas y discusiones provenientes de familiares y amigos que aquellas libres de abusos (Fleet y Hiebert-Murphy, 2013).

Incluso, la literatura indica que la misma familia puede ser otra fuente de violencia en las mujeres que ya sufren los maltratos del varón, provocando con ello una doble vulnerabilidad. Como ejemplo se puede citar el estudio de Clark et al. (2010), en donde se encuentra una muestra de mujeres jordanas que la ayuda de familia de origen era un factor de protección frente a las agresiones del cónyuge, pero también los familiares eran en sí mismos otra fuente de maltratos para muchas de las participantes del estudio. En un contexto cultural enteramente distinto, esta idea tiene apoyo empírico en Agoff et al., (2007). Dichos autores llevan a cabo una investigación con enfoque cualitativo en mujeres mexicanas en condición de pobreza y quienes experimentaban violencia de pareja, encontrando que, además de ser conscientes de los maltratos, en las familias de dichas participantes se manifestaban diversas normas que daban legitimidad a las agresiones que experimentaban, lo que daba como resultado la continuación de los actos violentos y la sumisión de la mujer a los mismos.

Las facetas de las relaciones humanas como las reseñadas en este apartado parece que guardan relación con la presencia de violencia en las mujeres y el malestar asociado a la misma. Como ya se apuntó párrafos arriba, Fleet y Hiebert-Murphy (2013) encontraron que las mujeres sin maltrato tuvieron menos “apoyo negativo” (discusiones con los integrantes de la red social informal) que quienes habían experimentado agresiones en el pasado inmediato. Las autoras explican que esas discusiones pueden

ser el resultado de compartir o revelar ante familiares y amigos las experiencias de violencia vividas. Por su parte, Guruge et al. (2012) concluyen que tanto el apoyo social como el conflicto con la red social informal tienen un impacto en el bienestar de las mujeres maltratadas. Lo anterior se basa en el hallazgo según el cual el conflicto tuvo un papel moderador en la relación entre violencia, apoyo social y la salud observadas en las participantes del estudio. Otro resultado de interés en su trabajo fue que los niveles de conflicto moderaron la relación entre la severidad de la violencia y la salud, cosa que no sucedió con el apoyo social. Los autores obtuvieron dichos hallazgos en mujeres canadienses.

En suma, el apoyo social informal ha demostrado ser un factor protector para el bienestar de las mujeres con experiencia de violencia de pareja debido a que puede amortiguar sus secuelas e incluso prevenir su presencia. Otra serie de factores relacionados con las interacciones sociales próximas que impacta el bienestar de la mujer se vincula con los desacuerdos, críticas y conflictos que se tienen con los integrantes de la red social, los cuales la pueden colocar en una situación de vulnerabilidad que puede empeorar la violencia y sus consecuencias. Todo lo anterior apunta a que la comprensión de los procesos y efectos asociados con la violencia de pareja implica la indagación de los contextos inmediatos de los involucrados; específicamente el papel que juegan las personas que forman parte de la red social a la mujer, quienes pueden contribuir de manera importante en el bienestar de la mujer, pero a la vez pueden hacerla más vulnerable frente a los abusos.

4. OBJETIVOS DEL PRESENTE ESTUDIO

En virtud de la complejidad y relevancia que tienen las relaciones informales próximas a la mujer en el contexto de la violencia de pareja y de la necesidad de información que documente dichos procesos en México y Latinoamérica, el estudio desarrollado en las siguientes páginas tiene como objetivo principal conocer el impacto simultáneo que varias manifestaciones de estas relaciones tienen sobre los niveles de violencia experimentados en mujeres reclutadas en varios centros que brindaban varios servicios a la comunidad ubicados en Ciudad Juárez, México. De manera específica, se tiene la intención de conocer la influencia que en los abusos vividos tienen los factores relacionados con el apoyo social estructural y funcional, aunados a los aspectos negativos de las relaciones sociales que las mujeres mantienen con las personas de su red social cotidiana.

Cabe resaltar que la dimensión estructural del apoyo social abordada en este trabajo es un indicador respecto al tamaño de la red social que otorga ayuda a la participante, mientras que en la dimensión funcional se tomará en cuenta la percepción de apoyo de familiares y amigos, las cuales son dos de las principales fuentes naturales de ayuda.

De forma paralela, en los aspectos negativos de las relaciones sociales se explorará el nivel de críticas, descalificaciones y desacuerdos que se han tenido con las personas más importantes de la red social.

Con lo anterior se pretende conocer en qué medida las interacciones cercanas se convierten en factor protector en contra de la violencia de pareja en las participantes. Asimismo, con la medición de los aspectos estructurales y funcionales del apoyo social en conjunto con el conflicto que se tiene con la red social se busca un acercamiento a la complejidad de las relaciones sociales próximas a la mujer y su influencia en los niveles de maltrato experimentados.

5. MÉTODO

El presente estudio es de tipo descriptivo y de corte transversal. Las variables dependientes son índices respecto a la frecuencia de varias manifestaciones de la violencia de pareja masculina recibidas durante el último año, mientras que las variables independientes son referentes al apoyo social y al conflicto con las redes sociales, además de tipo general. En este sentido, hubo un primer grupo de variables que constaron del apoyo percibido de la familia y amigos, el número de personas que han proporcionado apoyo a la participante durante el último mes, así como un índice compuesto por los desacuerdos, descalificaciones y comentarios negativos que la mujer experimenta con y por parte de los integrantes de su red social natural. En tanto, el segundo grupo de variables abarca la escolaridad de la mujer, la edad y su situación de empleo.

6. PARTICIPANTES

En el estudio se trabajó con un muestreo de tipo intencional, donde las mujeres participantes debieron ser receptoras de servicios en varios centros de servicios a la comunidad, operados tanto por instancias gubernamentales como de la sociedad civil, y que estuvieron ubicados en Ciudad Juárez, México. Se buscó la participación de mujeres que tuvieran 18 años o más y que estuvieran unidas, en matrimonio o cohabitación, a un varón al momento del estudio o lo hubieran estado en los seis meses previos al estudio, que consintieran colaborar en el estudio de manera voluntaria e informada y que solicitaran alguna clase de servicio en las instituciones y organizaciones que autorizaron la recogida de datos para la investigación. En total, se consiguió la participación de 264 mujeres, cuyas características generales se muestran en la Tabla 1.

Tabla 1

Información general de las participantes (n=264)			
		DE	Mínimo-Máximo
Edad	36,13	10,1	18-76
Número de hijos	2,72	1,48	0-9
Años de escolaridad	8,9	3,52	0-19
Años de residir con la pareja	12,58	9,35	1-52
		%	
Estado civil			
Casada / Unión libre		74,6	
Divorciada / Separada		25,4	
Lugar de nacimiento			
Localidad		47,5	
Fuera de la localidad		52,5	
Número de parejas con quienes ha vivido			
Una pareja		70,5	
Más de una pareja		29,5	
Ocupación			
Hogar		48,3	
Trabaja fuera del hogar		51,7	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recabada de las participantes.

7. INSTRUMENTOS

La instrumentación para este estudio fue la siguiente:

Violencia de pareja. Para conocer el grado de violencia que experimentaba una participante por parte de su pareja masculina se empleó una escala desarrollada por Valdez-Santiago et al. (2006), la cual consta de 19 reactivos y detecta la frecuencia de actos violentos experimentados durante el último año en cuatro manifestaciones: violencia emocional, física, física severa y violencia sexual. Cabe señalar que las conductas catalogadas como violencia física severa abarcaban intentos de ahorcamiento y ataques con arma blanca o de fuego. Los creadores de dicha escala la validaron en mujeres mexicanas. La consistencia interna obtenida para esta investigación fue de .9.

Apoyo social estructural. Para explorar el apoyo social en su aspecto estructural se usó la Entrevista de Apoyo Social Arizona (ASSIS, por sus siglas en inglés), la cual fue de-

sarrollada por Manuel Barrera (1980) con la intención de explorar algunas de las características de la red social que brinda apoyo. Para esta investigación se empleó la sección de la entrevista relativa a la recepción de ayuda por parte de los miembros de la red social durante el último mes en los seis tipos de apoyo que se exploran. De esta manera, se conoció el tamaño de la red de apoyo de cada participante por medio de la suma de todas aquellas personas de quienes recibió algún tipo de ayuda.

Apoyo social funcional. En la exploración de esta variable se hizo uso de la Escala de Apoyo Social Percibido de la Familia y los Amigos (PSS-Fa y PSS-Fr) en la versión mexicana de Domínguez et al., (2011). Este instrumento está constituido por 28 reactivos con opción de respuesta dicotómica y distribuidos en dos subescalas: apoyo social percibido de la familia (16 reactivos) y de los amigos (12 reactivos). El nivel de consistencia que dicha escala alcanzó en este estudio fue de .93 para la subescala de apoyo familiar percibido y .9 para la subescala que mide el apoyo percibido de amigos.

Interacciones de carácter negativo con la red de apoyo. Con el objetivo de indagar las expresiones negativas de las relaciones sociales ocurridas entre la mujer participante y las personas que integran su red social, en este estudio se elaboraron cuatro reactivos con opciones de respuesta tipo Likert. En concreto, los reactivos fueron: “durante el último mes, ¿qué tan seguido esas personas (los miembros de la red social de apoyo) criticaron su forma de pensar, actuar o sus decisiones?”; “durante el último mes, ¿con qué frecuencia se peleó con esas personas?”; “durante el último mes, ¿con qué frecuencia esas personas le hicieron comentarios hirientes?” y “durante el último mes, ¿con qué frecuencia tuvo desacuerdos con esas personas?” Las respuestas obtenidas de las participantes se sumaron y con esto se creó un índice referente a las dimensiones negativas de las relaciones sociales.

Cabe señalar que los reactivos fueron sometidos a un análisis factorial exploratorio con el fin de conocer su estructura subyacente. El método empleado fue el de Ejes Principales (*principal axis factoring*) con rotación Varimax, lo cual arrojó un único factor que explicaba el 76,8 % de la varianza. La carga de los cuatro reactivos en ese factor estuvo entre .57 y .81. Asimismo, la consistencia interna detectada en este instrumento fue de 0.89.

Cuestionario con información general. Por último, se incluyeron algunas preguntas sobre información general de las respondientes; por ejemplo, edad, número de hijos y escolaridad, entre otras variables.

8. PROCEDIMIENTO

El procedimiento para lograr la participación de las mujeres fue el siguiente: en primer lugar, se buscó la autorización de las instituciones y organizaciones de apoyo a la comunidad para llevar a cabo el estudio. Luego, en aquellas entidades donde se obtuvo el permiso para recabar datos se preguntaba a las usuarias si querían colaborar en el estudio. El protocolo seguido para esto incluía el consentimiento informado y el respeto al bienestar de la participante. En este sentido, las personas que aplicaron los instrumentos fueron estudiantes próximas a egresar de la carrera de Trabajo Social en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, quienes recibieron una capacitación en el manejo de los instrumentos, en el tema de la violencia de género y en el trato de las mujeres con experiencia de violencia. Asimismo, se contó con la colaboración de las instituciones para la intervención con las mujeres visiblemente afectadas por los abusos.

9. ESTRATEGIA DE ANÁLISIS

Con los datos recogidos se llevaron a cabo análisis descriptivos. Posteriormente, aquella información directamente relacionada con los objetivos del estudio se sometió al análisis de correlación, para luego llevarse a cabo una serie de análisis de regresión múltiple.

10. RESULTADOS

Un primer paso para analizar los resultados fue describir las medias y desviaciones estándar de las variables relacionadas con los objetivos del estudio, las cuales son presentadas en la Tabla 2. Cabe mencionar que, de las variables referentes a la violencia de pareja, las agresiones emocionales fueron las más comúnmente experimentadas por las participantes; por el contrario, la violencia sexual fue la menos observada. En total 71,6 % de las participantes experimentó por lo menos una forma de violencia durante el último año, y en casi la totalidad de ellas se combinaron por lo menos dos formas de maltrato. Asimismo, alrededor del 39 % de las participantes vivía altos niveles de agresión, en los cuales se combinaban las humillaciones, los ataques con arma blanca y la violencia sexual, requiriendo en consecuencia una atención inmediata para detener dichas acciones.

En cuanto al apoyo social y como pudiera pensarse, la principal fuente de ayuda para las participantes fue la familia. Esto se constata en que los promedios para el apoyo funcional fueron más altos para la familia que para los amigos y que más de la mitad de las personas de quienes las participantes recibieron algún tipo de apoyo consistió en familiares. No obstante, la misma familia fue también el principal origen de las críticas y conflictos vividos por las participantes.

Tabla 2

Estadística descriptiva de las variables investigadas (n=264)			
		DE	Mínimo-Máximo
Frecuencia de violencia	31,37	10,33	19-64
Violencia emocional	10,64	4,16	5-20
Violencia física	8,82	3,96	5-23
Violencia física severa	6,89	1,84	6-19
Violencia sexual	5,02	2,48	3-12
Apoyo percibido de la familia	10,61	4,85	0-24
Apoyo percibido de las amistades	7,52	3,62	0-21
Número de personas que apoyaron a la participante	4,46	2,48	0-14
Interacciones negativas con la red social	8,87	3,67	4-16

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recabada de las participantes.

Después de realizar los análisis descriptivos, se procedió a explorar las asociaciones entre las variables de interés. Como es posible apreciar en la Tabla 3, las variables relacionadas con la violencia de pareja mostraron correlaciones significativas con la mayoría de las variables referentes a las relaciones sociales. De esta forma, el apoyo percibido de la familia, así como el nivel de conflicto con la red social, mantuvieron asociaciones estadísticamente significativas con las manifestaciones de la violencia de pareja exploradas.

Por su parte, se observaron correlaciones de significancia estadística entre la percepción de apoyo de las amistades y la violencia emocional y sexual, pero no con las agresiones físicas. En tanto, el tamaño de la red de apoyo (número de personas que otorgaron alguna forma de ayuda a la participante) tuvo relaciones de significancia estadística con todas las variables referentes a la violencia de pareja, con la excepción de la violencia sexual. Es necesario destacar que todas las asociaciones encontradas fueron débiles o moderadas.

Tabla 3

Asociaciones entre las variables exploradas (n=264)								
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Violencia emocional	-							
2. Violencia física	.66**	-						
3. Violencia física severa	.39**	.5**	-					
4. Violencia sexual	.62**	.60**	.49**	-				
5. Apoyo percibido de la familia	-.26**	-.20**	-.23**	-.27**	-			
6. Apoyo percibido de las amistades	-.13*	-0,09	-0,11	-.15*	.31**	-		
7. Tamaño de la red de apoyo	-.23**	-.18**	-.17**	0,007	.33**	.27**	-	
8. Interacciones negativas con la red social	.32**	.23**	.17**	.25**	-.35**	-0,09	-0,11	-
*p <0.05; **p <0.01								

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recabada de las participantes.

Posteriormente, se llevaron a cabo una serie de análisis de regresión múltiple, donde las variables dependientes fueron las cuatro expresiones de la violencia de pareja recogidas en el instrumento empleado y las variables independientes fueron los índices correspondientes al apoyo social percibido de familiares y amigos, el tamaño de la red de apoyo y el nivel de interacciones negativas que las participantes tuvieron con los miembros de la red social. Dado que algunas de las variables independientes mostraron correlaciones estadísticamente significativas se hicieron análisis para detectar multicolinealidad. Al respecto, los índices VIF y de tolerancia encontrados en los análisis no indicaron evidencia de colinealidad entre las variables independientes.

Tabla 4

Impacto de las variables de apoyo e interacciones negativas en la violencia experimentada por las participantes (n=264)												
Variable	Violencia emocional			Violencia física			Violencia física severa			Violencia sexual		
	B	SE B	β	B	SE B	β	B	SE B	β	B	SE B	β
Apoyo percibido de la familia	-0,09	0,06	-0,1	-0,07	0,07	-0,08	-0,06	0,03	-.15*	-0,09	0,04	-.17*
Apoyo percibido de las amistades	-0,04	0,07	-0,04	-0,02	0,07	-0,02	-0,01	0,03	-0,02	-0,04	0,04	-0,06
Tamaño de la red de apoyo	-0,27	0,1	-.16**	-0,21	0,102	-.13*	-0,08	0,05	-0,1	-0,08	0,06	-0,08
Interacciones negativas con la red social	0,3	0,07	.26**	0,2	0,07	.18**	0,05	0,03	0,11	0,12	0,04	.17**
R ²	0,139			0,07			0,06			0,1		
F	11.6**			5.86**			5.09**			8.1**		
*p <0.05; **p <0.01												

Fuente: elaboración propia a partir de la información recabada de las participantes.

En la Tabla número 4 se presentan los resultados de los análisis de regresión para las variables relacionadas con la violencia. De esta manera, las cuatro manifestaciones de la violencia de pareja fueron impactadas de forma significativa por las variables de apoyo social y conflicto. En concreto, el porcentaje de la varianza explicada estuvo entre 6 % y 13,9 %.

En cuanto al impacto detectado, se tiene que el nivel de conflicto con la red social influyó en todas las expresiones de la violencia, con la excepción de la violencia física severa ($\beta = .1$, $t[259] = 1.67$, $p \geq .05$). En tanto, el apoyo de la familia, guardó relación con la violencia física severa ($\beta = -.15$, $t[259] = -2.17$, $p \leq .05$) y las agresiones sexuales ($\beta = -.17$, $t[259] = -2.51$, $p \leq .05$), mientras que el tamaño de la red de apoyo lo hizo con la violencia emocional ($\beta = -.16$, $t[259] = -2.65$, $p \leq .01$) y física ($\beta = -.13$, $t[259] = -2.04$, $p \leq .05$). Cabe resaltar que las interacciones negativas tuvieron un mayor impacto sobre la violencia que las expresiones del apoyo social evaluadas en este estudio. A diferencia de todo lo anterior, el apoyo percibido de la red de amistades no mostró tener un impacto en ninguna expresión de la violencia de pareja. En síntesis, las interacciones negativas impactaron más tipos de violencia y con mayor fuerza que las variables relacionadas con el apoyo social en las colaboradoras del estudio.

11. DISCUSIÓN

La violencia de pareja estuvo presente en la mayoría de las mujeres participantes en este estudio, siendo las agresiones con expresión emocional las que se manifestaron de forma más frecuente. La prevalencia de ese tipo de violencia por encima de la física y de la sexual es consistente con la información reportada por el INEGI (2013) para mujeres mexicanas con experiencia de maltrato. Asimismo, la alta proporción de participantes con violencia en este estudio es de resaltar debido a que un gran número de las mismas acudían a las organizaciones de apoyo por motivos distintos a las agresiones experimentadas, lo que indica la necesidad de que la detección de la violencia de pareja sea una rutina en todas ellas, independientemente de los servicios que otorguen a las comunidades.

Por otra parte, se encontró que las expresiones de las relaciones sociales en las que se enfocó este trabajo tuvieron un impacto en la frecuencia de violencia recibida por las participantes. Particularmente, el nivel de conflicto, la percepción de apoyo de la red familiar y el tamaño de la red de apoyo mostraron tener una influencia en las expresiones de violencia estudiadas. Contrariamente, no se encontró que la percepción de apoyo de las amistades tuviera un impacto significativo sobre la violencia de pareja. De forma general, estos hallazgos confirman la tendencia encontrada en otros contextos nacionales según la cual el apoyo social es un factor protector para la violencia de pareja (Bassuk et al., 2006; Bybee y Sullivan, 2005; Fleet y Hiebert-Murphy, 2013; Matud et al., 2003).

Sin embargo, el matiz encontrado en la presente investigación apunta a que no es cualquier tipo de apoyo sino aquel proveniente de la red familiar. Entonces, a diferencia del apoyo de las amistades, parece ser que el proveniente de la familia impide el agravamiento de la frecuencia de actos violentos recibidos, tanto en lo relativo a la percepción de apoyo como al número de personas que le proporcionan a la mujer comprensión, guía y ayuda práctica en la vida cotidiana. La influencia de la familia y no de las amistades puede ser indicativo de que ambas fuentes de apoyo se guían por normativas distintas cuando se trata de auxiliar a la mujer participante. Sea como fuere, este hallazgo habla de la importancia de distinguir entre las personas o fuentes de quienes se obtiene la ayuda cuando se investigue el apoyo social ante el fenómeno de la violencia de pareja, por lo menos en muestras latinoamericanas.

Ahora bien, aunque el apoyo social de la familia tuvo un papel protector en el bienestar de las mujeres participantes, también es cierto que su contraparte, la variable que en este trabajo tuvo como nombre interacciones negativas, mostró una relación con el aumento de la frecuencia de agresiones masculinas. Esto se expresó en el hecho de que entre mayor fuera el nivel de críticas y conflictos entre la participante y sus familiares y amigos, se incrementaban los episodios de los maltratos recibidos. Es de notarse

que el impacto de las interacciones negativas en la violencia fue mayor y se dio en más expresiones de la violencia que el referente a la percepción de apoyo social y el tamaño de la red de ayuda. En otros términos, los conflictos e interacciones de carácter negativo tuvieron más peso en el bienestar de las participantes que el apoyo social. Este resultado es congruente con un cuerpo emergente de literatura enfocada a conocer el papel de los conflictos y los aspectos negativos de las relaciones con los otros significativos en la vida de las mujeres sometidas a abusos de pareja (por ejemplo, Guruge et al., 2012; Trotter y Allen, 2009).

En cuanto a las razones de la relación detectada entre las interacciones negativas y la violencia de pareja, es posible que la mujer, al experimentar constantemente conflictos, críticas y descalificaciones provenientes de sus seres cercanos, se aleje y aisle de ellos, facilitando con ello las condiciones para la existencia de agresiones masculinas. Además, la presencia reiterada de conflictos con los miembros de la red familiar pudiera erosionar la confianza hacia éstos y hacer por tanto más difícil la revelación de los abusos cuando se diesen.

Sea como fuere, estos hallazgos ponen de relieve la importancia de las comunidades en el devenir de la violencia de pareja, mostrando que la dinámica de la violencia depende no solo del hombre y la mujer involucrados sino también de las relaciones sociales inmediatas a ellos. Dentro de las comunidades, la red familiar emergió como un elemento clave que parece ayudar a prevenir la violencia o facilitar su existencia a través del apoyo que otorga y los conflictos que tiene con la mujer en la vida cotidiana. Es necesario señalar las limitaciones de la presente investigación. En primer lugar, el carácter transversal del diseño del estudio impide establecer relaciones de causalidad. Esto es, no es posible afirmar si el apoyo social y los conflictos detectados fueron los factores que impactaron los niveles de violencia o si, por el contrario, las agresiones del varón tenían una influencia en los niveles de apoyo y conflictos con la red social identificados en las mujeres. En segundo lugar, el procedimiento empleado para elegir a las participantes en la investigación impide generalizar los resultados observados al común de las mujeres que cohabitan con una pareja masculina en México y Latinoamérica. Por último, el instrumento que midió los aspectos negativos de las relaciones sociales informales únicamente incluyó cuatro reactivos, lo que tal vez implica la carencia suficiente sensibilidad para capturar la variable abordada.

A pesar de dichas limitaciones, es posible emitir una serie de recomendaciones a raíz de los resultados obtenidos. A nivel de investigación, se sugiere replicar el trabajo con otras muestras y poblaciones, para fortalecer y ampliar las conclusiones de este trabajo. Además de esto, se sugiere que al momento de evaluar el apoyo social se explore por separado el apoyo de la familia de aquel que proviene de la red de amistades de la mujer y otras fuentes, toda vez que parecen tener impactos distintos con las variables relacionadas con la violencia y normativas distintas al momento de otorgar ayuda. Otra

recomendación es que se trabaje con instrumentos ya validados y adaptados a las poblaciones locales. En el nivel de las intervenciones, se aconseja que el trabajo con mujeres maltratadas incluya la evaluación del estado de la red social de la mujer, de forma que se conozcan los vínculos sociales de la mujer y el grado en que la protegen o la hacen más vulnerable. Asimismo, es necesario que se involucre a dichos vínculos en el trabajo para terminar con los abusos.

12. BIBLIOGRAFÍA

- Agoff, C., Herrera, C., y Castro, R. (2007). The weakness of family ties and their perpetuating effects on gender violence: a qualitative study in Mexico. *Violence Against Women*, 3(11), 1206–1220. doi: 10.1177/1077801207307800.
- Barrera, M. Jr. (1980). A method for the assessment of social support networks in community survey research. *Connections*, 3, 8-13.
- Barrera, M. Jr. (1986). Distinctions Between Social Support Concepts, Measures, and Models. *American Journal of Community Psychology*, 14(4); 413-445. doi: 10.1007/BF00922627.
- Bassuk, E., Dawson, R., y Huntington, N. (2006). Intimate partner violence in extremely poor women: Longitudinal patterns and risk markers. *Journal of Family Violence*, 21(6), 387-399. doi:10.1007/s10896-006-9035-1.
- Beeble, M. L., Bybee, D., Sullivan, C. M., y Adams, A. E. (2009). Main, mediating, and moderating effects of social support on the well-being of survivors of intimate partner violence across 2 years. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 77(4), 718-729. doi: 10.1037/a0016140.
- Bybee, D., y Sullivan, C. (2005). Predicting re-victimization of battered women 3 years after exiting a shelter program. *American Journal of Community Psychology*, 36(1 / 2), 85-96. doi:10.1007/s10464-005-6234-5.
- Clark, C. J., Silverman, J. G., Shahroui, M., Everson-Rose, S., y Groce, N. (2009). The role of the extended family in women's risk of intimate partner violence in Jordan. *Social Science & Medicine*, 70(1), 144–151. doi: 10.1016/j.socsci-med.2009.09.024.
- Cohen, S. (2004). Social relationships and health. *American Psychologist*, 59(8), 676–684. doi: 10.1037/0003-066X.59.8.676.
- Coker, Ann L., Smith, P. H., Thompson, M. P., McKeown, R. E., Bethea, L., y Davis, K. E. (2002). Social support protects against the negative effects of partner violence on mental health. *Journal Of Women's Health & Gender-Based Medicine*, 11(5), 465-476. doi: 10.1089/15246090260137644.
- Coker, A. L., Watkins, K. W., Smith, P. H., y Brandt, H. M. (2003). Social support reduces the impact of partner violence on health: application of structural equation models. *Preventive Medicine*, 37(3), 259–267. doi: 10.1016/S0091-7435(03)00122-1.
- Crane, C. A., Hawes, S. W., y Weinberger, A. H. (2013) Intimate Partner Violence Vic-

- timization and Cigarette Smoking: A Meta-Analytic Review. *Trauma, Violence, & Abuse*, 14(4), 305-315. doi: 10.1177/1524838013495962.
- Dillon, G., Hussain, R., Loxton, D., y Rahman, S. (2013). Mental and Physical Health and Intimate Partner Violence against Women: A Review of the Literature. *International Journal of Family Medicine*, 2013, 313909. doi:10.1155/2013/313909.
- Domínguez, A. del C., Salas, I., Contreras, C., y Procidano, M. E. (2011). Validez concurrente de la versión mexicana de las escalas de Apoyo Social Percibido de la Familia y los Amigos (PSS-Fa y PSS-Fr). *Revista Latinoamericana de Psicología*, 43(1), 125-137.
- El-Bassel, N., Gilbert, L., Rajah, V., Foleno, A., y Frye, V. (2001). Social support among women in methadone treatment who experience partner violence: Isolation and Male Controlling Behavior. *Violence Against Women*, 7(3), 246-274. doi: 10.1177/10778010122182433.
- Escribà-Agüir, V., Ruiz-Pérez, I., Montero-Piñar, M. I., Vives-Cases, C., Plazaola-Castaño, J., y Martín-Baena, D. (2010). Partner violence and psychological well-being: Buffer or indirect effect of social support. *Psychosomatic Medicine*, 72, 383-389. doi: 0033-3174/10/7204-0383.
- Fleet, C., y Hiebert-Murphy, D. (2013). Social support related to women who have remained with their partners after the physical violence has ceased. *Journal of Family Violence*, 28(3), 219-224. doi:10.1007/s10896-013-9497-x.
- Frías, S. M. (2013). Strategies and help-seeking behavior among Mexican women experiencing partner violence. *Violence Against Women*, 19(1), 23-49. doi: 10.1177/1077801212475334.
- Frías, S. M., y Agoff, M. C. (2015). Between support and vulnerability: Examining family support among women victims of intimate partner violence in Mexico. *Journal of Family Violence*, 30(3), 277-291. doi:10.1007/s10896-015-9677-y.
- Goodman, L. A., y Smyth, K. F. (2011). A call for a social network-oriented approach to services for survivors of intimate partner violence. *Psychology of Violence*, 1(2), 79-92. doi: 10.1037/a0022977.
- Guruge, Sepali, Marilyn Ford-Gilboe, Joan Samuels-Dennis, Colleen Varcoe, Piotr Wilk, y Judith Wuest (2012). Rethinking social support and conflict: Lessons from a study of women who have separated from abusive partners. *Nursing Research and Practice*, 2012(1), 1-10. doi:10.1155/2012/738905.
- Hadeed, L. F., y El-Bassel N. (2006). Social support among Afro-Trinidadian women experiencing intimate partner violence. *Violence Against Women*, 12(8), 740-760. doi: 10.1177/1077801206291562.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2007). *Panorama de violencia contra las mujeres. ENDIREH 2006. Estados Unidos Mexicanos*. México, Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2013). *Panorama de violencia contra las mujeres en México. ENDIREH 2011*. México, Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

- Kamimura, A., Parekh, A., y Olson, L. M. (2013). Health indicators, social support, and intimate partner violence among women utilizing services at a community organization. *Women Health Issues*, 23(3), 179-185. doi: 10.1016/j.whi.2013.02.003.
- Katerndahl, D., Burge, S., Ferrer, R., Bechoy, J., y Wood, R. (2013). Differences in social network structure and support among women in violent relationships. *Journal of Interpersonal Violence*, 28(9), 1948-1964. doi: 10.1177/0886260512469103.
- Levendosky, A. A., Bogat, G. A., Theran, S. A., Trotter, J. S., von Eye, A., y Davidson, W. S. (2004). The social networks of women experiencing domestic violence. *American Journal of Community Psychology*, 34(1/2), 95-109. doi: 10.1023/B:AJCP.0000040149.58847.10.
- Matud-Aznar, M. P., Aguilera-Ávila, L., Marrero-Quevedo, R. J., Moraza- Pulla, O., y Carballeira-Abella, M. (2003). El apoyo social en la mujer maltratada por su pareja. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 3(3), 439-459.
- Naved, R. T., Azim S., Bhuiya A., y Persson L. A. (2006). Physical violence by husbands: Magnitude, disclosure and help-seeking behavior of women in Bangladesh. *Social Science & Medicine*, 62(12), 2917-2929. doi: 10.1016/j.socscimed.2005.12.001.
- Organización Mundial de la Salud (2013). *Global and regional estimates of violence against women: prevalence and health effects of intimate partner violence and non-partner sexual violence*. Italia: Organización Mundial de la Salud.
- Overstreet, N. M., y Quinn, D. M. (2013): The Intimate Partner Violence Stigmatization Model and Barriers to Help Seeking. *Basic and Applied Social Psychology*, 35(1), 109-122. doi: 10.1080/01973533.2012.746599.
- Panchanadeswaran, S., El-Bassel, N., Gilbert, L., Wu, E., y Chang, M. (2007). An examination of the perceived social support levels of women in methadone maintenance treatment programs who experience various forms of intimate partner violence. *Women's Health Issues*, 18(1), 35-43. doi: 10.1016/j.whi.2007.10.007.
- Plazaola-Castaño, J., Ruiz-Pérez, I., Montero-Piñar, M. I. y Grupo de Estudio para la Violencia de Género (2008). Apoyo social como factor protector frente a la violencia contra la mujer en la pareja. *Gaceta Sanitaria*, 6(6), 527-533.
- Ridings, L. E., Beasley, L. O, Bohora, S. B., Daer, J. L., Owora, A., y Silovsky, J. (2016). Longitudinal Investigation of Depression, Intimate Partner Violence, and Supports Among Vulnerable Families. *Journal of Interpersonal Violence*, 2016, Marzo 27. doi: 10.1177/0886260516639262.
- Rose, L. E., Campbell, J., y Kub, J. (2000). The role of social support and family relationships in women's responses to battering. *Health Care for Women International*, 21(1), 27-39. doi: 10.1080/073993300245384.
- Sabogal, F. Marín, G., Otero-Sabogal, R., Vanoss, B., Marín, y Perez-Stable, E. J. (1987). Hispanic Familism and Acculturation: What Changes and What Doesn't? *Hispanic Journal of Behavioral Sciences*, 9(4), 397-412. doi: 10.1177/07399863870094003.
- Sylaska, K. M., y Edwards, K. M. (2014). Disclosure of Intimate Partner Violence to Informal Social Support Network Members: A Review of the Literature. *Trauma, Violence, & Abuse*, 15(1), 3-21. doi: 10.1177/1524838013496335.

- Trotter, J. L., y Allen, N. E. (2009). The good, the bad, and the ugly: domestic violence survivors' experiences with their informal social networks. *American Journal of Community Psychology*, 43(3-4), 221-231. doi:10.1007/s10464-009-9232-1.
- Uchino, B.N. (2004). *Social Support and Physical Health: Understanding the Health Consequences of Relationships*. Nueva York: Yale University Press.
- Uchino, B.N. (2006). Social support and health: a review of physiological processes potentially underlying links to disease outcomes. *Journal of Behavioral Medicine*, 29(4), 377-87. doi: 10.1007/s10865-006-9056-5.
- Valdez-Santiago, R., Híjar-Medina, M. C., Salgado de Snyder, V. N., Rivera-Rivera, L., Avila-Burgos, L. y Rojas, R. (2006). Escala de violencia e índice de severidad: una propuesta metodológica para medir la violencia de pareja en mujeres mexicanas. *Salud Pública de México* 2006; núm 48, Supl 2, 221-231.
- Wethington E., y Kessler, R. C. (1986). Perceived Support, Received Support, and Adjustment to Stressful Life Events. *Journal of Health and Social Behavior*, 27(1), 78-89.
- Wilcox, P. (2000). "Me mother's bank and me nanan's, you know, support!": Women who left domestic violence. *Women's Studies International Forum*, 23(1), 35-47. doi: 10.1016/S0277-5395(99)00093-X.

PERCEPCIÓN DE VIOLENCIA ENTRE LOS FUTUROS PROFESIONALES DEL TRABAJO SOCIAL EN NUEVO LEÓN (MÉXICO)

PERCEPTION OF VIOLENCE AMONG FUTURE SOCIAL WORKERS IN NUEVO LEÓN (MEXICO)

Luis M. Rodríguez Otero (1) y David Casado Neira (2)

(1) Docente-investigador en la Escuela Universitaria de Trabajo Social-Universidad de Santiago de Compostela

(2) Docente-investigador en la Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad de Vigo.

Resumen: El estado de Nuevo León (México) se caracteriza por ubicar gran parte de las maquilas que componen el tejido industrial mexicano y que, en los últimos años, ha contextualizado episodios de extrema violencia contra la población civil. Los cinturones de pobreza generados al norte de la ciudad de Monterrey suponen además un reto para la puesta en marcha de políticas sociales y educativas que sirvan para garantizar los derechos de la población. Tomando como muestra a 15 estudiantes de Trabajo Social de la Universidad Autónoma Nuevo León, se plantea una investigación cualitativa a través de la aplicación de un cuestionario DAFO y la construcción de categorías con el objetivo de identificar cuáles son los aspectos fundamentales en la percepción de la violencia entre los futuros profesionales directamente ligados a la resolución y gestión de las consecuencias de la violencia. A partir de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades se ha detectado un gran espectro de consideraciones de la violencia, más allá de las causas estructurales, que permiten identificar posibles áreas de intervención microsociales. El recurso a un cuestionario DAFO en el que también permite detectar otras áreas de relevancia (como redes sociales, salud, turismo, etc.) habitualmente eclipsadas por otro tipo de consideraciones de tipo negativo (corrupción, falta de recursos, etc.). Los resultados obtenidos llevan a la necesidad de definir nuevos contenidos formativos en la gestión de los conflictos percibidos como de mayor relevancia, tanto a nivel de recursos y medidas de intervención así como de formación en habilidades y capacidades personales.

Palabras clave: Violencia, Prevención, Trabajo Social, Formación, México.

Abstract: The state of Nuevo León (México) is the location of many of the *maquiladoras* that make up the industrial fabric of Mexico and, in recent years, have contextualised episodes of extreme violence against the civil population. The poverty belts existing to the north of the city of Monterrey also pose a challenge, that of putting in place social and educational policies that guarantee the rights of the population. With a sample of 15 social work students at the Universidad Autónoma de Nuevo León, qualitative research is conducted using a SWOT questionnaire and the construction of categories, so as to identify basic aspects of the perception of violence by future professionals directly involved in the resolution and management of the consequences of violence. Based on the strengths, weaknesses, opportunities and threats detected, a broad spectrum of considerations regarding violence has been determined, transcending structural causes, making it possible to identify potential areas for microsocioal intervention. Using a SWOT questionnaire also makes it possible to identify additional relevant areas (such as social networks, health, tourism, etc.) that are often eclipsed by other types of considerations, usually negative (corruption, lack of resources, etc.). The findings make it clear that new content needs to be incorporated into training programmes, so as to better address the management of conflicts perceived as more relevant. Such new content should focus on resource allocation and intervention methods and also on personal skill and capacity training.

Key words: Violence, Prevention, Social Work, Training, México.

| Recibido: 11/07/2017 | Revisado: 25/10/2017 | Aceptado: 10/01/2018 | Publicado: 31/01/2018 |

Correspondencia: Luis M. Rodríguez Otero. Docente-investigador en la Escuela Universitaria de Trabajo Social- Universidad de Santiago de Compostela (USC). Email: luismaotero@yahoo.es.

Referencia normalizada: Rodríguez-Otero, L. M., y Casado, D. (2018). Percepción de violencia entre los futuros profesionales del Trabajo Social en Nuevo León (México). *Trabajo Social Hoy*, 83, 27-46. doi: 10.12960/TSH.2018.0002

1. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2002: 3) define la violencia como “el uso intencional de la fuerza física o el poder contra uno mismo, hacia otra persona, grupos o comunidades y que tiene como consecuencias probables lesiones físicas, daños psicológicos, alteraciones del desarrollo, abandono e incluso la muerte”; formando parte de la cultura social debido a su sobreexposición, su aprendizaje y naturalización entre la población y la existencia de elementos sociales favorecedores (Otero, 2016; Tello, 2015), así mismo Sanmartín (2010) destaca que la agresividad alterada e intencionada se atribuye a múltiples causas (biológicas, conductuales, emocionales, cognitivas, de frustración, de habilidades sociales, miméticas, contextuales y ambientales, etc.).

Hablar de violencia implica adentrarse en un cajón de sastre al que se adhieren distintas conductas o actos clasificados en función de su origen (directa, estructural y cultural), modalidad de violencia (activa o pasiva), tipo de daño causado (físico, psicológico, sexual y económico), sujeto que ejerce la violencia o perpetración (autodirigida, interpersonal y colectiva), víctima (mujeres, hombres, menores, personas mayores, extranjeros/as, razas, diversidad sexual, etc.), contexto o escenario en el que ocurre la violencia (hogar, escuela, trabajo, cultura, calle, pantallas, etc.), y sus fines (Espinar, 2006; Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi y Lozano, 2003; Sanmartín, 2010). Se evidencia que se trata de una problemática multifactorial, lo cual revela que su prevención resulta un fenómeno complejo. En este sentido, autores como Corsi y Peyrú (2003) señalan que factores como su invisibilización y naturalización, así como la insensibilización, la ocultación, el encubrimiento, la negación, minimización y/o justificación de los hechos por parte de las personas resultan procesos o elementos que facilitan su existencia en instituciones –como el Estado, la política, la Iglesia–, además los grupos y las personas son potenciales generadores de violencia, así como de odios, fobias y rencores que desemboquen en ella (Otero, 2016).

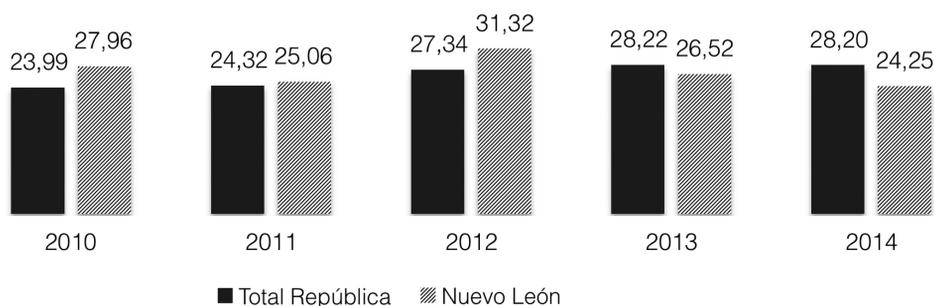
La violencia social engloba distintos tipos de violencia ejercida por la comunidad y materializándose a través de: conflictos armados, pandillerismo, el crimen organizado, la mafia, el terrorismo, los desplazamientos forzados, la segregación, la xenofobia o la LGBTBI-fobia, entre otras (Muñoz de Alba, 2002; Rodríguez-Ortega, 2002; Tremblay, 2012). Ante este tipo de violencia, la exposición social puede ser de forma directa (como víctima de un acto violento) o indirecta (presenciando o coexistiendo en espacios donde se produce), generando en ambos casos efectos negativos en las personas (Tremblay, 2012). También cabe destacar que, la violencia social, genera efectos negativos en la comunidad como: exclusión social, empobrecimiento, saturación de los recursos, miedo e inseguridad, deterioro de la salud y defunciones (Buvinic, Morrison y Orlando, 2005; Kaufman, 1998).

2. EL CONTEXTO DE NUEVO LEÓN

El Estado de Nuevo León está situado al norte de la república mexicana, situado entre los estados de Coahuila, Tamaulipas, Zacatecas y San Luis Potosí y la frontera estadounidense. En el año 2015, según datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2015a), el Estado regiomontano contaba con una población total de 5 085 848 habitantes (2 529 382 hombres y 2 556 466 mujeres), lo cual indica que se trata del octavo estado más poblado después de la Ciudad de México, Veracruz, Jalisco, Puebla, Guanajuato y Chiapas (INEGI, 2015b). Este Estado se caracteriza por su fuerte industrialización y poseer una situación estratégica clave respecto a vías de transporte terrestre, ferroviario y aéreo con el resto de la República y los Estado Unidos.

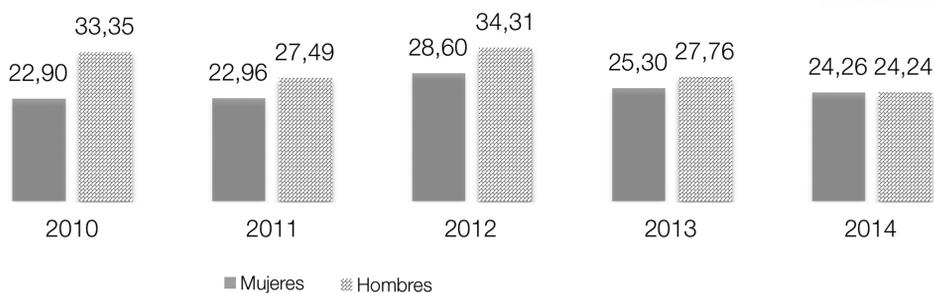
Una de las principales problemáticas a las que se enfrenta la sociedad regiomontana es la que deriva de la situación de inseguridad que se produce desde hace varios años. Aspecto que se constata como preocupación en los medios de comunicación (Lara, 2016; Martínez, 2016; Pérez, 2016; Petersen, 2013), así como en los datos oficiales. Tomando como referencia las datos de 2013 (INEGI, 2015c) con respecto a las causas penales realizadas en los órganos jurisdiccionales estatales 4 755 fueron iniciadas y 5 728 concluidas en el sistema tradicional; siendo el número de personas ingresadas en los centros penitenciarios estatales por presuntos delitos del fuero común de 4 466, el número de egresos 4 748, y la cantidad de personas reclusas en los tres centros penitenciarios estatales al cierre del año por sendos delitos 7 050 (INEGI, 2015a). La tasa de prevalencia delictiva en el periodo 2010-2012 fue superior en Nuevo León se mantiene cerca de los valores de la media nacional, superándolos en el periodo 2010-2102 (Gráfica 1), en donde cabe destacar también el alto porcentaje de víctimas femeninas con tendencia a igualar al de hombres (Gráfica 2).

Gráfica 1. Tasa de prevalencia delictiva por cada cien mil habitantes %.



Fuente: INEGI (2015c).

Gráfica 2. Tasa de prevalencia delictiva por cada cien mil habitantes según sexo en Nuevo León (%)



Fuente: INEGI (2015c).

Por otro lado, analizando las Encuestas Nacionales de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública realizadas en los dos últimos años en el contexto regiomontano (INEGI, 2014, 2015d) y la Encuesta Nacional de Seguridad Pública URBAN (INEGI, 2016) se observa que:

- A pesar de que desde 2012 ha ido disminuyendo paulatinamente el número de víctimas en Nuevo León desde la oleada de violencia iniciada en 2010, en 2015 se observa un repunte considerable que, los últimos datos evidencian que va en aumento.
- Los delitos más usuales son los robos o asaltos en calle o transporte público, los robos totales o parciales de vehículos y la extorsión. Existiendo un bajo nivel de denuncias (11,3 % en 2014 y 10,6 % en 2013) y averiguaciones previas por parte del Ministerio Público (63,1 % en ambos años).
- La percepción social sobre la seguridad pública es del 66,9 % en 2015. Siendo los principales espacios considerados como inseguros en más de un 50 %: los cajeros automáticos en vía pública, el transporte público, los bancos, las calles que habitualmente usa la población, las carreteras, los mercados, los parques o centros recreativos.
- La percepción sobre la expectativa social sobre la seguridad pública desde 2013 ha ido en detrimento. Siendo la autoridad que posee mayor confianza la de procedencia militar frente a la municipal, nacional o federal.
- En 2016 los principales motivos que la población considera como generadores de conflictos son: los vecinos (64,2 %), los desconocidos en la calle (39,2 %) y las autoridades (21,6 %). Siendo dichos conflictos generadores en cambios de actitud o rutinas en la población por temor a sufrir algún delito.

Por otro lado, como señala Guerrero (2016), una de las principales problemáticas de México radica en el elevado número de células delictivas cuyas actividades se centran en la extorsión, el secuestro y el tráfico de personas y el elevado número de homicidios dolosos y ejecuciones vinculados al crimen organizado. Destaca que en los últimos años se ha observado que la violencia se está alejando hacia las afueras de las zonas metropolitanas, especialmente en el contexto regiomontano, en parte motivado por las acciones llevadas a cabo desde el ámbito institucional y gubernamental y el aumento de partidas presupuestarias destinadas para dicho fin. Disminuyendo así el número de secuestros y delitos y aumentando las neutralizaciones de líderes de organizaciones criminales.

Identificando un marco de inseguridad elevado en el contexto de Nuevo León y siendo conscientes de que desde el trabajo social se pueden y deben llevar a cabo medidas destinadas a trabajar con los distintos sistemas que conforman la sociedad (microsistema mesosistema, exosistema, macrosistema y cronosistema) –propuestos por Bronfenbrenner (1979)–, se plantea una investigación con el objetivo de identificar cuáles son los aspectos fundamentales en la percepción de la violencia entre los futuros profesionales directamente ligados a la resolución y gestión de las consecuencias de la violencia.

3. METODOLOGÍA

Partiendo de la teoría fundamentada se realizó una investigación desde una perspectiva crítica a través de un diseño emergente (Sampieri, Collado y Baptista, 2014). Se tomó como muestra a 15 estudiantes de 2° semestre de Trabajo Social de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), dado el perfil feminizado de los estudios todas las participantes fueron mujeres, de entre 18 y 42 años de las municipalidades de: Apodaca (APO), El Carmen (CAR), Escobedo (ESC), Hidalgo (HID), Monterrey (MON) y San Nicolás de los Garza (SNG). Todos municipios pertenecientes al Área Metropolitana de Monterrey.

Como instrumentos se utilizaron un cuestionario socio-demográfico (a través del cual se identificó la edad y municipio de las participantes) y un cuestionario DAFO (Sampieri, Collado y Baptista, 2014) sobre la percepción de la violencia en el Estado de Nuevo León.

El procedimiento seguido consistió en las siguientes fases. En primer lugar se seleccionó un aula de segundo semestre de la Facultad de Trabajo Social de la UANL, se presentó la investigación y se solicitó su participación de forma voluntaria. A quienes aceptaron participar se aplicó el instrumento, el cual era personal y anónimo. Este proceso se realizó en el mes de octubre de 2015. A continuación se realizó un análisis de contenido de las respuestas mediante un proceso de categorización emergente. En este proceso se siguieron las pautas propuestas por Colás (1998): (i) reducción de los datos, (ii) disposición y (iii) transformación de los datos, obtención y verificación de conclusiones; así como los criterios de confirmabilidad y neutralidad (Noreña, Al-

cázar-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica, 2012): transcripciones de las entrevistas y contrastación de los resultados con la literatura existente. En la codificación en cada una de las categorías se han indicado: el número de la participante (TSn.), la edad (E), el municipio de procedencia.

Tabla 1: Matriz DAFO expuesta por la muestra

	Positivos (para alcanzar el objetivo)		Negativos (para alcanzar el objetivo)	
Origen Interno (Características propias)	FORTALEZAS	Familia Educación Población Gobierno Sistemas de seguridad Publicidad en medios Recursos	DEBILIDADES	Familia Pobreza Empleo Población Educación Municipio Corrupción Falta de recursos públicos Salud Delitos Juventud Justicia Deficiencias control Economía Amistades
Origen Externo (Características entorno)	OPORTUNIDADES	Educación Empleo Salud Deporte Gobierno Policía Medidas Estudios/ investigaciones	AMENAZAS	Disminución del turismo Identificación como ciudad peligrosa Desconfianza población Incremento Grupos Redes sociales Medios de comunicación Bajo nivel denuncias

Fuente : Elaboración propia. Basado en estudio de Sampieri, Collado y Baptista (2014).

4. RESULTADOS

Analizando las textualidades que la muestra expresa ante la cuestión referente a la percepción que poseen sobre las debilidades, amenazas, fortalezas, y oportunidades que existen en Nuevo León respecto a la violencia, emergen una pluralidad de categorías y subcategorías. Cabe destacar que el recurso a un formulario DAFO en este caso nos permite detectar no solamente aquellos aspectos ligados a las consecuencias y causas de la violencia, sino también a través de la oportunidades y fortalezas que se perciben como salidas o vías de acción contra la misma, la manera en que se percibe

el papel de los diferentes agentes sociales en el contexto de la violencia. Esto ayudará a detectar qué agentes y situaciones son valoradas de forma positiva y conforman un campo de intervención de primer orden. Cabe destacar que paralelamente emergen muchos aspectos ligados a la violencia que trascienden la propia percepción de una amenaza personal o como una problemática de índole estrictamente delictiva.

Debilidades

Respecto a las debilidades se han identificado 15 categorías referentes a cuestiones vinculadas a: (i) la familia, (ii) la pobreza, (iii) el empleo, (iv) la población, (v) la educación, (vi) el municipio, (vii) la corrupción, (viii) la falta recursos públicos, (ix) la salud, (x) los delitos, (xi) la juventud, (xii) la justicia, (xiii) las deficiencias existentes en el control, (xiv) la economía y (xv) las amistades o el círculo social.

Analizando las distintas subcategorías emergentes en la identificación de las debilidades que la muestra percibe se observa que respecto a la familia se identifican diversas manifestaciones a través de las cuales el estudiantado identifica como debilidad diversas cuestiones pertenecientes al ámbito doméstico tales como: la ausencia de valores en los hogares, la desintegración o desestructuración del grupo familiar, la ausencia de alguno de los progenitores o la monoparentalidad y la existencia de conductas violentas dentro del espacio familiar.

Por otro lado, también, se identifican como debilidades distintas cuestiones relacionadas tanto con la pobreza y con la falta de empleo. Asimismo parte de la muestra señala que determinadas cuestiones funcionan como debilidades en la situación estatal, las cuales relacionan con aspectos como: el miedo, la inseguridad, la desconfianza que tienen las personas, el temor, la sobrepoblación o la falta de valores. Otra de las categorías que referencia el estudiante identifica como debilidad aspectos vinculados a la educación, tales como las carencias formativas o la deserción escolar.

También emergen manifestaciones que refieren a cuestiones relacionadas con características o carencias municipales como la existencia de un nivel de seguridad deficiente, la existencia de espacios donde el riesgo de sufrir algún tipo de situación vinculada a la seguridad es mayor y deficiencias en el sistema de alumbrado. Así como evidencias de la existencia de niveles de corrupción a nivel general, policial e institucional y tráfico de influencias. Por otro lado parte de la muestra pone de manifiesto que como debilidad también debe tomarse en consideración la que devenga de la falta de recursos y concretamente en relación a cuestiones como las relativas a: las patrullas policiales o de vigilancia, relacionados con la seguridad, así como la falta de servicios públicos, de investigación y de información.

También se observa que las cuestiones relacionadas con la salud son identificadas como elementos que favorecen la violencia y describen las características locales que funcionan como debilidades para la seguridad. Las estudiantes ponen de manifiesto

que la existencia de elevados niveles de delitos en este contexto también funcionan como elementos que relacionan como debilidades en el entorno. Así se aprecian textualidades que señalan la existencia de robos, secuestros, asaltos, homicidios y violaciones.

Finalmente también se aprecia la identificación de otras debilidades que las participantes relacionan con aspectos como la ausencia de comunicación entre la juventud y la influencia de su entorno social (amistades), distintas carencias en el sistema judicial, deficiencias en el control gubernativo y en los organismos de seguridad pública o la situación económica estatal.

Tabla 2: Categorías emergentes y ejemplos de debilidades

Categorías	Subcategorías	Ejemplos
Familia	Pérdida de valores	"las familias en Monterrey ya no tienen tantos valores como antes" (TS1, E20, SNG)
	Desintegración	"las familias están rotas" (TS4, E20, HID)
	Ausencia progenitores	"la falta del padre y de la madre" (TS4, E20, HID)
	Monoparentalidad	"o de ambos (padre/madre)" (TS4, E20, HID)
	Violencia	"en las familias hay mucha violencia" (TS15, E18, MON)
Pobreza		"la pobreza que hay" (TS1, E20, SNG)
Empleo	Desempleo	"el desempleo" (TS9, E20, APO)
	Salarios	"se gana muy poco" (TS15, E18, MON)
Población	Miedo	"el miedo que tiene la gente" (TS1, E20, SNG)
	Inseguridad	"la inseguridad del estado" (TS8, E18, ESC)
	Desconfianza	"la desconfianza que tienen las personas" (TS3, E18, ESC)
	Temor	"y el temor a que pase algo" (TS3, E18, ESC)
	Sobrepoblación	"hay demasiada población" (TS9, E20, APO)
	Falta de valores	"no hay valores en las personas" (TS4, E20, HID)
Educación	Carencia	"falta de educación y escuela" (TS12, E18, CAR)
	Deserción escolar	"los jóvenes no terminan los estudios" (TS9, E20, APO)
Municipio	Nivel seguridad	"el bajo nivel de seguridad" (TS2, E19, APO)
	Zonas riesgo	"hay zonas donde el riesgo es alto" (TS7, E22, APO)
	Alumbrado	"la falta de luz en las calles" (TS15, E18, MON)

Fuente : Elaboración propia.

Percepción de violencia entre los futuros profesionales del trabajo social en Nuevo León (México)

Cont. Tabla 2

Categorías	Subcategorías	Ejemplos
Corrupción	Policía	"la corrupción de la policía" (TS12, E18, CAR)
	No especificada	"la corrupción" (TS9, E20, APO)
	Autoridades	"y las autoridades" (TS2, E19, APO)
	Tráfico de influencias	"y el tráfico de influencias" (TS13, E42, MON)
Falta recursos	Patrullas policiales/ vigilancia	"la vigilancia de las patrullas es deficiente" (TS15, E18, MON)
	Seguridad	"programas de seguridad" (TS5, E29, APO); "recursos de seguridad" (TS9, E20, APO)
	Servicios públicos	"la falta de servicios municipales" (TS13, E42, MON)
	Investigación	"no se investiga todo porque no hay" (TS7, E22, APO)
	Información	"la falta de información" (TS9, E20, APO)
Salud	Toxicodependencias	"la adición a algunas drogas" (TS5, E29, APO)
	Embarazo precoz	"los embarazos en jóvenes" (TS6, E18, MON)
	ETTs	"las enfermedades del sexo" (TS6, E18, MON)
	Muerte	"las muertes" (TS6, E18, MON)
Delitos	Robos	"los robos" (TS5, E29, APO)
	Secuestros	"secuestros" (TS8, E18, ESC)
	Asaltos	"y asaltos" (TS2, E19, APO)
	Homicidios	"los asesinatos" (TS8, E18, ESC)
	Violaciones	"y violaciones" (TS8, E18, ESC) "muchas chicas son violadas" (TS5, E29, APO)
Juventud	Comunicación	"la falta de comunicación entre jóvenes" (TS8, E18, ESC)
Justicia	Deficiente	"los procesos no se resuelven" (TS8, E18, ESC); "salen y no van a la cárcel" (TS14, E19, MON)
	Procesos largos	"los procesos se demoran mucho" (TS9, E20, APO)
Deficiencias control	Gobierno	"el Gobierno no controla bien" (TS8, E18, ESC)
	Seguridad Pública	"el control de seguridad es poco" (TS14, E19, MON)
Economía		"la economía del estado no ayuda" (TS9, E20, APO)
Amistades	Malas	"las malas amistades" (TS12, E18, CAR)

Fuente : Elaboración propia.

Amenazas

En relación a las amenazas la muestra referencia distintas cuestiones que se han agrupado en nueve categorías referentes a: (i) la disminución del turismo, (ii) la identificación de la ciudad/estado peligroso/a, (iii) la desconfianza generalizada en la población, (iv) el incremento de factores negativos, (v) las redes sociales, (vi) los medios de comunicación, (vii) la no denuncia de los hechos por parte de la población, (viii) el bajo nivel desarrollo y (ix) los bares y discotecas.

Se observa que el estudiantado señala que debido a la situación de inseguridad existente en el contexto regiomontano, ha disminuido el turismo en parte debido a la identificación de Monterrey y el Estado de Nuevo León como un lugar peligroso. Por otro lado, también, indican que se aprecia una situación de desconfianza generalizada en la población, la cual se dirige a instituciones como el gobierno y las autoridades, así como al hecho de acudir a lugares públicos y/o espacios determinados y al uso de objetos de valor en la vía pública o espacios externos al doméstico.

Otras de las categorías identificadas hace referencia al incremento de determinados factores que la muestra identifica como negativos en Nuevo León, los cuales se relacionan con cuestiones como: la delincuencia, la pobreza, la marginación y la exclusión social, el desempleo y la inmigración. También se observa que la muestra considera que determinados grupos existentes en la comunidad son elementos que actúan o pueden actuar como amenazas en la implementación de medidas destinadas a la promoción de la seguridad. Dentro de esta categoría se incluyen grupos relacionados con: el pandillerismo, bandas criminales, determinadas tribus, el narcotráfico y las posibles represalias que pueden surgir de grupos no especificados.

Finalmente, las participantes también hacen referencia a otros factores que consideran que pueden actuar como amenazas para la seguridad. Estos están relacionados con el uso de las redes sociales, las cuales pueden ser utilizadas con fines delictivos, la información que se da en los medios de comunicación y a la existencia de espacios donde los actos delictivos pasan más desapercibidos debido a la afluencia de gente y la ausencia de medidas protectoras como los bares y discotecas. También señalan que existe un bajo nivel de denuncias, lo cual indica que no existe concienciación en la población sobre su importancia, y que existe o se aprecia un bajo nivel desarrollo en el Estado.

Percepción de violencia entre los futuros profesionales del trabajo social en Nuevo León (México)

Tabla 3: Categorías emergentes y ejemplos de amenazas

Categorías	Subcategorías	Ejemplos
Disminución del turismo		"hace que la gente no viaje a Monterrey por miedo" (TS1, E20, SNG)
Identificación como ciudad peligrosa		"la gente asocia a Monterrey con peligro" (TS6, E19, MON)
Desconfianza población	Gobierno	"la gente no confía en el gobierno" (TS1, E20, SNG)
	Autoridades	"no se confía en las autoridades" (TS3, E19, ESC)
	Lugares públicos o lugares	"hay lugares públicos donde la gente no va" (TS7, E22, APO); "el miedo a ir determinados lugares" (TS10, E20, SNG)
	Uso objetos de valor	"la gente no sale de casa con joyas, relojes o dinero" (TS3, E19, ESC)
Incremento	Delitos	"aumentaron los delitos" (TS2, E19, APO)
	Pobreza	"hay más pobreza" (TS9, E20, APO)
	Marginación/Exclusión social	"la gente de los sitios peligrosos está discriminada" (TS14, E19, MON)
	Desempleo	"aumentó el desempleo" (TS4, E20, HID)
	Migración	"mucha gente se fue a otras ciudades" (TS14, E19, MON)
Grupos	Pandillas	"hay muchas pandillas de chavos" (TS10, E20, SNG)
	Criminales	"las bandas organizadas" (TS10, E20, SNG)
	Tribus	"y las tribus" (TS9, E20, APO)
	Narcotráfico	"los Zetas" (TS8, E19, ESC)
	Represalias	"tienen miedo a que les pase algo" (TS10, E20, SNG)
Redes sociales		"las redes sociales" (TS6, E19, MON)
Medios de comunicación		"la información que dan en los medios" (TS9, E20, APO)
Bajo nivel denuncias		"la gente no denuncia" (TS10, E20, SNG)
Bajo nivel desarrollo		"zonas poco desarrolladas" (TS11, E18, APO)
Bares y discotecas		"los bares y discotecas" (T15, E18, MON)

Fuente : Elaboración propia.

Fortalezas

En cuanto a las fortalezas que la muestra visibiliza en el contexto nuevoleonés se aprecian siete categorías referentes a cuestiones relacionadas con: (i) la familia, (ii) la educación, (iii) la población del Estado, (iv) el gobierno, (v) el sistemas de seguridad, (vi) los recursos existentes en el contexto de Nuevo León y (vii) la publicidad en los medios de comunicación.

Respecto a la familia se identifican en las textualidades diversas características relacionadas con los posibles canales de comunicación que existan entre sus miembros, así como la apreciación de que actualmente los progenitores prestan más atención a sus hijos/as y la identificación de las mismas como estables. Respecto a la educación, se pone de manifiesto la existencia actualmente de programas preventivos. Por otro lado, el estudiantado también destaca ciertas características o conductas que la población posee o lleva a cabo actualmente; las cuales relacionan con elementos positivos. Estos hacen referencia a la precaución que tienen y al hecho de que los menores pasan un menor tiempo en la calle. No obstante la muestra identifica como elementos fortalecedores las intervenciones que está poniendo en marcha el gobierno, las legislaciones específicas que se están creando, y los sistemas de seguridad implementados, a través de los cuales se identifica la creación de números telefónicos de emergencias específicos, la existencia de vigilancia las 24 horas en zonas identificadas como conflictivas y la creación de vías de denuncias anónimas. Otro aspecto que la muestra referencia en gran medida está vinculado a la existencia de recursos específicos en el contexto, los cuales se asocian con elementos que fortalecen el sistema ante la inseguridad. Estos están relacionados con aspectos como: los hospitales, la policía, las ambulancias, los bomberos, la Cruz Roja, los Centros Comunitarios, Fuerza Civil (militares), la dotación de recursos específicos para la prevención de la violencia y la rehabilitación de los infractores, la existencia de un centro de ayuda al afectado, la realización de programas de ocio para menores y las áreas deportivas creadas. Las futuras trabajadoras sociales también ponen de manifiesto que la publicidad en los medios de comunicación de los recursos existentes y los sistemas de seguridad que la población y el Estado poseen o pueden implementar favorecen el fortalecimiento de la comunidad en la lucha contra la situación de inseguridad existente.

Percepción de violencia entre los futuros profesionales del trabajo social en Nuevo León (México)

Tabla 4: Categorías emergentes y ejemplos de fortalezas

Categorías	Subcategorías	Ejemplos
Familia	Comunicación	"la comunicación que hay en las familias" (TS1, E20, SNG)
	Progenitores más atención	"ahora los papás están más atentos de sus hijos" (TS3, E18, ESC)
	Estabilidad	"la estabilidad familiar" (TS4, E20, HID)
Educación	Programas	"en las escuelas hacen charlas de seguridad" (TS1, E20, SNG)
Población	Precauciones	"la gente toma precauciones" (TS1, E20, SNG)
	Menos tiempo en la calle (menores)	"los niños pasan menos tiempo solos en la calle" (TS3, E18, ESC)
Gobierno	Intervención	"el gobierno tomas medidas" (TS8, E18, ESC)
	Legislación	"han hecho leyes especiales" (TS9, E20, APO)
Sistemas seguridad	Números emergencias	"existe un número en caso de emergencia" (TS2, E19, APO)
	24 horas en zonas conflictivas	"las patrullas trabajan las 24 horas" (TS13, E42, MON)
	Anonimato denuncias	"las denuncias anónimas" (TS6, E18, MON)
Recursos	Hospitales	"hay hospitales" (TS2, E19, APO)
	Policía	"la policía" (TS5, E29, APO)
	Ambulancias	"ambulancias" (TS2, E19, APO)
	Bomberos	"los bomberos" (TS5, E29, APO)
	Cruz Roja	"cruz roja" (TS5, E29, APO)
	Centros Comunitarios	"centros comunitarios" (TS15, E18, MON)
	Prevención de la violencia	"los programas de prevención de la violencia" (TS6, E18, MON)
	Rehabilitación	"los programas de rehabilitación" (TS12, E18, CAR)
	Fuerza Civil	"fuerza civil" (TS8, E18, ESC)
	Centro ayuda afectados	"los centros de ayuda a víctimas" (TS13, E42, MON)
	Programas ocio menores	"hay más actividades para niños" (TS11, E18, APO)
Áreas deportivas	"más centros deportivos" (TS15, E18, MON)	
Publicidad en medios	Recursos	"en los periódicos se informa de lo que se debe de hacer y donde" (TS8, E18, ESC)
	Sistemas de seguridad	"en la televisión y en la prensa te informan" (TS8, E18, ESC)

Fuente : Elaboración propia.

Oportunidades

Finalmente las participantes identifican distintas oportunidades en la comunidad que pueden ejercer como elementos positivos de origen externo para la prevención de la violencia. Estos se han agrupado en ocho categorías referentes a cuestiones como: (i) la educación, (ii) el empleo, (iii) la salud, (iv) el deporte, (v) el gobierno, (vi) la policía, (vii) posibles medidas que se pueden llevar a cabo y (viii) los estudios e investigaciones existentes en otros contextos.

Dentro del ámbito educativo advierten que la aplicación de medidas preventivas desde la educación, la facilitación en el acceso a la educación, la propia formación y la obligatoriedad en la escolaridad pueden ejercer como oportunidades para conseguir transformar la actual situación de inseguridad.

No obstante se pone de manifiesto que pueden contribuir también otras cuestiones como: la creación de mayores oportunidades de empleo, la creación de más programas de salud y de ocio vinculados al deporte, el aumento de refuerzos policiales y una mayor implicación del gobierno mediante acciones de apoyo y creación de un mayor número de medidas concretas.

La muestra manifiesta que la creación de medidas concretas pueden ser áreas de oportunidad en dicha problemática, las cuales relacionan con aspectos como: la prevención, la promoción de la denuncia, la dotación de habilidades de seguridad en la población, la intervención específica con los jóvenes, el fomento de valores, la promoción de la integración social y la convivencia vecinal, la creación de sistemas de seguridad externa y nuevas dependencias de seguridad, la realización de campamentos para la infancia y los jóvenes y la proposición de vigilancia vecinal complementaria a los sistemas de seguridad existentes.

Cabe señalar que se identifican manifestaciones que refieren a la importancia de promover estudios e investigaciones sobre las causas que originan esta problemática y que desarrollen medidas tomando en consideración situaciones previas en otros lugares donde también existen problemas de seguridad.

Percepción de violencia entre los futuros profesionales del trabajo social en Nuevo León (México)

Tabla 5: Categorías emergentes y ejemplos de oportunidades

Categorías	Subcategorías	Ejemplos
Educación	Prevención	"desde las escuelas se puede prevenir" (TS1, E20, SNG)
	Facilitar acceso estudio	"que estudien y no estén en la calle" (TS11, E18, APO)
	Formación	"que la gente esté más formada" (TS12, E18, CAR)
	Obligatoriedad escolaridad	"que sea obligatorio estudiar hasta los 17" (TS13, E42, MON)
Empleo	Oportunidades	"más oportunidades de trabajar" (TS6, E18, MON)
Salud	Programas	"programas de salud para las comunidades" (TS12, E18, CAR)
Deporte	Ocio	"actividades de cancha" (TS1, E20, SNG); "deportes después de la escuela" (TS4, E20, HID)
Gobierno	Medidas	"es necesario que el gobierno tome más medidas" (TS1, E20, SNG)
	Apoyo	"el apoyo del gobierno" (TS3, E18, ESC)
Policía	Refuerzos	"son necesarios más policías" (TS8, E18, ESC)
Medidas	Prevención	"más medidas de prevención" (TS2, E19, APO)
	Promoción denuncia	"denuncias anónimas" (TS3, E18, ESC)
	Habilidades seguridad	"cursos de habilidades de seguridad" (TS4, E20, HID)
	Intervención con jóvenes	"hacer más cosas con los jóvenes" (TS5, E29, APO)
	Fomentar valores	"fomentar los valores en la personas" (TS6, E18, MON)
	Integración social	"promover la integración social" (TS6, E18, MON)
	Convivencia vecinal	"y la convivencia entre los vecinos (promover)" (TS6, E18, MON)
	Seguridad externa	"poner seguridad externa" (TS9, E20, APO)
	Nuevas dependencia de seguridad	"crear nuevas dependencia de seguridad" (TS13, E42, MON)
	Campamentos	"organizar campamentos para los chavos" (TS15, E18, MON)
Estudio	Vigilancia vecinal	"animar a la gente a participar en programas de vigilancia" (TS15, E18, MON)
	Situaciones previas en otros lugares	"tomar como modelo los programas de otras ciudades donde hay violencia" (TS13, E42, MON)
	Causas	"analizar las causas de la violencia" (TS10, E20, SNG)

Fuente : Elaboración propia.

5. DISCUSIÓN

Los presentes resultados han de ser considerados dentro las características de la muestra con un carácter completamente feminizado. Esto responde al propio perfil del alumnado del grado de trabajo social de la UANL y del de las futuras profesionales, pero cabe considerar que si bien la perspectiva de género es fundamental en este caso, sería necesario poder incluir en la muestra al estudiantado masculino para poder determinar en qué medida hay un sesgo de género en la percepción de la violencia en Nuevo León. También hay que tener en cuenta que no se trata aquí de realizar un diagnóstico sobre la violencia, sino de aquellos aspectos que son percibidos como relevantes por las participantes en su calidad de nuevoleonenses y futuras trabajadoras sociales. Por otra parte, esto no invalida el diagnóstico que sobre su entorno llevan a cabo las participantes. La violencia se entiende como amenazas y debilidades que han de ser atajadas a través de intervenciones multifactoriales, lo que pone de manifiesto la capacidad de identificación de sus causas y consecuencias, y la toma de conciencia de las dificultades de atajar esta problemática. Por esto precisamente, son muchos más interesantes las oportunidades y fortalezas detectadas que permiten canalizar y articular iniciativas de actuación sobre diferentes focos que pueden servir para intervenir en la situación actual. La violencia no se entiende como restringido a lo meramente delictivo. Hay una serie de ítems que aparecen bajo diferentes consideraciones en el DAFO: familia y población aparecen como fortaleza y debilidad; educación como fortaleza, debilidad y oportunidad; gobierno como fortaleza y oportunidad; empleo y salud como debilidad y fortaleza. Y en ningún caso aparecen todas las anteriores como amenaza. Se haría necesario ahondar en si estas responden a elementos con más capacidad de incidencia (de forma positiva o negativa) sobre la situación de violencia; lo que cabría definir como áreas básicas de intervención social o si simplemente se debe a su carácter más estructural y transversal sobre otros aspectos.

Los resultados obtenidos implican la necesidad de definir nuevos contenidos formativos en la gestión de los conflictos percibidos como de mayor relevancia, tanto a nivel de recursos y medidas de intervención así como de formación en habilidades y capacidades personales, centrados en los ámbitos destacados de intervención.

6. CONCLUSIONES

Como señala el Consejo General del Trabajo Social (CGTS, 2012), el trabajo social tiene entre otras funciones la investigación, la prevención, la asistencia, la atención directa, la promoción e inserción social y la mediación. Como indica Santos (2014) y la propia Federación Internacional del Trabajo Social, uno de los principales objetivos del Trabajo Social es la promoción del cambio social:

El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar (FITS, 2014).

Desde el trabajo social existen distintos modelos desde los que se pueden desarrollar intervenciones específicas (Viscarret, 2007). No obstante, dependiendo de la violencia social ejercida por la comunidad de características tanto endógenas como exógenas (Tremblay, 2012) se considera necesario tomar en cuenta los distintos sistemas que conforman la sociedad (Bronfenbrenner, 1979) y llevar a cabo medidas en cada uno de ellos. Puesto que la comunidad la componen cada uno de los miembros que la conforman, ejerciendo influencias tanto directas como indirectas entre ellos, se considera que la utilización de técnicas basadas en la interacción conjunta serían de gran beneficio para la prevención de la violencia, siendo el modelo de Intervención Social Participativa el más conveniente de acuerdo a dichas circunstancias. Este se caracteriza por poseer una metodología que promueve la acción participativa de todos los actores sociales (instituciones, profesionales, técnicos, organizaciones, redes sociales y sujetos de la comunidad), otorgando un gran protagonismo a la comunidad y convirtiendo a sus participantes en sujetos activos, responsables y principales protagonistas durante la toma de decisiones democráticamente, la planificación y la acción de todo el proceso, que estará encaminado a la transformación de su entorno y/o realidad (Alberich, 2002; Fals, Brandao y Cetrulo, 1986; Garrido, 2007).

7. BIBLIOGRAFÍA

- Alberich, T. (2002). Perspectivas de la investigación social. En T. Rodríguez Villasante, M. Montañez y J. Martí (Coords.), *La investigación social participativa: Construyendo ciudadanía Vol. 1* (pp. 125-142). Madrid: El Viejo Topo.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development*. Cambridge M.A.: Harvard University Press.
- Buvinic, M., Morrison, A., y Orlando, M. B. (2005). Violencia, crimen y desarrollo social en América Latina y el Caribe. *Papeles de población*, 11(43), 167-214. doi. 11204309.
- CGTS [Consejo General del Trabajo Social]. (2012). *Código Deontológico del Trabajo Social*. Madrid: CGTS.
- Colás, P. (1998). El análisis cualitativo de datos. En L. Buendía, P. Colás, y F. Hernández, *Métodos de investigación en psicopedagogía* (pp. 288-313). Madrid: McGraw-Hill.

- Corsi, J., y Peyrú, G. M. (2003). *Violencias sociales*. Barcelona: Ariel.
- Fals, O., Brandao, C. R., y Cetrulo, R. (1986). *Investigación Acción Participativa*. Montevideo: Banda Oriental.
- FITS [Federación Internacional del Trabajo Social]. (2014). *Propuesta de Definición Global del Trabajo Social*. Recuperado de <http://ifsw.org/propuesta-de-definicion-global-del-trabajo-social/>
- Garrido, F. J. (2007). Perspectiva y prácticas de educación-investigación participativa. *Política y Sociedad*, 44(1), 107-124. Recuperado de <http://cat.inist.fr/?aModele=afficheN&cpsidt=18890321>
- Guerrero, E. (1 de enero de 2016). La inseguridad 2013-2015. *Nexos*. Recuperado de <http://www.nexos.com.mx/?p=27269>
- Espinar, E. (2006). *Violencia de Género y procesos de empoderamiento*. Córdoba: Universidad de Córdoba.
- INEGI [Instituto Nacional de Estadística y Geografía]. (2014). *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2014. Principales Resultados Nuevo León*. Recuperado de http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/encuestas/hogares/regulares/envipe/envipe2014/doc/envipe2014_nl.pdf
- INEGI (2015a). *México en cifras. Información Nacional, por entidad federativa y municipios: Nuevo León*. Recuperado de <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mexico-cifras/default.aspx?e=19>
- INEGI (2015b). *Número de habitantes por entidad federativa*. Recuperado de <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/mex/poblacion/>
- INEGI (2015c). *Seguridad pública y justicia. Victimización*. Recuperado de <http://www.beta.inegi.org.mx/temas/victimizacion/>
- INEGI (2015d). *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2015. Principales Resultados Nuevo León*. Recuperado de http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/encuestas/hogares/regulares/envipe/envipe2015/doc/envipe2015_nl.pdf
- INEGI (2016). *Encuesta Nacional de Seguridad Pública URBAN (ENSU). Cifras correspondientes a marzo de 2016*. Recuperado de http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2016/ensu/ensu2016_04.pdf
- Kaufman, S. G. (1998). *Sobre violencia social, trauma y memoria*. Recuperado de <http://www.psicopsi.com/SOBRE-VIOLENCIA-SOCIAL-TRAUMA-MEMORIA>
- Krug, E. G., Dahlberg, L. L., Mercy, J. A., Zwi, A. B., y Lozano, R. (2003). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Washington: OMS.
- Lara, J. A. (24 de mayo de 2016). Reconoce "El Bronco" problema de inseguridad en NL. *El Financiero*. Recuperado de <http://www.elfinanciero.com.mx/nacional/reconoce-el-bronco-problema-de-inseguridad-en-nl.html>
- Martínez, O. (30 de mayo de 2016). Ciudadanos lamentan inseguridad en Nuevo León. *Info7*. Recuperado de <http://www.info7.mx/a/noticia/684391>
- Muñoz de Alba, M. (Coord.). (2002). *Violencia social*. México D. F.: UNAM-Instituto de Investigaciones Jurídicas.

- Noreña, A. L., Alcázar-Moreno, N., Rojas, J., y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichán*, 13(3), 263-274. doi. 74124948006.
- OMS [Organización Mundial de la Salud]. (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Washington, D.C.: OMS.
- Pérez, D. (13 de enero de 2016). Inician en Nuevo León combate a ola de violencia e inseguridad. *Publimetro*. Recuperado de <http://www.publimetro.com.mx/noticias/inician-en-nuevo-leon-combate-a-ola-de-violencia-e-inseguridad/mpan!UFqK5lf7DulQ6/>
- Otero, L. M. R. (2016). *El arraigo de las violencias invisibilizadas: la violencia intragénero*. México: Grañén Purrúa.
- Petersen, L. (16 de julio de 2013). La inseguridad en Monterrey. *Milenio*. Recuperado de http://www.milenio.com/firmas/luis_petersen_farah/inseguridad-Monterrey_18_117768270.html
- Rodríguez-Ortega, G. (2002). Violencia social. En M. Muñoz de Alba (Coord.), *Violencia social* (pp. 83-96). México D. F.: UNAM-Instituto de Investigaciones Jurídicas.
- Sampieri, R., Collado, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D. F.: McGrawHill.
- Sanmartín, J. (2010). Concepto y tipos de violencia. En J. Sanmartín, R. Gutiérrez, J. Martínez y J. L. Vera, *Reflexiones sobre la violencia* (pp. 11-33). México D. F.: Siglo XXI.
- Tello, N. (2015). *Jóvenes y violencia*. México D. F.: UNAM.
- Santos, L. M. (2014). *Retos del Trabajo Social como agente de cambio: empoderamiento y Trabajo Social Comunitario*. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/7112/1/TFG-G%20662.pdf>
- Tremblay, R. E. (2012). Violencia social. Síntesis. En Tremblay, E. E., Boivin, M. y Peters, R. (Eds.), *Enciclopedia sobre el Desarrollo de la Primera Infancia*. Montreal: Centre of Excellence for Early Childhood Development y Strategic Knowledge Cluster on Early Child Development.
- Viscarret, J.J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza.

MEDIACIÓN SOCIAL PARA LOS NUEVOS MOVIMIENTOS SOCIALES DESDE EL TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO

SOCIAL MEDIATION FOR THE NEW SOCIAL MOVEMENTS, FROM THE VIEWPOINT OF COMMUNITY SOCIAL WORK

Emilia Iglesias Ortuño y Reyna Lyzeth Vázquez Gutiérrez

Investigadoras. Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la Universidad Autónoma Nuevo León

Resumen: El Trabajo Social Comunitario concibe la participación como el hecho de que las personas de la comunidad pueden influir en las políticas públicas asumiendo con ello su propia responsabilidad. Los nuevos movimientos sociales se configuran como modelos de movilización social, un modelo inclusivo que otorga gran importancia al patrimonio cultural, a la diversidad y a la horizontalidad ciudadana todo ello sustentado sobre los pilares de libertad e igualdad. Estos nuevos movimientos sociales precisan mecanismos innovadores que posean una concepción de la sociedad y una óptica respecto a la autodeterminación y capacidad de los grupos similar a los valores que estos promulgan, con el fin de lograr una sinergia factible pero sobre todo estable, duradera y eficaz, siendo la mediación una opción positiva.

Palabras Clave: Nuevos Movimientos Sociales, Mediación Social, Desarrollo Social, Conflicto Social, Trabajo Social.

Abstract: Community social work conceives of participation as the fact that people in the community can influence public policies and take responsibility for doing so. The new social movements are appearing as models of social mobilisation, an inclusive model that gives great importance to cultural heritage, diversity and citizen horizontality, all of which rest upon the pillars of freedom and equality. These new social movements need innovative mechanisms that have a conceptualization of society and a vision of self-determination and group capacity similar to the values promoted by the movements, so as to achieve a synergy that is practicable and, above all, long-lasting and effective. Mediation represents a very positive option in this regard.

Keywords: New Social Movements, Social Mediation, Social Development, Social Conflict, Social Work.

| Recibido: 30/07/2017 | Revisado: 08/11/2017 | Aceptado: 11/12/2017 | Publicado: 31/01/2018 |

Correspondencia: Emilia Iglesias Ortuño. Investigadora. Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la UANL (México). Dirección postal: Calle de los Pinos 4218 A, Colonia Cedros, 64370. Monterrey, Nuevo León, México. Email: iglesiasortuno@gmail.com.

Referencia normalizada: Iglesias, 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: 10.12960/TSH.2018.0003

1. INTRODUCCIÓN

El trabajo social macrosocial coordina las interacciones y procesos comunicativos de los diferentes grupos constituyentes de la comunidad con el fin de favorecer sus relaciones e iniciativas sociales. Este entramado relacional es necesario para la intervención social y se establece como un espacio de oportunidad, pero también como un espacio sensible a conflictos de diversa índole originados por las interacciones de los individuos. El trabajo social debe promover prácticas que prevengan, modifiquen o palien situaciones de conflicto social, siendo la mediación una estrategia innovadora en este campo que propone acciones de gestión positiva de conflictos basadas en estrategias de diálogo, comunicación y escucha eficaces que aporten resultados favorables para el mantenimiento del engranaje social activo. La mediación en trabajo social puede definirse como una acción complementaria integrada en la intervención específica de los profesionales del gremio que tiene como objetivo final gestionar el conflicto de forma positiva y garantizar la conservación de los grupos sociales implicados en los movimientos sociales dotando a estos grupos de habilidades de comunicación eficaz que les genere una competencia comunicativa capaz de optimizar las relaciones sociales, el tratamiento de información y la presentación de inquietudes y demandas. La mediación social provee a las comunidades y grupos, entre otras, una serie de competencias comunicativas y relacionales que influyen de forma positiva en procesos relacionales, comunicativos, de toma de decisiones y desempeño participativo democrático, competencias que favorecen las sinergias comunitarias para el desarrollo social.

2. TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

El trabajo social aparece, como indica Kisnerman (1990, p.11) “debido a la irrupción de la tecnología en el proceso productivo, hecho que conllevó a una modificación de la sociedad y a una nueva problemática social”. Así pues el trabajo social asumió el papel de reformador social en defensa de amplios sectores de población en situación de carencia. De las aportaciones de Ituarte (1992) y De la Red (1993) añadimos que el trabajo social tiene como objeto la persona a diferentes niveles micro y macro y se centra en la prevención y/o tratamiento de la situación-problema mediante una intervención social sistematizada. Los campos de actuación del trabajo social son diversos, Kisnerman (1990), Moix (2006) y Ander-Egg (1994) especifican las principales áreas de trabajo, de sus aportaciones destacamos: familia, infancia, migrantes, vivienda o comunidad como los más relevantes.

Marchioni (1987, p.53) define el trabajo social comunitario como “proceso programado, a través de la coordinación e integración de las organizaciones, individuos y grupos de la comunidad, que va dirigida a la educación, promoción y participación de los

mismos, todo ello siguiendo el marco de una planificación realizada desde el “cuerpo vivo de la comunidad”, teniendo en cuenta la demanda social que esta comunidad realmente expresa y en función de las prioridades claramente advertidas tanto por los administradores como por los técnicos y profesionales y también por la comunidad misma”. De esta definición podemos destacar la cuestión integradora del conjunto poblacional en las estrategias de promoción social, así como el elemento de planificación estratégica a partir de las necesidades sentidas. Esta planificación, que integra las demandas sociales, recoge también las iniciativas de la población hacia el cambio y la recuperación de su comunidad, cambio basado en las fortalezas y áreas de oportunidad que emanan de sí misma.

Siguiendo con las definiciones de trabajo social comunitario, Chanan y Vos (1990, p. 80) lo definen como “el conjunto de experiencias y destrezas aplicadas como proceso para hacer frente al reto de la política social actual”. Añaden los autores que la aplicación de destrezas proviene de la movilización social participativa así como de la intervención profesional específica en este contexto. En este sentido procesal incorporan Lillo y Roselló (2004, p.19) que “el trabajo social comunitario se ha designado con diferentes vocablos como desarrollo comunitario o intervención comunitaria, definiciones diversas que tienen en común la referencia al proceso que se realiza para la consecución del bienestar social de la población, con la participación directa y activa de esta en el análisis, concienciación y resolución de los problemas que afectan a la comunidad, partiendo por tanto de la propia comunidad y de la utilización, potenciación o creación de los recursos de la misma”. Estas aportaciones nos enmarcan en una intervención social programada que tiene como objetivo motivar, movilizar y potenciar los recursos endógenos de una comunidad, así como desarrollar y empoderar las estrategias de afrontamiento de situaciones-problema de forma que desde el seno de dicha comunidad se puedan proponer, aplicar y mantener las tácticas de respuesta a las necesidades sociales.

Cuadro 1. Elementos del trabajo social

Elementos esenciales del Trabajo Social Comunitario	- Reforma Social
	- Prevención y tratamiento de conflictos y problemáticas
	- Empoderamiento Social
	- Desarrollo
	- Planificación y proceso de intervención
	- Participación Ciudadana

Fuente: Elaboración propia a partir de Ander-Egg (1994), Marchioni (1985), Chanan y Vos (1990) y Lillo y Roselló (2004).

A partir de la literatura estudiada respecto al concepto de trabajo social comunitario, extraemos como elementos más relevantes los representados en el Cuadro 1. De todos ellos destaca la participación al ser definida por Pastor (2001, p.178) como “uno de los valores y principios sobre los que se sustenta el trabajo social comunitario, entendida como participación asociativa ciudadana a través de la ayuda mutua”. Respecto a este último elemento, la participación, señalan Lillo y Roselló (2004, p. 141-143) que “desde el trabajo social la participación es un principio inherente en sí mismo, es lo que distingue el método específico del trabajo social comunitario y se define como el acceso real de las personas a las decisiones que les afectan y que consideran relevantes para convivencia social”. Añaden las autoras que la participación en el trabajo social comunitario significa que las personas de la comunidad pueden influir en las políticas públicas asumiendo con ello sus propia responsabilidad.

Indica Pastor (2004, p.103) que “la participación ciudadana desde una perspectiva cooperadora e inclusiva, favorece el Trabajo Social orientado al desarrollo local”. Añade el autor que la “participación ciudadana es una oportunidad para incidir en los problemas sociales y en los elementos para la elaboración, gestión y evaluación de políticas sociales locales [...] la participación se convierte en objetivo del desarrollo humano, a la vez que es un medio para hacer progresar el mismo (Pastor, 2004, p.106-108). En este sentido Ramírez y Contreras (2014, p.93) indican que “la participación ciudadana es uno de los elementos clave para el desarrollo de estrategias inclusivas y para dar respuesta a las demandas ciudadanas.

Cuadro 2. Elementos de la Participación Social

Elementos esenciales de la participación Social	- Definición de problemas y demandas
	- Autodeterminación
	- Responsabilidad
	- Desarrollo
	- Planificación y proceso de intervención
	- Compromiso
	- Tolerancia

Fuente: Elaboración propia a partir de Pastor (2004), Lillo y Roselló (2004) y Ramírez y Contreras (2014).

A partir de la literatura estudiada respecto al concepto de participación social, extraemos como elementos más relevantes los representados en el Cuadro 2. De todos ellos destacamos la responsabilidad, compromiso y tolerancia como ejes transversales para la participación de la comunidad bajo el prisma de la convivencia, el respeto mutuo, la diversidad y la pluralidad. Asimismo, destacamos la autodeterminación como elemento motivador o de impulso para la movilización social hacia el bienestar.

3. TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO Y MOVIMIENTOS SOCIALES

Aporta Watts (2006, p.29) que “las interacciones de los individuos en un gran sistema pueden generar una complejidad muy superior a la que los individuos presentan. La manera particular en que interactúan puede tener profundas consecuencias para los nuevos fenómenos o movimientos sociales”. De esta aportación extraemos que el modo en que interactúa internamente un grupo social o comunidad dependerá el resultado de su movilización, consideramos pues que las estrategias de gestión de la información y comunicación son el elemento clave para la promoción de los movimientos sociales hacia su transcendencia social.

Resumiendo las aportaciones de Melucci (2011), podemos afirmar que un movimiento social implica tres dimensiones: la concepción de estos como un sistema de acción definida por vínculos de *solidaridad*; la *dimensión relacional* que entiende la relación entre las partes como competidora a causa de los recursos limitados y la *dimensión transformadora* en tanto que se debe romper el sistema relacional previo generador de la situación conflictiva. Esta aportación nos dibuja un perfil de los movimientos sociales con énfasis en la tolerancia, la solidaridad y las relaciones transformadoras en base a relaciones horizontales entre miembros de la sociedad. En este sentido aporta Martínez-Otero (2001, p.60-63) que “la estructura interna de los movimientos sociales suele ser horizontal y lo que quiere conseguir es la participación y la autonomía del individuo en el grupo”. Es decir, un escenario de cooperación, colaboración y confianza basado en un sentimiento de pertenencia, igualdad y entendimiento.

Con el cambio de siglo se produce un cambio de concepción sobre los movimientos sociales. Ingleheart (1991, p.419-422) plantea el surgimiento de “los denominados *nuevos movimientos sociales* en un contexto de valores post-materialistas donde cabe la preocupación por el medio ambiente, el medio físico y el medio social y prevalece la búsqueda de relaciones menos jerarquizadas y más íntimas e informales entre los miembros de la sociedad”. La aproximación al término *nuevo movimiento social* nos conduce a la afirmación de Touraine (1999, p.58-59) que indica que “la defensa de los derechos culturales y sociales de los individuos y de las minorías es actualmente el objetivo primordial de los nuevos movimientos sociales”. Estos nuevos movimientos sociales, como indica Molineras-Guerrero (2008, p.10) “se diferencian de los movimientos sociales obreros en que tienen como objetivo el cambio cultural y luchan por la defensa del derecho de todos a una existencia libre bajo el principio general de la igualdad cultural”. De estas aportaciones deducimos que estamos ante un modelo de movilización consolidado, aplicado en otras fases históricas, pero que se ha reinventado y ha modificado los motivos que conducen a la población a exigir modificaciones, cambios y respuestas a las necesidades sentidas. Se trata de un modelo inclusivo, que otorga gran importancia al patrimonio cultural, a la diversidad y a la horizontalidad ciudadana que se sostienen sobre los pilares de libertad e igualdad.

Otra de las características que determinan estos nuevos movimientos sociales es, como indica Martínez-Otero (2011, p.65) “el aumento de la participación interna de sus miembros, hecho que se ha producido por el cambio en el sistema de valores de las personas, por lo que los nuevos movimientos sociales brindan mayor cantidad de espacios de participación social”. Deducimos que, si bien los nuevos movimientos sociales ofrecen mayores espacios de participación ciudadana, además de nuevas motivaciones para esa participación, sería lógico pensar que aportan, además, nuevos procedimientos para la ejecución de dicha participación y nuevos elementos de relación social. En este sentido, García y colaboradores (2016, p.1) “aluden a la nueva concepción de movimiento social entendida como *Movimientos Sociales Emancipatorios* (en adelante MSE) que incorporan modelos creativos, críticos y comunitarios que cuestionan la realidad y proponen alternativas innovadoras de intervención”. Las principales aportaciones de Botero y Galvis (2009), Botero (2011) y Martín (2004) nos conducen a pensar que la movilización social precisa estrategias concretas para trascender a la participación ciudadana, siendo para los autores la comunicación el elemento esencial para esta transformación.

De estas aportaciones deducimos que los problemas sociales que motivan la movilización social son distintos en lo que vamos a denominar segunda generación de movimientos sociales. La primera generación buscaba el reconocimiento de derechos fundamentales mediante la protesta activa y la rebelión contra el sistema opresor. Esta segunda generación reclama nuevas necesidades sociales como el derecho a la cultura, la diversidad, derecho libre a la expresión, convivencia, igualdad y tolerancia. Para

ello emplea mecanismos diferentes e innovadoras como la expresión creativa de las ideas mediante estrategias artísticas, la literatura crítica, códigos éticos, comunicación horizontal, o movilizaciones pacíficas asamblearias. Un ejemplo de estas nuevas estrategias de movilización es la asociación con actores locales que impulsen la acción ciudadana desde la gestión pública o política para sumar oportunidades.

Afirman García, Gutiérrez y Maldonado (2016, p.6) que “los MSE en combinación con la intervención desde trabajo social propician una participación real y emancipadora de la ciudadanía pues las prácticas creadoras y emancipadoras en el trabajo social con los MSE promueven soluciones creativas ante los problemas sociales y la construcción de nuevas formas colectivas y alternativas a través de las cuales poder garantizar la satisfacción de las necesidades sociales bajo criterios que permitan la emancipación y la justicia social”. La combinación de una movilización ciudadana con la gestión de un actor local vinculado a aspectos públicos, políticos y administrativos dibuja un escenario motivador y con potencial para la intervención en las problemáticas sociales y respuesta a las necesidades actuales.

A partir de las aportaciones estudiadas, podemos decir que los nuevos movimientos sociales son estrategias de acción que buscan la movilización social para la transformación cultural y política de un territorio, para ello el grupo de personas que lo integra se relaciona mediante estrategias comunicativas tradicionales e innovadoras y se manifiesta interna y externamente mediante acciones participativas con las que trasladan opiniones, demandas, propuestas y también a través de estas formas de expresión transmiten ideas, valores y conceptos a nivel intra-grupo y al tejido social general que configura su macrosistema relacional. La movilización social resultante tiene como pilares esenciales la participación activa y las estrategias comunicativas eficaces para la transmisión de las ideas transformativas.

Cuadro 3. Elementos de los Nuevos Movimientos Sociales

Elementos esenciales de los Nuevos Movimientos Sociales	-	Solidaridad y Relación
	-	Horizontalidad y cooperación
	-	Transformación
	-	Libertad e Igualdad
	-	Innovación
	-	Apoyo y Guía profesional
	-	Comunicación

Fuente: Elaboración propia a partir de Ingleherart (1991), Touraine (1999), Molinares-Guerrero (2008), Martínez-Otero (2011), García, Gutiérrez y Maldonado (2016) Botero y Galvis (2009), Botero (2011) y Martín (2004).

A partir de la literatura estudiada sobre los movimientos sociales, extraemos como elementos más relevantes los representados en el Cuadro 3. De todos ellos destacamos la transformación, la innovación y la cooperación entre diferentes perfiles sociales. Subrayamos la comunicación como elemento transversal para todo este proceso de movilización social, ya que a través de esta se conocen las necesidades, se transmiten ideas, propuestas e información necesaria y se difunden las estrategias o ideas adoptadas para dar respuesta a la problemática social y acercar más a la población a ese estado de libertad deseado.

4. CONFLICTO SOCIAL Y SU GESTIÓN DESDE TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO

Siguiendo las aportaciones de Galtung (2003, 2007), teórico de referencia en los estudios de la paz y los conflictos, podemos decir que el conflicto es la fuerza motriz del proceso de desarrollo social y la construcción de la paz. El autor describe el conflicto como un hecho natural consustancial a las relaciones humanas en la que se perciben objetivos incompatibles y que trasciende a la dimensión estructural de la relación entre las partes afectadas. Añade el autor que el conflicto es una situación de crisis que debe ser transformada para generar una oportunidad social a los participantes. Esta transformación precisa un proceso de comunicación pues “para transcender un conflicto primero se tiene que ir hacia los fundamentos del mismo a través del diálogo, transformación que facilita la resolución del conflicto y sostiene la idea galtungiana de que todo problema tiene escondida su propia solución dentro de sí” (Calderón, 2009, p.78).

Arellano (2007, p.30) define el conflicto como “una situación en la que dos o más actores, cuyos intereses son incompatibles o mutuamente excluyentes, se oponen en curso de acción que desarrollan para lograr los objetivos que se originan en esos intereses”. Añade Torrego (2000, p.37): los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto. O Jares (1991, p.108), lo define como “el conflicto es un tipo de situación en la que las personas o grupos sociales buscan o perciben metas opuestas, afirman valores antagónicos o tienen intereses divergentes”. Con esto, el autor quiere decir que el conflicto es un fenómeno de incompatibilidad entre personas o grupos, es decir, está presente en todo momento, es inherente a las relaciones humanas.

Como indican Iannitelli y Llobet (2006, p.457), “las situaciones de crisis que emergen de la manifestación de los conflictos se interpretan como una desviación del orden esperado, esto supone que en los procesos sociales cotidianos conviven situaciones de orden y desorden que condicionan las acciones colectivas y acontecimientos sociales”. La situación de conflicto es aquella que, debiendo ser de determinada manera, se manifiesta de otra que genera problemas o dificultades a los implicados. Los conflictos han de ser abordados para transformar esta situación y dirigir al individuo afectado hacia un escenario positivo.

Para estudiar la intervención de conflictos sociales nos aproximamos a las ideas de Ander-Egg (1987) y concluimos que los conflictos deben abordarse desde una perspectiva humanista apoyándose en los actores sociales y con voluntad de hacer. Se debe intervenir en los intereses, necesidades y problemas de la comunidad afectada conciliando el conflicto a través del consenso, siendo esta dualidad (conflicto-consenso) factores actuantes en los procesos sociales que condicionan la ejecución de la acción social colectiva. La perspectiva humanista responde al Modelo Humanista de Trabajo Social, este modelo que defiende que el ser humano tiene la capacidad para resolver sus propios problemas y cuenta con recursos propios para autodirigirse, (Howe, 1999). Además considera que la actitud empática es la clave, entendida como la autenticidad en la relación, el interés incondicional por el sujeto, la ausencia de crítica y la no directividad (Martínez, 2005). El profesional de trabajo social no posee rol de experto, sino rol de persona capaz de ayudar a otro a través de su propia experiencia y el conocimiento de sí mismo. En esta línea indica Lavan (1998, p.110) que los profesionales de trabajo social están frecuentemente vinculados a procesos de conflicto individual y social por lo que son conscientes de la importancia de la motivación y el desarrollo de la autoestima para el afrontamiento de los mismos. Indica la autora que la resolución y mediación de los conflictos sociales son parte del repertorio de habilidades de los profesionales de trabajo social.

Señalan Lillo y Roselló (2014, p.24) que “el Trabajo Social comunitario ayuda a las comunidades a comprender los problemas sociales existentes en su seno y a utilizar los recursos disponibles para dar soluciones que mejoren y fortalezcan a toda la comunidad y enriquezcan la vida de sus miembros”. Incorpora Pastor (2001, p.184) que “el Trabajo Social comunitario se caracteriza, entre otros aspectos, por su intermediación en las redes sociales, en el complejo tejido interaccional de una comunidad, en las capacidades y habilidades que facilitan la conexión e interacción positiva entre personas y los diversos sistemas. Son, por tanto, las relaciones y sus efectos el aspecto a enfatizar en la aproximación, análisis e intervención en el ámbito comunitario”.

Cuadro 4. Elementos de la gestión del Conflicto Social.

Elementos de la gestión del Conflicto Social	<ul style="list-style-type: none"> - Inherente a las relaciones humanas - Intermediación de conflictos - Modelo Humanista de responsabilidad y autodeterminación. - Recursos y Soluciones - Empatía - Comunicación de Intereses y necesidades sentidas - Consenso - Cambio y reforma - Profesional de apoyo
----------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia a partir de Ander-Egg (1987), Lavan (1998), (Howe, 1999), Ianitelli y Llobet (2006), Martínez-Galtung (2003, 2007), (Calderón, 2009).

A partir de la literatura estudiada sobre el conflicto social y las estrategias de intervención en trabajo social, extraemos como elementos más relevantes los representados en el Cuadro 4. De todos ellos destacamos que el conflicto es inherente a las relaciones humanas, que se apoya en recursos para la búsqueda de soluciones y que busca el consenso de los implicados. De estos conceptos destacamos la perspectiva humanista que otorga al individuo la capacidad para gestionar y resolver sus propios conflictos. Soluciones en base a sus propios recursos y aportaciones, acción para la que la autodeterminación resulta el elemento clave.

5. LA MEDIACIÓN COMO PROMOTORA DE LA COMUNICACIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN SOCIAL

5.1. La mediación comunitaria

Del estudio de las estrategias comunicativas como elemento facilitador de los movimientos sociales destacamos la idea de que estos procesos comunicativos han de ser innovadores, basados en el diálogo y deben garantizar un proceso de conocimiento, reconocimiento, compromiso y encuentro entre los participantes. Los conflictos comunitarios reclaman acciones que, con la comunicación como elemento estratégico, favorezcan el acercamiento de la ciudadanía, motiven la participación y en definitiva incida de forma favorable a la superación de situaciones de conflicto y reconstrucción del tejido social. Consideramos la mediación social como un mecanismo gestor de conflictos proveedor de dichas oportunidades.

Anteriormente mencionábamos que las situaciones de conflicto causan estragos en las sinergias comunitarias limitando la participación, iniciativa y perspectiva de superación de la población implicada, se pierde el objetivo común y el colectivo se torna inestable, en este sentido indica Martín (1997, p.49-55) que “la mediación equivale a un sistema de reglas y operaciones aplicadas a cualquier conjunto de hechos sociales, para introducir un orden y el mediador trata de ayudar a los participantes a explicar el orden social intrínseco con el fin de mostrar el consenso que ofrece un significado común y estable”. De las ideas de Di Rosa (2002) concluimos que la mediación se fundamenta esencialmente en la búsqueda de un equilibrio que se puede construir fuera del derecho y liberarse así de una noción genérica de equidad y tener un contenido más instrumental, en relación con los valores y los intereses de las personas en conflicto. Al respecto de la mediación en comunidad afirma Puentes (2007, p.79) que “en el ámbito del conflicto social, la mediación comunitaria permite a los grupos sociales disponer de un nuevo recurso que aporta los elementos teóricos, metodológicos y técnicos necesarios para la provisión y prestación de servicios para la gestión positiva de Conflictos”. Estas aportaciones relacionan la mediación con el establecimiento o recuperación del orden y equilibrio social mediante la significación común de la realidad o la problemática presente y acciones de consenso cuyo objetivo es la superación de una situación de conflicto mediante estrategias innovadoras y alternativas a las clásicas.

Para aproximarnos a la noción de conflicto comunitario, concluimos de las aportaciones de (Amorós, Camps y Pastor, 2000) que se trata de un proceso interactivo, el resultado de un juego comunitario, de una construcción social producto de la creación humana, y un depositario de oportunidades que permite que la civilización avance y evolucione. El conflicto no es un peligro, sino una oportunidad, porque tiene una función social positiva que permite el desarrollo de intercambios. Para dar respuesta a este tipo de conflictos sociales, afirma Villagrasa (2011, p.546) que “la mediación comunitaria se presenta como un procedimiento de resolución de conflictos útil que tiene presente la posibilidad de que las personas implicadas deban continuar relacionándose”. En este sentido podemos decir que la mediación promueve el mantenimiento del tejido social al proporcionar una estrategia tendente al mantenimiento de las relaciones y vínculos sociales.

De las aportaciones de Puentes (2007) podemos decir que el foco de atención de la mediación comunitaria se dirige a los conflictos que se producen por el hecho de compartir, de manera diversa, el espacio, los servicios, las relaciones, las responsabilidades y los desafíos. Al respecto añade Iglesias (2013, p.427) que la mediación comunitaria, como ha sido definida, no se orienta únicamente a subsanar las dificultades originadas por la distinta proveniencia de las personas, como si esta proveniencia diferente fuera por sí sola el motivo de conflicto entre los ciudadanos arribados a la ciudad en momentos distintos, sino que tiene como objetivo tratar conflictos convivenciales y de desarrollo colectivo en un mismo entorno.

La mediación comunitaria, apuesta por reforzar el empoderamiento de la ciudadanía. El empoderamiento es definido por Adams (2008, p.17) como “capacidad de los individuos, grupos y comunidades para hacerse con el control de las circunstancias, ejercer su poder y hacer esfuerzos conjuntos para obtener mejoras en su calidad de vida” Folgheraiter (2011, p.616) lo define como “un aspecto vinculado a la idea de sinergias entre los miembros de la comunidad y constituye la evidencia de la fortaleza de los social”. Al respecto aportan Estevez y colaboradores (2011, p.92-93) que “el empowerment se refiere al fortalecimiento de las comunidades al hacerse conscientes de los procesos y recursos para trabajar el bien colectivo”. La mediación comunitaria tiene como meta generar un reconocimiento interno de los grupos sociales, reconocimiento que les permita re-identificar sus ideas, intereses, capacidades, carencias y demandas, así como reconocer las de los otros, para así poder trazar estrategias comunes de satisfacción de necesidades respetando y tolerando las diferencias. Este empoderamiento, además, se relaciona con la legitimación de las opciones de cambio y la sostenibilidad y compromiso hacia las decisiones adoptadas, todo ello en base a que el trabajo emana desde el colectivo afectado y se considera, pues, eficaz para la resolución de la problemática planteada.

Si seguimos las aportaciones de Bonafé-Schmitt (1992), podemos concluir que la utilización de la mediación comunitaria, puede servir para lograr dos objetivos genéricos: *cultura de mediación* y *acciones de mediación*, ambos objetivos fomentan el sentimiento de pertenencia del ciudadano a su comunidad e incrementan la mejora de la cohesión social, y aunque no son mutuamente excluyentes, sí implican desarrollos y dinámicas institucionales diferentes.

Cuadro 5. Elementos de la Mediación Comunitaria

Elementos de la Mediación Comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> - Innovación - Gestión positiva de conflictos - Orden y equilibrio - Consenso - Relaciones futuras - Mantenimiento del tejido social - Convivencia y desarrollo colectivo - Empoderamiento social
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia a partir de Martín (1977), Bonafé-Schmitt (1992), (Amorós, Camps y Pastor, 2000), Di Rosa (2002), Puentes (2007), Villagrasa (2011) e Iglesias (2013)

De los principales elementos de la mediación comunitaria se presenta como una estrategia innovadora, basada en el consenso social, el orden y el equilibrio, que tiene como meta favorecer unas relaciones futuras pacíficas. El consenso se alcanza me-

dian­te la aplicación de estrategias comunicativas garantes de la identidad social para la creación y establecimiento de tejido social activo. De estos elementos destacamos el interés por facilitar la convivencia y desarrollo colectivo desde la perspectiva humanista de la autodeterminación para la gestión positiva de los conflictos, entendidos como inherentes a la propia situación convivencial.

5.2. La comunicación social

La participación, como indican Lillo y Roselló (2004, p.12) es “el ingrediente determinante para los cambios efectivos en las comunidades y para un auténtico desarrollo integral”. Añade al respecto Llobet (et al. 2012, p.386) que “la participación está relacionada con la capacidad de hacer efectiva la ciudadanía social”. En el ejercicio de la participación, debido a la multitud de voces, ideas y pensamientos que componen la realidad social de un contexto determinado, se hace preciso recurrir a estrategias alternativas de comunicación o procesos *alter mediáticos* definidos por Barranquero (2011, p.6) como “una comunicación dirigida a generar procesos participativos de diálogo con el objeto de que la gente se (re) conozca a sí misma y a sus semejantes, promoviendo dinámicas sociales”. De estas aportaciones extraemos que el cambio social y el desarrollo comunitario emplean un mecanismo comunicativo esencial para la transmisión de ideas y opiniones. Ejercicio de comunicación que materializa la participación social.

Las ideas de Laraña y colaboradores (1994) nos hacen pensar que la comunicación es clave en las dinámicas de movilización social pues permite la difusión de sus acciones, la construcción de su identidad colectiva y la visualización pública de estas ideas e identidades. Buitrago y colaboradores (2016, p.95-96) indican que “la comunicación es condición *sine qua non* de la convivencia; procesos identitarios, construcción conjunta de subjetividades y determinación del futuro deseado para una comunidad, proceso de comunicación que requiere diálogo. En realidades en situación de conflicto esta instauración de procesos de diálogo resulta cuanto más relevante pues permitirá el reconocimiento y la visualización propia del otro para la elaboración de acuerdos para la vida conjunta”. Estas aportaciones recalcan la pertinencia de procesos comunicativos movilizadores en procesos de conflicto comunitario como estrategia que emplea el diálogo como elemento esencial y que resulta potenciadora de la búsqueda de soluciones pertinentes para las ideas e identidad del colectivo implicado.

Al respecto de las situaciones de conflicto social, Mendivil y colaboradores (2015, p.18) afirman que “el debilitamiento de los espacios de encuentro para compartir y generar cohesión social fue debilitando asimismo las oportunidades de generar comunidad. El hecho de la dinámica de un conflicto hace que la gente se encierre, se restrinja y esto afecta al colectivo, la importancia de la comunicación en los procesos de conflicto es la posibilidad de la palabra, que la gente pueda hablar”. Extraemos que en un proceso de conflicto se hace patente el debilitamiento de las sinergias comunitarias. Para

esta problemática, Buitrago y colaboradores (2016, p.87) marcan que “las alternativas comunicacionales en el seno de las comunidades reestablecen y fortalecen el tejido social y el papel mismo de la comunicación en la vida en conjunto”.

La comunicación social en contextos comunitarios puede definirse, en palabras de Osses (2002, p.27) como “expresiones producidas por sujetos ubicados en contextos socio-históricos, recibidas por otros sujetos igualmente contextualizados y sometidas a procesos constantes de interpretación, valoración y evaluación”. Añaden Buitrago y colaboradores (2016, p.87) que “la comunicación comunitaria es definida como aquellos procesos mediante los cuales las comunidades visibilizan su realidad local con su propia voz, se trata de estrategias de diálogo, encuentro, relaciones solidarias donde se da primacía a la comunicación humana y la producción colectiva de conocimiento”. Así pues, deducimos que la comunicación es un proceso de producción y recepción de información circunscrita a la realidad de quienes conviven en sociedad. Esta comunicación versa sobre percepciones, opiniones e información que contribuye a la construcción de la realidad local. Entendemos, por tanto, que las estrategias comunicativas locales contribuyen al crecimiento, desarrollo y diversidad cultural.

Bonilla (2007 en Buitrago y colaboradores, 2016, p.93) aporta que “la comunicación tiene un papel protagónico en la reconstrucción del tejido social porque es la encargada de elaborar significaciones y representaciones sociales y políticas construyendo imaginarios que pueden abogar por una salida creativa del conflicto”. Indican los autores que la comunicación incide en el tejido social como proceso de argumentación y deliberación para la construcción de acuerdos colectivos. Es desde esta perspectiva desde la que estudiamos la comunicación desde el modelo que presentan Galvis y Botero (2012, p. 28) que “se determina como modelo de comunicación que tiene como objetivo establecer nuevas interacciones sociales entre los actores intervinientes”.

Además de ofrecer un espacio de expresión, de auto-reflexión, de reconocimiento y crítica que materializan la participación social, destacan Arévalo y colaboradores (2016, p.144) el hecho de que las acciones comunicativas sean puestas en marcha por la propia ciudadanía ahonda en la idoneidad del proceso de democratización de la comunicación, impulsada de forma comprometida y directa por el propio “público”, lo que, además de una respuesta positiva, garantiza la sostenibilidad y continuidad de esta a largo plazo.

Cuadro 6. Elementos de Comunicación Social.

Elementos de Comunicación Social	<ul style="list-style-type: none"> - Creatividad y Cambio para el desarrollo - Transmisión de expresiones - Hace efectiva la ciudadanía social - Participación, Diálogo y Encuentro - Conocer y reconocer - Interpretación, valoración, significación y evaluación. - Producción colectiva de conocimiento - Protagonismo, compromiso y sostenibilidad
-------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia a partir de Laraña, Johnston, y Gusfield (1994), Osses (2002), Lillo y Roselló (2004), Barranquero (2011), Galvis y Botero (2012), Mendivil, Meléndez, Racodo y Rosero (2015), Arévalo, López y Fernández (2016) y Buitrago, Betancur y Zuluaga (2016)

La comunicación se erige como el elemento esencial para el entendimiento, legitimación y construcción de alternativas entre la disparidad de opiniones y situaciones de un conjunto social. La comunicación posee elementos de gran relevancia como el conocimiento y reconocimiento de opiniones, ideas, intereses y necesidades. La puesta en común de esta información contribuye a la generación de una producción colectiva de conocimiento, que permitirá la identificación de alternativas de crecimiento y desarrollo positivo para el conjunto social.

5.3. Elementos del proceso de mediación

Para acercarnos a las bases, los principios, las características y las particularidades del proceso de Mediación, vamos a comentar brevemente las aportaciones de Moore (1995) sobre la materia, aportaciones que complementaremos con ideas de otros autores.

La mediación para Moore (1995, p.45) es “un proceso no adversarial”, y como añade Suares (1996, p.56), “se trata de evitar que haya ganadores y perdedores”. Esto supondrá, según los autores, beneficios en cuanto al mantenimiento de las relaciones futuras entre las partes. De las ideas de Moore (1995, p.45-50) resumimos que durante este proceso no competitivo, las partes recuperan su autoestima, pues se sienten capaces de volver a tomar las riendas del rumbo de sus destinos, ya que no delegan la resolución del conflicto a un tercer individuo para que decida por ellos, sino que el poder lo recuperan las personas, son ellas mismas las protagonistas y participantes de la solución alcanzada, por lo que asumen el control de la propia situación haciéndose responsables de la decisión y de cómo llevar adelante el acuerdo alcanzado. En este sentido recuperamos en Suares (1996), el hecho de que esta característica de responsabilidad produce un au-

mento de protagonismo de las partes, pues son ellas las que determinan el desarrollo del proceso. Esta recuperación de la responsabilidad se define como empoderamiento y es una de las características de la mediación que la convierte en un proceso útil para los individuos. El empoderamiento, o denominado empowerment por Bush y Folger (1996) se puede entender como la potenciación del protagonismo y por ello las personas potencian aquellos recursos que les permiten ser un agente, un protagonista de su vida, al mismo tiempo que se hacen cargo y responsables de sus acciones.

De las ideas de Grover y colaboradores (1996), recogemos que cuando la comunicación entre las partes se vuelve tensa o inexistente, aumenta la intensidad del conflicto, por esto el mediador busca mejorar la capacidad de las partes para comunicarse y explorar las actitudes y posiciones mutuas. En este sentido, recuperamos las ideas de Moore (1995, p.45-87) que afirma que “el mediador desempeña el rol de facilitador de la comunicación”. Al respecto, deducimos que la función del mediador es la de facilitador de la comunicación entre las partes para que no se produzcan interferencias que dificulten el entendimiento en las comunicaciones, posibilitando de esta manera que lo que cada parte exprese sea interpretado por la otra parte en su esencia, libre de las interferencias producidas por resentimientos, desconfianza y/o resquemores.

Continuamos el análisis de los elementos esenciales de la mediación siguiendo las aportaciones de Moore (1995, p.60-88) y afirmamos que el proceso de mediación es voluntario porque las personas ingresan al mismo por propia decisión, ellas mismas determinan cual es la información que transmiten y cual ocultan, deciden si llegan o no a un acuerdo y se retiran cuando ellas así lo estiman, en el mismo instante en que dejen de sentirse cómodas. Nadie está obligado a permanecer en contra de su voluntad. Esta aportación se refleja en el Libro Verde sobre los Métodos Alternos propuesto por la Comisión Europea en 2002 y posteriormente en la normativa reguladora Europea en materia de mediación a través de la Directiva 2008/52/CE que se refiere a la voluntariedad para someterse a procesos de mediación de conflictos u otros métodos alternos de solución de conflictos.

La confidencialidad es otro de los elementos rectores del proceso de mediación. En palabras de Moore (1995) la mediación que es un proceso completamente confidencial. En este sentido añade García (2010, p. 733) que “la confidencialidad es un principio esencial que permite generar el espacio de confianza necesario para que las partes definan sus intereses y puedan, en su caso, llegar a acuerdos”. En la ejecución del proceso, este principio se materializa mediante la firma de un acuerdo de confidencialidad, donde se establecen las reglas del proceso y se garantiza que nada de lo que allí se hable va a ser transmitido fuera del ámbito del procedimiento.

Cuadro 7. Elementos del proceso de mediación.

Elementos del proceso de mediación	<ul style="list-style-type: none"> - No adversarial, Ganar-Ganar. - Relaciones futuras - Protagonismo y Participación - Control - Responsabilidad - Capacidad de comunicación mediante la facilitación del tercero. - Voluntariedad, confidencialidad y confianza - Empoderamiento
------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia a partir de Moore (1995), Suares (1996), Grover, Grosch y Olczak (1996), Bush y Folger (1996), García (2010)

La mediación como método de gestión de conflictos, se ofrece como un proceso formalizado en etapas y reconocido y regulado para la operacionalización de las mismas respetando su principio de flexibilidad. Este proceso ofrece un espacio neutral de diálogo, de entendimiento, de responsabilidad y autodeterminación que pretende restaurar las relaciones presentes para garantizar la cordialidad en las relaciones futuras.

Muestra estrategias de no adversarialidad y de colaboración, mediante la motivación y empoderamiento de las partes implicadas mediante la intervención de la persona mediadora, imparcial y neutral que motiva la participación de las partes para que la solución sea propuesta por ellos mismos.

5.4. Similitudes y proximidades entre los nuevos movimientos sociales y la mediación

A partir del estudio de los nuevos movimientos sociales y algunos de sus principales elementos, como la participación social, la intervención desde el trabajo social, el conflicto social y la comunicación podemos decir que las movilizaciones sociales actuales son uno de los elementos esenciales para el cambio social. Estos nuevos movimientos sociales precisan mecanismos innovadores que posean una concepción de la sociedad y una óptica respecto a la autodeterminación y capacidad de los grupos similar a los valores que estos promulgan, con el fin de lograr una sinergia factible, pero sobre todo estable, duradera y eficaz. La mediación comunitaria posee ese carácter innovador, pero además comulga en numerosas esferas con la ideología y pilares de los nuevos movimientos sociales. Por esto, la mediación no queda meramente en una estrategia innovadora, sino que puede considerarse una opción idónea que respeta y mantiene la filosofía de los nuevos movimientos sociales. A continuación destacamos las principales similitudes y proximidades detectadas entre los movimientos sociales y la mediación como estrategia de gestión de conflictos sociales.

Cuadro 8. Elementos de convergencia.

Elementos	Nuevos movimientos sociales	Mediación comunitaria y su proceso específico
Reforma y Transformación	√	√
	Los nuevos movimientos sociales se apoyan en los actores locales para lograr profundizar en sus iniciativas y sumar esfuerzos y recursos. El Trabajo Social comunitario empuja las iniciativas sociales asumiendo su rol de actor con el objetivo de reformar la sociedad en defensa de los intereses de los colectivos. La mediación tiene una función transformadora en tanto que rompe con el esquema relacional vigente y ciertamente ineficaz y propone nuevos esquemas reformando las estrategias relacionales entre los miembros de la sociedad.	
Empoderamiento	√	√
	El empoderamiento social es definido como la capacidad de los individuos o grupos para hacerse con el control de las circunstancias. Este empoderamiento social se refleja en los nuevos movimientos sociales en tanto que se consideran el elemento para recuperar el bienestar y la libertad mediante el cambio cultural. En la mediación el empoderamiento crea conciencia, fortalece las relaciones y además genera compromiso.	
Participación	√	√ <i>Voluntariedad</i>
	La participación se considera uno de los elementos que sustenta el Trabajo social Comunitario y el elemento esencial para la movilización social. Es un objetivo del desarrollo humano a la vez que permite el progreso social. En la mediación la participación se matiza en forma de su principio de voluntariedad, que remarca la necesidad de que los mediados acudan a este proceso de forma intencional, pues este es el modo de lograr su compromiso, responsabilidad y viabilidad futura.	
Orden y Equilibrio		√ <i>Ganar-Ganar</i>
	Los conflictos comunitarios son situaciones de crisis que alteran el orden establecido. Se trata de generar una movilización colectiva para recuperar un nuevo orden, teniendo en cuenta el presente y agrupando experiencias plurales. La mediación ayuda a los mediados a crear un nuevo orden a partir del consenso y la resignificación en común de la realidad.	
Responsabilidad y autodeterminación	√	√
	La participación supone la asunción de la propia responsabilidad por parte de los ciudadanos elemento motivador para la movilización social. La responsabilidad es una oportunidad que se brinda a los participantes en mediación, se les devuelve el protagonismo y autodeterminación de manera que sentirán que la resolución de su propio conflicto les pertenece a ellos.	
Compromiso, convivencia y tolerancia	√	√
	El compromiso y la tolerancia son los ejes transversales para la participación de la comunidad. Los nuevos movimientos sociales se basan en ese compromiso y encuentro	

Cont. Cuadro 8.

	entre participantes. Los procesos de mediación comunitaria favorecen la legitimación, aceptación y adaptación a las decisiones adoptadas y las estrategias de resolución del conflicto planteado. Este compromiso se genera a partir de la tolerancia hacia la diversidad, la legitimación de posturas contrarias y el entendimiento a partir del respeto. En el proceso de mediación comunitaria, la legitimación es la base para el fomento de empatía. La idea de tolerancia hacia la postura del otro permite trabajar en colaboración hacia estrategias futuras.
Colaboración y cooperación	<p>√</p> <p>√</p> <p>La colaboración, como elemento sustentador de la estructura interna de los movimientos sociales, aporta cohesión, cooperación, identidad y confianza. En el proceso mediador, la persona mediadora muestra estrategias colaborativas que motivan a la participación de las partes implicadas, para que la gestión del conflicto sea autodeterminada.</p>
Comunicación y Consenso	<p>√</p> <p>√</p> <p>La comunicación dota a los grupos de una competencia capaz de favorecer el entendimiento, la presentación de inquietudes y demandas, hechos esenciales en la dinámica de los nuevos movimientos sociales. La mediación provee a las comunidades estas habilidades comunicativas que influyen de forma positiva en los procesos relacionales y de desempeño de la participación activa y democrática.</p>
Tejido Social, innovación y relaciones futuras.	<p>√</p> <p>√</p> <p>El tejido social configura el macrosistema relacional susceptible de experimentar situaciones de conflicto. La mediación se define como un mecanismo innovador de gestión de conflictos sociales que aporta a los participantes un espacio de diálogo, entendimiento y construcción de relaciones futuras. Así pues, se puede emplear este mecanismo a los espacios sociales, de manera que favorecerá el mantenimiento y crecimiento del tejido social.</p>
Desarrollo Colectivo	<p>√</p> <p>√</p> <p>El desarrollo colectivo, desde la perspectiva humanista, identifica la autodeterminación para la gestión de las sinergias internas de un colectivo o grupo social. La gestión positiva de los conflictos mediante la mediación favorece dicha autodeterminación incidiendo directamente en la convivencia de los integrantes de dicho colectivo.</p>
Conocer y Reconocer	<p>√</p> <p>√</p> <p>La mediación comunitaria tiene como meta generar un reconocimiento desde dos ópticas: interno (ideas, intereses, opiniones propias) y externo (legitimación y entendimiento hacia las ideas del otro). El reconocimiento, en los procesos de mediación, genera cooperación a partir de la confianza que suscita entender los argumentos de la otra parte y favorece el compromiso para el cambio y para las decisiones adoptadas, hecho que favorece la sostenibilidad de las mismas.</p>

Fuente: Elaboración propia.

6. CONCLUSIONES

El trabajo social comunitario se presenta como una estrategia de intervención social organizada estratégicamente, con una metodología propia, un impacto social comprobado y un compromiso hacia el cambio social y la superación de situaciones de necesidad. El trabajo social comunitario se compone de diferentes elementos, de entre los que hemos destacado la motivación hacia la participación y compromiso social. Al respecto indica Pastor (2011, p.185) que la participación, en trabajo social comunitario, es un mecanismo que debe permitir ofrecer y obtener información, captar sugerencias y alternativas, discutir sobre opciones, gestionar centros, programas y servicios; pero sobre todo, es un proceso social protagonizado por los actores sociales orientado a la toma de decisiones. Refutamos pues la relevancia de la participación social en las estrategias de intervención en trabajo social comunitario.

La participación, entendida como elemento esencial en el desarrollo comunitario, no solo va más allá del ejercicio de responsabilidades democráticas propias del Estado de Derecho, sino que además exige al ciudadano responsabilidad social en tanto que compromiso y tolerancia con la diversidad social y el bienestar de su comunidad. Esta participación activa es el elemento preciso para trazar espacios pacíficos de convivencia social, si bien siempre susceptibles de conflicto, pero que suman la óptica de resolución de los mismos desde un ángulo positivo y pacífico, esto conducirá a soluciones integradoras, positivas y de regeneración social y territorial. La participación requiere de las personas una movilización y una acción colectiva que conduzca al conjunto hacia escenarios de cambio, participación activa que podemos traducir como movilización social.

Los nuevos movimientos sociales, denominados así para diferenciarlos de los clásicos, introducen una nueva exigencia o demanda, que es la creación común de una realidad social en base al respeto, entendimiento y tolerancia de las diversidades que la componen. Esta realidad social se construye desde la interacción y comunicación de los diferentes actores, comunicación que, dado lo sensible del escenario, precisa características innovadoras de cooperación y transformación garantes de la transmisión de ideas, opiniones, alternativas e identidades que, en su confluencia, determinarán los mecanismos, ideas y hechos de demanda social desde la unidad, la cooperación y el mantenimiento de relaciones de cordialidad y confianza. Ante la necesidad de mecanismos comunicativos innovadores, se plantea la mediación como opción viable, dada su proximidad a los elementos u objetivos finales de los nuevos movimientos sociales. La mediación comunitaria marca el consenso social como su fin primordial, a partir de ofrecer un espacio de entendimiento, negociación y colaboración entre los implicados para la resolución del conflicto. La mediación tiene como particularidad el carácter autocompositivo de su estrategia de resolución del conflicto, ya que las partes son quienes, teniendo en cuenta las diferentes posturas, proponen una solución en base a su realidad y con aplicabilidad factible y particular. Este hecho incide positivamente en

los procesos convivenciales, pues dota a la comunidad de opciones generadoras de cambio positivo y desarrollo sustentado en el reconocimiento, la tolerancia y la suma de opiniones. La comunicación es un elemento primario en este proceso de gestión de conflictos pues va a permitir el conocimiento y el reconocimiento propio y del otro. Esta es la esencia para la construcción de acciones inclusivas, respetuosas, sostenibles y favorecedora del mantenimiento de las relaciones futuras.

La mediación comunitaria pretende la reconstrucción de la convivencia y de los vínculos sociales a partir de la participación activa de los ciudadanos en la gestión de los conflictos que les atañen. Defiende la idea del respeto para todas las personas y la aceptación de sus opiniones e intereses por el simple hecho de ser personas, de ser ciudadanos que pertenecen a una comunidad. Se trata de atribuir al otro una validez a sus ideas, opiniones y posturas igual que la que consideramos para nosotros. El mediador desempeña su trabajo en ayudar a las personas a construir su acuerdo, o lo que es lo mismo, a redefinir o reconstruir su relación, desde una posición profesional y moral de respeto a la diversidad y a la autonomía de cada persona para decidir el cómo y de qué manera quiere convivir, dentro de la necesaria interacción entre el bien individual y el bien colectivo.

La mediación tiene como principal objetivo la restitución del poder de las partes y la creación de canales de comunicación anteriormente perdidos o disfuncionales, aspectos que van a generar en ellos una legitimación hacia el otro que mejore la capacidad de las propias partes para la toma de decisiones beneficiosas para ambos. Además establece a ambas partes como iguales y capaces de resolver sus propios conflictos. El mediador trabaja para reconciliar los intereses competidores de las partes involucradas. Su meta es la de ayudar a las mismas a examinar el futuro y sus intereses o necesidades, y a negociar el intercambio de promesas y relaciones que serán mutuamente satisfactorias y se ajustarán a las normas de equidad de dichas partes.

Lo que cualifica la mediación como mediación comunitaria no es el tipo de conflicto sobre el que interviene, sino su potencialidad de recrear los lazos de la comunidad a través de la gestión participativa de los conflictos.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Adams, R. (2008). *Empowerment, participation and Social Work*. Nueva York: Palgrave MacMillian.
- Amorós, M., Camps, F., y Pastor, X. (2000). *Mediació comunitaria i gestió alternativa de conflictes a Catalunya. Una guia per a la governabilitat*. Barcelona: Fundació Jaume Bofill.
- Ander-Egg, E. (1987). *La problemática del desarrollo de la comunidad*. Buenos Aires: Humanitas.

- Ander-Egg, E. (1994). *Historia del Trabajo Social*. Buenos Aires: Lumen.
- Arellano, N. (2007). La violencia escolar y la Prevención del Conflicto. *Orbis Ciencias Humanas* 3(7), 23-45.
- Arévalo Iglesias, L., López Rodríguez, C., y Fernández Vázquez, J. (2016). En M. J. Barriga Cano (Coord.), *¿Nuevas alternativas de la comunicación? Soportes, contenidos y audiencias* (pp. 126-146). Sevilla: Ediciones Egregius.
- Barranquero, A. (2011). Comunicación alternativa. Debates, escenarios y redes. *Ecos*, (13), 1-9.
- Bonafé-Schmitt, J. P. (1992). *La médiation: une justice douce*. Paris: Syros Alternatives.
- Botero Montoya, L. H. (2011). *Teoría de públicos. Lo público y lo privado en la perspectiva de la comunicación*. Medellín: Ediciones Universidad de Medellín.
- Botero Montoya, L. H., y Galvis Ortiz, C. (2009). *Comunicación pública. Repensar la comunicación para la democracia*. Medellín: Ediciones Universidad de Medellín.
- Barush Bush, R. A., y Folger, J. P. (1996). *La promesa de la Mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*. España: Granica.
- Buitrago Trujillo, H. A., Betancur Gómez, C., y Zuluaga Quiceno, E. (2016). Medios de comunicación para el cambios social y comunicación para el fortalecimiento del tejido social. *Comunicación*, (34), 85-97.
- Calderón Concha, P. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Revista de Paz y Conflictos*, (2), 60-81.
- Chanan , G., y Vos K. (1990). *Cambio social y acción local: respuestas a las desigualdades en las zonas urbanas*. Luxemburgo: Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo.
- De la Red Vega, N. (1993). *Aproximación al trabajo Social*. Madrid: Siglo XXI.
- Di Rosa, R. (2002). *La mediazione. Gestione del conflitto e (ri)costruzione sociale*. Palermo: La Zisa.
- Estevez, E., Jiménez, T., y Musitu, G. (2011). Empowermet y desarrollo comunitario. En I. Fernández; J. F. Morales y F. Molero (Coords.), *Psicología de la Intervención comunitaria* (pp. 57-97). Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Folgheraiter, F. (2011). *Fondamenti di metologia relazionale. La lógica sociale dell'aiuto*. Trento: Erickson.
- Galtung, J. (2003). *Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización*. Bilbao: Gernika Gogoratzuz.
- Galtung, J. (2007). *Toward a conflictology: the quest for tran-disciplinary*. Oslo: Transced
- Galvis, C.A., y Botero, L.H. (2012). Comunicación Pública: mediaciones para la movilización social. *Observatorio Journal*, 6(4), 23-43.
- García Escamilla, E., Gutiérrez Zornoza, M., y Maldonado Lozano, M. J. (2016). Movimientos sociales y Trabajo Social, enredos necesarios. En D. Carbonero, E. Raya, N. Caparróns y C. Gimeno (Corrds.) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

- García Villaluenga, L. (2010). La mediación a través de sus principios. Reflexiones a la luz del Anteproyecto de la Ley de Mediación en asuntos civiles y mercantiles. *Revista general de legislación y jurisprudencia*, (4), 717-756.
- Grover Duffy, K; Grosch, J.K., Olczak, P.V. (1996). *La mediación y sus contextos de aplicación*. Barcelona: Paidós.
- Howe, D. (1999). *Dando sentido a la práctica. Una introducción a la teoría del trabajo social*. Granada: Maristan.
- Iannitelli Muscolo, S., y Llobet Estany, M. (2006). Conflicto, mediación comunitaria y creatividad social. *Acciones e investigaciones sociales*, (Extra 1), 454-470.
- Iglesias Ortuño, E. (2013). La prestación de servicios de mediación comunitaria en México y España. En F. J. Gorjón Gómez y A. López Peláez (Coords), *Estado del arte de la mediación* (pp. 413-432). España: Aranzadi.
- Ingleheart, R. (1991). *El cambio cultural en las sociedades industriales avanzadas*. Madrid: Siglo XXI.
- Ituarte Tellaecha, A. (1992). *Procedimiento y proceso en el Trabajo Social Clínico*. Madrid: Siglo XXI.
- Jares, X. (1991). *Educación para la paz. Su teoría y su práctica*. Madrid: Popular.
- Kisnerman, N. (1990). *Introducción al Trabajo Social*. Buenos Aires: Hvmánitas.
- Laraña, E., Johnston, H., y Gusfield, J. R. (1994). *New social movements: From Ideology to identity*. Philadelphia: Temple University Press.
- Lavan, A. (1998). *Contemporary issues in social work*. England: Western Europe.
- Lillo Herranz, N. y Roselló Nadal, E. (2004). *Manual para el Trabajo Social Comunitario*. Madrid: Narcea.
- Llobet, M., Baillergeau, E., y Thiroit, M. (2012). Los peer workers y la participación de las personas y colectivos en situación de exclusión social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 25(2), 383-392.
- Marchioni, M. (1987). *Planificación y Organización de la comunidad*. Madrid: Popular.
- Martín Serrano, M. (1997). *La mediación social*. Madrid: Akal.
- Martín Serrano, M. (2004). *La producción social de la comunicación*. Madrid: Alianza Editorial.
- Martínez Martínez, M. J. (2005). *Modelos teóricos del Trabajo Social*. Murcia: D M.
- Martínez-Otero Pérez (2001). Movimientos sociales y transformación de la sociedad. *Pulso*, (24), 59-72.
- Melucci, A. (2001). *Vivencia y convivencia. Teoría social para una era de la información*. Madrid: Trotta.
- Mendivil Calderón C., Meléndez Solano, K., Racedo Durán, Y., y Rosero Molina, J. (2015). El papel de la comunicación para el cambio social: empoderamiento y participación en contextos de violencia. *Encuentros*, 13(1), 11-23.
- Moix Martínez, M. (2006). *Teoría del trabajo social*. Madrid: Síntesis.
- Molinares-Guerrero, I. (2008). Los movimientos sociales: enfoques explicativos. *Clío América* 3, (5), 7-14.
- Moore, C. (1995). *El proceso de Mediación*. Barcelona: Granica.

- Osses, S. (2002). *Nuevos sentidos de lo comunitario: Radios comunitarias en Colombia*. Tesis de Maestría. México: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. (México).
- Pastor Seller, E. (2001). Iniciativa Social y Trabajo Social Comunitario. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, (9), 169-191 doi: 10.14198/ALTERN2001.9.9
- Pastor Seller, E. (2004). La participación ciudadana en el ámbito local, eje transversal del Trabajo Social Comunitario. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, (12), 103-138.
- Puntes, S. (2007). *La mediación comunitaria. Ciudadano, derechos y conflictos*. Barcelona: Uniempresarial.
- Ramírez Pavelic, M., y Contreras Salinas, S. (2014). Deconstruyendo la noción de infancia asociada a ciudadanía y participación. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 10, (1), 91-115.
- Rodríguez Álvarez, M. D. (2015). Ciudadanía y participación: conceptos y realidades en Trabajo Social Comunitario. *Azarbe: Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, (5), 5-12.
- Suares, M. (1996). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Argentina: Paidós Mediación.
- Torrego Seijo, J. C. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Touraine, A. (1999). *¿Cómo salir del neoliberalismo?* Barcelona: Paidós.
- Villagrasa Alcaide, C. (2011). La mediación comunitaria o vecinal. En H. Soletto Muñoz, *Mediación y resolución de conflictos: Técnicas y Ámbitos* (pp. 545-563). Madrid: Tecnos.
- Watts, D. (2006). *Seis grados de separación. La ciencia de las redes en la era del acceso*. Barcelona: Paidós Transiciones.

NECESIDAD Y PROPUESTA DE MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL DESDE LA INTERACCIÓN ENTRE LOS SERVICIOS SOCIALES Y LOS CUERPOS POLICIALES

NECESSITY OF AND PROPOSAL REGARDING EXTRAJUDICIAL MEDIATION BASED ON INTERACTION BETWEEN SOCIAL SERVICES AND POLICE FORCES

Jesús García Martínez (1) y José Antonio Jiménez Giménez (2)

(1) Universidad de Zaragoza

(2) Cuerpo Nacional de Policía. Zaragoza

Resumen. El objetivo del artículo es abrir el campo de la mediación con infractores penales mayores de edad, dentro de una nueva metodología extrajudicial que pueda ampliar el campo y alcance de la misma. Esta propuesta se enmarca dentro del paradigma de la justicia restaurativa que supera la mera respuesta punitiva al proponer un enfoque social de las problemáticas detectadas. La mediación extrajudicial conlleva la participación activa de nuevos actores, los agentes de la Policía, en interacción con los profesionales de los servicios sociales. Todo esto permite desempeñar nuevos roles a los agentes que intervienen en los procesos penales, al proponer la intervención policial desde un enfoque social preventivo en coordinación con los trabajadores sociales que llevan a cabo su praxis en los ámbitos judiciales. Los resultados previstos señalan que una desjudicialización en la comisión de delitos permite una mejor reparación del daño provocado y una dinámica más efectiva de reinserción social por parte de los infractores.

Palabras clave: Trabajo Social, Policía, Mediación extrajudicial, Justicia Restaurativa, Reinserción.

Abstract: This article seeks to broaden the scope of mediation with adult criminal offenders using a new extrajudicial methodology that may serve to expand the field of mediation. This proposal falls within the paradigm of restorative justice, which goes beyond a merely punitive response and instead places emphasis on the social aspect of the problems detected. Extrajudicial mediation calls for the active participation of new actors, police officers, interacting with social service professionals. All of this makes it possible for police officers that are involved in criminal proceedings to perform a new role, as it allows for police intervention based on a preventive social perspective in coordination with social work professionals who work in the judicial sphere. The expected results will indicate that the dejudicialization of crimes allows for a better reparation of the harm caused and a more effective social reinsertion process for offenders.

Keywords: Social Work, Police, extrajudicial mediation, Restorative Justice, Reinsertion.

| Recibido: 30/07/2017 | Revisado: 15/12/2017 | Aceptado: 01/01/2018 | Publicado: 31/01/2018 |

Correspondencia: Jesús García Martínez. Profesor Contratado Doctor. Universidad de Zaragoza. C/ Violante Hungría, 27. Email: jesusgar@unizar.es. Página web: www.unizar.es.

Referencia normalizada: García-Martínez, J., y Giménez-Jiménez, J.A. (2018). Necesidad y propuesta de mediación extrajudicial desde la interacción entre los servicios sociales y los cuerpos policiales. *Trabajo Social Hoy*, 84, 71-84. doi: 10.12960/TSH.2018.0004

1. INTRODUCCIÓN

Hoy por hoy, la mediación extrajudicial únicamente es llevada a cabo en el ámbito de responsabilidad penal del menor. Dicha práctica avalada por la legislación representa ser una solución alternativa al proceso penal del menor, medida con un enorme potencial educativo y preventivo en la conducta de los menores infractores. Esta mediación pre-penal, sin necesidad de judicializar el hecho punible, se recoge en la Ley Orgánica 5/2000 Reguladora de la Responsabilidad Penal de Menores (en adelante LORRPM), en la que se dispone que el sobreseimiento del proceso penal de menores derivado de una mediación en el que el menor se ha conciliado o reparado el daño, solo cabe cuando se trate de hechos constitutivos de delitos menos graves o delito leve. En este caso, la iniciativa de poner en marcha la mediación puede corresponder al Ministerio Fiscal o al equipo técnico.

Sin embargo, se constata una insuficiente y limitada aplicación de estos mecanismos mediadores de adultos en la práctica jurídico penal, así como una ausencia significativa de investigaciones relativas a la necesidad y eficacia socializadora que estos procedimientos de mediación penal contienen para las personas involucradas en la comisión de ilícitos sancionados por el Código Penal. Si bien existen algunos estudios relativos a sujetos encausados en procedimientos penales, sobre todo en la fase de instrucción o investigación de la causa penal (García y Ramos, 2015).

La llamada mediación intrajudicial es una modalidad de mediación penal relativamente independiente como parte integrante del sistema procesal. De hecho, puede tener lugar en cualquier momento o estado del proceso de la instrucción penal, pudiendo solicitar el concurso de un mediador con la finalidad de lograr el diálogo entre las partes (Cuadrado, 2015). Si la mediación es exitosa, el impacto que tendrá en el proceso podrá ser el de reducir la condena del autor del hecho; si bien, en estos casos, la vía de la mediación no impide que el asunto sea judicializado.

En cualquier caso, existe en nuestra sociedad una percepción social del ordenamiento jurídico-penal que todavía se fundamenta en unos posicionamientos sociales más próximos a la justicia de carácter retributivo que de la restaurativa (Vélez, 2006; Yagüe, 2007). Dentro del marco epistemológico y metodológico de la justicia restaurativa caben señalar algunas sistematizaciones de experiencias mediadoras en nuestro país relativas a la eficacia jurídica de la mediación penal en contextos judiciales (Magro, 2010); junto con los efectos indudables socializadores de las dinámicas de mediación en los procesos penales, sobre todo en intervención con colectivos inmersos en condiciones de extrema vulnerabilidad social (Belloso, 2012).

El presente trabajo pone de relieve la oportunidad de afianzar el paradigma de la justicia restaurativa en nuestro país dentro de un método prospectivo que vaya desarrollando nuevos roles a los agentes sociales intervinientes en la dinámica del enjuiciamiento penal, especialmente la intervención policial desde un enfoque social en coordinación con los profesionales del trabajo social que desempeñan su praxis en los ámbitos judiciales. La justicia restaurativa, como señala Braithwaite (2002), vendría a ser un método de resolver los conflictos que atiende prioritariamente a la protección de la víctima y al restablecimiento de la paz social mediante el diálogo entre los afectados, devolviéndoles el protagonismo a las partes, víctima y victimario, para poder acordar posibles soluciones, procurando en todo momento la asunción de responsabilidades por parte del agresor y la reparación del daño personal y social provocados por el delito.

Sin duda alguna la aplicación efectiva de mecanismos de mediación favorecen diversos efectos restaurativos sumamente eficaces no solo la víctima, y la satisfacción de la reparación esperada; o para el agresor con la asunción de un compromiso vinculante socializador; sino también para la convivencia ciudadana al coadyuvar una reducción significativa de las tasas habituales de reincidencia penal. Es decir, las dinámicas de mediación terminan por adquirir un carácter de “bien social” para el conjunto de la comunidad. Desde esta perspectiva de justicia reparadora, uno de los modelos más eficaces en el campo de la mediación penal es el denominado como “Victim Offender Mediation” (VOM), como metodología de mediación alternativa al proceso judicial, al llevar a término aquel proceso en el que se crean las condiciones necesarias para la interacción entre la víctima de un delito o falta y su agresor

En este sentido, se impone la necesidad de ir proponiendo nuevas vías y propuestas que conjuguen tanto la mediación como la intervención social para minimizar la judicialización en la comisión de delitos; una de ellas, es la que proponemos en el presente artículo como es la mediación extrajudicial en el Derecho Penal de adultos desde una perspectiva policial dentro de un marco de interacción con los servicios sociales. Por consiguiente, se trata de promover la intervención mediadora de los agentes policiales y los trabajadores sociales antes de la activación del procedimiento de enjuiciamiento penal del hecho punible, tal y como ocurre en la LORRPM. Todo ello favorecerá una serie de beneficios: (i) a la víctima, que recibirá una reparación del daño del que ha sido objeto; (ii) al infractor, que podrá reorientar su conducta criminal al asumir su responsabilidad personal y su compromiso reparador, lo que redundará en una menor tasa de reincidencia delictiva. De ahí que este tipo de mediación extrajudicial, además de permitir ahorrar tanto costes económicos a la administración como tiempo en los trámites al sistema judicial, también favorece la participación ciudadana y la cohesión social (Fernández, 2009).

2. JUSTICIA RESTAURATIVA Y LA NO JUDICIALIZACIÓN DE LOS CONFLICTOS

El objetivo de la justicia restaurativa es la de crear el escenario social, emocional y con efectos jurídicos para poder alcanzar aquellos acuerdos entre las partes para desactivar el conflicto que siempre se origina en toda comisión delictiva. Como señala Segovia (2010) con la plasmación de mecanismos mediadores en contextos judiciales se supera la respuesta meramente punitiva; ya que el esfuerzo se concentra en la propia reparación a la víctima, y no en la aplicación mecánica de las penas de privación de libertad como consecuencia de la justicia retributiva. Otra de las modalidades existentes de prácticas restaurativas, entre otras, es la denominada resolución de conflictos “Online Disputes Resolution” (ODR), la cual tiene como principales objetivos minimizar las potenciales consecuencias negativas del conflicto y maximizar las positivas (Alcover de la Hera, 2010). En cualquier caso, se pretende la resolución informal entre dos partes en conflicto mediante la intervención de una tercera parte, mediador, sin recurrir a los procedimientos formalizados punitivos (Souto, 2010).

En el actual proceso penal se destacan dos partes protagónicas, por un lado el Estado a través de la Fiscalía, y por otro lado el presunto autor de los hechos. Ahora bien, en este escenario, la víctima queda desdibujada y se constata la carencia de la reparación; en el peor de los casos, se la somete a una victimización secundaria cuando los procedimientos de enjuiciamiento criminal se activan al obligarla a nuevas declaraciones y comparecencias en sede judicial (Vinyamata, 2003). Precisamente, el modelo de justicia restaurativa estimula, según Gravielides (2007), la emergencia de espacios de gestión de conflictos donde el infractor recupere su sentido de responsabilidad y la víctima sienta la reparación. Por otro lado, desde la perspectiva del victimario detenido por los cuerpos policiales, dicha detención conlleva consecuencias negativas como pueden ser la existencia de antecedentes policiales, y la posterior judicialización del hecho delictivo.

En estos momentos, en el presente ordenamiento jurídico del enjuiciamiento criminal, la modalidad de mediación que tiene lugar se produce cuando se ha iniciado un procedimiento penal, ya sea por denuncia del perjudicado o por atestado policial, es la denominada mediación intrajudicial producida en la fase de instrucción del sumario según señala el protocolo de actuación del Consejo General del Poder Judicial (Quintana, 1990). En este sentido, la mediación penal representa el procedimiento de gestión de conflictos en que el mediador de un delito tipificado como delito leve, ayuda a las partes implicadas -víctima y victimario- en el proceso mediador que trata de hacer viable la comprensión del origen del conflicto y sus consecuencias. De este modo, se va procediendo al establecimiento de acuerdos sobre el modo de reparación, tanto material como emocional, dirigido a compensar el dolor causado y reparar el mal producido. Por consiguiente, la reparación es el eje sobre el que pivota el proceso de mediación, como pacto alcanzado entre infractor y la persona que ha sufrido el daño (Martínez de Arieta, 2010).

3. NECESIDAD DE UNA MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL (MEDIACIÓN PREVENTIVA)

La mediación extrajudicial se puede entender como aquel proceso o dinámica de resolución de conflictos cuyo objeto es que las partes involucradas en un hecho de índole penal, puedan llegar a un acuerdo sin necesidad de acudir a la vía judicial, a través de la figura y concurso del mediador. Sin olvidar el hecho que el Ministerio Fiscal siempre debe tener conocimiento de la existencia del delito, ya que es el Fiscal el que otorga el visto bueno de la mediación. Así pues, los procesos de mediación penal extrajudicial son, por su propia naturaleza preventiva, ciertamente muy eficaces debido a que no se ha iniciado la fase de instrucción de los expedientes penales por lo que los procedimientos propios de la judicialización de los conflictos todavía no se han iniciado.

En la tabla 1 se observan las diferencias comparativas existentes entre un tipo de mediación extrajudicial posible, y la vigente mediación penal o mediación intrapenal. En la mediación extrajudicial se pone de relieve el protagonismo de los actores -policía, trabajador social- sobre la base de una confidencialidad de las intervenciones y del carácter voluntario de la participación de cada una de las partes intervinientes. En cambio, en las dinámicas de mediación penal convencionales el proceso es monopolizado por las autoridades judiciales -Juez y Fiscal-, es de naturaleza pública en sus tiempos judiciales y con unos protocolos de intervención muy estandarizados en relación a la obligatoriedad de las formalidades jurídicas del proceso penal.

Tabla 1. Comparativa de la mediación extrajudicial y la penal

MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL	MEDIACIÓN PENAL
Proceso colaborativo entre las partes	Proceso controlado por el Juez
Confidencial	Público
Costes bajos	Costes elevados
Orientada a los intereses	Orientada a las posiciones
No sienta precedente	Sienta precedente
Soluciones creativas	Soluciones tradicionales
Proceso voluntario	Proceso obligatorio
Ganar-ganar	Ganar-perder
Facilita la relación	Crea distancia
Rápida	Larga duración

Fuente: Elaboración propia.

La activación de las mediaciones penales suele conllevar toda una serie de externalidades negativas: mayor incremento de los costes económicos para la administración de justicia, dilación en el tiempo de las resoluciones judiciales de mediación con la consiguiente pérdida de eficacia de la medida, y una menor predisposición al acto reparador por parte de la víctima y/o victimario. En definitiva, se menoscaba el mismo principio de oportunidad de la dinámica mediadora entre las partes al incrementar la duración de proceso.

Por otro lado, la principal finalidad de la metodología mediadora extrajudicial es alcanzar una solución lo más justa posible al conflicto originado por la comisión de un delito. Cuadrado (2015) habla de la mediación como método alternativo al proceso judicial en el que se facilita el encuentro cara a cara entre la víctima de un delito y su agresor, bajo la supervisión constante de un mediador. Este tipo de mediación se ofrece como alternativa al proceso instructor penal, superando la vía meramente judicial, a esta forma de mediación se la puede clasificar como “mediación penal independiente”. Así pues, y desde esta perspectiva, al focalizar la atención en la reparación a la víctima por el daño sufrido, y no tanto en la condena al autor del acto delictivo, la mediación extrajudicial otorga una participación activa tanto a la víctima como al victimario. En relación con la víctima, dicha participación se garantiza no solo en el devenir del proceso, sino en la toma de decisiones en cuanto al tipo de prestación-reparación que deba realizar su agresor. Al mismo tiempo, se otorga al infractor la posibilidad de mostrar su arrepentimiento por el acto cometido, comprender el daño causado y, como elemento esencial, realizar los actos pertinentes dirigidos a la reparación en lugar de la imposición de un castigo que no tiene finalidad reparadora con la víctima.

Por consiguiente, la utilidad de la mediación extrajudicial vendrá definida tanto por minimizar el impacto emocional del delito sobre la víctima, como por crear oportunidades al agresor para que este pueda resarcir el daño provocado, evitando una indeseada judicialización de los conflictos y la subsiguiente medida de carácter punitivo-penal. En este sentido, un ejemplo efectivo de intervención extrajudicial con mayores de edad lo constituye el programa piloto de mediación y reparación para la jurisdicción penal de adultos, creado a finales del año 1998, por el Departamento de Justicia de la Generalitat de Cataluña (Guimera, 2005). Ciertamente, los posibles beneficios o efectos positivos que contienen las prácticas de la mediación extrajudicial son considerables, ya que promueve toda una serie de valores: respeto al otro, participación responsable, conciencia del daño, adquisición de habilidades sociales, recuperación de la autoestima personal, y, sobre todo, contiene una perspectiva positiva de reinserción por parte del infractor. Ahora bien, hay que ser conscientes de las limitaciones de esta modalidad de mediación ya que evidentemente no sustituye al procedimiento jurídico penal establecido. De hecho, existen unos delitos que no pueden ser objeto de protocolos de mediación, como pueden ser aquellos que refieren la comisión de delitos de naturaleza violenta o delitos particularmente graves.

En cualquier caso, se impone la necesidad de iniciar una oportuna reforma de nuestra legislación procesal penal en pro de la mediación extrajudicial con infractores penales mayores de edad, dentro de una nueva metodología mediadora que reclame el concurso y participación activa de los agentes policiales y los profesionales de los servicios sociales. De ahí la oportunidad de ir planteando nuevas perspectivas mediadoras, nuevos enfoques operativos y nuevos actores-mediadores como pueden ser los funcionarios de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado en coordinación con los profesionales de los servicios sociales en ámbitos judiciales.

4. MEDIACIÓN Y CONTEXTOS JUDICIALES. INTERVENCIÓN DE NUEVOS ACTORES: CUERPOS POLICIALES Y TRABAJO SOCIAL

La mediación conlleva intrínsecamente un potencial que necesita ser formalizado y actualizado en nuevos espacios a través de agentes sociales y actores institucionales que proporcionen nuevas perspectivas. Este es el caso de las posibilidades abiertas en el ámbito de la mediación extrajudicial para la intervención profesional tanto de la Policía como de los servicios sociales en el caso de la comisión de ilícitos penales. Unos y otros podrán ejercer su profesión, con unos cometidos específicos en la resolución de los conflictos que afectan a las personas involucradas en la infracción de la normativa penal. De hecho, el trabajo social se ha caracterizado como instancia mediadora desde el fomento activo de resolución de conflictos y la apuesta por el compromiso entre las partes enfrentadas (Munuera, 2013, p.33). En este sentido, enfoques teóricos, como el modelo de intervención en la resolución de problemas propio del trabajo social planteado por Perlman (1957) pueden ser considerados muy próximos a la dinámica de mediación en los contextos extrajudiciales, ya que en ambos procesos se identifica el problema o conflicto, se propone una orientación mucho más amplia, y se utilizan también técnicas de entrevista activa. Esta nueva propuesta mediadora que enmarca la mediación como acción profesional específica en la resolución de conflictos, ofrece al trabajador social tanto un nuevo camino profesional como una nueva especialidad profesional donde poder aportar sus conocimientos científicos en el ejercicio de su labor como mediador dentro de un entorno conflictivo (Olalde y Berasaluze, 2004).

Por otro lado, la posible opción mediadora por parte de los cuerpos policiales contempla grandes potencialidades, hoy por hoy, insuficientemente exploradas. Es importante recordar que son precisamente los funcionarios actuantes de policía los primeros que contactan tanto con el presunto autor como con la víctima de los hechos. De ahí la oportunidad de iniciar en esa primera toma de contacto el proceso de mediación mediante ofrecimiento del protocolo de mediación a ambas partes, víctima e infractor. El objetivo es siempre, en todo momento, evitar la judicialización de un ilícito penal tras su comisión; de este modo, al evitar la privación de libertad del presunto autor se le ayuda a responsabilizarse del hecho delictivo. Además, esta mediación judicial, que favorece

el poder llegar a un acuerdo de reparación en las partes, facilita que se puedan establecer aquellas condiciones necesarias tanto para la rehabilitación del infractor, como el respeto que se le debe a la víctima al proporcionársele la deseada reparación emocional que anule el proceso de victimización secundaria, en el caso que se siguiese por la vía judicial-penal.

4.1. Pre-requisitos de la mediación judicial

La implementación de esta nueva modalidad mediadora requiere de una serie de supuestos y de unas condiciones previas para optimizar dicha medida. En el ámbito policial destacamos los siguientes aspectos necesarios para la activación del proceso de mediación: acuerdo de colaboración entre las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (FCSE) y Servicios Sociales; modificación de la Ley Procesal Penal española; crear bases de datos informatizadas; delimitación de las infracciones penales objeto de mediación; formación en materia de mediación a funcionarios que formen parte del protocolo de actuación en materia de mediación penal con infractores penales mayores de edad (especialmente la formación irá destinada a funcionarios policiales, ya que serán ellos, como norma general, los que tengan el primer contacto con las partes implicadas en los hechos, así como a funcionarios adscritos a los Juzgados debido a que se puede dar la situación en la que se formulen denuncias penales en el Juzgado de Guardia, con lo cual la derivación del caso a mediación, tras el visto bueno del Ministerio Fiscal, la tendrán que realizar ellos mismos).

Acuerdo de colaboración entre las FCSE y Servicios Sociales. Los trabajadores sociales tendrán que estar inscritos como mediadores en los respectivos colegios profesionales de las diferentes Comunidades Autónomas. Lo que se pretende con este tipo de colaboración es que los profesionales del trabajo social, puedan prestar servicio de mediación siempre y cuando se solicite por parte de la Policía o por el Decanato de los Juzgados, una vez autorizado por el Ministerio Fiscal.

Modificación de la Ley Procesal Penal. Una de las consecuencias para el proceso mediador, tras el conocimiento de la comisión de una infracción penal con presunto autor conocido, favorecerá que funcionarios de policía puedan activar el protocolo de actuación policial para delitos mediables. De este modo, se evitará la detención del presunto autor de los hechos, siempre y cuando el delito cometido cumpla los requisitos de delitos objeto de posible mediación.

Creación de bases de datos informatizadas. Se propone crear una base de datos a nivel nacional y compartida entre FCSE, trabajadores sociales inscritos como mediadores, así como con diferentes órganos relacionados con la administración de la justicia (Decanato de los Juzgados, Tribunales, Fiscalía...). Esta base de datos estará compuesta por los siguientes apartados: (i) número de expediente, asignado para cada

caso, el número lo dará el programa informático de forma automática; (ii) identificación completa del presunto autor de los hechos -DNI, datos personales, etc-; (iii) identificación completa de la víctima de los hechos; (iv) identificación de policías actuantes; (v) Juzgado competente; (vi) identificación del mediador (trabajador social); (vi) fecha de comisión del hecho; tipo de infracción; (vii) número de tentativas de casos mediados y grado de aceptación; (viii) resultado de la mediación, seguimiento y evaluación de la misma.

Formalización de acta de información. En este caso, incluiremos en el acta de información los derechos de la víctima y del presunto autor de los hechos, junto con la voluntariedad del acto de mediación para las partes involucradas en la comisión del delito. Una vez cumplimentada dicho acta, se activará el protocolo de actuación policial para infracciones penales mediables, distinguiendo claramente los delitos que pueden ser objeto de mediación y cuáles no pueden ser debido a su gravedad. Por ejemplo, un delito tipificado con pena privativa de libertad de tres meses a cinco años, si las partes afectadas lo desean, sería motivo para la activación del mecanismo mediador.

4.2. Propuesta de protocolo de la intervención mediadora

A continuación se expone una propuesta viable y efectiva de las diferentes fases que integran el protocolo de actuación ante la presunta comisión de infracciones penales cometidas por personas mayores de edad susceptibles de ser objeto de mediación.

Fase de contacto (Policía). En principio el ámbito de intervención de la dinámica mediadora se efectuará en sede policial. De ahí que la propia Policía proceda, en un primer lugar, al análisis y valoración de los hechos, una vez analizada si la infracción cometida cumple los requisitos para que la misma resulte ser objeto de dinámica mediadora. Una vez constatada la viabilidad de la misma, se procede a la activación del protocolo de la mediación extrajudicial, junto con la declaración firmada del acta de derechos a los que se acogen tanto la víctima como victimario.

Trascurrido un periodo no máximo de 72 horas, desde comisaría de Policía se remitirá el acta al Fiscal del Juzgado que se encuentre en funciones de Guardia. En tal acta, se deberá dejar constancia de todo lo ocurrido: breve exposición de los hechos, tipo de infracción, identificación de partes, circunstancias, etc. Valorada la situación por el Ministerio Fiscal, este decidirá si el caso es mediable o no lo es, en ambos casos deberá contestar de forma argumentada y motivada al acta enviada por los funcionarios policiales que han iniciado el protocolo de actuación, en este caso a funcionarios adscritos a la oficina de denuncias. En el caso en el que el Ministerio Fiscal no considere que el caso sea mediable, desde la comisaría de Policía se contactará de nuevo con las partes, siendo informadas de esta contingencia así como del derecho que tiene la víctima

a denunciar. Por lo que se se judicializará el hecho, no afectando la tentativa de mediación al proceso penal. Ahora bien, en el supuesto que el Ministerio Fiscal considere que el caso es mediable reenviará el acta, junto con el visto bueno, a la Comisaría de Policía que ha tenido conocimiento del caso. Una vez recibida en Comisaría se activará el protocolo de mediación en aquellas infracciones penales mediables y cometidas por infractores mayores de edad.

A continuación, se contactará con la víctima, a quien se le preguntará sobre el derecho de acogerse a la mediación. Si la persona afectada, de forma voluntaria, expresa que quiere continuar con la mediación se inicia el contacto con el Colegio Oficial de Trabajo Social, con el fin de solicitar asistencia profesional. Una vez conocida la disponibilidad del trabajador social designado se procederá a la citación de la víctima en dependencia policial, en día y hora, quien será informada nuevamente de los derechos, en presencia del mediador-trabajador social. En caso de que la víctima no quiera mediar en cualquier fase del procedimiento, y si esta quiere denunciar vía penal se confeccionará el pertinente atestado policial.

Fase de información (trabajo social). El profesional de los servicios sociales tendrá una primera entrevista con la víctima, donde se le explicará de forma minuciosa el sentido de la mediación, los objetivos de la misma, así como del derecho que le asiste a paralizar la mediación en cualquier fase del proceso. Una vez que sea aceptada la propuesta mediadora, se recogerán tanto las peticiones como las expectativas manifestadas por la víctima, las cuales deberán ser registradas y documentadas. Posteriormente, se citará al presunto autor de los hechos en sede policial donde se le preguntará si reconoce la comisión del hecho delictivo. En el supuesto que el victimario manifieste su negativa al reconocimiento del delito, se informará a la otra parte -víctima-, informando del derecho a denunciar vía penal; si así lo hace, obviamente se judicializará el hecho. Ahora bien, en el caso que reconozca haber sido el autor, se le expondrá lo solicitado por parte de la víctima así como el tipo de acuerdo al que quiere llegar.

Fase de propuesta de acuerdos. A continuación, se comunicará a las partes de forma independiente el resultado de la tentativa mediadora por parte de los servicios sociales. Se les informará de lo hablado con cada uno de ellos, especialmente de las condiciones y propuestas por parte de la víctima. En este caso se pueden dar varias situaciones: (i) que la víctima solo quiera una indemnización económica, entonces se pactarán plazos de pago con el objetivo de resarcir los daños ocasionados a su patrimonio; (ii) que la víctima demande una explicación del porqué del delito, con lo cual cabe la posibilidad de llegar al diálogo en sede policial entre ambas partes, haciendo uso del perdón; (iii) que la víctima requiera al autor confeso de los hechos delictivos la realización de aquella terapia más beneficiosa para su rehabilitación. En la consideración de que alguna de las dos partes no esté de acuerdo en los requisitos y compromisos planteados se paralizará el proceso de mediación y se derivará consecuentemente a

la jurisdicción ordinaria, iniciando el expediente penal instructor. De igual modo, si el trabajador social considera que lo solicitado por parte de la víctima es injusto o desproporcionado dará por finalizada la mediación, no contabilizando como caso mediado y dando cuenta al Ministerio Fiscal.

Fase de formalización de los acuerdos. Si se llega a un acuerdo, este será incluido en la base de datos informatizada. A cada una de las partes se le entregará copia del acta en la que se refleja lo pactado, cada acta estará registrada con su número de expediente pertinente, siendo remitida al Ministerio Fiscal para su conocimiento. Transcurrido el plazo máximo acordado por las partes se establecerán unos plazos y, en caso de incumplimiento, se recurrirá a la vía judicial ordinaria. Si una vez llegado el acuerdo entre ambas partes no se tienen noticias de la víctima, se entiende que la mediación ha sido exitosa.

Fase de evaluación. Toda dinámica de mediación deberá incluir necesariamente un protocolo de evaluación que recoja de forma pormenorizada tanto la información profesional como del mismo procedimiento. Dicha exigencia evaluadora será llevada a cabo por el mediador-trabajador social, el cual deberá cumplimentar una ficha de evaluación del procedimiento mediador aplicado.

5. CONCLUSIONES

La propuesta de una mediación extrajudicial en el derecho penal de adultos, desde una perspectiva de interacción entre los cuerpos policiales y el trabajo social, contiene un gran potencial en el ámbito de la intervención mediadora en ilícitos penales. Ciertamente, al proceder a la desjudicialización en determinados delitos, se establecen unas bases más sólidas para la normalización social de los sujetos infractores y para la reparación efectiva del daño provocado a las víctimas. De este modo, se amplía el propio concepto y contenido de la mediación al abrir nuevos escenarios de intervención extrajudiciales con el concurso efectivo de un nuevo agente social, el funcionario de la Policía, en coordinación con los profesionales de los servicios sociales.

Así pues, desde el paradigma de la justicia restaurativa se impone la necesidad de implementar nuevas estrategias de mediación de carácter transversal de sujetos y áreas. Esto permitirá la superación de las inherentes limitaciones del actual modelo de justicia retributiva, que solo incide en la mera respuesta punitivo-judicial ante hechos delictivos y, lo más preocupante, desde este modelo no se ofrecen respuestas eficaces a los ilícitos penales, evidenciando el fracaso de la normalización social de los sujetos infractores. Por consiguiente, la propuesta de este nuevo modelo de intervención, que va más allá de la mera respuesta punitiva al delito, permite afianzar un nuevo modelo de justicia restaurativa, que se muestra más proporcional al daño ocasionado y más eficaz

en el objetivo de la prevención de delitos futuros. Todo esto supone una ampliación del margen de maniobra para las dinámicas de intervención y de mediación social entre víctima y victimario que permita superar la judicialización tanto de los hechos -delitos- como de los sujetos -infractores-.

Ahora bien, cabe señalar el hecho de que las experiencias de mediación policial, al día de hoy, son insuficientes, muchas veces carentes de apoyo institucional, además de estar demasiado condicionadas por estereotipos y sesgos punitivos que ciertamente no se ajustan al objetivo de mediación extrajudicial con un componente social. De ahí que se ponga en valor la oportunidad de una policía de proximidad, es decir, se trata de ir hacia un modelo de práctica policial fundamentada en su compromiso de servicio a la sociedad que colabore en las respuestas a los conflictos sociales desde una interacción activa con los servicios sociales.

En cualquier caso, la finalidad de la propuesta es la de ir avanzando en nuevas pautas de intervención metodológica de la mediación en contextos extrajudiciales. Sin duda alguna todo esto representa un reto metodológico para el trabajo social y una exigencia de compromiso social para los cuerpos de la policía. Tarea tan apasionante como exigente.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcover de la Hera, C. (2010). *Alternativas de mediación en contextos universitarios*. Madrid: Colex.
- Belloso, N. (2012). La mediación penal: ¿beneficios reales o potenciales. *Revista Electrónica de Criminología y Justicia*, 4. Disponible en <http://cj-worldnews.com/spain/index.php/libreria> (consulta 2/11/2016).
- Berasaluze A., y Olalde A.J. (2004) *Como mediamos en Trabajo Social*. V Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social. Las Palmas de Gran Canaria.
- Cuadrado Salinas, C. (2015). La mediación: ¿Una alternativa real al proceso penal? *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología* 1, 17-01.
- Fernández, S. (2009). *Teoría y práctica de la mediación: gestión alternativa de conflictos sociales*. Murcia: Ágora.
- García, J., y Ramos, C. (2015). Justicia restaurativa y mediación penal desde una perspectiva de género. Consecuencias y efectos en la normalización social. *Revista de Ciencias Sociales*, 4, 569-577.
- Guimera, A. (2005). La mediación-reparación en el derecho penal de adultos: un estudio sobre la experiencia piloto de Catalunya. *Revista Criminológica de Investigación Criminológica*. REIC AC-03-05. <http://www.criminologia.net/pdf/reic/ano3-2005/a32005art3.pdf> (consulta 4/12/2016).
- Gravielides, T. (2007). *Restorative Justice Theory and Practice: Addressing the Discrepan-*

- cy. Helsinki: European Institute for Crime Prevention and Control.
- Ley Orgánica del Código Penal. (1995). *Boletín Oficial del Estado*. Última modificación: 28 de abril de 2015 Referencia: BOE-A-1995-25444.
- Ley de Enjuiciamiento Criminal. (2015). *Boletín Oficial del Estado*. Última modificación: 6 de octubre de 2015 Referencia: BOE-A-1882-6036.
- Magro, V. (2010). *La experiencia de la mediación penal en la Audiencia Provincial de Alicante* en González-Cuellar (Director), *Mediación: un método de ¿conflictos*. Estudio interdisciplinar. Madrid: Colex, 115-154.
- Martínez de Arieta, A. (2010). *Mediación Penal y Penitenciaria. Diez años de camino. Fundación Ágape*, 41, 45-67.
- Martínez de Arieta, A. (2010). *Mediación Penal y Penitenciaria. Diez años de camino. Fundación Ágape*. 41, 78-95.
- Munuera, M. P. (2013). Trabajo Social en la historia de la resolución de conflictos y la mediación. *Servicios Sociales y Política Social*, 2, 101-33.
- Perlman, H. (1957). *Social casework: A Problem-Solving Process*. Chicago: The University of Chicago.
- Quintana, A. (1990). *Guía para la práctica de la mediación Intrajudicial*. Consejo General del Poder Judicial. Madrid.
- Segovia, J.L. (2010). *Mediación penal y penitenciaria. Diez años de camino*. Madrid: Fundación Ágape.
- Souto, E. (2010). *La mediación. Un instrumento de conciliación*. Madrid: Dickinson.
- Vinyamata, E. (2003). *Aprender mediación*. Barcelona: Paidós.
- Vélez, G. (2006). Género y ciudadanía. Las mujeres en el proceso de construcción de la ciudadanía. *Espacios Públicos*, 17, 376-390.
- Yagüe, C. (2007). Mujeres en prisión. Intervención basada en sus características, necesidades y Demandas. *Revista Española de Investigación criminológica*, 5, 1-23.

MARCO JURÍDICO DE LA RELACIÓN ENTRE EL ASISTENTE PERSONAL PARA LA INDEPENDENCIA Y LA PERSONA CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

THE LEGAL FRAMEWORK OF THE RELATIONSHIP BETWEEN THE PERSONAL CAREGIVER PROVIDING INDEPENDENCE ASSISTANCE AND THE PERSON WITH FUNCTIONAL DIVERSITY

Gonzalo José Carbonell Aparici
Colegio Oficial de Trabajo Social de Valencia

Resumen: La prestación económica de asistencia personal (regulada en el Art. 19 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia) presupone la existencia de una relación laboral, directa o no, que vincula a la persona en situación de dependencia y al asistente personal. El objetivo del artículo es precisar el encuadre jurídico de esta relación, tomando como punto de partida la delimitación de la asistencia personal respecto de figuras afines recogidas en la misma ley, y que naturalmente tienen un marco jurídico diferente (servicios de ayuda a domicilio, cuidados en el entorno familiar), y también el sentido propio que corresponde a las actividades de asistencia personal de acuerdo con las ideas del Movimiento de Vida Independiente en el que surge la figura.

Palabras clave: Vida Independiente, Asistente Personal, Diversidad funcional, Prestación Económica de Asistencia Personal, Relaciones jurídicas.

Abstract: The economic benefit awarded for the expense of a personal caregiver (regulated in Art. 19 of Law 39/2006, of 14 December, for the Promotion of Personal Autonomy and Care for dependent persons) presupposes the existence of an employment relationship, direct or indirect, linking the person in a situation of dependence to the personal caregiver. This paper discusses the legal framework of this relationship, beginning with the delimitation of the concept of personal caregiver in contrast to similar figures for which the Law also provides, which naturally have a different legal situation (home care services, care in family settings). It also explores the specific meaning of the activities corresponding to the personal caregiver according to the ideas of the Independent Living Movement, in which this figure arose for the first time.

Keywords: *Independent Living, Personal Assistant, Functional Diversity, Economic Benefit of Personal Assistance, Legal Relationships.*

| Recibido: 12/09/2017 | Revisado: 08/11/2017 | Aceptado: 11/12/2017 | Publicado: 31/01/2018 |

Correspondencia: Gonzalo José Carbonell Aparici. Colegiado nº 34-2455. Colegio Oficial de Trabajo Social de Valencia. Programa de Derecho y Ciencias Sociales. Escuela Internacional de Doctorado. (EIUNED). Email: maitreya_gonzalo@yahoo.es.

Referencia normalizada: Carbonell, G. J. (2018). Marco jurídico de la relación entre el asistente personal para la independencia y la persona con diversidad funcional. *Trabajo Social Hoy*, 84, 85-104. doi: 10.12960/TSH.2018.0005

1. PRESENTACIÓN

La rúbrica del Art. 19 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad adoptada por la ONU en 2006 se refiere al derecho a vivir independientemente y a ser incluido en comunidad; su texto, en el apartado b) afirma que los Estados Partes deben asegurar a las personas con discapacidad “acceso a una variedad de asistencia domiciliaria, residencial y otros servicios de apoyo de la comunidad, *incluida la asistencia personal que sea necesaria para facilitar su existencia y su inclusión en la comunidad*” (subrayado nuestro).

La expresión “asistencia personal” es, pues, un concepto amplio, pero claramente diferenciado de las residencias y otra serie de servicios ofrecidos desde las instituciones, como el servicio de ayuda a domicilio, los centros de día, etc. Desde sus orígenes en el Movimiento de Vida Independiente (MVI), que tuvo mucho que ver con la elaboración de la citada Convención, hace referencia a una persona que sirve de apoyo a otra que, por sus características o circunstancias personales, no puede por sí sola efectuar todas las actividades que necesita o desea realizar con la destreza o eficacia suficiente. Es, pues, una persona que trabaja al servicio de los intereses de otra en situación de dependencia; y ello implica una actividad profesional remunerada, diferenciada de los cuidados asistenciales informales prestados por la familia o en régimen de voluntariado.

Exceptuando a las personas con alto poder adquisitivo, la generalidad de quienes desean contratar los servicios de un asistente personal, en su inmensa mayoría pensionistas (Malo, 2003), han de contar para ello con el apoyo estatal al que se refiere la Convención. Con esa finalidad se establece la prestación económica de asistencia personal (PEAP) regulada en el Art. 19 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (LAPAD).

La persona con diversidad funcional (PDF) y el asistente personal (AP), en definitiva, han de estar ligados por algún tipo de relación jurídica contractual directa o indirecta, que sin embargo no está definida ni en la LAPAD ni en la normativa laboral. Pero el Estado, además de financiar la relación, estaría obligado a establecer una regulación de la misma que garantizara el correcto uso de los recursos públicos, la calidad de los servicios prestados y los derechos básicos de las partes. Y los trabajadores sociales, en su labor de orientación directa en la aplicación de la LAPAD mediante la confección conjunta con los beneficiarios del Programa Individual de Atención (PIA), deben también distinguir la funcionalidad del asistente personal frente a otras figuras que aparecen en la Ley e identificar la relación laboral más adecuada a esta figura en los casos concretos. Los mismos trabajadores sociales, en cuanto defensores de los intereses de todas las partes, también pueden intervenir, en el marco de la elaboración del PIA, en apoyo y asesoramiento de los asistentes y, en su caso, de las entidades gestoras.

2. ORIGEN Y SENTIDO DE LA ASISTENCIA PERSONAL

La idea de asistencia personal surge en el contexto del Movimiento de Vida Independiente, cuyo origen se suele situar en los Estados Unidos, cuando Edward Verne Roberts (1939-1995), una persona con gran discapacidad, ingresa en 1962 en la Universidad de Berkeley (Palacios, 2008, pp. 109-115). Para poder satisfacer sus necesidades personales, Roberts contrató como asistentes a compañeros de estudio, a los que pagó con fondos de becas estatales. Otros estudiantes siguieron su ejemplo y, a instancias suyas, se inaugura un programa de apoyo para estudiantes con diversidad funcional física, de donde surge luego la idea de implantar un programa similar, fuera del ámbito universitario, para vivir integrados en la comunidad civil. Se crea así el primer Centro de Vida Independiente (CVI), inaugurado en Berkeley en 1972 (Palacios y Romañach, 2006, pp. 54-55).

El Movimiento de Vida Independiente (MVI), en definitiva, proyecta dicha noción de independencia sobre las Personas con Diversidad Funcional (PDF) y la entiende como “control sobre la propia vida” (Palacios y Romañach, 2006, p. 54). El MVI consagró y difundió el llamado “modelo social”, de aproximación a la discapacidad; entre las ideas principales del MVI (García, 2003) podemos señalar la no discriminación y la accesibilidad universal (De Asís, 2016, pp. 51-68), como elemento imprescindible para poder disfrutar de los derechos (Miranda, 2016). La finalidad del MVI es la consecución de una vida lo más independiente posible (Urmeneta, 2012, p. 59), una meta a la que toda persona con diversidad funcional debe poder aspirar (Shakespeare, 2008). Para conseguirlo se proponen dos instrumentos básicos: la autoayuda (como ayuda inter pares) y las ayudas técnicas. Entre estas últimas destaca la asistencia personal, cuya importancia se enfatiza sobre todos los demás apoyos, a los que completa y coordina bajo la supervisión del usuario con diversidad funcional.

Los iniciadores del MVI comprendieron que, para lograr la autodeterminación, era necesario obtener apoyos fuera de la familia y elegir libremente a personas profesionales remuneradas que pudieran servirles de apoyo; para la mayoría, este era el único modo de poder decidir por sí mismos (Urmeneta, 2012, p. 58; Pérez, 2006, pp. 35-36). El asistente personal, en definitiva, *no es un cuidador, sino una herramienta esencial para la independencia, que permite superar el paradigma del cuidado familiar en el entorno habitual (el hogar parental) y además libera a la mujer de su papel como cuidadora (Ratzka, 2003).*

Del AP se espera ante todo la asunción de su tarea como *facilitador de las decisiones de la PDF. Ello resulta decisivo, especialmente si tenemos en cuenta que tradicionalmente las PDF han tenido que someterse sin posibilidad de elección a dictámenes profesionales (médicos, cuidadores, evaluadores, etc.); la desinstitucionalización y la desprofesionalización es una reacción característica del MVI. También resulta decisiva*

la libre elección por parte de la PDF de la persona o personas que van a prestar la asistencia personal, circunstancia obviada en los servicios institucionales en general y también en algunos sistemas que ofrecen asistencia personal (Vasey, 2004).

Las tareas que tiene que realizar el AP van a depender de las características de cada usuario, que determinará también el perfil idóneo de la persona a contratar. En general, desde el MVI se habla de ocho principales áreas de actuación en las que se requiere el apoyo del AP: 1) Tareas personales directamente relacionadas con la PDF: transferencias (acostarse, levantarse, cambios posturales, ir al baño, etc.), manejo de apoyos técnicos (grúa, respirador, etc.), aseo, etc. 2) Tareas del hogar, realizadas dentro de la vivienda. 3) Acompañamiento dentro o fuera del hogar. 4) Conducción de vehículos. 5) Tareas de comunicación: lenguaje de signos y otros sistemas alternativos. 6) Tareas de coordinación: planificación del día, apoyo en la toma de decisiones. 7) Tareas excepcionales: situaciones imprevistas, crisis físicas o psíquicas que sobrevengan al PDF. 8) Tareas especiales: preparación de relaciones sexuales (Arnau et al., 2007, pp. 6-8). Todo ello permite diferenciar la AP de otras figuras, como puede ser el empleo con apoyo regulado y apoyado con subvenciones por el Real Decreto 870/2007, de 2 de julio, por el que se regula el programa de empleo con apoyo como medida de fomento de empleo de personas con discapacidad en el mercado ordinario de trabajo. Esta es una situación temporal (de seis meses a un año, prorrogable a otro año más) en la que un trabajador de la empresa acompaña en sus primeros pasos al trabajador con diversidad funcional recién contratado. Se trata, naturalmente, de una medida muy valiosa y positiva, que ha mostrado eficacia por el alto grado de inserción laboral conseguido (43,2 % en 2015) (Prats y Martínez, 2016, p. 37). Pero no puede encuadrarse dentro del ámbito de la asistencia personal, ni mucho menos la sustituye. De un lado, es una medida temporal y limitada (Asociación Española de Empleo con Apoyo, 2008, Fase 5), que excluye a las personas que *siempre necesitarían de un apoyo personal para desarrollar sus actividades, más allá de la introducción en un tipo específico de trabajo. De otro, no cubre necesidades complementarias que pueden necesitar ayuda permanente (desde ir al aseo hasta poner en marcha algunos dispositivos, coger material de algún lugar elevado, etc.) y que solo pueden ser realizadas por un asistente que tenga en cuenta todas las necesidades personales de la PDF y no solo su habilitación concreta para un puesto de trabajo. El trabajador de apoyo, por lo demás, no tiene relación especial alguna con la PDF, sino que es un trabajador de la empresa.*

3. LA PRESTACIÓN ECONÓMICA DE ASISTENCIA PERSONAL

La LAPAD conforma, junto con el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, la base jurídica de los derechos de las personas con discapacidad en nuestro país. Del Texto Refundido se extraen las aportaciones anteriores respecto a las pensiones por discapacidad y prestaciones por

ayuda de tercera persona (que podría considerarse como un antecedente remoto del asistente personal), así como las ideas básicas de no discriminación y accesibilidad universal que conforman las modernas normativas sobre discapacidad. Por su parte, la LAPAD reconoce en su Art. 1.1 un *derecho subjetivo de ciudadanía a la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Situación de Dependencia, creando para ello un Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) con esta finalidad y con un contenido mínimo común a todas la Autonomías (Alemán et al., 2010, pp. 158-161). Pero, en disonancia con el espíritu de la Convención de 2006, sigue primando un enfoque de servicios y prestaciones en concordancia con una concepción médica, rehabilitadora y asistencial que se suponía superada (Palacios y Romañach, 2006, pp. 41 ss.)*.

La Ley, a partir de un catálogo de servicios (Art. 15), prioriza las correspondientes prestaciones de servicios frente a las prestaciones económicas (Art. 14.2), que se consideran *extraordinarias y se conceden solo cuando no es posible ofertar servicios directos. Estas prestaciones económicas son tres: 1) Prestación económica vinculada al servicio (Art. 17). 2) Prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales (Art. 18) y 3) Prestación económica de asistencia personal (Art. 19). En este sentido, la PEAP queda perfectamente diferenciada de las otras dos prestaciones, referidas a un ámbito concreto (familiar), o a unos servicios puntuales con carácter circunstancial (vinculada al servicio, cuando éste no se puede ofrecer desde la Administración)*.

También queda diferenciada de las prestaciones de servicios (arts. 13-16: servicio a domicilio, centros de día, etc.). El hecho de que la asistencia personal se contemple como una prestación económica excluye que pueda organizarse como servicio público con un máximo de garantías, no solo respecto de su aplicación a toda persona que lo solicitase a partir de unos requisitos, sino también con las garantías laborales y de calidad que requiere el empleo público (RDL 5/2015). Pero, en principio, hubiera sido posible que, en el desarrollo de los servicios sociosanitarios, se creara como una opción este tipo de asistencia personal para la independencia con el mismo rango, por ejemplo, que la asistencia sanitaria cualificada. En este caso, ante el riesgo de que la Administración pudiera tomar en exclusiva las riendas del servicio, en perjuicio de la autonomía de la PDF, habría cabido establecer una regulación específica que lo impidiera o que dispusiera varias opciones de gestión, como ocurre por ejemplo en Noruega: un caso nada despreciable de compromiso estatal respetando, a la vez, la libertad del usuario.

Por lo demás, la LAPAD, que deja abierta la puerta a la externalización de los servicios mediante conciertos y acreditaciones (Art. 16), contempla igualmente un copago (Art. 33) que también afecta a la PEAP, dado que esta puede resultar insuficiente para cubrir todas las necesidades y queda limitada por el régimen de incompatibilidades establecido entre prestaciones y servicios (Art. 25 bis).

El carácter residual de la PEAP queda evidenciado en los datos ofrecidos por el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SI-SAAD). La situación a 31 de enero de 2016 es de un total de 3 493 PEAP (0,36 % de total de prestaciones), frente, por ejemplo, a las 146 296 prestaciones residenciales (14,95 % del total de prestaciones). Llama además la atención la distribución territorial de estas prestaciones: casi todas se concentran en el País Vasco (3 084), seguido de lejos por Castilla y León (232), Galicia (84), Madrid (51), Catalunya (13), Andalucía (10), Castilla-La Mancha (10), Comunidad Valenciana (4), Asturias (2), Extremadura (2) y Navarra (1); Aragón, Baleares, Canarias, Cantabria, La Rioja, Ceuta y Melilla no tienen ninguna PEAP. El motivo de esta diferencia es que en el País Vasco (sobre todo desde la Diputación Foral de Gipuzkoa) no se prioriza el apoyo laboral o educativo sobre otras necesidades personales (Ortega, 2015, p. 24; Benedicto, 2013), mientras que en otras Comunidades puede incluso llegar a pedirse como requisito, como sucede en el Programa de Apoyo a la Vida Independiente en la Comunidad de Madrid realizado por la Oficina de Vida Independiente (Intersocial, 2014, pp. 39-40).

En estas últimas Comunidades, y con referencia a un colectivo con gran índice de desempleo y sin estudios universitarios [Instituto Nacional de Estadística (INE), 2015; Observatorio sobre Discapacidad y Mercado de Trabajo en España (ODIS-MET) y Fundación ONCE, 2016], se crea así un círculo vicioso: pues algunas personas necesitan precisamente contar de antemano con un asistente para buscar trabajo, iniciar estudios o emprender cualquier otro proyecto. En estos casos, la concesión de la AP podría ofrecer como contrapartida el retorno social que ofrecería el/la usuario/a con la activación de sus capacidades. Dejamos aquí a un lado, por lo demás, el hecho de que la distribución de competencias entre Estado y Comunidades Autónomas en materia de servicios y prestaciones sociales pueda implicar un trato territorialmente diferenciado, aunque debería recordarse que la asistencia personal está concebida como una vía de acceso igualitaria para la vida independiente y la inclusión (Art. 19 de la Convención).

4. LAS RELACIONES JURÍDICAS ENTRE EL ASISTENTE PERSONAL Y LA PERSONA CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

A continuación se analizarán los elementos que inciden en las relaciones jurídicas entre el asistente personal y la persona con diversidad funcional.

4.1. La cualificación del asistente personal

Para que la PDF justifique el destino de la PEAP, concebida como una *ayuda al gasto para la contratación de una persona (aunque lo cierto es que podrían necesitarse más)*, se exige que el AP contratado cumpla unos requisitos de cualificación fijados desde

cada Autonomía. Ello sirve como mecanismo para controlar el destino del dinero público (Ortega, 2015, pp. 56-142); pero estas cualificaciones creadas ad hoc pretenden también hacer frente a la nueva responsabilidad de los Estados de Bienestar en el control de la atención que reciben las PDF en la lucha por su independencia, una vez superado el momento en que dependían absolutamente de sus familias o de la beneficencia gestionada desde la sociedad civil (Servicio Público de Empleo Estatal, SEPE, 2017a; Barriga y Trujillo, 2004).

Sin embargo, la PEAP deja en el aire incluso si necesariamente este AP ha de ser o no un “cuidador profesional” (González, 2007). Y en algunas Comunidades, como la Valenciana, aún se sigue inmerso en un largo proceso para regular las cualificaciones (Generalitat Valenciana, 2017). Por lo demás, la asistencia personal, dentro de los convenios laborales del sector, queda reducida a un nivel de baja cualificación y con bajas retribuciones (Convenio Colectivo General de Centros y Servicios de Atención a Personas con Discapacidad, 2015).

Es cierto que esta escasa “profesionalidad”, podría concordar con las ideas iniciales del MVI, que buscaba precisamente la desprofesionalización de la asistencia personal como garantía de la autonomía de la PDF frente a su tradicional sometimiento a criterios médicos o a dictámenes institucionalizados (Federación de Vida Independiente, 2015). Pero no parece plausible esta interpretación, en un contexto de progresiva cualificación de todas las actividades económicas (Fundación Foessa, 2014). Más bien, parecemos situados ante una clara desvalorización de los trabajos de apoyo a las PDF; incluso, para algunos autores, existe un “pacto oculto”, entre Administraciones y prestadores de servicios, en el sentido de que la Administración no entre a fondo en la exigencia y el control de las ratios de personal y de la cualificación profesional a cambio de abaratar los costes en un contexto de crisis [Montserrat, 2015, p. 17; Escudero (Coord.), 2007; Escudero, 2007].

4.2. Relaciones directas

El beneficiario de la Prestación Económica de Asistencia Personal siempre tendrá que rendir cuentas, de un modo directo o gestionado, acerca de la inversión que ha hecho con el dinero recibido (Diputación Foral de Gipuzkoa, 2017), así como notificar otros posibles cambios circunstanciales en aspectos que justifican la prestación. Por eso, la PEAP exige para su efectividad la formalización de una relación contractual entre la PDF y un AP, sea individual y directa, sea mediada por una empresa o cooperativa. Porque las relaciones jurídicas entre el asistente personal y la persona con diversidad funcional se sustancian en contratos, que determinan las obligaciones y derechos de ambas partes, en su caso también con los terceros mediadores, en su intercambio de bienes y servicios (Lasarte, 2016a, p. 3).

No hay, sin embargo, una figura contractual específica para la relación que establece la PDF con el AP. Por eso han de analizarse las posibilidades existentes para formalizarla, buscando la fórmula que se adecúe mejor a la finalidad de la asistencia personal como apoyo a la independencia y a las circunstancias concretas de cada caso. En este sentido, cabe plantear que el AP preste sus servicios a la PDF como trabajador por cuenta ajena (en cuyo caso la PDF se considera su *empleador*) o como *trabajador autónomo* (en cuyo caso la PDF sería más bien su *cliente*).

4.2.1. Trabajador por cuenta ajena

Del Art. 1.1 del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores se derivan las cuatro notas de la definición legal de trabajador por cuenta ajena: voluntariedad, retribución, dependencia y ajenidad (García-Perrote, 2011, pp. 132-136). De estas notas queremos destacar la de dependencia (reforzada por el Art. 20), que implica “realizar el trabajo convenido bajo la dirección (...), cumpliendo las órdenes e instrucciones adoptadas por el empleador en el uso regular de sus facultades directivas”, quedando excluido el trabajador jurídicamente independiente o autónomo. Este tipo de contrato parece idóneo para la PDF, al garantizarle la dirección de la actividad del AP; pero también para éste, pues asegura sus derechos (conforme al Art. 3, “será nulo todo pacto, individual o colectivo, por el cual el trabajador renuncie a los derechos que le confiere la presente ley”). Entre estos derechos están los derivados del régimen general de la Seguridad Social, cuyos costes comparten empleador y empleado según el Art. 4.2 de la Ley General de Seguridad Social (Real Decreto Legislativo 8/2015).

4.2.1.1. ¿El AP como empleado del hogar?

El establecimiento de una relación laboral ordinaria tiene para el empleador, sin embargo, otros costes, especialmente de gestión, que no se corresponden con la especificidad de la situación en la que se encuentra la PDF en su relación con su AP. Y, como hemos dicho, no existe ninguna relación ni cláusula específica que tome en consideración la asistencia personal y pueda solventar estos problemas. Por eso resulta plausible ensayar su encaje en las figuras laborales especiales ya existentes, como la de los empleados de hogar (Art. 2.1 del Estatuto de los Trabajadores).

Si tenemos en cuenta el Art. 1.4 del Real Decreto 1620/2011, de 14 de noviembre, por el que se regula la relación laboral de carácter especial del servicio del hogar familiar, podría entenderse que cabría incluir aquí la relación de AP, entendida como “cuidado o atención de los miembros de la familia o de las personas que forman parte del ámbito doméstico o familiar, y otros trabajos que se desarrollen formando parte del conjunto de tareas domésticas, tales como los de guardería, jardinería, conducción de vehículos y otros análogos”. Debe tenerse en cuenta además que, de acuerdo con el Art. 2.1, apartados c y d, de ese Real Decreto, no se incluyen en esta relación los cuidadores

profesionales contratados por instituciones públicas o por entidades privadas (servicios de ayuda a domicilio) ni los cuidadores no profesionales del entorno familiar, en referencia a la Ley 39/2006 (LAPAD). Una interpretación *sensu contrario* permitiría pensar que sí caben en ella las relaciones de asistencia personal.

Sin embargo, sin negar una evidente afinidad o coincidencia eventual de tareas, existen a nuestro modo de ver tres diferencias básicas entre el empleado de hogar, tal y como viene definido por su regulación específica, y el AP:

- a) *El ámbito de actividad. En el Art. 2.3 del citado Real Decreto 1620/2011 se indica que el ámbito de actividad es el doméstico, y solo excepcionalmente se pueden realizar servicios fuera de este ámbito. Por el contrario, la actuación del AP no está ceñida al ámbito doméstico; en las normativas autonómicas en España se prioriza incluso, entre los objetivos de la PEAP, el apoyo o acompañamiento en los respectivos lugares de trabajo o de estudio de las personas beneficiarias (Ortega, 2015, pp. 56-142).*
- b) *El objeto del servicio del hogar familiar son los servicios o actividades prestados para el hogar, considerados en sí mismos, según el Art. 1.4 del mencionado Real Decreto. Pero el objeto de la PEAP, según se refleja en todas las normativas autonómicas, es la consecución de mayor autonomía de las PDF en todas sus actividades (Ortega, *ibid.*, p. 85).*
- c) *La ejecución del servicio. A diferencia del empleado del hogar, el asistente no desarrolla la acción, sino que se la facilita al usuario; y, si éste no puede, el asistente la ejecuta, con el consentimiento e indicaciones de la persona usuaria (*ibid.* Subrayado nuestro).*

Además de estas diferencias, existen detalles jurídicos no menores que habría que contrastar para establecer la idoneidad de esta opción. Entre ellos está el hecho de que en el servicio doméstico la consideración de empleador corresponde “al titular del hogar familiar, ya lo sea efectivamente o como simple titular del domicilio o lugar de residencia en el que se presten los servicios domésticos” (Art. 1.3), situación en la que puede no estar la PDF; y también deben tenerse en cuenta las desventajas que comporta para el AP con respecto a la relación laboral general, por ejemplo la exclusión del Fondo de Garantía Salarial.

4.2.1.2. Contrato indefinido

Por lo demás, en el régimen general de contratación laboral se distinguen en España cuatro modelos: indefinido, temporal, para la formación y el aprendizaje, y en prácticas (Servicio Público de Empleo Estatal, 2017b). En principio, la estabilidad de la PEAP,

que se sigue percibiendo una vez concedida y siempre que se mantengan las condiciones por las que se concedió (SAAD, *Ibid.*), parece convertir en idóneo el modelo indefinido. Este también se corresponde con la propia naturaleza del servicio de asistencia, que no es ordinariamente algo eventual y accesorio; salvo en casos de contrataciones puntuales para determinado tiempo o situación, la PDF ha de contar con su disponibilidad en cualquier momento que lo considere necesario. Los convenios colectivos del sector inciden en esta prioridad del contrato indefinido (BOE, núm. 119, de 18/05/2012; DOCV, núm. 7112, de 17/09/2013).

4.2.2. *Trabajador autónomo*

Una alternativa a las relaciones laborales está en el establecimiento del asistente personal como trabajador autónomo que presta sus servicios a una o varias personas con diversidad funcional. Las relaciones contractuales entre el AP que trabaja como autónomo y la PDF pertenecen entonces al ámbito de la contratación civil; se trataría de un arrendamiento de servicios, una categoría residual del Derecho romano recogida en los arts. 1583-1587 del Código Civil, de la que en parte han derivado los contratos laborales (Díez-Picazo, 2010, pp. 459-461), que puede aparecer bajo diferentes denominaciones (Díez-Picazo, 2010; Lasarte, 2016 a y b; Cruz, 2016) y al que se han acogido tradicionalmente las profesiones liberales, como la abogacía o medicina, que cuentan además con el apoyo de agrupaciones profesionales.

De acuerdo con ese modelo, el trabajo autónomo está en principio limitado a la prestación de uno o más servicios y al tiempo que determinen las partes (Art. 7.2 del Estatuto del Trabajador Autónomo, Ley 20/2007). Es cierto que en el caso de la asistencia personal no parece tener mucho sentido hablar de temporalidad y eventualidad en los servicios que se prestan; fuera de casos concretos de sustituciones, períodos vacacionales, viajes, etc., cuando puntualmente se requieren unos servicios que se pueden facturar de modo independiente, la persona usuaria necesita el apoyo de la asistencia habitualmente y por tiempo indefinido. Sin embargo, dentro del propio Estatuto se distingue un régimen común (arts. 4-10) y el régimen profesional del trabajador autónomo económicamente dependiente (arts. 11-18), donde sí podría encajar mejor la figura del AP. El criterio distintivo básico es que el trabajador reciba de su cliente al menos un 75 % del total de sus ingresos, lo que indica que el trabajador se dedica de modo habitual a un solo cliente, aunque podría tener más; e incluso él mismo puede tener a sus órdenes un trabajador que eventualmente le sustituya (Art. 11).

En cualquier caso, el trabajador autónomo actúa conforme a sus propios criterios organizativos. Esto resulta relevante, puesto que la dirección de los servicios por parte de las PDF se reclama insistentemente desde el MVI como reacción a una postura tradicional de imposición profesional. Pero, supuestamente superado este conflicto histórico, no debería existir inconveniente en reconocer que el AP, cuya profesionalidad

en el campo específico de la asistencia recordemos que ha de estar acreditada, puede hacer valer incluso ante la PDF sus propios criterios, dentro de una relación de mutuo respeto y siempre que se cumplan las obligaciones correspondientes.

El trabajador autónomo tiene sus derechos precisados en el Estatuto y en el contrato de prestación de servicios. Pero el régimen del trabajo autónomo plantea eventuales problemas financieros (responsabilidad ilimitada, Art. 10 del Estatuto) y costes de gestión y fiscales, además de una menor protección de la Seguridad Social (exclusión del Fondo de Garantía Salarial y pago íntegro de la cuota de seguridad social, aunque exista la posibilidad de acogerse a bonificaciones en situaciones regladas). Ello hace que resulte menos atractivo para el AP, que carga con todos los gastos y responsabilidades.

4.3. Relaciones mediatizadas

A continuación se explicarán las relaciones mediatizadas de este proceso.

4.3.1. Entre PDF y las entidades gestoras

Lo más habitual, en cualquier caso, es que la PDF se dirija a una entidad que gestione para él los servicios de asistencia. Tales entidades (cooperativa, fundación o entidad de otro tipo), que suelen englobarse en el tercer sector, han de estar concertadas o acreditadas para ello (Art. 16 LAPAD).

En estos casos, la PDF dispondrá el servicio de asistencia personal en los términos que haya acordado en su contrato con la entidad, dentro del marco de las normativas generales y territoriales. Por tanto, ya no existe una relación jurídica directa entre el AP y la PDF, aunque siga existiendo, naturalmente, una relación personal en la prestación del servicio. La PDF puede participar en el enfoque del mismo, pero solo en el marco de la prestación de servicios que haya contratado con la entidad mediadora, quedando sometida a eventualidades que pueden contradecir sus planes y preferencias personales (sustituciones temporales del AP, períodos de descanso, etc.).

Al contratar con tales entidades mediadoras, la PDF les aporta la cantidad que previamente ha recibido de la Administración en concepto de PEAP. Si esta cantidad no fuera suficiente para cubrir todas las necesidades del usuario, entonces este tendría que completar el coste con sus propios recursos, o bien buscar otra prestación complementaria en la medida en que se lo permita el régimen de incompatibilidades que establezca cada administración territorial de conformidad con el Art. 25 bis de la LAPAD (en principio, la PEAP es incompatible con otras prestaciones: Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia–SAAD, 2017). En todo caso, la PDF que

recibe la PEAP debe rendir cuentas a la Administración del uso que hace del dinero en la contratación de servicios con la entidad.

La entidad gestora, por su parte, efectúa para la PDF el trabajo de selección de asistentes, retribuciones salariales, coordinación de servicios, gestiones administrativas, etc., y también deberá responder ante la Administración de que efectivamente ha proporcionado el AP. Pero las entidades pueden a su vez encomendar a gestoras especializadas las cuestiones laborales, administrativas y contables que les vinculan tanto a las PDF como a los AP y a la Administración Pública.

4.3.2. Entre entidades gestoras y AP

También el AP está en relación contractual con la entidad correspondiente. Lo contrata normalmente como asalariado, poniéndolo a disposición de la PDF; en el tercer sector no es habitual que se contraten los servicios del AP como autónomo.

De acuerdo con lo visto más arriba, la actividad del AP se corresponde en principio con la modalidad del contrato indefinido. Sin embargo, aquí es particularmente necesario tener en cuenta que tales entidades no suelen financiarse exclusivamente con las aportaciones de las PEAP que les proporcionan las PDF: en el tercer sector existe una fuerte dependencia respecto de la Administración. Y las prestaciones de servicios o económicas que se aportan desde el SAAD, en el contexto de los Servicios Sociales a nivel autonómico y local, se ofrecen dentro de una dinámica de programas anuales subvencionados a los que pueden optar entidades concertadas o acreditadas. Los convenios y subvenciones son, por tanto, anuales, con variaciones en las partidas que afectan directamente al mantenimiento de los servicios y de los correspondientes puestos de trabajo. Y los pagos quedan retrasados al menos hasta junio y diciembre, circunstancia que obliga a las entidades a buscar créditos que cubran los gastos hasta el pago de la Administración. Por todo eso, las relaciones que tales entidades establecen con sus trabajadores, incluidos los AP, están caracterizadas por la precariedad, la temporalidad crónica y la inseguridad laboral, con riesgo de baja calidad en servicios y explotación del voluntariado (Zurdo, 2004; De Nieves, 2001 y 2009). Así, aunque la importancia del tercer sector en este campo es indiscutible (De Lorenzo y López, 2012; Marbán, 2006), puede convertirse en un medio de precarización laboral (Ados Consulting, 2008; Zurdo, 2004).

En definitiva: el carácter temporal de las subvenciones recibidas y la dinámica de los presupuestos anuales en las Administraciones Públicas convierte en práctica habitual de las empresas mediadoras el contrato de trabajadores por obra y servicio (García-Perrote, 2011, pp. 283 ss.). Este contrato es uno de los supuestos básicos de nuestro ordenamiento jurídico de contratación temporal justificada (junto con el contrato eventual y el contrato de interinidad): el empleador contrata a una o varias personas, en nuestro caso AP, que prestan servicios extraordinarios por un tiempo siempre limi-

tado, aunque haya incertidumbre respecto a la duración. El requisito básico es que “no se trate de una actividad permanente, recurrente, estructural, habitual, ordinaria o genérica de la empresa, ya que entonces el cauce adecuado de contratación sería el indefinido” (Cruz, 2016, p. 184).

Ha de tenerse en cuenta, sin embargo, que se puede considerar como fraude la inobservancia de los límites señalados por ley a este tipo de contratación (RD 2720/1998). Y ya hemos visto que en el caso de la asistencia personal (en realidad en cualquier otra actividad asistencial ordinaria del SAAD) no concurren los requisitos de actividad extraordinaria ni limitada en el tiempo.

4.3.3. *El caso particular de las cooperativas*

Como modalidad particular dentro de estas entidades intermediadoras podría destacarse el régimen cooperativo, que puede potenciar la acumulación social de información, un mayor contacto entre AP y PDF, una más adecuada formación profesional, la existencia de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, etc. Desempeña un papel fundamental en el campo de la dependencia en los países altamente socializados, como es el caso de Suecia (Ratzka, 2003) y sobre todo Noruega, donde la cooperativa ULOBA se ha extendido por todo el país, sin diluirse en pequeñas agrupaciones y mostrando una eficacia ejemplar (Maraña, 2004, pp. 92-97; Moreno y Del Pino, 2015).

También en España, y según la Ley 27/1999, de 16 de julio, de Cooperativas, se fomenta el asociacionismo cooperativo (arts. 109 y 117 ss.), atribuyendo funciones de inspección al Estado (Art. 113). Complementariamente, en la Ley 20/1990, de 19 de diciembre, sobre Régimen Fiscal de las Cooperativas, se establecen protecciones tributarias, distinguiendo entre cooperativas protegidas (Art. 6) y especialmente protegidas (Art. 7), entre las que figuran las cooperativas de trabajo asociado (Art. 8).

De acuerdo con la citada Ley, existen diferentes clases de cooperativas, entre las que podemos destacar en nuestro caso:

- a) *cooperativas de trabajo asociado, que “tienen por objeto proporcionar a sus socios puestos de trabajo, mediante su esfuerzo personal y directo, a tiempo parcial o completo, a través de la organización en común de la producción de bienes o servicios para terceros” (Art. 80.1).*
- b) *cooperativas de consumidores y usuarios, que “tienen por objeto el suministro de bienes y servicios adquiridos a terceros o producidos por sí mismas, para uso o consumo de los socios y de quienes con ellos conviven” (Art. 88.1).*
- c) *cooperativas de servicios, “que asocian a personas físicas o jurídicas, titulares de explotaciones industriales o de servicios y a profesionales o artistas que ejerzan su actividad por cuenta propia, y tienen por objeto la prestación de suministros y servicios” (Art. 98.1).*

Las correspondientes a los grupos a) y c) parecen idóneas para cooperativas de AP; las del grupo b) serían cooperativas de usuarios de AP, un modelo cercano al ideal de Centro de Vida Independiente defendido desde el MVI como un modo participativo de gestionar y dirigir los servicios de asistencia por parte de las PDF. Sin embargo, existen múltiples combinaciones posibles; el régimen del AP en ellas puede ser el propio de un socio, de un trabajador contratado o de un autónomo.

Pese a estos apoyos y a las posibilidades abiertas, lo cierto es que no ha habido en España un desarrollo cooperativo *desde las PDF, gestionado por ellas. En paralelo, también ha sido escaso el desarrollo de las Oficinas de Vida Independiente (OVI, nombre que reciben en nuestro país los Centros de Vida Independiente (Gómez y Arroyo, 2013, pp. 84 ss.), que funcionan en colaboración con otras entidades y gracias a subvenciones del Estado para programas concretos. En todo caso se da un incipiente cooperativismo para la dependencia, como modo de poner en marcha empresas de servicios a las PDF ante el nuevo panorama sociodemográfico de merma en la atención familiar (Confederación Española de Cooperativas de Trabajo Asociado, 2010).*

4.4. Las relaciones irregulares

Pese a lo dicho más arriba sobre la necesidad del apoyo económico del Estado para la mayor parte de las personas que necesitarían la AP, lo cierto es que el carácter residual de la PEAP y su escasa cuantía llevan al establecimiento de relaciones entre el PDF y AP fuera de esa cobertura; relaciones más o menos estables que, por lo demás, no siempre se formalizan debidamente, con la pretensión de abaratar costes mediante la elusión de las consiguientes obligaciones fiscales y con la Seguridad Social. Esta relación será ilegal e incluso sancionable, a tenor de las diferentes normativas más arriba referenciadas; pero, en cualquier caso, también resulta necesario calificarla debidamente, a fin de aplicarle el correspondiente régimen de controles y garantías.

Será extraordinario que una entidad mediadora mantenga a sus trabajadores (AP) fuera de la legalidad, puesto que se ven sometidas al control de la Administración respecto a sus subvenciones y prestaciones. Por el mismo motivo, quienes perciben una PEAP deben someterse al control administrativo y hacer uso de las distintas modalidades de contratación y alta en la Seguridad Social. En ambos casos queda abierto, sin embargo, el subterfugio de la *jornada reducida conforme a la legalidad que, a veces, se prolonga de forma irregular.*

En cualquier caso, las irregularidades se dan sobre todo en las relaciones directas, cuando la PDF pretende excusarse de no aparecer como empleador y de no emitir nóminas, o cuando el AP autónomo no presenta sus facturas con su correspondiente IVA. En ese ámbito se concreta aquí el problema del trabajo sumergido, extendido

en nuestro país y detectado desde hace décadas (Miguélez, 1989; Navarro, 2006, pp.106-108). Una regulación específica de la figura jurídica del AP no necesariamente solucionaría el problema de fondo, como muestra la experiencia de los empleados del hogar o los trabajadores temporales del campo, que cuentan con sus correspondientes modalidades de inspección. Sin embargo, el caso reciente de la sanción impuesta a Pablo Echenique (Requena, 2017) por la situación irregular de sus asistentes personales no ha hecho sino evidenciar la confusión que provoca esta ausencia de regulación: la Inspección de Trabajo parece suponer una relación especial de empleado de hogar, sin valorar la especificidad de la asistencia personal, mientras que el sancionado alega que se ha producido más bien una contratación de servicios con un asistente autónomo, aunque eludiendo también las correspondientes obligaciones fiscales.

En definitiva, tanto los intereses del AP como de la PDF pueden quedar en estos casos desprotegidos, y los eventuales conflictos entre ellos a merced de su buena disposición. Habría que recordar que ambas partes son corresponsables de la situación, unos (los AP) por no darse de alta como autónomos o por no exigir la garantía de sus derechos laborales por medio de un contrato legal, aún a costa de una eventual reducción de los ingresos netos, y los otros (PDF) por eludir el pago del IVA o por no querer asumir sus responsabilidades como empleador, tanto a nivel económico como gestor. La insuficiencia de la PEAP puede explicar esta situación, pero en ningún caso la justifica.

5. CONCLUSIONES

Del desarrollo teórico anterior se podrían extraer las siguientes conclusiones:

- 1) La ausencia de previsiones normativas específicas sobre la relación jurídica entre las Personas con Diversidad Funcional (PDF) y los Asistentes Personales (AP) impone analizar el contenido de esta relación para encuadrarla en los modelos existentes. Para ello se han de tomar en consideración tanto el sentido que tiene la asistencia personal de acuerdo con sus orígenes como el significado que se deduce de la Prestación económica de Asistencia Personal (PEAP) en el contexto de los servicios y prestaciones de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (LAPAD).
- 2) La naturaleza estable de la PEAP da a entender que la fórmula de contratación en principio idónea es la del contrato laboral indefinido; al ser la actividad de asistencia personal diferente, en su contenido y cualificación, de la que se requiere de los empleados del hogar, no cabría recurrir a este régimen simplificado de relaciones laborales. La alternativa del establecimiento del AP como trabajador autónomo, especialmente en la modalidad del autónomo económicamente dependiente, no resulta siempre descartable. Ambos modelos son utilizables en las relaciones que

se establecen directamente entre PDF y AP, pero lo cierto es que tienen para ellos apreciables costes de gestión.

- 3) La práctica habitual, conforme a la cual las PDF acuden a la mediación de empresas gestoras o cooperativas, descarga a la PDF y al AP de las tareas de gestión referidas tanto a sus relaciones recíprocas como a las relaciones con la Administración. El hecho de que estas entidades mediadoras dependan en último extremo de programas y subvenciones anuales de las Administraciones públicas repercute, sin embargo, en la posición de los AP, que suelen obtener contratos temporales en régimen precario.
- 4) La alternativa de organizar cooperativas por parte de los AP y/o de las PDF ofrece, por definición, más oportunidades de participación; pero está escasamente desarrollada en España.
- 5) En ausencia de una formalización de las relaciones, el AP debe recibir la protección de un trabajador indefinido, en su caso a tiempo parcial, bajo la dirección de la PDF o de la entidad mediadora, sin que en ningún caso se pueda presumir su condición de autónomo ni la naturaleza civil de los servicios prestados.
- 6) El Estado, además de financiar la Asistencia Personal mediante la PEAP, debería fijar un modelo contractual para estas relaciones, a imagen de la establecida para el servicio doméstico o, por ejemplo, para la relación laboral de carácter especial de los abogados que prestan servicios en despachos de abogados. Así se podrían superar estas indefiniciones, proporcionando seguridad a las partes implicadas y garantizando en mayor medida la calidad del servicio que se presta con la ayuda de fondos públicos.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ados Consulting (2008). Condiciones de trabajo en el tercer sector de intervención social. Zerbitzuan, 44, 7-25.
- Alemán Bracho, C., Alonso Seco, J.M., y García Serrano, M. (2010). Dependencia y Servicios Sociales. Cizur Menor: Thomson Reuters.
- Arnau Ripollés, S., Rodríguez-Picavea Matilla, A., y Romañach Cabrero, J. (2007). Asistencia Personal para la vida independiente y la promoción de la autonomía de las PDF (discapacidad) en España, Madrid: Dpto. de Filosofía y Filosofía Moral y Política (UNED) y Foro de Vida Independiente. Extraído el 16 de abril, 2015, de [http://bases.cortesaragon.es/bases/ndocument.nsf/b4e47719711a1d49c12576cd002660cc/e5dd4156a04b66fdc125757f0038d90f/\\$FILE/a_p_y_diversidad_funcional_en_espana.pdf](http://bases.cortesaragon.es/bases/ndocument.nsf/b4e47719711a1d49c12576cd002660cc/e5dd4156a04b66fdc125757f0038d90f/$FILE/a_p_y_diversidad_funcional_en_espana.pdf)

- Asociación Española de Empleo con Apoyo (2008). *El Empleo con Apoyo*. Madrid: Asociación Española de Empleo con Apoyo. Extraído el 17 de Julio, 2017, de <http://www.empleoconapoyo.org/aese/article15.html>.
- Barriga, S., y Trujillo, I. (2004). Los servicios sociosanitarios en la sociedad de bienestar. *Anduli: revista andaluza de ciencias sociales*, 4, 11-30.
- Benedicto Astorkia, Z. (2013). La prestación económica de asistencia personal en el territorio histórico de Gipuzkoa, *Zerbitzuan*, 54, 67-84.
- Confederación Española de Cooperativas de Trabajo Asociado (2010). Cooperativas para la Dependencia. Extraído el 14 de Mayo, 2017 de <http://empresaytrabajo.coop/nacional/cooperativas-para-la-dependencia/>
- Consellería de Economía, Industria, Turismo y empleo. (2013). Resolución de 6 de agosto de 2013, de la Subdirección General de Relaciones Laborales de la Dirección General de Trabajo, Cooperativismo y Economía Social, por la que se dispone el registro y publicación del VII Convenio Colectivo para el sector Privado de Residencias para la Tercera Edad, Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal en la Comunidad Valenciana. DOCV, 7112, 27765-27805.
- Convenio Colectivo General de Centros y Servicios de Atención a Personas con Discapacidad. (2015). *Acta de firma del acuerdo de las tablas salariales para los años 2015 y 2016 del XIV Convenio Colectivo General de Centros y Servicios de Atención a Personas con Discapacidad*. Madrid: FECCOO.
- Cruz Villalón, J. (2016). *Compendio de derecho del trabajo*. Madrid: Tecnos.
- De Asís Roig, R. (2016). El eje de la accesibilidad y sus límites. *Anales de Derecho y Discapacidad*, I (1) 51-68.
- De Lorenzo García, R., y López Peláez. A. (Eds.). (2012). *Trabajo Social, Tercer Sector e Intervención Social*. Madrid: Editorial Universitas, S.A.
- De Nieves Nieto, N. (2001). Voluntariado y empleo en el tercer sector. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 33, 279-312.
- De Nieves Nieto, N. (2009). Las relaciones de trabajo en las entidades sin ánimo de lucro (trabajadores asalariados, cooperantes internacionales, socios-trabajadores y voluntarios). *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 83, 373-397.
- Díez-Picazo, L. (2010). *Fundamentos del Derecho Civil Patrimonial IV. Las particulares relaciones obligatorias*. Cizur Menor: Thomson Reuters.
- Diputación Foral de Gipuzkoa. (2017). *Prestación económica de asistencia personal. Envío de la justificación del gasto realizado en 2016*. Gipuzkoa: Diputación Foral.
- Escudero Rodríguez, R.J. (Coord.). (2007). *La calidad en el empleo del nuevo Sistema para la Autonomía Personal y la Atención a la Dependencia*. Madrid: Germania.
- Escudero Rodríguez, R. J. (2007). Estructuras, ámbitos y sujetos de la negociación colectiva en el sector de atención a las personas dependientes. *Temas Laborales*, 89, 317-339.
- Federación de Vida Independiente (2015). *Manifiesto contra el proyecto de cualificación profesional de la figura del asistente personal*. Madrid: FEVI.

- Fundación Foessa. (2014). *VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España*. Madrid: Fundación Foessa.
- García Alonso, J. V. (Coord.). (2003). *El Movimiento de Vida Independiente. Experiencias internacionales*. Madrid: Fundación Luis Vives.
- García-Perrote Escartín, I. (2011). *Manual de Derecho del Trabajo*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Gómez, N. y Arroyo, J. (2013). Oficinas de Vida Independiente. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 7 (1) 79-52.
- Generalitat Valenciana. (2017). *Cualificaciones profesionales*. Valencia: Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte.
- González Ortega, S. (2007). El cuidador no profesional de las personas en situación de dependencia en la Ley 39/2006, *Temas Laborales: Revista Andaluza de Trabajo y Bienestar Social*, 89, 297-316.
- Jefatura del Estado. (1990). Ley 20/1990, de 19 de diciembre, sobre Régimen Fiscal de las Cooperativas. BOE, 304, 37970-37977.
- Jefatura del Estado. (1999). Ley 27/1999, de 16 de julio, de Cooperativas. BOE, 170, 27027-27062.
- Jefatura del Estado. (2006). Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia. BOE, 299, 44142-44156.
- Jefatura del Estado. (2007). Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del Trabajo Autónomo. BOE, 166, 29964 a 29978.
- Instituto Nacional de Estadística (INE). (2015). *El empleo en las personas con discapacidad*. Madrid: INE. Extraído el 14 de abril, 2017, de <http://www.ine.es/prensa/np956.pdf>
- Intersocial. (2014). *Análisis econométrico: Estudio comparativo de la asistencia personal y la atención residencial*. Madrid: Comunidad de Madrid, Oficina de Vida Independiente.
- Lasarte, C. (2016a). *Contratos. Principios de Derecho Civil, III*. Madrid: Marcial Pons.
- Lasarte, C. (2016b). *Curso de Derecho Civil Patrimonial. Introducción al derecho*. Madrid: Tecnos.
- Malo, M. A. (2003). Las personas con discapacidad en el mercado de trabajo español. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 46, 99-126.
- Maraña, J. J. (2004). *Vida Independiente. Nuevos modelos organizativos*. Santiago de Compostela: AIES.
- Marbán Gallego, V. (2006). Tercer Sector y Dependencia. *Documentación Social*, 141, 145-161.
- Miguélez Lobo, F. (1989). El trabajo sumergido en España en la perspectiva del Acta Única Europea. *Papers*, 32, 115-125.
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (2012). *Resolución de 25 de abril de 2012, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el VI Convenio Colectivo Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal*. BOE, 119, 36236-36306.

- Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2015). *Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores*. BOE, 255, 100224-100308.
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (2015b). *Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social*. BOE, 261, 103291-103519.
- Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. (2015). *Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público*. BOE, 261, 103105-103159.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2013). *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*. BOE, 289, 95635-95673.
- Ministerio de Trabajo e Inmigración. (2011). *Real Decreto 1620/2011, de 14 de noviembre, por el que se regula la relación laboral de carácter especial del servicio del hogar familiar*. BOE, 277, 119046-119057.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (1998). *Real Decreto 2720/1998, de 18 de diciembre, por el que se desarrolla el artículo 15 del Estatuto de los Trabajadores en materia de contratos de duración determinada*. BOE, 7, 568 -570.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (2007). *Real Decreto 870/2007, de 2 de julio, por el que se regula el programa de empleo con apoyo como medida de fomento de empleo de personas con discapacidad en el mercado ordinario de trabajo*. BOE, 168, 30618 a 30622.
- Miranda Erro, J. (2016). *La accesibilidad universal y su gestión como elementos imprescindibles para el ejercicio de los derechos fundamentales*. *Anales de Derecho y Discapacidad, I*, 89-108.
- Montserrat Codorniu, J. (2015). Impactos de las medidas de estabilidad presupuestaria en el Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia: retos del futuro. *Zerbitzuan, 60*, 9-30.
- Moreno Fuentes, F. J., y Del Pino Matute, E. (Eds.) (2015). *Desafíos del Estado de Bienestar en Noruega y España. Nuevas políticas para atender a nuevos riesgos sociales*. Madrid: Tecnos.
- Naciones Unidas. (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo*. Nueva York: Naciones Unidas.
- Navarro, V. (2006). *El subdesarrollo social de España. Causas y consecuencias*. Barcelona: Anagrama.
- Observatorio sobre Discapacidad y Mercado de Trabajo en España (ODISMET) y Fundación ONCE. (2016). *Personas con discapacidad ocupadas en función del nivel de estudios*. Extraído el 14 de abril, 2017, de http://www.odismet.es/es/datos/2condiciones-de-trabajo-y-trayectorias-profesionales/204personas-con-discapacidad-ocupadas-en-funcion-del-nivel-de-estudios/2-16/#Mtex_ult
- Ortega, E. (Coord.). (2015). *Situación de la asistencia personal en España*. Madrid: PREDIF.

- Palacios, A. (2008). *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Madrid: Cinca.
- Palacios, A., y Romañach, J. (2006). *El Modelo de la Diversidad. La Bioética y los Derechos Humanos como herramientas para alcanzar la plena dignidad en la diversidad funcional*. Madrid: Ed. Diversitas-AIES.
- Pérez Bueno, L. C. (2006). La configuración de la autonomía personal y la necesidad de apoyos generalizados como nuevo derecho social. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 60, 35-46.
- Prats, J. L., y Martínez, S. (2016). *Informe contrataciones empleo con apoyo 2015*. Madrid: Asociación Española de Empleo con Apoyo.
- Ratzka, A. D. (2003). El movimiento de Vida Independiente en Suecia. En J. V. García Alonso. (Coord.), *El Movimiento de Vida Independiente. Experiencias internacionales* (pp. 157-190). Madrid: Fundación Luis Vives.
- Requena Aguilar, A. (2017). *Cómo debería cotizar un asistente a domicilio como el que tenía Pablo Echenique*. eldiario.es, 24/05/2017. Extraído el 15/06/2017 de http://www.eldiario.es/economia/debe-cotizar-asistente-domicilio_0_647086033.html
- Servicio Público de Empleo Estatal. (2017a). *Servicios socioculturales y a la comunidad*. Madrid: SEPE. Extraído el 14 de mayo, 2017, de https://www.sepe.es/contenidos/personas/formacion/certificados_de_profesionalidad/servicios_socioculturales.html
- Servicio Público de Empleo Estatal. (2017b). *Guía de Contratos*. Madrid: SEPE. Extraído el 28 de Mayo, 2017, de http://citapreviainem.es/documentos/contratos/guia_contratos.pdf
- Shakespeare, T. (2008). La autoorganización de las personas con discapacidad: ¿Un nuevo movimiento social? En L. Barton (Ed.), *Superar las barreras de la discapacidad. 18 años de "Disability and Society"* (pp. 68-85) Madrid: Morata.
- Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia-SAAD. (2017). *Prestaciones de atención a la dependencia. Criterios generales*. Extraído el 26 de Mayo, 2017 de http://www.dependencia.imserso.es/dependencia_01/documentacion/preguntas_frecuentes/prestaciones/cg/index.htm
- Urmeneta, X. (2012). El binomio indispensable: asistencia personal y vida independiente. La experiencia de Gipuzkoa. *Boletín del Observatorio Estatal de la Discapacidad (OED)*, 4, 54-69.
- Vasey, S. (2004). *Guía para autogestionar la Asistencia Personal*. Badalona: Fundació Institut Guttmann.
- Zurdo Alaguero, A. (2004). El voluntariado como estrategia de inserción laboral en un marco de crisis del mercado de trabajo. Dinámicas de precarización en el tercer sector español. *Cuadernos de relaciones laborales*, 2, 11-31.

LAS NECESIDADES SOCIALES DE LAS PERSONAS MAYORES EN ENTORNOS RESIDENCIALES EN LA ACTUALIDAD

THE SOCIAL NEEDS OF ELDERLY PEOPLE IN RESIDENTIAL SETTINGS TODAY

Silvia Patricia Cury (1) y Andrés Arias Astray (2)

(1) Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y Humanidades. Universidad Internacional de La Rioja

(2) Facultad de Trabajo Social. Universidad Complutense de Madrid

Resumen: El objetivo de este artículo es analizar las necesidades sociales específicas de las personas mayores en entornos residenciales institucionales. Para ello se describe, en primer lugar, el actual proceso demográfico y su influencia en el aumento de la población de edades muy avanzadas, que pueden sufrir situaciones de dependencia y discapacidad, y que requieren, por tanto, atención sociosanitaria de carácter institucional. Se analiza, a continuación, la definición del concepto de residencia, y las principales características de estos centros en España. Por último, presentamos algunos de los principales hallazgos de la investigación realizada en las 25 residencias públicas de la Agencia Madrileña de Atención Social, que muestran las características de estos centros, y permiten identificar las principales necesidades sociales de las personas mayores en este entorno especializado de intervención social.

Palabras clave: Personas mayores, Dependencia, Necesidades sociales, Residencias, Entorno institucional.

Abstract: The aim of this paper is to analyse the specific social needs of the elderly in institutional residential settings. To that end it first describes the current demographic process and its influence on the growth of the population of the very old, who may experience situations of dependence and disability and therefore require social health care of an institutional nature. It then analyses the concept of residential facility and the primary characteristics of this type of facility in Spain. Finally, it presents some of the main findings of the research conducted in 25 public residential facilities operated by the Agencia Madrileña de Atención Social (Social Care Agency of Madrid), which allow the characteristics of these facilities to be identified and point to the main social needs of the elderly in this specialised social intervention setting.

Keywords: Elderly, Dependency, Social needs, Residential facilities, Institutional environment.

| Recibido: 03/05/2017 | Revisado: 20/12/2017 | Aceptado: 10/01/2018 | Publicado: 31/01/2018 |

Correspondencia: Silvia Patricia Cury. Profesora Colaboradora. Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y Humanidades. Universidad Internacional de La Rioja (UNIR). Email: silvia.cury@unir.net.

Referencia normalizada: Cury, S.P., y Arias, A. (2018). Las necesidades sociales de las personas mayores en entornos residenciales en la actualidad. *Trabajo Social Hoy*, 83, 105-122. doi: 10.12960/TSH.2018.0006.

Notas: En este trabajo, y para evitar en la medida de lo posible la fatiga del lector, se ha decidido emplear de manera sistemática el concepto “trabajador social”, en vez de la forma “trabajador/a social”. Consideramos que, en este trabajo, la expresión “trabajador social” debe entenderse como una forma gramatical masculina, pero “no marcada”, esto es, “inclusiva” desde el punto de vista del género, mientras que “trabajadora social” constituye una forma gramatical “marcada” que excluye a los varones que también existen en nuestra profesión. Esta investigación ha sido posible gracias a la confianza, el interés y el compromiso de la Agencia Madrileña de Atención Social, de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid con este proyecto. Por ello, nuestro más sincero agradecimiento al Dr. Américo Puente Berenguer, Gerente del Servicio Regional de Bienestar Social, a los Dres. Diego Trinidad Trinidad y Primitivo Ramos Cordero y a D. José Luis Gayoso, que han auspiciado y posibilitado el buen curso de esta investigación, facilitando y apoyando, en todo momento nuestro trabajo. Y a todo el equipo de trabajadores sociales en ejercicio en las residencias de la AMAS que, con su trabajo, su dedicación y su total entrega a este proyecto, han dado sentido a la investigación, y sin los cuales los objetivos de la misma hubieran sido inalcanzables.

1. EL PROCESO DE CAMBIO DEMOGRÁFICO

El proceso de cambio demográfico que se experimenta en la actualidad en todos los países del mundo constituye, para algunos autores, “el más importante cambio experimentado por la especie humana en toda su historia” (Pérez, 2011, p. 37). Las previsiones de que la esperanza de vida continúe incrementándose en las próximas décadas, junto con la disminución de la tasa de natalidad, constituyen los dos factores fundamentales de la actual estructura poblacional, semejante en todos los países desarrollados o en vías de desarrollo (United Nations, 2015). Tomando como referencia el hecho de que hasta principios del siglo XX ninguna población humana había superado los 35 años de esperanza de vida media, y que esta actualmente se sitúa por término medio en más de 71,4 años, superando los 80 en algunos países -entre los que se encuentra España- vemos claramente la dimensión del cambio demográfico (Organización Mundial de la Salud, 2016).

El envejecimiento poblacional es un fenómeno mundial que sin embargo afecta de manera distinta a diferentes regiones, siendo Europa el continente más envejecido y África el más joven. Según las estimaciones de la Organización de las Naciones Unidas (2015), en Europa, el 24 % de la población ya tiene 60 años o más y se proyecta que esa proporción alcance el 34 % en 2050, y el 35 % en 2100. En todo el mundo, el número de personas de 60 años o más será más del doble para 2050, y más del triple en 2100, pasando de 901 millones en 2015 a 2 100 millones en 2050 y 3 200 millones en 2100. El 66 % del aumento entre 2015 y 2050 ocurrirá en Asia, el 13 % en África, el 11 % en América Latina y el Caribe, y el 10 % restante en otras zonas.

Se prevé que el número de personas de 80 años o más se triplique en 2050, y que aumente más de siete veces en 2100. El número de personas de 80 años o más aumentará en 434 millones en 2050 y en 944 millones en 2100 (United Nations, 2015).

Dentro de este fenómeno demográfico destaca el hecho de que la población mayor de 80 años es una de las que mayor crecimiento está experimentando tanto mundialmente como en España. Y es, precisamente, a partir de esa edad (más de 80 años) cuando los expertos comienzan a cifrar el umbral actual de la vejez, que relacionan directamente con el inicio de la pérdida de autonomía para el autocuidado y la realización de las actividades básicas de la vida diaria.

España es en la actualidad, junto con Japón, el país con más población mayor de 65 años. Las residencias para mayores atienden a personas con una media de edad de 83 años, que presentan alguna situación de dependencia física, psicológica y/o social. El aumento del número de sujetos mayores de 80 años en la población española, y el riesgo de pérdida de autonomía que pueden padecer, otorgan especial importancia al análisis de sus necesidades específicas y a su atención en los centros residenciales. Por ello parece pertinente analizar con mayor detalle las características de la actual situación demográfica española, y de las previsiones para las próximas décadas.

2. LA SITUACIÓN DEMOGRÁFICA EN ESPAÑA

El proceso de cambio en la estructura demográfica en España se ha visto acentuado y acelerado por el acusado descenso de la natalidad desde la década de los años 70, y por el aumento de la longevidad que, en menos de 30 años, ha duplicado el número de personas mayores de 65 años (Parapar et al., 2010; Lorenzo, 2011a). En términos generales, España presenta una de las esperanzas de vida más elevadas del mundo: 82,67 años en el año 2015, 79,9 los varones y 85,4 las mujeres (Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2015).

Según las proyecciones del Instituto Nacional de Estadística (2016), el porcentaje de población de 65 años y más, que actualmente se sitúa en el 18,7 % del total de la población, pasaría a ser del 25,6 % en 2031, y del 34,6 % en 2066. De mantenerse las tendencias actuales, la tasa de dependencia (el cociente, en tanto por ciento, entre la población menor de 16 años o mayor de 64 y la población de 16 a 64 años) se elevaría desde el 53,5 % actual hasta el 62,2 % en 2031, alcanzando el 87,7 % en 2066. La población centenaria (los que tienen 100 años o más) pasaría de las 16 460 personas actuales a más de 222 104 dentro de 50 años (Instituto Nacional de Estadística, 2016).

La esperanza de vida al nacer alcanzaría los 88,60 años para los varones y los 91,64 para las mujeres. Dicho de otro modo, aumentaría aproximadamente en 8 años para los varones y en 6 para las mujeres. Esto significaría que se reduciría en dos años la actual diferencia entre las esperanzas de vida femenina y masculina. Disminuiría, aunque ligeramente, el fenómeno de feminización del envejecimiento de este grupo de población debido a que se reducen las diferencias entre los hábitos y el estilo de vida de hombres y mujeres (European Commission, 2010; Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2015).

Este fenómeno de incremento constante de la población de personas mayores de 80 años, denominado por Pérez (2003, p. 205) “vejez de masas”, responde al hecho de que en la actualidad el descenso de la mortalidad “beneficia” no solamente a las personas hasta la edad de jubilación, sino también a las personas con edades mucho más avanzadas. Los avances sociales y sanitarios, y las mejoras en la calidad de vida en general, son la causa directa de la longevidad. Pero es en la actualidad cuando estas mejoras están alcanzando a una proporción cada vez mayor de personas en España. En este sentido, baste destacar que en la primera década del siglo XXI las personas mayores de 85 años doblan en número al mismo grupo de personas en el año 1986. Por ello, e independientemente de cómo evolucionen los demás elementos que configuran la pirámide poblacional, el incremento del número de personas de más de 85 años en las próximas décadas constituirá en España un fenómeno de dimensiones semejantes al que Pérez (2003, p. 11) denominó “madurez de masas”, cuya principal característica fue la democratización de la supervivencia hasta la madurez.

A partir de estos datos de la situación demográfica en España, y de las previsiones para las próximas décadas, resulta evidente que “el envejecimiento tiene un carácter estructural en España” (Lorenzo, 2011a, p. 8). Por ello, más allá de los avances médicos, que previsiblemente continuarán aumentando las posibilidades de disfrutar de una buena salud, sin problemas de dependencia hasta edades muy avanzadas, son las políticas sociales las que deberán garantizar la cobertura de las necesidades de la población mayor dependiente. Aun considerando que en España el apoyo familiar continúe siendo un pilar importante en la provisión de estos cuidados, y de que además se haga necesario mejorar la oferta de servicios de apoyo socio-sanitario que permita a las personas mayores permanecer en sus domicilios el mayor tiempo posible, resulta indudable que parte de la demanda de los cuidados de larga duración que requerirá la población mayor de 80 años deberá ser prestada por la red de residencias y otros alojamientos para personas mayores (Rodríguez, 2007).

3. EL ENVEJECIMIENTO Y LAS NECESIDADES ASISTENCIALES DE LAS PERSONAS MAYORES

Actualmente, los avances en medicina, y la mejora continua de los factores ambientales, como son, por ejemplo, la alimentación, el ejercicio, la educación y el acceso a los diferentes servicios sociales, han logrado retrasar la aparición de muchas enfermedades y procesos degenerativos asociados al envejecimiento o, en muchos casos, reducir y paliar sus consecuencias. Esta mejora ha significado que el aumento de dicha esperanza de vida corra parejo a un importante descenso de la morbilidad, es decir, “de los años vividos con mala salud” (Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2012a, p. 32). Este éxito alcanzado respecto de la supervivencia hasta edades muy avanzadas supone, no obstante, que las sociedades han de enfrentarse al problema

del envejecimiento que conlleva, en muchas ocasiones, deterioro físico y cognitivo, y puede suponer la pérdida -en mayor o menor grado- de la autonomía de la persona mayor para hacerse cargo de su autocuidado.

Afortunadamente, la dependencia física que podemos asociar directamente con el envejecimiento se encuentra ahora, en la inmensa mayoría de los casos, asociada a edades muy avanzadas, aproximadamente a partir de los 80 años. Hasta ese umbral de edad, es habitual que la salud de las personas mayores sea buena o muy buena (Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2012a).

Sin embargo, en el grupo de 85 y más años, el 82,08 % tiene algún grado de dificultad para las tareas domésticas habituales, 68,05 % de los hombres y el 89,73 % de las mujeres (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2014). Por ello, el envejecimiento de la población de personas mayores tiene implicaciones que van más allá del ámbito estrictamente demográfico, y se relacionan directamente con el grado de dependencia para realizar las actividades básicas de la vida diaria (Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2012b).

No obstante, si bien la pérdida progresiva de autonomía a partir de este rango de edad está directamente relacionada con la aparición de enfermedades degenerativas, y con las condiciones de salud en general, también influyen de manera decisiva las condiciones sociales y económicas de las personas mayores. La situación de dependencia tiene mayor incidencia cuando, al debilitamiento de la salud, se suman condiciones socio-económicas que no permiten a la persona mayor contar con recursos propios -familiares, sociales, y/o económicos- y siguen siendo los ancianos de los sectores más pobres de la sociedad quienes padecen con mayor frecuencia situaciones de dependencia que requieren asistencia formal por parte de las instituciones públicas.

En relación con la necesidad de cuidados de larga duración, el rápido y constante incremento de personas mayores de 80 años otorga especial importancia a las residencias, puesto que al menos una parte de la demanda de cuidados formales deberá ser prestada en este tipo de centros. En la actualidad el objetivo de una red pública de servicios que contemple la diversidad de recursos para la atención a las personas mayores es la principal recomendación de los expertos (Cordero del Castillo, 2006; Lorenzo, 2006; Rodríguez, 2007, 2011). Se propone tanto la extensión y mejora de los servicios de apoyo en el domicilio, o la extensión del uso de las residencias como recurso de estancia temporal, así como alternativas de alojamiento al modelo clásico de residencia, tales como: las viviendas compartidas entre personas jóvenes y mayores, la acogida heterofamiliar o las viviendas tuteladas, en función de la especificidad de sus diferentes situaciones y expectativas (Rodríguez, 2007, 2011). En muchos países de nuestro entorno, existe, además, una gran variedad de alojamientos alternativos a la residencia, tipo *housing*, que han sido diseñados

para personas mayores frágiles o en situación de dependencia (Croucher, Hicks and Jackson, 2006). Este tipo de alojamiento alternativo a la residencia busca ofrecer un modelo basado en la calidad asistencial, que responde a las siguientes metas fundamentales: “los principios, el diseño, el modelo de calidad de vida y la evaluación personalizada” (Riseborough and Fletcher, 2003). Tal como señala Rodríguez (2011) se trata de un modelo de atención integrada centrada en la persona, partiendo del respeto pleno a la persona mayor, “a su dignidad y derechos, a sus intereses y preferencias y contando siempre con su participación activa” (p. 14).

Pero, independientemente de que las estructuras públicas se desarrollen y permitan a las personas mayores permanecer en muchos casos en sus hogares, o en alojamientos alternativos con la atención adecuada, existirán personas mayores que, por elección propia, o por la alta especialización y el nivel de cuidados que necesitarán, encontrarán en el ámbito residencial el alojamiento necesario para mantener su calidad de vida.

En el entorno europeo, la experiencia ha mostrado que las residencias para personas mayores son un recurso imprescindible, sin menoscabo de todos los demás recursos asistenciales. En respuesta a la experiencia de las últimas décadas en los países desarrollados, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2006) se ha pronunciado respecto de la necesidad de construir residencias de calidad, aun otorgando la máxima importancia al derecho de las personas mayores a envejecer en casa. No obstante, ha destacado que las nuevas residencias deberán alejarse del modelo tradicional y ofrecer garantías de una alta calidad de vida, posibilitando que aquellas personas mayores en situación de dependencia que no cuenten con una suficiente red de apoyo social, o que escojan libremente esta opción residencial, reciban la atención que necesitan.

Recordemos, además, que el cambio demográfico arriba descrito ha tenido importantes consecuencias en la tradicional estructura familiar española: se reduce el tamaño medio de las familias y aumenta el número de hogares unipersonales, factores que pueden suponer el debilitamiento de las redes de apoyo familiar. Estos cambios en la estructura familiar pueden incidir negativamente en el cuidado de las personas de mayor edad, que requerirían mayores recursos públicos para su atención, de tal modo que las políticas públicas deberán abordar el diseño de programas y recursos que permitan hacer frente a un cambio demográfico y social del que no existe precedente en la historia de la humanidad (Cordero del Castillo, 2006; Lorenzo, 2006). Al mismo tiempo, se hará necesario hallar el equilibrio entre la red de apoyo familiar y la ayuda formal institucional, de tal modo que se asegure la calidad de vida tanto a las personas mayores que requieren de este tipo de atención institucional, como a sus familiares. En este sentido, el desarrollo de las instituciones residenciales no tiene por qué atentar contra la continuidad de las relaciones de apoyo familiar, sino que puede constituirse en un nuevo marco que permita y favorezca dichas relaciones (Lorenzo, 2006).

Las residencias para personas mayores han experimentado una rápida evolución durante las últimas cuatro décadas en España, como describimos en el siguiente apartado (Rodríguez, 2011). Se trata de un cambio que ha de ser considerado positivo, tanto por la nueva concepción de las residencias como centros abiertos de desarrollo personal para los mayores, como por la atención de carácter socio-sanitario y multidisciplinar que ofrecen, y los servicios con los que cuentan los centros residenciales. Sin embargo, el gasto público en protección social, que históricamente presentaba un retraso importante respecto de los países de nuestro entorno, ha disminuido durante los últimos años de crisis económica. En este sentido, las medidas de reducción y control del gasto público han tenido un importante impacto en la inversión en servicios sociales y, especialmente, en la red de servicios que favorecen la continuidad de las personas en situación de dependencia en sus domicilios (Asociación Estatal de Directores y Gerentes en Servicios Sociales, 2013a, 2013b). Los resultados del XI Dictamen del Observatorio de la Dependencia (Asociación Estatal de Directores y Gerentes en Servicios Sociales, 2013b) fueron muy negativos respecto del retroceso en prácticamente todas las prestaciones y servicios para la protección de las personas dependientes. En la actualidad, aunque se han contenido los recortes en el gasto social, no se han producido incrementos suficientes, y España tiene un gasto público 4,5 puntos inferior a la media europea (Asociación Estatal de Directores y Gerentes en Servicios Sociales, 2018).

Las residencias para personas mayores constituyen, no obstante, uno de los servicios sociales menos afectados por la actual situación económica española, y continúan siendo el recurso por excelencia para los ancianos que no cuentan con un grado de autonomía que permita su permanencia en el domicilio familiar (Asociación Estatal de Directores y Gerentes en Servicios Sociales, 2013b). Por ello, y en función de las previsiones demográficas para la población española en las próximas décadas, resultará indispensable la evolución de las políticas económicas y sociales que mejoren la calidad y la cobertura que ofrecen las instituciones residenciales (Cordero del Castillo, 2006; Lorenzo, 2006; Rodríguez, 2007).

Dada la relativa juventud histórica de las residencias para personas mayores en España, y habida cuenta de que es un concepto fundamental para nuestro análisis, abordamos seguidamente la definición del término “residencia”, así como la evolución y principales características de estas instituciones en la actualidad.

4. LAS RESIDENCIAS PARA PERSONAS MAYORES. CONCEPTO, EVOLUCIÓN Y CARACTERÍSTICAS

Por su amplitud y claridad hemos escogido la definición del concepto de residencia propuesta por Rodríguez (1995) y adoptada por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2004, p. 400) en el “Libro Blanco de Atención a las Personas en Situación

de Dependencia”, que citamos a continuación: “centro gerontológico abierto de desarrollo personal y atención socio-sanitaria interprofesional en el que viven temporal o permanentemente personas mayores con algún grado de dependencia” (Rodríguez, 1995, p. 39).

El análisis que esta autora realiza respecto de los diferentes elementos conceptuales que componen su definición resulta de especial relevancia para esta investigación. Así Rodríguez (1995, pp. 39-41) destaca que, en una residencia para personas mayores, el centro ha de ser considerado abierto en el sentido de que las personas mayores disponen de completa libertad para salir y entrar del mismo, ya sea por períodos más o menos largos durante el día, o por períodos vacacionales prolongados. Al mismo tiempo son abiertos puesto que se favorecen la entrada y participación continua de los familiares y allegados del residente, así como un intenso intercambio entre la residencia y la comunidad más cercana.

Para Rodríguez el desarrollo personal a lo largo de la vida debe constituir una de las prioridades de la institución residencial, y supone la existencia de un proyecto vital, entendido como una necesidad destacada de las personas mayores que viven en centros residenciales. Se señala también el carácter integral de la atención a las personas mayores en las residencias, la necesidad de una eficaz labor de coordinación socio-sanitaria y el papel de las estancias temporales. Las mismas, al facilitar la permanencia de la persona mayor en su domicilio, convierten la imagen de la residencia en un lugar de reposo, recuperación e incluso vacacional, y suponen una descarga de la demanda asistencial para los centros. Por último, Rodríguez dedica un apartado completo al análisis de la correcta distinción entre los conceptos de “dependencia” y de “autonomía” (1995, p. 41). Entiende la dependencia como un grado de necesidad para la realización de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria, y la autonomía como la facultad humana de gobernar las propias acciones y la propia vida. Distinción importantísima, por cuanto el posible deterioro asociado a la edad muy avanzada no ha de implicar, en la mayoría de los casos, que las personas que conviven en residencias pierdan la libertad de ejercer su libre voluntad, ni que la atención o los cuidados que puedan necesitar se asocien a una actitud paternalista por parte de los profesionales, que aumente la situación de dependencia práctica, o menoscabe la dignidad y el bienestar personal de los residentes.

Vemos a continuación la evolución histórica y las principales características del actual desarrollo de las residencias en España.

5. EVOLUCIÓN Y PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LAS RESIDENCIAS PARA PERSONAS MAYORES

En las últimas cuatro décadas, los centros residenciales para personas mayores han evolucionado en función de los profundos cambios demográficos, sociales, económicos y políticos que ha experimentado la sociedad española. Después de la Segunda Guerra Mundial, en la mayoría de los países desarrollados comenzaron a establecerse políticas públicas de atención a las personas mayores, mientras que en España el tardío desarrollo del Estado del Bienestar supuso un importante retraso histórico a este respecto. La actual concepción de las residencias como recurso asistencial cuenta en España con una corta historia, que comienza aproximadamente en la década de 1970 y se encuentra todavía en un intenso proceso de cambio (Bazo, 1992, 2012; Tobaruela, 2003; López y López, 2007).

Según los datos del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, (2015), en el año 2013, el número total de plazas residenciales para personas mayores en España ascendía a 371 064, distribuidas en 5 482 centros, lo que significaba una cobertura de 4,52 plazas por cada 100 personas mayores, por lo que más de un 4 % de la población anciana vivía en estos centros residenciales. El índice de cobertura de las viviendas para personas mayores es, sin embargo, de 0,12 por cada 100 personas mayores. Desde el año 2000, se han creado 155 908 plazas en Centros Residenciales, lo que supone un promedio de 11 993 anuales. Este incremento responde, en su mayor parte, al aumento de centros y plazas de gestión y financiación públicas, dato que pone de relieve el esfuerzo que estaban realizando las diversas administraciones para dar respuesta al aumento de demanda de plazas para personas mayores en centros residenciales (Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2015). Destaca, además, el hecho de que el 97,27 % de las plazas en servicios de atención residencial corresponden a centros residenciales y solo el 2,27 % a otro tipo de viviendas para personas mayores. Por último, según estos datos del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, en el año 2013, las residencias atendían a más de 236 105 personas mayores, cuyo perfil socio-demográfico muestra un claro predominio de personas mayores de 80 años en situación de dependencia (67 %) y de mujeres (69 %), siendo la edad media de los residentes de 83 años.

El concepto de residencia ha evolucionado rápidamente en España, y comienzan a tener especial relevancia la calidad de los servicios, de las instalaciones, la formación especializada de los profesionales asistenciales, y la calidad integral de los programas de intervención de carácter interdisciplinar, que requieren de una adecuada y eficaz coordinación socio-sanitaria (Álvarez de Arcaya, 2007; Leturia, 2007; Rodríguez, 2011). En la actualidad, los centros residenciales en España buscan ofrecer una atención integral y cualificada en el área médica, de enfermería, recuperación funcional, terapia ocupacional, psicológica, educativa y social, en consonancia con las recomendaciones de los expertos a nivel nacional e internacional (López y López, 2007).

6. LAS NECESIDADES SOCIALES ESPECÍFICAS DE LAS PERSONAS MAYORES EN ENTORNOS RESIDENCIALES

En las últimas décadas, han cobrado protagonismo los estudios que destacan el papel de los factores sociales en la salud psíquica y física, la morbilidad y la discapacidad en la población, y de manera especial en la población de personas mayores (Gallardo, 2013; Kawachi, Kennedy, Lochner y Prothrow-Stith, 1997; Kim y Kawachi, 2006; Lorenzo, 2011b; Otero et al., 2006; Van der Wel, 2007). En el caso de las personas mayores institucionalizadas, es prácticamente imposible separar la incidencia de los factores sanitarios de los sociales (Millán, 2012).

Las conclusiones de los principales estudios realizados en España acerca de aquellos factores que inciden de manera más decisiva en el bienestar de las personas mayores, apoyan la corriente ideológica actual respecto de la importancia del tamaño de los centros, de la relación abierta entre la residencia y la comunidad, del clima y las relaciones sociales y de la participación activa de la persona mayor y de su red familiar en la vida de la residencia (Álvarez de Arcaya, 2007; Bazo, 1992; Montoro, 1999; Tobaruela, 2003; Leturia, 2007). Todos estos factores deberán ser tomados especialmente en cuenta en el diseño de las políticas públicas de las residencias para personas mayores.

En este sentido, y para ilustrar este apartado con un ejemplo práctico, cabe mencionar algunos de los principales hallazgos de la investigación realizada por Cury y colaboradores (2017a, 2017b) en las 25 residencias públicas de la Agencia Madrileña de Atención Social (en adelante: AMAS), cuyo objetivo general fue, precisamente, el diseño y la validación de un instrumento para el diagnóstico social en este entorno institucional especializado, que ha sido denominado con el acrónimo *IDIS.1* (Instrumento para el diagnóstico social). El estudio fue realizado con el auspicio de la AMAS, contando con la participación de los 40 trabajadores sociales en ejercicio en las 25 residencias bajo gestión de esta institución. En relación con el tamaño de las residencias, la capacidad de ocupación de cada centro varía de manera importante entre las 47 plazas de la Residencia más pequeña (San José) y las 604 plazas del centro con mayor capacidad (la residencia Dr. González Bueno). Por otra parte, las residencias de AMAS atienden a una población de aproximadamente 6 000 personas mayores, presenta un perfil mayoritario de mujeres (más del 70 %) con una elevada media de edad (86 años, aproximadamente) y un considerable grado de dependencia, hecho que supone un reto importante tanto para las familias como para los profesionales asistenciales y los gestores de los centros residenciales. Las residencias de AMAS responden a dicho reto tanto a través del aumento de número de plazas como mediante una cuidada dotación de servicios que se ciñe, en gran medida, a los criterios de calidad establecidos por Fernández (1996) en su Sistema de Evaluación de Residencias (SERA).

Por su importancia decisiva para la valoración de las necesidades sociales de las personas mayores, describimos a continuación una síntesis de las principales características físicas, arquitectónicas, organizacionales y el clima social percibido en las residencias analizadas. Los centros estudiados, con la única excepción de la Residencia de Villaviciosa de Odón, se encuentran ubicados en un entorno urbano o sub-urbano que facilita el contacto con la comunidad y, en todos los casos, existen parques en las inmediaciones, mientras que la gran mayoría cuenta con zona ajardinada propia. Por otra parte, las edificaciones en las que se ubican los centros presentan un aspecto muy cuidado, tanto en su estructura exterior como en todas sus dependencias. En todos los casos, los centros disponen de los servicios necesarios -tanto físicos como profesionales- atendiendo no solamente al bienestar físico -relativo al alojamiento y los cuidados sanitarios- sino también a los aspectos espirituales y sociales, como pueden ser los lugares de meditación, las bibliotecas y espacios informáticos, o los servicios de animación social y terapia ocupacional, así como la presencia de un consejo de residentes en el 100 % de los casos estudiados. Asimismo, en la práctica totalidad de las residencias existe la posibilidad de que los residentes personalicen sus habitaciones, y servicio de cafetería con acceso al público, que facilita la interacción con los familiares, amigos o visitantes. Todas las residencias permiten las visitas al residente durante todo el día, con la única excepción de los horarios dispuestos para las comidas principales y el tiempo de descanso de las personas mayores. Por último, la mayoría de las residencias (80 %) cuentan con un servicio de voluntariado, organizado y coordinado por los trabajadores sociales.

Por otra parte, cabe mencionar que se llevó a cabo la observación y el análisis del clima social percibido en las residencias sobre la base de la definición del concepto propuesta por Fernández (1996, p. 68), que citamos a continuación:

“Por clima social se entiende un conjunto de aspectos referentes a la cualidad percibida de las relaciones interpersonales que tienen lugar en un grupo humano, así como de las posibilidades de enriquecimiento individual y las condiciones organizativas presentes en su núcleo social”.

El clima social fue estudiado de la observación directa en el transcurso de las visitas realizadas en todos los centros. De esta forma, en la mayoría de los casos fue posible presenciar la interacción entre los trabajadores sociales y los residentes y sus familiares, así como las interacciones entre los propios residentes, y entre estos y sus familiares. En muchas ocasiones también se pudo visitar todo el entorno residencial, incluidas las habitaciones de los residentes. Como conclusión, puede señalarse que el clima social observado en las residencias públicas de AMAS es, en general, muy bueno. La excelente dotación arquitectónica y física, el entorno cuidado, y el constante proceso de reforma y mejora de la calidad de las instalaciones, ofrece a los residentes tanto espacios individuales como comunes, y un razonable grado de intimidad y de libertad

de movimientos -a pesar de tratarse de un entorno institucional/residencial- que facilita un grado satisfactorio de vida comunitaria para los residentes en los centros. Cabe destacar, sin embargo, que es en las residencias de menor tamaño donde hemos observado el mejor clima social puesto que el número más reducido de residentes -y por tanto de familiares- permite el establecimiento de un ambiente casi hogareño en estas residencias. Este hecho se ve naturalmente favorecido por la posibilidad del conocimiento y el contacto cercano y frecuente entre residentes, familiares, amigos y profesionales, por la mayor disponibilidad de tiempo de estos últimos, y por el hecho de que las edificaciones cuentan con dimensiones más adecuadas para el encuentro y las relaciones personales.

Un dato que cabe también destacar es la actividad comunitaria organizada por los trabajadores sociales en todos los centros, que contempla salidas organizadas de ocio, servicio de voluntariados, celebración de todos aquellos eventos sociales importantes para los residentes, y en los que se cuenta siempre con la participación de los familiares. Estas actividades dan cuenta de la importancia que, acertadamente, otorgan los profesionales a la interacción, no solo grupal dentro de los centros, sino a una permeabilidad comunicativa lo más frecuente posible entre los diversos entornos comunitarios y las residencias.

Consideramos por lo tanto que AMAS está realizando un esfuerzo importante en todos estos aspectos, y que los centros visitados cuentan con los recursos materiales, humanos y organizativos necesarios que garantizan el bienestar de las personas mayores.

7. CONCLUSIONES

Los resultados del análisis de las necesidades sociales de las personas mayores, realizado mediante entrevistas grupales focalizadas con los trabajadores sociales de AMAS mostraron que la situación individual de los mayores en las residencias reviste especial importancia para el diagnóstico social. De este modo, los trabajadores sociales señalaron la necesidad de la correcta valoración de los principales antecedentes biográficos de los residentes, de su situación jurídica y económica, de su estado de ánimo general y de su conducta, por la influencia de estas variables en todos los demás aspectos de su vida en las residencias.

Estos trabajadores sociales señalaron, también, la gran importancia del diagnóstico de la situación familiar de los mayores como una de las dimensiones fundamentales que el diseño del *IDIS.1* debía contemplar. En este sentido, los resultados de las entrevistas grupales focalizadas realizadas con los trabajadores sociales concuerdan con la importancia otorgada en la literatura a las relaciones familiares como fuente de solidaridad

y de apoyo entre sus miembros, destacando su función insustituible en el caso de las personas mayores (Casado, 2011; Montoro, 1999; Sarason, 1999, Pratt, Schmal, Wright y Hare, 1987; Maas et al., 1991). Por otra parte, algunos autores señalan el factor determinante que representa el apoyo y la participación activa de los familiares en las residencias (Barenys, 1989; Bazo, 1992; Montoro, 1999, y otros ya citados).

Del mismo modo, son numerosos los estudios que destacan la importancia del apoyo social de toda la red de personas significativas que, junto con la familia, constituyen un factor fundamental de bienestar y de promoción de la salud para los seres humanos, y, en particular, para las personas mayores (Barrón, 1990, 1996; Gallardo, 2013; Kawachi et al., 1997; Kim y Kawachi, 2006; Lorenzo, 2011a; Millán, 2012, Sánchez, 2002; Otero et al., 2006; van der Wel, 2007).

Nuestros resultados mostraron, además, que la situación institucional de los residentes constituía una dimensión de especial relevancia para la formulación del diagnóstico social. En este ámbito de intervención el entorno es un factor fundamental, y tanto el proceso de adaptación a la residencia como el bienestar social de los mayores a lo largo de su estancia en el centro dependen, en gran medida, de su relación (y de la de sus familiares) con los profesionales asistenciales, con los demás residentes, con las normas de convivencia y con un grado satisfactorio de participación en la vida comunitaria (Álvarez de Arcaya, 2007; Bazo, 1992; Montoro, 1999; Tobaruela, 2003; Leturia, 2007). La institucionalización en las residencias para personas mayores comparte las principales características de la “institución total” descrita por Goffman (1984). No obstante, las residencias tienen, actualmente, entre sus principales objetivos alejarse de esta concepción, y constituirse en “centros abiertos de desarrollo personal”, según la definición de Rodríguez (1995), citada en el apartado 4 de este trabajo.

Por otra parte, los resultados obtenidos del análisis grupal realizado concuerdan con la literatura, respecto de la necesidad de considerar tanto las dificultades sociales como las fortalezas de las personas, a efectos de fundamentar una eficaz intervención social (De la Paz, 2011; Early y Glenmayer, 2000; Hamilton, 1951; Khistardt, 1994; Martín, Miranda y Suárez, 1996; Perlman, 1957; Rapp, 1998; Richmond, 1930; Salebeey, 1992, 1996; Weick et al., 1989; Woods y Hollis, 1964). Todos los sistemas para el diagnóstico social en uso en la actualidad en España e internacionalmente destacan la importancia de considerar tanto las debilidades como las fortalezas de una determinada situación, para la correcta formulación del diagnóstico social (Gobierno Vasco, 2006, 2012; Karls and O’Keffe, 2008; Karls and Wandrei, 2008; Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2012; Wenger Clemons, 2014; Reese, et al., 2006). Cabe destacar que este enfoque ha sido objeto de alguna crítica en trabajo social, puesto que podría conllevar el riesgo de hacer recaer en las personas que acuden al trabajador social un peso mayor en la resolución de sus problemas, restando de este modo importancia al desarrollo de los necesarios recursos y políticas sociales (Gray, 2011). No obstante, el *IDIS. 1* ha adoptado la consideración de las fortalezas de las personas mayores en un

ámbito de intervención en el que se hace referencia, fundamentalmente, a las fortalezas y los recursos humanos de los mayores y de sus familiares. Recordemos que, en las residencias, tanto el alojamiento como la manutención o la atención sanitaria son aspectos gestionados institucionalmente, y que la situación económica de los residentes es menos decisiva que en otros contextos de intervención social. Cabe destacar que en el caso de las personas mayores las fortalezas personales, familiares y sociales cobran gran relevancia para la formulación del diagnóstico social, puesto que sus posibles necesidades sociales tienen, con frecuencia, relación con el peligro de aislamiento social en los centros, la escasez de red de apoyo familiar, la falta de autonomía para la realización de las actividades de la vida diaria o los problemas de salud derivados del proceso de envejecimiento. Por ello, los factores humanos, y sus fortalezas, son uno de los principales recursos que el trabajador social debe tener en cuenta a fin de diseñar una intervención posible y eficaz. Por último, el diseño del *IDIS.1* responde a la estructura de un sistema categorial, y su contenido se ha organizado en torno a las cuatro dimensiones fundamentales de diagnóstico social identificadas: individual, familiar, social e institucional, divididas en 15 subdimensiones, que agrupan las 83 categorías para la formulación del diagnóstico social en las residencias en función del grupo diagnóstico al que pertenece cada categoría. En la actualidad el *IDIS.1* es aún un instrumento inédito, y AMAS trabaja en el proceso de incorporar el contenido completo del instrumento para su uso regular en todas las residencias para personas mayores bajo su gestión.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez de Arcaya Vitoria, M. (2007). Calidad asistencial en centros gerontológicos. *Revista Española de Gerontología*, 42(Supl. 1), 75-85.
- Asociación Estatal de Directores y Gerentes en Servicios Sociales. (2013a). *XI Dictamen del Observatorio de la Dependencia*. Obtenido de <http://www.directoressociales.com/documentos/dictamenes-observatorio.html>.
- Asociación Estatal de Directores y Gerentes en Servicios Sociales. (2013b). *Observatorio estatal para la dependencia*. Obtenido de <http://www.directoressociales.com/prensa.html>.
- Asociación Estatal de Directores y Gerentes en Servicios Sociales. (2018). *Informe sobre el Estado de la Nación 2017 ¿Nos están robando el futuro? Una sociedad dual instalada en la precariedad*. Obtenido de <https://www.mayoresudp.org/wp-content/uploads/2017/03/Informe-sobre-el-Estado-Social-de-la-Naci%C3%B3n.pdf>
- Barenys, M. P. (1989). Una perspectiva sociológica del envejecimiento. *Revista de Treball Social*, 116, 62-72.
- Barrón, A. (1990). Apoyo social: Definición. *Jano*, 38, 1086-1097.
- Barrón, A. (1996). *Apoyo social: aspectos teóricos y aplicaciones*. Madrid: Siglo XXI.
- Bazo, M. T. (1992). Institucionalización de personas ancianas: Un reto sociológico.

- Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 53, 149-164.
- Bazo, M. T. (2012). El desafío del envejecimiento. En M. T. Bazo, *Envejecimiento poblacional y el reto de la dependencia. El desafío del envejecimiento en los sistemas sanitarios y sociales de España y Europa* (págs. 17-29). Valencia: Nau Llibres-Edicions Culturals Valencianes, S.A.
- Casado, D. (2011). *Afrontar la discapacidad, el envejecimiento y la dependencia*. Madrid: CCS.
- Cordero del Castillo, P. (2006). Situación social de las personas mayores en España. *Humanismo y Trabajo Social*, 5, 161-195.
- Croucher, K., Hicks, L. y Jackson, K. (2006). *Housing with care for later life. A literature review*. Heslington, York: Joseph Rowntree Foundation, University of York.
- Cury, S., Arias, A., y Palacios, J. (2017a). Content validity analysis of ISD-1: an instrument for social diagnosis in care homes for older persons. *European Journal of Social Work*. doi: 10.1080/13691457.2017.1364705.
- Cury, S., Arias, A., y Palacios, J. (2017b). Design of ISD-1: an instrument for social diagnosis in care homes for older persons. *European Journal of Social Work*, doi: 10.1080/13691457.2017.1364704.
- De la Paz, P. (2011). La intervención en Trabajo Social desde la perspectiva de las fortalezas. *Cuadernos de Trabajo Social*, 24, 155-163.
- Early, T. y Glenmayer, L. (2000). Valuing families: social work practice with families from a strengths perspectives. *Social Work*, 45(2), 118-130.
- European Comission. (2010). *Europe in figures. Eurostat Yearbook 2010*. Obtenido de http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-CD-11-001/EN/KS-CD-11-001-EN.PDF.
- Fernández, R. (Dir.). (1996). *Sistema de Evaluación de Residencias de ancianos SERA*. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Servicios Sociales
- Gallardo, L. (2013). Redes de apoyo social en personas mayores chilenas. Aspectos estructurales y funcionales. *Revistas de Trabajo Social Chile*, 83, 9-18.
- Gobierno Vasco. (2006). *Diagnóstico e Intervención Social. Herramienta informática para el Trabajo Social*. Obtenido de http://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/contenidos/libro/diagnostico_1_soc/es_diagnost/adjuntos/Diagnostico.pdf.
- Gobierno Vasco. (2012b). *Modelo global de diagnóstico social*. Obtenido de http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.eus/contenidos/informacion/instrumento_valoracion/es_instrume/adjuntos/Modelo%20diagnostico%20social-junio-2012.pdf.
- Goffman, E. (1984). *Internados. Ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Gray, M. (2011). Back to basics: A critique of the strengths perspective in social work. *Families in Society*, 92(1), 5-11.
- Hamilton, G. (1951). *Teoría y práctica del trabajo social de casos*. México: Editorial Médica Mexicana.
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales. (2012a). *Informe 2010 Las personas mayores en España. Datos estadísticos estatales y por Comunidades Autónomas*.

- Datos de ámbito estatal. Tomo I.* Obtenido de http://www.imserso.es/imserso_01/documentacion/estadisticas/informe_ppmm/index.htm.
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales. (2012b). *Informe 2010 Las personas mayores en España. Datos estadísticos estatales y por Comunidades Autónomas. Datos por ámbito territorial. Tomo II.* Obtenido de http://www.imserso.es/imserso_01/documentacion/estadisticas/informe_ppmm/index.htm.
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales. (2015). *Informe 2014. Las personas mayores en España. Datos estadísticos Estatales y por Comunidades Autónomas.* Obtenido de http://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/22029_info2014pm.pdf.
- Instituto Nacional de Estadística. (2016). *Proyecciones de Población 2016–2066.* Obtenido de Instituto Nacional de Estadística: <http://www.ine.es/prensa/np994.pdf>
- Karls, J., and O’Keffe, M. E. (2008). *Person-In-Environment-System Manual* (2ª ed.). Washington D.C.: National Association of Social Workers.
- Karls, J., and Wandrei, K. (2008). *Person-In-Environment System. The PIE Clasification System for Social Functioning Problems* (8ª ed.). New York: National Association for Social Workers.
- Kawachi, I., Kennedy, B., Lochner, K., y Prothrow-Stith, D. (1997). Social capital, income inequality and mortality. *American Journal of Public Health*, 87(9), 1491-98.
- Khistardt, W. (1994). An empowerment agenda for case management research: Evaluating the strengths model from the consumer’s perspective. En M. Harris, H. Bergman, & (Eds.), *Case managements for mentally ill patients: Theory and practice* (págs. 112-125). Langhorne, PA.: Harwood.
- Kim, D. y Kawachi, I. (2006). A multilevel analysis of key forms of community-and individual-level social capital as predictors. *Urban Health*, 83, 813-826.
- Leturia, F. J. (2007). *Experiencia en la intervención con personas mayores en situación de dependencia en la Fundación Matía.* Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-05592007000100009.
- López, R. y López, J. (2007). La reorientación de la asistencia en residencias de ancianos: una perspectiva integradora. *Revista Española de Geriátría y Gerontología*, 42 (Supl. 1), 2-4.
- Lorenzo, L. (2006). ¿Familia o instituciones? Estrategias históricas de la población mayor en España. *Revista de Demografía Histórica*, XXIV(I), 203-226.
- Lorenzo, L. (2011a). *Articulación entre las relaciones familiares y sociales y la discapacidad en Europa.* Obtenido de <http://www.falternativas.org/en/estudios-de-progreso/documentos/documentos-de-trabajo/articulacion-entre-las-relaciones-familiares-y-sociales-y-la-discapacidad-en-europa>.
- Lorenzo, L. (2011b). *Consecuencias del envejecimiento de la población: el futuro de las pensiones.* Obtenido de www.ine.es/daco/daco42/sociales/infosoc_envej.pdf
- Maas, M., Buckwalter, C., & Kelley, L. (1991). Family members perception of care of institutionalized patients with Alzheimer’s Disease. *Applied Nursing Research*, 4(3), 135-40.

- Martín, M., Miranda, B., y Suárez, E. (1996). *Manual de Indicadores para el Diagnóstico Social*. Vizcaya: Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social de la Comunidad Vasca.
- Meil Landwerling, G. (2002). Cambio familiar y solidaridad familiar en España. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 26, 129-154.
- Millán, J. C. (2012). Coordinación sociosanitaria: necesidad ineludible dentro de la atención a las personas mayores. En M. T. Bazo, *Envejecimiento poblacional y el reto de la dependencia. El desafío del envejecimiento en los sistemas sanitarios y sociales de España y Europa* (págs. 167-185). Valencia: Nau Llibres-Edicions Culturals Valencianes, S.A.
- Ministerio de Sanidad, S. S. (2014). *La encuesta europea de Salud en España, 2014. Tendencias de salud en 30 indicadores*. Obtenido de https://www.msssi.gob.es/estadEstudios/estadisticas/EncuestaEuropea/Tend_salud_30_indic.pdf.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2012). *Sistema de Información de Servicios Sociales SIUSS v. 5*. Obtenido de <http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/serviciosSociales/siuss/ManualSIUSS.pdf>.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (2004). *Libro Blanco de Atención a las Personas en Situación de Dependencia*. Obtenido de <http://www.dependencia.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/libroblanco.pdf> BIBLIOGRAPHY \ 3082.
- Montoro, J. (1999). Factores determinantes de la calidad del cuidado asistencial de las personas mayores y/o con discapacidad. *Papers*, 57, 89-112.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo. (2006). *OCDE in figures 2006-2007*. Obtenido de http://www.oecdobserver.org/news/archivestory.php/aid/1988/OECD_in_Figures_.html.
- Organización de las Naciones Unidas. (2015). *World Population Prospect*. Obtenido de https://esa.un.org/unpd/wpp/publications/files/key_findings_wpp_2015.pdf.
- Organización Mundial de la Salud. (2016). *Comunicado de Prensa*. Obtenido de <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2016/health-inequalities-persist/es/>
- Otero, A. Z., Béland, F., Rodríguez, A., y García de Yébenes y Prous, M. (2006). *Relaciones sociales y envejecimiento saludable*. Madrid: Fundación BBVA, Documentos de Trabajo, 9.
- Parapar, C., Fernández, J., Rey, J., y Ruíz, M. (2010). *Informe de la I+D+i sobre el envejecimiento*. Madrid: Fundación General CSIC.
- Pérez, J. (2003). *La madurez de masas*. Madrid: Instituto de Migraciones y Servicios Sociales.
- Pérez, J. (2011). El envejecimiento demográfico. En M. A. Blasco, & J. Pérez, *Envejecimiento* (págs. 37-104). Madrid: CSIC. Los libros de la catarata.
- Pratt, C., Schmall, V., Wright, S., y Hare, J. (1987). The forgotten client: family caregivers to institutionalized dementia patients. En D. Brubaker, & (ed.), *Aging, health and family: Long term care*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Rapp, C. (1998). *The strengths model: Case management with people suffering from severe and persistent mental illness*. New York: Oxford University Press.

- Perlman, H. (1957). *Social casework: A problem solving process*. Chicago: University Press.
- Reese, D., Raymer, M., Orloff, S., Gerbino, S., Valade, R., Dawson, S., Huber, R. (2006). The Social Work Assessment Tool (SWAT). *Journal of Social Work in End-Of-Life and Palliative Care*, 2, 65-95. doi: 10.1300/J457v02n02_05.
- Richmond, M. (1930). *The long view*. New York: Russel Sage Foundation.
- Riseborough, M. y Fletcher, P. (2003). *Extra Care Housing. What is it? Housing LIN Factsheet 1*. London: Health Social Care Change Agent Team, Department of Health.
- Rodríguez, P. (1995). La residencia: concepto, destinatarios y objetivos generales. En P. Rodríguez, *Residencias para personas mayores. Manual de orientación* (págs. 33-43). Barcelona: Sociedad Española de Geriátría y Gerontología.
- Rodríguez, P. (2007). Conceptualización de los alojamientos para personas mayores. En P. Rodríguez, *Residencias y otros alojamientos para personas mayores*. Madrid: Editorial Médica Panamericana.
- Rodríguez, P. (2011). *Hacia un nuevo modelo de alojamientos. Las residencias que queremos vivir*. Obtenido de Fundación Pílares para la autonomía personal: http://www.fundacionpilares.org/docs/las_residencias_que_queremos.pdf.
- Salebeey, D. (Ed.). (1992). *The strenghts perspective in Social Work Practice* (2ª ed.). New York: Longman.
- Sánchez, E. (2002). *Individuo, sociedad y depresión*. Málaga: Aljibe.
- Sarason, R. (1999). Familia, apoyo social y salud. En J. Buendía (Ed.), *Familia y Psicología de la salud*. Madrid: Pirámide.
- Tobaruela, J. L. (2003). *Residencias: perfil del usuario e impacto del ingreso. Tesis doctoral*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Medicina.
- United Nations. (2015). *World Population Prospects. Key Findings & advance tablets. 2015 Revision*. Obtenido de United Nations. Economics and Social Affairs: http://esa.un.org/unpd/wpp/publications/files/key_findings_wpp_2015.pdf.
- Van der Wel, K. (2007). Social capital and health—a multilevel analysis of 25 administrative districts in Oslo. *Norsk Epidemiologi*, 17(1), 71-78.
- Weick, M., Rapp, C., Sullivan, W., & Kisthardt, W. (1989). A strengths perspective for social work practice. *Social work*, 34(6), 350-354.
- Wenger Clemons, J. (2014). *Client System Assessment Tools for Social Work Practice*. North American Association of Christians in Social Work. Retrieved from <http://www.nacsw.org/Convention/WengerClemonsJClientFINAL.pdf>.
- Woods, E., & Hollis, F. (1964). *Casework. A psychosocial therapy* (5ª ed.). New York, United States of America: McGraw-Hill Higher Education. A Division of The MacGraw-Hill Companies.

Título del libro: EL MUNDO ÁRABO-ISLÁMICO COMO ELLAS NOS LO CONTARON

Book title: THE ARAB-ISLAMIC WORLD AS TOLD BY WOMEN

Autora: Carmen V. Valiña
ISBN: 978-84-946343-0-7
Editorial Clave Intelectual
Madrid



Reseña realizada por Eva Tobías Olarte

El ensayo que se recensiona en estas líneas parte de una pregunta: si las periodistas de Televisión Española (TVE), durante las últimas cuatro décadas, han narrado lo que ha pasado en el mundo árabo-islámico desde una óptica diferente a la de sus compañeros hombres. La autora cuenta con testimonios personales de mujeres periodistas que le permiten “dar fuerza” al relato, y preguntarse, también, si los cambios vividos por las mujeres españolas influyeron en la manera de aproximarse informativamente a la realidad de este mundo.

El ensayo logra conectar a las mujeres viajeras que recorrieron el mundo árabo-islámico a principios del siglo XX, con el trabajo de las periodistas de Televisión Española durante los años de democracia. En este recorrido quiero resaltar, de manera expresa por su interés, el análisis realizado sobre tres acontecimientos que marcaron la actualidad de Oriente Medio y el Norte de África: la Revolución Islámica en Irán (1979), la invasión soviética de Afganistán (1979-1989) y la guerra Irán-Iraq (1980-1988). Se confirma que las mujeres en estos hechos no fueron presentadas como agentes activos de cambio, y que las periodistas estaban ausentes en el terreno, reduciéndose su papel esencialmente al de presentadoras. Por tanto, a la invisibilización de las mujeres locales se une, también, la ausencia de periodistas como enviadas especiales, sin que se presenten ambas situaciones como partes interrelacionadas.

Por otro lado, la obra refleja la invasión iraquí de Kuwait, como el primer conflicto bélico internacional de la historia retransmitido en directo por la televisión española. En este caso, se constata la participación de hasta cuatro enviadas especiales que permite

Eva Tobías

vislumbrar un cambio en el discurso vigente, pero que no fue suficiente como para mostrar la incidencia de este acontecimiento en la vida de las iraquíes. El libro también plasma los casos de Túnez, Egipto y Libia, países que sufrieron grandes cambios en años recientes, para concluir que ninguna de las periodistas analizadas prestaron atención específica a las voces de las mujeres de dichos países.

A nivel general, se subraya la idea de que las mujeres no tuvieron una mirada diferenciada del conflicto respecto a sus homólogos masculinos. Independientemente de ello, a mi juicio, es especialmente relevante una de las reflexiones de la autora: la incorporación de periodistas mujeres no significa que “automáticamente” esto genere una modificación de contenidos, o una mayor visibilización de otras mujeres.

Sin duda este libro muestra la necesidad de aplicar la perspectiva de género al periodismo, si queremos que la historia de ellas (nuestra historia) no sea olvidada.

LA COLEGIACIÓN ES OBLIGATORIA PARA EJERCER EN TRABAJO SOCIAL

MEMBERSHIP IN THE OFFICIAL PROFESSIONAL ASSOCIATION IS REQUIRED FOR THE PRACTICE OF SOCIAL WORK

Alejandro López Pérez
Nº. Col. 5876

Recordamos que ni la publicación de la “Ley Ómnibus”, ni la futura publicación de la Ley de Colegios Profesionales, han modificado la *OBLIGATORIEDAD* en la Colegiación para quien ejerza como trabajador/a social; tanto en los ámbitos público, como privado (con o sin ánimo de lucro–tercer sector), para los profesionales en ejercicio libre o por cuenta ajena, incluido el personal de las administraciones públicas (ya sean funcionarios públicos o contratados laborales).

La colegiación sigue siendo un *deber* de cada profesional, una garantía de compromiso deontológico y de correcto ejercicio profesional para los usuarios, pacientes o beneficiarios de su actuación profesional, para la propia profesión y para los empleadores (públicos o privados). Asimismo la colegiación es un *derecho*: el derecho a la representación de nuestros intereses, a la promoción del papel de los/as trabajadores/as es sociales en nuestra sociedad, a la ordenación del ejercicio profesional.

Como señala el Consejo General de Trabajo Social (CGTS), los colegios profesionales fueron creados por los poderes públicos para llevar a cabo un control independiente e imparcial de la actividad profesional que permita a la ciudadanía ejercer sus derechos con plenas garantías. Si los/as profesionales no estuviesen sujetos/as a estas normas podría afectar negativamente a los/as usuarios/as de sus servicios que no verían suficientemente amparados sus derechos, tanto los referidos a las prestaciones como al comportamiento ético del/de la profesional, y en particular en la aplicación de su criterio profesional o facultativo sin imposición del/la empleador/a.

La colegiación es obligatoria por imperativo de la Ley 2/1974 de Colegios Profesionales (Art. 3.2.), los Estatutos Generales y Particulares de la Profesión (Art. 9. b), las leyes Autonómicas de Colegios Profesionales y la Ley de Creación de los Colegios Profesionales de Diplomado en Trabajo Social y Asistentes Sociales (Art. 3º).

La Disposición Transitoria Cuarta de la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio (“Ley ómnibus”) prevé lo siguiente sobre las obligaciones de colegiación: “Disposición transitoria cuarta. Vigencia de las obligaciones de colegiación. En el plazo máximo de doce meses desde la entrada en vigor de esta Ley, el Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas, remitirá a las Cortes Generales un Proyecto de Ley que determine las profesiones para cuyo ejercicio es obligatoria la colegiación. Dicho Proyecto deberá prever la continuidad de la obligación de colegiación en aquellos casos y supuestos de ejercicio en que se fundamente como instrumento eficiente de control del ejercicio profesional para la mejor defensa de los destinatarios de los servicios y en aquellas actividades en que puedan verse afectadas, de manera grave y directa, materias de especial interés público, como pueden ser la protección de la salud y de la integridad física o de la seguridad personal o jurídica de las personas físicas. Hasta la entrada en vigor de la mencionada Ley se mantendrán las obligaciones de colegiación vigentes”. La Ley a la que hace referencia la Disposición Transitoria Cuarta aún no ha sido promulgada (será la futura Ley de Servicios y Colegios Profesionales, actualmente en fase de Anteproyecto), por lo que se mantiene la obligación de colegiación vigente. Dicha obligación de colegiación -que ya hemos visto que conserva su vigencia- proviene de la Ley 2/1974, de 13 de febrero, de Colegios Profesionales, publicada en el BOE en fecha 15 de febrero de 1974, que establece en su Art. 3.2: “Será requisito indispensable para el ejercicio de las profesiones colegiadas la incorporación al Colegio en cuyo ámbito territorial se pretenda ejercer la profesión”.

Esta Ley ha sufrido múltiples modificaciones, en los años 1996, 1997, 2000 y 2009. En todas ellas, salvo en la operada en 2009, se establecía la obligación de colegiación de las profesiones colegiadas. Y con la anteriormente referida reforma de 2009 en vigor, se mantienen estas obligaciones de colegiación, al menos hasta que se promulgue la Ley que determine expresamente qué profesiones deberán en el futuro estar sujetas a colegiación obligatoria. El Tribunal Constitucional (TC) ha declarado acorde a la Constitución la exigencia de la colegiación obligatoria (SSTC 123/1987, 89/1989, 139/1989 y 166/1992) señalando en la SSTC 89/1989 y 194/1998), esto es, que la colegiación obligatoria, como requisito exigido por la Ley para el ejercicio de la profesión no constituye una vulneración del principio y derecho de libertad asociativa, activa o pasiva, ni tampoco un obstáculo para la elección profesional. Ahora bien, esta afirmación fue hecha no sin antes recordar que los Colegios Profesionales “constituyen una típica especie de corporación reconocida por el Estado, dirigida..., esencialmente a garantizar que el ejercicio de la profesión -que constituye un servicio al común- se ajuste a las normas o reglas que aseguren tanto la eficacia como la eventual responsabilidad en este ejercicio”.

Son precisamente las funciones de ordenación de la profesión y de protección de los intereses de los/as consumidores/as y usuarios/as de los servicios de los/as colegiados/as, asignadas a los Colegios Profesionales como fines esenciales en la Ley de

Colegios Profesionales (Art. 1.3 Ley de Colegios Profesionales), las que justifican la colegiación obligatoria. El Tribunal Constitucional ha venido a ratificar la obligatoriedad de colegiación para el ejercicio de las profesiones colegiadas, tanto por cuenta propia, como ajena, incluida la relación funcionarial. Así, en sentencia de 17 de enero de 2013 (STC de 17/01/2013; Recurso de inconstitucionalidad 1893/2001), declaró inconstitucional la disposición de la Ley Andaluza de Colegios Profesionales que procedía a la dispensa de colegiación de los empleados públicos. Entiende la sentencia que “siendo competente el Estado para establecer la colegiación obligatoria, lo es también para establecer las excepciones que afectan a los empleados públicos a la vista de los concretos intereses generales que puedan verse afectados, motivo por el cual debemos declarar que el inciso impugnado ha vulnerado las competencias estatales, y, por tanto, su inconstitucionalidad”.

Resaltamos asimismo los siguientes pronunciamientos de la sentencia, que transcribimos textualmente: “La razón de atribuir a estas entidades, y no a la Administración, las funciones públicas sobre la profesión, de las que constituyen el principal exponente la deontología y ética profesional y, con ello, el control de las desviaciones en la práctica profesional, estriba en la pericia y experiencia de los profesionales que constituyen su base corporativa. (...) la función de ordenación del ejercicio de la profesión que se atribuye a los Colegios Profesionales en el artículo 1.3, no se limita al “ejercicio libre” de la profesión, sino que se extiende “al ejercicio de la profesión” con independencia de que se realice por cuenta propia o ajena. La colegiación obligatoria no es una exigencia del Art. 36 CE, como se puso de manifiesto en la STC 89/1989, FJ 8 sino una decisión del legislador al que este precepto remite. Pero en la medida en que éste decide imponerla para el ejercicio de determinadas profesiones, se constituye en requisito inexcusable para el ejercicio profesional (...).

Con fecha 28 de febrero del mismo año 2013, el mismo Tribunal ha dictado dos sentencias por las cuales asimismo se declara inconstitucional la dispensa de colegiación de empleados públicos que las leyes de Colegios Profesionales de Asturias y Extremadura habían dispuesto. La LCP de Asturias 6/2003, de 30 de diciembre, en su artículo 11 y la LCP de Extremadura 11/2002, de 12 de diciembre, en su artículo 17. 1. Finalmente, el TC reitera el mismo criterio en sus sentencias 89/2013, de 22 de abril de 2013, ante el recurso de inconstitucionalidad 6851-2010, interpuesto por el Gobierno de la Generalitat de Cataluña en relación con diversos preceptos de la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio; así como en la sentencia que resuelve el recurso de inconstitucionalidad 4244/2002 determinando, entre otras cuestiones, que es inconstitucional el inciso contenido en la Ley de la Comunidad Autónoma de Canarias 2/2002, de 27 de marzo, que supone la dispensa de colegiación de los empleados públicos. Cierto es que los Estatutos Generales establecen la dispensa de colegiación de los profesionales cuando ejercen como funcio-

narios: Artículo 32 “Los colegios estarán integrados por los Aparejadores y Arquitectos Técnicos que sean admitidos en cada uno de ellos, siendo obligatoria la colegiación para quienes ejerzan la profesión libremente o en entidades particulares. El ejercicio profesional por los funcionarios públicos como consecuencia de su relación funcional no obliga a la colegiación, no obstante, la colegiación será obligatoria para los funcionarios que realicen trabajos particulares”. Pero esa disposición estatutaria no puede contradecir lo dispuesto con carácter general en la Ley de Colegios Profesionales. Así, el Tribunal Supremo, en sentencia de 21 de noviembre de 2014 (Rº 5436/2002) procedió a declarar nulo el artículo de los Estatutos del Colegio de Farmacéuticos de Vizcaya que eximía de la obligación de colegiación a los funcionarios. Dice la sentencia: «Si, como se sigue de la doctrina del Tribunal Constitucional expuesta, el inciso del artículo 30. 2 de la Ley del Parlamento Vasco 18/1997, de 21 de noviembre (la Ley 6632/1997), de los Colegios Profesionales del País Vasco, por el que se excluye de la colegiación obligatoria a los profesionales vinculados con la Administración Pública mediante relación de servicios regulada por el Derecho Administrativo o Laboral, es inconstitucional, resulta correlativamente contraria a Derecho la expresada limitación -que no es sino reproducción de este precepto legal- establecida en la Orden del Consejero de Justicia, Trabajo y Seguridad Social del Gobierno Vasco de fecha 27 de abril de 2001, por la que se aprueban los Estatutos del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Bizkaia.»

Como corolario de lo expuesto podemos concluir que cabe entender nula la aludida disposición estatutaria que procede a la dispensa de colegiación de los funcionarios públicos, habiendo de entenderse que “la colegiación será obligatoria para los funcionarios” en todo caso. Son ya nueve sentencias del Tribunal Constitucional (SSTC 3/2013, 46/2013, 50/2013, 63/2013, 89/2013, 123/2013, 201/2013 y 150/2014), en las que el Alto Tribunal ha establecido de forma definitiva el carácter básico del Art. 3.2 de la Ley 2/1974 de Colegios Profesionales. La Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, cita a los Colegios Profesionales como un elemento fundamental para crear un mercado interior de servicios profesionales de calidad. Siguiendo esta línea, las leyes españolas de transposición formal han considerado a los Colegios Profesionales como componentes básicos en el entramado institucional como parte indispensable de la Sociedad Civil, reconociendo sus funciones de interés general:

- Se considera a los Colegios como Autoridad Competente (Art. 3.12).
- Se considera indispensable su participación en el funcionamiento del sistema de Ventanilla Única (Art. 18.1).
- Se les considera como actores indispensables para el fomento de los servicios de calidad y para la aplicación de la política comunitaria de calidad de los servicios profesionales, otorgándoles la autoría de las llamadas “cartas de calidad” (Art. 20, a) ii) y de los códigos de conducta a nivel nacional (Art. 22.3e) y a nivel europeo (Art. 20c) y como organizaciones indispensables para el fomento de la evaluación independiente de la calidad de los servicios (Art. 20.b).

- Se les considera garantía de legalidad del ejercicio profesional, incluyéndolos en la información básica y garantía para los/as usuarios/as, a través de la exigencia de registro y la certificación de la habilitación actual para el ejercicio (Art. 22.2.d).
- Se les considera fundamentales para establecer los mecanismos y procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos (Art. 22.3.f).
- Son interlocutores indispensables para transmitir información a las Autoridades Competentes de otros Estados miembros sobre medidas disciplinarias (Art. 32.1). A la vista de lo anterior, debemos concluir que hasta que no se apruebe una Ley que venga a determinar expresamente qué profesiones deben estar sujetas a colegiación obligatoria, se debe mantener la obligatoriedad de colegiación vigente. En el caso del Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid este, integra de manera obligatoria a los/as trabajadores y trabajadoras sociales que ejerzan la profesión en la Comunidad de Madrid y a quienes, no ejerciendo, deseen voluntariamente incorporarse (Art. 2 de los Estatutos del Colegio). Es requisito indispensable para el ejercicio de las profesiones hallarse incorporado al Colegio Profesional correspondiente cuando así lo establezca una ley estatal. (Art. 2 de la Ley 2/1974, de 13 febrero de Colegios Profesionales). En el caso de los Colegios Oficiales de Trabajo Social esta Ley Estatal es la Ley 10/1982, de 13 de abril, de creación de los Colegios Oficiales de Asistentes Sociales.

Así lo avala, además:

- *La propia Ley (estatal) 10/1982, de 13 de abril*, de creación de los Colegios Oficiales de Asistentes Sociales en su artículo 3: “siendo obligatoria para el ejercicio de la profesión la incorporación al Colegio correspondiente”.
- *El Real Decreto 174/2001 que aprobaba los Estatutos Generales de los Colegios*, en su artículo 2: Los Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales integrarán en sus respectivos ámbitos territoriales a quienes posean la titulación de Diplomados Universitarios en Trabajo Social y/o de Asistentes Sociales, siendo obligatoria la incorporación al Colegio correspondiente para el ejercicio de la profesión.
- *La Ley 19/1997 de Colegios Profesionales de la Comunidad de Madrid y la Ley 8/2009 de 21 de diciembre, de Medidas Liberalizadoras y de Apoyo a la Empresa Madrileña*, que mantiene, en su disposición adicional primera, que las disposiciones establecidas en ella no serán de aplicación a los Colegios Profesionales que se encuentren inscritos en el Registro de Colegios Profesionales de la Comunidad de Madrid en la fecha de entrada en vigor de la misma y por tanto, se mantiene la obligatoriedad de colegiación para los Colegios Oficiales ya registrados (como el de nuestra profesión) antes de dicha Ley 8/2009.

Todo ello respetando la norma estatal de la suficiencia de estar incorporado/a al Colegio del domicilio profesional único o principal para ejercer en todo el territorio español (Art. 3.3 de la Ley 2/1974, de 13 febrero de Colegios Profesionales).

Todas las sentencias han ratificado la obligatoriedad de la colegiación para el ejercicio profesional del Trabajo Social tanto para el ejercicio por cuenta ajena, como para el de cuenta propia, como para los funcionarios públicos de cualquier Administración Pública.

La colegiación en Trabajo Social es obligatoria, es un deber, pero también un derecho. Ser una Corporación de Derecho Público creada por Ley es una oportunidad para representarnos como profesión y regularnos.

El Colegio Oficial es una Corporación de Derecho Público de carácter representativo de la profesión, amparada por la Ley y reconocida por el Estado, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines (Art. 1 de los Estatutos).

Normativa que nos regula:

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978 (artículo 36).
- Ley 2/1974, de 13 de febrero, de Colegios Profesionales.
- Ley 10/1982, de 13 de abril, de creación de los Colegios Oficiales de Asistentes Sociales.
- Real Decreto 174/2001, de 23 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos Generales de los Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
- Ley 19/1997, de 11 de Julio, de Colegios Profesionales de la Comunidad de Madrid (BOCM de 16 de julio de 1997).
- Estatutos del Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid, aprobados en Asamblea General Extraordinaria de 24 de junio de 2015 y ratificados en Asamblea General Extraordinaria de 16 de diciembre de 2015 (Arts. 10, 16 y 22) (BOCM de 15 de junio de 2016).
- Código Deontológico de la Profesión de Trabajador/a Social. Aprobado por unanimidad en la Asamblea General del Consejo General de Trabajo Social de 9 de junio de 2012 y que entró en vigor el 29 de junio de 2012.

EXTENSA REPRESENTACIÓN DE PROFESIONALES DE MADRID EN EL XIII CONGRESO ESTATAL Y I CONGRESO IBEROAMERICANO DE TRABAJO SOCIAL

HIGH NUMBERS OF PROFESSIONALS FROM MADRID AT 13TH NATIONAL CONGRESS AND 1ST IBERO-AMERICAN CONGRESS OF SOCIAL WORK

A lo largo de los tres días de congreso, se pudo disfrutar de espacios formales donde compartir experiencias, reflexiones y retos, y también de espacios informales donde los encuentros y reencuentros fueron satisfactorios, así como las ponencias marco, comunicaciones y talleres.

Después de la llegada, recorrer carreteras y caminos, Mérida nos acogió y recogió de una manera esplendorosa, y tras la bienvenida de la mano de Ana I. Lima (Presidenta del Consejo General de Trabajo Social y Antonio Nisa (presidente del Colegio Oficial de Trabajo Social de Badajoz) solo quedaba disfrutar de una de las ponencias fuertes, a cargo de Teresa Matus, Directora de Trabajo Social en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile, ante un auditorio repleto y con muchas ganas de escuchar, participar y compartir, con su ponencia “Innovación y gestión de la calidad en los procesos de intervención social.”

Tras ese motivador arranque, nos esperaba el marco incomparable del Teatro Romano para, entre sus majestuosas columnas y su impecable acústica, disfrutar de la inauguración institucional del XIII Congreso Estatal y I Iberoamericano de Trabajo Social, amenizando la noche Sole Giménez, y donde los Colegios Profesionales estuvieron presentes, representando al Colegio de Madrid, nuestra Decana Mar Ureña.

Al día siguiente desde primera hora, ya teníamos disponible para todas y todos las/os congresistas nuestro stand, con la oportunidad de disponer de nuestras publicaciones y acceso a información colegial.

La Decana del Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid, *Mar Ureña* tuvo también una participación clave, ya que fue encargada de coordinar una de las mesas de comunicaciones, en concreto sobre *Técnicas e Instrumentos para el Estudio, Diagnóstico, Intervención y Evaluación en Trabajo Social*.

Y antes de continuar, desde el Colegio de Madrid recibimos el cariño y la buena acogida por la iniciativa de “*quedada madrileña*” en un intento de agruparnos todas y todos los profesionales llegados al #CongresoTS desde Madrid, que fueron muchos y muchas...



Representantes madrileños en el Congreso de Mérida.
Fuente: Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid.

Sin apenas descanso, y tras la dinámica ponencia de *Christian Felber* “Creando Economía por el Bien Común”, *José María Regalado*, Vocal de la Junta de Gobierno, impartió un taller con gran acogida, junto a *Israel Hergón*, participantes activos ambos de la #BlogoTSfera, intentado discernir entre la utilidad de «Bloguer o Wordpress, ventajas e inconvenientes a la hora de iniciar tu blog», e intentando que los asistentes al mismo salieran con la idea clara a la hora de iniciarse en el blog como herramienta profesional para crear la marca personal.

Este congreso también permitió crear espacios de intercambio y trabajo en red, el encuentro que pudieron mantener *Mar Ureña*, nuestra Decana, y *Alejandro López*, nuestro Director-gerente, con la delegación de representantes de organizaciones de trabajo social latinoamericanas.

Antes de finalizar el día, tuvimos la oportunidad de presentar la comunicación “Mucho más allá de la defensa profesional: hacia una intervención centrada en los derechos de las /os ciudadanas/os y de las/os profesionales. Protocolo de prevención y atención ante agresiones del Colegio Oficial Trabajo Social de Madrid”, en la que *Mar Ureña* expuso un breve análisis sobre los registros de agresiones a colegiadas y colegiados recibidos en el Colegio, y algunos retos y conclusiones sobre los cuales seguimos avanzando y trabajando.



Mar Ureña, nuestra Decana, y *Alejandro López*, nuestro Director-gerente, con la delegación de representantes de organizaciones de Trabajo Social latinoamericanas.
Fuente: Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid.

En el último día de congreso, y a un ritmo frenético, se siguieron sucediendo las actividades y comunicaciones, y al igual que en la sesión anterior, la participación de compañeras y compañeros madrileños estuvo presente durante toda la programación. La ponencia principal en este caso fue a cargo de *Sami Nair*, abordando un tema tan candente como “¿Por qué la falta de política migratoria europea?”

Cabe señalar la buena acogida y la relevancia al espacio dedicado al #TSenEmergencias, donde *Mar Ureña*, como representante de nuestro Colegio tuvo el placer de compartir experiencias tanto a nivel nacional como internacional. Y continuando la intensa mañana, más mesas de debate y comunicaciones, dando un peso importante al contenido y la participación de los congresistas, donde tuvimos ocasión de escuchar a *María Menéndez*, miembro de la Junta de Gobierno, quien presentó a los asistentes la iniciativa llevada a cabo en el distrito de Vallecas denominada “Vallecas activa”, un proyecto de intervención sociosanitaria comunitario.

Para finalizar, queremos resaltar y agradecer la intervención de nuestro compañero y anterior Decano, *Manuel Gil*, quien representó al Colegio de Trabajo Social de Madrid en la conclusiones y clausura.

Destacar el trabajo y esfuerzo de todas las compañeras y compañeros colegiadas y colegiados de Madrid que han formado parte de este XIII Congreso Estatal y I Ibe-

roamericano de Trabajo Social con sus talleres y comunicaciones: Ana M^a. García Barbeito, Cristina Turégano Castellanos, María Menéndez Palomo, Ana García Martínez, Fernando Cuevas, Manuel Gil, Berta Lago, África Preus, Mar Salvador, Libertad González, Alfonsa Rodríguez, Rubén Andreo, M^a. Rosario Luis-Yagüe, Neyi Francisco, Mar Ureña, José Ignacio Santás, Ana M^a. Sánchez, Isabel Herrero, Gregorio Gullón, Ana Isabel Díaz, Santos Malagón, Ruth López, Rubén Barrasa, Javier Ultra, Francisco Moreno, Ricardo Chacón, Elena Rodríguez, María José Martín, Margarita Iglesias...

Nuestra enhorabuena y agradecimiento al Consejo General del Trabajo Social, y al Colegio de Trabajo Social de Badajoz, por la organización y celebración de este Congreso.

En nuestra galería quedan también patentes los espacios compartidos a lo largo del congreso, los encuentros con compañeras y compañeros venidos de otros puntos geográficos y que nos han enriquecido aún más, tanto en los espacios habilitados en el Palacio de Congresos de Mérida, como en los rincones de esta ciudad que nos ha acogido en estos tres días.

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

<p>Temática y alcance de la revista</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 veinte años ha elaborado la publicación, disponible a partir de 2004 en formato digital.</p>
<p>Tipos de trabajos</p>	<p>El contenido de la revista estará dividido en las siguientes secciones:</p> <p><i>Artículos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ° Dossier. Cuando se especifique una temática concreta. ° Temas de Interés Profesional. Se publicarán artículos de investigación o revisiones bibliográficas. ° Intervención y práctica profesional. Artículos en los que se describan programas de intervención, casos y experiencias prácticas. <p><i>Reseñas</i></p> <p><i>Información profesional</i></p>
<p>Proceso de selección de artículos y contenidos</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"> 1. Recepción de los trabajos realizados en el correo electrónico tsh@trabajosocialhoy.com, 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. 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. 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.

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 en formato Word (.doc o .docx), especificando en el asunto "envío publicación TSH- y añadir el contenido de la revista donde se desea publicarlo". Se deberá acompañar junto con la carta de presentación cuyo modelo está disponible en la página web 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 siguiendo 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
8. Los manuscritos deberán ser inéditos. El firmante 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 de los/as autores/as. Si un autor 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 seriados, 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>.

<p>Instrucciones a los/as autores/as</p>	<p>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).</p> <p>13. El Consejo de Redacción se reserva el derecho de rechazar los originales que no juzgue apropiados, así como de proponer al autor/a modificaciones y cambios de los mismos cuando lo considere oportuno.</p> <p>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.</p>
<p>Código ético</p>	<p>www.trabajosocialhoy.com</p>
<p>Indicadores de calidad</p>	<p>BASES DE DATOS La Revista Trabajo Social Hoy aparece indexada en las siguientes bases de datos nacionales e internacionales: – ISOC del CINDOC del Consejo Superior de Investigaciones Científicas de España – Compludoc – Dialnet – Latindex (Catálogo y Directorio) – Psicodoc.</p> <p>PLATAFORMAS DE EVALUACIÓN DE REVISTAS CARHUS Plus+. Revistas Científicas de Ciencias Sociales y Humanidades DICE: http://dice.cindoc.csic.es RESH: http://epuc.cchs.csic.es/resh/ MIAR: http://bd.ub.es/miar/ IN-RECS: http://ec3.ugr.es/in-recs/</p> <p>REPOSITORIOS Google Scholar. http://www.scholar.google.es/</p> <p>OTROS DATOS DE INTERÉS Trabajo Social Hoy es miembro de CrossRef. www.crossref.org</p>
<p>Frecuencia de publicación</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>Política de acceso abierto</p>	<p>Esta revista provee acceso libre demorado a su contenido bajo el principio de hacer disponible gratuitamente la investigación al público y fomentar un mayor intercambio de conocimiento global.</p> <p>Durante los seis primeros meses tras la publicación de la revista, el acceso a sus contenidos solamente estará disponible para suscriptores/as y para los/as profesionales colegiados/as en el Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid.</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>Archivado</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>Nota de copyright</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>Suscripciones y solicitudes</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 www.trabajosocialhoy.com.</p>	

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

<p>Subject matter and scope of the journal</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>Type of works accepted</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"> ◦ Dossier. A special section included in some issues, consisting of several articles on a particular subject. ◦ Items of professional interest. Articles about research projects or reviews of books. ◦ Intervention and professional practice. Articles that describe intervention programmes, real cases and practical experiences. <p><i>Brief contributions</i></p> <p><i>Professional information</i></p>
<p>Selection process</p> <p>(The selection of articles and other contents follows the protocol set forth below)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 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.

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 professionals external 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 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 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.
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, 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.*

Instructions to Authors	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.
	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.
	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.
Ethical code	www.trabajosocialhoy.com
Quality indicators	<p>NATIONAL AND INTERNATIONAL DATABASES</p> <ul style="list-style-type: none"> - ISOC, CINDOC - Compludoc - Dialnet - Latindex - Psycodoc
	<p>JOURNAL ASSESSEMENT PLATFORMS</p> <p>CARHUS Plus+. Revistas Cientificas de Ciencias Sociales y Humanidades. DICE: http://dice.cindoc.csic.es RESH: http://epuc.cchs.csic.es/resh/ MIAR: http://bd.ub.es/miar/ IN-RECS: http://ec3.ugr.es/in-recs/</p>
	<p>REPOSITORIES</p> <p>Google Scholar http://www.scholar.google.es/</p>
	<p>ANOTHER DATA</p> <p>CrossRef Member. www.crossref.org</p>
Frequency of publication	<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>Open access policy</p>	<p>This journal provides delayed 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>During the first six months after publication of the journal, access to its contents is available only to subscribers and to professionals who are members of the Professional Association of Social Workers of Madrid.</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>Archiving</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>Copyright note</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>
<p>Subscriptions, advertising and requests</p> <p>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.</p>	

MODELO DE CARTA DE PRESENTACIÓN

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

Estimada Director/a de la Revista Trabajo Social Hoy:

Revisadas las normas de publicación y las instrucciones facilitadas en la misma, los autores 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 autores 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 autores 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 autores se responsabilizan del contenido publicado, así como aceptan las modificaciones, que sean oportunas para la publicación del mismo, concluida su revisión.

Fdo.

Autores 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

EVALUACIÓN	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.

5. LAS CITAS	
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.	
6. LAS TABLAS Y LOS GRÁFICOS	
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.	
7. LA BIBLIOGRAFÍA	
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.	
8. OTROS COMENTARIOS QUE SE QUIERAN AÑADIR A LA EVALUACIÓN	
Principalmente aspectos específicos del área o ámbito de intervención.	
9. DECISIÓN DEL EVALUADOR	
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

REVIEW	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.

6. TABLES AND FIGURES

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.

7. BIBLIOGRAPHY

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.

8. ANY FURTHER COMMENTS TO BE ADDED TO THE EVALUATION

These would be primarily aspects specific to the field or area of intervention.

9. REVIEWER'S DECISION

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

Hoja de suscripción

TRABAJO SOCIAL HOY

(precios vigentes 2018)



NOMBRE (persona y/o entidad)

DIRECCIÓN

LOCALIDAD

PROVINCIA

CÓDIGO POSTAL

TELÉFONO

E-MAIL

FECHA

OBSERVACIONES

COSTE DE SUSCRIPCIÓN A LA REVISTA

3 números cuatrimestrales

Trabajadores/as Sociales de otros Colegios Profesionales y/o estudiantes acreditando dicha condición	Organismos/ Entidades	Resto	Extranjero
30	44	40	52

FORMA DE PAGO

- Transferencia bancaria a la cuenta del Banco Popular Español, Sucursal 0001 (Of. Principal) de la C/Alcalá, 26. 28014 Madrid.

Código IBAN ES40-0075-0001-88-0606440012

ENVIAR ESTE BOLETÍN, así como copia de la transferencia bancaria (en caso de haber elegido esta forma de pago) a la siguiente dirección:

COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO SOCIAL DE MADRID
C/Evaristo San Miguel, 4 Local. Madrid 28008. España

O por Fax: 91 522 23 80, o descargando documento en www.comtrabajosocial.com

Firma del suscriptor

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero "Suscriptores", cuya finalidad es gestionar las suscripciones a la revista del Colegio, inscrito en el Registro de Ficheros de Datos Personales de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid. El órgano responsable del fichero es el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es Gran Vía, 16, 6º Izq. Madrid 28013, correo electrónico: secretaria@comtrabajosocial.com, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de Datos de Carácter Personal.

Sumario | Contents

Presentación | Presentation[5]

Artículos | Articles..... [7-124]

Dossier Violencia |

Violencia de pareja, apoyo social y conflicto en mujeres mexicanas
Intimate partner violence, social support and conflict in Mexican women
Rogelio Rodríguez Hernández y Leticia Ortiz Aguilar.....7-26

Percepción de violencia entre los futuros profesionales del Trabajo Social en Nuevo León (México)
Perception of violence among future social workers in Nuevo León (Mexico)
Luis M. Rodríguez Otero y David Casado Neira..... 27-46

Dossier Mediación |

Mediación social para los nuevos movimientos sociales desde el trabajo social comunitario.
Social mediation for the new social movements, from the viewpoint of community social work
Emilia Iglesias Ortuño y Reyna Lyzeth Vázquez Gutiérrez..... 47-70

Necesidad y propuesta de mediación extrajudicial desde la interacción entre los servicios sociales y los cuerpos policiales
Necessity of and proposal regarding extrajudicial mediation based on interaction between social services and police forces
Jesús García Martínez y José Antonio Jiménez Giménez..... 71-84

Interés profesional | Professional Interest

Marco jurídico de la relación entre el asistente personal para la independencia y la persona con diversidad funcional
The legal framework of the relationship between the personal caregiver providing independence assistance and the person with functional diversity
Gonzalo José Carbonell Aparici..... 85-104

Intervención profesional | Professional Intervention

Las necesidades sociales de las personas mayores en entornos residenciales en la actualidad
The social needs of elderly people in residential settings today
Silvia Patricia Cury y Andrés Arias Astray..... 105-122

Reseñas | Reviews [123-124]

Título del libro: El mundo Árabo-Islámico como ellas nos lo contaron
The Arab-Islamic world as told by women
Autora: Carmen V. Valiña..... 123-124
Reseña realizada por Eva Tobías Olarte

Información profesional | Professional information [125-134]

La Colegiación es obligatoria para ejercer en Trabajo Social
Membership in the official professional association is required for the practice of Social Work..... 125-130

Extensa representación de profesionales de Madrid en el XIII Congreso Estatal y I Congreso Iberoamericano de Trabajo Social
High numbers of professionals from Madrid at 13th National Congress and 1st Ibero-American Congress of Social Work..... 131-134