



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL  
SEDE: CENTRO REGIONAL DE INVESTIGACIONES  
MULTIDISCIPLINARIAS**

**INTERRELACIÓN PROFESIONAL EN MUJERES QUE VIVIERON SITUACIÓN  
DE VIOLENCIA CONYUGAL**

**TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE:  
MAESTRIA EN TRABAJO SOCIAL**

**PRESENTA:  
KARINA FLORES LÓPEZ**

**ASESORA:  
DRA. MARGARITA VELAZQUEZ GUTIERREZ. *DIRECTORA DEL CENTRO REGIONAL  
DE INVESTIGACIONES MULTIDISCIPLINARIAS-UNAM***

**Ciudad de México, octubre del 2016**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL  
SEDE: CENTRO REGIONAL DE INVESTIGACIONES  
MULTIDISCIPLINARIAS**

**INTERRELACIÓN PROFESIONAL EN MUJERES QUE VIVIERON SITUACIÓN  
DE VIOLENCIA CONYUGAL**

**TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE:  
MAESTRIA EN TRABAJO SOCIAL**

**QUE PRESENTA:  
KARINA FLORES LÓPEZ**

**COMITÉ TUTORIAL:**

**DRA. MARGARITA VELAZQUEZ GUTIERREZ. DIRECTORA DEL CENTRO REGIONAL DE  
INVESTIGACIONES MULTIDISCIPLINARIAS-UNAM**

**DRA. MARÍA CAROLINA AGOFF. INVESTIGADORA TITULAR A DEL CENTRO REGIONAL DE  
INVESTIGACIONES MULTIDISCIPLINARIAS-UNAM.**

**MTRA. BLANCA PAULINA CÁRDENAS CARRERA. PROFESORA DE ASIGNATURA ENTS Y  
DEL CENTRO REGIONAL DE INVESTIGACIONES MULTIDISCIPLINARIAS, CRIM-UNAM.**

**DRA. LAURA HERNÁNDEZ ARTEAGA. PROFESOR DE CARRERA FACULTAD DE CIENCIA  
POLÍTICAS Y SOCIALES.**

**MTRA. CAROLINA GRAJALES VALDESPINO. CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA NACIONAL DE  
TRABAJO SOCIAL.**

**Ciudad de México, octubre del 2016**

## AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a Dios por permitirme vivir este proceso de crecimiento tan enriquecedor en el plano profesional y personal. Tal faceta estuvo llena de personas maravillosas que me acompañaron y fortalecieron en el camino entre ellos: mis padres, muchas gracias por su apoyo incondicional, así como a mis hermanos y hermanas que a la distancia siempre tuvieron palabras de aliento en especial a mi hermana Titas, por la empatía mostrada hacia mi persona.

También quiero agradecer a mis amigos regios y a mis nuevos amigos morelenses; por su acompañamiento y escucha activa que me permitieron mantener la cordura y el optimismo ante las dificultades.

Considero importante agradecer al equipo detrás de la realización de la tesis, en primera instancia a la Dra. Margarita Velázquez, por su compromiso y comprensión mostrado al asesorarme, por su claridad y por el empuje que me brindaba en todo momento. Así como a las asesoras Dra. Carolina Agoff y Master Blanca Cárdenas muchas gracias por sus sabios comentarios, puesto que a través de sus consejos pude resignificar mi experiencia. A la Dra. Laura Hernández y Mtra. Carolina Grajales Valdespino por fungir como parte del Comité de Tesis y apoyarme con sus saberes.

Quiero agradecer profundamente a la Dra. Nina Ines Yung y a la estimada Dra. Úrsula Oswald Srping por acompañarme en gran parte del proceso, muchas gracias por su comprensión, por compartir sus conocimientos y por sus consejos espero volver a coincidir.

En especial agradezco a mi amigo Mtro. Fidel Olivera por siempre estar presente en todas las facetas, muchas gracias por tu soporte en los momentos difíciles y por el empuje hacia los buenos momentos.

Finalmente agradezco al sistema de becas de la Universidad Nacional Autónoma de México por la beca otorgada, así como al Comité Académico por los distintos apoyos que me permitieron cierta tranquilidad económica durante mi estancia en Cuernavaca, Morelos.

En el mismo grado de importancia agradezco al Instituto Estatal de las Mujeres por abrirme las puertas para realizar dicha investigación, en especial mi mayor agradecimiento a las usuarias que compartieron sus experiencias. Mi admiración y profundo agradecimiento a los profesionales en Trabajo Social que aceptaron compartir su experiencia laboral. Muchas gracias, sin ustedes esta tesis no sería posible.

Gracias a todos mis profesores y a todas las personas que directa e indirectamente han aportado en la realización de dicha tesis.

## PRESENTACIÓN

El presente trabajo consta de cinco capítulos que se organizan de la siguiente forma: los primeros dos capítulos muestran el desarrollo del marco teórico para contextualizar el problema de investigación. El capítulo tercero se ha dedicado a exponer el proceso en la recolección de los datos, siendo el capítulo cuarto y quinto los espacios determinados para caracterizar a los actores que intervienen en la interrelación Usuaría-Trabajador Social en el proceso de atención en mujeres que vivieron situación de violencia conyugal.

En primer capítulo se contextualizó el problema de investigación desde la violencia conyugal. La violencia conyugal es un problema social a nivel mundial<sup>1</sup> que afecta a las mujeres debido a que una de cada tres; la vivió, la está viviendo o la va a vivir sin importar su condición civil, social, edad, o nivel de educación. Siendo el Estado<sup>2</sup> el responsable de generar estrategias para atender, sancionar, prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres, a través del financiamiento del PAIMEF<sup>3</sup> los Institutos Estatales de la Mujer brindan asistencia y orientación social, psicológica y legal a las mujeres que lo requieran para este caso de realización de la investigación en el estado de Nuevo León. El objeto a analizar ha sido la interrelación generada entre la usuaria y el profesional en Trabajo Social considerando que dicha interrelación puede influir en el proceso de atención.

Dicha interrelación se desarrolla dentro de un marco institucional al que se le ha nombrado red formal. Se describe la red como la suma de las relaciones formales o informales que una persona percibe como significativas, estas contribuyen a su propio reconocimiento como individuo, influyen en su bienestar, su salud física y emocional y en la capacidad de adaptación ante una crisis, tales personas o instituciones brindan un apoyo real al individuo (Chadi, 2000 y Sluzki, 1996).

---

<sup>1</sup>Alcanzar, 2012 y Sagot, 2000 indican que 1 de cada 3 mujeres a nivel mundial vive violencia conyugal.

<sup>2</sup>Indicado en Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, publicada febrero de 2007.

<sup>3</sup> Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas

Dentro del proceso de atención que se establece en la mencionada red formal se desarrolla cierta interrelación entre los actores principales permeada, por un lado por la identidad que tenga el profesional en Trabajo Social. La identidad en si misma depende del rol, las funciones y el perfil del profesional<sup>4</sup>.

Por otro lado, la usuaria vive el proceso de darse cuenta, identificando el tipo (y las modalidades) de violencia en el que estuvo (o está) inmersa como son: psicológica, sexual, patrimonial, económica y física. Además la forma en que experimente el proceso de atención y de su propio empoderamiento será relevante ante la probabilidad de generar un cambio en su vida.

Para el capítulo tercero se desarrolla el camino metodológico realizado para la investigación de corte cualitativo, se describe el proceso para la recolección de los datos, las características de inclusión para las personas participaron con sus trayectorias de vida y profesionales. El material oral está compuesto de nueve experiencias de mujeres mayores de 15 años que asistieron a solicitar los servicios que se brindan con el fideicomiso del programa PAIMEF 2014 al Instituto Estatal de las Mujeres del estado de Nuevo León. Además de la experiencia relatada por 10 profesionales en Trabajo Social que laboraron en dicha instancia.

Posteriormente se caracteriza a la usuaria y al profesional en Trabajo Social según el análisis de los datos recolectados, para las usuarias se utilizaron las categorías de: red de apoyo, episodios de violencia, empoderamiento, plan de vida y trabajo. Para caracterizar al profesional en Trabajo Social se analizaron las categorías de: ámbito laboral, identidad profesional desde la imagen de la usuaria como la imagen del propio profesional. En dicho apartado se observa la forma en que se identifican “así mismos” los profesionistas, ante el rol, la autoimagen y la satisfacción personal con relación a su experiencia laboral atendiendo a mujeres en situación de violencia conyugal.

---

<sup>4</sup> Tal perfil depende del contexto histórico, político, académico e institucional de cada lugar en donde se ejerce la praxis profesional (Cárdenas, 2014).

Finalmente se refleja la interpretación de los datos observados donde podemos concluir que la identidad profesional y el empoderamiento en la usuaria son categorías que inciden en el proceso de atención (para este caso) en mujeres que vivieron situación de violencia conyugal. Dicha afirmación se podría transpolar a otro tipo de interrelación donde se vean involucrados servicios profesionales y quienes hacen uso de los mismos. Siendo así que, el proceso de atención necesariamente es un trabajo en equipo de todos los involucrados incluyendo a la usuaria, puesto que la responsabilidad de los profesionistas termina en donde comienza la capacidad y libertad de la usuaria de decidir de forma autónoma e informada lo que quiere para su vida.



# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>
<b>CONTEXTO DE LA INTERRELACIÓN PROFESIONAL</b>	
1.1.- Panorama geográfico	15
1.2.-Estado	18
1.3.-Política social	20
1.4.- Marco jurídico	21
1.5.- Violencia contra las mujeres	22
1.6.- Características del Instituto Estatal de las Mujeres (IEM)	25
1.7.- El Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas	27
1.8.- La interrelación profesional	29
<b>CONCEPTUALIZANDO EL PROBLEMA DESDE LA TEORIA</b>	
2.1.- Acercamiento a la usuaria en situación de violencia conyugal	33
2.1.1.- Perspectiva de género	33
2.1.2.- Patriarcado	34
2.1.3.- Violencia conyugal	35
2.1.4.- Violencia simbólica	39
2.1.5.- Red de apoyo formal e informal	41
2.1.6.- El poder en las interrelaciones sociales	45
2.1.7.- Autonomía como base del empoderamiento femenino	46
2.1.8.-Empoderamiento femenino	46
2.2.- ¿Quién es la usuaria en Trabajo Social?	47
2.2.1.- Nociones de la usuaria en Trabajo Social	48
2.2.2.- Características de la usuaria en Trabajo Social	49
2.3.- El ejercicio profesional del Trabajo Social	52
2.3.1.- Las funciones del profesional en Trabajo Social	56
2.3.2.- El rol profesional en Trabajo Social	60
2.3.3.- La identidad profesional en Trabajo Social	61
2.4.- Interrelaciones sociales y profesionales	64

<b>2.4.1.- El conflicto inherente en las interrelaciones sociales</b>	<b>68</b>
<b>EL CAMINO PARA LA RECOLECCION DE EXPERIENCIAS</b>	
<b>3.1.- Proceso metodológico</b>	<b>72</b>
<b>3.2.- Características de la muestra</b>	<b>73</b>
<b>CARACTERIZANDO A LA USUARIA Y AL PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL</b>	
<b>4.1.- Características de la usuaria en Trabajo Social</b>	<b>76</b>
<b>4.1.2.- Experiencia de la usuaria en situación de violencia conyugal</b>	<b>77</b>
<b>4.1.3.- Percepción de red de apoyo formal e informal</b>	<b>78</b>
<b>4.1.4.- Proceso de atención desde la visión de la usuaria</b>	<b>79</b>
<b>4.2.-Características del Profesional en Trabajo Social</b>	<b>81</b>
<b>4.2.1.-Proceso de atención desde la visión del profesional en Trabajo Social</b>	<b>84</b>
<b>4.2.2.- Identidad profesional en Trabajo Social</b>	<b>86</b>
<b>4.3.-Interrelación profesional dentro del Instituto Estatal de Mujeres del Estado de Nuevo León</b>	<b>88</b>
<b>4.4.- El empoderamiento dentro de la interrelación profesional</b>	<b>89</b>
<b>ACERCAMIENTO INTERPRETATIVO A LA INTERRELACIÓN USUARIA- TRABAJADOR SOCIAL</b>	
<b>5.1.-Acercamiento interpretativo de la Usuaria</b>	<b>92</b>
<b>5.1.1-Percepción de red de apoyo formal e informal</b>	<b>92</b>
<b>5.1.2-Expectativas de la usuaria sobre el proceso de atención</b>	<b>93</b>
<b>5.2.-Acercamiento interpretativo del profesional en Trabajo Social</b>	<b>94</b>
<b>5.2.1.-Funciones en Trabajo Social</b>	<b>95</b>
<b>5.2.2.-Ambiente adecuado</b>	<b>95</b>
<b>5.2.3.-Violencia institucional y doble victimización</b>	<b>97</b>
<b>5.3.-Acercamiento interpretativo del empoderamiento y la identidad del Trabajador Social dentro del proceso de atención</b>	<b>99</b>
<b>5.3.1.-Empoderamiento</b>	<b>99</b>
<b>5.3.2.-Identidad profesional en Trabajo Social</b>	<b>106</b>
<b>CONCLUSIÓN: LA INTERRELACIÓN PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL</b>	<b>109</b>

<b>Bibliografía</b>	<b>113</b>
<b>Graficas</b>	
<b>Grafica 1.- Índice de feminización del trabajo asalariado</b>	<b>11</b>
<b>Grafica 2.- Mujeres de 15 y más años unidas o casadas con incidentes de violencia conyugal</b>	<b>11</b>
<b>Tablas de contenido</b>	
<b>Tabla 1.- Vertientes del programa PAIMEF</b>	<b>27</b>
<b>Tabla 2.- Tipos de violencia</b>	<b>36</b>
<b>Tabla.-3 Reacciones de las usuarias que vivieron violencia conyugal</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 4.- Cronología del Trabajo Social</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 5.- Concepciones de Trabajo Social</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 6.- Funciones de un Trabajador social</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 7.- Fases de empoderamiento de las usuarias</b>	<b>102</b>
<b>Tabla 8.- Empoderamiento de las Usuarias</b>	<b>104</b>
<b>Anexos</b>	
<b>Anexo 1.- Cuadro de Instituciones</b>	<b>109</b>
<b>Anexo 2.- Guía de entrevistas de Trabajadoras Sociales</b>	<b>120</b>
<b>Anexo 3.- Entrevista a profesional en Trabajo Social y Desarrollo Humano</b>	<b>122</b>
<b>Anexo 4.- Guía de entrevistas de Usuarias</b>	<b>126</b>
<b>Anexo 5.- Entrevista a Usuaría</b>	<b>128</b>

## INTRODUCCIÓN

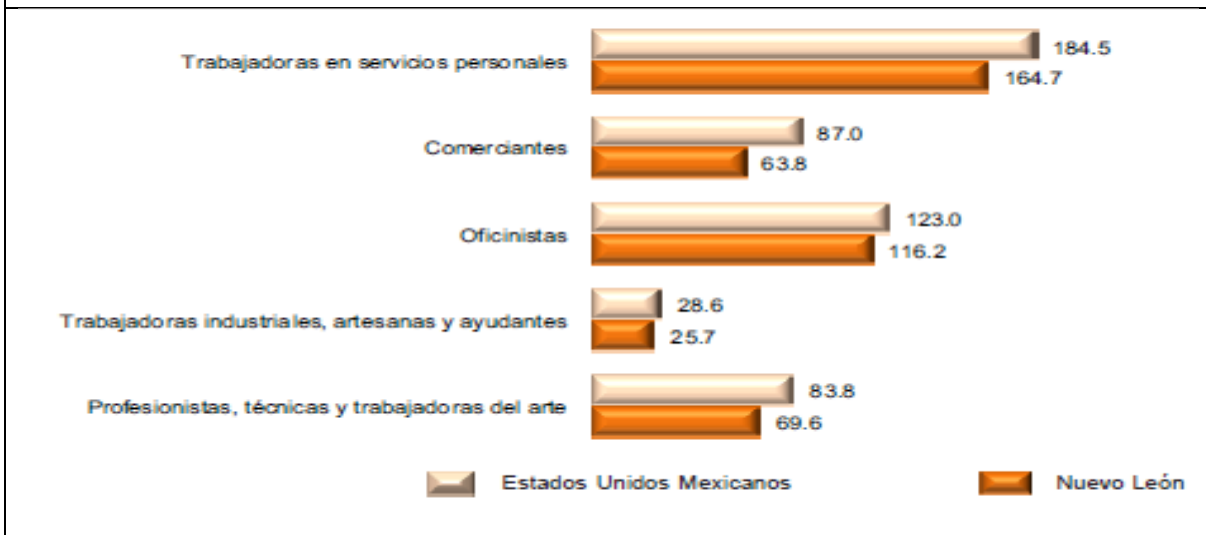
En la búsqueda de la calidad de vida que le permita a mujeres y hombres vivir de tal forma que valga la pena, el estado tiene la función de intervenir en la política, la administración pública, la sociedad y la economía, para promocionar el bienestar de la sociedad a través de su organización (Ayala, 2003, Ayala, 2004, Heller, 1987 y Lamas, 2006). En el mismo orden de ideas se señala la obligación del estado para garantizar a las mujeres el acceso a una vida de equidad entre los géneros, sin embargo, pareciera que aún y que ha habido avances en el tema no existe un estado a nivel mundial que garantice la igualdad de condiciones para las mujeres y hombres, siendo la violencia conyugal un problema que afecta, afecto o va a afectar a una de cada tres mujeres a nivel mundial (Alcanzar, 2012 y Sagot, 2000).

La violencia contra las mujeres irrumpe en todos los ámbitos haciendo énfasis en el criterio de la selección natural (Pérez, 2009). La violencia para Corsi (1997) es el modo habitual para expresar estados emocionales de enojo, frustración y miedo, este modelo es aprendido generacionalmente por instituciones como; la escuela, la familia, la religión, entre otras.

En el 2004 el estado de Nuevo León alcanzó el segundo lugar a nivel nacional en cuestión de desarrollo humano. Por un lado es innegable los avances que se tienen sobre el tema y el nivel de calidad de vida con el que cuenta el estado, por otro lado cabe destacar que no existe una garantía sobre la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, pues la discriminación asume distintas formas asociadas a la igualdad y la dignidad (INEGI 2008).

En el mismo orden de ideas el INEGI (2008) informa que para el estado de Nuevo León existe 45% de participación femenina en la economía de la entidad, de este aproximado la mayoría son mujeres profesionistas que no se han casado y que tienen entre 20 y 29 años. Sin embargo tales mujeres tienen una jornada de 11 horas en promedio más que la población masculina, además de que las mujeres ganan \$65.9 por hora y los hombres \$85.1 siendo la diferencia de sueldos donde se observa la principal desigualdad.

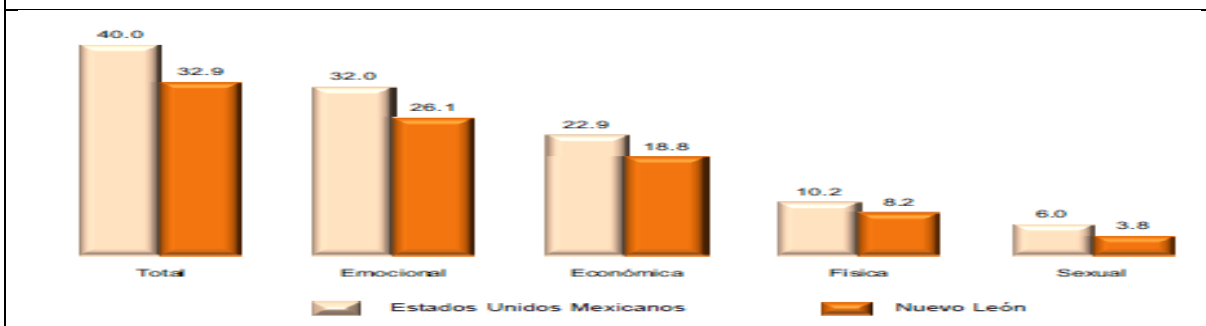
**Grafica 1.- Índice de feminización del trabajo asalariado**



Fuente: INEGI 2008. Estadísticas sobre desigualdad de género y violencia contra las mujeres

En el tema de violencia contra las mujeres, según los datos del INEGI (2008) 32.9% de las mujeres vivió violencia conyugal, 33.2 % en zonas urbanas y 28% en zonas rurales esto no quiere decir que las mujeres en zonas rurales vivan menos violencia, más bien se interpreta como la cultura de denuncia por parte de las mujeres que viven en zonas urbanas.

**Grafica 2.- Mujeres de 15 y más años unidas o casadas con incidentes de violencia conyugal**



Fuente: ENDIREH 2006

De las mujeres que denunciaron violencia conyugal para el estado de Nuevo León 18.8% reporto haber vivido violencia económica, 8.2% de mujeres indico que en algún momento recibió golpes por parte de su pareja, y 3.8% comentó haber sostenido relaciones sexuales sin su consentimiento. Sin diferenciar por zona se puede apreciar que hubo un descenso en la violencia física y un aumento en la agresión sexual, esto indica una abertura de las mujeres para identificar la violencia sexual al vivir en pareja dejando atrás la creencia de que “al marido hay que cumplirle”.

La esperanza de vida para la entidad es de 77 años para las mujeres y 73 para los hombres. Las mujeres separadas o divorciadas son las que más incidentes violentos han reportado, 70% de ellas confirma haber vivido algún tipo de violencia durante su última relación 52% de las mujeres separadas o divorciadas indica haber vivido violencia física y 71% confirma haber vivido violencia sexual. Los datos del INEGI<sup>5</sup> (2008) sobre las mujeres en Nuevo León confirman que la violencia conyugal no termina con la separación o el divorcio 44.1% de las mujeres en tal situación asegura que los episodios de violencia siguieron siendo frecuentes después de la ruptura conyugal 24% indico vivir violencia física y 13% violencia sexual por parte de su expareja.

Tal discriminación por el hecho de ser mujeres frena el desarrollo de las capacidades, inhiben el ejercicio de las libertades y violentan los derechos de las mujeres. Atender la discriminación y la violencia en la entidad es una emergencia si se quiere alcanzar mejores niveles de desarrollo que abarquen el ejercicio de la ciudadanía plena (INEGI, 2008).

Kebeer (1998) señala que el bienestar de una mujer no es equivalente al bienestar de su hogar, las mujeres son seres únicos y poseen la capacidad suficiente para generar recursos que les permiten vivir una vida digna libre de violencia.

La información, la percepción, las actitudes sobre la violencia vivida, las decisiones tomadas, las experiencias previas y el apoyo de una red formal e informal son los factores que Meza (2002) identifica como de suma importancia para poder salir del ciclo de violencia conyugal.

---

<sup>5</sup> INEGI (2008) Estadísticas sobre desigualdad de género y violencia contra las mujeres.

Para Kebeer (1998:32) un recurso fundamental y que se retoma en la investigación es el empoderamiento siendo el proceso por el que las “mujeres adquieren control sobre si mismas” recalando que el proceso de empoderamiento no es lineal es diferente para cada mujer según las experiencias, contextos e historias de vida. El nivel de empoderamiento de cada mujer varía según su aporte económico al hogar, el control y la participación en la toma de decisiones familiares y en la libertad de movimiento (Casique, 2004).

El Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL) proporciona los recursos que el Instituto Estatal de las Mujeres del estado de Nuevo León gestiona para el Programa PAIMEF con los cuales es posible implementar y ejecutar programas de prevención de la violencia contra las mujeres. Para el 2014 se asignaron 8 millones 808 mil 042 pesos para iniciar las actividades en el mes de abril. Las mujeres pueden aceptar diferentes formas de violencia durante mucho tiempo y sólo con el apoyo de otros aprenden a no normalizar el maltrato y a cuestionar el modelo aprendido de que “el hombre manda” (Agoff, Rajsbaum y Herrera, 2006:311).

## **CAPITULO I.**

### **CONTEXTO DE LA INTERRELACIÓN PROFESIONAL**

A través del primer capítulo se permite un acercamiento de lo general a lo particular relacionado con el tema investigado, para cumplir tal propósito se ha desarrollado el capítulo en tres momentos importantes. En el primer momento se enmarca brevemente el espacio geográfico con una reseña sobre la fundación del municipio de Monterrey en el estado de Nuevo León, lugar donde se realizó la recolección de datos.

En segunda instancia se introduce la violencia conyugal como problema social debido a que afecta a una de cada tres mujeres a nivel mundial. Es el Instituto Estatal de las Mujeres el encargado de atender, sancionar, prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres en el estado de Nuevo León, haciendo uso del Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas para atender dicha problemática social, por las razones mencionadas anteriormente se ha elegido tal programa para la realización de la investigación “Interrelación profesional en mujeres que vivieron situación de violencia conyugal”.

En tercera instancia se aborda particularmente la interrelación entre usuarias y prestador de servicios profesionales, si bien por un lado se puede liberar a la usuaria mediante un patrón de posibles soluciones, por otro lado la falta de una intervención completa puede perpetuar la situación de violencia conyugal (Corsi, 2003 y Luckman 1996).



## 1.1.- Panorama geográfico

El Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal en el portal de internet así como diversos historiadores indican que el estado de Nuevo León se localiza en el Noroeste del país de México, limita con los estados de Coahuila, San Luis Potosí, Tamaulipas, y Texas (Estados Unidos). De León (s/f), Santos (1984), Mendoza y Solís (1993) y Vellinga (1988) mencionan que existen registros de que los primeros habitantes en la región fueron los llamados Chichimecas y se subdividían en cerca de 250 tribus dentro de las principales estaban; Amapolas, Ayancuaras, Bozalos, Gualaguises, Borrados, entre otros. Todos contaban con rasgos y características diferentes y como herramientas usaban; arcos, flechas y cuchillos para cazar.

La zona del Nuevo Reino de León es de las que cuentan con menor tradición indígena en el país. Santos (1984) comenta que tal cuestión cultural se debe a que no hubo asentamientos indígenas en la región, algunas de las razones por las que los indígenas no podían dejar de ser nómadas fue por: la carencia de buen clima, agua y vegetación. Los indígenas del Norte en su organización política contaban con la figura de “Casique”. La autoridad del Casique era generada por realizar acciones de valentía en la lucha por territorios, sin embargo, no había una jerarquía fija por lo que padres e hijos podían ser expulsados del grupo debido a conductas inapropiadas (De León (s/f) y Santos, 1984:14).

Los territorios por los que luchaban eran llamados rancherías. Las rancherías eran los lugares donde había mayor concentración territorial de personas, pero solamente eran usadas a modo de protección ante las guerras, mientras que en tiempos de paz las tribus preferían vivir en los montes cambiando constantemente de lugar (De León (s/f)).

En los apuntes de Santos (1984:11) se indica que ante la llegada de Luis de Carvajal y de la Cueva se encontró con “un grupo de indígenas errantes que vivían en condiciones de miseria y que se asemejaban a seres irracionales pero con gran docilidad para el trabajo”.

El Municipio de Monterrey se intentó fundar en tres ocasiones De León (s/f) confirma que el primer asentamiento se realizó en 1577 por el capitán Alberto del Canto. Luis de Carvajal y de la Cueva conquistó el Nuevo Reino de León en 1579 estipulando los límites de la región, sin embargo, una ola de violencia en la villa y con otras villas en 1587 terminó con los asentamientos existentes. De León (s/f) comenta que la fundación definitiva se realizó en 1596 Don Diego de Montemayor le nombra Nuestra señora de Monterrey, según los registros se le da el nombre de “nuestra señora” por la virgen María y “Monterrey” por el Conde Gaspar de Zúñiga, Virrey de España, para 1599 Diego de Montemayor es nombrado el primer Gobernador del Municipio.

En el periodo de la colonia, Santos (1984:27) describe que los grupos sociales novohispanos consistían en;

- Blancos: nacidos en España que ocupaban puestos altos como: Virrey, arzobispo. Criollos hijos de españoles nacidos en América.
- Indios: eran los más numerosos pero fueron reducidos por la fuerza y convertidos en esclavos a través del repartimiento de tierras (encomiendas).
- Negros: traídos principalmente para el trabajo en las minas desde Cuba y África.
- Castas: Mestizos (hijos de españoles e indígenas). Mulatos (hijos de españoles con negros) y Zambos (hijos de negros con indígenas) (27).

La época de mayor crecimiento en medios de transporte, educación e industria para el Municipio fue cuando estaba como Presidente Porfirio Díaz y Alfonso Reyes<sup>6</sup> como Gobernador. Una de las características del estado de Nuevo León es la historia de la industrialización, misma que en la ciudad de Monterrey se remonta a mediados del siglo XX. Para Vellinga (1988:27-31) tal éxito se debió principalmente a cuatro condiciones que se desarrollaron en los setentas:

- a) La presencia de capital acumulado en forma gradual a través del comercio por unas familias de la localidad y actividades financieras.
- b) La construcción de vías de comunicación que permitieron a los comerciantes vender sus productos a nivel nacional y a la vez recibieron productos de otras localidades.

---

<sup>6</sup> El gobierno de Reyes terminó cuando se corrió el rumor de que Reyes tenía intenciones de asumir la Presidencia razón principal por la que Díaz lo mandó a España diciendo que iba a estudiar tácticas del ejército europeo.

- c) Durante el gobierno de Bernardo Reyes (1886- 1909) mediante una serie de medidas fiscales se dirigió el capital hacia actividades productivas que maximizaron ganancias.
- d) La existencia de un grupo empresarial con experiencia y conocimientos empresariales sobresaliendo las familias: Hernandez, Mendirianchaga, Zambrano, Rivero, Milmo, Madero, Belden, Ferrara, Armendariz, Sada-Mugerza y Garza. Las últimas dos familias pertenecientes a una dinastía que desempeñó un papel central en el proceso de industrialización de Monterrey. Además de las uniones matrimoniales entre dichas familias que les permitían generar confianza al momento de realizar altas inversiones y compartir riesgos consolidando el gremio empresarial.

Según comenta Vellinga (1988:32) la ciudad de Monterrey se vio beneficiada debido a que Reyes operaba en armonía con el gobierno federal lo que le permitió: incrementar los ingresos del estado, remodeló el sistema fiscal, mejoró la recaudación de impuestos. Recibiendo los ingresos suficientes para urbanizar la ciudad arreglando: caminos, escuelas, parques, un sistema de drenaje pluvial, sistema de transporte y obras públicas.

Otra figura ilustre en Nuevo León ha sido el Dr. J. Eleuterio González (1813-1887). Santos (1984:63-66) describe que el médico González se distinguió en un inicio por ejercer la medicina desinteresadamente, en 1858 inicio el Hospital que lleva su nombre, posteriormente fundó la Escuela de Medicina anexa a su hospital, también es fundador de la Escuela Normal de Profesores, además de haber ejercido como diputado en 1871 y gobernador del estado posteriormente. Por dicha trayectoria se declaró Benemérito en 1873. El 31 de diciembre de 1877 muere<sup>7</sup> por cuestiones de salud.

Aún y que la historia de Nuestra Señora de Monterrey es de gran interés y relevancia histórica<sup>8</sup>, para fines de la investigación solo se toma un breve panorama que pueda orientar al lector contextualmente sobre la trayectoria de la ciudad. Cabe mencionar que actualmente Monterrey es una de las principales ciudades industriales de México, y ha creado uno de los centros de intercambio comercial y tecnológico más importantes en Latinoamérica.

---

<sup>7</sup> Santos (1984) comenta que Gonzales (Gonzalitos) en su testamento indicó que lo recaudado por la venta de su casa se donara para su Hospital y para la Escuela de Medicina.

<sup>8</sup> Para más información se puede leer al cronista Alonzo de León en <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM19nuevoleon/historia.html>

Como se ha ejemplificado en la trayectoria de Nuevo León, es la conformación del estado la que permite el desarrollo económico, político, y social de un territorio, conforme se de tal desarrollo las personas que viven en dicha localidad van adquiriendo mejor calidad de vida. Por este motivo se describe ¿qué es lo que caracteriza el funcionamiento de un Estado? visto desde distintos autores.

## **1.2.-Estado**

Visto desde la sociología el Estado es una forma de vida organizada, constituido por grupos parciales unificados dentro de una forma jurídica, con organización política y administrativa, con conductas normadas entre sus miembros (Heller, 1987 y Mendieta, 1963). Para Mendieta (1963:85) el estado descansa en una realidad social creada a lo largo del tiempo a través de múltiples relaciones interhumanas y acontecimientos históricos. Desde la economía Ayala (2004:32) define al estado como una “organización e institución dotada de poder económico y político” que impone un marco de obligaciones, regulaciones y restricciones a la vida social y al intercambio económico, definiendo lo prohibido y permitido lo social para generar estructuras sociales.

La función del estado consiste en la organización y activación autónoma de la cooperación social, apoyándose en las organizaciones formales e informales para buscar el bien común, expresado en las metas que el estado y la sociedad definan para sí mismas (Ayala, 2004 y Heller, 1987).

Para la realización de la investigación<sup>9</sup> se ha tomado el tema observando al Estado como actor encargado de resguardar la seguridad de los individuos y para asegurarla Mendieta (1963:223) indica que tiene la función social para el orden interno que regula el ritmo de vida apoyándose en el ejército y la burocracia. El ejército tiene la función de mantener la paz de la sociedad frente a otros estados por medio de la intimidación.

---

<sup>9</sup> No ha sido de interés para la investigación el realizar un marco de referencia teórico sobre el Estado debido a que el tema en sí mismo es digno de una tesis completa.

En la burocracia se encuentran las instituciones colectivas que subsisten por sus miembros, tales instituciones están influidas por el comportamiento de quienes la conforman y a su vez los integrantes tienen el poder de modificar los patrones de comportamiento de dichas agrupaciones (Mendieta, 1963:97-99). La cultura burocrática institucional aparenta ir en contra de la participación ciudadana, pues los esquemas autoritarios y centralistas refuerzan la jerarquía y las estructuras verticales generando rigidez, inercia, disputas de poder, lentitud, superposiciones y desaprovechamiento de recursos (Ayala, 2003 y Kliksberg, 1994). Como solución a dicha cultura burocrática Ayala (2003) sugiere generar una nueva conducta que permita la participación ciudadana en los programas sociales con mecanismos de deliberación, consulta y negociación para conocer las necesidades que se transformen en apoyo social.

El estado interviene en lo social desde las instituciones<sup>10</sup> formales e informales, Ayala (2004: 323) las define como:

Instituciones formales: son las reglas que marca la Ley y son creadas para encarar problemas específicos de coordinación política, económica y social, son de dominio público.

Instituciones informales: son reglas que se acumulan a lo largo del tiempo y se ven registradas en los usos y costumbres, son fruto de la evolución de los códigos de conducta, los valores, las ideas y tradiciones de la sociedad. No se requiere fuerza externa para su cumplimiento (Ayala, 2004:323).

Además de tener un papel activo al intervenir en la política, la administración pública, la sociedad y la economía con el fin de generar bienestar social. Se apoya en las políticas para realizar dichas intervenciones. En cuestión de la violencia contra las mujeres se han determinado compromisos internacionales para identificar los problemas sociales (desde la perspectiva de género) tal situación ha llevado a diferentes países a aceptar acuerdos internacionales para promover el respeto a los derechos de las mujeres. Estos compromisos conllevan a los estados a implementar planes y programas e instrumentos a través de las políticas sociales para subsanar tal problema social (Chávez, 2006:14).

---

<sup>10</sup> Ayala (2004:12) define las instituciones como las reglas que norman las interrelaciones entre actores, donde se incluyen los intereses políticos y económicos de todos.

### 1.3.-Política social

En el caso de violencia contra las mujeres es el Estado el que tiene la función de prevenir, erradicar y sancionar la violencia buscando el bienestar social de todos. El bienestar social visto desde Anand y Sen (1994) se traduce en personas, en este caso, mujeres más educadas y saludables, que tengan la capacidad de aportar en el progreso de la prosperidad.

Para que el estado pueda generar bienestar social es necesario diseñar políticas sociales que integren a todos los grupos en igualdad de condiciones culturales, económicas y sociopolíticas que favorezcan el bienestar social (Adelantado, 2009 y Lamas, 2006:51).

En el tema de violencia conyugal las políticas se reflejan en los programas que desarrolla la Secretaria de Desarrollo Social a nivel nacional:

- Programa de Apoyo para las Instancias de las Mujeres en las Entidades Federativas (PAIMEF) desde el 2006
- En el 2007 Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres (SNPASEVCM), en el que participan nueve dependencias gubernamentales así como las instancias de la mujer de los 31 estados y el D.F.
- 2008, Primer Encuentro Nacional de Observatorios de Violencia Social y de Género con el propósito de avanzar en la creación y consolidación de un sistema de información cualitativa y cuantitativa y de una Red Nacional de Observatorios.

Las políticas sociales están basadas en derechos universales que permiten a las personas tener una calidad de vida. Dichas políticas se ejecutan de acuerdo a los Derechos que marca la Constitución de cada localidad. Para este caso en particular se cuanta con los siguientes artículos constitucionales que protegen a las mujeres en cuestión de violencia conyugal.

#### **1.4.- Marco jurídico**

Los programas mencionados anteriormente son las acciones que permiten atender el tema de violencia contra las mujeres, además de ser el reflejo de los avances que se han realizado en el marco de la legalidad; comenzando desde el Artículo 1º de la Constitución Federal, que marca que, está prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, género, edad, las discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas

Al centrarse en el tema de la violencia contra las mujeres destaca: en Nuevo León, el 17 de diciembre de 2003, mediante decreto número 20 se expide la Ley del Instituto Estatal de las Mujeres, que se rige bajo los principios de transversalidad, coordinación y vinculación, con el objeto de promover y fomentar las condiciones que posibiliten la no discriminación, la equidad, la igualdad de oportunidades, de trato entre los géneros, de la toma de decisiones y de los beneficios del desarrollo; el ejercicio pleno de todos los derechos de las mujeres y su participación equitativa en la vida política, económica y social del estado. La Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (LGIMH) que entro en vigor en agosto del 2006. Así como la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMULV) publicada en febrero del 2007.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia tiene el objeto de: establecer la coordinación entre la federación, los estados y los municipios para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.

Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. Regula y garantiza la igualdad entre mujeres y hombres al proponer los lineamientos y mecanismos institucionales que orienten a la Nación hacia el cumplimiento de la igualdad sustantiva en los ámbitos público y privado, promoviendo el empoderamiento de las mujeres. Dichas leyes tienen el objeto de prevenir, atender, sancionar y erradicar, la violencia de tipo psicológica, física, sexual, emocional y patrimonial en los todos los ámbitos.

Artículos 85 fracción III y 87 de la Constitución Política del estado de Nuevo León.

Artículos 1, 35, 37, 41, 47 y demás relativos de la Ley Orgánica de la Administración Pública para el estado de Nuevo León, publicada en el Periódico Oficial del estado con fecha 9 de Octubre de 2003. Ley del Instituto Estatal de las Mujeres, publicada en el Periódico Oficial del estado el 17 de diciembre de 2003.

Los avances en el marco de la legalidad permiten atender y sancionar el problema de la violencia contra las mujeres, para este caso se ha optado por desarrollar el tema como una variable en el análisis de datos.

### **1.5.- Violencia contra las mujeres**

Una característica que Corsi (1994:23) indica propia de la violencia, es el uso de la fuerza para producir un daño, remitiendo el concepto de poder<sup>11</sup>, se utiliza la fuerza como una forma de solución de conflictos intrapersonales, doblegando la voluntad del otro a través de desequilibrios de poder. La violencia contra las mujeres es una forma cultural y generacional para expresar los sentimientos de miedo, enojo y frustración. Para Corsi (1997:10) la violencia se transmite a través de la familia, el deporte, el juego, la escuela y es reforzada por los medios masivos de comunicación. La violencia para Hoff (s/f citado por Agoff, Rajsbaum y Herrera, 2006:308) es un acto social y en la mayoría de los casos, un comportamiento aprendido en un contexto permeado por inequidades sociales basadas en aspectos como el género, la edad, y la raza.

La violencia ejercida contra las mujeres se refiere, a la que una persona con quien se mantiene una relación de tipo íntima, incluidos el compañero, familiares y amigos, produce dentro o fuera del hogar (ENDIREH, 2006:28).

---

<sup>11</sup> En el ejercicio de poder se emplea la fuerza implicando un “arriba” y “abajo” reales o simbólicos, los cuales adoptan la forma de roles complementarios (Corsi 1994:23).



La violencia<sup>12</sup> contra las mujeres se presenta en diferentes ámbitos, laboral y docente, en la comunidad y en las instituciones públicas y privadas.

Art. 9. La violencia laboral y docente es un abuso de poder, alcanzando a dañar la autoestima, salud, integridad, libertad, impidiendo el desarrollo de la víctima, atentando el derecho de igualdad, es la descalificación del trabajo realizado, amenazas, intimidación, explotación, conducta que daña la autoestima del alumnado, discriminación durante la relación enseñanza-aprendizaje.

Art. 12. La violencia en la comunidad son los actos individuales o colectivos que transgreden los derechos humanos en el ámbito público o privado.

Art. 13. La violencia institucional son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen, obstaculicen o impidan el goce y ejercicio de los derechos humanos en las mujeres, así como su acceso a las políticas contra los diferentes tipos de violencia Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

Corsi (1994:30) define la violencia conyugal como una relación de abuso entre la pareja, donde una de las partes por acción u omisión genera daño al otro. Estos actos violentos son recurrentes y cíclicos, dirigidos a someter y dominar física, psicológica, patrimonial, sexual y económicamente a cualquier miembro de la familia dentro o fuera del domicilio (44).

Las consecuencias de estar inmerso en cualquier (o varios) tipo de violencia, frenan las posibilidades de desarrollo, afecta la capacidad productiva, pone en peligro la vida misma, la salud y la integridad de las víctimas, genera violencia social y la cultura de la impunidad además de crear gasto público (ENDIREH<sup>13</sup>, 2003).

De acuerdo a la ENDIREH (2006) a nivel Nacional 46% de la población femenina indicó haber vivido violencia conyugal. Al diferenciarlos por tipo de violencia sobresalen los siguientes resultados; violencia emocional 42%, económica 25%, física 14% y sexual 7%. En el estado de Nuevo León 43% de la población femenina mayor de 15 años ha sufrido algún incidente de violencia de pareja a lo largo de su actual o última relación conyugal.

---

<sup>12</sup> En el capítulo dos se extiende el tema de violencia contra las mujeres, específicamente en el ámbito doméstico que para fines de la investigación se ha denominado como violencia conyugal.

<sup>13</sup> Encuesta Nacional de Dinámica en los Hogares.

Mostrando los siguientes resultados: 42.4% de las mujeres, declaró haber recibido agresiones emocionales en algún momento de su actual o última relación que afectan su salud mental y psicológica 24.5% de las mujeres recibió algún tipo de agresión para controlar sus ingresos y el flujo de los recursos monetarios del hogar, así como cuestionamientos con respecto a la forma en que dicho ingreso se gasta. En cuestión de violencia física 13.5% de las mujeres del estado de Nuevo León, declararon haberla padecido, mientras que 7.3% de las mujeres fueron víctimas de violencia sexual cometida por sus propias parejas; ellas declararon haber sufrido diversas formas de intimidación o dominación para tener relaciones sexuales sin su consentimiento (ENDIREH, 2006).

Sagot (2000) al investigar en 16 comunidades de diez países (siete centroamericanos y tres andinos) sobre la ruta crítica, se argumenta que ninguno de los países del estudio le garantizo a las mujeres la defensa total de sus derechos. Mostrando así, que no existe un derecho para las mujeres en situación de violencia conyugal, aunque en todos los países se hayan hecho avances al respecto. Por su lado Europa interviene en contra de la violencia conyugal realizando medidas preventivas, fortaleciendo las denuncias e incluso campañas informativas y programas de ayuda terapéutica. Por otro lado Alcánzar, (2012) en su investigación sobre “La violencia de hoy” indica que estos servicios son algo paternalistas y que en la respuesta institucional a la violencia conyugal en el caso de Andalucía, España, se puede generar en las mujeres los efectos perversos de la institucionalización<sup>14</sup>.

Una red de personas e instituciones puede brindar el apoyo necesario para fortalecer la autoestima y potenciar cambios en su vida de esta forma Zúñiga (2007) afirma que las mujeres que cuentan con una red amplia de apoyo formal e informal tienen mayor probabilidad de salir del ciclo de violencia conyugal en el que se ven inmersas.

---

<sup>14</sup> Las personas que están mucho tiempo en Centros residenciales se infantilizan y delegan sus responsabilidades al personal, creando una situación de insatisfacción continua y de dependencia (Alcánzar 2003).

### **1.6.- Características del Instituto Estatal de las Mujeres (IEM)**

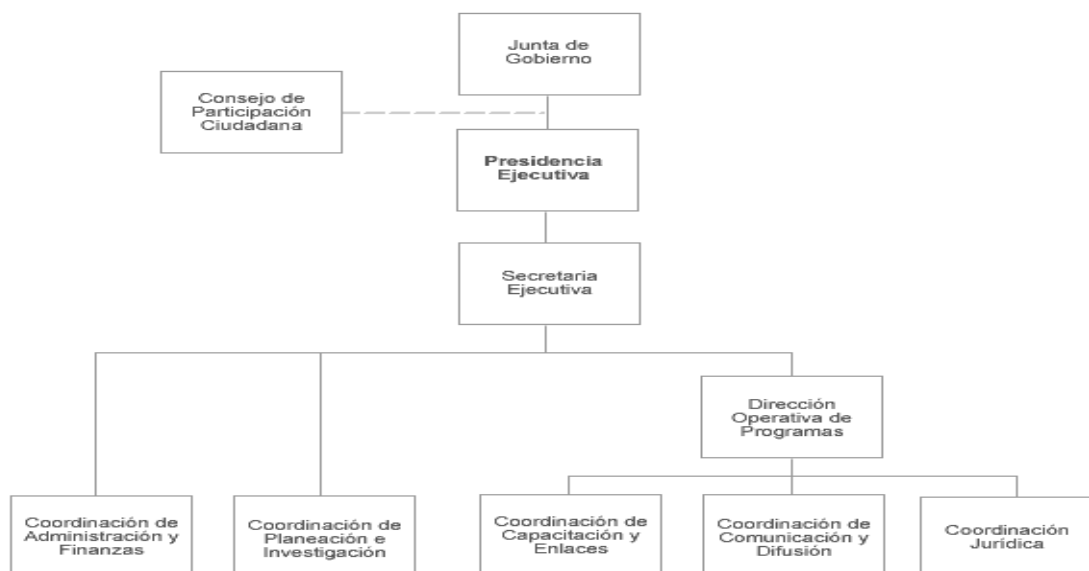
Para este espacio se ha optado por caracterizar en Instituto Estatal de las Mujeres debido a que en dicha instancia se realizó la recolección de experiencias de las usuarias como de los profesionales en Trabajo Social siendo uno de los lugares donde se desarrolla la interrelación profesional. Como se ha mencionado anteriormente el Estado es el encargado de generar bienestar social a las personas, brindando a las mujeres seguridad y soporte al atender casos de violencia conyugal, función que para el estado de Nuevo León se realiza a través del Instituto Estatal de las Mujeres, siendo de interés primordial para la investigación el describir dicha instancia partiendo de la idea de que “las redes no siempre son de apoyo ni del todo eficientes” (Agoff, Herrera y Rajsbaum, 2006, Corsi 2003).

El Estado de Nuevo León, se apoya en centros de atención especializados en violencia conyugal, ubicados principalmente en la zona conurbada de Monterrey, en el Anexo 1 se muestran algunos de estos centros tanto estatales como instituciones civiles. Se le otorga la responsabilidad mayor al Instituto Estatal de las Mujeres de Nuevo León, en la atención a mujeres víctimas de violencia conyugal misma institución atiende a las siguientes atribuciones.

La creación del Instituto Estatal de las Mujeres está basado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Convención sobre los Derechos Políticos de la Mujer, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Así mismo están la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, la Conferencia Internacional Sobre Población y Desarrollo, la IV Conferencia sobre la Mujer y su Plataforma de Acción, Beijing, en 1995, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer (Belém Do Pará) y la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer y su Protocolo Facultativo.

Entre los mecanismos existentes para resolver la desigualdad e inequidad en México, la Constitución Política establece la igualdad jurídica entre mujeres y hombres, además la no discriminación. En 1985 se instaló la Comisión Nacional de la Mujer, del Programa Nacional de la Mujer, Alianza para la Igualdad (1995. 2000), se conformó la Comisión Nacional de la Mujer y en el 2001 se creó el Instituto Nacional de las Mujeres, lo que dio lugar a que en varios estados del país surgieran estructuras similares: 26 entidades cuentan con un Instituto; tres tienen Consejos; dos poseen Coordinaciones y en el estado de Guerrero, desde 1987 se creó la Secretaría de la Mujer.

El Instituto Estatal de las Mujeres en el estado de Nuevo León se organiza de la siguiente forma:



Fuente: Nuevo León Unido, Datos IEM, [http://www.nl.gob.mx/?P=org\\_inst\\_de\\_mujeres](http://www.nl.gob.mx/?P=org_inst_de_mujeres)

Tal dependencia gubernamental opera con recursos del Instituto Nacional de Desarrollo Social en coordinación con las dependencias estatales y municipales, con los cuales da financiamiento a: el Centro de Documentación CEDOC, la Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del estado de Nuevo León, la revista mensual “Por una vida libre de violencia contra las mujeres”, el Programa Emprendimiento para las mujeres y el Programa PAIMEF

### 1.7.- El Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas

El Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL) proporciona los recursos que el Instituto Estatal de las Mujeres del estado de Nuevo León gestiona para el Programa PAIMEF con los cuales es posible implementar y ejecutar programas de prevención de la violencia contra las mujeres. El Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas financia la implementación de programas de prevención de la violencia contra las mujeres. Dichos programas inciden en las comunidades a través de servicios gratuitos y confidenciales de: asesoría y asistencia legal, orientación y apoyo psicológico, gestoría social, pláticas informativas sobre: autoestima, perspectiva de género, tipos y ámbitos de violencia, derechos de las mujeres, violencia en el noviazgo, derechos de las personas mayores

Los servicios de atención PAIMEF están integrados por profesionales de la psicología, el derecho y el Trabajo Social ubicados en los municipios del estado de Nuevo León que tienen la función principal de orientar, asesorar y acompañar en el proceso correspondiente a las mujeres en situación de violencia conyugal.

Para el 2014 se asignaron 8 millones 808 mil 042 pesos para iniciar las actividades en el mes de abril. El programa incluye tres vertientes:

<b>Tabla 1.-Vertientes del programa PAIMEF</b>		
<b>Vertiente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultados Abril-Junio 2014</b>
Acciones para institucionalizar la prevención y la atención de la violencia contra las mujeres	Fortalecer la coordinación que existe con los Municipios del estado en las acciones de prevención y atención. Curso de actualización para los profesionales que integran los equipos multidisciplinarios. Capacitación a funcionarios públicos en el marco jurídico internacional, federal y estatal en cuestión de violencia de género.	Reunión con 42 directoras y enlaces de los Institutos Municipales del estado de N.L. fortaleciendo la coordinación estatal. Se capacitaron a 516 funcionarios públicos en temas de género.

Pláticas de prevención de la violencia contra las mujeres a la población en general	Educación social a través de pláticas a comunidad abierta en temas sobre: Perspectiva de género, tipos y ámbitos de la violencia conyugal, derechos de las mujeres, violencia de género en el ámbito escolar, autoestima, derechos de las personas adultas mayores.	Se impartieron 270 pláticas con un total de 6143 asistentes entre ellos 4719 fueron mujeres y 1424 hombres. 22 sesiones de cine debate con análisis crítico sobre la violencia de género con un total de 959 asistentes.
Atención directa con equipo multidisciplinario conformado por un Psicólogo, Trabajador social y Abogado	Servicios de atención psicológica, asesoría jurídica y de gestión social de manera gratuita y confidencial en los municipios de N. L. Además del fortalecimiento en la capacidad operativa del Refugio de transición del Centro de Justicia Familiar, brindando servicio a 21 mujeres con 9 hijas y 16 hijos	En tal periodo los 13 equipos itinerantes y uno fijo en las instalaciones del IEM se brindó atención oportuna a 2966 mujeres en situación de violencia conyugal.
<b>Elaboración propia con datos de la revista Violeta Junio-2014 (IEM).</b>		

Como se puede observar en el cuadro anterior en un periodo de tres meses el financiamiento de PAIMEF permitió que se brindara asesoría psicología, jurídica y de gestión social a 2966 mujeres que vivían situación de violencia conyugal. Contrastando con 21 mujeres que vivían un nivel alto de violencia que ponía en riesgo su vida y que decidieron ingresar al refugio de Alternativas Pacíficas del Centro de Justicia Familiar. A modo de provocación incito a otras y otros a preguntarnos ¿Cuáles son los motivos que influyen significativamente para que una mujer ingrese al refugio? Si bien en la parte del análisis de experiencias en la investigación encontramos que las usuarias asisten: porque vivieron o porque están viviendo en situación de violencia conyugal ¿Qué pasa con las mujeres que están viviendo en dicha situación? ¿Cómo es el proceso para ingresar a dicho albergue? ¿Cómo es la red de apoyo de dichas mujeres? Pues en el análisis se encontró que en su mayoría se sentían solas al enfrentarse ante tal situación y el único apoyo que encontraban era el materno y en ocasiones el paterno.

### **1.8.- La interrelación profesional**

La tercer característica que compone la investigación son las interrelaciones, si bien no es un término popular se ha optado por ir más allá de una interacción social debido a que la interrelación incluye un objetivo en común por ambas partes que es la de atender una situación problema para buscar un bienestar. Las agrupaciones sociales se dan de forma natural en las personas para asegurar la supervivencia, estas agrupaciones se pueden formar de manera espontánea o artificial generando una serie de procesos relacionales. Para Mendieta (1963) la sociedad se forma de un conjunto de individuos que viven sobre la tierra, donde por medio del contacto directo se tienen constantes interacciones materiales y espirituales.

Las interrelaciones según Mendieta (1963: 95) son un conjunto de seres humanos que se unen por lasos psicológicos, intereses materiales, espirituales o por la Ley, orientados en una compleja “unidad colectiva que depende de la clase y el número de elementos que conformen cada agrupamiento”. En las interrelaciones cotidianas las conductas responden a un conjunto de significados y símbolos introyectados en la forma de ser y actuar de las personas por la cultura y el ámbito histórico-social en el que se encuentran. Hombres y mujeres se interrelacionan de acuerdo a lo que la sociedad y la cultura indica, incidiendo en lo que se determina como femenino y como masculino (Chávez, 2006:11).

Las relaciones sociales para Mendieta (1963) están fundamentadas en el parentesco, localidad o actividad: las relaciones por parentesco se derivan de la unidad sanguínea con descendientes del mismo ancestro, las relaciones sociales de localidad se caracterizan por la residencia como los vecinos y el agrupamiento por actividad está dado por los profesionales que atienden una misma actividad, la ocupación sigue una misma idea. Para este caso de estudio se ha optado por centrarse en las relaciones por actividad entre la usuaria que ingresa en un proceso de atención por el tema de violencia conyugal y el profesional en Trabajo Social que presta servicios de orientación y gestión social.

Carbajal y Mancinas (2010) comentan que desde la década de los noventa el estado mexicano, a través de distintas instancias, ha venido auspiciando investigaciones sobre la violencia familiar. Algunas de ellas con énfasis en salud, otras en el ámbito jurídico y otras centradas en la dinámica familiar. Nuevo León ha sido protagonista tanto en la atención, como en el estudio de la violencia familiar. De la mano de Alternativas Pacíficas se crea en el estado de N. L. el primer refugio a nivel nacional que atiende a mujeres que viven violencia familiar extrema.

Ante esto se indica que es imposible negar los avances que se han realizado en la atención, prevención y erradicación de la violencia conyugal, sin embargo, los cambios sociales no se dan en un sentido lineal y éstos coexisten con las distintas formas de violencia.

Las usuarias que solicitan los servicios profesionales en Trabajo Social son aquellas mujeres que sus determinadas condiciones se les presentan como un desafío que se pueden citar en: las relaciones interpersonales con los sistemas del medio ambiente, pueden ser una deficiencia o incapacidad de la usuaria para asumir sus roles sociales, alguna situación problema que por razones físicas, psíquicas o sociales no pueden solventar por sí mismas y también pueden tener dificultades para cubrir sus necesidades (Castellanos, 1988 y Suárez y Palomar, 1993).

Los problemas que presenta la usuaria corresponden según Castellanos (1988:39) a una deficiencia específica debido a la incapacidad para satisfacer por sí mismas las necesidades que la sociedad considera indispensables, mientras no las resuelva no podrá desenvolverse sin el apoyo de los demás. Al ingresar de forma voluntaria la usuaria a una instancia que le permita una serie de opciones para salir de su situación problema puede tener distintas reacciones ante tal proceso.

Las usuarias que reaccionan de forma autónoma y con poder de decisión cuentan con mayores recursos para poder salir de la situación de violencia conyugal en la que están o estuvieron.



Según la evidencia recolectada las mujeres que trabajan tienen mayor nivel de decisión e interfieren en el uso del ingreso familiar, planificación, asignación de tareas y responsabilidad de los miembros.

Casique (2004) indica que el nivel de decisión es proporcional a la prevalencia de los valores tradicionales en la definición de los roles femeninos y masculinos. Las mujeres que viven en zonas urbanas, que tienen metas, condicionan y eligen el momento del matrimonio evidencian mayor nivel de decisión y libertad de movimiento (29).

Cabe mencionar que el papel del profesional en Trabajo Social es generar recursos empáticos que le permitan interrelacionarse con la usuaria a modo de generar confianza, seguridad y confidencialidad para que el proceso de atención pueda ser concluido. Es importante observar a las usuarias como un ser único capaz de generar recursos para salir de su situación de violencia conyugal, y uno de esos múltiples recursos que se observa en el trabajo, es el empoderamiento, es decir, mujeres que adquieren control sobre sí mismas (Kebeer 1998).

El bienestar de una mujer no es necesariamente equivalente al bienestar de su hogar. El empoderamiento para Kebeer (1998: 32) “no es un proceso lineal con un comienzo y un fin definitivo” es diferente para cada usuaria puede variar según sus vidas, contexto e historia y depende del nivel de subordinación; personal, familiar, comunal y de organización social. El empoderamiento que posee una mujer agrega Casique (2004:41) es resultado de una serie de condiciones individuales y contextuales, se puede definir con base a elementos como: el aporte económico al hogar, el control que tiene sobre las decisiones familiares, y la libertad de movimiento.

## **CAPITULO II**

### **CONCEPTUALIZACIÓN DE LA INTERRELACIÓN PROFESIONAL EN CASOS DE VIOLENCIA CONYUGAL**

En el capítulo dos se desarrollaron los conceptos que se manejan en la investigación desde la teoría. Dicha conceptualización permitió caracterizar a los actores de la interrelación, para el acercamiento a la usuaria se usaron los términos de la perspectiva de género, el patriarcado, la violencia conyugal, la violencia simbólica, el poder y la autonomía como base del empoderamiento femenino, la red de apoyo formal e informal que percibe la usuaria en situación de violencia conyugal así como las percepciones sobre quién es la usuaria que solicita los servicios del profesional en Trabajo Social.

Para caracterizar al profesional en Trabajo Social se identificaron las variables de las funciones propias del profesional así como el perfil, el rol y su identidad desde la academia. Terminando con la interrelación y el conflicto como algo inherente a las relaciones humanas.

## **2.1.- Acercamiento a la usuaria en situación de violencia conyugal**

Para las nociones acerca de la usuaria que vive situación de violencia conyugal, en primera instancia se describe desde la perspectiva de género la forma en que se caracteriza a la usuaria que solicita orientación social, de esta forma se buscó analizar las variables de red de apoyo como la suma de los recursos humanos e institucionales que las mujeres en situación de violencia conyugal perciben como fuente de apoyo material y no material para afrontar el ciclo de violencia y empoderamiento como proceso interno que vive la usuaria de la mano del profesional en Trabajo Social para poder concluir el proceso de atención por cuestión de violencia conyugal indicando que la autonomía y el poder con el que cuente la usuaria le serán fundamentales para tomar decisiones de manera informada y consiente sobre los cambios que quiere generar en su vida.

### **2.1.1.- Perspectiva de género**

Para Lamas (2006) el género observa a las mujeres como categoría social y política. Desde los 80 la perspectiva de género ha sido una política internacional dictada por los organismos globalizadores que indican según Chávez (2006) que la pobreza tiene rostro femenino.

Para Chávez (2000) el género es visto como una construcción social basada en ideas, creencias y representaciones culturales generadas desde la diferencia sexual y a su vez determina el rol de lo femenino y masculino. El concepto de género se divide en masculino y femenino como interpretación natural donde lo femenino está ligado a la capacidad de procrear, a lo maternal y a lo domestico dentro de lo privado. Mientras que lo masculino está ligado al instinto de control, domino, y producción, es decir a lo público (Chávez, 2006 y Lamas, 2006).

La desigualdad de género se ha apoyado en los mitos e ideologías dogmáticas que naturalizan la desigualdad de forma ahistórica. Lagarde (2013) afirma que el cuerpo de las mujeres ha sido un espacio de dominación, violencia y enajenación a lo largo de la historia.

Dentro de esta desigualdad las mujeres son asignadas a un ser-para-otros y de-otros, cuando la sociedad exige tener a otros como motivo y fin de la propia existencia para conseguir la felicidad.

Ser diferentes no significa ser desiguales, quienes creen estos discursos aceptan que las mujeres no sean nombradas, visibles, y que no posean existencia propia Lagarde (2013) indica que es así como los Derechos Humanos surgen para generar cambios en las condiciones de las relaciones sociales entre hombres y mujeres.

### **2.1.2.- Patriarcado**

La discriminación de las mujeres se da en forma individual y colectiva, consiente e inconscientemente al estar tejida en las costumbres y tradiciones, las mujeres incluso al laborar enfrentan trabajos que les impiden participar en plenitud en las sociedades. Para Lagarde (2013) muchas de las mujeres ideológicamente tienen una tendencia hacia la debilidad, el sometimiento y disposición al dominio de los hombres. Sin embargo, es la sociedad y la historia las responsables de tales creencias.

La subordinación de las mujeres para Serret (2001:81) es un conjunto de prácticas discursivas que se organiza y se reproduce intencionalmente por los sujetos beneficiados para conservar un sistema de dominación. Estos sistemas de dominación Lamas (2006) los nombra como: sexismo, machismo, misoginia, homofobia; todos se caracterizan por ser formas de dominio patriarcal basado en la creencia de que los hombres son superiores y más útiles que las mujeres.

La misoginia promueve el comportamiento hostil y agresivo hacia las mujeres solo por el hecho de ser mujer la persona es discriminada y expuesta al daño. Lamas (2006) indica que las mujeres actúan de forma sexista al subordinarse ante los hombres cuando en lugar de amarles “se les adora” y reverencia, cuando se les sirve en lugar de colaborar con ellos, de esta forma se justifica el dominio.

El sexismo se adentra en la identidad al ser aprendido, internalizado y recreado se visibiliza en los afectos, pensamientos, la moral y las normas de conducta que cada persona lleva dentro. Para Lamas (2006) las sociedades patriarcales legitiman el sexismo al elaborar complejas creencias, mitos, ideologías y filosofías de presión y las expanden en la vida cotidiana, en las instituciones, en la dinámica social y en la convivencia.

### **2.1.3.- Violencia Conyugal**

Los valores y normas sociales que establecen las pautas de comportamiento femenino imponen a la mujer un imperativo de sometimiento a la violencia que se expresa desde dos premisas: como un castigo merecido por el incumplimiento del rol y como tolerancia hacia un destino natural de la mujer (Agoff, Rajsbaum y Herrera, 2006:209). La violencia contra las mujeres irrumpe en los ámbitos laboral, familiar, escolar y social reconociendo solamente el criterio de la selección natural donde los más fuertes son quienes sobreviven (Pérez, 2009).

Existen diferentes tipos de violencia contra las mujeres con distintas modalidades para expresarlas, para Corsi (1994:30) la violencia familiar es “toda forma de abuso permanente y periódico que se genera en las interrelaciones de los integrantes de una familia”.

La violencia familiar en la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia se describe como todo:

Art. 8. Acto de poder u omisión, recurrente o cíclico, dirigido a dominar, someter, controlar o agredir física, verbal, psicológica, sexual o patrimonialmente a cualquier miembro de la familia dentro o fuera del domicilio familiar, que tengan parentesco o lo hayan tenido o por matrimonio, concubinato o relación de hecho y que tiene por efecto causar daño (Ley de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia).

Para fines de la investigación se retoma el concepto de violencia conyugal al centrarse en la violencia dada entre miembros de la familia que tengan parentesco o lo hayan tenido por matrimonio, o concubinato. La violencia conyugal no se refleja solamente en golpes, también comprende actos psicológicos, económicos y sexualmente coercitivos.

La Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia señala cinco tipos de violencia:

<b>Tipo de violencia</b>	<b>Descripción</b>
<b>Física:</b>	El acto que causa daño corporal no accidental a la mujer, usando la fuerza física o algún otro medio que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas o ambas. Teniendo como consecuencia; lesiones, enfermedades y la muerte.
<b>Psicológica</b>	El proveniente del acto u omisión que trascienda a la integridad emocional o a la estabilidad psicológica de la mujer, que causen a la víctima depresión, aislamiento, devaluación de su autoestima e incluso el suicidio. Incluye insultos, amenazas, rechazo, culpabilizar, humillar y los silencios; generando; miedo, vergüenza, angustia, falta de autoconfianza social y decisiones titubeantes
<b>Sexual:</b>	El acto que degrada o daña la sexualidad de la víctima; atentando contra su libertad, dignidad e integridad física. Se considera como tal: la violación en el matrimonio, tocamientos, hostigamiento sexual, exhibicionismo, pornografía, prostitución, entre otras.
<b>Patrimonial:</b>	La acción u omisión que dañe intencionalmente el patrimonio de la mujer o afecte la supervivencia de la víctima. Es cuando hay amenaza de quitar los bienes, destruir objetos de valor económico.
<b>Económica</b>	Es toda acción u omisión del agresor que afecta la supervivencia económica de la víctima, a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas
<b>*Elaboración propia con datos del Art.6 en la Ley de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia</b>	

La violencia conyugal para Dohmen (1997:67) es una forma de control que se apodera de la libertad y la dignidad de las mujeres que las lleva a sentir vergüenza, miedo y culpa con el objetivo de cumplir el rol basado en la creencia de que “solo se es alguien si se tiene a un hombre”.

El ciclo de violencia conyugal se divide en tres fases la acumulación de tensión, episodio agudo y la luna de miel. En la primera etapa se genera tensión, el abusador se queja constantemente tratando de aislar a su víctima, insulta, tiene cambios de humor, amenaza, critica, destruye propiedades mientras que la víctima intenta calmarlo; con ternura; se mantiene alejada de amigos y familia, tiene conducta retraída.

En la segunda etapa; estalla toda la tensión acumulada, explota la violencia, el abusador daña físicamente, estrangula, humilla; puede haber violación sexual, uso de armas, golpes, abuso verbal, en general la víctima busca protección, trata de calmarlo, se va, se defiende, llama a la policía, se apoya con vecinos y familiares, acude al médico, busca asesoría profesional.

En la tercer etapa de luna de miel; se da el arrepentimiento por parte del agresor dice “lo siento”, ruega perdón, promete ir a terapia, a la iglesia, manda flores, regalos, promete no volver a hacerlo, declara su amor, llora, para esto la víctima, acepta quedarse, intenta detener todo proceso legal, hace las citas con el psicólogo-a, se siente contenta y con esperanza. Sin embargo este ciclo tiende a repetirse y a medida que pasa el tiempo se agrava la situación de violencia llegando al homicidio (feminicidio) por parte de la pareja (Dutton N/F y Corsi 1994:44).

Para Dohmen (1997: 67) el síndrome de la mujer maltratada genera cierta parálisis progresiva en la mujer, hasta llegar al síndrome de la indefensión aprendida. Este síndrome indica que las usuarias que están inmersas en el ciclo de violencia conyugal aprenden que “hagan lo que hagan siempre serán maltratadas” ya que no pueden controlar ni detener la conducta de sus maridos cualquier intento de parar la violencia puede ocasionar un mal peor (67).

En el mismo orden de ideas Corsi (2003:32) identifica los factores de riesgo para las distintas formas de violencia familiar en tres niveles: los factores que contribuyen a la perpetuación del problema, los factores de riesgo asociado y los factores de riesgo con eficacia causal primaria.

Los factores que contribuyen a la perpetuación del problema; son los que derivados del funcionamiento de las instituciones impiden una identificación temprana del problema y una respuesta eficaz a éste. Algunos de estos factores se reflejan en la falta de capacitación del

personal policial y judicial para atender e identificar adecuadamente los casos. Los factores de riesgo asociado, es la ausencia de redes comunitarias de apoyo, no son elementos causales de la violencia, pero la falta de estas, aumenta la probabilidad de ocurrencia y gravedad de la misma. Los factores de riesgo con eficacia causal primaria; se caracterizan por aspectos culturales y educativos sobre lo que se construye la violencia como modo naturalizado de las relaciones de poder interpersonal, la socialización de género según estereotipos de modelos sociales, la naturalización de la violencia suele reflejarse en expresiones populares que recogen la pauta cultural legitimadora. De este modo la víctima queda en medio de un consenso social impidiéndole ser consciente de sus derechos y del modo como están siendo vulnerados (11).

Las mujeres al vivir el proceso de darse cuenta que la violencia no es natural, por lo general inician el proceso de salir del ciclo de violencia comenzando por hacer pública la situación por la que viven o vivieron, piden ayuda a su red de apoyo con el fin de mejorar su calidad de vida y la de sus hijos (Agoff, Rajsbaum y Herrera, 2006, Sagot, 2000 y Meza 2002).

Meza (2002) indica que cuando una mujer decide romper el silencio con respecto a su situación, es generalmente al sentir que la vida de sus hijos o la de ella corre peligro; entonces, al percibir que la violencia no es natural, dejan de sentirse culpables y se dan cuenta de que necesitan ayuda para poder arreglarlo. Sin embargo, muchas no lo harán, convirtiéndose en porcentajes de feminicidio o terminan con lesiones graves. A la secuencia de decisiones y acciones ejercidas por una mujer en situación de violencia conyugal Meza (2002) le nombra “ruta crítica” que es el camino institucional que la mujer recorre antes de recibir ayuda. Además de describir las fuentes de apoyo externas e internas en los distintos episodios de violencia y en ella se identifican los factores facilitadores y obstaculizadores que influyen en el proceso de búsqueda de ayuda (Sagot, 2000 y Meza 2002).

#### **2.1.4.- Violencia simbólica**

Las estructuras de dominación son dimensionadas por Bourdieu (2000:50) como “el producto de un trabajo continuado de reproducción” dichas estructuras de dominación las reproducen los hombres desde el estado, a través de las instituciones de la: familia, la iglesia, y la escuela. Generando una creencia, “que ni si quiera requiere afirmarse como tal pues está en lo más profundo de los cuerpos” (Bourdieu, 2000: 50).



La historia de la división sexual del trabajo se perpetua a través de las instituciones Bourdieu (2000:110) indica que se inscribe en las tres instancias mencionadas; la familia, la iglesia y la escuela que unidas tienen su accionar sobre las estructuras inconscientes. La familia es la que asume el papel principal de la reproducción de la dominación y de la visión masculina, asegurada por el derecho e inscrita en el lenguaje; la iglesia inculca (o inculcaba) una moral profamiliar dominada por los valores patriarcales, por el dogma de la inferioridad natural de las mujeres; la escuela, sigue transmitiendo los presupuestos de representaciones patriarcales, entre unas maneras de ser, de ver, de verse, de representar sus aptitudes y sus inclinaciones, en suma, todo lo que contribuye a hacer no únicamente los destinos sociales sino, también la intimidad de las imágenes, de uno mismo (108).

Se retoma el concepto de Bourdieu (2000) de fuerza simbólica como una forma de poder que se ejerce directamente sobre los cuerpos y como por arte de magia, al margen de cualquier coacción física” apoyándose, a manera de unos resortes, en lo más profundo de los cuerpos (Bourdieu, 2000: 54).

Los procesos simbólicos refieren realidades que no son las de la experiencia cotidiana, al hablar de universo simbólico se hace referente a la matriz de todos los significados objetivados socialmente y subjetivamente reales: toda la sociedad histórica y biográfica de un individuo se ven como hechos que ocurren dentro de ese universo, construido mediante objetivaciones sociales (Berger, y Luckman, 2008).

Esta violencia simbólica que ejerce el estado a través de las instituciones se ve reflejada en la violencia institucional. En la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia:

Artículo 13 entiende por violencia institucional “los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin, obstaculizar el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia”.

En la concepción de estos servidores públicos subyace una idea naturalista de la forma en la que “deben” interactuar hombres y mujeres en una relación de pareja. El tipo de intervención descrita reproduce la dominación masculina, y con ello el ejercicio de una violencia simbólica hacia las mujeres (Bourdieu 2000:109).

Tal fenómeno de doble victimización Corsi (1997) en el contexto argentino lo identifica cuando los profesionistas: médicos, psicólogos, abogados, trabajadores sociales y otros profesionistas investigan la culpabilidad de la usuaria ante la situación de violencia conyugal.

Uno de los factores que Corsí (1997) identifica que contribuye a la perpetuación de la violencia es el mal funcionamiento de las instituciones; esto tiene que ver con la visión de las personas que hacen uso de las mismas, que se piensan como individuos aislados y no como parte de múltiples redes de interacción; familiar, amistades, laborales, recreativas, políticas, culturales e informativas (Dabas y Najmanovich, 1995:65).

Las instituciones toman ventaja de tal visión, la realidad objetiva de las instituciones no disminuye si el individuo no comprende el propósito o el modo de operar de aquellas, ya que, al implicar historicidad se sostienen con base a un sistema de control social, sin embargo, el sujeto en sí, es una organización emergente de la intervención de suborganizaciones, las cuales, son la forma de interacción del sujeto con el mundo (Berger, y Luckman, 2008:80).

A modo de sugerencia Pérez (2009) afirma que se debe buscar un equilibrio en el sistema de atención institucional, recuperando la visión del “ser total” que nos dispone a vivir una vida digna en un orden justo y social; Asegurando el buen funcionamiento de las estructuras, la transparencia en la administración pública y el rechazo a los medios ilícitos para obtener o conservar el poder.

### 2.1.5.- Red de apoyo formal e informal

Desde el nacimiento hasta la muerte, los seres humanos forman parte de grupos sociales que van cambiando en calidad y extensión a lo largo de la vida. El fin de estos grupos es generar un soporte social dentro de los mismos y hacia otros grupos a través del intercambio de bienes materiales y no materiales (Blanco, 2000 y Chadi, 2000 y Zúñiga 2007). Diversos autores citados por Torres<sup>15</sup> (2007) han estudiado el soporte social desde tres aspectos: redes sociales, soporte social percibido y soporte social efectivo:

- a) Redes sociales: conexiones que los individuos tienen para significar a otros en su medio ambiente social, tienen un sentimiento psicológico de comunidad.
- b) Soporte social percibido: valoración cognitiva que hace el individuo respecto a otras personas que le pueden proveer apoyo en momentos de suma necesidad. Estas personas le proporcionan seguridad dentro y fuera de situaciones estresantes.
- c) Soporte social efectivo; acciones de ayuda que recibe el individuo por otras personas en momentos de necesidad (55).

Las redes de apoyo se desarrollan en lo que Bronfenbrenner (1987:44) llama “la ecología del desarrollo humano”. Dicho concepto comprende el estudio de los seres humanos como una entidad creciente, dinámica y en desarrollo, que se adentra y reestructura el medio en el que vive; además, observa como este proceso genera cambios en los entornos inmediatos, este ambiente ecológico es una disposición seriada de estructuras, donde cada una está contenida en la siguiente:

Microsistema; patrón de actividades y roles, relaciones interpersonales e íntimas, que la persona en desarrollo experimenta en un entorno determinado, se da una interacción cara a cara, con características físicas y materiales particulares (familia, guardería), se compone por roles (conjunto de conductas y expectativas que se asocian con una posición en la sociedad).

Mesosistema: como las interacciones de dos o más entornos o sistemas en los que una persona participa activamente, se amplía al entrar a un nuevo entorno, las relaciones que se dan entre, hogar, escuela y grupos de pares.

Exosistema: los entornos que no incluyen a la persona pero sí la afectan, aunque no tenga contacto directo, el clima laboral de los padres.

---

<sup>15</sup> Barrera, 1981; Barrera, Sandler y Ramsey, 1981; Gottlieb, 1983; Heller y Swindle, 1983

Macrosistema: son las creencias, mitos y valores apreciados en determinadas culturas, las cuales varían por los distintos grupos socioeconómicos, étnicos, religiosos y otras subculturas (Bronfenbrenner, 1987:44).

Las redes implican la voluntad de establecer vínculos de ayuda recíproca, cuidadosamente manejados y dosificados incluyendo préstamos de dinero, ayuda material, así como favores. Lomnitz (1994) indica que las redes se basan en el principio de reciprocidad, puesto que el recurso más importante es la capacidad de conseguir ayuda de otras gentes a cambio de ofrecerla de retorno.

Para fines de la investigación se toma la red de apoyo, como la suma de todas las relaciones que una persona percibe como significativas, contribuye a su propio reconocimiento como individuo, constituye una de las claves centrales de la experiencia de la identidad de bienestar, hábitos de cuidado de la salud y capacidad de adaptación a una crisis, son un grupo de personas, vecinos, amigos, capaces de brindar un apoyo real y duradero a una persona (Chadi, 2000 y Sluzki, 1996).

Las redes de apoyo son vistas por Dabas y Najmanovich (1995:439) como interacciones humanas, que incluyen, formas de relación, interacción, comunicación e intencionalidad, desarrolladas a través del tiempo sobre la historia, ligando crecimientos personales. Por su lado Dabas (1993:21) indica que la red de apoyo, es un sistema abierto que a través de un intercambio dinámico entre sus integrantes y con integrantes de otros grupos sociales, posibilita la potencialización de los recursos.

De acuerdo con el marco de redes sociales Chadi (2000:58) clasifica las redes en: primarias, conformadas por la familia, dividiéndose en mundo interno y externo, mientras que las secundarias tienen menor proximidad y por último las institucionales, aquí se integran las secundarias, incorporando los recursos que la familia no puede dar.

Las redes de apoyo entendidas por Blanco (2000) son vistas como un entramado de vínculos que se extiende a través de toda la comunidad (redes sociales totales) o como una malla localizada en torno a un punto (redes sociales parciales).

Se identifican las redes en formales e informales. En primera instancia las redes formales son: los servicios profesionales dirigidos por el gobierno, otorgadas por el estado o por diferentes organismos intermediarios. Se caracteriza por la especialización, la burocracia, los procedimientos, las reglas y la admisibilidad a los servicios (Froland 1981, citado por Zúñiga 2007:149).

Al retomar el concepto de red formal indicado por Chadi (2000:58) se comprende como “organizaciones gestadas para brindar servicios que satisfagan necesidades particulares del sistema usuario”. Las redes formales poseen una estructura organizacional definida por las jerarquías, las relaciones recíprocas y el rol de cada uno de los miembros que laboran en ella y que ya se ha pautado acorde a los objetivos con los que se creó la institución (60).

En segunda instancia la red informal; hace referencia a las formas de asistencia tangible e intangible que los individuos reciben de los colaboradores, habitualmente personas cercanas, amigos y familiares, caracterizándose por su flexibilidad (George 1987; Pitrou, 1978; Froland, 1981 y Farland; 1991, citados por Zúñiga 2007:152). El apoyo de esta red permite la revaloración de acontecimientos ante las adversidades ya que la orientación, los consejos, la información y la motivación que otorgan los parientes y amigos cercanos, generan el apoyo moral, además de fortalecer la autoestima y motiva a emprender cambios (Zúñiga y Mendoza, 2010). Cuando los sistemas políticos y económicos no son capaces de garantizar la seguridad y el bienestar, los miembros de cualquier sociedad recurrirán a redes de amistad, parentesco y patronazgo para solventar sus problemas. Para Lomnitz (1994) la rigidez en los sistemas sociales genera la necesidad de solucionar problemas fuera del marco institucional siendo las redes de conexión social y familiar el mayor recurso para las personas. Estos lazos se generan con la ideología de la amistad, pues la persona que hace el favor es consiente del beneficio a futuro que obtendrá (24).

Los apoyos que se pueden obtener de la red informal para Lomnitz (1994) dependen de tener la red adecuada en el lugar preciso y el momento necesario, sin embargo, no es posible conseguir favores que van contra la ideología de amistad y decencia como: robar, matar, aprovecharse de personas indefensas, en general todo acto que vaya en contra de la dignidad

y la caballerosidad, de lo contrario se destruiría el lazo limitando los favores posibles (26). Las personas que dan mucho a los demás por consiguiente buscan su devolución. Blanco (2000) comenta que para mantener buenas redes sociales es indispensable cumplir con tales presiones de reciprocidad.

Las mujeres que viven violencia conyugal suelen aislarse del entorno social especialmente para evitar escenas violentas en público, con ello pierden parte de la red de apoyo encerrándose en el ciclo de violencia y en la indefensión aprendida (Agoff, Rajsbaum y Herrera, 2006). Al tener bajo apoyo de la red las personas a su alrededor las rechazan provocando un círculo vicioso donde la red de apoyo no es capaz de solventar las necesidades de la mujer en situación de violencia conyugal (Torres, 2007).

Las mujeres que logran salir del ciclo de violencia suelen vivir múltiples efectos psicológicos, físicos y económicos agravándose cuando tienen bajo apoyo de la red formal e informal. Zúñiga (2010) indica que aunque por un lado las redes tengan el objetivo de solucionar y apoyar en los problemas, es la mujer la única responsable de su estado físico, mental y económico. En el mismo orden de ideas Juárez, Valdez y Hernández (2005) agregan que la percepción de la persona sobre el entorno violento y la red de apoyo con que cuente las mujeres son factores determinantes para que se genere un cambio en la vida de dichas mujeres.

Para la investigación se destaca el apoyo que brindan las redes formales a las mujeres que viven situación de violencia conyugal. Por un lado las redes formales pueden “liberar a las mujeres mediante un patrón de soluciones para los problemas de su vida” (Luckman, 1996: 119). Por otro lado, algunas redes formales también son un factor que perpetua la situación de violencia conyugal, pues, la posible falta de capacitación del personal en algunas redes formales impide una intervención temprana y eficaz (Corsi 2003: 37).

El estado de Nuevo León, se apoya en centros de atención especializados en violencia familiar, ubicados principalmente en la zona conurbada de Monterrey<sup>16</sup> se le otorga la responsabilidad mayor al Instituto Estatal de las Mujeres de Nuevo León, en la atención a mujeres víctimas de violencia conyugal a través de; asesoría jurídica, atención psicológica y orientación social, entre otras facultades.

### **2.1.6.- El poder en las interrelaciones sociales**

El poder se puede imponer de forma violenta implicando que quién mantiene el poder es el más fuerte (Serret, 2001). Para Casique (2004) el poder es un concepto relativo atado al contexto en que tiene lugar. Si se relaciona el concepto a la teoría de la acción Giddens (1967:111) define el poder como la capacidad individual de la persona para movilizar recursos al indicar que el individuo es “capaz de” o que tiene “poder para”, haciendo mención a la capacidad transformadora de la acción humana donde la persona puede modificar su ambiente.

A través del poder la persona interviene en una serie de eventos que alteran el curso mediante interacciones concretas. Para Giddens (1967:113) la interactividad del otro es de importancia debido a que la persona tiene poder “sobre” el “otro” visibilizándose como dominación, tal capacidad es opcional y se relaciona con el conflicto según los intereses de las personas que participen en la interrelación social. Para fines de la investigación se toma el poder como los recursos o facilidades que las mujeres aportan y movilizan como elementos de su producción, dirigiendo el curso de sus vidas (Giddens, 1967).

---

<sup>16</sup> En el Anexo 1 se muestran algunos de estos centros tanto estatales como instituciones civiles que atienden a mujeres en situación de violencia conyugal.

### **2.1.7.- Autonomía como base del empoderamiento femenino**

La autonomía tiene que ver con el control de las mujeres sobre su propia vida. Para Casique (2004) la autonomía es la capacidad de la mujer para realizar determinada actividad sin requerir el consentimiento de su pareja. La autonomía se caracteriza por las ideas que posee una mujer sobre sí misma, la posición que ocupa en distintos ámbitos de la vida, la independencia, la edad y el bienestar (Casique, 2004 y Lagarde, 2013).

La autonomía se conforma de libertades, derechos y poderes, tales recursos están dirigidos al bienestar, al generar autonomía no hay necesidad de reconocimiento externo. Para Lamas (2006) lograr la autonomía implica flexibilidad de estructuras, liberación del libido, apertura a lo desconocido, disminución del miedo, pero sobre todo la aceptación de la pérdida identitaria de lo que se era antes, esto conduce a cambios en las concepciones del mundo de la vida y en la identidad.

### **2.1.8.-Empoderamiento femenino**

El empoderamiento le otorga a la mujer el acceso y control sobre los recursos necesarios para poder tomar decisiones informadas para Casique (2004) el empoderamiento es el resultado de una serie de condiciones individuales y contextuales que contienen elementos como: el aporte económico al hogar, el control sobre las decisiones familiares y la libertad de movimiento.

Para llegar a ser humanas las mujeres según Lamas (2013: 38) deben deconstruir, desaprender, innovar y crear nuevas formas de vida en el mundo. Al ser humanas las mujeres se incluyen como protagonistas de sus propias vidas son en el mundo para existir, convivir, compartir con otros en condiciones de equidad (30). Cuando una mujer se autoempodera vive un proceso de emancipación basado en acciones concretas y recursos que cambian su vida para salir del sometimiento.



Lamas (2013:156) comenta que el empoderamiento constituye la identidad y se manifiesta cuando las mujeres viven sin victimizarse y tratan de no ponerse en riesgo. El empoderamiento inicia con un proceso personal, nadie empodera a nadie. Sin embargo, para Lamas (2006) la admiración de una mujer hacia otra juega un papel central como estímulo que permite suponer que se puede seguir adelante pero la motivación de cambio viene de adentro de la mujer en cuestión. Para Casique (2004) el empoderamiento está relacionado con la incorporación de las mujeres al mercado laboral, donde el hombre ya no es visto como “único proveedor” y la mujer ha adquirido control sobre los recursos de poder.

El empoderamiento para Lagarde (2013) implica la elección de la identidad a través de poderes internos que conforman un estado intelectual, sexual y afectivo que permiten que cada mujer asuma sus poderes reales desechando ideologías particulares. La mujer empoderada vive tal proceso de forma perdurable debido a que ya no puede ni quiere ser como era antes, siendo el empoderamiento una lección de identidad al asumir poderes reales, reconstruye a las mujeres como humanas.

El empoderamiento esta en la elección de identidad a través de la autonomía y el poder conformando un estado intelectual, sexual y afectivo que permite el control de la vida propia (Lagarde, 2013). Las mujeres que viven en empoderamiento modifican tradiciones, costumbres, prácticas sociales al cambiar la representación de sí mismas, cuando dejan de observarse, sentirse y actuar como objetos para otros (39).

## **2.2.- ¿Quién es la usuaria en Trabajo Social?**

Los cambios en las últimas décadas ocasionan un incremento de causa y efecto de los problemas sociales afectando a un mayor número de personas. Como componente autoconstructivo de la realidad Suárez y Palomar (1993) indican que el profesional en Trabajo Social debe deducir, inducir y generalizar sobre las características que tienen las personas quienes solicitan los servicios, así como analizar los nuevos problemas de las sociedades.

Los grupos de beneficiarios susceptibles a ser remitidos al área de Trabajo Social para Suárez y Palomar, (1993: 107) suelen provenir en su mayoría de los barrios y zonas más necesitadas y con mayor nivel de privación social. Desde un punto de vista científico, abordar una tipología de clientes/ usuarias no se puede limitar al carácter o a la frecuencia de la demanda, se puede determinar cierta tipología a partir del criterio del desarrollo evolutivo de la persona: niño, adulto, anciano y desde la naturaleza del problema: enfermedad, pobreza, marginación y crisis. El sistema afectado y de intervención; individuo, familia, grupo social, comunidades (107).

El cliente en Trabajo Social es la persona a quien se le brindan los servicios, es la “otra” parte en la interrelación profesional. Para Suárez y Palomar (1993: 103) el cliente es un sistema que precisa de apoyo al hacer uso de una institución. Para fines de la investigación se le denomina usuaria puesto que acude a una instancia a hacer uso de la misma a través de los servicios profesionales que se ofrecen.

### **2.2.1.-Nociones de la usuaria en Trabajo Social**

Para Castellanos (1988:39) la usuaria en Trabajo Social es “el individuo que tiene algún problema y que por razones físicas, psíquicas o sociales no puede vivir sin ayuda permanentemente o temporal en la sociedad o comunidad a que pertenece”. Anteriormente se culpaba al necesitado por su estado, muchas veces se interpretaba la situación de necesidad como “castigo de Dios” y de acuerdo con ello se le daba limosna por misericordia y lastima, o se le recluía en asilos o casa de trabajo, se divulgaban sus nombres por medio de periódicos o tablillas y se les retiraba el derecho de sufragio. Actualmente se les presta servicio por reconocimiento de una responsabilidad del estado y no como limosna, o por calamidad (39).

Las necesidades que presenta la usuaria corresponden a una deficiencia específica obvia debido a la incapacidad para satisfacer por si mismos las necesidades que la sociedad considera indispensables, mientras no las resuelva no podrá desenvolverse sin el apoyo de los demás (Castellanos, 1988:39).

Las usuarias en Trabajo Social para Suárez y Palomar (1993: 116) son aquellas mujeres que “sus determinadas condiciones de contexto se les presentan como un desafío” ante las relaciones interpersonales con los sistemas del medio ambiente, pueden ser una deficiencia o incapacidad de la usuaria para asumir sus roles sociales para cubrir sus necesidades, pueden deberse a crisis, e incluso pueden ser consecuencia del desequilibrio entre las expectativas de una o varias personas y los recursos del medio.

Se hace uso del concepto usuaria para caracterizar a la persona que solicita ayuda, observándola como un sistema conformado por subsistemas receptores de la ayuda. Para Suárez y Palomar (1993) la usuaria es quien demanda ayuda profesional; aquella que solicita la ayuda de otro, o aquel que se sirve de una institución social. La usuaria es portadora de una demanda, de un problema, de una o varias necesidades que se individualizan y vivencian en cada situación (03).

### **2.2.2.- Características de la usuaria en Trabajo Social**

La usuaria es portadora de una situación problema denominada por Suárez y Palomar (1993:105) como un caso social, es decir, “un acontecimiento vivo marcado por factores económicos, físicos, mentales, emocionales y sociales en diferentes proporciones”. Al indicar quién es la usuaria en Trabajo Social se determinan sus características que pueden influir en la interrelación con el profesional. En primera instancia se observa que las usuarias tienen distintas formas de reaccionar ante un mismo estímulo, incluso si el estímulo se presenta en diferentes ocasiones las reacciones también varían.

Para Corsi (1997:21) la diversidad de reacciones se relaciona con la forma en que la usuaria enfrenta el estímulo “en sí mismo” no al significado que la usuaria le asigna a su situación conyugal, debido a que “la interpretación que le dé la usuaria a su realidad, estructurará su conducta”.

Las usuarias que asisten a la red formal llegan en crisis pues han vivido una situación de fuerte tensión que las ha desorganizado de tal forma que se vuelven vulnerables. Golán, 1978 (citado por Suárez y Palomar, 1993: 111) define la crisis como una “perturbación de una situación estable que provoca desequilibrio”.

En nuestra sociedad la exposición a continuos cambios y tensiones puede provocar crisis en las personas. La posibilidad de acceder a ayuda profesional es la clave para lograr resultados positivos en individuos o sistemas con escasas capacidades autónomas. Suárez y Palomar (1993: 115) indican que la ayuda debe ir orientada al establecimiento de una relación de apoyo que reduzca el sentir de ansiedad y angustia y una movilización de los recursos de la usuaria hacia un nuevo procesamiento asumiendo desde la crisis el alcance real del problema y el sentido que se le da a la situación.

La forma de reaccionar de las usuarias corresponde a su personalidad o a una excitación provocada por un estímulo más o menos definido y constante. Los profesionistas en Trabajo Social deben de estar preparados para interpretar el comportamiento de la usuaria y atenuar en lo posible la ansiedad que su estado lleva implícita. Castellanos (1988:41) indica la manera en que se puede hacer frente a las distintas posibilidades de reacción de la usuaria:

**Tabla.-3 Reacciones de las usuarias que vivieron violencia conyugal**

<b>Reacción</b>	<b>Características de la reacción</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Excesiva conmoción, exaltación, o agitación de ánimo</b>	Muestra una exagerada tensión emocional reaccionando de forma exaltada. Conversación rápida, repitiendo determinada frase o tópico.	Se recomienda no mostrar confusión, déjelo hablar, espere la reacción y evalúe los síntomas.
<b>Conflictiva o ansiosa</b>	La usuaria demuestra angustia o se muestra conflictiva puede significar que tiene un gran problema.	Suele estar en condiciones de aceptar ayuda es necesario orientarlo y dirigir sus esfuerzos o iniciativa hacia la solución más contundente.

<p><b>Respuestas lentas o titubeantes</b></p>	<p>Se debe interpretar tal manera como síntoma de inseguridad o falsedad, es posible que la usuaria no se encuentre en condiciones mentales favorables para ofrecer la información que se le pide, la inseguridad puede obedecer.</p>	<p>A la falta de habilidades para realizar la entrevista, la timidez natural en muchos clientes por condiciones de personalidad, se les debe ofrecer suficiente información adecuada.</p>
<p><b>Respuestas conscientes e inconscientes</b></p>	<p>Cuando la información es verídica se ofrece de forma segura u concisa, mientras que la información inconsistente es impresa, incierta e incomprensible. Como los clientes que dicen que el cónyuge murió y luego que abandono el hogar en una ocasión afirma tener 30 años y en otra 35.las causas pueden provenir del temor a ser juzgados o que los datos les demore o les provoque que no les den el servicio que solicitan Puede ser objetiva o subjetiva, la objetiva es externa y es cuando la información incierta es comprobable. La información subjetivamente inconsistente es casi incorporable porque no hay nada tangible en que basarse.</p>	<p>El cliente habla pero no dice la verdad, se puede observar temores sentimientos de culpabilidad, vergüenza, indecisión.</p>

Elaboración propia con datos de Castellanos (1988:41)

### 2.3.-El ejercicio profesional del Trabajo Social

Para la comprensión del hacer profesional se optó por visibilizar la praxis. Con el fin de igualar saberes profesionales, es bien sabido que en el mercado laboral se termina siendo/haciendo cuestiones que distan de lo que mencionan en la academia. Para cumplir con dicha intención se ha caracterizado al profesional en Trabajo Social desde sus funciones, su perfil, su identidad y el rol sin pretender que lo dicho sea la verdad absoluta para el profesional en Trabajo Social.

En primera instancia se observa en orden cronológico distintas definiciones recolectadas por Valero (2015) que se han escrito desde la academia para definir el Trabajo Social.

<b>Tabla 4.- Cronología del Trabajo Social</b>	
<b>Año</b>	<b>Definición de Trabajo Social</b>
<b>1965</b>	"Trabajo Social: auxiliar de todos aquellos profesionales médicos, abogados, maestros, psicólogos, sociólogos, etc., que se dedican al estudio, prevención y curación de los llamados males sociales".
<b>1974</b>	"Siendo el Servicio Social una tecnología, su tarea fundamental es la intervención para intentar la modificación o la superación de los factores que entorpecen el desarrollo de los seres humanos, previniendo además, las situaciones que llevarían a esos problemas. Por lo tanto interesa al trabajador social el cambio planificado, introducido con el específico fin de producir ciertas y determinadas transformaciones".
<b>1978</b>	"El Trabajo Social es una disciplina de las Ciencias Sociales, que mediante metodología científica, contribuye al conocimiento de los problemas y recursos de la comunidad, en la educación social, organización y movilización consciente de la colectividad, así como en la planificación y administración de acciones, todo ello con el propósito de lograr las transformaciones sociales para el desarrollo integral del hombre".
<b>1980</b>	"El Trabajo Social es una tecnología de las Ciencias Sociales y sus marcos de referencia teóricos, históricos y conceptuales, así como su metodología y técnicas, provienen de esas ciencias".
<b>1998</b>	La definición de la profesión de Trabajo Social, según la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS), señaló:

	<p>"El Trabajo Social es una profesión dedicada y comprometida a efectuar cambios sociales en la sociedad en general y en las formas individuales de desarrollo dentro de la misma". Los trabajadores sociales profesionales, se dedican a fomentar el bienestar del ser humano y a potenciar su realización, además de desarrollar y aplicar con disciplina, tanto el saber científico relativo a las actividades humano-sociales, como los servicios sociales destinados a satisfacer las necesidades de aspiraciones de individuos, grupos, nacional e internacional, teniendo siempre en cuenta la promoción de la Política Social".</p>
<b>2000</b>	<p>"Promueve el cambio social, soluciona problemas, mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, derechos humanos y la justicia social".</p>
<b>2001</b>	<p>"La profesión del Trabajo Social promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el Trabajo Social."</p>
<b>2002</b>	<p>El Trabajo Social es la disciplina que sintetiza los conocimientos de las ciencias sociales para interpretar y analizar la realidad a fin de desarrollar acciones tendientes a la solución de problemas sociales a diferentes niveles: sociedad, comunidad, grupos e individuos, a través de las siguientes funciones: Investigación social. Planeación social. Definición y promoción de políticas sociales. Administración de programas. Educación social. Organización y movilización social".</p>
<b>2005</b>	<p>La profesión de "Trabajo Social promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar; el Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el Trabajo Social".</p>
<p>Elaboración propia con datos del Blog de Dra. Valero (2015). <a href="http://desarrollohistoricots.blogspot.mx/2013/05/especificidad-profesional-del-trabajo.html">http://desarrollohistoricots.blogspot.mx/2013/05/especificidad-profesional-del-trabajo.html</a></p>	

Las distintas concepciones que existen actualmente sobre el Trabajo Social dependen del contexto político, social y económico desde dónde se ejerce la profesión e incluso la percepción de la misma varía desde el posicionamiento laboral o académico, por tal motivo se observan distintas definiciones actuales sobre la disciplina emergidas desde la Academia comenzando desde lo global hacia lo particular.

<b>Tabla 5.- Concepciones de Trabajo Social</b>	
<b>Quién la define</b>	<b>Cómo la define</b>
<b>FITS: Federación Internacional de Trabajo Social</b>	“La profesión que busca el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el Trabajo Social”.
<b>Escuela Nacional de Trabajo Social</b>	“Disciplina que, mediante su metodología de intervención, contribuye al conocimiento y a la transformación de los procesos sociales, para incidir en la participación de los sujetos y en el desarrollo social. El objeto de estudio y de intervención profesional lo constituyen las personas como sujetos sociales y su relación con las necesidades, demandas y satisfactores sociales”.
<b>Dra. Aida Valero 2007</b>	El Trabajo Social, puede ser definido, como profesión que tiene una formación académica derivada de un currículum, a través de un plan de estudios; un saber certificado y un reconocimiento por parte del Estado, un deseo de ayudar, una forma de crear y de trascender con el ser humano. Como disciplina de las ciencias sociales el Trabajo Social cuenta con: un cuerpo de conocimientos que se integran en diversas áreas curriculares y el aporte de las ciencias sociales, jurídicas, psicosociales; una metodología de intervención, principios, normas y procedimientos específicos para la intervención profesional.
Elaboración propia con datos de las páginas en línea revisadas: Blog de Dra. Valero (2015). <a href="http://desarrollohistoricotrs.blogspot.mx/2013/05/especificidad-profesional-del-trabajo.html">http://desarrollohistoricotrs.blogspot.mx/2013/05/especificidad-profesional-del-trabajo.html</a> . Escuela de Trabajo Social <a href="http://www.cgtrabajosocial.com/jaen/definicion-TS">http://www.cgtrabajosocial.com/jaen/definicion-TS</a> <a href="http://www.trabajosocial.unam.mx/queestsocial.html">http://www.trabajosocial.unam.mx/queestsocial.html</a> . (Páginas consultadas el 07 de Mayo 2015).	



Cabe mencionar que no es la intención del trabajo de investigación el hacer un estudio exhaustivo y cronológico del desarrollo del Trabajo Social como profesión puesto que eso sería un análisis riguroso, pero si es el contextualizar el avance que se ha tenido como disciplina de las ciencias sociales, como se puede apreciar en las tablas anteriores se ha pasado de ser el auxiliar de los demás profesionistas atendiendo males sociales, pasando por ser el técnico, hasta obtener las propias estrategias metodológicas para la intervención. Por tal motivo para el presente trabajo de investigación se toma el concepto brindado por Valero (2007) sobre el Trabajo Social como:

"Una disciplina de las ciencias sociales que estudia al hombre en su situación social, a través de diversas estrategias metodológicas que le permiten determinar las necesidades y carencias, mediante las funciones de investigación, administración, orientación, gestoría y educación, todo ello con el fin de lograr el desarrollo humano".

El contar con dichas concepciones de la profesión permite poseer una identidad profesional, una claridad de su especificidad y para tener una perspectiva holística sobre la misma (Cárdenas, 2014). El objeto de atención del profesional en Trabajo Social son las necesidades y problemas sociales que expresa un individuo, un grupo o una comunidad con la finalidad de adaptarlos a su entorno (Ander-Egg, 1996, Rubiol, 1985 y Valero, 2003). Particularmente se trabaja con las personas que viven una situación de vulnerabilidad, entendiéndola como la falta de oportunidades y recursos para tener una calidad de vida aceptable. Brindándoles servicios de atención los cuales tienen por misión aportar un acompañamiento hacia la obtención de recursos que les permitan la integración a la comunidad (Rubiol, 1985:18).

El profesional en Trabajo Social para Ander-Egg (1996) interviene en el bienestar social, familiar, infancia, adolescencia, tercera edad, promoción de la mujer, juventud, prevención de delincuencia, reinserción social, inserción social de marginados y grupos con necesidades especiales, actuación de emergencias sociales. Ámbito rural, salud, educativo, vivienda, laboral, psiquiatría, drogodependientes, criminológico, seguridad social y tercera edad (35).

### 2.3.1.- Las funciones del profesional en Trabajo Social

El papel que desempeña el profesional en comunidad es: el ser fuente de información, con conocimientos especializados de que le permitan ejercer como estimulador y animador social. Para Rubiol (1985) el trabajador social desarrolla las funciones principalmente de investigador, orientador y educador social.

Las funciones se describen desde cuatro perspectivas yendo desde lo general a lo particular concluyendo en que todas ellas tienen el objetivo de que el profesional en Trabajo Social pueda potencializar cambios en la vida de las personas.

<b>Tabla 6.- Funciones de un Trabajador social</b>	
<b>Quién las define</b>	<b>Funciones</b>
<b>Estatuto de Trabajadores Sociales Europa, 2002.</b>	“Investigación social. Planeación social. Definición y promoción de políticas sociales. Administración de programas. Educación social. Organización y movilización social”
<b>Las funciones a desarrollar según la FITS</b>	Función preventiva. Elaboración y ejecución de proyectos de intervención. Función de atención directa. Función de planificación. Función docente. Función de promoción e inserción social. Con el objetivo de restablecer, conservar y mejorar las capacidades, la facultad de autodeterminación. Función de mediación. Función de evaluación: constatar los resultados obtenidos en las distintas actuaciones, en relación con los objetivos propuestos, teniendo en cuenta técnicas, medios y tiempo empleados. Función de investigación: proceso metodológico de descubrir, describir, interpretar, explicar y valorar una realidad, a través de un trabajo sistematizado de recogida de datos, establecimiento de hipótesis y verificación de las mismas. Función de coordinación: para determinar mediante la metodología adecuada las actuaciones de un grupo de profesionales. Función gerencial: cuando se tiene responsabilidades en la planificación de centros, organización, dirección y control de programas sociales y servicios sociales.

<b>Escuela Nacional de Trabajo Social, México</b>	Realizar investigaciones sociales. Planear, administrar, ejecutar, supervisar y evaluar programas y proyectos sociales. Formar y organizar grupos para la prevención y atención de los problemas sociales. Diseñar, desarrollar y evaluar estrategias de intervención social en los niveles individual, grupal y comunitario. Aplicar estrategias de educación social para desarrollar las capacidades y habilidades de la población. Organizar y capacitar a la población para motivar su participación social. Promover y fundamentar políticas sociales de acuerdo con las necesidades y demandas colectivas.
<b>Ander-Egg, 1996</b>	“Consultor, orientador, consejero social, proveedor de servicios sociales, informador, gestor, investigador, diagnosticador de problemas sociales, identificador de situaciones problemas, planificador, administrador de programas y servicios sociales, movilizador de recursos humanos institucionales, técnicos, materiales y financieros. Ejecutor de programas y proyectos sociales y actividades de atención y ayuda. Evaluador de necesidades, activista social, educador social, animador, facilitador, movilizador, concientizado”
<b>Fuente: Elaboración propia con las fuentes consultadas</b>	

Podemos señalar que las funciones específicas del profesional en Trabajo Social, y que de una u otra manera (en la tabla 5) se identifican como propias del profesional en Trabajo Social son:

Investigación Social: Mediante una metodología específica el trabajador social conoce, interpreta y diagnostica situaciones sociales que caracterizan a los sectores que presentan mayores necesidades o carencias. Orientación y gestoría: A través del conocimiento de los recursos institucionales y de organismos no gubernamentales, se canaliza a la población que requiere atención especializada. Administración: se elabora, dirige, ejecuta, evalúa y supervisa, en diversos niveles operativos programas de bienestar social. Educación Social: desarrollar potencialidades, recursos, y hacer visibles los derechos, así como las obligaciones dentro de la convivencia social; mediante esta función se pretende contribuir a generar conductas creativas e innovadoras en la población. Organización y promoción social: la organización de la población a fin de implementar programas de promoción social con la finalidad de alcanzar los ideales de una sociedad democrática, justa, y participativa, fundamentalmente en la toma de decisiones.

Actualmente como lo menciona Castellanos (1988:31) el profesional en Trabajo Social es el agente coordinador entre las demandas de los necesitados y los recursos de la propia comunidad. Se le exige preparación y responsabilidad en su labor de buscador de soluciones donde no es quien genera capacidades, más bien aprovecha las existentes en la usuaria tratando de desarrollarlas al máximo (31). El ejercicio de esta carrera exige condiciones personales especiales, la formación y selección de este personal es responsabilidad de las escuelas de Trabajo Social (Castellanos, 1988:30).

De visitadoras, ayudantes, amigos de los pobres procede el trabajador social actual, cuyas atribuciones son consecuencia de sus condiciones personales en la comunidad y obedece a las necesidades de las mismas. Actualmente en los apuntes de Castellanos (1988:31) el profesional en Trabajo Social es “el agente coordinador entre las demandas de los necesitados y los recursos de la propia comunidad”. Al Trabajador Social se le exige preparación y responsabilidad en su labor. En su papel como buscador de soluciones no genera capacidades, sin embargo aprovecha las existentes en la usuaria para tratar de desarrollarlas al máximo (31).

Dentro de la profesión académico existen dos tipos de perfil del Trabajador Social, el primero es el perfil que cada escuela tiene para ingreso a la misma y por otro lado también se maneja un perfil de egresado, la propuesta para un futuro análisis de los perfiles es que se pueda verificar si el perfil que actualmente se está exigiendo laboralmente para los profesionistas coincide con los perfiles que cada instancia tiene sobre sus egresados.

Como primer acercamiento se menciona el perfil que se maneja desde la academia, indicando que para fines de la investigación no se pretende hacer un riguroso análisis sobre el tema, debido a que eso reflejaría una tesis en sí misma, sin embargo, se encontraron una variedad de disimilitudes que existen en los mismos. Al hacer tal mención se reconoce que no hay un único Trabajo Social como profesión, Cárdenas (2014) menciona que cada profesionista está inmerso en un contexto político, cultural, económico y socialmente distinto, además de estar preparado para intervenir.

Con el fin de tener una visión desde lo general hacia lo particular se identifica el perfil que refleja la Federación Internacional de Trabajo Social (2015) sobre la profesión, indica que el trabajador social es un profesional de la acción social que tiene una comprensión amplia de las estructuras y procesos sociales, el cambio social y del comportamiento humano, que le capacita para: intervenir en las situaciones sociales que viven individuos, familias, grupos, organizaciones y comunidades, asistiendo, manejando conflictos y ejerciendo mediación; participar en la formulación de las Políticas Sociales; contribuir a la ciudadanía activa mediante el empoderamiento y la garantía de los derechos social, por lo que es pertinente que el profesional posea las siguientes competencias:

1. Capacidad para trabajar y valorar de manera conjunta con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades sus necesidades y circunstancias.
2. Planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del Trabajo Social con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y con otros profesionales.
3. Apoyar a las personas para que sean capaces de manifestar las necesidades, puntos de vista y circunstancias.
4. Actuar para la resolución de las situaciones de riesgo con los sistemas cliente así como para las propias y las de los colegas de profesión.
5. Administrar y ser responsable, con supervisión y apoyo, de la propia práctica dentro de la organización.
6. Demostrar competencia profesional en el ejercicio del Trabajo Social (FITS, 2015).

EL Perfil del egresado que ofrece la Escuela Nacional de Trabajo Social, una de las máximas casa de estudios a nivel Nacional en materia de Trabajo Social indica que el egresado en Trabajo Social es un profesionista con una formación teórica interdisciplinaria de carácter humanista, con un profundo sentido ético y crítico y una visión integral de la realidad. Posee:

Conocimientos en: teorías epistemológicas y sociales. Las diferentes teorías de organización y participación social que explican el comportamiento de los sujetos en su vida cotidiana. Metodologías que le permitan diseñar estrategias y ejecutar acciones de intervención que dinamice la participación de los sujetos en los proyectos de desarrollo social. Habilidades para: Fortalecer procesos de organización y participación social que articulen las necesidades y problemas sociales e intereses de la población, con la oferta institucional para la satisfacción de dichas necesidades Actitudes para: Escuchar y atender las necesidades e intereses manifestados de la población. Construir respuesta innovadoras a los grandes problemas sociales.

En los anteriores datos podemos observar el perfil, que aseguran las instancias, sobre los alumnos que están preparando. Si bien, las entidades brindan las herramientas a los profesionales para hacer, imaginar, crear, y proponer. Cárdenas (2014: 29) menciona que hace falta profesionistas que desarrollen habilidades de: reflexión, sepan debatir, escribir, con una mentalidad crítica y que puedan divulgar los conocimientos.

### **2.3.2.- El rol profesional en Trabajo Social**

El rol profesional para Fichter (1979) se conforma de acciones, actitudes, comportamientos, deberes y privilegios que cada persona ejerce con el objetivo de pertenecer a la sociedad. La información que nos brinda la otra persona sobre quién es no ayuda a definir la situación en la que estamos inmersos y al saber con quién se tiene una interrelación se conoce qué esperar del otro y cómo actuar ante este (Goffman: 1989:13).

Los roles para Fichter (1979) son el mecanismo intermedio de las interrelaciones ya sean sociales o profesionales. El rol que desempeña el profesional en Trabajo Social hace referencia al comportamiento que en una sociedad dada se espera de una persona según el status o posición que tenga, el rol profesional hace referencia al comportamiento y uniformidad de conducta que desempeñan aquellos que ejercen determinada profesión (Ander-Egg, 1996:76).

De acuerdo con Fitcher (1979) toda persona tiene un rol clave dentro del que la sociedad lo identifica, este rol principal incluye a toda una serie de otros roles que desempeña la persona en diferentes grupos. Debido a que la persona es única, según el grupo en el que se desenvuelva tendrá un comportamiento acorde a la función principal del grupo, debido a que cada rol responde a tres elementos: la función, el grupo y la situación (210).

El rol del profesional en Trabajo Social varía según la necesidad a afrontar, tales roles Ader-Egg (1996-.89) los identifica en: consultor-asesor, proveedor de servicios profesionales, informador, gestor intermedio, investigador, planificador, administrador, gestor, investigador, planificador, educador social, animador, facilitador o movilizador.

Cuando existe conflicto entre el rol profesional y la expectativa de quien hace uso de los servicios Barreix y Castillejos (1985:94) consideran que se puede presentar cierta resistencia al cambio generado en dos formas de ansiedad; la depresiva al abandonar viejos esquemas permitidos y la ansiedad paranoide es el miedo a lo nuevo, la inseguridad de andar un terreno no conocido. Inclusive el exceso de expectativa que la usuaria pone sobre el profesional genera en él ciertas conductas anómalas en la práctica, Barreix y Castillejos (1985:94) clasifican tales conductas en las siguientes categorías:

Powerlessness: la expectativa frustrante por no alcanzar los resultados buscados

Meaninglessness: la expectativa al no comprender el sentido de las situaciones a las que se haya comprometido en la comunidad.

Normlessness: el sentir que no hay principio aprobado socialmente que normalice su acción.

Selfestrangement: auto extrañamiento donde el Trabajador Social no encuentra identificación en las actividades que realiza (Barreix y Castillejos, 1985:94).

Por tal motivo se considera que el profesional que presta servicios atendiendo a mujeres en situación de violencia conyugal debe de poseer ciertas características, recursos y habilidades que le permitan hacer frente y potencializar a las usuarias a terminar el proceso de atención al cumplir con el rol profesional que se le asigna.

### **2.3.3.- La identidad profesional en Trabajo Social**

La identidad del profesional en Trabajo Social ha sido una categoría de análisis central en la caracterización del profesional. Dicha autopercepción menciona Serret (2001) siempre es imaginaria, compleja y cambiante, además de que se “construye ante la ilusión de coherencia, solides y eternidad” su complejidad recae en que depende de autopercepciones simbólicas de lo real (51).

Todas las personas pertenecen a grupos diversos y a la vez se excluyen de otros. La identidad profesional en Trabajo Social para Yañez (2007:09) es el resultado de una serie de representaciones históricas que se transforman según la época y la circunstancia.

La producción significativa de identidades colectivas se expresa en el conjunto de prácticas, creencias, concepciones y valores que denominamos imaginario social. Serret, (2001:97) indica que tal producción de identidades colectivas se construyen según la estructura social, sus prácticas sociales, y el espacio en el que se llevan a cabo.

El conjunto de rasgos que caracterizan a quienes ejercen una profesión es lo que representa la identidad profesional, la identidad del trabajador social para fines de la investigación hace referencia a dos percepciones a la del propio prestador de servicios y a la de la usuaria que solicita la orientación social (Valero. 2013 y Uceda, 2013).

Para Ariño (2009:30) la autopercepción del profesional en Trabajo Social está marcada por su propio desarrollo de capacidades, la forma de hacer las cosas, la atención al detalle, la visión de la realidad, las actitudes, los principios éticos, la autodeterminación, la empatía, la justicia, la aceptación y la confidencialidad. Tomando en cuenta que una misma situación puede ser comprendida de diferente manera por dos personas (30). La profesionalización supone la sistematización de un conjunto de representaciones, conocimientos, y habilidades, dando un saber especializado e institucionalizado que la transmite una instancia social reconocida. Para Valero (2013) el status y la identidad profesional en Trabajo Social se fundamentan por la configuración de un campo determinado de problemas que requieren su atención. Además de ser el reconocimiento profesional externo, apegado a la identidad profesional que atribuye la sociedad y que son incorporadas por el gremio en su interacción social.

El Trabajo Social se caracteriza por tener un campo específico de actuación, por la aplicación de un método propio y por la producción de un lenguaje significativo. Yañez (2007:19) indica que a través del lenguaje narramos nuestra historia y trazamos nuestra trayectoria.

La especificidad del Trabajo Social para Valero, (2013) se determina a través de una construcción histórico-social, donde sus principales elementos constitutivos son:

Los sujetos sociales (individuo, grupo o instancias sociales). El objeto propio de la intervención siendo un fenómeno real y concreto que se define desde una teoría. Marco de referencia que son las representaciones del problema vistos desde los objetivos específicos. Procedimiento



Metodológico determina qué hacer y cómo hacerlo, siendo el conjunto de etapas, actividades y técnicas secuenciales. Saber especializado, es la construcción intelectual que reelabora y sintetiza la experiencia profesional, cuerpo teórico y metodológico que se fundamenta en la doctrina, política y ciencia. Ejercicio profesional es el conjunto de prácticas y representaciones dadas. Curriculum y el Mercado de trabajo que es la oferta y la demanda de determinadas capacidades, habilidades y conocimientos a los que da valor la profesión. Cabe recordad que el Trabajo Social se puede apreciar como disciplina y profesión: Disciplina- Saber: Marco teórico, Método y Principio Ético (Derechos humanos). Profesión: Hacer: Curriculum, Curriculum oculto, Certificación, Título Cédula profesional y Vocación de servicio (Valero, 2013).

Al tener una identidad adquirida desde la institución donde se labora el profesional en Trabajo Social suele padecer de: pasividad, reduce fortalezas, intención y disposición, y la opresión de un espíritu autoconsciente y autoreflexivo. Yañez (2007:104) comenta que tal situación mantiene un estado de servidumbre e instrumentalidad del profesional.

Los esfuerzos políticos para contrarrestar la violencia conyugal recaen en los profesionales que integran los equipos multidisciplinarios de atención y prevención. Sin embargo Corsi (1997) señala que dichos profesionales suelen intervenir desde sus propias creencias respecto al tema de atención y en ocasiones pueden funcionar como obstáculos en el proceso de atención. En el mismo orden de ideas se hace mención de que existe poco reconocimiento de otras profesiones ante el trabajador social que incluso para los políticos (y quienes diseñan los programas) es desconocida la figura del profesional así como su utilidad (Corsi, 1997 y Uceda, 2013).

Para concluir se indica que la identidad profesional en Trabajo Social se construye desde la práctica en la que se labora y concordando con lo que indica Uceda (2013:76) desde la profesión se “debe pretender la transformación de las personas, grupos y comunidades basado en el ejercicio de los Derechos Humanos”.

## 2.4.- Interrelaciones sociales y profesionales

Toda interrelación humana parte del concepto de ser persona y de estar inmerso en una sociedad. Al estar la usuaria y el profesional en Trabajo Social dentro de un proceso de atención la interrelación que se genere entre ellos incide en el proceso de atención de la violencia conyugal. Al entrar en el proceso de socialización las personas se vuelven actores dentro de la sociedad atendiendo el orden social de cada contexto. Con la globalización se ha generado un proceso civilizatorio único, lo que indica que es fundamental partir de la persona para comprender las interrelaciones sociales (Prieto, 2008:14). El significado de persona posee un sentido de propiedad que le caracteriza al poseer cierta identidad, un sentido originario, propio, esencial, unificador y autodefinido que subyace en la persona y es inalienable (Zavala, 2011:154).

Zavala (2011:154) en la investigación sobre ¿cómo definen los Mayas el concepto de persona? Encontró la palabra “uinic” que se integra de una serie de elementos que identifican la noción de persona:

*Pixan* (el alma), *ik'* (el espíritu o viento que está en todas partes), *ki'nam* (la energía de lo vivo o la capacidad de sentir), *ool* (la voluntad), *tucul* (el pensamiento), *uaay* (la capacidad de una persona de transformarse en animal) y *cuxaan* (vida o ser vivo).

Tal y como lo indica Zavala (2011) la cultura Maya define claramente la diferencia entre los animales y las personas: primordialmente por la forma del cuerpo, el modo de vida y la capacidad para pensar y hablar (lengua) como esencia propia del humano.

Prieto (2008) observa a la persona como un ser único y total, es decir, condicionado por la herencia biológica, sociabilidad y el intelecto desde donde le da sentido a su vida. Para la investigación se usa el término que Zavala (2011) asigna a la persona para hacer referencia al conjunto de una totalidad dinámica sobre las capacidades de autoconocimiento y percepción que cada persona tiene sobre sí mismo. La persona identifica las normas sociales según su percepción individual. Para Bono (20013) existe cierta “burbuja de percepción” que implica la forma en que la persona percibe la situación y los valores que identifica dentro de determinada acción.

Al orden social Firth (2010:598) lo denomina como “las prácticas del sentido común, a través de las cuales los miembros de la sociedad coordinan, estructuran y entienden sus actividades diarias”. Mediante acciones prácticas localizadas, puesto que de esta forma las personas se encargan de crear y sostener el orden social desde formas de actuar de manera contingente, ante circunstancias concretas (598).

La sociedad define los valores y su jerarquía para de esta forma contribuir al orden de la vida ante el caos social. Giddens (1967:75) y Prieto (2008) indican que el orden social se basa en las normas morales, y en las coincidencias de los principios básicos como: el sentido de justicia y la protección a los menos favorables.

La producción de la sociedad es la realización de la destreza de sus miembros la cual se conforma por el lenguaje, puesto que este nos permite generar un habla y un dialogo. Somos rehenes de las limitadas palabras del lenguaje, empleamos solo las palabras que disponemos, el lenguaje nos limita a comunicarnos y a percibir de un modo limitado (Bono, 2013:171). La comprensión del orden social solo se puede entender desde la descripción de lo que hacen otros y depende del carácter social del lenguaje. El lenguaje visto desde Giddens (1967:21) “es un sistema simbólico que se usan como medio para la actividad social” es la condición fundamental de la vida social, y a la producción de sentido en los actos comunicativos.

Se dice que toda interacción social es una actuación, Goffman (1989:13) afirma que “cuando una persona llega a la presencia de otros, estos tratan de obtener información del que llega o de poner en juego la información que ya posee”. Para Giddens, (1967:76) tal acto es un flujo continuo de “experiencia vividas” se categoriza en sectores, y depende del proceso reflexivo de la atención del actor o de la consideración de la “otredad”.

Las actuaciones que se dan frente a los demás se pueden comprender a través del concepto de macros. Los macros para Chihu y López (2013:239) son esquemas interpretativos que simplifican y condensan la realidad social, al seleccionar y codificar situaciones y eventos además de relacionarlos con el medio en el que se desenvuelve el actor. Cuando una persona se presenta frente a otros tendrá motivos para tratar de controlar la impresión que ellos

reciban de la situación. La interacción “cara a cara” y se puede definir como “la influencia recíproca sobre las acciones del otro como se encuentran ambos en presencia física inmediata”. Esta actuación es una conducta con propósito e implica la aplicación de un conocimiento de modo de producir un resultado (Giddens, 1967:83 y Goffman, 1989).

Tal actuación social que se da en la interacción “cara a cara” se basa en tres principios otorgados por Giddens (1967:92): el primer principio es el significado de las razones en la conducta humana se puede entender desde su aspecto teórico del control reflexivo, además desde la conducta que los otros actores esperan mutuamente, de modo que si se le pregunta por qué actúa como actúa, el actor pueda ofrecer una explicación que fundamente su actuar y el tercer aspecto es que la comunicación del significado en la interacción plantea problemas que en medida son separables e identifican el significado de los actos no comunicativos<sup>17</sup> (102).

La sociedad está basada en el derecho moral de cada persona. Cuando una persona proyecta una definición de la situación y hace una demanda implícita o explícita de una persona de determinado tipo, automáticamente representa una exigencia moral para otros obligándolos a tratarlos de la forma en que tienen derecho las personas de su tipo. Entonces los otros descubren que la persona les ha informado acerca de lo que “es” y de lo que ellos deberían de ver en ese “es”. Tales prácticas Goffman (1989:25) las nombra prácticas “defensivas” y cuando se hacen en pro del otro se llaman prácticas “protectoras” o de tacto. En sí, ambas se usan para salvaguardar la impresión fomentada de una persona en presencia de otra (26).

La constitución de la interacción social como orden moral desde la mirada de Giddens (1967:110) puede entenderse como “la actualización de derechos y la imposición de obligaciones”. Es decir, dentro de la interacción social lo que a un individuo le refiere a un derecho al “otro” le corresponde una obligación referida en responder de la manera apropiada y si no lo hiciera entonces se puede aplicar eficazmente una sanción. De tal modo que las sanciones son relevantes al acto, es decir dependen de las relaciones casuales que tienen la forma de eventos naturales (Giddens, 1967:110).

---

<sup>17</sup> La comunicación proviene de la necesidad ancestral del intercambio con otros hombres (Giddens 1967:102)

Dentro de la interrelación social se da el consenso cuando se genera una armonía en la que cada participante reprime sus sentimientos sinceros inmediatos y transmite una situación que siente que los otros podrían encontrar temporalmente aceptable. Guiddens (1967:128) enumera tres elementos esenciales para que se pueda producir la interrelación social, puesto que “toda interrelación implica una comunicación, la operación del poder y relaciones morales”. Goffman (1989:21) comenta que puede existir un verdadero acuerdo en lo referente a la convivencia con el fin de evitar un conflicto posterior.

Cuando una persona se presenta frente a otros tendrá motivos para tratar de controlar la impresión que ellos reciban de la situación; la interacción cara a cara según Goffman, (1989:27) se puede definir como “la influencia reciproca sobre las acciones del otro cuando se encuentran ambos en presencia física inmediata”. Una interacción social total tiene lugar en cualquier ocasión, en que un conjunto dado de individuos se encuentran en presencia mutua continua. Al decir encuentro se hace referencia a encontrar un performance en cierta ocasión influya en los otros participantes. Goffman (1989:27) indica que la pauta de acción preestablecida que se desarrolle durante la actuación y que se puede actuar en otras ocasiones se le denomina papel o rutina, cuando se desarrolla el mismo papel para la misma audiencia en diferentes ocasiones se genera una interrelación social.

Al centrarse en la interacción profesional entre el profesionista y la usuaria, que es dada en forma jerárquica, Salazar (2006) comenta que esta tipología de interrelación es uno de los “actos” que están deliberadamente dirigidos al cumplimiento de un objetivo específico, tal interacción permite a la usuaria expresar sus sentimientos, dar a conocer respuestas positivas y negativas frente a las situaciones vividas y sus expectativas frente proceso de atención para la satisfacción de sus necesidades (146).

Para potenciar la interacción humana Salazar<sup>18</sup> (2006: 147) comenta que el profesionista en el cumplimiento de su rol debe brindar un cuidado basado en el respeto por los derechos, en los principios éticos, y en ciertos conocimientos.

---

<sup>18</sup> En la investigación “la interrelación del enfermero y el paciente”

Otro aspecto que influye en la interrelación son los mecanismos de defensa a los que recurrimos los seres humanos, con el fin de enfrentar la ansiedad y las situaciones difíciles de la vida. Salazar (2006: 149) señala que las situaciones por las que vive la persona asistida, presionan la interrelación, por lo que, se debe tener en cuenta que independientemente de las condiciones sociales, a los profesionistas se les exige la capacidad para escuchar, para recabar información y para hacer inferencias y juicios de valor sobre la condición de la usuaria, además, de la capacidad en la toma de decisiones pertinentes en cada situación.

Por un lado para Rifkin (2010) lo mejor que se puede esperar en las interrelaciones es que las personas se sientan responsables por los semejantes dentro del contexto en que se desarrollan. Por otro lado las personas que cuidan de otras pueden padecer la fatiga de la compasión, le ocurre también a los asistentes sociales y quienes prestan auxilio en zonas de guerra o catástrofes naturales. Un exceso continuo de empatía puede llegar a embotar la respuesta empática y causar agotamiento y retraimiento emocional (125).

#### **2.4.1.- El conflicto inherente en las interrelaciones sociales**

El conflicto se encuentra en todas las interrelaciones humanas, de todos los ámbitos, puesto que es inherente a la vida social (Cornelius y Faire, 1995). Por lo tanto, dentro del tema de investigación “interrelación Usuaria- Trabajadora Social en mujeres que viven situación de violencia conyugal” podemos hablar de varios tipos de conflictos; el principal es la violencia conyugal, un segundo tipo de conflicto se puede desarrollar en la relación en el equipo de profesionistas que atienden dicha problemática social y un tercer conflicto se podría dar entre la Trabajadora Social y la usuaria, ya sea por malos entendidos, percepciones distintas, entre otras.

El tercer tipo de conflicto es el central para este trabajo de investigación puesto que el lazo que genere la Trabajadora Social con la Usuaria puede incidir en el proceso de atención que se brinda en el Instituto Estatal de las Mujeres del estado de Nuevo León, se sabe que el conflicto no es inevitable pero si es posible orientarlo, posponerlo, transformarlo, manipularlo, repartirlo, se puede negar o afrontar.

Una de las herramientas indispensable para afrontarlo es tomarlo de una manera no violenta a través de la negociación, por lo que a continuación se desarrollan dichos términos, puesto que se toma en cuenta que sería algo utópico que no surjan mal entendidos entre la Usuaría y la Trabajadora Social, sin embargo cuando se den dichos conflictos se puede buscar una forma de afrontarlos en la que ambas partes ganen.

El profesional en Trabajo Social es el responsable de generar cierto ambiente de empatía, comprensión y no juicio hacia la usuaria. Ander- Egg (1996:127) agrega que dentro de esta relación interpersonal el profesional en Trabajo Social ofrece cierta consideración positiva hacia la usuaria aportando su calidez humana ante el conflicto a resolver.

Cuando se llega a dar un conflicto entre la usuaria y el profesional en Trabajo Social, el profesional es quien tiene la responsabilidad por su posición jerárquica para intentar conciliar dicha situación, por lo cual tendrá que estar enterada y capacitada acerca de la mediación de conflictos dentro del marco de la resolución no violenta de los mismos, puesto que es importante entender el desarrollo y la descripción del conflicto. El conflicto proviene de: intereses opuestos, falta de comunicación, perspectivas opuestas sobre una misma situación, una provocación, de un sentimiento de advergación, desconfianza en el otro, o conductas coléricas de odio, celos, enemistad, apatía, entre otros. Se basa en el pensamiento de que todos deben ser iguales y cuando una persona no se siente en igualdad de condiciones entonces se ve frente a un conflicto, debido a que los límites no son claros.

El conflicto se crea, se desarrolla, se transforma y si no se atiende se puede agravar. Un factor importante para la resolución no violenta del conflicto es la capacidad de saber escuchar. La escucha activa para Cornelius y Faire (1995) significa dejar de lado el propio punto de vista para “sintonizarse” con el otro. La resolución de un conflicto depende del hecho de identificarlo y darse cuenta de cuándo se aproxima Cornelius y Faire (1995) comentan que el conflicto se puede derivar de una: Crisis: cuando la conducta normal se abandona, se consideran medidas extremas. Tensión, Malentendidos, Incomodidad.

Una forma de resolver el conflicto, desde una visión de resolución no violenta es a través de un acuerdo cooperativo -haciendo uso de la negociación-. Existen varios enfoques de negociación: “Yo gano/tú pierdes”, “tú pierdes/ Yo gano”, y “Tú ganas/yo gano”. Para afrontar un conflicto inserto en la interrelación Usuaría- Trabajadora Social, la mejor opción es la última mencionada. Ganar –Ganar le da la opción a la profesionalista de generar un ambiente de equidad, donde el acuerdo beneficie a las dos partes.

Para tal enfoque Cornelius y Faire (1995) aconsejan varios pasos secuenciales a seguir, el primero es averiguar por qué necesitan lo que quieren. Averiguar las diferencias de percepción, posteriormente generar una nueva versión de la situación conflictiva, para finalmente crear nuevas opciones que beneficien ambos lados y que incluso se pueda obtener más de lo pensado, siempre y cuando se ambas partes estén comprometidas con la solución porque se sienten beneficiadas y han participado en todo el proceso.

En el caso de que se afronte el conflicto bajo tal premisa. Por un lado, la usuaria podrá llevar a término su proceso de atención y la Trabajadora Social tendrá la satisfacción de haber conciliado tal situación conflictiva. Por lo regular surgen malos entendidos o diferencias de percepción sobre cómo afrontar las necesidades cotidianas, además de que podrá acompañar a la Usuaría en su proceso de atención.

Dentro de las interrelaciones sociales hay aspectos más determinantes que otros, puesto que dependen de la sensibilidad del “otro” en el que se genera la interrelación, estos aspectos que se desarrollaron en la investigación documental son: la empatía, la comunicación, el empoderamiento que a su vez se conforma del poder y la autonomía, además de que no podemos negar que el conflicto forme parte de las interrelaciones humanas, puesto que si cada persona basa su lógica en las experiencias vividas es normal que al ser únicos e irrepetibles existan perspectivas distintas sobre un mismo hecho. Lo que cabe destacar ante el conflicto es que se puede afrontar desde la mediación y desde la negociación y que no siempre es negativo puesto que nos da la oportunidad -como toda crisis- de hacer un alto y, a través de la creatividad generar nuevas formas de interrelación social que sean más empáticas, tolerantes y positivas.



### CAPITULO III

## EL CAMINO PARA LA RECOLECCION DE EXPERIENCIAS

El siguiente espacio se dedica al camino metodológico que se siguió para el trabajo en campo, donde se recolectaron las experiencias dentro del proceso de atención en situaciones de violencia conyugal, tomando en cuenta a las usuarias y a los profesionales en Trabajo Social que son los actores principales en dicha interrelación profesional.

Para la presente investigación se prefirió un diseño de investigación con enfoque cualitativo que permitió “describir, comprender e interpretar los fenómenos sociales a través de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes en sus contextos” (Cabello, 2014:08). En esta ocasión se eligió sistematizar las experiencias recolectadas desde una metodología<sup>19</sup> que permitiera alcanzar una interpretación sobre las características de la interrelación profesional en situación de violencia conyugal, visto desde la experiencia propia de ambos actores sociales.

Para fines metodológicos de la investigación cualitativa, se seleccionó una estrategia que permito una visión holística, al considerar múltiples dimensiones y características sobre las categorías analizadas siendo este el estudio de caso. (Yin, 1994; 13 citado por, Barzelay y Cortázar, 2004:9). El estudio de caso permite hacer una triangulación entre la caracterización de la usuaria y del profesional en Trabajo Social, además de la forma en que se interrelacionan, usando la herramienta de la entrevista semiestructurada. Stake (2010:63) comenta que la entrevista además de ser un plan previo bien detallado, es el puente para llegar a las múltiples realidades de un fenómeno.

---

<sup>19</sup> Se entiende por metodología al cuerpo de conocimiento que describe y analiza métodos, indicando sus limitaciones y recursos, para clarificar supuestos y consecuencias (Miller 1960 citado por Eyssautier 2006:102).

### 3.1.- Proceso metodológico

La entrevista que se realizó para fines de la investigación ha sido la entrevista semiestructurada. Que permita profundizar en ciertos temas no previstos, y adecuarse a cada experiencia recolectada. En la entrevista semiestructurada el entrevistador sin importar su estilo, actúa como provocador ante el entrevistado para impulsarlo a hablar, evitando dirigir el discurso (Ariño, 2009:31).

En la realización de las entrevistas para las usuarias y para los profesionistas de redes formales que atienden violencia conyugal se usó el criterio de saturación, recomendado por Bauer y Arts (2000:34, citados por Barzelay y Cortázar, 2004:41) donde, se añaden las unidades de información hasta el punto en el que se comienza a repetir la nueva información y la obtenida. Se usó como herramienta la “Guía de entrevista semiestructurada para Usuarias” y en la “Guía de entrevista semiestructurada para trabajadoras sociales”<sup>20</sup>.

Para el estado de Nuevo León el Instituto Estatal de las Mujeres financiado por PAIMEF 2014 contaba con 13 equipos multidisciplinarios que asesoraban a mujeres en situación de violencia conyugal a cada equipo le tocaba atender entre dos y tres municipios. Durante el periodo de 2014 cada equipo atendió un promedio de 650 mujeres en situación de violencia conyugal. Para la recolección de experiencias se entrevistaron a mujeres únicamente del municipio de Monterrey específicamente en 3 instancias: en el Centro Comunitario Alianza Real, en el Centro Comunitario San Bernabé, así como en las instalaciones propias del Instituto Estatal de las Mujeres.

Las usuarias se entrevistaron en el mes de noviembre del 2014 y los profesionales en Trabajo Social se entrevistaron en las primeras dos semanas del mes de diciembre del mismo año. Como parte de la observación no participante se presenció la última junta con todos los equipos (tenían juntas quincenales y mensuales como parte de la supervisión).

---

<sup>20</sup> Se encuentran en el apartado de Anexos

### 3.2.- Características de la muestra

El universo de la investigación cuenta con la experiencia de nueve usuarias asistidas en el municipio de Monterrey, para ello el criterio de inclusión fué entrevistar: solamente a mujeres mayores de 15 años que asistan al Instituto Estatal de las Mujeres, atendidas por el área de Trabajo Social, que vivieron, o que estén viviendo en situación de violencia conyugal, y que cuenten con expediente de atención en la red de apoyo (IEM). Desde la recolección de experiencias en el proceso de atención se busca darle validez a la voz de las usuarias y de los profesionales en el área, transportando la vida cotidiana a un nivel consiente, al observar el proceso de “darse cuenta” de su situación para redescubrir lo que supuestamente ya se sabía, al explicar y entender lo que se creía evidente, al tejer y destejer los principios y valores culturales, institucionales y personales que determinan el actuar (Delgado, 2010:215).

Del universo de mujeres entrevistadas que asistieron a solicitar apoyo a la red formal (IEM) en su totalidad son mujeres mayores de 24 años y menores de 67 años, que se representan como solteras al estar separadas o divorciadas del cónyuge con el que vivían situación de violencia conyugal. El nivel de educación de la mayoría era de preparatoria técnica, las que laboraban en el momento de recolectar los datos se dedicaban al comercio, la mitad dependía económicamente de su familia. En su mayoría contaban con dos hijos, no precisamente hijos del cónyuge con el que habían vivido situación de violencia conyugal.

Como parte del constructo social se ha tomado en cuenta a los otros actores involucrados, que son los profesionistas de las mismas redes formales, con la finalidad de observar la interrelación entre ambos actores. Para cerrar la triangulación con observaciones directas sobre el desenvolvimiento del sistema, en las mismas redes formales (Cambell y Friske, 1959, citados por Stake, 2010:81).

Se cuenta con la experiencia de diez profesionistas en Trabajo Social: ocho que laboraban en el IEM en un proyecto financiado por PAIMEF 2014 y dos ex profesionistas que laboraron en el IEM en 2012.

Para el criterio de inclusión se requirió que fueran Tituladas en Trabajo Social y que hayan laborado por más de dos meses en el IEM en un programa financiado por PAIMEF. Las entrevistas semiestructuradas se realizaron en diciembre 2014, cuando estaban entregando los reportes finales y resultados del periodo 2014, dentro del cual los profesionistas en Trabajo Social reflejan en las entrevistas su sentir al haber concluido el programa en su mayoría satisfactoriamente, cabe señalar que algunos se integraron posteriormente del inicio del programa.

Para tres de las profesionistas era la primera oportunidad en la que ejercían la profesión después de salir de la Facultad en Trabajo Social y Desarrollo Humano. Los profesionistas en Trabajo Social entrevistados en el 2014 tenían entre 20 y 49 años, cinco de ellas estaban entre los 20 y 29 años, cinco de las profesionistas entre 30 y 50 años.

Los profesionistas que laboraron en el IEM en el programa financiado por el PAIMEF 2014, en general, contaban con experiencia en prácticas institucionales en redes formales que atienden a usuarias por cuestión de violencia conyugal, todos ellos en instancias gubernamentales. En el siguiente capítulo se desarrolla el total de los datos analizados.

Al realizar el análisis funcional como lo comenta Barzelay y Cortázar (2004:58) se observan los procesos que explican la trayectoria de la práctica, mostrando el desempeño de las funciones, es decir, la ruta de progreso, consolidación, crisis, estancamiento o recuperación que la práctica ha seguido, observando las formas de intervenir de las redes formales, para verificar si les permite o impide desempeñar de manera adecuada las funciones para las que dichas instancias fueron diseñadas.

**CAPITULO IV.****CARACTERIZACIÓN DE LA INTERRELACIÓN PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL**

El capítulo se dedica para el análisis de los datos recolectados por medio de la entrevista semiestructurada. Para las usuarias se recolecto la experiencia de nueve mujeres mayores de 15 años que asistieron a solicitar los diferentes apoyos que brinda el Instituto Estatal de las Mujeres a través del financiamiento PAIMEF 2014, realizando las entrevistas en el Centro Comunitario San Bernabé, en el Centro Comunitario La Alianza, y en las instalaciones del Instituto Estatal de las Mujeres en Monterrey N. L.

A ocho de los profesionales en Trabajo Social se les entrevisto en las instalaciones del Instituto Estatal de las Mujeres. A los dos restantes se les entrevisto en la Subdirección de Posgrado de la Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano debido a que en ese momento ya no prestaban sus servicio para dicho programa.

El análisis de la información ha sido el primer acercamiento hacia la interpretación de las categorías analizadas, caracterizando a través del análisis realizado a la usuaria que hace uso de los servicios mencionados para salir de la situación de violencia conyugal. Posteriormente en el capítulo se presenta la caracterización de los profesionales en Trabajo Social que prestan sus servicios para atender a mujeres en situación de violencia conyugal.

#### 4.1.-Características de la usuaria en Trabajo Social

En el siguiente apartado se enuncia el análisis de las experiencias compartidas por las usuarias que vivieron un proceso de atención en el IEM con el financiamiento del PAIMEF 2014. A las usuarias se les pregunto sobre sus datos generales, los episodios de violencia, empoderamiento, autonomía y si contaban con alguna red de apoyo de tipo informal y formal. Posteriormente en el apartado de conclusiones se refleja la interpretación de la información obtenida.

El universo recolectado de 9<sup>21</sup> mujeres que asistieron a solicitar apoyo a la red formal (IEM) en su totalidad son mujeres mayores de 15 años que están entre 24 y 67 años, la mayoría indican estar solteras, sin embargo, la mitad de ellas divorciadas legalmente y casi la otra mitad separadas. Por lo que podemos afirmar que las usuarias (no en todos los casos) asisten a la red formal después de distanciarse del cónyuge con el que vivieron situación de violencia conyugal.

Dentro de las experiencias compartidas, había usuarias con escolaridad de primaria hasta carreras técnicas: en su mayoría tenían un nivel educativo de preparatoria. Sin importar su edad: las que laboraban en su mayoría se dedicaban al comercio ya sea formal o informal. Y la otra mitad se dedica al hogar, al momento de la entrevista dependiendo económicamente de su familia.

Según la información obtenida podemos observar que la mayoría de las mujeres había procreado en promedio dos hijos. Para el universo seleccionado, se identifica que: ni la edad de los hijos, ni la cantidad de ellos es relacional con el momento en que la usuaria toma la decisión de separarse de su cónyuge. Dejando de lado el mito de que las usuarias “soportan al marido por los hijos, en especial si son menores”. Al analizar los datos se identificó a usuarias con hijos pequeños y otras con hijos mayores de edad en el momento en el que decidieron separarse del cónyuge. Cabe destacar que los hijos menores de 18 años mostraban

---

<sup>21</sup> Realmente se realizaron 10 entrevistas, sin embargo no todas las mujeres solicitan los apoyos de la red formal IEM por cuestión de violencia conyugal, hay quienes acuden por cuestión de apoyos sociales, por tal motivo se optó por incluir solamente a 9 usuarias que en ese momento vivían, o habían vivido violencia conyugal.

afecto y empatía hacia la decisión de la madre de separarse del padre (aunque los menores de 3 años en ocasiones buscaban la reconciliación de ambos) mientras que los hijos mayores de 18 años mostraban apoyo hacia la madre en cuanto a lo que ella decidiera, sin influir en las acciones de la misma.

Cabe señalar que en las experiencias recolectadas no existe evidencia sobre la relación de “a mayor escolaridad, menor nivel de violencia” por lo que tales resultados de la investigación afirman a otras investigaciones que indican que “todas las mujeres de cualquier edad, estrato social y ocupación son vulnerables a vivir situación de violencia conyugal”.

#### **4.1.2.-Experiencia de la usuaria en situación de violencia conyugal**

En su totalidad las usuarias coincidían al mencionar que las discusiones conyugales comenzaban cuando se trataban temas sobre la economía en el hogar. Mientras que las usuarias que vivían situaciones de violencia en un nivel alto compartían que no necesitaba haber un motivo en específico para que se generaran las discusiones, puesto que se daban sin motivo aparente, sin importar el uso de sustancias tóxicas, sin embargo, cuando sus cónyuges consumían alcohol o drogas la agresión era más fuerte. Es decir, el uso de sustancias no hacía diferencia en la continuidad y cantidad de situaciones de violencia que vivían, pero sí era relevante en la intensidad y nivel de violencia percibido.

Los motivos de separación para el universo recolectado coinciden con los temas que generaban conflicto conyugal, puesto que los motivos principales para separarse de su pareja fueron: Dos mujeres buscaban separarse de sus parejas por violencia económica puesto que identificaban en su cónyuge una desobligación en el gasto del hogar y tres de ellas por infidelidad de parte del conyugue en una o más ocasiones. Sin embargo se puede observar que tres de las usuarias buscaron separarse al vivir una experiencia extrema de violencia conyugal donde vieron amenazada su vida.

Las usuarias perciben que sus hijos afrontan la separación con actitudes comprensivas y de manera favorable sin importar la edad. Hay una relación entre los hijos que presenciaron los actos violentos y su actitud. Por un lado los hijos que presenciaron los actos de violencia apoyan la decisión de la separación. Por otro lado, los menores que no presenciaron los actos violentos (en su mayoría menores de 5 años) expresan el deseo de volverlos a ver juntos. Los hijos mayores a 18 años apoyaban tanto la decisión de la madre de seguir o no con su pareja.

#### **4.1.3.-Percepción de red de apoyo formal e informal**

Para las usuarias que participaron en la investigación: algunas no percibieron ningún apoyo de su red informal al momento de tomar la decisión de separarse por motivos de violencia conyugal. Por el contrario la otra mitad comentó sentirse apoyadas por sus padres, suegros, hermanos, amigos y vecinos al momento de tomar la decisión de separarse por motivo de situación de violencia conyugal. Cabe señalar que las usuarias que perciben red de apoyo informal mencionan a la madre como apoyo fundamental para tomar la decisión de salir del ciclo de violencia en el que estaban inmersas.

La relación de las personas con las que habitan las usuarias parece ser significativa y comentan que ha mejorado desde que asisten a la red formal mencionada en la investigación. Incluso las usuarias entrevistadas comentan que actualmente reciben retroalimentación positiva de parte de sus familiares y amigos por asistir a la red formal a solicitar apoyo. Sin embargo, para algunas usuarias no es la primera red formal a la que asisten para atender su situación. Puesto que la mitad de las usuarias compartió haber asistido a otra red formal anteriormente, tales redes formales pertenecían al aparato gubernamental y solamente dos acudieron a abogados particulares. Las razones por las que desistieron son: falta de seguimiento a su caso, burocracia y falta de recursos económicos para el traslado a la red formal.



En relación de la información obtenida se indica que los motivos por los que las usuarias asistieron al proceso de atención que brinda el programa PAIMEF 2014 fue para: solicitar orientación legal (3) apoyo social (2) atención por violencia conyugal (2) canalizadas por otras redes formales (2). Las formas comunes por las que se enteraron de dichos servicios fueron por medio de su red informal o por las brigadas que realiza el equipo multidisciplinario en distintas zonas de la localidad.

#### **4.1.4.- Proceso de atención desde la visión de la usuaria**

En relación con las expectativas con las que llegan las usuarias a solicitar los servicios de los profesionales en Trabajo Social ellas indican buscar orientación, acompañamiento y comprensión, van buscando tal apoyo más allá de un recurso económico.

Las mayorías de las usuarias que participaron indican que desde que son asistidas en el proceso de atención, se sienten con mayor control de sus emociones, se sienten más tranquilas y han notado que socializan más con otras personas. Sin embargo, son conscientes de los procesos burocráticos que implica el sistema con los que no siempre están de acuerdo pero hacen diferencia a la interrelación que generan con el profesional en Trabajo Social.

Conforme a las experiencias recolectadas las usuarias en general identifican que al asistir al proceso de atención se sienten: validadas y más tranquilas (3). Apoyadas (4). Respaldadas (3). Seguras (2). Amadas (2) y sienten confianza (2) lo que les ha permitido verbalizar la situación de violencia conyugal por la que vivieron.

Este sentir comentan las usuarias que en parte es resultado del acompañamiento brindado por el equipo multidisciplinario entre ellos el profesionista en Trabajo Social. En particular a este último le agradecen la orientación y apoyo social brindado, además de su notable interés verdadero. Las usuarias comparan sus sentimientos antes y después de ingresar al proceso de atención brindado por el IEM entre ellos identifican que anteriormente se sentían: solas, deprimidas, “torpes” y que ahora se sienten con confianza, mayor autoestima, apoyadas y orientadas por los profesionistas en Trabajo Social.

Ante la forma en que identifican a los profesionales en Trabajo Social las usuarias comparten observarlos como personas atentas, y comentan sentir confianza de que son las personas que les van a ayudar a solucionar su situación actual.

Al realizar las entrevistas se identifican los momentos que caracterizan las usuarias para tomar la decisión de separarse de su pareja por motivo de violencia conyugal: el primer momento; es cuando las usuarias se asumen en situación de violencia conyugal y comprenden que el problema es mayor a lo que sus recursos podrían enfrentar, se dan cuenta que necesitan ayuda externa y profesional para salir del ciclo de violencia en el que vivieron inmersas.

En un segundo momento; las usuarias identifican cuales son las redes que perciben como un apoyo para solicitar ayuda, ya sean formales o informales. Y hacen uso de las mismas.

En un tercer momento; es cuando la usuaria asimila la autonomía y poder, es decir cuando ha vivido el proceso intrínseco de empoderamiento, se hace visible consolidando nuevos paradigmas. Cinco de las usuarias entrevistadas verbalizan este momento al indicar que buscan una red de apoyo formal que las oriente a “ponerle fin” a la situación de violencia conyugal a través de una “ayuda definitiva”.

Aunque por lo general cuando las mujeres solicitan apoyo a la red formal ya se han dado cuenta de que vivir violencia conyugal no es normal, podemos afirmar que tales momentos no se viven de forma lineal ni ascendente. Puesto que la violencia conyugal es un ciclo y depende de la percepción individual de cada usuaria el cómo lo vive y cómo lo afronta.

Según las experiencias recolectadas podemos afirmar que aunque las usuarias hayan tomado la decisión de salir del ciclo de violencia no todas han pensado en un Plan de Vida después del proceso de separación, solamente tres usuarias de las más jóvenes expresaron su nueva meta de seguir estudiando o de buscar un mejor trabajo.

Sobre la pregunta sobre si laboraban actualmente. Una usuaria respondió que le gustaría trabajar y que está preparada para ello pero prefiere ser dependiente de sus padres para poder cuidar a su hijo pequeño. De las cinco usuarias que actualmente son jefas de familia; tres de ellas comentan que no les alcanza el sueldo para los gastos en el hogar y buscan otras opciones para poder solventar los gastos por ejemplo, un segundo empleo temporal o recurrir a la venta de productos por catálogo.

#### **4.2.-Características del Profesional en Trabajo Social**

En el siguiente apartado se dedica al análisis de las experiencias compartidas por los profesionales en Trabajo Social que laboraron en el Instituto Estatal de las Mujeres del estado de Nuevo León atendiendo a mujeres en situación de violencia conyugal dentro del financiamiento PAIMEF 2014 brindando orientación y gestión social en el ámbito asistencial. El apartado se presentan las siguientes categorías analizadas: datos generales, trayectoria profesional, ámbito laboral, interrelación usuaria-trabajo social, e identidad profesional.

Según las experiencias laborales recolectadas se encontraron que para tres de los 10 profesionales era la primera oportunidad laboral después de salir de la Facultad en Trabajo Social y Desarrollo Humano. Cabe mencionar que la edad de los profesionistas constaba entre los 22 y 49<sup>22</sup> años, siendo el cuarto programa en el que participaban las dos profesionistas con mayor antigüedad, al parecer tal rotación de personal se realiza puesto que los puestos ofrecidos no constan de prestaciones, ni generan antigüedad, debido a que el pago es por honorarios y varía el periodo del programa de atención según el financiamiento que se obtenga del PAIMEF.

---

22 Se optó por no visibilizar la edad de los profesionistas en Trabajo Social debido a que fue un poco cantidad de personas entrevistadas, de otra forma sería fácil el identificar la procedencia de los testimonios.

Los profesionales en Trabajo Social entrevistados comentan que desde las capacitaciones en temas de violencia y las juntas quincenales y mensuales pueden identificar que la violencia es global, y que se puede presentar en cualquier parte, además de que existen muchos tipos de violencia, en su discurso hacen diferencia de la violencia: como agresión y la violencia específicamente conyugal. Esta última puede presentarse de forma: física, psicológica, económica, sexual, y emocional dentro de los cuatro ámbitos; institucional, familiar, laboral y en la comunidad.

Como violencia identifican cualquier agresión proveniente de una persona ya sea hombre o mujer. Puesto que es una forma negativa de demostrar poder, de hacerse valer más que los demás. Ante violencia conyugal comentan que la entienden como: el tipo de violencia que se da entre una pareja, donde puede existir o no un vínculo legal o moral entre ambas partes. Y se refleja cuando una persona manipula a la otra con acciones que no dignifican el simple hecho de ser personas, en especial para las mujeres, tal situación se basa en ciertas normas y costumbres sociales. Se puede concluir que el profesional en Trabajo Social que labora en la red formal IEM es un profesional que tiene conocimiento y comprende el fenómeno de la violencia conyugal, los profesionales mostraron estar capacitados para comprender las dimensiones del problema social.

Dentro de las funciones que realizan los profesionales en Trabajo Social, identifican una serie de actividades administrativas y otras funciones propias de la profesión, las administrativas son; llenado de base de datos, orden de expedientes, reportes institucionales, difusión del programa, localizar instancias donde se pueda ofrecer el servicio del programa PAIMEF en diversos lugares (recordemos que se realiza a nivel Estatal), realización de la carpeta de evidencias así como el resguardo de materiales, otra función es la de mantener la organización del equipo.

Los profesionistas entrevistados comentan que independientemente de las funciones “todos los miembros del equipo tienen la misma responsabilidad con las usuarias” por lo que intentan hacer que el equipo y el programa funcione. Una de las formas de afrontar tal carga

administrativa ha sido la de repartir las tareas entre los 3 miembros del equipo multidisciplinario

Las responsabilidades no inscritas en el Manual de Operaciones pero que se identifican son: todo lo administrativo, además el saber que la usuaria es bien atendida, mantener contacto con las redes formales de forma interinstitucional, el contacto con los enlaces municipales, y además ser mediador entre los egos de los miembros del equipo multidisciplinario.

El acompañar a la usuaria en el proceso de “darse cuenta” para orientarla en el aquí y ahora es la función que los profesionales en Trabajo Social identifican como la de mayor importancia. De los profesionistas entrevistados seis de ellas coinciden en que el acompañamiento a las usuarias depende el que finalicen el proceso, puesto que del “cómo recibas a la usuaria, es fundamental para saber si sigue o no en su proceso” en este momento es donde la usuaria vive el proceso de “darse cuenta” de la situación en que vive. Cuatro indican que la función de orientador y gestión social son primordiales dentro del proceso de atención, puesto que es el momento en el que se le ofrece a la usuaria una gama de herramientas para afrontar su situación

Para la dimensión de trabajo en equipo, los profesionales en Trabajo Social entrevistados comentan percibir de dos formas las actividades laborales. Por un lado, comparten tener muchas responsabilidades como son: actividades administrativas, gestión social, seguimiento de casos, llevar la agenda, base de datos, reportes del equipo e individuales, atenciones iniciales de las usuarias, entre otras. Ante ello indican sentirse en ocasiones como los asistentes administrativos del equipo al no ver valorado su trabajo a la par de los demás profesionales, indicando que la institución les asigna responsabilidades que rayan en denigrar al profesional en Trabajo Social a un asistente.

Por otro lado, comentan que a pesar de tantas responsabilidades, y del posible favoritismo hacia los abogados, el equipo se puede organizar y repartir las actividades entre los miembros de forma equitativa siempre y cuando se dé la comunicación efectiva, y la solidaridad entre los integrantes del mismo. Aún y que en ocasiones las personalidades no sean afines.

#### 4.2.1.-Proceso de atención desde la visión del profesional en Trabajo Social

Dentro del programa de atención a mujeres en situación de violencia conyugal en el IEM existe un Manual de Operaciones que especifican las funciones de cada profesión de forma teórica, que concuerda con las funciones que los profesionales en Trabajo Social indican que realizan en la práctica. Dentro del proceso de atención los profesionistas identifican 4 momentos en los que les corresponde:

- 1) **La entrevista inicial:** al recibir a la usuaria se le informa sobre los servicios que se brindan en dicha red formal, al abordar a la usuaria se recolectan sus datos personales, entre ellos el estudio socioeconómico.
- 2) **Diagnóstico del caso:** en este momento se detectan las necesidades principales de la usuaria, se detecta el nivel de violencia percibido, y a la vez se identifica en la usuaria sus cualidades y habilidades con las que cuenta para salir adelante. Además de identificar la red informal y posiblemente alguna otra red formal con la que cuente, o en su caso identificar qué red formal le podría brindar servicios que la usuaria requiera.
- 3) **Canalización:** en este momento se remite a la usuaria hacia el área que así requiera el caso, puede ser al área legal o psicológico del equipo multidisciplinario o bien, se realiza gestión social al canalizar a la usuaria a alguna red formal que le pueda brindar servicios que ella requiera, por ejemplo, remitirla a un refugio. Por lo cual el profesional debe tener conocimiento y cercanía con otras redes formales, generando una red interinstitucional como apoyo formal hacia la usuaria.
- 4) **Seguimiento y cierre de caso:** para tal momento el profesional realiza una observación participante sobre el proceso de la usuaria al mantener comunicación con: los otros profesionistas del equipo multidisciplinario abogado y psicólogo, con las otras redes formales a las que la usuaria podría haber sido canalizada para recibir servicios diversos, así como comunicación directa con la usuaria para observar si el proceso sigue en marcha o en su caso para revisar áreas de oportunidad dentro del mismo. El proceso se cierra cuando la usuaria ha finalizado el proceso de atención o cuando desiste del mismo.

La diversidad en el discurso sobre la experiencia laboral es en sí misma un caso de estudio. Al observar que giraban en tres vertientes: experiencias relacionadas en lo laboral, con la institución y en lo personal. En general indican sentirse satisfechos con las actividades y funciones realizadas. En la experiencia institucional comentan que en coordinación les facilitan cursos y capacitaciones sobre los temas de violencia y temas que les brinden herramientas para desempeñarse mejor en campo, sin embargo la experiencia laboral de migrar a otras regiones y de estar en contacto continuo con mujeres en situación de violencia conyugal reflejan: un reto, un aprendizaje personal y profesional, como madurez y control de emociones.

En relación a la experiencia laboral al brindar servicios a mujeres en situación de violencia conyugal los profesionistas en Trabajo Social entrevistados indican una marcada diferencia entre laborar y realizar prácticas en instancias que atienden el tema, ante el hecho de laborar atendiendo un promedio de 640 casos al año por equipo. Sin embargo comentan que al mismo tiempo les da gusto el alcance que se tiene en la región.

En relación al sentir del profesional en Trabajo Social en la información recabada se puede identificar tres conexiones de pensamiento, los profesionistas comparten haber sentido: ansiedad, temor, coraje y ganas de llorar al momento de escuchar de forma activa los casos que presentaban las usuarias. Pero a la vez indican estar conscientes que su rol les obliga a actuar y mantener una imagen profesional. Generando así tres premisas:

- 1) Al inicio me sentía: Al principio si entraba en crisis y me daban ganas de llorar. Si era pesado por lo fuerte de algunos casos me sentía cargada, cansada. Sentía ansiedad, temor y cierta resistencia para trabajar con las usuarias.
- 2) En lo personal: a veces sentía que no era un canal de apoyo, porque la hacía que volviera a pensar en su situación que le incomodaba, pero era parte del trabajo. En lo personal ayuda mucho el ir a terapia y hacer catarsis con los compañeros de equipo.
- 3) Profesionalmente: al ser el primer contacto que tienen las usuarias con la red formal IEM te sientes responsable de escuchar, comprender y apoyar a las usuarias. Debes poner una barrera porque en el momento en que personalizas ya no brindas un trato ético y comienzas a dar “consejos a modo personal” por lo que es fundamental tratar a la usuaria con ética profesional y no reflejarte en los casos.

Como se puede identificar los profesionales en Trabajo Social son conscientes sobre el rol que ejercen y por tal motivo se sienten responsables para actuar y mantener una imagen ética y profesional. Concluyendo que el estar ejecutando el rol de profesional en Trabajo Social genera sentirse responsable de escuchar, comprender y apoyar a las usuarias. Sin embargo debido a la carga laboral sentían conveniente el poner una “barrera emocional” que les permita no personalizar los casos para evitar reflejarse en los casos y no terminar “dando consejos”.

#### **4.2.2.- Identidad profesional en Trabajo Social**

Por su lado las usuarias se refieren al profesional en Trabajo Social como “la persona que les va a ayudar” comentan sentirse acompañadas y agradecidas con los servicios que les brindan. Al momento de compartir sus experiencias dentro del proceso de atención indican que lo que ellas esperan es encontrarse con personas que las escuchen sin juzgar la serie de decisiones que las llevaron a vivir tales situaciones, generar una relación de apoyo, además de buscar la orientación adecuada para resolver su situación. Cabe mencionar la discusión que Rogers (1981) genera sobre la dependencia entre la usuaria y el profesional en Trabajo Social dentro del proceso de atención, sobre la delgada línea del acompañamiento y orientación social sobre el ejercicio autoritario para decidir por la usuaria sobre lo que mejor le conviene para su vida.

Ante la pregunta que se realizó a este grupo sobre ¿Cómo creen que las usuarias los ven? Se concluye que los ven como la puerta de entrada a todo un sistema de servicios, al ser el primer contacto de una red formal, se considera al profesional en Trabajo Social como el profesional que ayuda a las personas a salir de la situación problema.

En relación al rol profesional la autoimagen se dividió en dos posturas, por un lado afirmaron que existe una separación entre la persona y el rol laboral. Mientras que por otro lado se indica que dentro de la personalidad van las capacidades y habilidades que exige el rol profesional de tal forma que permiten la congruencia entre el perfil laboral y los principios personales.



Para este caso los profesionales en Trabajo Social se ven a sí mismos como un puente de apoyo entre las instituciones y las personas que hacen uso de las mismas con capacidad de ser objetivos, honestos, serviciales, tomando en cuenta que es de suma importancia laborar por vocación, además de sentirse responsables de actualizarse y seguirse preparando profesionalmente para mejorar la calidad de los servicios que brindan.

Para el grupo analizado se indican valores de satisfacción laboral al sentir que se logró un impacto en la vida de cada usuaria atendida sin importar si llegó o no al fin del proceso de atención. La usuaria tuvo a alguien que el acompañó en el momento en que necesitó ser comprendida y validada como persona; sin ser juzgada por sus decisiones ni culpada por la situación que vivió.

Aunque el total de los profesionistas en la materia afirmó sentirse satisfecho con los servicios profesionales brindados en el PAIMEF 2014 existe la creencia de que se pudo dar más de “sí mismos” puesto que existe en la mayoría de ellos el sentir de impotencia e insatisfacción individual (y como equipo) a sabiendas que en ocasiones pudieron haber dado más de sí mismos e incluso como equipo cuando no se pudo resolver por completo algunas situaciones, que acabaron en el desistimiento o cuando la usuaria a final del proceso decide volver con su cónyuge.

#### **4.3.-Interrelación profesional dentro del Instituto Estatal de Mujeres del Estado de Nuevo León**

Las usuarias como los profesionales en Trabajo Social consideran el Instituto Estatal de las Mujeres como una red de apoyo formal al brindar los servicios de asesoría legal, psicología y de orientación social que permite generar cambios en la vida de las usuarias que asisten por situación de violencia conyugal. Sin embargo los profesionales comentan sentir impotencia profesional cuando existen problemas dentro del equipo multidisciplinario si algún miembro no trabaja en equipo o no realiza las funciones que le corresponde.

Es sabido que las usuarias en su(s) intento(s) por salir del ciclo de violencia conyugal acude a distintas instituciones de gobierno o asociaciones civiles que conforman su red de apoyo formal, puesto que no hay una instancia que por sí sola brinde todos los recursos que necesite la usuaria para afrontar su situación. Remarcando la importancia ante la red interinstitucional que genera el profesional en Trabajo Social como parte de sus funciones a través de dicha red canaliza a la usuaria a distintas instancias que le puedan brindar apoyo económico, asistencial incluso de refugio si así lo requiere.

Siendo responsabilidad del profesional en Trabajo Social el darle seguimiento a dichos casos canalizados para verificar que se le brinden los servicios a la usuaria, este acompañamiento se hace por vía telefónica o personal, sobre todo cuando algunas instancias se muestran renuentes ante el caso, respaldando en todo momento a la usuaria.

Al analizar la información recolectada se destaca el ambiente como un factor que incide para que las usuarias sientan confianza de relatar su caso, se considera que el ambiente adecuado va desde el lenguaje verbal y corporal, la escucha activa, la aceptación incondicional de la usuaria al no juzgarla. También consideran importante el espacio físico donde se brindan los servicios.

Dentro del proceso de atención, para generar un ambiente de confianza entre la interrelación usuaria – trabajador social es importante el expresar la confidencialidad del proceso, la empatía, transmitir seguridad, siendo la escucha activa, el lenguaje verbal y el lenguaje corporal como indispensables para generar un ambiente adecuado, dentro del cual se realice el proceso de atención.

#### **4.4.- El empoderamiento dentro de la interrelación profesional**

En el proceso de atención se reafirma el empoderamiento en las usuarias, ante esto los profesionales en Trabajo Social distinguen tres momentos sobre el empoderamiento en el proceso de atención

- 1) La usuaria da el primer paso al darse cuenta que la violencia no es normal, al asumirse violentada se da cuenta que es un problema con el que necesita pedir ayuda para salir del mismo.
- 2) Al pedir ayuda dentro de sus redes no siempre asisten con seguridad, puesto que si bien se han dado cuenta que la violencia no es normal también son conscientes del riesgo que corren al solicitar apoyo profesional para salir de tal situación de violencia conyugal en el momento en que la usuaria llega con el profesional en Trabajo Social le corresponde felicitar a la usuaria por haber tomado la decisión y asistir a solicitar el apoyo
- 3) En un tercer momento: los profesionistas sensibilizan a la usuaria sobre su situación actual y le ofrecen los servicios que brinda la red formal acompañando a las usuarias en su decisión. En este paso los profesionistas identifican que la usuaria va tomando seguridad y autonomía al mostrarles una gama de posibles soluciones, se les informa sobre sus derechos. Finalmente el profesional en Trabajo Social observa que la usuaria se ha empoderado cuando toma decisiones informadas y sabiendo las consecuencias sobre las mismas y sobre todo, cuando realmente busca un cambio en su vida y se siente capaz de salir de su situación de violencia conyugal.

Existe una infinidad de matices, debido a que cada usuaria vive de forma diferente el proceso no siempre se empoderan lo que conlleva a que no siempre se finalice el proceso de atención. Se ha analizado el empoderamiento dentro del proceso de atención, caracterizando en cuatro tipologías a las usuarias con base en el poder de decisión entre las que están decididas, las indecisas, las que se empoderan en el proceso de atención y las que decididas o inseguras desisten del proceso de atención por múltiples factores.

Las usuarias no llegan empoderadas: algunos de los profesionales en Trabajo Social comentan que las usuarias en esta situación pueden aún estar viviendo con su cónyuge y en ocasiones asisten a escondidas a solicitar orientación, llegan devastadas, con baja autoestima y les cuesta verbalizar la situación por la que están viviendo, sin embargo ya se han dado cuenta que solicitan ayuda para salir del ciclo de violencia conyugal y que la vida que llevaban no es normal.

Las usuarias se empoderan en el proceso de atención: son usuarias que llegan con poco poder, están indecisas pero con el apoyo del equipo multidisciplinario se fortalecen y finalmente deciden salir de la situación de violencia conyugal. Las usuarias que si llegan empoderadas: son usuarias que están decididas a cambiar su situación de vida, por lo general ya no viven con sus cónyuges, saben lo que quieren y saben lo que van a hacer, llegan solicitando directamente la orientación legal. Las usuarias que viven el proceso de atención y desisten: las usuarias repiten patrones y cuando viven lo que nombraron como un “empoderamiento hueco” llevan el proceso de atención y luego cuando notan un primer cambio en su vida, dejan de asistir, por lo general vuelven con su pareja, o repiten el ciclo de violencia con otra pareja.

La responsabilidad del profesional en Trabajo Social como orientador termina al mostrar a la usuaria un abanico de soluciones para hacer frente a la situación de violencia conyugal. Considerando de suma importancia la confianza, confidencialidad y empatía generada en la interrelación profesional para que la usuaria a través del acompañamiento pueda tomar una decisión con total autonomía y poder con el fin de generar un cambio en su vida.

**CAPITULO V.****ACERCAMIENTO INTERPRETATIVO A LA INTERRELACIÓN  
USUARIA- TRABAJADOR SOCIAL**

El capítulo ha sido dedicado para el análisis de las experiencias recolectadas por parte de los involucrados, realizando la interpretación de los datos desde dos vertientes, en la primera se caracteriza a 10 usuarias que se entrevistaron y que fueron asistidas en el programa PAIMEF 2015 dentro del Instituto Estatal de las Mujeres en el estado de Nuevo León.

Posteriormente se adjuntan las características representativas de los profesionales en Trabajo Social, que compartieron su experiencia dentro del programa PAIMEF 2014. Finalizando con el análisis que entrelaza la interrelación Usuaria-Trabajadora Social dentro del proceso de atención. Los profesionistas en Trabajo Social coinciden en que; al ser el primer contacto de la usuaria con la red formal, el cómo reciban a la misma incidirá en el proceso de atención. Siendo el empoderamiento en la usuaria y la imagen profesional del Trabajador Social las categorías que determinan la interrelación posible entre ambos actores.

## 5.1.-Acercamiento interpretativo de la Usuaría

### 5.1.1-Percepción de red de apoyo formal e informal

Dentro de una red se establecen vínculos de ayuda mutua, puesto que tal y como lo comenta Lomnitz (1994) el recurso más importante en la red de apoyo, es la capacidad de conseguir ayuda de otras personas a cambio de ofrecerla de retorno. Dentro del análisis de datos realizado se encontró que la mitad de las usuarias percibieron sentirse apoyadas por sus padres, suegros, hermanos, amigos y vecinos al momento de tomar la decisión de separarse por motivo de situación de violencia conyugal. Se afirma que para este estudio de caso la mitad de las usuarias sintió en su red un reconocimiento propio, afirmando su identidad, así como la capacidad de adaptación ante una crisis (Chadi, 2000 y Sluzki, 1996).

Para algunas de las usuarias que participaron relatando su experiencia ha sido significativo el no percibir red de apoyo de ningún tipo al momento en que decidieron salir del ciclo de violencia conyugal. Ante tal cuestión Agoff, Rajsbaum y Herrera, (2006:311) comentan que las mujeres en situación de violencia conyugal, suelen aislarse cada vez más del entorno social, especialmente para evitar explosiones de violencia. Con ello se encierran aún más en el círculo de la violencia al tener bajo soporte social y deprimirse, generan que las personas a su alrededor las rechacen, pues inducen un ánimo negativo, esto genera un círculo vicioso, donde a la red de apoyo no es capaz de solventar las necesidades de la usuaria (Sarason, Sarason y Pierce, 1990 citados por Torres 2007: 69). Tal y como los describe la usuaria:

<sup>23</sup>E1E44.- ¿A quién? si mis papás ya no me querían en la casa, a veces me veían con el ojo morado pero yo les decía: ¡me caí! (Breve silencio) no nunca. Yo nunca hable”.

---

<sup>23</sup> Se ha identificado a quienes participaron en la muestra con el siguiente formato E4 número de entrevista, M= inicial del nombre y 28= edad.

La relación de las personas con las que habitan las usuarias parece ser significativa y comentan que han notado una mejoría desde que asisten a la red formal mencionada en la investigación. Incluso las usuarias entrevistadas comentan que reciben retroalimentación positiva de parte de sus familiares y amigos por asistir a la red formal a solicitar apoyo.

“E4M28.-No pues está bien nos están apoyando (me dicen) -ya no vas a tener el puro apoyo de nosotros, sino vas a tener otro apoyo- Y mis papas dicen que está muy bueno [...] Y ahorita de hecho, ahorita le dije a mi hermana la menor que me cuidara a los niños porque tenía que venir a la cita”.

### **5.1.2-Expectativas de la usuaria sobre el proceso de atención**

En relación con las expectativas con las que llegan las usuarias a solicitar los servicios de los profesionales en Trabajo Social: indican asistir a solicitar apoyo a la red formal para buscar orientación, acompañamiento y comprensión, buscando un apoyo más allá de un recurso económico.

Tales expectativas (de la usuaria) comenta Rogers (1981:71) se relacionan con esperar que el profesional sea una figura paternal que las saque de las dificultades y que asuma la dirección de su vida. La usuaria puede esperar que le ofrezcan consejos, deseándolos genuina y dependientemente, o puede querer demostrar que son erróneos. En última instancia acepta estos consejos abriendo un espacio para generar un cambio en su vida.

Las usuarias llegan con una variedad de expectativas, que muchas veces no concuerdan con la experiencia que viven, sin embargo, la expectativa domina a la percepción en medida considerable (Rogers, 1981:71).

“E6L46.-Pero aún aquí se han suscitado muchos detallitos: de entrada fue armonizo, fue comprensivo, pasado el tiempo no deja de ser una institución de gobierno donde el personal no viene días festivos y que el puente y que la junta de quién sabe que, al respecto se me han alargado las fechas de atención”.

La edad, la condición física, apariencia o modales del profesional no desempeñan un papel tan importante como se supone. Rogers (1981) afirma que la forma favorable de percibir al profesional es cuando se le considera una persona afectuosa, comprensiva e interesada en el caso, y tal relación se experimenta como un apoyo.

“E4M28.- Me pusieron varias cosas en las que ellas me iban a ayudar, y me dice la Trabajadora Social que ¿en qué me pueden ayudar?- les digo: pues, ¡toda la ayuda necesaria que me puedan dar! en todos los aspectos de todos o sea, todo lo que ella tenga de ayuda”.

En su totalidad las usuarias que participaron para este grupo de estudio, indican que desde que son asistidas en el proceso de atención, se sienten con mayor control de sus emociones, sienten mayor tranquilidad y han notado que socializan más con otras personas. Ante esto Rogers (1981) afirma que tal sentir de las usuarias proviene de la aceptación y comprensión dado por los profesionistas, donde posteriormente internalizan hacia sí mismas y comienzan a aceptarse, respetarse y amarse, finalmente en teoría, las usuarias se vuelven capaz de experimentar estas actitudes hacia los demás.

Este sentir, comentan las usuarias que, en parte es resultado del acompañamiento brindado por el equipo multidisciplinario entre ellos el profesionista en Trabajo Social. En particular a este último le agradecen la orientación y apoyo social brindado, además de su notable interés verdadero.

“E7H67.- ¡Yo veo que trabajan mucho! que se ocupan, que no es como en otras partes”.

“E9F63.-De aquí me pasaron al DIF a recoger la despensa, [...] este algo que no puedo yo resolver pues vengo a preguntarle a la Licenciada y ella me orienta a donde tengo que ir”.



## **5.2.-Acercamiento interpretativo del profesional en Trabajo Social**

En el siguiente espacio se desarrollan las interpretaciones que permiten caracterizar la práctica del profesional en Trabajo Social basando tal caracterización en el análisis de los datos recolectados. Desarrollando las categorías de: Funciones del Trabajador Social, ambiente adecuado, Violencia institucional y doble victimización

### **5.2.1.-Funciones en Trabajo Social**

Dentro de las funciones que realizan los profesionistas en Trabajo Social, se identifican una serie de actividades administrativas y otras funciones propias de la profesión. Los participantes en este caso comentan que; independientemente de las funciones “todos tienen la misma responsabilidad con las usuarias” por lo que hay un interés en hacer que el equipo y el programa funcione. Dentro de las responsabilidades de la profesión identifican: todo lo administrativo, además el saber que la usuaria está bien atendida. Mantener una red interinstitucional. Contacto con los enlaces municipales. Ser mediador, entre los miembros del equipo debido a que pueden existir diferencias de afinidad, tal como lo afirma:

“**EP9E29.-** Como Trabajador Social eres más ecuánime”.

La función principal del profesional en Trabajo Social es la de orientar a la usuaria en el aquí y ahora, como parte del acompañamiento del proceso de atención, favoreciendo así que la misma viva el proceso de “darse cuenta” de la situación en la que vive y obtenga los recursos necesarios para poder generar cambios en su vida.

### **5.2.2.-Ambiente adecuado**

“**EP10E30.-**Pues desde el saludo, desde la llegada de la usuaria...y casi siempre también hay veces que existe la química”.

El ambiente adecuado dentro de un proceso de atención para Rogers, (1981:32) va a generarse de acuerdo a las actitudes del profesional en Trabajo Social siendo mediatizadas por métodos y técnicas apropiadas.

Dichas actitudes nacen en el resguardo de la dignidad y la significación del individuo, están basadas en la concepción de: ¿Cómo el profesional considera a los otros? ¿Respetamos su capacidad y derecho a la autodirección o creemos que nosotros guiaremos mejor su vida? ¿En qué medida tenemos la necesidad de dominar a los otros? ¿Deseamos que la usuaria seleccione y elija sus propios valores o creemos que sería más feliz si nos permitiera seleccionar sus valores, normas y metas?

Dentro del ambiente adecuado es donde el profesional en Trabajo Social comienza el proceso de atención a desarrollar. Generar tal ambiente adecuando ““EP10E30.-comienza desde el saludo” consiste en hacer que la usuaria sienta confianza para expresar verbalmente la situación de violencia conyugal por la que atraviesa, dentro del mismo se genera empatía, sentimiento de no juicio, confidencialidad, amabilidad, entre otros.

Cuando se interviene desde una perspectiva humanista donde el proceso de atención está centrado en la usuaria. Se observa a la misma como una organización fluida en evolución y no como un objeto que debe ser disecado, diagnosticado y manipulado (Rogers, 1981:33).

El profesionista en Trabajo Social debe actuar coherentemente bajo la premisa de que la usuaria tiene la capacidad suficiente para manejar en forma constructiva todos los aspectos de su vida (Rogers, 1981:33). Existen dos condiciones que todo profesional que labora con personas debe de ejercer: aceptación incondicional, y ser congruentes. La aceptación incondicional se da cuando el profesional en Trabajo Social percibe y acepta a la usuaria tal cual es, deja de evaluar y libera a la usuaria para que experimente su vida, experiencia y perciba nuevos significados y nuevas metas.

El ser congruentes para Rogers (1981:33) es equivalente a ser “un hombre íntegro” es aquel que destaca por la coherencia entre lo que siente, dice y hace; podemos entenderlo como cierta armonía entre lo que se vive, lo que se piensa y lo que se expresa.

Cabe mencionar que los modelos de intervención de los profesionales en Trabajo Social no han variado desde los años 50`s puesto que así como lo comentan Suárez y Palomar (1993:

109) aún se centran en “facilitar el acceso a los recursos y programas sociales de los individuos y familias en desventajas que agrupan a los pobres y los miembros de cualquier grupo racial o étnico reprimido y estigmatizado” en lugar de atender problemáticas sociales.

El profesional en Trabajo Social debe contar con los conocimientos, herramientas y actitudes necesarias pero sobre todo, Cárdenas (2014) indica que es importante que posea cierta sensibilidad en trato que le permita generar un espacio de confidencialidad y a la vez intervenir de la forma adecuada con ética profesional, independientemente del área donde labore.

Los Trabajadores Sociales que ejercen la profesión deben cumplir con una serie de exigencias personales especiales así como una formación académica. Estos requerimientos para Castellanos (1988:30) le permiten al profesional en Trabajo Social, dar un acompañamiento adecuado a las usuarias en situación de violencia conyugal, que las impulse a generar cambios desde una orientación profesional.

### **5.2.3.-Violencia institucional y doble victimización**

Los valores y normas sociales que establecen las pautas de comportamiento femenino, y que se reproducen y transmiten en el ámbito familiar, imponen a la mujer un imperativo de sometimiento a la violencia que se expresa de dos modos como: castigo merecido por el incumplimiento del rol de género prescripto y/o como tolerancia hacia la violencia por aceptación de un destino natural de mujer (Agoff, Rajsbaum y Herrera, 2006:309).

Estos comportamientos de violencia contra las mujeres se ven reflejados en el ámbito público y privado; en el ámbito público se puede observar dentro de las redes formales. La violencia simbólica que ejerce el Estado a través de las instituciones se ve reflejada en la violencia institucional. En la Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en el Artículo 13 se entiende por violencia Institucional:

“Los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin, obstaculizar el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender,

sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia (Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Artículo 13).

Es así como el estado violenta a las instituciones gubernamentales, tales instancias violentan a sus profesionistas y ellos a las personas que hacen uso de las mismas, para ejemplificar tal supuesto nos basamos en la reflexión compartida por una profesional:

“**EP3D31.-** A veces si le digo sabe que señora fuera de lo profesional yo no estaría con alguien así, ¡Yo no estaría! yo creo que debemos de tener un hasta aquí o dignidad, no sé, porque están dañando tu persona ¡están dañando tu salud!”

“**EP1S23.-** Digo ¡por todas las mujeres que han matado! También digo ¿Por qué? ¿Qué hacen mal? ¿Qué están haciendo ellas mal?”

En la concepción de estos servidores públicos subyace una idea naturalista de la forma en la que “deben” interactuar hombres y mujeres en una relación de pareja. La práctica descrita que realizan algunos Trabajadores Sociales reproduce la dominación masculina, y con ello el ejercicio de una violencia simbólica hacia las mujeres (Bourdieu 2000). Donde algunas instituciones de asistencia en temas de violencia conyugal y sus profesionistas provocan nuevas victimizaciones, marginación, humillación y ocultamiento social (Fernández, 1992:23). A estas aplicaciones de coerción psicológica o de fuerza física, ejercidas desde un lugar de mayor poder y que vulneran los derechos humanos, se les conoce como violencia institucional (Abad, 2006: 134). Tal violencia se expresa en el testimonio de una Trabajadora Social cuando afirma:

“**EP3D31.-**Ya después las usuarias por medio de la plática se van dando cuenta, cuando les comentamos ¡hay que ser productivas! y empiezan a pensar ¿qué hay?, ¿hay empleos? y ya la vas guiando por medio de la plática pero nunca le vas a decir que hacer”.

Podemos comprender el efecto de la doble victimización, pero no desde una posición donde se culpabilice a las Trabajadoras Sociales por ejercer tal forma de intervención, se les observa desde una mirada crítica, donde ellos también son parte de esta violencia simbólica que ejerce el sistema y fomenta el Estado, desde unas estructuras de dominación institucional, dicha dominación es tan natural e invisible que ni siquiera requiere afirmarse como tal (Bourdieu, 2000: 50).

### ***5.3.-Acercamiento interpretativo del empoderamiento y la identidad del Trabajador Social dentro del proceso de atención***

#### **5.3.1.-Empoderamiento**

El empoderamiento es fundamental en la relación dada dentro del proceso de atención, si bien es un proceso intrínseco de cada usuaria el profesional en Trabajo Social acompaña y orienta a la usuaria en el proceso de atención que a final de cuentas es un proceso de decisiones que pueden generar una serie de cambios en su vida.

Según las experiencias recolectadas de las usuarias se identificaron varias fases en el proceso de salir del ciclo de violencia conyugal. El empoderamiento es visto como el poder que otorga a las mujeres el acceso y el control sobre los recursos necesarios, así como el poder para tomar decisiones informadas (Kishor. 2000, citada por Casique 2004:12). El empoderamiento de la usuaria comienza con el proceso de “darse cuenta” de la situación de violencia en la que se está inmersa, tal y como lo describe la usuaria:

“E3Z31.-Pues primeramente porque fueron las diferencias sobre, educar a los niños verdad que él siempre les quería estar pegando, maltratándolas y cohibiéndolas, segundo fue la diferencia de sueldos que a mí me pagan más que él y nunca lo asimilo y siempre él me vio a mí con una rivalidad entre los dos y después fueron los celos, celos que me ofendía verbalmente este que él era como el macho alfa y acá. Y como tengo tres mujeres pues también a las niñas “vedad” igual.”

Dentro de lo recolectado se puede identificar una segunda fase, la de solicitar apoyo a la red formal e informal, siendo las redes, las que posibilitan la creación de nuevos modelos de organización social en lo referente a la reformulación de vínculos personales, grupales, institucionales y comunitarios (Corsi 2003:39).

“E6L46.- Este obviamente te vas en el básico supuesto, pues piensas me voy a divorciar ¿quién me ayuda? o ¿a quién le pago? Y como desconoces tus derechos, garantías individuales, no te sabes mover en instituciones, jueces, juzgados”.

“E3Z31.- Si lo importante es este pues como te diré, hacerlo uno como dice el comercial no quedarte con todo porque uno como quiera aunque digas ¡yo puedo con todo! no puedes

honestamente ¡no puedes! ¡Se te junta todo! y no puedes y empiezas a tener problemas en tu comportamiento, te aíslas”.

Analizando que el empoderamiento tal y como lo dice Lagarde (2013:156) es “la constitución de la mujer en sujeta; la emancipación y la transformación en mujeres autónomas que se deciden a eliminar toda forma de servidumbre que ha marcado la condición opresiva”. Al llegar a tal situación reflexiva se dan cuenta que el problema las sobrepasa en sus recursos para afrontarlo y se apoyan en sus redes formales e informales para hacerle frente a la situación.

“E4M28.- Y de hecho en la semana pasada vine con la psicóloga y la psicóloga me había dicho -pero no deje de venir ¡no deje de venir! porque muchos vienen por la ayuda, reciben la ayuda y se van- no. Quiero una ayuda definitiva ¡que llegue al final! de todo esto”

“E6L46.- En contra de depresión, cansancio, cuestiones legales, es donde ¡uno como mujer saca la casta! con un valor sentimental, moral, y civil, es donde tienes que luchar ante una sociedad, ante unas leyes, ante muchas adversidades”.

De visitadoras, ayudantes, amigos de los pobres procede el trabajador social actual, cuyas atribuciones son consecuencia de sus condiciones personales en la comunidad y obedece a las necesidades de las mismas. Actualmente en los apuntes de Castellanos (1988:31) el profesional en Trabajo Social es “el agente coordinador entre las demandas de los necesitados y los recursos de la propia comunidad”. Al Trabajador Social se le exige preparación y responsabilidad en su labor. En su papel como buscador de soluciones no genera capacidades, sin embargo aprovecha las existentes en la usuaria para tratar de desarrollarlas al máximo (31).

Dentro de la profesión académico existen dos tipos de perfil del Trabajador Social, el primero es el perfil que cada escuela tiene para ingreso a la misma y por otro lado también se maneja un perfil de egresado, la propuesta para un futuro análisis de los perfiles es que se pueda verificar si el perfil que actualmente se está exigiendo laboralmente para los profesionistas coincide con los perfiles que cada instancia tiene sobre sus egresados.

Como primer acercamiento se menciona el perfil que se maneja desde la academia, indicando que para fines de la investigación no se pretende hacer un riguroso análisis sobre el tema, debido a que eso reflejaría una tesis en sí misma, sin embargo, se existe una variedad de disimilitudes, se reconoce que no hay un único Trabajo Social como profesión, Cárdenas (2014) menciona que cada profesionista está inmerso en un contexto político, cultural, económico y socialmente distinto, además de estar preparado para intervenir.

Con el fin de tener una visión desde lo general hacia lo particular se identifica el perfil que refleja la Federación Internacional de Trabajo Social (2015) sobre la profesión, indica que el trabajador social es un profesional de la acción social que tiene una comprensión amplia de las estructuras y procesos sociales, el cambio social y del comportamiento humano, que le capacita para: intervenir en las situaciones sociales que viven individuos, familias, grupos, organizaciones y comunidades, asistiendo, manejando conflictos y ejerciendo mediación; participar en la formulación de las Políticas Sociales; contribuir a la ciudadanía activa mediante el empoderamiento y la garantía de los derechos social.

EL Perfil del egresado que ofrece la Escuela Nacional de Trabajo Social, una de las máximas casa de estudios a nivel Nacional en materia de Trabajo Social indica que el egresado en Trabajo Social es un profesionista con una formación teórica interdisciplinaria de carácter humanista, con un profundo sentido ético y crítico y una visión integral de la realidad. Posee: Conocimientos en: teorías epistemológicas y sociales. Las diferentes teorías de organización y participación social que explican el comportamiento de los sujetos en su vida cotidiana. Metodologías que le permitan diseñar estrategias y ejecutar acciones de intervención que dinamice la participación de los sujetos en los proyectos de desarrollo social. Habilidades para: Fortalecer procesos de organización y participación social que articulen las necesidades y problemas sociales e intereses de la población, con la oferta institucional para la satisfacción de dichas necesidades Actitudes para: Escuchar y atender las necesidades e intereses manifestados de la población. Construir respuesta innovadoras a los grandes problemas sociales.

En los anteriores datos podemos observar el perfil, que aseguran las instancias, sobre los alumnos que están preparando. Si bien, las entidades brindan las herramientas a los profesionales para hacer, imaginar, crear, y proponer. Cárdenas (2014: 29) menciona que hace falta profesionistas que desarrollen habilidades de: reflexión, sepan debatir, escribir, con una mentalidad crítica y que puedan divulgar los conocimientos.

“E4M28.- Pues me siento un poquito relajada, o sea, me relaja estar platicando, estar como quien dice ¡contando las cosas! con lo que me pasa y pues este y “pos” más tranquila “pos” porque están, me ayudan y todo eso”.

“E4M28.- También, cualquier cosita también me enojaba. Así de que venía mi hermana y los niños peleaban y todo había a veces que entre nosotras salíamos peleadas, ahora “haz de cuenta” que empiezan a pelear los niños y yo me tranquilizo, me tranquilizo y pues ella como que si sale enojada, pero o sea, tranquila como dice mi mamá: ¡son niños! Se contentan, se pelean, y así”

Dentro de las experiencias de las usuarias que iniciaron un proceso de atención en el programa contra la violencia conyugal PAIMEF 2014 se pueden identificar las fases del empoderamiento mencionadas anteriormente con las siguientes afirmaciones

<b>Tabla 7.- Fases de empoderamiento de las usuarias</b>	
<b>Primera fase</b> <b>Darse cuenta</b>	La necesidad de decir ¡tengo que comer! ¡Pues él no quiere cambiar! “Si ya me lo hizo una vez me lo va a volver hacer” ¡Me case con el enemigo!
<b>Segunda fase</b> <b>Toma de decisión</b> <b>Identifica y solicita apoyo a la red formal e informal</b>	¡Pues me voy! “Estoy buscando que me ayuden” ¡Ya estuvo suave! ¡Hasta aquí!
<b>Tercera fase</b> <b>Consolidación del nuevo paradigma</b>	¡Yo puedo! ¡La necesidad hizo que aprendiera! <b>Ellas mismas identifican cambios en sus vidas</b>
Fuente: elaboración propia con base en las experiencias recolectadas de las usuarias al programa PAIMEF 2014	



Dentro de las experiencias recolectadas de los profesionistas en Trabajo Social se analizaron varias categorías, entre ellas la imagen que se tiene sobre las usuarias y en particular con el empoderamiento, se llegó a una infinidad de imaginarios sobre el empoderamiento. Sin embargo, coinciden en su totalidad en el papel del Trabajador Social como el profesional que pretende la transformación de las personas y colectividades basadas en el ejercicio de los derechos sociales, por lo tanto se ven así mismas como Uceda (2013:65) describe al profesional en Trabajo Social, como un instrumento para las usuaria, que le permite afrontar las situaciones de necesidad.

“EP4R27.-Desde que llegan ellas esperan, ellas tienen toda la confianza y esperan en ti que les resuelvas todo, te cuentan todo y por ejemplo en los programas sociales decían si ya - ¡y luego? entrego papelería ¡y ya! ¿Cuándo me dan la? . El programa ¿Cuándo soy beneficiaria?- y esas cosas no dependen de mí, yo lo que hago es orientación”.

“EP2E26.- Sí. Muchas veces tienen esa mentalidad de que ¡la Trabajadora Social te va a resolver la vida! Pero, ¡no te la resuelve! te da las herramientas necesarias para que tú salgas adelante, no para resolverte todo al 100%.”

Para este grupo entrevistado se identifican tres posibles cuestiones de la relación usuaria-empoderamiento, por un lado afirman que la usuaria llega empoderada o con cierto poder de decisión al momento de acudir a la instancia para hacer uso de los servicios que brindan, por otro lado está la versión que indica que las usuarias no llegan empoderadas al Instituto Estatal de las Mujeres y por último una tercera caracterización donde comentan que las mujeres se empoderan dentro del proceso de atención, tal y como lo narra un profesional en el área:

“EP1S23.-Buena, porque te diré, pues es que como hay de todo, ¿no? hay unas que llegan llorando, hay otras que llegan tranquilas, otras que llegan bien felices porque ya quieren empezar su trámite de divorcio depende de ¿tu cómo lo trates como Trabajadora Social? y la persona ¿cómo llegue a recibir la ayuda que tú le estas brindando?”.

**Tabla 8.-Empoderamiento de las Usuaris**

<p><b>Las usuarias llegan empoderadas al proceso de atención</b></p>	<p>“EP3D31.-Bueno en mi caso en el área social, pues todas ¡todas están decididas! Porque desean lo que nosotras les damos. La mayoría de todas las usuarias si quieren”.</p> <p>“EP6I22.- Son pocas las que llegan ya de decididas a hacer lo que quieren”.</p>
--	--

	“EP10E30.- Sabes que ella nada más va a estar dos sesiones con la psicóloga pero ¡ella ya sabe a lo que va!”
<b>Las usuarias no llegan empoderadas al proceso de atención</b>	<p>“EP1S23.- Porque hay unas personas que no te tiene confianza no te dicen todo lo que te tienen que decir y no las puedes ayudar al 100% solo tratar de ayudar al problema que ellas están presentando en ese momento”.</p> <p>“EP3D31.-Pues todas, todas van por que tienen necesidades, “y pos” las necesidades son problemas que nosotras podemos entre comillas este ayudarlas ¿no? Ya depende de ellas si lo van a hacer. Porque no puedes obligarlas a que ellas tomen la decisión si no quieren, tu estas ahí para orientarlas”</p>
<b>Las usuarias se empoderan dentro del proceso de atención</b>	<p>“EP10E30.-La indecisa pero que con terapia va a abrir los ojos”,</p> <p>“EP6I22.- Con la ayuda de la Psicóloga y de Abogado es como ellas se fortalecen y deciden pues ya salir de su ciclo de violencia”.</p>
<b>Elaboración personal con base a los datos obtenidos</b>	

Para este caso de estudio se identifica que el empoderamiento no es un proceso lineal depende de varios factores como la identidad profesional, debido a que los poderes que se generan son internos (Lagarde, 2013: 172). Por lo tanto no hay una receta para empoderar a las usuarias, dando como resultado que se lleguen a presentar los siguientes casos:

“EP10E30.- La usuaria decidida, que al final de todo un proceso te va a decir que no, porque puede pasar ¡puede estar decidida! aventarse todo el proceso de divorcio y en la última audiencia decir -no me quiero divorciar”.

“EP7I53.- También hemos visto que hemos trabajado mucho con una usuaria, y regresan, y aunque vuelvan a regresar nosotros los trabajamos otra vez ¡eso no nos limita! pero ¡si te sientes frustrante!”.

Para dichos casos Lagarde (2013:170) explica que el empoderamiento implica “flexibilidad de estructuras mentales, intelectuales, afectivas, liberación de libido, apertura a lo desconocido, disminución del miedo, aceptación de pérdida identitaria a lo que era antes, lo cual conduce a cambios en las concepciones del mundo, de la vida y de la propia identidad”.

Es importante comprender que el empoderamiento es un proceso interno, que un profesional no puede empoderar a una usuaria, sin embargo si puede darle una orientación con un marco de posibles soluciones para que genere un cambio en su vida. Ante esto Lagarde (2013:170) afirma “uno se empodera, no la empoderan, “nadie empodera a nadie”.

A través del proceso de atención donde el objetivo es lograr “el cambio” Roger (1981:12) menciona que las usuarias al estar empoderadas pueden desarrollar nuevas formas de adaptabilidad al contexto, reflejadas en el cambio de conducta, mejores formas de adaptación, madurez y mayor conciencia de las acciones.

Ante tales casos Rogers (1981: 68) aporta que la probabilidad del cambio en la forma de vida depende de cada persona y no de la personalidad, técnicas, ni actitudes del profesionista en este caso del Trabajador Social, puesto que depende del modo en que la usuaria experimente dicha interrelación profesional y los procesos intrínsecos que se permita vivir dentro del proceso de atención.

Se concluye que si bien el papel de la Trabajadora Social en las instancias que atienden violencia conyugal es de suma importancia en el acompañamiento de las usuarias en su proceso de atención para salir de tal situación. No es responsabilidad de la misma empoderar a las usuarias, debido a que el empoderamiento es un camino intrínseco que la usuaria debe de arriesgarse a vivir, para poder tomar las decisiones que le permitan ser autónoma. La responsabilidad de la Trabajadora Social recae en la firmeza de su identidad profesional.

### 5.3.2.--Identidad profesional en Trabajo Social

La imagen disciplinaria del profesional en Trabajo Social está ligada a una serie de acontecimientos históricos y culturales. Para Yañez (2007:11) la historia como experiencia colectiva es fundamental en la construcción de la identidad y partiendo de ella se forma una memoria colectiva. La identidad profesional debe coincidir con el conjunto de rasgos que caracterizan a quienes ejercen una profesión.

En la exploración sobre la caracterización del perfil profesional de Trabajo Social en atención a mujeres con situación de violencia conyugal: por un lado, se preguntó a las profesionistas sobre ¿cómo imaginaban que las usuarias las percibían? coincidían en que las usuarias veían en ellas a la persona que les iba a ayudar a solucionar sus problemas y necesidades. “**EP10E30.**- Me ven como la puerta de entrada a todo un sistema de servicios” indican las profesionistas que participaron en la muestra. Como la persona que les va a ayudar, quien les va a brindar el abanico de posibilidades para salir adelante, aunque esto incluye una imagen donde si no recibes de buena manera a la usuaria “todo el proceso se cae”. Así como se expresa en la siguiente experiencia compartida por un profesional en Trabajo Social:

“**EP10E30.**-La Trabajadora Social es la regañona que va a llamarle la atención al marido, o a los hijos porque están portándose mal o es la que -¡le vas a ir a contar tu situación y ella te va a decir: qué hagas, con quién, dónde y cómo! -Te va a dar todos los consejos que tú necesitas para salir adelante. Y nosotras como Trabajadoras Sociales no damos consejos ¡damos un abanico de posibles soluciones! pero el usuario es el que tiene que decir que es lo que quiere hacer”.

La imagen que tienen las usuarias sobre el profesional coincide con lo anterior al referirse a ellos como “la profesionista que las orienta y las hace sentir bien” tal y como lo expresa:

“**E9F63.**-Que vine porque ya había venido antes a conseguir ayuda porque tengo una hermana sorda... yo me siento muy tranquila al venir a este porque ella me orienta muy bien y le estoy muy agradecida, atiende muy bien, porque las que hemos venido salimos ya muy tranquilas”.

“**E4M28.**-Si si, por eso le digo, que me pusieron varias cosas en las que ellas me iban a ayudar, y me dice la trabajadora social cuando llego que -¿En qué me pueden ayudar?- les digo pues, ¡toda la ayuda necesaria que me puedan dar! -en todo- si en los aspectos de todos o sea, todo lo que ella tenga de ayuda”.

Los profesionistas que laboraron en el programa PAIMEF 2014 comentan que dentro de las expectativas con las que asisten las usuarias, ellas buscan encontrarse con una persona que las escuche sin juzgar las decisiones que anteriormente tomaron.

Concluyendo que la identidad profesional hace referencia a dos perspectivas, a la propia del profesional que está dada por una serie de normas y al imaginario que las usuarias tienen sobre el profesional (Valero, 2013).

Con base a lo analizado se concluye la identidad de la profesión como la imagen que la usuaria y el propio profesionista caracterizan como la persona que ayuda a vencer dificultades a través de alternativas generadas en un plan de acción (Castellanos, 1988:45). En el Trabajo Social existe una identidad bien definida como la profesión que tiene como objeto la atención e intervención de problemas y necesidades sociales. Cuando el profesional en Trabajo Social acompaña a la usuaria en el proceso de atención puede generar el siguiente sentir que comparte una usuaria:

“¡E4M28.- Mucha, diferencia! porque me sentía muy deprimida, muy este muy, o sea muy cómo que ¡muy sola! aunque tuviera ayuda de mis suegros y mi familia me sentía ¡muy separada! o sea no, ¡no me sentía yo misma! no tenía una autoestima como ahorita la tengo de que, me da confianza hablar y todo de eso”.

Tal sentir proviene de la interrelación que se da entre ambos actores, dentro de la interrelación la información que proviene del otro es de suma importancia, Goffman (1989:13) indica que dicha información nos ayuda a definir la situación en la que estamos, además de saber con quién estamos tratando, qué esperar del otro y cómo actuar.

La sociedad indica el comportamiento que se espera de cada persona a través del rol que desempeña según su estatus. Ander-Egg (1989:89) identifica que el profesional en Trabajo Social puede desempeñar el rol de: consultor-asesor, proveedor de servicios profesionales, informador, gestor intermedio, investigador, planificador, administrador, gestor, investigador, planificador, educador social, animador, facilitador o movilizador. Estos roles cambian y a veces se combinan con el fin de centrarse en las necesidades o problemas sociales que se expresan en el nivel micro social.

Al analizar las experiencias de los profesionales en Trabajo Social, se indican que actuar de forma profesional requiere seguir ciertas normas establecidas, sin embargo se encontró una discrepancia entre el rol laboral. Por un lado hay quienes aseguraron que el rol “**EP7I53.-** no te lo quitas” puesto que se debe tener ciertas capacidades y habilidades que te permitan ser congruente al cumplir ciertos parámetros profesionales.

Y por otro lado indican que si hay cierta diferencia entre lo personal y profesional.

“**EP3D31.-** Yo en la casa, yo hago muchas cosas que no hago aquí como Trabajo Social: o sea si las hago con mis amigas o sea o aquí con las compañeras de mi equipo o así”.

“**EP9E29.-** Tienes que seguir ciertas reglas; yo aquí en el trabajo no me puedo comportar como hija porque hay reglas”.

“**EP7I53.-** Esa no te la quitas! porque ni tu familia te deja quitártela lo de ayudar, de servir y todo eso ¡eso siempre te lo vas a llevar! mi mamá cree que tiene a su Trabajadora Social las 24 horas”.

“**EP5L32.-** Debes de ser congruente pero sin perder tu esencia, tienes que cumplir con cierto parámetros, ¡debes de ser congruente entre lo que predicas y entre lo que haces!”.

Finalmente se concluye con las palabras de Uceda (2013) cada profesionista detrás de su rol es una persona con características propias, necesidades, capacidades y limitaciones inmersas en su ejercicio profesional.

## CONCLUSIÓN LA INTERRELACIÓN PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL

El profesional en Trabajo Social ejerce inmerso en relaciones con personas que se sienten emocionalmente afligidos (Howe, 1997). Estas relaciones se conectan a modo de red entre las personas, los profesionales e interinstitucionalmente con el fin de buscar el bienestar social. En el ámbito laboral el profesional cuenta con conocimientos adecuados sobre la conducta humana bajo condiciones de tensión que le permiten mayor alcance al momento de intervenir. La relación que se genera dentro del proceso de atención en mujeres que viven o vivieron violencia conyugal (y en otros casos de atención) esta permeada de ciertos elementos que inciden en el proceso de atención para que pueda concluir de manera adecuada.

Estos elementos que inciden en el proceso de atención se han identificado en tres categorías principales; los que caracterizan a la usuaria, los propios del profesional y el que entrelaza ambas partes. Los elementos que caracterizan a la usuaria tienen que ver en cómo se asume ante la violencia, a partir de asumirse violentada se da cuenta que tal situación no es normal generando una serie de recursos para afrontar la realidad, otro elemento analizado es el plan de vida así como los niveles de autonomía y poder.

Los elementos que caracterizan al profesional en Trabajo Social encontrados en la investigación son: la identidad profesional, el ambiente adecuado y el rol profesional. El principal elemento que conecta dicha interrelación profesional es el empoderamiento.

Visto desde la concepción interrelacional en red el empoderamiento profesional para Cabiati y Folgheraiter (2012) es una acción reflexionada donde el profesional acompaña a la usuaria interviniendo desde los valores de la reciprocidad, el respeto y el valor de la persona.

El momento en que la usuaria decide salir del ciclo de violencia y comprende que el problema es mayor a sus recursos para enfrentarlo, es cuando comienza a solicitar apoyo a su red informal y formal para salir del ciclo de violencia. Cabe señalar que aun y que la usuaria identifique tales situaciones de violencia y solicite el apoyo no basta para que pueda salir del ciclo de violencia debido a que el proceso no es lineal y el cambio de paradigma depende totalmente de la percepción individual de cada usuaria del cómo vive y cómo afronta la experiencia.

La percepción de violencia se refleja en el plan de vida y trabajo; de las usuarias que participaron en la investigación solamente tres mencionaron tener planes de estudiar y de buscar un mejor trabajo, las que eran jefas de familia mencionaron que no les alcanzaba para cubrir los gastos del hogar, confirmando la triple vulnerabilidad que viven aún y después de salir del ciclo de violencia.

Para caracterizar al profesional en Trabajo Social se analizó el ambiente adecuado para la intervención siendo un elemento principal que incide en el proceso de atención pues consiste en hacer que la usuaria se sienta en confianza y confidencialidad para expresar verbalmente la situación que atraviesa. Es importante que el profesional en Trabajo Social preste atención al: lenguaje verbal y no verbal, la empatía, la escucha activa, la actitud de no juicio y el espacio físico. Cuando se interviene desde una perspectiva humanista se observa a la usuaria como una organización fluida en evolución y no como un objeto a diagnosticar y manipular (Rogers, 1981). Motivo por el que se destaca que el profesional actuó coherentemente considerando la capacidad de la usuaria para manejar y decidir sobre la forma en que elige vivir.



Otro elemento desde el que se caracteriza la intervención desde el profesional en Trabajo Social es el cómo se identifica a sí mismo. La imagen profesional debe coincidir con dos vertientes con la autopercepción y la percepción de la usuaria, para este caso ambas coinciden e identifican al profesional en Trabajo Social como el puente entre las usuarias y la red formal que brinda orientación social, indicando un abanico de posibles soluciones ante una necesidad en particular. Sin embargo, al momento de intervenir puede haber profesionales que ejercen con una actitud de superioridad trabajando sobre la usuaria y no con la usuaria, ante tal situación Cabiati y Folgheraiter (2014) aconsejan que la postura del profesional debe ser guiada desde una interrelación de iguales que se caracterice por ser abierta, compartida, humana y menos violenta; que le permita a la usuaria sentir que tiene el control de su vida.

El empoderamiento es el elemento fundamental que interrelaciona a ambos actores usuaria-profesional en Trabajo Social dentro del proceso de atención. Siendo el objetivo de la investigación se ha caracterizado a las usuarias con base al poder de decisión que presentan al momento de iniciar el proceso de atención diferenciándolas entre: las usuarias que adquieren poder dentro del proceso de atención, las que llegan empoderadas y las que viven el proceso y desisten.

Las usuarias no llegan empoderadas: algunos de los profesionistas comentan que las usuarias en esta situación pueden aún estar viviendo con su cónyuge y en ocasiones asisten a escondidas a solicitar orientación, llegan devastadas, con baja autoestima y les cuesta verbalizar la situación por la que están viviendo, sin embargo ya se han dado cuenta que solicitan ayuda para salir del ciclo de violencia conyugal.

Las usuarias se empoderan en el proceso de atención: son usuarias que llegan con poco poder, están indecisas pero con el apoyo del equipo multidisciplinario se fortalecen y finalmente deciden salir de la situación de violencia conyugal.

Las usuarias que si llegan empoderadas: son usuarias que están decididas a cambiar su situación de vida, por lo general ya no viven con sus cónyuges, saben lo que quieren y saben lo que van a hacer, llegan solicitando directamente la orientación legal.

Las usuarias que viven el proceso de atención y desisten: las usuarias repiten patrones y cuando viven lo que nombraron como un “empoderamiento hueco” llevan el proceso de atención y luego cuando notan un primer cambio en su vida, dejan de asistir, por lo general vuelven con su pareja, o repiten el ciclo de violencia con otra pareja.

Los profesionistas comparten que dentro del proceso de atención su responsabilidad termina cuando brindan la información y orientan a la usuaria, sin embargo es ella quien toma las decisiones. En base a la caracterización anterior se señala que el empoderamiento no es un proceso lineal, debido a que implica flexibilidad de estructuras mentales, intelectuales, afectivas, disminución del miedo y adaptación (Lagarde, 2013).

Se concluye que el empoderamiento es un proceso interno donde “nadie empodera a nadie”. El empoderamiento en Trabajo Social es una actitud del profesional que se traduce en estrategias para incrementar el poder en las usuarias al acompañarlas en el proceso que les permita tener control sobre sus propias vidas (Lagarde, 2013 y Cabiati y Folgheraiter, 2014). La investigación termina indicando que la responsabilidad del profesional es el acompañamiento de la usuaria en el proceso de atención, el empoderarse es un proceso interno que vive la usuaria donde debe arriesgarse a vivir y hacerse cargo de las consecuencias de sus propias decisiones.

## Bibliografía

- Abad, S. (2006). Violencia en las instituciones. En R. Teubal (Ed.). *Violencia familiar, Trabajo Social e instituciones*. Buenos Aires: Paidós. 133-155. (2ª edición).
- Adelantado, J. (2009). *Por una gestión inclusiva de la política social. Gestión de la política social: conceptos y herramientas*. Magdalena Chiara. María Mercedes Di Virgilio (Coords.) Universidad Nacional General Sarmiento. Prometeo libros. Pàg. 25-51.
- Ander-Egg, E. (1995). Técnicas de investigación social. Lumen: Buenos Aires 23-405
- \_\_\_\_\_ (1996). *Introducción al Trabajo Social*. Lumen: Buenos Aires. 2ª ed.
- Agoff, C., A. Rajsbaum y C. Herrera (2006). Perspectivas de las mujeres maltratadas sobre la violencia de pareja en México. *En Instituto Nacional de Salud Pública Cuernavaca*, México vol. 48, núm. 2, pp. 307-314.
- Alcázar, A. (2003). Respuesta institucional a la violencia de género, el caso de Andalucía. España. *En Otras Miradas*, Venezuela vol. 3, núm. 2, pp.111-126.
- Anand, S. y Sen, A. (1994). *Desarrollo Humano Sostenible: Conceptos y prioridades*. Pàg.1-34
- Ayala, J. (2003) *Instituciones para mejorar el desarrollo de un nuevo pacto social para el crecimiento y el bienestar*. México; Fondo de cultura económica.
- \_\_\_\_\_ (2004). *Mercado, elección pública e instituciones, una revisión de las teorías modernas del Estado*. México: Miguel Ángel Porrúa (2ª edición).
- Barreix, J. y Castillejos, S. (1985). *Metodología y Método en la Pràxis Comunitaria*. México D.F: Fontamara 17.
- Berger, P. y Luckman, T. (2008). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires. Amorrortu.
- Blanco, A. (2000). *Redes sociales y variación sociolingüística*. Revista Española de Investigaciones Sociológicas Cuantitativo. España.
- Bono, E. (2013). Manual de sabiduría. Las nuevas técnicas para agilizar la mente y potenciar la creatividad. Buenos Aires; Paidós
- Bourdieu, P. (2000). *La dominación masculina*. Barcelona: Anagrama.
- Cabello, M. y Lobo, M. (2012). Valores y ética profesional: nuevos retos para el Trabajo Social ante la modernidad. *Revista Realidades*. Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano. Año 2 (1)

- Cabiatí, E. y Folgheraiter F. (2014). La metodología relacional de la red. Perspectiva y principios básicos. *Revista Perspectivas Sociales*. Vol.16 (1) pp 104-110.
- Castellanos, M. (1998). *El trabajador social y el personal auxiliar*. Manual de Trabajo Social. México. La prensa Médica mexicana SA de CV pág. 30-31 y 39-48.
- Cárdenas, B. (2014). *Recién egresados: ¿empleados, desempleados o vulnerabilizados del mercado laboral?* Tesis de Maestría. Universidad Nacional Autónoma de México. México.
- Casique, I. (2004). *Poder y autonomía de la mujer mexicana*. Análisis de algunas condicionantes. Cuernavaca: CRIM- UNAM-
- Castro, R. y Riquer, F (2002). *La investigación sobre violencia contra las mujeres en América Latina: entre el empirismo ciego y la teoría sin datos*. Violencia contra las mujeres en América latina. Salud Pública, Rio de Janeiro: Pp.135-146, Julio.
- Chadi, M. (2000). *Redes sociales en el Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio.
- Chávez, J. (2006). *Género y Trabajo Social. Serie de cuadernos de investigación del centro de estudios de la mujer*. Número 3. ENTS de la Universidad Nacional Autónoma de México. Pág. 5-87.
- Chávez, J. (2011). Entre la violencia sobre el cuerpo y la violencia incorporada. En *Hacia la Promoción de la Salud*. Colombia, vol. 16, núm. 2, pp.162-172.
- Chihu, A. y López, A. (2013). *El enfoque dramático en Erving Goffman*. (Revisado el 02 diciembre 2014).  
<http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/polis/cont/20002/pr/pr14.pdf>
- Cornelius, H. y Faire, S (1995) *Tú ganas, yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente y disfrutar con las soluciones*. Madrid: Gaia.
- Corsi, J. (1992). Abuso y victimización de la mujer en el contexto conyugal. En A.M. Fernández (Comp.). *Las mujeres en la imaginación colectiva*. Paidós: Buenos Aires.
- \_\_\_\_\_ (1997). *Violencia familiar. Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social*. Paidós: Buenos Aires.( 2ª edición).
- \_\_\_\_\_ (1994). *Violencia familiar. Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social*. Buenos Aires: Paidós. (3ª edición).
- Cortázar M. y Barzelay J. (2004). *Una guía práctica para la elaboración de estudios de caso sobre buenas prácticas en gerencia social*. Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES), Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.

Compilación Legislativa del estado de Nuevo León. Secretaria de Gobierno, Coordinación de asuntos Jurídicos. (En línea).

[http://sg.nl.gob.mx/Transparencia\\_2009/Archivos/AC\\_0001\\_0002\\_0072118-0000001.pdf](http://sg.nl.gob.mx/Transparencia_2009/Archivos/AC_0001_0002_0072118-0000001.pdf)

(Página consultada el 11 de Mayo 2013).

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. [En línea].

[.http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cpeum.htm](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cpeum.htm). (Página consultada el 11 de Mayo 2013).

Dabas, E. (1993). *Red de redes, las prácticas de la intervención en redes sociales*. Buenos Aires: Paidós.

Dabas, E. y D. Najmanovich (1995). *Redes el lenguaje de los vínculos*. Paidós: Buenos Aires.

Delgado, G. (2010). Conocerte en la acción y el intercambio. En Blázquez, N, F. Flores y M. Ríos (Eds) *Investigación feminista*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, CRIM. 197- 216.

Dohmen, M. (1997). Abordaje interdisciplinario del síndrome de la mujer maltratada. Proceso secuencial. En J. Corsi (Comp.). *Violencia familiar. Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social*. Paidós: Buenos Aires. 2ª ed.

Entel, R. (2002). *Mujeres en situación de violencia familiar*. Buenos Aires: Espacio.

Escuela Nacional de Trabajo Social. (2015) *¿Qué es Trabajo Social?* [En línea].

<http://www.trabajosocial.unam.mx/queestsocial.html>. (Página consultada el 07 de Mayo 2015).

Eyssautier, M. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Thomson (5ª edición)

Federación Internacional en Trabajo Social. *La profesión; qué es Trabajo Social*. [En línea].

<http://www.cgtrabajosocial.com/jaen/definicion-TS> . (Página consultada el 07 de Mayo 2015).

Fernández, A. (1992). *Las mujeres en la imaginación colectiva. Una historia de discriminación y resistencia*. Buenos Aires: Paidós.

Firth, A. (2010). Etnometodología. *Discurso y sociedad*. Vol. 4(3). Pág. 598-614.

Fichter, J. (1979). Sociología. Barcelona; Herder 12ed.

Fromm, E. (1978). *¿Tener o ser?* .México: Fondo de Cultura Económica. Garza, G. (2012).

Un análisis del concepto de empoderamiento en la práctica del Trabajo Social. *Revista Realidades*. Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano. Año 2 (1) pp 8-18.

Giddens, A. (1967). *Las nuevas reglas del método sociológico, Crítica positiva de las sociologías interpretativas*. Buenos Aires; Amorrortu.

Giraldo, C. (2013). *Política social contemporánea. Política social contemporánea en América Latina. Entre el asistencialismo y el mercado*. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá: Desde abajo Ed. Pág. 9-71.

Granados, S. (2002). *Salud reproductiva y violencia contra la mujer un análisis desde la perspectiva de género*. México. Secretaria de Salud Gobierno del estado de Nuevo León.

Goffman, E. (1989). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu.

Guillen, H. (2004). *Regreso hacia una economía humana: el indicador del desarrollo humano*. Comercio exterior. Vol.54. Núm.1 Enero pág. 36-47.

Heller, H. (1987). *Teoría del Estado* Fondo de Cultura Económica: Méxio.

Hernán, M. y Ramos, P. (Sin fecha). Guía para resolver conflictos paso a paso. Giza Gune fundación. En: <http://www.fundaciongizagune.net/uploads/material/6ae0c4521f7ffbd5153c24dea921b055.pdf> Obtenido el 28 de Noviembre del 2014.

Howe, D. (1997). *La teoría del vínculo afectivo para la práctica del trabajador social*. Paidós: Barcelona. 2ª ed.

Instituto Estatal de las Mujeres Nuevo León (IEM). *Historia de la institución*. [http://www.nl.gob.mx/?P=org\\_inst\\_de\\_mujeres](http://www.nl.gob.mx/?P=org_inst_de_mujeres) Obtenido el 24 de noviembre del 2014

Instituto Estatal de las Mujeres Nuevo León. (Junio 2014). Desde la redacción: Aumentan apoyos al programa PAIMEF para la atención a la violencia. *Violeta, por una cultura de igualdad*, No.16, pág.30 - 31.

Instituto Nacional de las Mujeres (INM). *Historia*. <http://www.inmujeres.gob.mx/inmujeres/index.php/ique-es-el-inmujeres/historia> Obtenido el 20 de noviembre del 2014.

CEPAL. *Respuestas al Cuestionario de la DAW sobre la aplicación de la Plataforma de Acción de Beijing y los resultados del 23er período extraordinario de sesiones de la AGONU*. Recuperado el 22 de noviembre del 2014. <http://www.cepal.org/mujer/noticias/paginas/8/36338/Mexico.pdf>

INAFED. (2012). (En línea). *Enciclopedia de Los Municipios y Delegaciones de México. Estado de Nuevo León*. Revisado en

<http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM19nuevoleon/historia.html> Obtenido el 07 de enero del 2016.

INEGI. (2008). (en línea). Las mujeres en Nuevo León. Estadísticas sobre desigualdad de género y violencia contra las mujeres. Revisado en [http://www.inegi.org.mx/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/estudios/sociodemografico/mujeres\\_en/mujeres\\_nuevo\\_leon.pdf](http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/estudios/sociodemografico/mujeres_en/mujeres_nuevo_leon.pdf) . Obtenido el 03 Marzo 2016.

INEGI. (2003). (en línea). *Encuesta Nacional de Dinámica en los Hogares*. Revisado en <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/Proyectos/Encuestas/Hogares/especiales/endireh/endireh2003/default.aspx> .Obtenido el 20 Enero 2013.

INEGI. (2006). (en línea). *Encuesta Nacional de Dinámica en los Hogares*. Revisado en <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/Proyectos/Encuestas/Hogares/especiales/endireh/endireh2006/default.aspx> .Obtenido el 05 Marzo 2013.

Juárez, C. Valdez. y Hernández. (2005). *La percepción del apoyo social en mujeres con experiencia de violencia conyugal* .Revista Investigación cuantitativa; Salud Mental, Vol. 28, No. 4, agosto 2005. México.

Kebeer, N. (1998). *Realidades trastocadas*. Argentina: Paidós género y sociedad.

Kliksberg, B. (1994). *El rediseño del estado una perspectiva internacional*. México: Instituto Nacional de Administración Pública de México; Fondo de Cultura Económica.

Lagarde, M. (2013). *El feminismo en mi vida. Hitos, claves y topias*. Instituto Nacional de las Mujeres; México. 2ª ed.

Lamas, M. (2006). *Feminismo. Transmisiones y retransmisiones*. Taurus; México.

Luckman, T. (1996). *Teoría de la acción social*. Buenos Aires: Paidós.

Mancinas, S. y M. Carvajal (2010). Cambios y permanencias de la violencia familiar en Nuevo León, México. Universidad Iberoamericana A.C., *Voces y Contextos*: México. No. 9, pp. 49-68.

Mendieta, L. (1963). *Teoría de los agrupamientos sociales*. México: Cultura, TGSA (2ª edición).

Mendoza, F. y Solís, A. (1993). *Historia de Nuevo León*. México: Ediciones Castillo. 3ª edición.

Meza C. (2002). *Experiencia de recuperación en mujeres sobrevivientes de violencia familiar*. Tesis Universidad Autónoma de Nuevo León. Facultad de Trabajo Social. Organización Panamericana de salud 2000.

- Moulian, T. (1999). Matices en la intervención; hacia una taxonomía de la comunicación humana. *Revista Austral de Ciencias Sociales*. Núm. 3. pp 21-29
- Pérez, A. (2009). La violencia como síntoma de decadencia moral. En Paticial C. (Comp.). *Diagnóstico situacional sobre violencia, equidad y género en Nuevo León un perfil psicosocial desde la perspectiva magistral*. Universidad Autónoma de Nuevo León: Tendencias pp 519-525.
- Prieto, F. (2008). *La comunicación interpersonal*. México: Ed. Coyoacán. 2ª Ed.
- Rifkin, J. (2010). *La civilización empática. La carrera hacia una conciencia global en un mundo en crisis*. Madrid: Paidós.
- Rogers, C. (1981). *Psicoterapia centrada en el cliente*. Barcelona: Paidós.
- Rubiol, G. (1985). Los Servicios Sociales I. Organización y Funcionamiento en Gran Bretaña, Yugoslavia, Israel y los países bajos. Madrid: Siglo XXI.
- Salazar, B. (2006). Factores que influyen en la interacción humana del cuidado de Enfermería. *Investigación y Educación en Enfermería*. Vol. 24, (2), Septiembre, 2006, pp. 144-150.
- Sagot, M. (2000). Ruta crítica de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América latina (estudios de caso de diez países). OPS / OMS, *Programa Mujer, salud y desarrollo*. Agosto.
- Santos, M. (1984). *Historia de Nuevo León*. Monterrey:Secretaría de educación y cultura. 2ª ed.
- Serret, E. (2001). *El género y lo simbólico. La constitución imaginaria de la identidad femenina*. Biblioteca de ciencias sociales y humanidades serie sociología México. Ediciones y gráficos Eón, S. A. de C. v. UNAM Azcapotzalco Universidad Autónoma Metropolitana-Azcapotzalco.
- Stake, R. E. (2010). *Investigación con estudio de caso*. Madrid: Morata.
- Suárez E. y Palomar, M. (1993). El cliente en el Trabajo Social. Cuestiones conceptuales y análisis tipológico. En *El cliente en el Trabajo Social*: EUTS Madrid.
- Torres, M. (2007). Depresión y apoyo social: estudio comparativo en enfermos con tuberculosis pulmonar frotis positivo. En M. Zúñiga (Comp.). *Redes sociales y salud pública, el apoyo social como estrategia para enfrentar problemas de salud el divorcio y la violencia conyugal*. Monterrey: Tendencias. Pp. 49-72.



Uceda, F. (2013). La comunicación y la representación social del trabajador social. En E. Escoda (Coord.). *Habilidades sociales y de comunicación del trabajador social*. España pp. 53-83.

Valero, A. (2013). *Especificidad profesional del Trabajo Social*. [En línea]. <http://desarrollohistoricots.blogspot.mx/2013/05/especificidad-profesional-del-trabajo.html>. (Página consultada el 11 de febrero 2015).

Vellinga, M. (1988). *Desigualdad, poder y cambio social en Monterrey*. México: Siglo XXI.

Yañez, V. (2007). *Visibilidad/ invisibilidad del Trabajo Social. Los fundamentos de una cosmología disciplinaria*. Universidad Autónoma de Chile.

Zavala, J. (2011). La noción de persona para los mayas. *Fundamentos en humanidades*. Vol. 12 (24). Septiembre 2011. pp. 151-161

Zúñiga, M. (2007). *Redes sociales y salud pública, el apoyo social como estrategia para enfrentar problemas de salud el divorcio y la violencia conyugal*. Monterrey: Tendencias.

\_\_\_\_\_y H. Mendoza (2010). *La implicación paternal después de la ruptura conyugal mirada crítica de mujeres neolonesas*. México, UANL: Ed. Plaza y Valdez.

## ANEXO 1.-Instituciones que brindan atención especializada a mujeres víctimas de violencia conyugal ubicadas en el estado de Nuevo León

Anexo1 .-Instituciones que brindan atención especializada a mujeres víctimas de violencia conyugal	
Nombre	Servicios que brinda
Agencia del Ministerio Público especializado en Justicia Familiar	Recepción de denuncias y querrelas para realizar investigaciones de delitos relativos a violencia familiar.
Alternativas Pacíficas A.C.	Refugio para mujeres y sus hijas e hijos víctimas de violencia
Centro de Atención Familiar (CAFAM)	Gestoría social (Trabajo Social), terapia psicológica, grupos de reflexión para hombres, asesoría legal, conferencias a instituciones y/o comunidades en general y talleres.
Centro de justicia familiar (COPAVIDE, PGJ)	Orientación, asesoría y asistencia legal, conferencias a instituciones y/o comunidad en general y talleres.
Centro de salud Nueva Morelos	Atención psicológica y grupos de reflexión para mujeres.
<a href="#">Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado Nuevo León (DIF Nuevo León)</a> del cual dependen directamente los centros: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ CAF</li> <li>➤ CFF</li> <li>➤ PDMF</li> </ul>	Diseñar estrategias y líneas de acción en materia de asistencia social e implementar en coordinación con los sistemas DIF municipales, organizaciones de la sociedad civil e instituciones públicas y privadas, los programas que respondan a las necesidades de los grupos vulnerables y en riesgo, con un sistema permanente de seguimiento, control y evaluación.
Centro de orientación familiar (CFF)	Terapia individual, de pareja y familia con enfoque breve sistémico. Orientación Familiar. Asesoría Legal. Taller Fortaleciendo Familias. Conferencias. Actividades que promuevan la Integración Familiar.
Centro de atención familiar (CAF)	Los servicios que se ofrecen son de asesoría social, terapia psicológica individual, grupos de reflexión para hombres que ejercen violencia, orientación legal, talleres de manualidades para niños y niñas de 4 a 12 años de edad.
<a href="#">Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia</a> (PDMF)	Asesoría social, psicológica y orientación legal. Solamente cuando eres remitido por Juzgados Familiares, Juzgados Penales y Agencias del Ministerio Públicas, presentando el oficio de canalización en original.
Hospital psiquiátrico SSNL	Atención psiquiátrica, psicológica y social, consulta externa e internamiento.
Instituto Estatal de las Mujeres	Asesoría jurídica y Atención Psicológica (intervención en crisis) a las mujeres en situación de violencia.
Unidad de servicios psicológicos, extensión de Equidad y género, Facultad de Psicología, UANL	Intervención en crisis, tratamiento psicológico y asistencia social.
USEPAVI Centro, SSP	Orientación y asesoría legal, psicológica y de Trabajo Social
VICCALI, A.C.	Apoyo psicológico a mujeres
PREDEVI (Prevención y detención de la violencia)	Orientación, asesoría y asistencia legal, psicológica y de Trabajo Social.
Elaboración propia <a href="http://www.nl.gob.mx">www.nl.gob.mx</a>	

## ANEXO: 2 Guía de entrevista para profesionistas en Trabajo Social



### Maestría en Trabajo Social CRIM-UNAM

#### Interrelación usuaria- Trabajadora Social en el proceso de atención a mujeres en situación de violencia conyugal

Fecha: \_\_\_\_\_

Núm. de entrevista \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

1.- Trayectoria: identificar la representación que tiene la profesionista sobre el tema de violencia conyugal así como la cercanía personal hacia la violencia conyugal, y su experiencia laboral.

¿Hace cuantos años te graduaste de Trabajador Social?

¿Cuál ha sido tu experiencia en cuestión de violencia conyugal? ¿Qué entiendes sobre tal violencia contra las mujeres?

¿En el ámbito personal has vivido algún episodio de violencia conyugal? ¿Algún familiar o ser cercano a ti ha vivido esta situación? ¿Cómo la han manejado? ¿Anterior mente habías trabajado en instancias que atiendan violencia? ¿Cómo fue tu ingreso a la institución (IEM)?

2.- Ámbito laboral: identificar las funciones como trabajadora Social, así como la carga laboral y cuáles son las responsabilidades que le corresponden como miembro de un equipo interdisciplinario

¿Cuáles son las funciones que realizas como Trabajadora social? ¿Crees que tienes que modificar tu comportamiento normal para cumplir con las funciones y o roles que te asignan?

¿Cuál crees que es la función más importante de la Trabajadora Social dentro del proceso de atención a las usuarias y por qué?

¿Cuáles son los servicios que te corresponde brindarles a las usuarias?

¿Cuáles son tus responsabilidades como miembro del equipo interdisciplinario? ¿Crees que las actividades que le corresponden a cada profesional están repartidas de forma equitativa?

3.- Interrelación usuaria- Trabajadora social: ambiente adecuado para la comunicación intrapersonal, identificación de tipologías de usuarias y empoderamiento en el proceso de atención.

En general como te sientes ante la relación que generas con las usuarias, ¿cómo generas el ambiente adecuado para que ellas se sientan seguras para comentarte su situación?

¿Podrías identificar a las usuarias en una especie de perfil o categorías?

¿Qué opinas sobre el empoderamiento en el proceso de atención?

4.-Representación en la relación usuaria –Trabajadora social: identificar la representación social que tiene la profesionista sobre sí misma y la autovaloración del rol que representa ante las usuarias

¿Cómo crees que te ven las usuarias? ¿De qué forma te valoran las usuarias, que les ofreces?

¿Qué es lo que esperan las usuarias de ti como Trabajadora social? Crees que las usuarias en ocasiones vienen esperando que les resuelvas la vida ¿Qué piensas sobre eso?

¿Cuál es la imagen que tienes sobre ti misma como TS? ¿Te sientes satisfecha con tus funciones, con el apoyo que brindas a las usuarias?

Muchas gracias por tu participación, ¿algo que quieras comentar o que sientas que es importante rescatar?

### **ANEXO 3.- Entrevista a Profesional en Trabajo Social y Desarrollo Humano**

19 de Diciembre 2014

[...]E.- **¿Entonces no tenías experiencia en haber trabajado en violencia conyugal en otro lugar más que aquí? EP9E29.-** En el 2008 trabaje y luego regrese.

**E.- ¿Y qué entiendes sobre violencia contra las mujeres? EP9E29.-** Pues para mi es una o sea, es una forma muy negativa de demostrar el poder, de querer hacer menos, de hacerse valer o hacer sentir que la otra persona puede más (Voz dice: vénganse chicas para el pastel)

**E.- Y este ¿en el ámbito personal has vivido violencia, con tu pareja? EP9E29.-** En el ámbito personal si ¡yo vengo de un divorcio necesario de en el 2010! y pues es difícil porque pues lo supere con terapias y eso me ha ayudado más en el proyecto porque ya me pongo como que en el lugar de la otra persona, porque ya lo viví como profesionista y en lo personal

**E.- ¿Cómo fué tu ingreso aquí? EP9E29.-** La primera vez fué por la bolsa de trabajo de la facultad y este proyecto porque como ya había trabajado aquí este estaba me dijeron que si podía cubrir y como ya tenía la experiencia anterior, regrese y me dieron la oportunidad.

**E.- ¿Cuáles eran las funciones que realizabas como Trabajadora Social?**

**EP9E29.-** Pues actualmente mi trabajo era hacer la entrevista inicial y detectar la situación por la que estaba pasando la mujer, principalmente la necesidad; entonces dependiendo de la necesidad mi trabajo era llevarla a la área legal a la área psicológica o si necesitaba algún tipo de recurso pues gestionarlo.

**E.- Y ¿Cuál crees que es la función más importante que realizas? EP9E29.-** Pues es que, como Trabajadora Social se manejan muchas funciones, pero yo creo que la principal es escuchar a la mujer; porque muchas veces la problemática es porque nadie la ha escuchado, o simplemente la mujer se desahoga ¡y ya con eso! La ayudas muchísimo y se toma fuerzas.

**E.- ¿Y crees que cambia tu forma de ser o de actuar cuando eres la hija, la novia a cuando eres la Trabajadora Social? o ¿Crees que siempre eres la Trabajadora Social?**

**EP9E29.-** No. siempre cambia, siempre cambia porque bueno en mi caso este aha pues es como, como, como si cada una tuviera unas reglas que tienes que seguir esas reglas; yo aquí en el trabajo no me puedo comportar como hija porque hay reglas.

**E.- Y este ¿Cuáles eran tus responsabilidades como parte del equipo multidisciplinario? EP9E29.-** Pues principalmente: hacer las redes de apoyo este con las instituciones, conocer al personal que se encuentra en los municipios, pues las principales instituciones como DIF el COODE, estar en contacto con las personas para poder canalizar casos, lo que es la cuestión administrativa, también, me tocaba bien fuerte, y pues más que todo o hacer cierta mediación porque como quiera son profesionistas diferentes entonces como Trabajadora Social estamos más ecuanimes. **E.-Organizas también al equipo.** Un poco

**E.- Y ¿crees que están repartidas de forma equitativa o que la responsabilidad es mucha? EP9E29.-** ¿Pues yo creo que la responsabilidad es mucha! Pero, pues, pero por ejemplo, también en la cuestión legal y psicológica tienen sus dificultades de que yo como Trabajadora Social tengo muchas responsabilidades a lo que me corresponde

**E.- Vamos a hablar sobre la relación con la usuaria ¿Cómo te sientes en general con las usuarias cuando te cuentan sus situaciones? EP9E29.-** Pues ehem de cierta forma como ya lo había dicho antes, con cierta empatía porque entiendo un poquito las situaciones en las que se encuentran posteriormente me siento, pero como una, como un apoyo, pero principalmente para para lo que ellas quieren, lo que necesitan o creen o con lo que ellas pueden resolver el problema. Este me siento con la usuaria, que puedo darle algo profesionalmente pero también en forma personal

**E.- ¿Y cómo generas el ambiente para que ellas se sientan en confianza y te puedan contar todo? EP9E29.-** Pues mira eso se trabaja mediante la entrevista, porque durante la entrevista vas investigando cosas de ellas “verdad” y si o sea tú debes saber de ir viendo si le pides más información, nunca hablándole con algún, con algún lenguaje que no entiende este

y hacerla sentir como lo más cómoda que se pueda “verdad” y mencionando siempre que es algo e confidencial y para que ella pueda abrirse un poquito más

**E.- ¿Podrías identificar a las usuarias como tipos de usuarias o? EP9E29.-** Pues principalmente, pues si detectas algunas, por ejemplo: hay algunas personas que no quieren, que no quieren decir su situación o acercarse a pedir apoyo y yo es cuando detecto que la usuaria ¡es que vivió algo muy fuerte! que ella esta tan con su autoestima tan baja o tan así que ni siquiera se siente capaz de pedir algún apoyo. Yo creo que esas son las que he detectado que están en mayor peligro. Las que no se acercan les cuesta muchísimo hablar de su situación porque están muy dañadas **E.- Entonces son las que no se acercan y las que si se acerca o ¿cómo las identificas? EP9E29.-** ehe pues yo creo que: las que no se acercan porque tú las detectas en alguna plática o así con la misma forma de verte de pedir ayuda. Pero como con lenguaje corporal y las que se acercan este: pero hay de dos tipos, las que tienen así como que ¡ayúdame! ¡Ayúdame! ¡Ayúdame! como que con mucha, con muchas ¿Cómo te puedo decir? como... hay algunas que se acercan como que (dicen)- ¡ha! ¡Aquí están dando ayuda! ¡Yo voy! Acá están dando ¡yo voy!- y este y hay otras que simplemente es por preguntar o también cuando te dicen -es que a una amiga le pasa- ¡quiere decir que les da pena!

**E.- Bueno y ¿Qué opinas sobre el empoderamiento? ¿Crees que la señora ya llega con la decisión de que se va a divorciar? o dentro del proceso toma la decisión o es parte de tu trabajo EP9E29.-** Pues mira aquí lo más recomendable es nunca tu decirles lo que ellas tienen que hacer porque después lo hacen justo, entonces eh pues lo que hago es: decirles sus derechos, decirles las opciones que tienen para salir de esa situación, y ver qué es lo mejor para ellas. Pero no es así como que ¡tiene que divorciarse! porque digamos que yo no estoy en esa situación que ella está pasando y yo no sé entonces como que -mire aquí están las opciones usted puede tomar la decisión- o hacerlas conscientes de lo que puede hacer.

**E.- Y ¿Cómo crees que te ve la usuaria? Porque a veces llegan y te cuentan su vida EP9E29.-**Pues yo creo que me ven como, o más ben ¡yo hago que me vean como si fuera un

puente! o sea yo en si no les puedo dar una solución yo las puedo llevar hacia la solución. Entonces ellas me ven como un medio para llegar a lo que ellas necesitan.

**E.- ¿Y cómo te ves a ti misma como Trabajadora Social dentro del PAIMEF? ¿Te sientes satisfecha? EP9E29.-** Fíjate que ¡yo me siento muy satisfecha! con mi trabajo. En lo personal muchas cuestiones personales “verdad” a superar muchas situaciones de trabajar con esta con este con esta problemática de la violencia y en lo personal y profesional es una experiencia. Ya es un tema que puedo dominar a lo mejor no del todo.

**E.- Bueno pues ¡muchas gracias! por haberme este compartido tu experiencia como Trabajadora social. ¿Algo más que tú quieras comentar o que sientas que es importante resaltar sobre lo que hace la Trabajadora Social? EP9E29.-** Mmmm pues yo creo que solamente, cuando, cuando tú sabes sientes muy importante decirle o darle las gracias por acercarse porque eso quiere decir que es una persona valiente y eso es pues, este como que primeramente antes que todo decirles: ¡señora me da mucho gusto que se quiere así misma; y este también. (Risas ¡ya!) **Bueno muchas gracias** De nada, ¡muy bien;



## ANEXO: 4 Guía de entrevista para usuarias

### Maestría en Trabajo Social CRIM-UNAM

#### Interrelación usuaria- Trabajadora Social en el proceso de atención a mujeres en situación de violencia conyugal

Fecha: \_\_\_\_\_  
 Núm. De encuesta \_\_\_\_\_  
 Hora inicial: \_\_\_\_\_  
 Hora Final \_\_\_\_\_

#### 1.- Datos Personales

- 1.-Nombre: \_\_\_\_\_ 2.-Edad: \_\_\_\_\_  
 3.-Escolaridad: \_\_\_\_\_ 4.-Ocupación: \_\_\_\_\_  
 5.-Situación civil: \_\_\_\_\_  
 6.- ¿Cuántos hijos vivos tiene? \_\_\_\_\_  
 7.- ¿Cuántos de su pareja actual o ultima? \_\_\_\_\_  
 8.- ¿Actualmente tiene pareja? \_\_\_\_\_  
     Si la respuesta es **NO** pasar a pregunta 12  
 9.- ¿A qué se dedica su pareja? \_\_\_\_\_  
 10.- ¿Hasta qué nivel académico estudio su pareja? \_\_\_\_\_  
 11.- ¿Cuántos años tiene su pareja? \_\_\_\_\_

12.- ¿Actualmente usted (y su pareja) dónde vive (n)?

Sus padres   
 Sus parientes

Sus suegros   
 Parientes de su  
 pareja

Casa propia (infontavit)   
 Renta   
 Otro

**2.- Episodios de violencia:** Analizar el contexto de violencia en el que está inmersa la usuaria, observar si ha recibido el plan de acción para cuando se vive un evento violento (el cual corresponde a la Trabajadora Social). Además de concientizar de la presencia de los hijos en los eventos de violencia conyugal.

- 13.- ¿Cuáles son las situaciones cotidianas de conflicto que se dan con su pareja?  
 14.- ¿En qué parte de la casa ocurrió el último evento de violencia?  
 15.- Le ha pasado que sus hijos estén presentes cuando se da la situación de conflicto. ¿Cómo reaccionan ellos? ¿Qué le han comentado?

**3.- Red de Apoyo:** observar la red de apoyo informal con la que ha contado y que cuenta la usuaria. Analizar si con el ciclo de violencia se va saturando la fuente de apoyo.

**Pasado.**

16.- ¿Hace cuánto tiempo que usted noto que estaba viviendo en violencia conyugal?

¿Quiénes fueron las primeras personas a las que les comento de su situación? ¿Qué le comentaban?

Cuando tomó la decisión de dejar de vivir en violencia conyugal ¿De qué modo la apoyaban?

**Presente**

17.- ¿Actualmente son las mismas personas que la apoyan a sobrellevar su situación desde que tomó la decisión de dejar de vivir en violencia conyugal? ¿De qué forma la apoyan?

**4.- Relación Usuaría- Trabajadora Social.** Observar la ruta crítica que son las instituciones en las que la usuaria desistió del proceso, además de la forma en que se relaciona la trabajadora social y la usuaria a través de la experiencia, los sentimientos, la gestión social, el empoderamiento y la motivación (varios de los anteriores son funciones de una trabajadora social).

18.- ¿A cuántas instituciones de apoyo contra la violencia conyugal ha asistido antes de llegar al IEM? ¿Cuál fue la última institución a la que asistió?

19.- ¿Cómo fue su experiencia en dicha institución en cuestión de emociones, requisitos de ingreso? ¿Cuál fue el principal motivo por que dejó de asistir?

20.- ¿Cuál fue el motivo principal por el que decidió volver a buscar apoyo sobre su situación?

21.- ¿Cómo se enteró de los servicios que brinda el IEM?

22.- ¿Cómo ha sido su experiencia en el proceso de atención que le brinda el equipo multidisciplinario del IEM?

23.- ¿Cómo se ha sentido en cuestión del trato que le ofrece la Trabajadora Social?

24.- ¿Cuál es su expectativa sobre el proceso de atención en el que está inmersa?

25.- ¿Cuándo asiste a su cita con la Trabajadora Social se siente motivada a seguir con el proceso de atención?

**26.- ¿Qué cambios ha notado en su vida cotidiana de ahora que está llevando el proceso de atención que brindan los profesionistas del IEM?**

27.- ¿Qué le han comentado sus amigos, familiares, compañeros de trabajo sobre el proceso que está llevando?

## ANEXO 5.- Entrevista a usuaria

12 de Noviembre 2014

**E.- ¿Ahorita estas separada? E5P00.-** Sí. Divorciada. **E.- Mhm. ¿Hace cuánto que te divorciaste? E5P00.-** Seis años. **E.- ¿Cuántos hijos tienes? E5P00.-** Tres **E.- ¿Y cuántos son de tu última pareja? o ¿de tu pareja actual? E5P00.-** Mm tengo dos de mí del divorcio mnm y de una soy madre soltera. **E.- ¿Y este ahorita no tienes pareja verdad? E5P00.-** No. **E.- ¿Y con quién vives? E5P00.-** Con mis papás.

**E.- Ok bueno vamos a hablar de tu ex pareja ¿sí? E5P00.-** ¿Del papá de las niñas? del último **E.-Del papá de los dos primeros, porque del último ¿no viviste con él o sí? E5P00.-**No, no viví **E.- Este ¿por qué se separaron? E5P00.-** Por infidelidad en tres ocasiones.

**E.- ¿Y solamente fue por infidelidad? o ¿había situaciones de violencia? E5P00.-**Bueno si en parte si, había más así como mm ee fue hace mucho tiempo ya! (silencio breve) Este... yo no podía salir a la tienda, ni al mandado, ni nada de eso, él tenía toda la despensa llena en la casa para que yo no tuviera que salir, si salía tenía que salir con él ¡siempre! pues en ese momento yo lo quería mucho y acepte, y estuve de acuerdo en todo hasta que paso lo de las infidelidades pues ¡ya me cansó! **E.- Mm ¿y no había discusiones? o E5P00.-**Mmm de hecho no, ¡yo no! Se puede decir que me dejaba nada más, o sea no, estuvo muy bien, nada más fue eso, las infidelidades constates **E.- ¿Y tus hijos estaban muy pequeños? O. E5P00.-** Si, de hecho cuando nos divorciamos mi niña tenía un año y él niño tenía cuatro, **E:- ¿Y ahorita ellos ven a su papá? E5P00.-**Si **E.- ¿y qué te dicen? E5P00.-**Pues que les gustaría que otra vez, de hecho se intentó este volver por los niños ee pero ya como ¡que ya se rompió algo! de hecho no me peleó con él ni nada, veíamos que no se pudo y los niños este pues yo creo que estuvieron de acuerdo también (risa nerviosa). **E.- m ¿se sienten mejor cuando no está? E5P00.-**Si, si es que el papá de ellos es muy posesivo, entonces como que era más conflicto estar juntos, que separados.

**E.-Mmm y luego ¿qué paso? ¿Cómo te diste cuenta que estaban mal? Porque lo perdonaste una vez, lo perdonaste otra vez, pero ya este ¿qué fue lo que te?**

**E5P00.-** Que ya este que, fue mi hermana la tercera **mhm** de la primera fue una vecina y la segunda no la conocí, supe por chismes ¡se podría decir! y él me lo con, me lo dijo que era una compañera; de la prepa, estando casado conmigo, fue una compañera de la preparatoria. Y pues ya paso otra vez, y la tercera fue mi hermana y pues si ya ahí quedo todo.

**E.- ¿Y quién te apoyo en ese momento? E5P00.-** Mi mamá, este... toda mi familia **E.- Tus vecinos sabían, tus amigas. E5P00.-** Si se enteraron. **E.- Y todos te apoyaban ¿o qué te decían? E5P00.-** Mm pues si pues, palabras así como que de afecto, pues no sé si sea apoyo pero eran “se la bañaron” **a si te tiraban carro** (entre risas) “de, que bañados” “se pasaron”, (me decían) de que: yo y ya sabía pero cómo te decía’ - “haz de cuenta” que todo mundo sabe menos tu (entre risas).

**E.- ¿Y él te dejaba trabajar? E5P00.-**No, no nada ni a la tienda podía salir, a mí me gusta la coca pero la chiquita, entonces: ¡voy a traer la soda!- nada más - ¡no! Entonces llego así de que un día me compro las siete sodas de la semana, no era de que comprar la grande porque no me gustaba, entonces me compró todas las de la semana para que no saliera, entonces así “de que bien mal”.

**E.- Y cuando tomaste esa decisión de salirte de ahí ¿cómo fue?, fue tranquilo, los dos estuvieron de acuerdo ¿tú te fuiste corriendo con tus papás? E5P00.-** ¿Este en el momento en que me di cuenta? **Si.** Pues te no lo deje en ese rato, lo vi en la madrugada y este entre con él, entre al baño y no estaba en el baño, y se me hizo bien raro porque se paraba a bañarse y luego le hablaba y no estaba y vi este escuche ruido y estaba con mi hermana ¡no estaban así! Estaban besándose, entonces el me cargo y me tapo la boca y me encerró en el cuarto para que no digiera nada y mi hijo, mi hermana era menor tenía 17 años, (él me decía) - no digas nada porque me van a meter a la cárcel, de que perdóname que esto que otro- y ya en ese rato no fue a trabajar, me dejo ahí con llave para que no le digiera a mi mamá nada. Entonces va mi mamá y toca -¿estás bien hija?- no que ¡sí, estoy bien! -luego ¿por qué no sales?- y no ¡ahorita voy! y tenemos que salir tenemos que salir -¿para qué?- le digo ¡tengo hambre! ya eran las doce, y dice – yo te traigo comida- y este no pude salir y ya me había convencido de no decir nada, se podría decir, entonces según él. Yo espere que se

fuera; me dejo con candado y ya llego mi mamá y dijo – ¿Qué paso? ¿Está pasando algo?- y le dije pregúntale a mi hermana pregúntale que paso a ver si le dice porque va llegar Carlos, entonces llego él y le dijo - ¡le abres la puerta y te me vas!- y ya lo corrió mi mamá. Yo lo perdono a la semana ¡lo quería mucho! Entonces este dure menos del mes, dure menos del mes ya no pude vivíamos en Zuazua y este nada más un día le dije que se fuera de la casa, pues él no se quiso ir porque era su casa y él la pagaba, fui con un Síndico de Municipio y me dio una hoja si él no se salía ¡lo iban a sacar! y ya fue la última vez que lo sacaron de la casa, bueno se salió solo porque si no se salía lo iban a sacar, y ya se empezó todo del divorcio.

**E.- Emm intenso. Si. Y ¿A cuántas instituciones fuiste para pedir apoyo? para que te ayudaran a divorciarte.** E5P00.-Estee fui con un abogado particular, mm pero fui, de hecho fui a pedir el apoyo a los, yo sabía que había abogados gratuitos pero no sabía dónde eran, entonces me tope un abogado en la plaza estaba una protesta y el señor se me acerco y me dijo -¿está buscando trabajo?- porque pensó que estaba buscando trabajo y le digo –no, estoy buscando un abogado- y me pregunto si tenía trabajo y le digo no y me dice ando buscando una secretaria y me dijo ¿sabe algo? y le dije se muy poco y entonces él me contrato de secretaria y él me divorcio, él me divorcio y fue con trabajo que lo pague.

**E.-Mm y ¿cuál fue el motivo porque que decidiste venir aquí al instituto?**

**E5P00.-** Aquí porque bueno, nos divorciamos este él me da \$600 por semana entonces en el div. Yo quería divorciarme ¡ya! Entonces este quedo de que yo me hacía cargo de toda la escuela, uniformes, cuotas, todo eso, entonces me dijo el abogado -podemos pelear eso, si usted quiere pero si nos llevaría un buen de tiempo -entonces ¡yo no quería verlo! yo no quería nada y entonces dije- yo no quiero verlo que quede así ya - porque íbamos a juntas y todo eso. Entonces en ese tiempo ¡si me afectaba mucho verlo! entonces yo firme, entonces él nada más me da los \$600 y yo batallo mucho con las escuelas porque a las niñas ¡todo les piden! por eso batallo, más que nada por lo de la escuela, si saco lo de la semana hay veces que no vendo nada y me están pidiendo mucho, a veces que hay viajes en la escuela y no puedo pagárselos entonces me tengo que ir, de hecho andaba con mi amiga que había un trabajo de demostradora que tres días y así entonces a veces tengo que buscar trabajitos

temporales pero la verdad si quisiera trabajar con seguro para ir generando, pero no puedo, porque tengo que pagar a alguien que los cuide; porque mi mamá si me apoya, pero así todo un horario corrido, pero con los tres ¿me podría apoyar con uno! meterlos a la guardería. Porque tuve una niña fuera de matrimonio se podría decir, entonces él papá de ella se lavó las manos y se fue o sea y yo me hago cargo de ella por completo, entonces si ahí supe que me daban un apoyo escolar la verdad ¿no sé cómo sea? pero desde hace mucho supe y fui a la Macro y vi toda la información y todo y ya quedaron de hablarme **mhm** pero como era mucha gente no sé si se les perdió la papelería o no sé qué paso **E.- ¿Entonces has ido a la Macro y aquí? E5P00.-** Si pero allá se podría decir que no procedió **mhm** yo creo que perdieron todo. **E.- Ok mmm y bueno ¿cuántas veces has venido aquí? E5P00.-** Aquí es la primera vez. **E.- OK y ¿Qué te parece? ¿Cómo fue tu experiencia? E5P00.-** Está bien **E.-Sí. ¿Te sentiste cómoda o así? E5P00.-** Si se me hace muy padre.

**E.-Y ¿Qué cambios has notado desde que decidiste separarte? E5P00.-**Muchos, si muchos ¿en mi relación personal? **mhm** pues antes era muy. Mi esposo fue mi novio desde los 14 años entonces yo nada más estaba con él se podría decir, entonces ya como que conviví más con la gente porque él no me dejaba hablar con mucha gente. **mhm** y este pues se podría decir con mis hijos yo creo que si hubiera estado con él a lo mejor los niños, me tratarían diferente a como él me trataba, es que “haz de cuenta” que él me trataba como si yo fuera su hermana menor o así, no sé, a lo mejor los niños me tratarían diferente. Pero ¿mis niños son muy buenos! (risas) **¿te tratan muy bien?** si si son, siempre estoy con ellos.

**E.-Ok y ¿Qué te han comentado tus amigos, y tus familiares y tus vecinos de ahora que ya no estas con él? E5P00.-**Mmm pues comentarios ¿así como? Tengo mi hermano está casado pero tiene un matrimonio muy muy mal, y este de hecho él le da maltrato psicológico a mi cuñada y ella me dice -¡yo no tengo el valor! yo no tengo el valor que tienes tu porque voy a estar batallando -porque por lo económico más que nada ,- miedo a estar batalle - y si batallo y si batalle mucho y a veces me canso y todo pero eeee no se me dicen que ¡soy valiente! en ese aspecto que ella no. Mi hermano también tiene sus problemas, bueno esos son los comentarios. **E.-Mhm que eres valiente** Sí que se les hace que soy valiente

**E.-Ok y ¿cómo es tu relación con las personas con quienes vives ahora?**

**E5P00.-** Bien me, ¿con mi familia con los que vivo? Bien, de hecho me apoyan mis papás, mis herm, tengo dos hermanas menores que viven con nosotros y ellas me apoyan mucho también, todos.

**E.-Ok muy bien y ¿Qué es lo que es lo que tu esperas de aquí del proceso? E5P00.-**Mmm en la ayuda escolar, pues si verdad más que nada, ayuda escolar, o sea sé que ofrecen psicología **mhm** en no sé, creó que no lo necesito mucho, no sé, esté tengo una amiga psicología (entre risas) siempre me me apoya. En ayuda escolar la verdad si se me dificulta mucho.

**E.-Ok. Bueno pues este ya terminamos el cuestionario ¿no sé si tú quieras comentarme algo que creas que es importante sobre tu experiencia de vida lo que te ha tocado? este ¿algo que quieras comentar? E5P00.-**Ya ¡ya te conté toda mi vida! (entre risas) ¿estas estudiando psicología? **E.-No, Trabajo Social. Trabajo Social en la UNAM. E5P00.-** También yo quiero estudiar, bueno este quería estudiar pero ¡se me hace bien difícil! ¿No hay becas? **E5P00.-**Si de hecho mi amiga me decía que pudiera ir lo que pasa es que, yo tengo la prepa trunca entonces si me falta para terminarla me dice tendrías que terminarla para ir. Eso es lo que quiero pero yo creo que ya después **E.- ¿Pero si te ves estudiando?** Si de hecho, este estudie la prepa cuando me embarace de mi niña y este me daba mucha vergüenza porque, porque dije ya una señora y que me hayan hecho esto de que me vieron al cara. **Mhm** y pensé en ya no ir a la prepa y dije no ¡si voy a ir! y me estuve yendo así embarazada y todo pero ya al momento o en que me estaba aliviando y se me complico y ya no pude ir pero me faltó poco. E de hecho me dijeron que con un examen y ya nada más. **A mira bien fácil, bueno ni tan fácil.** Si pero el problema es lo económico.

**E.-Pero bueno muchas gracias por participar. E5P00.-**Gracias a ti ¡que acabes hoy!

**E.-Si.**