

**TRABAJO FIN DE  
GRADO TRABAJO SOCIAL  
"VIOLENCIA DE GÉNERO Y  
SERVICIOS SOCIALES: Análisis  
la aplicación del objetivo  
"violencia cero" desde los  
servicios sociales básicos"**

**Autor/a:**

D./D<sup>a</sup>. María de Juan Martín

**Tutor/a:**

D./D<sup>a</sup>. JUAN MARÍA PRIETO LOBATO

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL  
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID  
CURSO 2016 - 2017

FECHA DE ENTREGA: 22 de Junio de 2017

## **AGRADECIMIENTOS:**

En primer lugar, agradecer a mi tutor del Trabajo de Fin de Grado, Juanma, por ayudarme en este proceso y la paciencia a la hora de establecer las pautas para la realización del trabajo.

Agradecer a las personas que han participado en la investigación, aportando su punto de vista acerca de las entrevistas planteadas.

A mis compañeras, que a lo largo de la carrera se han convertido en amigas, por compartir nuestras frustraciones y ayudarnos mutuamente a continuar en este camino.

Y por último, a mi familia por confiar en mí y darme el apoyo para poder crecer como persona y como profesional.

### ***N. B.:***

*Las referencias a personas, colectivos, profesionales, etc. que figuran en el presente informe se indican en género masculino, como corresponde al género gramatical no marcado. Cuando proceda, será válida la cita de los preceptos correspondientes en género femenino.*

**INDICE**

AGRADECIMIENTOS: ..... 1

RESUMEN ..... 4

PALABRAS CLAVE ..... 4

ABSTRACT..... 4

KEYWORDS..... 4

INTRODUCCIÓN..... 5

    1.1. Objeto..... 5

    1.2. Objetivos ..... 5

    1.3. Metodología del trabajo ..... 5

    1.4. Oportunidad de interés..... 6

    1.5. Estructura del trabajo..... 7

PRIMERA PARTE ..... 8

    1. APROXIMACIÓN TEÓRICA Y CONCEPTUAL DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN LOS SERVICIOS SOCIALES BÁSICOS ..... 8

        1.1. Aproximación conceptual a la violencia de género..... 8

        1.2. Tipos de violencia de género ..... 10

        1.3. Ciclo de la violencia de género ..... 12

    2. POLÍTICAS SOCIALES CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO Y PROTECCIÓN A LAS VÍCTIMAS..... 14

        2.1. Nivel internacional..... 14

        2.2. Nivel estatal-España ..... 15

        2.3. Nivel autonómico- Castilla y León ..... 16

        2.4. Nivel local- Valladolid ..... 18

    3. LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN CIFRAS ..... 20

        3.1. España..... 20

        3.2. Castilla y León ..... 22

        3.3. Valladolid ..... 23

    4. SERVICIOS SOCIALES BÁSICOS Y MUJER: ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO 25

        4.1. ¿Qué son servicios sociales básicos?..... 25

        4.2. Recursos dirigidos a la mujer:..... 26

        4.3. Papel del trabajador social con mujeres ..... 27

4.4. Papel del trabajador social dentro del objetivo violencia cero.....	28
4.5. Modelos teóricos del trabajo social con violencia de género.....	30
5. IDEAS PRINCIPALES DEL CAPÍTULO .....	33
SEGUNDA PARTE:.....	34
1. DISEÑO METODOLÓGICO .....	34
1.1. Participantes de la investigación.....	34
1.2. Técnicas de recogida de información.....	34
1.3. Procedimiento de la investigación .....	35
2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS .....	36
3. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO.....	41
tercera PARTE: .....	43
1. CONCLUSIONES DEL TRABAJO .....	43
2. BIBLIOGRAFÍA.....	45
3. LEGISLACIÓN Y PLANIFICACIÓN .....	47
4. FUENTES DE INFORMACIÓN .....	49
5. ANEXOS .....	50
5.1. Anexo I: Entrevista.....	50

## **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Análisis según los distintos niveles territoriales .....	19
Tabla 2: Violencia de parejas y exparejas en España.....	20
Tabla 3: Número de llamadas en Castilla Y León al 016 (2011-2015) .....	22

## **INDICE DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1: Tipos de violencia de género .....	11
Ilustración 2: Ciclo de la violencia.....	13
Ilustración 3: Víctimas mortales en España (2013-2017) .....	21
Ilustración 4: Víctimas mortales en Castilla y León (2011-2015).....	23
Ilustración 5: Denuncias por violencia de género en Valladolid (2012-2016).....	24
Ilustración 6: Denuncias por violencia de género en Valladolid año 2016.....	24
Ilustración 7: Funciones del trabajador social de los servicios sociales básicos .....	30

## **RESUMEN**

Este trabajo de fin de grado está dedicado a conocer la realidad de la violencia de género en profundidad, así como cuál es el papel que juegan actualmente los servicios sociales básicos en la intervención con esta problemática. Trata de hacer un análisis y una reflexión a nivel teórico y práctico, ya que se realiza un recorrido acerca de la metodología de intervención y de las diferentes experiencias de algunos profesionales de esta materia. Se trata de una investigación acerca del actual modelo para la atención integral de la mujer "objetivo violencia cero" por el que se atribuye un papel más activo a los servicios sociales básicos.

## **PALABRAS CLAVE**

Violencia de género, servicios sociales básicos, trabajo social, intervención social, Castilla y León.

## **ABSTRACT**

This end-of-degree work is dedicated to understanding the reality of gender-based violence in depth, as well as the role that basic social services currently play in addressing this problem. It tries to make an analysis and a reflection on theoretical and practical level, since a tour is made about the methodology of intervention and the different experiences of some professionals of this subject. It is an investigation about the current model for comprehensive care of women "target zero violence", which attributes a more active role to basic social services.

## **KEYWORDS**

Gender violence, basic social services, social work, social intervention, Castilla y León.

## **INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Objeto**

El objeto de este trabajo es la intervención del trabajador social con mujeres víctimas de violencia de género desde los servicios sociales básicos, así como la ampliación de conocimiento del actual protocolo de atención integral conocido como “objetivo violencia cero” desde el cual se atribuye un mayor peso a los CEAS en lo relacionado con la violencia de género. Trataremos de conocer la realidad de esta situación dentro del trabajo social a través de la realización de distintas entrevistas a profesionales del trabajo social.

### **1.2. Objetivos**

A continuación se presentará el objetivo general y los distintos objetivos específicos que se exponen para llevar a cabo el trabajo. Como objetivo general se establece:

Reflexionar y analizar sobre el papel del trabajador social de los servicios sociales básicos acerca de la violencia de género.

Los objetivos específicos que se establecen son:

- Realizar una aproximación teórica y conceptual de la violencia de género
- Establecer un inventario crítico sobre la planificación de los servicios sociales básicos
- Identificar los modelos teóricos del trabajo social.
- Describir el rol del trabajador social desde los servicios sociales básicos.
- Investigar acerca de las funciones y responsabilidades del trabajador social de los CEAS con respecto a la violencia de género.
- Analizar la visión de profesionales y expertos
- Exponer los resultados obtenidos y las posibilidades de mejora

### **1.3. Metodología del trabajo**

Según Gómez, Flores y Jiménez (1996), la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales—entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos – que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas.

Sin embargo, la investigación cuantitativa trata de cuantificar, medir y graduar los fenómenos y su intensidad. Así como buscar la generalización de los resultados a todo el universo a partir de una muestra dentro de unos márgenes de confianza y error previamente fijados. Para ello se recoge la información mediante cuestiones cerradas que se plantean al sujeto de forma idéntica y homogénea, lo que permite su cuantificación y tratamiento estadístico.

Respecto a la investigación de este trabajo se han realizado entrevistas cualitativas para poder recoger la opinión de los expertos y profesionales que se encuentran en relación con el tema tratado. Las entrevistas se utilizarán para conocer lo que piensan los profesionales y expertos sobre el tema tratado, se realizarán a través de un cuestionario el cual se pasará a los profesionales acercándonos al objeto de estudio sin delimitar un marco expreso y preciso, tratando de encontrar sentido a los hechos sociales, sus significados y matices para los profesionales que intervienen con las mujeres víctimas de violencia de género.

#### **1.4. Oportunidad de interés**

La realización de este trabajo de fin de grado, que tiene por objeto la violencia de género en los servicios sociales, viene justificada por el hecho de que en la comunidad de Castilla y León, en concreto en Valladolid los protocolos actuales existentes no están adaptados para poder realizar una buena intervención con las mujeres que son víctimas de esta problemática. A través de las prácticas universitarias pude comprobar cómo los servicios sociales básicos tienen algunos problemas para atender de forma adecuada a esta problemática, por lo tanto me parece interesante poder profundizar sobre esta realidad y conocer las necesidades que presenta este colectivo.

Actualmente, se ha puesto en marcha el acuerdo de “objetivo violencia cero” por el cual las competencias en materia de violencia de género pasan a los CEAS, esto puede ser un problema debido a que, por lo general, los profesionales de este sector no se encuentran lo suficientemente capacitados para poder afrontar este reto. Por tanto, veo oportuno poder conocer de manera más intensa cuáles son las leyes que regulan esta lacra social y cuáles son las funciones a desarrollar por los trabajadores sociales de los servicios sociales básicos.

Por otra parte, me parece interesante académicamente para el Trabajo Social, ya que es una forma de ahondar en uno de los problemas más persistentes en nuestra sociedad y de los cuales producen una mayor alarma social. Es una forma de ampliar los conocimientos adquiridos durante la carrera sobre los diferentes componentes de la violencia de género y cuál es la función que realizan los trabajadores sociales para poder ayudar a los implicados de esta problemática.

Otro de los puntos que me llamaron la atención es el interés social que tiene este tema, ya que es de gran utilidad para toda la sociedad, acercando el conocimiento de la violencia de género y cuáles son las alternativas para poder frenarlo y enfrentarlo de manera directa, ayudando así a que no sea un tema invisibilizado.

Por último es un tema inédito, ya que su aplicabilidad a los servicios sociales básicos es muy reciente, lo que produce que no haya muchas investigaciones relacionadas con la violencia de género y los servicios sociales básicos. Esto también permite a los profesionales entrevistados tener un vehículo de expresión acerca de la situación que se está viviendo recientemente.

Por tanto, se trata de un trabajo interesante, actual, útil e importante para la profesión y los profesionales.

### 1.5. Estructura del trabajo

El trabajo en primer lugar presenta un resumen y las palabras claves necesarias para poder comprender sobre que va este trabajo. A continuación, se exponen los nueve apartados de los que consta este trabajo.

- En el primer apartado se encuentra la introducción la cual está dividida por el objeto, objetivos, metodología utilizada, oportunidad de interés y este apartado donde se recoge la estructura del trabajo.
- Posteriormente se muestra una aproximación teórica y conceptual donde se expondrá el concepto de violencia de género y las características comunes de las mujeres víctimas de violencia de género, así como el ciclo de la violencia de género.
- En el tercer apartado se muestran las políticas sociales contra la violencia de género y protección a las víctimas que envuelve a la violencia de género.
- Seguidamente se exponen diferentes gráficas donde se muestran las cifras de la violencia de género y un análisis de éstas.
- Más adelante se muestra una explicación de la atención a la mujer dentro de los servicios sociales básicos, realizando una introducción a lo que son, recursos disponibles, el papel del trabajador sociales con respecto a las mujeres y los modelos teóricos del trabajo social con respecto a la violencia de género.
- En la segunda parte del trabajo nos encontramos con el diseño metodológico de la intervención, el análisis de los resultados y las conclusiones a las que he llegado tras el estudio realizado.
- Consecutivamente en la cuarta parte se muestran las conclusiones del trabajo, bibliografía y los anexos correspondientes.



## **PRIMERA PARTE**

### **1. APROXIMACIÓN TEÓRICA Y CONCEPTUAL DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN LOS SERVICIOS SOCIALES BÁSICOS**

- La violencia de género se encuentra basada en la desigualdad y viene dada por la sociedad del patriarcado
- Los principales tipos de violencia de género son: física, psicológica, sexual y económica.
- Se puede hablar de un ciclo de violencia con cuatro etapas.
- No existe un perfil establecido de mujer que pueda sufrir este tipo de violencia.

#### **1.1. Aproximación conceptual a la violencia de género**

"La violencia contra la mujer es todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada" (Organización de Naciones Unidas, 1994, p. 3).

El concepto "violencia de género" designa aquellas conductas que rebasan las convenciones que regulan lo "normal" o "aceptable" dentro de las relaciones de pareja heterosexuales (García Selgas, 2009)

La violencia de género hace referencia a la violencia contra la mujer, siendo utilizada como instrumento para mantener la discriminación, la desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre la mujer. Ésta comprende la violencia física, sexual y psicológica, incluyendo las amenazas, la coacción o la privación de la libertad, que ocurre en la vida pública o privada y cuyo principal factor de riesgo lo constituye el hecho de ser mujer (Margarit, 2006)

Según Mora (2008) la violencia doméstica es un concepto utilizado para referirse a la violencia ejercida en el terreno de la convivencia familiar o asimilada, por parte de uno de los miembros contra otros, contra alguno de los demás o contra todos ellos. Comprende todos aquellos actos violentos, desde el empleo de la fuerza física, hasta el hostigamiento, el acoso, o la intimidación, que se producen en el seno de un hogar, y que perpetra por lo menos un miembro de la familia contra algún otro familiar.

La diferencia entre ambos tipos de violencia viene derivado de que la violencia de género es aquella que se ejerce sobre la mujer por el hecho de serlo, en cambio, la violencia doméstica es la ejercida sobre cualquier miembro de la comunidad familiar.

Para poder hablar de la violencia de género es importante que tengamos en cuenta las distintas raíces sociales, históricas y estructurales en las que se sustenta para poder entender este tipo de violencia como un problema real que ha ido sucediendo a lo largo de la historia.

Según las investigaciones realizadas por Zurita (2014), la violencia de género viene extendida desde las primeras civilizaciones que han existido. Desde los primeros regímenes de convivencia siempre ha existido una diferencia entre hombres y mujeres, donde el varón siempre ha sido la parte dominante. Todas las sociedades antiguas tenían entendida a la mujer con un objeto. La idea de desigualdad entre hombres y mujeres se afianza a partir de la edad media y actualmente estas ideas siguen vigentes. Se dio más valor al poder del hombre frente a la mujer, eliminando todo tipo de derechos de la mujer.

Es a partir del siglo XVII cuando las personas comienzan a dar señales de que la mujer no es un objeto ni una propiedad y se empieza a reprobar la violencia que se ejercía con las mujeres fuera del hogar.

Zurita (2014) explica que en el siglo XX todavía existían algunas leyes en Europa que arrojaban a los hombres que ejercían violencia contra las mujeres y sus hijos dentro de su hogar. A mitades de este siglo, se empiezan a instaurar diferentes medidas contra los hombres que maltratan, tanto psicológica como físicamente, tanto dentro como fuera del ámbito doméstico. En 1954, la Asamblea General de Naciones Unidas solicita a todos los Estados miembros a derogar las costumbres y leyes instauradas que ayuden a la mujer a poder tener una libertad para la elección de marido así como garantizar la posibilidad de volver a tener otras relaciones en caso de viudedad.

En la década de los 70 se comenzó a trabajar la violencia de género en el ámbito doméstico en los países desarrollados.

Desde los años 80 hasta el momento, se han ido adoptando medidas para impedir la violencia de género o de discriminación contra la mujer, en la mayoría de los países.

La violencia de género no es reconocida como tal hasta la década de los 90 donde se reconocen las distintas formas de violación de los derechos humanos de las mujeres. Hay dos momentos que marcan la lucha contra la violencia de género. En primer lugar, la Conferencia de los Derechos Humanos (1993), reconociendo que los derechos de las mujeres "son parte inalienable, integrante e indivisible de los Derechos Humanos universales". En segundo lugar, la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia Contra las Mujeres (1994), siendo ésta la primera herramienta que se centra en el tema de la violencia de género y la engloba en el marco jurídico internacional.

Se podría decir, por tanto, que las cosas han cambiado, y que en los países democráticos la situación de las mujeres ha mejorado notablemente. Sin embargo, también debemos tener en cuenta que la pervivencia de la violencia de género nos muestra que los cambios realizados no son entendidos y aceptados por todos. (Bosch, 2007).

En cuanto, a las explicaciones culturales que se dan a la violencia de género la predominante es el patriarcado, ya que muestra las creencias culturales que admiten que los hombres tienen un mayor poder y privilegios que las mujeres. La ideología del patriarcado muestra diferentes aspectos como la mayor autoridad de los hombres, agresividad masculina, rol de madre por parte de la mujer y la dominación del hombre. Para Calveiro (2008), la tesis central de esta teoría se encuentra en que la sociedad se estructura para mantener un orden social patriarcal, lo que produce como

consecuencia la opresión y subordinación de las mujeres. Para este autor dentro de la sociedad patriarcal cualquier incidente que se produzca aunque parezca leve, tiene la intención de recordar a la mujer que el hombre tiene el control de todo, sin poderse cuestionar en ningún momento el estatus.

La desigualdad entre hombres y mujeres crea una cultura permisora de la violencia ya que este tipo de sociedad se ha visto extendida durante la historia como pone de manifiesto la corriente de pensamiento feminista liberal.

## **1.2. Tipos de violencia de género**

La violencia de género puede venir reflejada de distintas formas, algunas de éstas pueden llegar incluso a pasar desapercibidas en largos periodos de tiempo. Hay diferentes clasificaciones existentes sobre este punto de la violencia de género. Según los distintos tipos de violencia de género se ven concretados en (Torres, 2013):

- **Violencia física:** Engloba todas aquellas conductas que deriven del uso de la fuerza de manera deliberada contra una mujer con la intención de provocar daño, dolor o algún tipo de lesión física. Estos actos pueden ser golpes, patadas, quemaduras...
- **Violencia psicológica:** Entendida como las conductas que van dirigidas a quebrantar la integridad psíquica y emocional de la mujer. Este tipo de violencia se ve reflejado en los insultos, las amenazas, el aislamiento social, control económico...
- **Violencia sexual:** Aquellos comportamientos sexuales que sean impuestos contra la voluntad de la persona. Dentro de estos comportamientos se ven incluidos las conductas con contacto corporal de forma directa (tocamientos, caricias...) o con contacto corporal indirecto (exhibicionismo, observaciones obscenas...). El maltratador puede utilizar las amenazas para obligar a satisfacer sus deseos sin necesidad de utilizar la agresión física directa.
- **Violencia económica:** Privación no justificada legalmente de los recursos compartidos en el ámbito de la convivencia de la pareja. El maltratador considera que la mujer no es lo suficientemente competente para la administración del dinero por lo que no la deja realizar el manejo de sus bienes.

Ilustración 1: Tipos de violencia de género



Fuente: Elaboración propia

Para completar estas divisiones algunos autores plantean otras formas de violencia, éste es el caso de Barragán (2006):

- **Violencia política o institucional:** Se trata del uso de un doble código por el que se da validez a algunas formas o expresiones de violencia, mientras se lucha contra otras. Por otra parte, la omisión de actuaciones contra ella manifiestan una forma de violencia. Este tipo de violencia se da cuando las instituciones no ponen en marcha políticas de igualdad de oportunidades o las desarrollan insuficientemente, cuando se permite y/o no se protege a las mujeres que las sufren, etc.
- **Violencia simbólica:** Referido a los mecanismos socializadores del patriarcado, incluyendo la invisibilización de la mujer en los textos, el cine o la publicidad, o mostrando solo los roles tradicionales atribuidos a la mujer.

Desde otro punto de vista se puede realizar una división sobre el maltrato en la que podemos encontrar otras formas para establecer esta división. Estos tipos de maltrato son (Bosch, 2007):

- **Maltrato estructural:** Barreras intangibles e invisibles que impiden el acceso de las mujeres a los derechos básicos. Incluye la negación de la información inherente a los derechos fundamentales y las relaciones de poder en los centros educativos o de trabajo.
- **Maltrato espiritual:** Destrucción de las creencias culturales o religiosas de las mujeres mediante el castigo, la ridiculización o la imposición de un sistema de creencias ajeno al propio. Incluye el sometimiento o invisibilización de las creencias culturales o religiosas de las mujeres o el analizarlas desde una perspectiva etnocéntrica.
- **Maltrato económico:** Desigualdad en el acceso a los recursos compartidos. Se realiza un control de los recursos económicos. El agresor no entrega el

suficiente dinero a la víctima para poder cubrir las necesidades familiares para posteriormente recriminarla de ser una incompetente a la hora de administrar el dinero de manera adecuada. La mujer no puede tomar ningún tipo de decisión acerca de cómo distribuir los gastos económicos.

- **Maltrato social:** Entendemos el maltrato social, como el producido verbalmente delante de otras personas. Se trata de un control sobre las actividades que realizan la mujer y las relaciones externas. De esta manera se produce el aislamiento de la víctima.
- **Maltrato sexual:** Cualquier atentado contra la libertad sexual de la mujer por el que se la obliga a soportar actos de naturaleza sexual o realizarlos. Este tipo de violencia no tiene por qué involucrar la fuerza física. Se basa en la existencia de un trato degradante del sexo o algún tipo de coacción para mantener relaciones sexuales.
- **Maltrato físico:** Toda acción realizada voluntariamente que provoque o pueda provocar daños y lesiones físicas en las mujeres. Por ejemplo: pincha, abofetear, tirar del pelo, morder, torcer brazo, utilizar armas... incluso en algunos casos llegar al asesinato.
- **Maltrato psicológico:** Acción, normalmente de carácter verbal o económico, que provoca o puede provocar daño psicológico en las mujeres. Incluye el empleo de mecanismos de control y comunicación que atentan contra su integridad psicológica, su bienestar, su autoestima o su consideración, tanto pública como privada ante las demás personas.

### 1.3. Ciclo de la violencia de género

El ciclo de la violencia de género se trata de otra las barreras más importantes que señalan las profesionales para poder escapar de la violencia de género (Moriana, 2015). De hecho, una de las teorías más conocidas en la literatura sobre violencia de género que explica por qué las mujeres aguantan los malos tratos en la relación de que se denomina como ciclo de la violencia (Walker, 1979 citado por Éxposito y Moya, 2005). Este ciclo viene dividido en tres fases:

Fase de tensión: Es una fase en la que la tensión va creciendo gradualmente, el maltratador va acumulando su irritabilidad por lo que esta va en aumento sin tener ningún tipo de justificación. El hombre muestra la hostilidad aunque no de forma explosiva. Por su parte, la víctima trata de clamar a la otra persona aunque esto no será suficiente y por lo tanto se producirá la siguiente fase.

Fase de agresión: la violencia estalla y se producen agresiones físicas, psíquicas y/o sexuales. Es en esta fase cuando la mujer suele denunciar o pedir ayuda.

Fase de conciliación o "luna de miel": En esta parte ya no hay tensión y desaparece la violencia. Generalmente el agresor pide perdón, se muestra agradable y cariñoso y hace distintas promesas de cambio. Este momento es clave ya que supone un refuerzo

positivo para la mujer lo que deriva en que la mujer mantenga la relación. La víctima cree en sus promesas y le da una nueva oportunidad. En este punto muchas de las mujeres retiran las denuncias. Por lo tanto, se mantiene la violencia y la relaciones de violencia que se encuentran íntimamente ligadas a la estructura y al sistema social de pensamiento: el agresor como víctima. Las mujeres suelen recordar el lado bueno de los hombres de los que están enamoradas. Pero con toda nueva oportunidad el ciclo vuelve a comenzar y se agrava en frecuencia e intensidad.

### Ilustración 2: Ciclo de la violencia



Fuente: Elaboración propia

## 2. POLÍTICAS SOCIALES CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO Y PROTECCIÓN A LAS VÍCTIMAS

- En el nivel internacional se hace un reconocimiento de la violencia de género en el ámbito judicial y social.
- En el ámbito estatal se trata de crear la base para implantar un instrumento reunificado para luchar contra la violencia de género.
- En el ámbito autonómico se recoge la promoción de la igualdad.
- En el ámbito local se trata de sensibilizar a toda la población de Valladolid con esta problemática.
- Aparición del modelo de atención integral “objetivo violencia cero” donde se exponen las competencias de los servicios sociales básicos en materia de violencia de género.

A lo largo de la historia la violencia de género ha estado presente en nuestra sociedad, por esto se han ido desarrollando diferentes políticas sociales para poder paliar esta problemática e intentar enmarcar los recursos a los que tienen acceso las víctimas afectadas por este tipo de violencia. En este apartado se desarrollarán diferentes niveles de actuación:

### **2.1. Nivel internacional**

La violencia de género, es un problema que tiene una gran importancia en la actualidad. Este problema ha llegado a alarmar a la sociedad de forma importante por lo que se han establecido distintas normativas en todos los niveles para poder abordarlo de manera legal y poder frenar las cifras de las distintas mujeres que son víctimas.

Uno de los niveles que engloba algunas de las normativas es el nivel internacional en el cual se sustentan algunas de las normativas vigentes en la actualidad.

- Conferencia Mundial de la Mujer de las Naciones Unidas de México (1975). En esta conferencia se establece la violencia de género dentro del ámbito social y familiar, comenzando a plantear la necesidad de que este tipo de violencia llegue a estar presente en los tribunales para poder establecer distintos controles legales. Desde este momento cambio la forma de ver la violencia de género.
- II Conferencia Mundial de Naciones Unidas sobre la Mujer en Copenhague (1980). En esta segunda conferencia se centró de forma más concreta la importancia legal y el cambio de pensamiento que se había efectuado anteriormente sobre la violencia ejercida contra la mujer.
- III Conferencia Mundial de Naciones Unidas sobre la Mujer de Nairobi (1985). La importancia de esta conferencia viene dada por la resaltación en el obstáculo

que supone la violencia de género para poder realizar un cambio en el desarrollo mundial, social y de la paz.

- Conferencia Mundial de Derechos Humanos de Viena (1993), esta es la conferencia más reciente con relevancia en la violencia de género, ya que en ella se realizó una definición más clara sobre este problema, lo que ayuda a su entendimiento y generar más respuestas sociales.
- IV Conferencia Mundial de 1995 reconoció que la violencia contra las mujeres es un obstáculo para lograr los objetivos de igualdad, desarrollo y paz y viola y menoscaba el disfrute de los derechos humanos y las libertades fundamentales. (Bosch, 2007)
- La Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, de 7 de diciembre de 2000, recoge en sus capítulos I, II y III los derechos relativos a la dignidad humana, libertades e igualdad entre mujeres y hombres. Las Resoluciones del Consejo, Comunicaciones y Recomendaciones de la Comisión de la Unión Europea, para la prevención del acoso sexual, inciden en la protección de la dignidad en el trabajo, y la lucha contra el tráfico de seres humanos y la trata de mujeres.

## 2.2. Nivel estatal-España

En España se ha conseguido ir avanzando en la legislación y la planificación existente en relación a la violencia de género haciendo que llegue a toda la población la importancia que tiene la violencia de género. En primer lugar la Constitución Española, en su art. 9.2, reconoce como obligación de los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad e igualdad del individuo y de los grupos en que se integren sean reales y efectivas.

- Posteriormente aparece el I Plan Español de medidas contra la violencia hacia las mujeres (Instituto de la mujer 1999).
- Una vez realizadas estas políticas se procedió a redactar la ley 27/2003, de 31 julio, reguladora de la Orden de protección de víctimas de violencia doméstica, cuyo objeto es erradicar cualquier tipo de violencia dirigida hacia la mujer y prevenir situaciones futuras de mayor gravedad. Esta ley va destinada a la unificación de los instrumentos que están al servicio de las víctimas del delito. Pretende que de una forma rápida se pueda obtener de forma integral la protección que unifique la naturaleza penal y civil. La orden de protección establece la restricción de los movimientos del agresor para que no se aproxime de nuevo a la víctima. A su vez esta orden de protección proporciona seguridad, estabilidad y protección jurídica a la persona agredida y a su familia. Las distintas administraciones públicas (estatal, autonómica y local) deben activar inmediatamente los instrumentos de protección que se establecen en los sistemas jurídicos. Con el fin de contra la violencia que, como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre éstas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad.



- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, la cual es una norma jurídica esencial para la erradicación de la violencia sobre las mujeres. Señala los objetivos a conseguir, así como las distintas medidas en educación, publicidad, sanidad, etc. Determina las funciones de los juzgados de violencia sobre la mujer, los delitos de violencia de género y sus sanciones, etc.
- Por último se creó la ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, cuyo objeto es prevenir las conductas discriminatorias hacia las mujeres y fomentar medidas y políticas para hacer efectivo el principio de igualdad.

En cuanto a los planes que se encuentran de forma vigente a nivel nacional nos encontramos:

- Plan Estratégico de Igualdad de Oportunidades (2014-2016), el cual responde al compromiso del Gobierno del Reino de España con la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Plan integral de lucha contra la trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual, 2015-2018.
- Estrategia Nacional para la Erradicación de la Violencia contra la Mujer 2013-2016, que es un instrumento vertebrador de la actuación de los poderes públicos para acabar con la violencia que sufren las mujeres por el mero hecho de serlo.

### **2.3. Nivel autonómico- Castilla y León**

En Castilla Y León se han ido estableciendo a lo largo de la historia distintas leyes, planes, acuerdos y decretos para poder regular la violencia de género y establecer una igualdad entre hombres y mujeres.

- Ley 1/2003, de 3 de marzo, de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres en Castilla y León, “por la que se regula en la comunidad de Castilla y León, el marco de actuación en orden a fomentar la igualdad de la mujer de conformidad con lo previsto en el artículo 32.1.19ª del Estatuto de Autonomía de Castilla y León mediante el cual se adoptan las medidas de acción positiva para la corrección de desigualdades por razón de género”.
- Decreto 1/2007, de 12 de enero, IV Plan de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres de Castilla y León (2007-2011), la cual atiende a todas las actuaciones relacionadas con las mujeres en torno a dos ejes: la promoción de la igualdad y la asistencia a las mujeres. Es una herramienta para producir cambios sociales en materia de violencia de género, con el objetivo de si no es eliminar este fenómeno, paliarlo o reducirlo a índices mínimos con un control para evitar su reaparición. Ciertamente es algo difícil de eliminar sin reeducar a los individuos y a las víctimas más acérrimas y que más normalizado lo tienen, las que no denuncian.
- Ley 7/2007, de 22 de octubre, de Modificación de la Ley 1/2003, de 3 de marzo, de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres de Castilla y León, en la cual se modifica y actualiza lo estipulado en la Ley 1/2003, de 3 de marzo.

- Ley 13/2010, de 9 de diciembre Contra la Violencia de Género en Castilla y León, “cuyo objeto es regular todas aquellas medidas tendentes a erradicar la violencia de género mediante la sensibilización de la sociedad sobre esta lacra social, la prevención y la atención integral a sus víctimas a fin de conseguir su recuperación efectiva entendiendo por tales no solo a la mujer sino también a las personas que de ella dependan”. Está destinada a la recuperación efectiva de los individuos que la sufran.  
En su artículo 2 establece el concepto y formas de violencia de género y los ámbitos donde puede manifestarse.
- Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de servicios sociales de Castilla y León, “cuyo objeto es promover, garantizar, regular, ordenar y coordinar el derecho de acceso en condiciones de igualdad, al sistema de carácter universal de los servicios sociales en Castilla y León” obteniendo el marco normativo para garantizar una atención primaria de calidad e igualitaria para todo individuo. Esta ley tiene su función mayoritaria en regular una atención adecuada, con igualdad de oportunidades dirigidas a favorecer el desarrollo de las personas con menos recursos y de la integración de las mismas en la sociedad.
- Plan Autonómico para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres y contra la Violencia de Género de Castilla y León (2013-2018), Fue aprobado por Acuerdo 35/2013, de 16 de mayo de la Junta de Castilla y como una respuesta a las necesidades de las mujeres víctimas.
- Acuerdo 130/2015, de 10 de septiembre, de la Junta de Castilla y León, por el que se establecen las directrices de funcionamiento en Castilla y León del modelo de atención integral a las víctimas de violencia de género <<objetivo violencia cero>>. Este acuerdo establece los distintos principios que deben manejar las actuaciones públicas una vez se haya producido su aprobación para conseguir los objetivos de la ley, así como la erradicación de la violencia de género en Castilla y León y la atención integral a las víctimas. Se establecen las directrices para la orientación en la actuación de los agentes de los servicios sociales de responsabilidad pública.
- Decreto 22/2015, de 12 de marzo, de organización y funcionamiento del registro unificado de víctimas de violencia de género en Castilla y León. En esta ley se expone la gestión administrativa de los recursos y procedimientos que se deben llevar a cabo por esta comunidad en materia de violencia de género. Para poder luchar de forma eficaz contra la violencia de género debe haber una participación por parte de todas las administraciones públicas, accediendo de forma fácil a la coordinación en las actuaciones, tratando así de eliminar este problema social y prestar una atención personalizada a las víctimas.
- En el año 2010 se aprobó el Plan específico de apoyo a las mujeres del medio rural 2010-2015, recogido en el Acuerdo de la Junta de Castilla y León 116/2010, de 2 de diciembre (BOCYL 236 de 9 de diciembre. Este plan específico de apoyo a las mujeres en el medio rural 2010-2015 se estructura en 6 ejes de intervención. La ejecución del Plan se debía efectuar a través de las programaciones bianuales de ejecución elaboradas por el órgano competente

en materia de igualdad. No obstante durante los años 2013, 2014 y 2015 no se han aportado datos que muestren el desarrollo de acciones en el marco de este Plan a la fecha de cierre de este informe.

#### **2.4. Nivel local- Valladolid**

La localidad de Valladolid, también cuenta con algunos pactos sociales o planes municipales para poder solventar el problema de la violencia de género, creando un acercamiento de este problema a la población para poder crear una sensibilización y producir la visibilización de esta problemática.

- Pacto Social contra la violencia de género. “Es una iniciativa de movilización y sensibilización de toda la sociedad ya que todos tenemos la obligación moral de implicarnos en la erradicación de este grave problema.

La sensibilización de la población, su implicación real y compromiso directo contra la violencia de género la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género”.

- I Plan Municipal contra la violencia de género (2009-2012) - Valladolid. En 2009 se aprobó el I Plan Municipal contra la Violencia de género con el fin de contar con una herramienta específica para abordar este problema, que involucrase a toda la institución municipal y a toda la sociedad vallisoletana. La evaluación del mismo ha demostrado que es un instrumento útil para la lucha contra la violencia.
- II Plan Municipal contra la violencia de género (2014-2018) – Valladolid. Para continuar con la labor obtenida del primer plan municipal contra la Violencia de Género de la ciudad de Valladolid, se crea otro plan a partir de la evaluación del anterior dando mayor énfasis a la sensibilización, implicación del agresor, atención integral a víctimas...etc. para poder mejorar los fallos en el anterior y poder llevar a cabo una atención y cobertura más eficaces.

Tabla 1: Análisis según los distintos niveles territoriales

<b>NIVEL INTERNACIONAL</b>	Desde este nivel lo que se ha llevado a cabo ha sido un reconocimiento de la violencia de género en el ámbito judicial y social, reconociendo los derechos de las mujeres.
<b>ESPAÑA</b>	En estas normativas se trata de crear la base para implantar un instrumento reunificado, así como establecer las medidas y los objetivos a perseguir en todo el territorio nacional.
<b>CASTILLA Y LEÓN</b>	La diferente legislación de este apartado recoge la promoción de la igualdad. Por otra parte, trata de regularizar la atención y establecer las competencias de cada organización.
<b>VALLADOLID (MUNICIPIO)</b>	A partir de este nivel se trata de crear movilización y sensibilización en toda la población de Valladolid.

Fuente: Elaboración propia

### 3. LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN CIFRAS

- Los datos sobre la violencia de género se encuentran en constante evolución y cambio, sobre todo a partir de dar una mayor visibilización a esta problemática.

En este apartado se realiza un acercamiento a través de las cifras a la violencia de género, en él se mostraran diferentes tablas y gráficas, las cuales se encuentran relacionadas por la localización. Así en primer lugar encontraremos un acercamiento en toda España, posteriormente en Castilla y León y para terminar más concretamente en Valladolid.

#### 3.1. España

El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad elaboró con el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) creó en 2015 una macroencuesta cuyo objetivo principal era conocer el porcentaje de mujeres residentes en España de 16 y más años que han sufrido o sufren algún tipo de violencia por ser mujeres. En esta macroencuesta se tomó como muestra a un total de 10.171 mujeres residentes en España mayores de 16 años. En esta encuesta los resultados obtenidos son los siguientes.

**Tabla 2: Violencia de parejas y exparejas en España**

	A lo largo de la vida	Últimos 12 meses
<b>Violencia física o sexual</b>	12%	2.5%
<b>Violencia física</b>	10.3%	1.8%
<b>Violencia sexual</b>	8.1%	1.4%
<b>Violencia psicológica de control</b>	25.4%	9.2%
<b>Violencia psicológica emocional</b>	21.9%	7.9%
<b>Violencia económica</b>	10.8%	2.5%

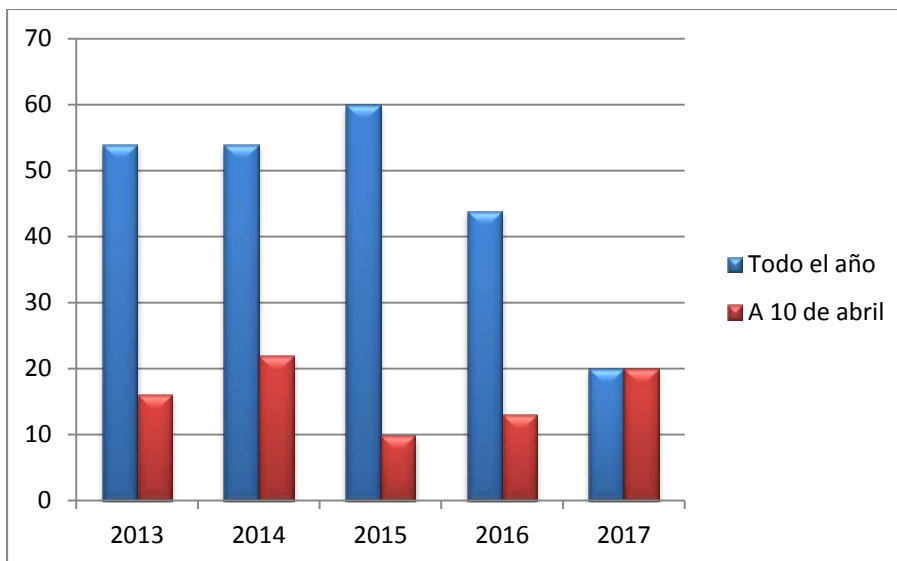
Fuente: Elaboración propia extraído de Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad. Delegación del gobierno (2015)

Más de la mitad de las mujeres asesinadas en España durante el periodo 2003 – 2014 murieron a manos de su pareja o ex -pareja. Para la población española, estas cifras deberían ser alarmantes e impermisibles.

Por esto se mostrarán diferentes graficas que muestran la realidad que se vive entorno a dicha problemática a través de diferentes datos que ayuden a entender cómo se encuentra la situación actual.

En esta tabla se puede observar cómo la violencia psicológica de control es la que más se ha dado en las víctimas tanto a lo largo de su vida como en el año 2015. Por otro lado, la violencia sexual es la menos persistente en estas fechas. Esto nos indica que la violencia que más se muestra es aquella que no se puede visibilizar, ya que no es algo físico e incluso en muchos casos puede pasar desapercibida entendiéndolo como algo normal. Es importante saber en que medida se dan los diferentes tipos de violencia para poder abordarlos y crear diferentes recursos para su detección.

Ilustración 3: Víctimas mortales en España (2013-2017)



Fuente: Elaboración propia extraído de Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad. Gobierno de España (2017)

En este gráfico se ven recogidos el número de víctimas mortales de los últimos 5 años en España. Como se puede observar el año en el que ha habido un mayor número de mujeres muertas por la violencia de género es el año 2015 con 60 víctimas. Aun así existe una relativa estabilidad hasta el año 2016 donde este número descendió. En el año 2017 los datos registrados hasta el momento, son de los más altos de los últimos 5 años, un dato que puede ser preocupante ya que podemos deducir que no hay la suficiente concienciación por parte de la sociedad para que este tipo de violencia disminuya de manera efectiva.

**3.2. Castilla y León**

El número de llamadas realizadas al 016, que es el número telefónico que facilita el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, por medio de la Delegación del Gobierno encargado de prestar información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género, ha aumentado en los últimos años de manera sustancial.

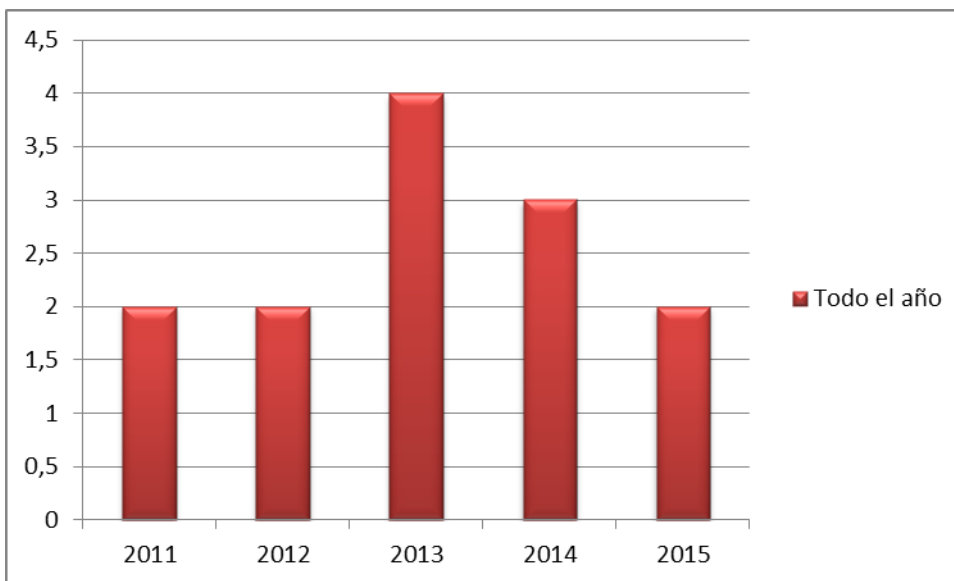
**Tabla 3: Número de llamadas en Castilla Y León al 016 (2011-2015)**

Año	Usuarías	Personas allegadas	Otros	Total
2011	2274	905	79	3258
2012	1895	686	55	2636
2013	2068	816	67	2951
2014	2217	776	62	3055
2015	2744	987	81	3812

Fuente: Elaboración propia extraído de Informe sobre la Situación Económica y Social de Castilla y León (2015)

Como podemos observar en la tabla desde el año 2012 ha habido un aumento de 1.176 llamadas para la atención a víctimas de violencia de género, esto nos puede hacer pensar que las campañas publicitarias llevadas a cabo por el gobierno han dado sus frutos, haciendo más conocido este número y animando tanto a las usuarias como a otras personas a utilizar este servicio para denunciar algún tipo de violencia que hayan vivido u observado. Esto ayuda a que se siga apostando por crear conciencia en la sociedad y acercando las posibilidades para salir de esta violencia.

Ilustración 4: Víctimas mortales en Castilla y León (2011-2015)



Fuente: Elaboración propia extraído de Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad. Gobierno de España (2017)

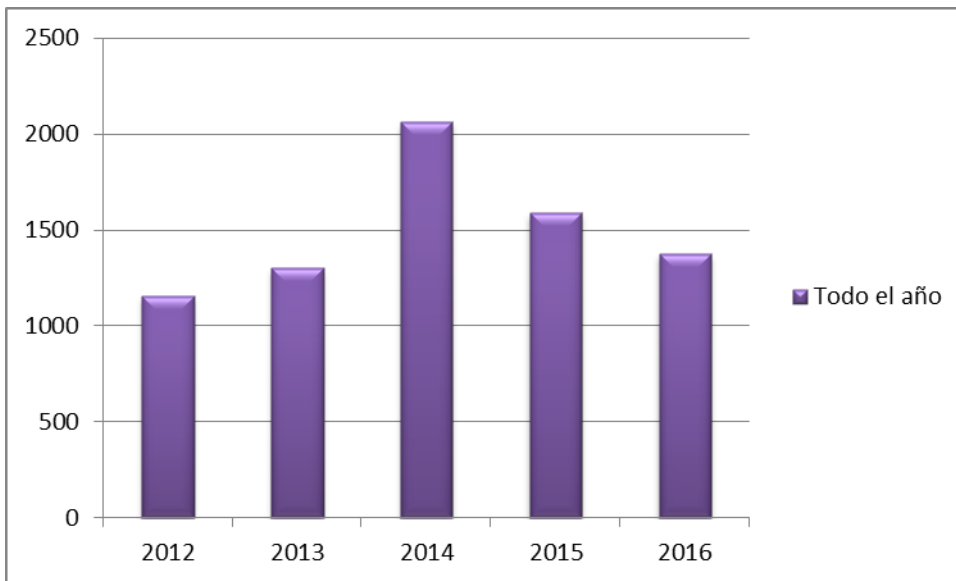
En Castilla y León el número de víctimas mortales no es muy amplio. En los años 2011, 2012 y 2015 se ha mantenido en un número total de dos víctimas de violencia de género. En cambio, en el año 2013 este número fue el doble que los mencionados. En el año 2013 hubo un aumento de víctimas aunque esto se ha ido reduciendo en los dos años consecutivos de manera progresiva.

### 3.3. Valladolid

El número de denuncias en Valladolid es elevado, siendo el año con mayor denuncias el 2014 donde se registró 2062. En el año 2016 este dato ha disminuido siendo el número de denuncias de 1374. En este año el período en el que se han realizado un aumento de estas denuncias es en el tercer trimestre (Abril, Mayo y Junio), en el que se realizaron un total de 365 denuncias. En estos dos gráficos también se puede observar que el primer trimestre comprendido por los meses de enero, febrero y marzo es en el que menos denuncias se han interpuestas en la provincia de Valladolid.

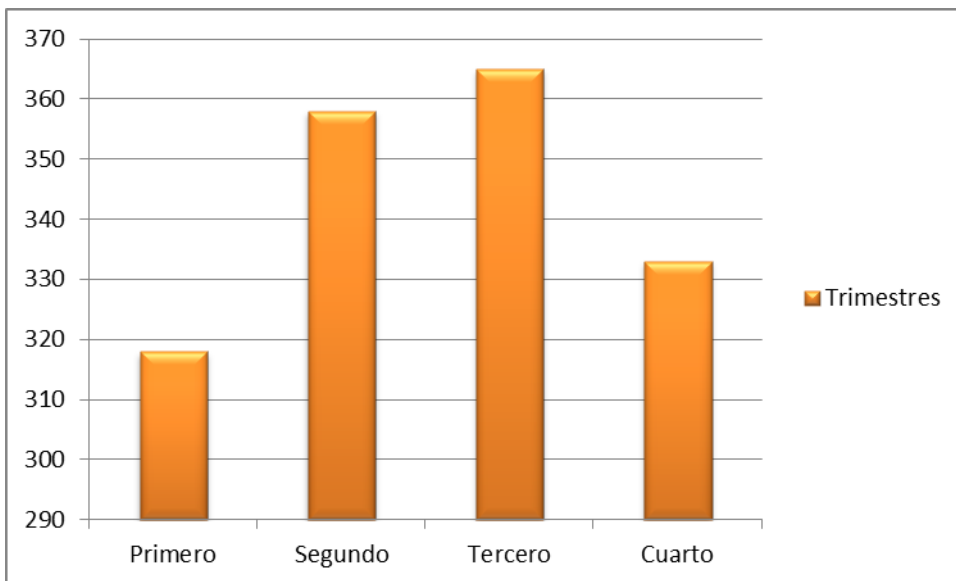


**Ilustración 5: Denuncias por violencia de género en Valladolid (2012-2016)**



Fuente: elaboración propia extraído de INE (Instituto nacional de estadística) (2017)

**Ilustración 6: Denuncias por violencia de género en Valladolid año 2016**



Fuente: elaboración propia extraído de INE (2017)

#### **4. SERVICIOS SOCIALES BÁSICOS Y MUJER: ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO**

- Los servicios sociales básicos son el primer nivel del sistema público de Servicios Sociales.
- Los recursos a los que tienen acceso las víctimas de violencia de género se encuentran desarrolladas en la Ley 13/2010, de 9 de diciembre, contra la Violencia de Género en Castilla y León.
- El protocolo que está establecido para la atención a las víctimas de violencia de género engloba todos los ámbitos de actuación y acción social que están implicados en esta problemática: individual, asistencial, comunitario, político, educativo-cultural, sanitario, legal, judicial y los cuerpos policiales.
- Los principales modelos de intervención para esta problemática son el de gestión de casos e intervención en crisis.

##### **4.1. ¿Qué son servicios sociales básicos?**

Los servicios sociales básicos son la estructura básica del sistema público de Servicios Sociales, siendo de este modo el primer nivel del sistema público de Servicios Sociales. Atienden a los ciudadanos y ciudadanas de forma personalizada y están integrados por un conjunto organizado y coordinado de acciones profesionales con el objetivo de mejorar el bienestar social y favorecer la integración de las personas. (Alemán, 2002)

El objetivo principal que tienen los servicios sociales básicos es promover los mecanismos para conocer, prevenir e intervenir con personas, familias y grupos sociales, especialmente si se encuentran en situación de riesgo social o exclusión. Se organizan territorialmente y están dotados de equipos multidisciplinares orientados a la atención individual, familiar y colectiva.

De manera más específica muestra otros objetivos que tiene como finalidad:

- Ofrecen atención, orientación y asesoramiento sobre todos los servicios y prestaciones a los cuales se puede acceder. También pueden promover medidas de inserción social y laboral, de prevención y atención a maltratos.
- Tramitan las prestaciones económicas de urgencia social, las prestaciones económicas de ámbito municipal y otras que les sean atribuidas.
- Trabajar con las entidades y asociaciones de su zona en proyectos conjuntos relacionados con la atención social. De este modo contribuyen a prevenir el riesgo de exclusión y fortalecen los lazos de cohesión social.

Según Alemán (2002) las funciones que presentan los servicios sociales básicos se encuentran divididas en:

- Información, valoración, orientación y asesoramiento.
- Cooperación social, impulso al asociacionismo, promoción de la vida comunitaria.
- Prestar servicios de ayuda a domicilio, teleasistencia y apoyo

- Servicios de convivencia y reinserción social (buscar alternativas al internamiento o remitir a los Servicios Sociales especializados).
- Gestionar prestaciones de urgencia social y determinadas prestaciones económicas

#### 4.2. Recursos dirigidos a la mujer:

En la Ley 13/2010, de 9 de diciembre contra la Violencia de Género en Castilla y León se establece la estructura de la red de atención a las mujeres víctimas de violencia de género en esta comunidad que será puesta en marcha a través de la coordinación de las diferentes administraciones tanto públicas como privadas.

Los servicios y recursos que se encuentran dentro de esta red de apoyos van dirigidos a la víctima de violencia de género, a la familia e incluso a la persona que ejerce esa violencia.

Los servicios se encuentran recogidos en el capítulo 1 y capítulo 2:

- Centros de emergencia: se acoge con carácter urgente a las mujeres víctimas de violencia de género y a cualquier persona que esté bajo su cuidado con el objeto de garantizar la integridad y seguridad personal, funcionando todos los días del año, las 24 horas del día. Este centro está atendido por profesionales sociales especializados que tratarán de orientar a la víctima, dando facilidad para el acceso de las prestaciones que ayuden a resolver de una forma rápida la situación de crisis, y ofreciendo el acompañamiento necesario.
- Casas de acogida: Viviendas que tienen por objeto favorecer a través de profesionales especializados un alojamiento seguro, así como la manutención de las mujeres y las personas que dependan de su cuidado. Está dirigido a mejorar su recuperación integral, desde los ámbitos psicológico, educativo, sanitario, laboral y jurídico.
- Pisos tutelados: viviendas que tienen por objeto dispensar, en el régimen de autogestión, alojamiento y seguimiento psicosocial a las mujeres víctimas y a las personas que se encuentran bajo su cuidado, cuando precisan apoyo en la consecución de su autonomía personal.
- Servicio de atención e información especializada y permanente que presten información integral a cualquier persona sobre los recursos al alcance de las víctimas de violencia.
- Servicio de carácter jurídico: prestan asesoramiento a las víctimas de violencia en todo tipo de materias que guarden relación con su situación, de esta forma podrán conocer las actuaciones a realizar y las consecuencias jurídicas que se deriven de las decisiones jurídicas que puedan adoptar.
- Servicio de atención psicológica: ofrece apoyo psicológico a las víctimas de violencia de género, orientadas a reparar el daño sufrido mediante una intervención integral y especializada promoviendo su autonomía personal y social.
- Servicio para la inserción laboral: destinados a la incorporación al mercado laboral de las mujeres víctimas de violencia y favoreciendo una formación de las mismas que permita aumentar sus oportunidades de encontrar trabajo.

- Intervención con agresores que facilite la incorporación a un programa específico de reeducación, que comprenderán tratamiento psicológico.
- La gestión de las ayudas económicas dirigidas a favorecer la autonomía e independencia económica de las mujeres víctimas de violencia de género. Estas ayudas son:
  - Ayudas a víctimas con especiales dificultades para obtener un empleo
  - Renta Activa de Inserción (RAI)
  - Renta Garantizada de Ciudadanía (RGC)
- Servicio de urgencia social.
- Servicio de traducción para mujeres inmigrantes en Castilla y León, este servicio trata de dar apoyo a un sector de población que presenta mayores dificultades para acceder a los servicios y recursos existentes, como son las mujeres inmigrantes y en especial las víctimas de violencia de género residentes en nuestra Comunidad Autónoma.

### 4.3. Papel del trabajador social con mujeres

El trabajador social es uno de los principales agentes encargado de la modificación de conductas, tanto individuales como de manera colectiva. Las funciones de la intervención se basan en:

- Informar-asistencial: aplicando circuitos establecidos.
- Asesorar
- Soporte psicosocial utilizando recursos y derivaciones
- Evaluación
- Seguimiento

Este es el tipo de intervención clásica llevada a cabo por los trabajadores sociales, pero existen nuevas formas de realizar la intervención (Margarit, 2006).

El protocolo que está establecido para la atención a las víctimas de violencia de género engloba todos los ámbitos de actuación y acción social que están implicados en esta problemática: individual, asistencial, comunitario, político, educativo-cultural, sanitario, legal, judicial y los cuerpos policiales.

La violencia contra la mujer en el ámbito familiar muestra unas características diferentes dependiendo del momento en el que se encuentra la mujer, esto implica que puedan darse varias situaciones, presentando de esta forma diversas necesidades, teniendo en cuenta constantemente los recursos que dan soporte a la mujer. En estos casos es importante el trabajo en equipo para poder mejorar las diferentes intervenciones de todas las disciplinas y de las instituciones (recursos sociales, legales, judiciales, policiales...). Así se facilitara la derivación de los casos y evitando el riesgo de victimización secundaria que pueden padecer las mujeres en algunas circunstancias.

En primer lugar, se debe reconocer en qué fase del proceso se encuentra la mujer para poder atender a la diversidad de situaciones que se pueden dar. Por esto, el protocolo será el instrumento que ordenará, acordará o hará efectivas las actuaciones de los diferentes agentes intervinientes, para rentabilizar los recursos según las necesidades que se han detectado.

Uno de los principales puntos a tener en cuenta es realizar una intervención integral que favorezca a la mujer y establezca diferentes canales de comunicación entre todos los ámbitos implicados, trabajando de manera coordinada y complementaria.

Para realizar una buena intervención debemos plantearnos una serie de objetivos tanto a largo como a corto plazo. Los objetivos a corto plazo que aparecen en “Intervención de profesional en mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la educación social”, (2009, pág. 139) con estas mujeres que deben basarse en su protección:

- Mantener a la mujer vinculada a los servicios sociales: por eso es importante la primera entrevista donde la mujer se sienta muy acogida para que pueda tener una confianza con el profesional y de esta manera continuar con la intervención dentro de los servicios sociales.
- Detectar a que clase y nivel de violencia está sometida la víctima por el agresor.
- Realizar una buena valoración del riesgo que puede sufrir la víctima, o víctimas (hijos).
- Reducir el riesgo para las víctimas: no es aconsejable la devolución de la víctima a su situación de violencia con el objetivo de que empiece a asumir el contexto donde se encuentra y ella misma se dé cuenta de que hay que cambiarlo.

Se debe elaborar de manera conjunta entre profesional y víctima un plan de acción donde la mujer se encuentre protegida procediendo a continuación a la realización de un plan de seguimiento así como acercar a la víctima de forma fácil todas aquellas acciones y recursos que sirvan para su protección como: acciones legales, psicólogos, fuerzas de seguridad...

Una vez realizadas estas acciones y garantizada la seguridad de la víctima debemos tener en cuenta el periodo de adaptación de la mujer a su nueva vida y su nuevo entorno social. En este momento es cuando las consecuencias del maltrato se muestran de una forma más directa, por esto se deben establecer una serie de objetivos a medio plazo:

- Plantear y diseñar junto con las víctimas estrategias de afrontamiento emocional.
- Ayudar a la víctima a concretar las necesidades que posee, priorizándolas, y buscar alternativas de solución teniendo en cuenta los recursos disponibles, tanto por la mujer como por la organización.
- Elaborar propósitos a corto plazo y metas de futuro, respetando los tiempos de la víctima y afianzando los pasos que se avanza con ella.
- Valorar el daño psicológico de las víctimas y comenzar su tratamiento terapéutico para propiciar la recuperación psicológica de las víctimas.
- Apoyo legal y social que permita el asesoramiento e información adecuado así como de acompañamiento para disminuir los síntomas ansiosos y de miedo a la nueva vida que se le presenta.

#### **4.4. Papel del trabajador social dentro del objetivo violencia cero.**

Las funciones que debe realizar el trabajador social de los servicios sociales básicos con respecto a la violencia de género vienen determinados por diferentes fases que se

deben de seguir, estas competencias vienen establecidas en el Acuerdo 130/2015, de 10 de septiembre, de la Junta de Castilla y León, por el que se establecen las directrices de funcionamiento en Castilla y León del modelo de atención integral a las víctimas de violencia de género <<objetivo violencia cero>>.

#### *4.4.1. Fase de detección y atención inmediata.*

Los profesionales que estén implicados en este modelo de atención deben desarrollar pautas proactivas, para poder llegar a detectar de manera precoz las situaciones de maltrato.

Los agentes que estén en diferentes ámbitos que puedan detectar distintos casos de violencia de género deberán notificar la situación a los profesionales de los servicios sociales. Éstos recibirán, registrarán y controlarán las notificaciones, para poder realizar el primer contacto de la víctima con los servicios sociales, procedimiento a la atención inmediata y la asignación de un coordinador de caso.

La atención inmediata la mujer incluye los diferentes procesos de información, valoración del riesgo de grave daño y de su vulnerabilidad, la activación inmediata de dispositivos policiales, sanitarios y sociales, el acceso a asesoramiento jurídico, y/o a apoyo psicológico, el acceso a un centro de emergencia, y la activación de recursos comunitarios, así como la derivación al coordinador de caso en el CEAS correspondiente a su domicilio.

#### *4.4.2. Fase de valoración y plan de caso.*

La valoración del conjunto de las necesidades sociales de la mujer y aquellas circunstancias que la rodean es realizada por el coordinador de caso.

Primordialmente se valorará el riesgo y la vulnerabilidad de la víctima. Para esto los profesionales de los servicios de atención y protección a las víctimas de violencia de género compartirán las herramientas de evaluación del riesgo.

El coordinador de caso planteará junto a la víctima un plan individual de atención integral, incluyendo todas las prestaciones y las actuaciones de los servicios sociales de responsabilidad pública de Castilla y León. Esto se realizará con el fin de garantizar la seguridad personas de la víctima y su autonomía. Este plan de caso implica la participación de manera activa tanto de la víctima como de los profesionales de las organizaciones, reflejando los acuerdos que se han alcanzado por ambas partes, por lo que una de las cosas más importantes es la voluntad y motivación de la persona.

Si aparece un caso de riesgo alto, también se acordara un plan personalizado de seguridad donde se verán reflejadas las intervenciones que se van a realizar dirigidas a evitar nuevas agresiones por parte del maltratador. Este plan se deberá realizar de forma común con el resto de organismos implicados en el marco de sistemas de gestión de seguridad.

#### *4.4.3. Fase de provisión de las prestaciones y actuaciones*

Las prestaciones y las actuaciones se desplegarán según los que este establecido en el plan de caso previamente acordado. Estas prestaciones y servicios estarán relacionadas

con los objetivos estratégicos que se han marcado en el plan de caso, colaborando con los diferentes servicios y organizaciones, agentes y colaboradores del modelo de atención que intervienen, sobre todo en lo relacionado con la gestión de la seguridad de la víctima de alto riesgo.

#### 4.4.4. Fase de seguimiento y evaluación.

En esta última fase el coordinador de caso, trabajando con el resto de profesionales que intervienen, analizará si las actuaciones son acordes a la situación de la víctima de violencia de género y pondrá en marcha los cambios que requiera el proceso. En este apartado todos los profesionales que intervienen podrán mostrar sus propuestas para revisar al coordinador de caso. Posteriormente, el coordinador de caso procederá a evaluar los resultados que se han logrado con el plan individual de atención integral que se ha planteado una vez que haya terminado la intervención técnica.

#### Ilustración 7: Funciones del trabajador social de los servicios sociales básicos



Fuente: Elaboración propia

#### 4.5. Modelos teóricos del trabajo social con violencia de género.

Dentro de los servicios sociales básicos podemos encontrar diferentes modelos que nos ayudan en la intervención con los usuarios, modelos que han ido apareciendo a lo largo de la historia que se encuentran basados en distintas teorías. Los distintos modelos se han encontrado en continua evolución para adaptarse a las distintas metodologías así como los principios y fundamentos del trabajo social. El modelo que destacaremos para la intervención con la mujer dentro de la violencia de género es el modelo de intervención en crisis. Aun así se muestran los distintos modelos ya que son formas de analizar los hechos o problemas sociales para poder intervenir con ellos. (Viscarret, 2007) señala que estos modelos son: modelo psicodinámico, modelo de modificación de conductas, modelo centrado en la tarea, modelo humanista/existencialista, modelo crítico/radical, modelo de gestión de casos, modelo sistémico y modelo de intervención en crisis. Los más importantes para su utilización en la violencia de género son:

#### 4.5.1. *Modelo de gestión de casos.*

Permite explicar cómo gestionar los casos en los que intervienen distintos dispositivos, distintas administraciones...etc. Pretende armonizar la intervención cuando participan diversos agentes. La Asociación Nacional de Trabajadores Sociales de EE.UU. (National Association of Social Workers, 1992) define la gestión de casos como “un método de provisión de servicios en el que un profesional del trabajo social valora las necesidades del cliente, y de su familia cuando sea adecuado, y organiza, coordina, monitoriza, evalúa y apoya (media) un grupo de múltiples servicios para satisfacer las necesidades complejas de un cliente específico [...]. La gestión de casos en trabajo social tiene naturaleza tanto micro como macro, y la intervención tiene lugar tanto a escala del cliente como a la del sistema”

#### 4.5.2. *Modelo intervención en crisis.*

La crisis es un estado de incapacidad temporal en la facultad de la persona que afecta a la habilidad de resolver los problemas. Cuando la crisis se precipita esta siempre precedida por cambios sustanciales o pérdidas importantes en la vida de una persona y estos cambios son los que producen una saturación en los mecanismos de adaptación (Capilla, s.f)

Se actúa en medio de una crisis personal, cuando las personas sufren un cambio negativo y se encuentran bloqueadas. El modelo de intervención en crisis se encarga de las personas que están en una situación de crisis. Una crisis es una situación adversa que provoca en los individuos y las personas afectadas unas alteraciones, unos cambios, en su modo habitual de vida. Cambios en el ámbito comunicativo, relaciona, afectivo... Provocan que tengamos una percepción diferente de la realidad que, normalmente, es muy pesimista. Este modelo se vio adaptado al trabajo social ya que la intervención se encuentra en permanente contacto con personas en estado de crisis. En general las crisis deben ser abordadas rápidamente por el profesional para dar una respuesta inmediata en el menor tiempo posible. Esta necesidad de urgencia puede generar en los trabajadores sociales una situación de ansiedad y la aparición de sentimientos como la impotencia. Para poder solucionar esa situación y evitar los resultados negativos es importante que el trabajador social tenga amplios conocimientos acerca de los conceptos y principios de la teoría de crisis.

Para poder entender la intervención en crisis es importante conocer una serie de conocimientos básicos:

- Las crisis son experiencias normales de la vida. Estos momentos muestran la lucha que experimenta la persona una vez intenta mantener el equilibrio entre el entorno y sí mismo.
- Las crisis son desencadenadas por el estrés que producen acontecimientos externos o internos.
- La gravedad de la crisis se encuentra relacionada con la percepción que tiene la persona sobre el estresor.
- Puede existir una unión entre los problemas del pasado y la situación actual.



- Las crisis son momentos autolimitados que se resuelven de manera adaptativa o inadaptativa.
- En estos momentos las personas están más débiles lo que produce que estén más receptivas y que los esfuerzos mínimos conlleven grandes logros.
- Hay una triple oportunidad con la resolución adaptativa: dominar la situación actual, elaborar conflictos pasados y crear estrategias para el futuro.
- La resolución está determinada por los procesos presentes.
- Las pérdidas anticipadas o reales suelen ser un factor importante a trabajar.
- Surgen nuevas habilidades y fuerzas para poder resolver problemas en un futuro con la resolución adaptativa.

La naturaleza de la intervención del trabajo social en crisis tiene unos elementos comunes según los distintos autores:

- La intervención en crisis desde el trabajo social es una intervención activa en la vida de los usuarios. Es una primera ayuda social que tiene como objetivo ayudar a la persona a conseguir un estado de confort y desarrollar capacidades para poder afrontar la situación de manera efectiva.
- La intervención se centra en el presente.
- Se establece como necesidad dar una respuesta rápida y breve.
- Es una intervención que está centrada y estructurada. Se da mucha importancia a la primera entrevista.
- La disponibilidad del trabajador social en esta fase debe ser total.
- Utiliza el contrato para que la persona busque una salida a la situación de crisis en la que se encuentra.
- Se deben establecer distintos límites temporales.

Tanto el modelo de gestión de casos como el de intervención en crisis, son en mi parecer los más idóneos para poner en marcha con las víctimas de violencia de género. En primer lugar, el modelo de gestión de casos nos permite gestionar la coordinación entre otros profesionales y administraciones, para esta problemática es algo importante ya que intervienen diferentes agentes en el proceso que se realiza con las mujeres víctimas de violencia de género. Por otra parte, el modelo de intervención en crisis es apropiado, puesto que las mujeres han estado sometidas a una situación que las deja bloqueadas o en un ambiente negativo.

## 5. IDEAS PRINCIPALES DEL CAPÍTULO

En este capítulo del trabajo se ha realizado un análisis de las distintas fuentes bibliográficas consultadas para poder tener un acercamiento a la violencia de género y a los servicios sociales básicos.

La principal idea que viene dada a través de estas fuentes de información es que la violencia de género se encuentra basada en la desigualdad existente entre hombres y mujeres, y a su vez viene dada por la sociedad del patriarcado que ha permanecido a lo largo de historia. Es importante resaltar que no existe un perfil establecido de mujer que pueda sufrir violencia de género, aunque en algunos casos puedan aparecer características comunes. Los principales tipos de violencia que se reconocen, ya que se encuentran citados por varios autores, son la violencia física, psicológica, sexual y económica.

A lo largo de la historia se han ido estableciendo diferentes políticas sociales y planificación para poder eliminar este problema. Por una parte, desde el marco internacional se ha ido generando un reconocimiento de la violencia de género desde el ámbito judicial y social. En el ámbito estatal se han ido sentando las bases para poder establecer un instrumento reunificado en todo el territorio para abordar la violencia de género. Desde Valladolid, más concretamente se han creado distintos planes para poder sensibilizar a la población de manera más directa y cercana, ayudando así a la visibilización de este problema social.

Uno de los puntos en los que se sustenta este trabajo y que aparece en este primer apartado es la aparición del modelo de atención integral “objetivo violencia cero” en el que se exponen las distintas competencias de los servicios sociales básicos en materia de violencia de género y el papel que juegan los trabajadores sociales de la atención social primaria con las víctimas de violencia. Este modelo engloba todos los ámbitos de actuación y acción social que están implicados en esta problemática: individual, asistencial, comunitario, político, educativo-cultural, sanitario, legal, judicial y los cuerpos policiales.

Por otra parte, los datos que he podido obtener e investigar muestran que la violencia de género es un problema que sigue estando muy presente en nuestra sociedad, pero se encuentra en constante evolución y cambio, sobre todo en los años en los que se da mayor visibilización desde todos los ámbitos que intervienen para solucionar este problema.

En cuanto a los servicios sociales básicos, podemos decir que son el primer nivel del sistema público de Servicios Social y los modelos de intervención que dentro del trabajo social se encuentran más encaminados a la atención a las víctimas son el de gestión de casos e intervención en crisis.

Para finalizar, recordar que los recursos a los que tienen acceso las víctimas de violencia de género están desarrollados en la Ley 13/2010, de 9 de diciembre, contra la Violencia de Género en Castilla y León.

## **SEGUNDA PARTE:**

### **1. DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **1.1. Participantes de la investigación.**

Esta investigación está basada en la realización de entrevistas a diferentes profesionales relacionados con el Trabajo Social y en concreto con el ámbito de la violencia de género. Los profesionales han prestado su colaboración para contestar a las diferentes preguntas planteadas con sus conocimientos acerca de este campo de trabajo, a través de las entrevistas realizadas que se encuentran en el Anexo I. Su selección se hizo para conocer diferentes puntos de vista en diferentes organizaciones de trabajo. Los puestos que desempeñan los profesionales que participan en el TFG son:

- Dos trabajadoras sociales de CEAS en zona urbana.
- Dos trabajadoras sociales de asociaciones relacionadas con la mujer.
- Un profesor de la Universidad de Valladolid del Grado de Trabajo Social.
- Una profesora de la Universidad de Valladolid del Grado de Trabajo Social.

Estos profesionales fueron escogidos para hacer una constatación real acerca del trabajo que se realiza dentro de los servicios sociales básicos con la violencia de género y las diferentes formas de colaboración. Se han utilizada dos profesionales de tres ámbitos distintos para hacer un acercamiento a la realidad más exhaustivo y desde diferentes perspectivas de trabajo.

#### **1.2. Técnicas de recogida de información**

Para la realización de la investigación de este TFG se ha elaborado una entrevista cualitativa con dos guiones distintos adaptados a los profesionales; por una parte, las entrevistas realizadas a las trabajadoras sociales del CEAS y de las asociaciones, y por otro, las entrevistas realizadas a los profesores de la universidad.

La entrevista se define como la conversación de dos o más personas en un lugar determinado para tratar un asunto. Técnicamente es un método de investigación científica que utiliza la comunicación verbal para recoger informaciones en relación con una determinada finalidad.

En este caso se ha producido una entrevista libre la cual Estrada y Deslauriers (2011) entienden como una entrevista en la que se hacen preguntas precisas redactadas previamente y se sigue un orden previsto. El entrevistado, por su parte, es libre de responder como desee, pero dentro del marco de la pregunta hecha.

Estas entrevistas han partido de un objetivo planteado para realizar el estudio sobre el tema tratado a lo largo del TFG, este objetivo es: analizar la implantación del objetivo “violencia cero” en los servicios sociales como principales responsables en la intervención con la violencia de género.

### 1.3. Procedimiento de la investigación

El primer método que se va a seguir va a ser el estudio documental para poder hacer frente a los diferentes objetivos que se plantean respecto a la recopilación y el análisis de los diferentes aspectos teóricos que se deben exponer.

Las entrevistas que se han realizado han sido previamente preparadas a partir de una lectura analítica acerca de otros estudios, encuestas, informes... adaptándola a la hipótesis previamente planteada y teniendo en cuenta la información que se quiere obtener. Una vez realizada esta reflexión teniendo en cuenta las diferentes investigaciones empíricas analizadas, se ha procedido a la elaboración de la herramienta que se ha utilizado, planteándose posteriormente el modo de ponerla en práctica.

Una vez realizada la entrevista he procedido a ponerme en contacto con los profesionales a los que iba dirigida la investigación, poniendo a su disposición las preguntas para que pudieran de forma individual hacer un reflexión y recuperar sus conocimientos y experiencias de manera efectiva. Posteriormente, se ha concretado una cita para poder llevar la investigación cara a cara, procediendo a la grabación de las respuestas obtenidas por los participantes.

Para finalizar, se ha realizado un análisis de las respuestas obtenidas para poder extraer las ideas clave en relación al tema planteado. A partir de este análisis se exponen una serie de conclusiones relacionando la parte teórica y la realidad de la situación de los servicios sociales básicos con respecto a la violencia de género, mostrando de este modo los puntos débiles y fuertes que se están realizando en la intervención con este colectivo.

## 2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Basándome en los datos obtenidos por las aportaciones de la diferente bibliografía consultada a lo largo del trabajo en conjunto con las entrevistas realizadas a los profesionales seleccionados, he podido extraer diferentes ideas para obtener una visión más objetiva de la realidad que envuelve a los servicios sociales básicos con respecto a la violencia de género.

Las mujeres víctimas de violencia de género acuden a los servicios sociales por varias vías. En primer lugar, la propia víctima puede acceder al servicio de información y orientación de los CEAS para poder exponer su situación. Por otra parte, la agencia territorial de servicios sociales procede a la derivación de los diferentes casos a los que tienen acceso a partir de un programa informático específico, ya que anteriormente era la sección de mujer la encargada de dar una acogida a estas mujeres. Otra de las formas por las que esta problemática llega a los servicios sociales básicos es mediante los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado, ya que existe un contacto vía telefónica para poder informar acerca de los casos que reciben en sus puestos de trabajos

*“La vía de entrada pueden ser varias: Una que venga la propia víctima al servicio de información tenemos dos días a la semana. Otra nos sigue derivando la gerencia territorial a través de un programa informático específico que tenemos porque la sección de mujer era la que antes tenía las competencia pero como esto está recientemente transferido y es complicado el uso de la herramienta informática pues lo que les llega allí (órdenes de protección) van dirigidas del juzgado a la sección y ellos nos lo derivan. Otra tercera vía es a través de una llamada de teléfono, puede llegar al CEAS fuera del servicio de información diciendo que quiere ser atendida o por cuerpos y fuerzas de seguridad del estado” (Entrevista 1, p.1).*

En cuanto al abordaje de esta problemática todos los profesionales entrevistados coinciden en que la primera intervención que se debe realizar es la acogida a través de una primer entrevista para, posteriormente, realizar una atención integral derivando a los diferentes servicios que sean necesarios para cubrir las necesidades que presenta este colectivo.

Debido a que el modelo de objetivo violencia cero se ha puesto en marcha recientemente, el número de casos abordados por los CEAS no es muy elevado ya que oscila entre los 5 y los 9 casos, esto es debido a que todavía no está del todo implantado este modelo (Entrevista 1, p.1 y Entrevista 2, p.1). En cambio, en las diferentes organizaciones puede llegar a ser significativo que en lo que va de año haya un total de 25 nuevos casos

*“En el 2016 hemos tenido de nuevo ingreso 119 mujeres. Y este año llevamos 25” (Entrevista 3, p.1).*

En cuanto a los diferentes problemas presentados por las mujeres todos los profesionales están de acuerdo en que existen diferentes demandas que deben ser atendidas y por las cuales acuden a las organizaciones o los CEAS. Por un lado, nos podemos encontrar con las demandas de protección, este tipo de demandas deben ser

solventadas inmediatamente ya que se deben poner en marcha todos los dispositivos disponibles para que la mujer se pueda sentir segura. Por otra parte, se debe poner la vista en la atención, poner en marcha los recursos disponibles, desde casas de acogida a programas psicológicos de atención a todos los síntomas y efectos tanto para ellas como para los niños.

*“Están las demandas de protección, de cuando hay un caso de violencia de género que se pongan en marcha todos los dispositivos para proteger a la mujer víctima, porque de hecho algunos de los asesinatos que ha habido ha sido cuando había órdenes de alejamiento o denuncias puesto, por tanto, debe haber una protección real a las mujeres. Otra de las demandas tiene que ver más con un aspecto de atención, ver que recursos hay disponibles para poder atender a estas mujeres, desde casas de acogidas a programas psicológicos de atención a todos los síntomas y efectos que tiene el ser víctimas de violencia de genero tanto para ellas como para los niño” (Entrevista 5, p.1)*

La asistencia psicológica es fundamental, debido a que estas mujeres presentan muchos problemas que tienen que ver con la dependencia hacia el agresor y, por lo tanto, como trabajadores sociales una de las principales tareas que se deben realizar es la del empoderamiento.

*“Las mujeres presentan muchos problemas económicos y cada vez existen más problemas con el tema de las custodias ya que en ocasiones los agresores utilizan a los menores para seguir con el maltrato a la mujer a través de ello” (Entrevista 3, p.1)*

Por último, la demanda económica también está asociada a esta problemática, esta puede estar derivada de la situación de separación, ya que el agresor debe salir del domicilio y si la mujer no tiene la suficiente capacidad económica para mantener esta situación puede verse afectada. A pesar de esto si son bien atendidas judicialmente esta parte debería estar solucionada; aun así desde el CEAS se les facilita diferentes prestaciones económicas para mejorar esta situación como la renta garantizada de ciudadanía (RGC) o como víctimas, la renta activa de inserción (RAI).

*“La normalmente asociada es la económica que deriva de la situación de separación, que el agresor debe salir del domicilio y si ellas no tienen una economía resuelta por su cuenta se pueden ver afectadas. Si es un alquiler recae todo sobre ellas, si es una hipoteca es complicado. Si son atendidas correctamente por la parte jurídica esto debería estar solucionado. Desde el CEAS existe un artículo que se les da una aportación importante de dinero que si ellas quieren salir del domicilio para estar más a salvo. Si quieren permanecer en el domicilio puede ser una ayuda de primera necesidad para familias en situación de necesidad a una renta garantizada de ciudadanía o como víctimas a una RAI” (Entrevista 1, p.1)*

Para poder solventar todas estas demandas la Junta de Castilla y León planteó la introducción del modelo de objetivo violencia cero, este proyecto se basa en dar más peso a los CEAS, como parte de la intervención con las mujeres víctimas de violencia de género, haciendo así que pasen a ser la parte activa de la intervención realizada. Al

preguntar a los distintos profesionales sobre si es una buena idea dar más peso a los CEAS la mayoría de los entrevistados cree es importante que en los servicios sociales se hable de estos temas y se haga una intervención integral, pero siempre teniendo en cuenta que son servicios sociales básicos y no específicos. No es lo mismo la formación de los trabajadores sociales de un CEAS que trabajan con todo tipo de problemáticas que las que puede tener una entidad social, la cual los trabajadores tienen una formación específica previa.

*“Es importante que en los servicios sociales se hable de estos temas y que se dé una intervención integral a las mujeres, pero también es importante tener en cuenta que son servicios sociales básicos y no específicos. No es lo mismo la formación que puede tener un CEAS que trabajan en todo tipo de problemáticas que las que puede tener una ONG que tienen una formación previa” (Entrevista 3, p.2)*

Los servicios sociales básicos no están correctamente estructurados para la atención a estas mujeres. El objetivo de este modelo estaba dirigido a que las mujeres no tuvieran que contar tantas veces su historia centrándolo en el coordinador y la realidad es que esto no está siendo efectivo.

*“Los servicios sociales básicos no tenemos la capacidad de atención, por cómo están estructurados los CEAS no es una buena intervención para las mujeres. El objetivo era que no tuvieran que contar su historia tantas veces en centrarlo en el coordinador de caso y la realidad es que nos lo cuentan a nosotras, a la abogada, al psicólogo, si se cambian de zona a la trabajadora social. Además de que los CEAS van por territorio y por lo tanto el agresor también es usuario nuestro.” (Entrevista 2, p.1)*

Por otra parte, para poder realizar el abordaje de este objetivo los trabajadores sociales de los CEAS deben estar lo suficientemente formados, lo que parece que no se está siguiendo, ya que para poder tratar con esta problemática debe existir una formación profunda y especializada. Los trabajadores sociales han recibido una formación rápida lo que produce que exista cierta incertidumbre entre los profesionales ya que es un tema que se debe tratar de forma más específica, así que a pesar de que la administración ha intentado formas a los profesionales, ésta ha sido muy escasa.

*“Han hecho una formación exprés lo que produce ciertos temores ya que reconocen que es un tema muy serio y delicado entonces si ha habido voluntad de formarlas pero creo que la formación ha sido escasa, y para este tema hay muchas profesionales que están especializadas en el ámbito de violencia de género” (Entrevista 5, p.2)*

Los profesionales pertenecientes a los CEAS son generalistas, por lo tanto a pesar de que profundizan en muchas problemáticas la violencia de género está encaminada a la especialización, para poder atender a las víctimas debe existir una formación tanto en recursos como en atención primaria a la víctima.

*“Nosotros somos generalistas, no es que nos quedemos en la base sí que profundizamos en muchos problemas pero la violencia de género requiere una formación muy especializada. No estamos formados. No solo queremos*

*formación en recursos sino también en atención primaria a víctimas”*  
(Entrevista 2, p. 1)

La cercanía de los CEAS a la población nos podría hacer pensar que puede haber un aumento de las denuncias por parte de las víctimas ya que se sentirían más protegidas y cercanas al profesional. A pesar de esto, todos los entrevistados creen que no es algo que esté tan claro, ya que por una parte se ve como algo negativo puesto que los CEAS están divididos por zonas lo que hace que si una mujer acude a su zona es muy probable que se encuentre con alguien conocido, por tanto, se pierde la privacidad que en la sección de mujer se les brindaba (Entrevista 2, p.2). Por otra parte, puede ser que una mayor detección por parte de estos profesionales facilite el aumento de las denuncias, aunque esto no tiene por qué estar relacionado con que el trabajador social sea el del CEAS. Puede ser útil pero no de una manera sustancial.

*“No sé si el trabajador social le puede dar la suficiente confianza a una mujer sabiendo que el sistema es mucho más amplio. Creo que puede ser útil pero no sé si va a tener un efecto directo en que aumenten las denuncias, quizás algo más pero no sé si va a ser algo sustancial”* (Entrevista 5, p.2)

Para que los procesos de intervención sean positivos debe existir una buena coordinación entre los diferentes profesionales y niveles de actuación implicados. Los profesionales creen que sí existe un buen nivel de coordinación aunque el protocolo no lo cubre.

*“Si el protocolo no lo cubre lo tenemos que cubrir nosotros. La coordinación depende de la situación se hace a través de diferentes medios como por email, por teléfono... Aunque no hay establecido un método de coordinación bueno”*  
(Entrevista 2, p. 2)

Sin embargo, en muchas ocasiones lo que produce esta coordinación es una doble victimización de la mujer, ya que tiene que acudir a muchos servicios para contar reiteradamente la situación que ha vivido, esto es algo que se debería evitar.

*“Lo que se produce muchas veces en la intervención con mujeres es una doble victimización, es decir, que tienen que ir a muchos servicios y contar muchas veces lo que ha sucedido. Se debería evitar esa situación”* (Entrevista 3, p. 2)

De todas formas existe una buena predisposición por parte de todos los profesionales de todos los niveles (salud, cuerpos de seguridad, servicios sociales...), lo que ayuda a que esta coordinación se haya mejorado a lo largo del tiempo.

*“Sí, mejorable siempre, pero hay una buena predisposición de todos los profesionales de todos los niveles (salud, cuerpos de seguridad, servicios sociales...). Creo que hay una predisposición a coordinarse y se ha mejorado mucho”* (Entrevista 6, p. 1)

Para finalizar con el aporte profesional, las propuestas de mejora que han planteado van dirigidas a diferentes aspectos. En primer lugar, la necesidad de más profesionales formados y a su vez un aumento de los profesionales para que no haya un exceso de trabajo, que en las entrevistas de trabajo se exija esta formación y el reciclaje de los profesionales que se encuentren ya instalados en su puesto de trabajo



*“Más profesionales formados. Formación y profesionales. Que las entidades administrativas y las entidades locales pidan en la entrevistas de trabajo esta formación de base y que realicen un reciclaje” (Entrevista 1, p. 3).*

Otras de las propuestas que se plantean es que los servicios sociales básicos vuelvan a su raíz y que regresen a ser unos servicios de carácter básico, ya que cada vez existe más especialización lo que produce una sobrecarga de las funciones del trabajador social de CEAS y es contraproducente para la atención al ciudadano.

*“Me gustaría que los servicios sociales básicos volvieran a ser básicos porque cada vez nos estamos especializando más lo que produce una sobrecarga absoluta de funciones del trabajador social del CEAS y es contraproducente para la atención que damos al ciudadano” (Entrevista 2, p. 2)*

Otro de los puntos a tener en cuenta para mejorar la intervención es el aumento de los recursos disponibles. Si hay un aumento del trabajo para los profesionales del CEAS que haya también un aumento de los trabajadores y que estén especializados en violencia de género. Que exista un mayor número de recursos que acompañen al proceso una vez que la mujer procede a denunciar para que pueda haber un aumento de la seguridad. También se deben establecer distintas herramientas y diagnósticos para mejorar la detección de los distintos casos que aparecen en los servicios sociales. Otra de las ramas que se deben abordar es la intervención con jóvenes. Enfatizar en que se haga realmente un abordaje en la problemática como un pacto de estado y no solamente en violencia de género, sino trabajar a niveles de igualdad para poder prevenir las situaciones de violencia.

*“También se deben mejorar las herramientas y diagnósticos de detección. Hay que intervenir con jóvenes. Hay que buscar formas de detectar mujeres que quizás no están yendo a los servicios sociales pero que están sufriendo violencia de género. La sensibilización. Está claro que algo está fallando, ya que el índice de violencia de jóvenes está aumentando debido a que el sistema patriarcal se reproduce, entonces hay que tomarse en serio y ver desde el principio como poder prevenir” (Entrevista 5, p.3)*

Y por último, tener en cuenta a aquellos profesionales que han tocado base, que han tratado con la violencia de género a la hora de crear la legislación que tenga que ver con esta problemática.

*“Coherencia en estos temas y cuando se está legislando que se tenga en cuenta a los profesionales que han tocado base, que han tocado violencia que saben de lo que están hablando” (Entrevista 1, p.3)*

### **3. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO**

Tras el análisis que he llevado a cabo, he sacado en conclusión que no hay un gran cambio en nuestra sociedad, lo que muestra que hay algo que no se está haciendo bien, por lo tanto, debería existir un momento de pararnos a analizar para poder mejorar la manera de intervenir que se tiene en relación con esta situación y buscar nuevas formas de prevención y concienciación para que el número de víctimas disminuya. Para poder mejorar esta situación se ha ido modificando a lo largo del tiempo la diferente legislación existente, donde se ven poco a poco reconocidos todos los aspectos de la violencia de género y los recursos que se encuentran a disposición de las víctimas tanto a nivel social como psicológico y jurídico sobre todo. Este es un gran paso para poder abordar esta problemática y tener la opción de realizar una mejor función como trabajadores sociales.

En Castilla y León hay una reciente modificación de las competencias en materia de violencia de género, ya que recientemente se ha puesto en marcha el modelo de atención integral “objetivo violencia cero” por el que se traslada el papel activo de la intervención a los servicios sociales básicos. Normalmente, estas funciones recaían sobre la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Castilla y León en la Sección de Mujer y en las diferentes asociaciones de la red mujer.

Gracias a las entrevistas realizadas a las profesionales y a las diferentes fuentes teóricas consultadas puedo sacar en conclusión varios aspectos acerca de la implantación del modelo mencionado y de la actuación de los servicios sociales básicos como coordinadores de caso en el ámbito de la violencia de género:

- Los trabajadores que se encuentran dentro de los servicios sociales básicos no tienen la suficiente formación en esta materia, por norma general. La violencia de género se trata de un problema de una gran importancia y repercusión en nuestra sociedad, estamos hablando en todo momento de un problema muy complejo debido a que engloba diferentes partes de la persona, por lo tanto, los profesionales dirigidos a la atención de estas mujeres deberían tener una formación muy específica para poder realizar una intervención adecuada. Esto no es así en el caso de los trabajadores sociales de CEAS, ya que se tratan de trabajadores sociales de base, lo que produce que no tengan una amplia formación en problemáticas muy determinadas.
- La Junta de Castilla y León planteó dar más peso a los CEAS con el modelo objetivo violencia cero, haciéndoles ser parte activa en la intervención. Por el momento no resulta ser buena idea, ya que los servicios sociales básicos se encuentran en sobrecarga de trabajo, lo que produce que la atención que se ofrece a estas mujeres no es lo suficientemente proporcional a la magnitud de su problemática. Los servicios sociales básicos no deben encargarse de lo que es la atención directa de estas mujeres porque no poseen ni el tiempo, ni la infraestructura, ni la formación necesaria para hacerse cargo de este problema. Sin embargo, sí que creo que es interesante que se les dé más importancia en la tarea de prevención y ampliar la formación de los trabajadores sociales de estos

centros en lo que tiene que ver con la detección de nuevos casos, ya que como se ha desarrollado a lo largo del trabajo son más cercanos a la población, y gracias a esta cercanía y con las herramientas necesarias se podría llegar a crear una buena red de prevención y detección.

- Las demandas presentadas por las víctimas son muy amplias y abarcan distintos ámbitos, esto quiere decir que debe haber muchos profesionales implicados en el tratamiento de la intervención con estas mujeres. Uno de los problemas existentes actualmente y que se está intentando solventar es la doble victimización de la mujer, es decir, que tenga que contar su historia varias veces y a distintos profesionales, lo que provoca en estas usuarias que el camino se haga largo y con muchos inconvenientes. Es necesario que exista una nueva vía de coordinación entre los diferentes profesionales que permita a la mujer enfrentarse el mínimo número de veces posible a la historia que ha vivido.
- Desde los servicios sociales debe existir un papel de concienciación hacia la sociedad y hacia los diferentes profesionales que se encargan de trabajar con las mujeres víctimas de violencia de género. Es imprescindible que dentro de la sociedad se cree conciencia y que se muestre la solidaridad con estas mujeres, así como la postura totalmente en contra de las personas que ejercen esta violencia. En algunas ocasiones los mismos profesionales son los que frenan a las mujeres a denunciar o dificultan su proceso de salida de esta problemática, se debería hacer un estudio sobre quiénes son estos profesionales y como poder mejorar su intervención con las mujeres víctimas de violencia de género.

## **TERCERA PARTE:**

### **1. CONCLUSIONES DEL TRABAJO**

La violencia de género es un problema actual que se desarrolla dentro de un contexto cultural y social marcado por el desequilibrio y la desigualdad, recreada a través de la historia y transmitida por una sociedad marcada por el patriarcado. La violencia de género es un problema constante en nuestra sociedad y el cual produce una serie de consecuencias negativas tanto para las mujeres que lo sufren como para toda la población. En este trabajo se ha creado un acercamiento a esta problemática y a su desarrollo a lo largo de la historia, ya que es importante conocer la realidad de este ámbito para poder conseguir una actitud crítica y de reflexión como profesionales e individuos de la comunidad.

Es importante desde nuestra postura como trabajadores sociales crear una concienciación y contribuir a la visibilización de esta lacra que se mantiene en nuestra sociedad para poder empoderar a la mujer y mostrarles cuáles son sus derechos y sus posibilidades.

A través de este trabajo he realizado un gran recorrido por la distinta literatura existente sobre la violencia de género y su relación con los servicios sociales básicos, lo que me ha supuesto un gran enriquecimiento de conocimientos sobre este ámbito de intervención. Otros de los pasos realizados ha sido la recopilación de diferentes datos reales sobre las cifras que engloba este tipo de violencia y realizar un análisis de estas para poder comprender un poco mejor cual es la situación actual y de qué manera ha ido evolucionando, observando así si las medidas que se han ido poniendo a lo largo de los años han sido efectivas. Posteriormente, una vez recabada toda la información necesaria me planteé unos objetivos para conocer la opinión de los distintos profesionales de Valladolid que están trabajando con las mujeres víctimas de violencia de género, los cuales me permitían observar si el actual protocolo establecido es lo suficientemente bueno y cuáles son los puntos que se deben resaltar y cuales los que se deben cambiar a lo largo de la intervención que se realiza con las víctimas. Por otra parte, otro de los puntos importantes que se resalta de las entrevistas es el papel que juegan los servicios sociales básicos y la capacidad de estos para afrontar su rol con esta problemática.

Para mí este trabajo ha significado un crecimiento a nivel tanto académico como personal, ya que conocer la realidad sobre este problema y los diferentes puntos de vista de los profesionales me ha ayudado a tener una idea más clara acerca de la violencia de género y de cuáles son las posibles vías de intervención. En muchas ocasiones al hablar de violencia de género no nos paramos a pensar en lo duro que es el proceso por el que tienen que pasar estas mujeres, cuando deciden hacerle frente, ni lo largo que puede llegar a ser. Por esto, es importante crear nuevas formas de actuación y de coordinación entre todos los niveles de intervención. Otra de las cosas importantes que nos debemos plantear es crear conciencia en la sociedad, que no sólo sea reconocida la violencia de género como un número de víctimas mortales por año,

sino como un problema cultural y social que nos incluye a todos. Debemos saber prevenir desde los más jóvenes para que esta situación no se siga repitiendo a lo largo de la historia como está sucediendo, educar en la igualdad y en valores para que podamos seguir avanzando con las mujeres y a su vez crecer como sociedad. Todos podemos hacer algo ante este problema, en nuestras manos esta poder cambiarlo y contribuir para que la violencia de género no sea visto como algo normalizado sino como una excepción que se debe erradicar.

Por último, en la parte de lo profesional, los responsables de legislar y de poner soluciones para que la intervención sea la más adecuada deberían tener en cuenta la opinión de los profesionales que trabajan día a día con estas mujeres, ya que son esos profesionales los que pueden facilitar una visión más amplia y mejorada sobre cuáles son los problemas que se deben solucionar y cuáles son los recursos que se deben prestar. La violencia de género es una realidad que se debe afrontar desde los profesionales que han tocado base y que tratan de mejorar la calidad de vida de estas mujeres llegando a empoderarlas para que puedan tomar las decisiones correctas y continuar con una vida que hasta el momento se las ha arrebatado.

## 2. BIBLIOGRAFÍA

- Alemán, M.C. (2002). El sistema público de servicios sociales en España. En Fernández, T., Ares, A. (Coord.) *Servicios Sociales: dirección, gestión y planificación* (pp.15-26). Alianza editorial.
- Adavasymt. La violencia. Recuperado 18/04/2017 de <http://adavasymt.org/la-violencia/>
- Barragán, F. (Coord.) (2006). *Violencia, género y cambios sociales*. Málaga. Aljibe.
- Bosch, E. (2007). *La violencia de género. Algunas cuestiones básicas*. Jaén: Formación Alcalá.
- Calveiro, P. (2008). Acerca de la difícil relación entre violencia y resistencia. *Luchas contra hegemónicas y cambios políticos recientes de América Latina*. CLACSO.
- Capilla, A. (s.f). La intervención en crisis de primer orden con víctimas y agresores. In: I. Portillo, ed., *La intervención con las víctimas de la violencia*. Huelva: Escuela Universitaria de Trabajo Social, pp.125-159.
- Castro, A.R., Gil Ruiz, J.M., Paz Rodríguez, J.I., Peralta López, E., Alonso Hernández, C., Gila Ordóñez, P. (2009). *Intervención profesional con mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la educación*. Consejería de Empleo. Junta de Andalucía. pág. 139.
- Du Ranquet, M. (1996). *Los Modelos en Trabajo Social: Intervención con personas y familias* (pp. 67-107 y 196-209). Madrid: Siglo XXI.
- Estrada, R. E. L., & Deslauriers, J. P. (2011). La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social. *Margen: revista de trabajo social y ciencias sociales*, (61), 2-19.
- Expósito, F., & Moya, M. (2005). Violencia de género. *Aplicando la psicología social*, 201-227.
- García, F. (2009), "La investigación social sobre violencia de género: una propedéutica", en MIRANDA, M.J., MARTÍN, M.T, y MARUGÁN PINTOS, B. (eds.), *Amor, Razón y Violencia*, Los Libros de la Catarata. Madrid.
- García-Mina, A. (2010). *Violencia contra las mujeres en la pareja: Claves de análisis y de intervención*. Madrid, Universidad pontificia de Comillas.
- García, T. (2009). *Fundamentos del trabajo social* (303-344). Madrid: Alianza.
- Margarit, M. M. (2006). Trabajo Social y Violencia contra las Mujeres. *Servicios Sociales y Política Social*, 76, 69-86
- Mora, H (2008). Manual de protección a víctimas de violencia de género. *Editorial Club Universitario*. p. 90
- Moriana, G. (2015). Barreras para escapar de la violencia de género: la mirada de las profesionales de los centros de protección de mujeres. *Cuadernos de trabajo social*, 28, 93-100.
- Navarro, S. (2004). *Redes sociales y construcción comunitaria. Creando (con) textos para una acción ecológica* (pp. 33-66). Madrid: Editorial CCS.

- Portillo, I. (s.f). Nuevas perspectivas de la violencia de género desde el trabajo social. In: I. Portillo, ed., *La intervención con las víctimas de la violencia*. Huelva: Escuela Universitaria de Trabajo Social, pp.29-42.
- Soto, D. (2011) Perfil de la víctima maltratada. Recuperado en Marzo, 2017 de <http://dianasoto5110.blogspot.com.es/2011/05/perfil-de-la-victima-maltratada.html>
- Torres, R., Izquierdo, J.D., Martínez, A., Martínez, L. (2013). *Intervención social y violencia de género*. Madrid: Ediciones académicas.
- Torres, R., Izquierdo, J.D., Martínez, A., Martínez, L. (2013). *Instrumento para la intervención social contra la violencia de género*. Madrid: Ediciones académicas.
- Vicente, S. (2009, 03). Derecho a una vida libre de violencia. *Critica*, 960, 21-26.
- Zurita, J (2014). *Violencia contra la mujer. Marco histórico evolutivo y predicción del nivel de riesgo*. (Tesis doctoral). Universidad autónoma de Madrid: Madrid.
- Gómez, G. R., Flores, J. G., & Jiménez, E. G. (1996). Metodología de la investigación cualitativa.

### 3. LEGISLACIÓN Y PLANIFICACIÓN

- Acuerdo 130/2015, de 10 de septiembre, de la Junta de Castilla y León, por el que se establecen las directrices de funcionamiento en Castilla y León del modelo de atención integral a las víctimas de violencia de género <<objetivo violencia cero>>. Recuperado el 27/02/2017 de <http://bocyl.jcyl.es/boletines/2015/09/14/pdf/BOCYL-D-14092015-8.pdf>
- Decreto 1/2007, de 12 de enero, IV Plan de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres de Castilla y León (2007-2011). Recuperado el 27/02/2017 de <http://www.jcyl.es/web/jcyl/Familia/es/Plantilla100Detalle/1246988964069/Normativa/1237540515162/Redaccion>
- Decreto 22/2015, de 12 de marzo, de organización y funcionamiento del registro unificado de víctimas de violencia de género en Castilla y León. Recuperado el 27/02/2017 de <http://bocyl.jcyl.es/boletines/2015/03/16/pdf/BOCYL-D-16032015-2.pdf>
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres. Recuperado el 03/03/2017 de <https://www.boe.es/boe/dias/2007/03/23/pdfs/A12611-12645.pdf>
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. Recuperado el 03/03/2017 de <http://www.boe.es/boe/dias/2004/12/29/pdfs/A42166-42197.pdf>
- Ley 13/2010, de 9 de diciembre, contra la violencia de género en Castilla y León. Recuperado el 03/03/2017 de <http://www.boe.es/boe/dias/2010/12/30/pdfs/BOE-A-2010-20072.pdf>
- Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de servicios sociales de Castilla y León. Recuperado el 02/03/2017 de <http://www.boe.es/boe/dias/2011/01/08/pdfs/BOE-A-2011-402.pdf>
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. Recuperado el 01/03/2017 de <http://www.boe.es/boe/dias/2004/12/29/pdfs/A42166-42197.pdf>
- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de protección de las víctimas de la Violencia doméstica. Recuperado el 01/03/2017 de <http://www.boe.es/boe/dias/2003/08/01/pdfs/A29881-29883.pdf>
- Ley 7/2007, de 22 de octubre, de modificación de la Ley 1/2003, de 3 de marzo, de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres de Castilla y León. Recuperado el 01/03/2017 de <http://www.aulaviolenciadegeneroenlocal.es/consejoscolares/archivos/A46229-46229.pdf>
- Ley 1/2003, de 3 de marzo, de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Castilla y León. Recuperado el 01/03/2017 de <http://www.boe.es/boe/dias/2003/03/24/pdfs/A11604-11615.pdf>



- Plan Autonómico para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres y contra la Violencia de Género de Castilla y León (2013-2018). Recuperado el 27/02/2017 de [http://www.jcyl.es/web/jcyl/Familia/es/Plantilla100Detalle/1246988964069/\\_/1284269953024/Comunicacion?plantillaObligatoria=PlantillaContenidoNoticiaHome](http://www.jcyl.es/web/jcyl/Familia/es/Plantilla100Detalle/1246988964069/_/1284269953024/Comunicacion?plantillaObligatoria=PlantillaContenidoNoticiaHome)
- Plan de Intervención sobre Violencia de Género (2009-2012). Recuperado el 01/03/2017 de <http://www.sergas.es/Docs/Enportada/Eventos/Comunicaciones/C05.pdf>
- II Plan Municipal contra la Violencia de Género. Vecinos-Valladolid.org. Recuperado el 01/04/2017 de [http://www.vecinosvalladolid.org/IMG/pdf/borrador\\_ii\\_plan\\_contra\\_la\\_violencia\\_de\\_genero.pdf](http://www.vecinosvalladolid.org/IMG/pdf/borrador_ii_plan_contra_la_violencia_de_genero.pdf)

#### 4. FUENTES DE INFORMACIÓN

- Informe sobre la Situación Económica y Social de Castilla y León en 2015 (2016). *Informes anuales*. Obtenido 05, 2017, de <http://www.cescyl.es/es/publicaciones/informes-anuales>
- Organización Mundial de la Salud. (2016). Violencia contra la mujer. Recuperado 27/02/2017 de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239/es/>
- Organización Mundial de la Salud. (2002). Informe mundial sobre la violencia y la salud. Recuperado 27/02/2017 de [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/67411/1/a77102\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/67411/1/a77102_spa.pdf)
- Portal Estadístico Delegación del Gobierno para la Violencia de Género (2017). Obtenido 05, 2017, de <http://estadisticasviolenciagenero.msssi.gob.es/>
- Víctimas mortales por violencia de género (2017). *Gobierno de España. Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad*. Obtenido 05, 2017, de [http://www.violenciagenero.msssi.gob.es/violenciaEnCifras/victimasMortales/fichaMujeres/pdf/Vmortales\\_2017\\_05\\_16.pdf](http://www.violenciagenero.msssi.gob.es/violenciaEnCifras/victimasMortales/fichaMujeres/pdf/Vmortales_2017_05_16.pdf)
- Víctimas mortales por violencia de género. Castilla y León. (2016) *Gobierno de España. Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad*. Obtenido 05, 2017, de [http://www.violenciagenero.msssi.gob.es/violenciaEnCifras/victimasMortales/fichaMujeres/mortales\\_CCAA/docs/Castilla\\_Leon.pdf](http://www.violenciagenero.msssi.gob.es/violenciaEnCifras/victimasMortales/fichaMujeres/mortales_CCAA/docs/Castilla_Leon.pdf)

## 5. ANEXOS

### 5.1. Anexo I: Entrevista

Entrevista realizada a \_\_\_\_\_ para la realización del trabajo de fin de grado de la universidad de Valladolid, el cual tiene como objetivo reflexionar y analizar sobre el papel del trabajador social de los servicios sociales básicos acerca de la violencia de género.

La información de este trabajo será confidencial. Se realizará una grabación de la entrevista siempre y cuando el profesional de su consentimiento. Tras la finalización del trabajo de fin de grado se pasará una copia del resultado obtenido.

**Por favor, puedes decirme en qué organización o CEAS trabajas y cómo abordáis en él los asuntos relativos a atención a la mujer.**

**¿Cuántos casos de violencia de género ha abordado en el último año? ¿Cuáles son los problemas y demandas que presentan?**

**¿Cómo ve la implantación del modelo de objetivo violencia cero dentro de los servicios sociales básicos? ¿Cree que es importante dar más peso a los CEAS en la materia de violencia de género? ¿Ha recibido algún tipo de formación para su aplicación?**

**¿Cree que los trabajadores sociales de los servicios sociales básicos están preparados para afrontar este reto?**

**¿El protocolo que está marcado para la atención a las víctimas de violencia de género y realizar una intervención está bien estructurado? ¿Es claro en la identificación de responsabilidades profesionales y competencias de los diferentes servicios? Si ya ha tenido ocasión de aplicarlo... ¿qué tal ha funcionado?**

**¿Piensa que gracias a que los CEAS son más cercanos a la población habrá un aumento de las denuncias de víctimas de violencia de género?**

**¿Existe una buena coordinación de los profesionales de los distintos niveles de atención a las víctimas de violencia de género? ¿Y entre instituciones? ¿Cómo podría mejorarse?**

**¿Qué propuestas destacarías para la mejora de la intervención de esta problemática en los distintos niveles?**

**¿Te gustaría señalar o aportar algo que no te haya preguntado?**