

CIÊNCIAS SOCIALMENTE APLICÁVEIS:

INTEGRANDO SABERES E
ABRINDO CAMINHOS

DAVID GARCÍA MARTUL

(Organizador)

VOL II



EDITORA
ARTEMIS

2021

CIÊNCIAS SOCIALMENTE APLICÁVEIS:

INTEGRANDO SABERES E
ABRINDO CAMINHOS

DAVID GARCÍA MARTUL
(Organizador)

VOL II



EDITORA
ARTEMIS

2021



O conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição Creative Commons Atribuição- Não-Comercial NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0). Direitos para esta edição cedidos à Editora Artemis pelos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento, desde que sejam atribuídos créditos aos autores, e sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comercial. A responsabilidade pelo conteúdo dos artigos e seus dados, em sua forma, correção e confiabilidade é exclusiva dos autores. A Editora Artemis, em seu compromisso de manter e aperfeiçoar a qualidade e confiabilidade dos trabalhos que publica, conduz a avaliação cega pelos pares de todos manuscritos publicados, com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

Editora Chefe	Prof. ^a Dr. ^a Antonella Carvalho de Oliveira
Editora Executiva	M. ^a Viviane Carvalho Mocellin
Direção de Arte	M. ^a Bruna Bejarano
Diagramação	Elisângela Abreu
Organizadora	Prof.Dr.David García Martul
Imagem da Capa	ciempies
Bibliotecário	Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

Conselho Editorial

Prof.^a Dr.^a Ada Esther Portero Ricol, *Universidad Tecnológica de La Habana “José Antonio Echeverría”*, Cuba
Prof. Dr. Adalberto de Paula Paranhos, Universidade Federal de Uberlândia
Prof.^a Dr.^a Amanda Ramalho de Freitas Brito, Universidade Federal da Paraíba
Prof.^a Dr.^a Ana Clara Monteverde, *Universidad de Buenos Aires*, Argentina
Prof. Dr. Ángel Mujica Sánchez, *Universidad Nacional del Altiplano*, Peru
Prof.^a Dr.^a Angela Ester Mallmann Centenaro, Universidade do Estado de Mato Grosso
Prof.^a Dr.^a Begoña Blandón González, *Universidad de Sevilla*, Espanha
Prof.^a Dr.^a Carmen Pimentel, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof.^a Dr.^a Catarina Castro, Universidade Nova de Lisboa, Portugal
Prof.^a Dr.^a Cláudia Neves, Universidade Aberta de Portugal
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos, Universidade Federal da Grande Dourados
Prof. Dr. David García-Martul, *Universidad Carlos III de Madrid*, Espanha
Prof.^a Dr.^a Deuzimar Costa Serra, Universidade Estadual do Maranhão
Prof.^a Dr.^a Eduarda Maria Rocha Teles de Castro Coelho, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Portugal
Prof. Dr. Eduardo Eugênio Spers, Universidade de São Paulo
Prof. Dr. Eloi Martins Senhoras, Universidade Federal de Roraima
Prof.^a Dr.^a Elvira Laura Hernández Carballido, *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, México
Prof.^a Dr.^a Emilas Darlene Carmen Lebus, *Universidad Nacional del Nordeste/ Universidad Tecnológica Nacional*, Argentina
Prof.^a Dr.^a Erla Mariela Morales Morgado, *Universidad de Salamanca*, Espanha
Prof. Dr. Ernesto Cristina, *Universidad de la República*, Uruguay
Prof. Dr. Ernesto Ramírez-Briones, *Universidad de Guadalajara*, México
Prof. Dr. Gabriel Díaz Cobos, *Universitat de Barcelona*, Espanha
Prof. Dr. Geoffroy Roger Pointer Malpass, Universidade Federal do Triângulo Mineiro
Prof.^a Dr.^a Gladys Esther Leoz, *Universidad Nacional de San Luis*, Argentina
Prof.^a Dr.^a Glória Beatriz Álvarez, *Universidad de Buenos Aires*, Argentina
Prof. Dr. Gonçalo Poeta Fernandes, Instituto Politécnico da Guarda, Portugal
Prof. Dr. Gustavo Adolfo Juarez, *Universidad Nacional de Catamarca*, Argentina
Prof.^a Dr.^a Iara Lúcia Tescarollo Dias, Universidade São Francisco
Prof.^a Dr.^a Isabel del Rosario Chiyon Carrasco, *Universidad de Piura*, Peru
Prof.^a Dr.^a Isabel Yohena, *Universidad de Buenos Aires*, Argentina
Prof. Dr. Ivan Amaro, Universidade do Estado do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Iván Ramon Sánchez Soto, *Universidad del Bío-Bío*, Chile



Prof.ª Dr.ª Ivânia Maria Carneiro Vieira, Universidade Federal do Amazonas
Prof. Me. Javier Antonio Alborno, *University of Miami and Miami Dade College, USA*
Prof. Dr. Jesús Montero Martínez, *Universidad de Castilla - La Mancha, Espanha*
Prof. Dr. Joaquim Júlio Almeida Júnior, UniFIMES - Centro Universitário de Mineiros
Prof. Dr. Juan Carlos Mosquera Feijoo, *Universidad Politécnica de Madrid, Espanha*
Prof. Dr. Juan Diego Parra Valencia, *Instituto Tecnológico Metropolitano de Medellín, Colômbia*
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Leinig Antonio Perazolli, Universidade Estadual Paulista
Prof.ª Dr.ª Livia do Carmo, Universidade Federal de Goiás
Prof.ª Dr.ª Luciane Spanhol Bordignon, Universidade de Passo Fundo
Prof. Dr. Luis Vicente Amador Muñoz, *Universidad Pablo de Olavide, Espanha*
Prof.ª Dr.ª Macarena Esteban Ibáñez, *Universidad Pablo de Olavide, Espanha*
Prof. Dr. Manuel Ramiro Rodriguez, *Universidad Santiago de Compostela, Espanha*
Prof. Dr. Marcos Augusto de Lima Nobre, Universidade Estadual Paulista
Prof. Dr. Marcos Vinicius Meiado, Universidade Federal de Sergipe
Prof.ª Dr.ª Mar Garrido Román, *Universidad de Granada, Espanha*
Prof.ª Dr.ª Margarida Márcia Fernandes Lima, Universidade Federal de Ouro Preto
Prof.ª Dr.ª Maria Aparecida José de Oliveira, Universidade Federal da Bahia
Prof.ª Dr.ª Maria do Céu Caetano, Universidade Nova de Lisboa, Portugal
Prof.ª Dr.ª Maria do Socorro Saraiva Pinheiro, Universidade Federal do Maranhão
Prof.ª Dr.ª Maria Lúcia Pato, Instituto Politécnico de Viseu, Portugal
Prof.ª Dr.ª Maritza González Moreno, *Universidad Tecnológica de La Habana "José Antonio Echeverría", Cuba*
Prof.ª Dr.ª Mauriceia Silva de Paula Vieira, Universidade Federal de Lavras
Prof.ª Dr.ª Odara Horta Boscolo, Universidade Federal Fluminense
Prof.ª Dr.ª Patrícia Vasconcelos Almeida, Universidade Federal de Lavras
Prof.ª Dr.ª Paula Arcoverde Cavalcanti, Universidade do Estado da Bahia
Prof. Dr. Rodrigo Marques de Almeida Guerra, Universidade Federal do Pará
Prof. Dr. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares, Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Sergio Bitencourt Araújo Barros, Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Sérgio Luiz do Amaral Moretti, Universidade Federal de Uberlândia
Prof.ª Dr.ª Silvia Inés del Valle Navarro, *Universidad Nacional de Catamarca, Argentina*
Prof.ª Dr.ª Teresa Cardoso, Universidade Aberta de Portugal
Prof.ª Dr.ª Teresa Monteiro Seixas, Universidade do Porto, Portugal
Prof. Dr. Turpo Gebera Osbaldo Washington, *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Peru*
Prof. Dr. Valter Machado da Fonseca, Universidade Federal de Viçosa
Prof.ª Dr.ª Vanessa Bordin Viera, Universidade Federal de Campina Grande
Prof.ª Dr.ª Vera Lúcia Vasilévski dos Santos Araújo, Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Wilson Noé Garcés Aguilar, *Corporación Universitaria Autónoma del Cauca, Colômbia*

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)**

C569 Ciências socialmente aplicáveis [livro eletrônico] : integrando saberes e abrindo caminhos: vol. II / Organizador David García Martul. – Curitiba, PR: Artemis, 2021.

Formato: PDF
Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader
Modo de acesso: World Wide Web
Inclui bibliografia
Edição bilíngue
ISBN 978-65-87396-45-3
DOI 10.37572/EdArt_300821453

1. Ciências sociais aplicadas – Pesquisa – Brasil. I. García Martul, David.

CDD 300

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

PRÓLOGO – VOLUME II

La redacción de un prólogo nunca es una tarea fácil, más aún cuando se trata de la presentación de un libro de temática interdisciplinar y transdisciplinar en el campo de las ciencias sociales aplicadas. Es interdisciplinar porque los trabajos que aquí se presentan utilizan un amplio abanico de técnicas de investigación para investigar su objeto de estudio especializado. Así es común encontrar trabajos que por la técnica empleada podríamos pensar son propios de la Antropología y la Sociología. Sin embargo, por el objeto de estudio tratado nos ha parecido más pertinente situarlo en el campo de la Comunicación. Por tanto, hemos dado relevancia al objeto de estudio frente a la metodología investigadora para determinar el campo temático de cada trabajo.

También consideramos que **Ciências Socialmente Aplicáveis: Integrando Saberes e Abrindo Caminhos** es un libro transdisciplinar porque los resultados de las investigaciones son aplicables a muy distintos campos del conocimiento; es decir, una investigación sobre alfabetización mediática puede muy bien ser aplicada tanto al campo de la Educación como a los campos de la Comunicación y la Sociología.

Sin embargo, previa labor de preparación de este prólogo hemos llevado a cabo una labor de análisis de contenido temático de cada uno de los trabajos aquí presentados. Su resultado ha sido un índice desarrollado por un metódico trabajo de selección de los descriptores más acordes a la temática y objeto de estudio de cada capítulo. Para la selección de los descriptores hemos seguido una herramienta, consensuada por la comunidad internacional, como es el Tesoro de la UNESCO; pues en él, se presenta de forma homogénea y normalizada la manera de designar cada uno de los campos del conocimiento. Y si bien debemos considerar toda herramienta de descripción como condicionada por el contexto ideológico, plasmado por sus sesgos y matices socioculturales, de la institución que lo edita pero que aporta un instrumento de navegación por las distintas materias que conforman el mapa de conocimiento de nuestro libro.

Es pues con ello que hemos procurado, de forma estructurada y sistemática, facultar al lector para introducirse en los heterogéneos contenidos del libro de una manera progresiva, armónica y lógica.

En este **Volumen II** se incluyen trabajos en las áreas de Políticas Públicas-Gestión de Conflictos, Empresa-Marketing y Turismo. Se ha optado por el criterio de reunir materias relacionadas con el estudio del desarrollo de estrategias ligadas con actividades económicas.

En el campo de Políticas Públicas-Gestión de Conflictos incluimos ocho trabajos de investigación que tratan desde aspectos ligados con la aplicación de políticas de

gobernanza hasta aspectos más específicos acerca de la aplicación de la gestión política en situaciones de riesgo y conflictos.

El segundo bloque de materias en este volumen es el referido a trabajos relacionados más estrictamente con las iniciativas económicas y empresariales. En este bloque vemos cómo las políticas y estrategias empleadas en la gestión del ámbito de lo público pueden ser aplicadas en iniciativas empresariales y de marketing para la creación de una plusvalía en el sector privado. En este campo contamos con un primer grupo de trabajos ligados a la gestión corporativa. En un segundo grupo veremos herramientas empleadas en la aplicación de políticas corporativas y conductas del consumidor que pueden ser de interés para la más eficaz gestión de políticas corporativas, así como algunos casos prácticos de análisis en este sentido. Finalmente incluimos trabajos acerca del marketing como producto efectivo de las políticas de gestión corporativa.

Finalmente afrontamos un tercer y último bloque de seis trabajos en el campo del Turismo como actividad económica específica, con prácticas eminentemente empresariales sin menoscabo de las implicaciones que sobre la sociedad ejerce.

Esperamos que el presente volumen de **Ciências Socialmente Aplicáveis: Integrando Saberes e Abrindo Caminhos** les resulten de interés pues busca proporcionar una foto fija del estado de la investigación a través de un grupo heterogéneo de trabajos aplicados y previamente evaluados sobre distintos temas comprendidos en este campo. Con ello procuramos al mismo tiempo sugerir futuras líneas de investigación a desarrollar a partir de los textos aquí publicados para todas aquellas personas ligadas a la actividad académica.

David García Martul
Universidad Rey Juan Carlos

SUMÁRIO

POLÍTICAS PÚBLICAS E GESTÃO DE CONFLITOS

CAPÍTULO 1 1

O DIÁLOGO ENTRE OS ATORES DO ESTADO E A SOCIEDADE CIVIL COMO FORÇA MOTRIZ DA GOVERNANÇA DA AML: REFLEXÕES A PARTIR DO PONTO DE VISTA DOS GOVERNOS MUNICIPAIS

João Martins de Oliveira Neto

Joaquim Manuel Croca Caeiro

Pedro Miguel Moreira da Fonseca

 https://doi.org/10.37572/EdArt_3008214531

CAPÍTULO 2 19

ESTUDO DE CASO DE UMA UNIDADE DE SAÚDE PÚBLICA MUNICIPAL NO INTUITO DE MELHORIA NO ATENDIMENTO A POPULAÇÃO

Priscila Marinho da Silva

 https://doi.org/10.37572/EdArt_3008214532

CAPÍTULO 3 38

AVALIAÇÃO E RESULTADOS DE POLÍTICAS PÚBLICAS EM FAVOR DA PRODUÇÃO NACIONAL DE JOGOS DIGITAIS

Ueli Sonderegger Matos

João Victor Boechat Gomide

Juvêncio Braga de Lima

 https://doi.org/10.37572/EdArt_3008214533

CAPÍTULO 4 64

JUSTIÇA RESTAURATIVA COMO POLÍTICA PÚBLICA MUNICIPAL DE SEGURANÇA CIDADÃ

Daniele Cristina Bahniuk Mendes

Nei Alberto Salles Filho

Thais Cristina dos Santos

 https://doi.org/10.37572/EdArt_3008214534

CAPÍTULO 5 71

O BENEFÍCIO DO AUXÍLIO-RECLUSÃO: REFLEXÕES CRÍTICAS SOBRE O BENEFÍCIO COMO POLÍTICA SOCIAL E COMO AGENTE EFETIVADOR DO PRINCÍPIO DA DIGNIDADE HUMANA

Tamara Rita Servilha Donadeli Neiva

Daniela de Figueiredo Ribeiro

 https://doi.org/10.37572/EdArt_3008214535

CAPÍTULO 6 86

ARBITRAJE DE CONFLICTOS Y DRAMA SOCIAL: APORTES DEL TRABAJO SOCIAL FORENSE EN SOCIEDADES DESIGUALES

Claudia Sandra Krmpotic

 https://doi.org/10.37572/EdArt_3008214536

CAPÍTULO 7 96

GESTIÓN DEL RIESGO PARTICIPATIVA COMO MEDIO HACIA LA TRANSFORMACIÓN ADAPTATIVA DE COMUNIDADES Y TERRITORIOS VULNERABLES. CASO CALETA SAN PEDRO, REGIÓN DE COQUIMBO, CHILE

Carmen Paz Castro Correa

Juan Pablo Sarmiento

Josefa Espinace

 https://doi.org/10.37572/EdArt_3008214537

CAPÍTULO 8 108

LA ORGANIZACIÓN DEL SOCORRO EN EL ACCIDENTE FERROVIARIO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

José Antonio Iglesias-Vázquez

Mario López-Pérez

Viviane Ferreira-Leite

 https://doi.org/10.37572/EdArt_3008214538

GESTÃO, EMPRESAS E MARKETING

CAPÍTULO 9 125

ANÁLISIS DEL ENFOQUE DE LA GERENCIA ESTRATÉGICA

Pablo Edison Ávila Ramírez

Alexandra Auxiliadora Mendoza Vera

Gina Gabriela Loor Moreira
Martha Margarita Minaya Macías
Janeth Virginia Intriago Vera
Rubén Hernán Andrade Álvarez
Milton Geovanny Zambrano Rivera
Henry Marcelino Pinargote Pinargote
Jhonny Antonio Ávila Ramírez

 https://doi.org/10.37572/EdArt_3008214539

CAPÍTULO 10 141

RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA: INFLUÊNCIAS DO TEMA NA
FORMAÇÃO EM PUBLICIDADE E PROPAGANDA

Giovana Cristina Pavei
Robson Freire

 https://doi.org/10.37572/EdArt_30082145310

CAPÍTULO 11.....160

A GESTÃO DA MUDANÇA NO MERCADO DE TRABALHO

Maria dos Anjos Pereira
Elisete Martins

 https://doi.org/10.37572/EdArt_30082145311

CAPÍTULO 12..... 172

A ESCOLHA DE UMA UNIVERSIDADE VISTA SOB O PRISMA DA TEORIA DO
COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR

Vera Lucia Telles Scaglione
Lizika Pitpar Goldchleger

 https://doi.org/10.37572/EdArt_30082145312

CAPÍTULO 13.....186

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ACADÉMICA - ADMINISTRATIVA DE LA EDUCACIÓN
SUPERIOR DESDE LA PERSPECTIVA DE LA ECONOMÍA POLÍTICA. CASO DE
ESTUDIO: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

Carlos Benjamín Ricaurte Yépez
Grace Maribel Parra Vintimilla
Oscar Iván Granizo Paredes
José Manuel Pozo Rodríguez

 https://doi.org/10.37572/EdArt_30082145313

CAPÍTULO 14201

ECONOMIAS À ESCALA E A IMPORTÂNCIA DO CAPITAL HUMANO NO SECTOR DE MOLDES EM PORTUGAL: UMA ABORDAGEM MICRO COM DADOS EM PAINEL

Fátima Diniz

Elias Soukiazis

 https://doi.org/10.37572/EdArt_30082145314

CAPÍTULO 15..... 227

OS DESAFIOS DA SUSTENTABILIDADE - DA TEORIA À PRÁTICA: O CASO PILARES DA SAÚDE

Manuel Aníbal Correia Monteiro

João Paulo Peixoto

 https://doi.org/10.37572/EdArt_30082145315

CAPÍTULO 16241

RETRATOS DO MUNDO CORPORATIVO: TECENDO REFLEXÕES A PARTIR DA ANÁLISE DE FILMES

Felipe Gouvêa Pena

Juliana Oliveira Braga

Miriam de Fátima Moreira Felício Braga

 https://doi.org/10.37572/EdArt_30082145316

CAPÍTULO 17..... 252

ANÁLISE ENVOLTÓRIA DE DADOS - O MELHOR MODELO PARA ANÁLISE DE BALANÇO

Moises da Silva Martins

Rosane Aparecida Ferreira Bacha

Edilene Mayumi Murashita Takenaka

 https://doi.org/10.37572/EdArt_30082145317

CAPÍTULO 18..... 266

A MORE EFFECTIVE AUDIT AFTER COSO ERM 2017 OR AFTER ISO 31000: 2009?

Alcina Augusta de Sena Portugal Dias

 https://doi.org/10.37572/EdArt_30082145318

CAPÍTULO 19 278

TRANSTORNO DE COMPRA COMPULSIVA (TCC): ATUALIZANDO A LITERATURA SOBRE OS COMPRADORES COMPULSIVOS SOB A ÓTICA DO COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR

Rafael Moreira Guimarães

 https://doi.org/10.37572/EdArt_30082145319

CAPÍTULO 20..... 300

RETAILBALL - UMA CHAVE PARA O SUCESSO

Maria Clara Luxo Correia

Lara Sofia Mendes Bacalhau

Nuno Fortes

 https://doi.org/10.37572/EdArt_30082145320

CAPÍTULO 21.....318

IMÓVEIS CORPORATIVOS NA CIDADE DE SÃO PAULO: TENDÊNCIAS DO MERCADO

João da Rocha Lima Jr.

Carolina Andrea Garisto Gregório

 https://doi.org/10.37572/EdArt_30082145321

CAPÍTULO 22..... 328

AVALIAÇÃO SOCIOECONÔMICA DE FAMÍLIAS PRODUTORAS DE MARACUJÁ BRS PÉROLA DO CERRADO RESIDENTES NO ASSENTAMENTO OZIEL ALVES III

Marco Aurélio de Carvalho Vieira e Silva

Ana Maria Costa

 https://doi.org/10.37572/EdArt_30082145322

CAPÍTULO 23.....346

HOME BIAS - OS CONDICIONALISMOS AO INVESTIMENTO ALÉM FRONTEIRA

Lara Sofia Mendes Bacalhau

Maria Elisabete Duarte Neves

João Soares

Rute Mendes

 https://doi.org/10.37572/EdArt_30082145323

CAPÍTULO 24.....365

RENAULT - EXPANSÃO E INTERNACIONALIZAÇÃO DA MARCA NO BRASIL

Hugo Faria

Maria Madalena Eça de Abreu

Lara Sofia Mendes Bacalhau

 https://doi.org/10.37572/EdArt_30082145324

CAPÍTULO 25.....372

ORGANO GOLD & OG CARES FOUNDATION – “EVERYONE DESERVES A CHANCE”,
GIVE BACK – UM CASO DE MARKETING EMPRESARIAL E MARKETING SOCIAL DE
MÃOS DADAS

Joana Rodrigues

Lara Sofia Mendes Bacalhau

Maria Madalena Eça de Abreu

 https://doi.org/10.37572/EdArt_30082145325

CAPÍTULO 26.....387

MARKETING DIGITAL – PASSADO, PRESENTE E FUTURO – AS TENDÊNCIAS E O
CASO DA ICLIO

André Viegas

Lara Sofia Mendes Bacalhau

Maria Madalena Eça de Abreu

 https://doi.org/10.37572/EdArt_30082145326

CAPÍTULO 27401

TIMWE – UM PARCEIRO DIGITAL DE SUCESSO NO MARKETING SOCIAL-PÚBLICO
E EMPRESARIAL

Sónia Rocha

Lara Sofia Mendes Bacalhau

Maria Madalena Eça de Abreu

 https://doi.org/10.37572/EdArt_30082145327

CAPÍTULO 28.....416

E-COMMERCE: A INFLUÊNCIA DO MARKETING DIGITAL NO COMPORTAMENTO DE
CONSUMO

Carmelinda Parizzi

 https://doi.org/10.37572/EdArt_30082145328

CAPÍTULO 29..... 428

A CULTURA TURÍSTICA COMO MINIMIZADORA DOS IMPACTES NEGATIVOS DO TURISMO

Cecília de Melo Correia Baptista
Luís Manuel Mota dos Santos Figueira

 https://doi.org/10.37572/EdArt_30082145329

CAPÍTULO 30 448

EMPREENDEDORISMO RURAL E APOIO INSTITUCIONAL: O CASO DE ESTUDO DE UMA ALDEIA NO INTERIOR DE PORTUGAL

Maria Lúcia de Jesus Pato

 https://doi.org/10.37572/EdArt_30082145330

CAPÍTULO 31..... 463

DINÂMICAS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL NA SERRA DE MONTEMURO

Teresa Sequeira

 https://doi.org/10.37572/EdArt_30082145331

CAPÍTULO 32 482

A CARTA GASTRONÓMICA DA REGIÃO DA COMUNIDADE INTERMUNICIPAL DAS BEIRAS E SERRA DA ESTRELA COMO INSTRUMENTO PARA O DESENVOLVIMENTO DO TURISMO GASTRONÓMICO NUMA REGIÃO DO CENTRO DE PORTUGAL

Cristina Rodrigues
Adriano Costa
Anabela Sardo

 https://doi.org/10.37572/EdArt_30082145332

CAPÍTULO 33..... 502

E-TURISMO: HERRAMIENTA CLAVE PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO EN EL ECUADOR

Pablo Edison Ávila Ramírez
Alexandra Auxiliadora Mendoza Vera
Gina Gabriela Loor Moreira
Martha Margarita Minaya Macías
Janeth Virginia Intriago Vera

Renelmo Wladimir Minaya Macías
Rocio Alexandra Mendoza Villamar
Jhonny Antonio Ávila Ramírez
Milton Geovanny Zambrano Rivera
Henry Marcelino Pinargote Pinargote

 https://doi.org/10.37572/EdArt_30082145333

CAPÍTULO 34 515

TURISMO SEXUAL EN MÉXICO, ENFOQUE CRIMINOLÓGICO

Martha Fabiola García-Álvarez
Luz Adriana Nápoles-Durán
Carla Monroy-Ojeda
Dante Jaime Haro-Reyes
Jorge Humberto Medina-Villarreal

 https://doi.org/10.37572/EdArt_30082145334

SOBRE O ORGANIZADOR 526

ÍNDICE REMISSIVO 527

CAPÍTULO 6

ARBITRAJE DE CONFLICTOS Y DRAMA SOCIAL: APORTES DEL TRABAJO SOCIAL FORENSE EN SOCIEDADES DESIGUALES

Data de submissão: 21/06/2021

Data de aceite: 02/07/2021

Claudia Sandra Krmpotic

Dra. en Servicio Social

Consejo Nacional de Investigaciones
Científicas y Técnicas (CONICET)

Buenos Aires, Argentina

<https://orcid.org/0000-0001-8969-9345>

RESUMEN: Se consideran aspectos de una transición paradigmática que hace mella en las formas de arbitraje social en sociedades desiguales con creciente conflictividad. A partir del caso del Trabajo Social Forense se analizan sus capacidades tanto en ámbitos judiciales como no judiciales con un enfoque hermenéutico, a partir de la interpretación de resultados de investigación propia, fuentes bibliográficas, y experiencias de formación de posgrado en perspectiva socio jurídica. Se reconocen fortalezas y desafíos en el plano de los hechos, de los discursos y del ejercicio del poder. Se destaca su papel en la reducción de las distancias sociales y accesibilidad ante los distintos niveles del discurso jurídico, en el marco de mediaciones clave para alcanzar un trabajo colaborativo en torno de obligaciones, derechos, garantías y bienestar.

PALABRAS CLAVE: Arbitraje social. Trabajo Social Forense. Sociedades Desiguales. Sudamérica.

CONFLICT ARBITRATION AND SOCIAL
DRAMA: CONTRIBUTIONS OF FORENSIC
SOCIAL WORK IN UNEQUAL SOCIETIES

ABSTRACT: This paper considers aspects of a paradigmatic transition that affects the forms of social arbitration in unequal societies with increasing conflict. Based on the case of Forensic Social Work, its capacities in both judicial and non-judicial environments are analyzed with a hermeneutic approach, from the interpretation of research results, bibliographic sources, and postgraduate training experiences in a socio-legal perspective. Strengths and challenges are recognized at the level of facts, discourses and the use of power. Its role in the reduction of social distances and accessibility to the different levels of legal discourse is highlighted, within the framework of key mediations to achieve a collaborative work around obligations, rights, guarantees and welfare.

KEYWORDS: Social arbitration. Forensic Social Work. Unequal societies. South America.

1 INTRODUCCIÓN

Algunas profesiones han desarrollado conocimientos, habilidades y soporte científico

hacia fines prácticos. El Trabajo Social es un de ellas: forma parte de las llamadas profesiones de cuidado (Abbott y Wallace, 1990); implica un trabajo sobre los otros a partir de la manifestación de sus necesidades; y cuyo objetivo es el bienestar en el marco de normas y valores compartidos. Colabora en la tarea de socialización a los fines de conformar un sujeto autorregulado y autónomo, mediante ritos generadores de prácticas tanto conformistas como liberadoras (Dubet, 2006). En tanto comunidad de sentido, se presenta como un universo policéntrico, atomizado, disperso ante múltiples empleadores, asociaciones, universidades y prácticas especializadas en función de los problemas y públicos que atiende.

En el caso de su especialidad forense -comunidad de práctica- juega un rol relevante en el arbitraje de conflictos sociales, por lo general dilemáticos, en ámbitos judiciales como no judiciales. Interesa en este trabajo analizar sus capacidades con enfoque hermenéutico, a partir de la interpretación de resultados de investigación propia (Mitjavila, Krmpotic y De Martino, 2008), fuentes bibliográficas y la sistematización de experiencias de formación de posgrado en perspectiva socio jurídica¹. Se reconocen fortalezas y debilidades en el plano de los hechos, de los discursos y del ejercicio del poder.

2 TRANSICIÓN PARADIGMÁTICA Y ARBITRAJE DE LO SOCIAL

Focalizar en el caso del Trabajo Social, y en su especialidad forense, permite ilustrar algunos de los trazos que se atribuyen al devenir de las ciencias sociales e interesa resaltar. Al respecto, y como afirma De Sousa Santos (2001) somos parte del *modus operandi* de la modernidad. Reforzando la afirmación, Wallerstein (1991) ha demostrado cómo las ciencias sociales se convirtieron en pieza fundamental para el proyecto de organización y control sobre la vida humana -en tanto dominio del hombre y la naturaleza bajo la guía segura del conocimiento- junto al Estado como garante de su organización racional. Así, las ciencias sociales, no son un fenómeno aditivo al proceso de organización política definido por el Estado-Nación, sino constitutivo de este, contribuyendo a la creación de una plataforma de observación científica sobre el mundo social.

En el caso de América Latina -referencia contextual- las ciencias sociales se construyeron a partir del imaginario colonial que impregnó desde sus orígenes todo su sistema conceptual: América era superstición, primitivismo, lucha de todos contra todos, barbarie. Ello nos colocó primero en el camino del perfeccionamiento, y luego, del desarrollo según el patrón alcanzado por las sociedades modernas europeas. No es

¹ Desde la creación de la Especialización en Trabajo Social Forense en la Universidad Nacional del Comahue en 2010, luego replicado en la Universidad Nacional de La Pampa, Universidad Nacional del Litoral y Universidad Nacional de Rosario, de Argentina.

sino recientemente, en las últimas décadas del siglo XX, que se ha llamado la atención respecto de las patologías de la occidentalización derivadas fundamentalmente del carácter dualista y excluyente del pensar y hacer. Si bien la modernidad permitió una pluralización de sentidos y sistemas de valores generando alteridades y una relativización de los esquemas de interpretación (carácter emancipatorio), al mismo tiempo -y en nombre de la razón y el humanismo- excluyó de su imaginario la hibridez, la multiplicidad, la ambigüedad y la contingencia de otras formas de vida (carácter regulador). Una mirada occidentalizada del fenómeno social que se impuso con la violencia del colonizador, junto a una violencia epistémica, que actúa hoy en día como obstáculo en la comprensión de las prácticas sociales y las formas de resolución de conflictos en nuestras comunidades: no siempre aceptables desde universales occidentales, más existentes. Es el mestizaje, como caracterización antropológica predominante de nuestros pueblos, lo que obliga a los sistemas jurídico-políticos y sus instituciones a lidiar con formas pluriculturales de percepción e interpretación.

Cuando se afirma que se asiste a una transición paradigmática, la referencia alude a cuestionamientos y giros en los patrones modernos en la ciencia, el estado y el derecho. No son necesariamente rupturas sino más bien una dinámica que crea espacios de controversias, repliegues, y competencias entre epistemologías y conocimientos rivales, que procuran responder al descrédito actual respecto del equilibrio entre regulación social y emancipación y la concepción de racionalidad subyacente. De Sousa Santos (1995), destaca tres aspectos:

- a) el agotamiento de una administración legal/racional de la sociedad toda vez que el conflicto social fue convertido en un problema jurídico: ello redujo la ley a una prerrogativa del Estado, y se convierte en científica mediante el manejo racional y burocrático;
- b) unos valores modernos que perviven producto de una inercia histórica, pero no responden eficazmente a los actuales conflictos;
- c) una crisis del paradigma moderno que ya no presenta soluciones técnicamente garantizadas, y enfrenta conflictos entre significados alternativos de justicia, bondad, bienestar, delito, penas, etc., lo que nos expone ante un paradigma emergente que describe como el pasaje *“del ciudadano respetuoso de la ley a los ciudadanos con el derecho a inventar la ley”* (p. 7, trad. propia).

Recuperar la noción de conflicto permite introducir el protagonismo de los actores. Se apela a la mirada de Christie (2014)² sobre el conflicto como pertenencia para, en primer lugar, advertir que la sociedad industrializada ha reducido y canalizado

² En un texto que aparece originalmente en *The British Journal of Criminology*, 17(1).

sagazmente los conflictos internos. Sin embargo, lo ha hecho a través de instituciones que se los han apropiado. Los conflictos se han transformado en una pertenencia de otras personas, principalmente abogados, y han sido redefinidos en interés de esas otras personas. Remite a una particular expropiación a manos de los expertos en el campo socio jurídico que acomodan la situación conflictiva para que sea tratable dentro de los límites de idoneidad de los terapeutas para ese trabajo (Marcón y Krmpotic, 2016). La víctima se reduce a una no-entidad y el transgresor a una cosa. Continúa el debate improductivo entre el peso de factores y defectos personales y desventaja social; entre lo interpersonal y el conflicto de clase, cuando sabemos que los conflictos interpersonales son también conflictos de género, raza y clase.

En las formas avanzadas del arbitraje social en las que hoy participamos como expertos, se llama la atención respecto de la forma en que los conflictos se arrebatan a las partes, se desechan, se desvanecen y se tornan invisibles. La parte más significativa de lo sustraído es el conflicto en sí mismo y no los bienes originalmente arrebatados a la víctima o ella restituidos. Es importante entender el sentido del no acatamiento a la norma, de la resistencia y cuestionamiento, en definitiva, de la distancia entre instituciones y gente común. Christie (2014) destacó tres obstáculos para hacer funcionar al conflicto como experiencia de aprendizaje y pertenencia: por un lado, la carencia de relaciones vecinales en tanto condición básica de la pertenencia social; en segundo lugar, la invisibilización de las víctimas; y finalmente, la existencia de demasiados profesionales rondando los hechos. Si bien la especialización y capacitación son valiosas, es necesaria la autovigilancia para que los talentos no desborden, con un poder más que suficiente para proyectarse por sobre los demás. La vía restaurativa podría ir en esta línea: el camino judicial es una solución civilizada, aunque dista de ser integral por cuanto excluye a sus protagonistas y sus estilos de vida. Una legislación y metodologías adecuadas podrían limitar los monopolios profesionales,

“en lugar de someter la integridad física y mental de los ciudadanos a más y más guardianes, dicha legislación podría reconocer el derecho de cada hombre a definir su propia salud, sujeto únicamente a limitaciones impuestas por el respeto a los derechos de sus vecinos... en lugar de remitir sus intervenciones a organizaciones de evaluación profesionales, nuevas leyes podrían hacer que sean evaluadas por la comunidad a la que sirven” (Illich, 2002: 273, trad. propia).

En el mismo sentido apuntaba Beck (1998) al pensar la sociedad del riesgo cuando aludía a una peligrosa autonomización de las esferas científico-técnicas desplazando lo específicamente político en defensa de lo público, y disminuyendo por tanto su capacidad instituyente y de dominio sobre los campos burocráticos y los monopolios técnico-profesionales.

Finalmente, y como hemos analizado en extenso en otro lugar (Krmpotic y Ponce de León, 2017), siendo Trabajo Social emergente del proceso de modernización, y visto los cambios acontecidos en la transición al siglo XXI, habrá de revisar sus supuestos y fundamentos en clave posmoderna. Al respecto, la relación profesional-sujeto de la intervención, deberá anclar en los contextos locales de práctica y el diálogo transcultural.

3 EL TRABAJO SOCIAL FORENSE (TSF) Y EL CAMPO SOCIO-JURÍDICO DE ACTUACIÓN

La interfaz entre lo social y lo jurídico ha estado presente en el Trabajo Social profesión desde los inicios de la profesionalización a comienzos del siglo XX. En la actualidad TSF se ha visto enriquecido por algunos desarrollos, tales como: a) el despliegue de las intersecciones disciplinares y las llamadas nuevas sociologías (Corcuff, 2014); b) renovados abordajes en torno de la cuestión social, la gubernamentalidad y el control social; c) el avance del derecho con fines regulativos y resultados prácticos, lo que deriva en un aumento de la complejidad de su estructura, contenido y dinámicas jurídicas mediante las que se realiza (Calvo García, 2010); y d) nuevos matices en la perspectiva internacional de los derechos humanos, reforzando el trazo histórico de los Organismos Internacionales, presentes en Occidente desde los inicios del siglo XX a partir de la Sociedad de las Naciones.

Esta especialidad sostiene como norte de la labor una prioridad ética y estratégica en las necesidades y aspiraciones del sujeto desde una mirada integral y un enfoque de capacidades. Un sujeto que es también jurídico, a quien le asisten obligaciones, garantías y derechos. Así, la práctica forense facilita el acceso a normas, bienes y servicios, y actúa despejando barreras, limitaciones, como capturas o apropiaciones indebidas. Remite a un enfoque integral de la práctica del Trabajo Social con poblaciones diversas en distintos escenarios socio-legales, toda vez que una dimensión legal se encuentra afectada o en litigio (Maschi, Bradley y Ward, 2009). Tiene la finalidad de conocer, comprender, explicar y evaluar situaciones presentes y pasadas y anticipar situaciones futuras, a partir de estudios sociales, pericias, evaluaciones diagnósticas, etc. Encuentra fundamentos en el enfoque socio jurídico del derecho (*responsive law*) y en las articulaciones entre bien social y bien jurídico (Amaro y Krmpotic, 2016). Por ello las acciones no se restringen al ámbito judicial: baste como ejemplo un trabajador social escolar que detecta una situación de incumplimiento de derechos y, sobre la base de esa lectura técnica, inicia una intervención cuyo objetivo es el cumplimiento integral de derechos, independientemente de su judicialización.

La tarea forense nos coloca en un espacio de tensiones entre lo técnico, lo ético y lo legal. Implica una *expertise* en la elaboración del diagnóstico social con fines de arbitraje

en contextos adversariales y, por lo general, dilemáticos. Se analizan los hechos a través de juicios basados en evidencias (empírica, testimonial y circunstancial) e inferencias (razonamiento). El estudio del caso representa particularidad, diversidad, conflicto y elecciones individuales dentro de un contexto (totalidad). Su resultado en el informe social forense, expresión por excelencia del carácter escritural de la intervención del Trabajo Social. Lejos ser una fotografía de la realidad, los hechos observados/descriptos son percepciones vistas desde un marco de referencia (teorías, interrogantes, sesgos y actitudes implícitas). La solidez del razonamiento en lugar de interpretarse como una desviación tecnocrática se convierte en imperativo ético.

La práctica del TSF reconoce los principios de: protección (advirtiendo al usuario de resultados que a veces pueden ser dañinos o antiterapéuticos), de confidencialidad (con excepciones legales, y en acuerdo con los usuarios) y de autodeterminación del usuario (con sus dilemas). Se inserta en una práctica forense multidisciplinaria que trabaja en servicios sociales familiares, educativos, en salud mental, justicia juvenil y de adultos, derechos humanos, migraciones, diversidad, etc. Mediante un trabajo colaborativo, a través de disposiciones para la cooperación con los usuarios y otros profesionales, dentro y a través de los subsistemas institucionales y sociales, desarrolla habilidades de comunicación y negociación, de asociación, conciencia de rol; y unas acciones basadas en fortalezas, empoderamiento de los usuarios y disposición al amparo o defensa. Para ello cuenta con instrumentos de la intervención socio jurídica: ley, fundamentos teóricos, técnicas de intervención y dispositivos institucionales; y una metodología de trabajo: recopilación de antecedentes y evidencia, síntesis descriptiva, síntesis diagnóstica, dictamen y plan de acción (Krmptotic, 2020).

Respecto de las funciones de arbitraje TSF se encuentra especialmente capacitado para: a) recuperar la complejidad empírica de las situaciones conflictivas; b) captar y analizar las intersubjetividades en juego; c) reconocer las expresiones de los vínculos asimétricos y jerárquicos e identificar las distintas formas de interpretar la justicia y el bienestar; y d) detectar las representaciones como los artefactos físicos, discursivos y corporales implicados.

4 FORTALEZAS Y DESAFÍOS DEL TSF

TSF ocupa un lugar reconocido en los equipos interdisciplinarios en el campo socio jurídico, teniendo en cuenta sus vínculos directos con los protagonistas y su papel en el proceso de distribución del poder. Sin embargo, uno de los principales problemas que enfrenta en la dinámica de la agencia judicial como de los dispositivos de política

pública y los servicios sociales, radica en su capacidad despersonalizante. El sujeto abandona su condición de persona con una historia particular, para convertirse en un expediente que al traspasar la mesa de entradas se convierte en ‘faltas al 2º párrafo del artículo X, de la ley Y’, donde el objeto judicial o de gestión adquiere preponderancia, mientras los actores ajustan sus comportamientos y posiciones conforme lo que se quiera obtener o evitar. Lo real percibido se desdibuja para convertirse en cosa juzgable o en perfil de destinatario de una prestación. El beneficio, la prestación, o la norma se alejan del conflicto o necesidad concreta que les dio origen. La persona tiende a convertirse en objeto del procedimiento judicial o de la administración. Si nos atenemos a las tres dimensiones de la vida social: los hechos, el poder y los discursos, TSF encuentra allí sus fortalezas como principales desafíos.

4.1 EL PLANO DE LOS HECHOS

Es por acaso el TSF quien más cercanía alcanza respecto de los acontecimientos sobre los que habrá de arbitrar, vistos en su contexto cotidiano. El conocimiento experimentado, *in situ*, de los ambientes, vecindario, viviendas, en donde se desenvuelve la vida de los involucrados como de los indirectamente afectados, constituye una ventaja comparativa que hará posible la reducción de las asimetrías sociales. En este plano, el esfuerzo radica en una mejora en la recolección de evidencias y su articulación con las inferencias teóricas, dotando de mayor contundencia y convicción a las opiniones profesionales. Los recursos teóricos son diversos y la tarea no resulta sencilla. Es necesario hacer el traslape entre los discursos del Trabajo Social, que conjugan básicamente matrices psicológicas y sociológicas, con los discursos dominantes en el plano de las políticas públicas, anclados en lo jurídico, lo económico y lo biomédico. Payne (2001) da un paso más al comprender la generación de conocimientos en Trabajo Social como un proceso interactivo constante entre los profesionales y otras partes interesadas, más que como una base establecida de conceptos y teorías, lo cual no solo habilita otra vía de generación de conocimientos sino justifica la propuesta de un trabajo esencialmente flexible y colaborativo.

4.2 EL PLANO DE LOS DISCURSOS Y LA CONSTRUCCIÓN DE SIGNIFICADOS

TSF juega un papel sustancial en la reducción de las distancias sociales ante los distintos niveles del discurso jurídico. Destaca su papel en el acercamiento de los ciudadanos a las normas jurídicas y su administración. Valiéndonos de la interpretación de Entelman (1991), ubicamos al TSF en el segundo y tercer nivel que conforman y

transforman el discurso jurídico: en el plano de las teorías y sus intercambios entre los profesionales mediadores en la comprensión y aplicación de las normas, por un lado, y por otro, en el nivel del discurso que producen los usuarios, aquel donde se almacenan y recrean las expectativas sociales, la confianza y las creencias producidas por las ficciones institucionales. TSF decodifica y aporta significados que adquiere una norma para con los destinatarios. Colabora en la accesibilidad de la población a los espacios judiciales y de política pública en el proceso burocrático, como en la accesibilidad cultural vinculada a los procesos de interacción y comunicación habilitante.

4.3 EL PLANO DEL PODER

En este punto, prevalece la responsabilidad implícita en la delegación de poder (mandato) basado en la *expertise*, autorizado por las normas y fundado en el razonamiento técnico o científico³. Lejos de la figura de un profesional impotente, la función forense supone una autosuperación técnica que se expresa en la calidad de las argumentaciones, y aun cuando dicha *expertise* presente límites siempre negociados tanto con los sujetos destinatarios, como con los otros grupos profesionales y operadores con quienes se comparte la comunidad de práctica. Nos referimos a un poder valorado no sólo en sus efectos coercitivos sino básicamente productivos, lo que lleva a desmitificar las figuras del profesional poderoso como del usuario impotente. En cambio, se manifiesta como debilidad en la medida que mantengamos la creencia en un poder jerárquico, centralizado, así como en la utopía de un no-poder, ante una eventual distribución que condujera a su desaparición. Por su parte, la finalidad del TSF no solo es observar y describir sino transformar, lo que reduce el margen para la imparcialidad al no poder ignorar la comprensión del otro cultural. Junto a la objetividad remiten a una de las claves de la especialidad, y merecen un análisis particular que excede el objetivo de este trabajo.

5 CONCLUSIONES

El reconocimiento de la importancia que la dimensión jurídica ganó en el cotidiano de las prácticas profesionales ha motivado gran parte de esta indagación. Como disciplina del campo de las ciencias sociales emerge como tecnología para dar respuesta a los problemas modernos derivados de la tensión regulación-emancipación (entre experiencia y expectativa) y de las contradicciones entre política y economía capitalista (cuestión social). En la actualidad, las desigualdades persistentes desafían la gobernabilidad

³ “Se trata de un mandato otorgado a especialistas, quienes ejercen el monopolio de las evaluaciones significativas en sus respectivos dominios, y tiene como consecuencias la burocratización, el desencantamiento del mundo y la desposesión del vulgo de toda autonomía de decisión” (Castel, 2009: 117).

democrática y requieren de nuevos modos de arbitraje social tanto reparatorios de daños como promotores de derechos. Las proyecciones estadísticas, lejos de tranquilizarnos, auguran un futuro de mayor conflictividad.

TSF se inscribe dentro de las profesiones con palabra autorizada y cumple con la función de acercar a magistrados, funcionarios y prestadores de servicios datos válidos y confiables acerca de las condiciones sociales y familiares de los sujetos de derechos y obligaciones, indispensables para la toma de decisiones en escenarios cada vez más colaborativos. Su tarea debe ser eficaz en términos de realización del derecho y garantías, mas también buena en términos de la dimensión pedagógica y de cuidado. Muchas veces confinados en sus oficinas (marcos institucionales y protocolos de acción) los profesionales transitan por interpelaciones constantes. Al respecto debe fortalecerse el conocimiento sobre cómo lograr un compromiso significativo de las partes y un diálogo intercultural más simétrico, especialmente cuando se trabaja en comunidades marginadas y silenciadas en el contexto de sociedades altamente desiguales. Al igual que operar con fluidez y flexibilidad metodológica para captar redes, capilaridades, espectros de sentido que expresan contingencias y ambigüedades más que universalidad y orden, donde las fortalezas y resistencias no solo provienen de la concentración y unidad de ideas, poder y fuerza, sino de la diseminación, heterogeneidad e hibridación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abbott, P. y Wallace, C. (1990). *The sociology of the caring professions*. Londres: The Falmer Press.
- Amaro, S. y Krmpotic, C. (orgs.) (2016). *Diccionario Internacional de Trabajo Social en el ámbito socio-jurídico*. Barcelona: Nova Casa Editorial.
- Beck, U. (1998). *La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Paidós.
- Calvo García, M. (2010) ¿Cabe el enfoque socio-jurídico en la teoría del derecho? *Anales de la Cátedra Francisco Suárez*, 44, 371-394. Disponible en <http://revistaseug.ugr.es/index.php/acfs/article/view/512/602>.
- Castel, R. (2009). *El orden psiquiátrico. Edad del oro del alienismo*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Christie, N. (2014). *Vida social, un lenguaje para interpretar. Textos escogidos*. Buenos Aires: Editores del Puerto.
- Corcuff, P. (2014). *Las nuevas sociologías. Principales corrientes y debates, 1980-2010*. Buenos Aires: Siglo XXI Ed.
- De Sousa Santos, B. (2014). *Si Dios fuese un activista de los derechos humanos*. Madrid: Trotta.
- De Sousa Santos, B. (2001). *A crítica da razão indolente. Contra o desperdício da experiência. Vol.1*. Brasil: Cortez Editora.

- De Sousa Santos, B. (1995). Three metaphors for a new conception of law: the frontier, the baroque and the south. *Centro de Estudos Sociais*, 64. Coimbra.
- Dubet, F. (2006). *El declive de la institución. Profesiones, sujetos e individuos en la modernidad*. Barcelona: Gedisa.
- Entelman, R. (1991). Discurso normativo y organización del poder. En Marí, E.; Ruiz, A. y otros. *Materiales para una teoría crítica del derecho*. Buenos Aires: Abeledo Perrot.
- Illich, I. (2002). *Limits to medicine. Medical nemesis: the expropriation of health*. London: Marion Boyars Publishers.
- Krmpotic, C., Marcón O. y Ponce de León, A. (2020). *Trabajo Social Forense. Producción de conocimiento con fines de investigación y arbitraje*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Krmpotic, C. S. y Ponce de León, A. (2017). Diez enunciados para pensar la identidad profesional en Trabajo Social. Una invitación al debate internacional en los albores del siglo XXI. *Cuadernos de Trabajo Social*, 30(1), 135-147. Doi:10.5209/CUTS.50350
- Marcón, O. y Krmpotic, C. (2016). Las Buropatías como Límites al Acceso a Justicia en el Sistema Judicial Penal Juvenil de Santa Fe, Argentina. *Sortuz. Oñati Journal of Emergent Socio-legal Studies*, 8(2), 51-69. Disponible en <https://opo.iisj.net/index.php/sortuz/article/view/809>
- Maschi, T., Bradley, C. y Ward, K. (eds.) (2009). *Forensic Social Work*. New York: Springer.
- Mitjavila, M., Krmpotic, C. y De Martino, M. (2008). El Trabajo Social en el campo socio-judicial: construcción sociohistórica, modalidades, problemas y desafíos recientes en Argentina, Brasil y Uruguay. *Revista Colombiana de Trabajo Social*, 21, 147-160.
- Payne, M. (2001). Knowledge Bases and Knowledge Biases. *Journal of Social Work*, 1(2), 133-136. Doi: 10.1177/146801730100100202
- Ponce de León, A. y Krmpotic, C. (2012). *Trabajo Social Forense. Debate y perspectivas*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Wallerstein, I. (1999). *El moderno sistema mundial. La segunda gran expansión de la economía-mundo capitalista, 1730-1850*. Madrid: Siglo XXI Ed.

SOBRE O ORGANIZADOR

DAVID GARCÍA MARTUL (david.martul@urjc.es) (ORCIDId: <https://orcid.org/0000-0002-0160-9374>). Profesor del Departamento de Ciencias de la Comunicación y Sociología de la Facultad de Comunicación de la Universidad Rey Juan Carlos, Madrid, España. Graduado en Historia en la Universidad de Santiago de Compostela y Graduado en Documentación en la Universidad Carlos III de Madrid. Doctor Europeo en Documentación por esta última universidad. Ha impartido docencia en numerosas universidades tanto en España, Universidad Carlos III de Madrid y Universidad Rey Juan Carlos, como en Universidades Europeas como la School of Journalism, Media and Cultural Studies de la University of Cardiff, en la University of Sheffield, la University of Brighton en Reino Unido o la HoogeSchool de Rotterdam. También ha sido docente en la Universidad de Guadalajara (México) y la UNAM. Ha participado en proyectos de investigación internacionales tanto con países europeos como africanos (con la Universidad Cheik Anta Diop y la Universidad de Cabo Verde) en el campo de la cooperación interuniversitaria para el desarrollo de herramientas de alfabetización digital. Cuenta con más de 60 trabajos de investigación científica en los campos de la Alfabetización Digital y Mediática, Documentación y Comunicación.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Accidente ferroviário 108, 109, 110

Aluguéis corporativos 318, 319

Ambiente 3, 6, 7, 8, 10, 65, 66, 76, 99, 129, 144, 145, 146, 150, 155, 161, 167, 195, 200, 228, 232, 233, 237, 246, 248, 289, 309, 320, 329, 332, 337, 342, 370, 422, 428, 432, 433, 438, 441, 444, 450, 483, 488, 489, 521

Análise envoltória de dados 252, 253, 257, 259, 264

Antivalores 516, 519, 524

Apoio institucional 53, 448, 451, 452, 460, 461

Aptidões dos gestores 300

Arbitraje social 86, 89, 94

Atendimento ao público 19, 21, 33, 34, 37

Atualização de literatura 278

Audit 266, 267, 269, 273, 274, 276

Auxílio-reclusão 71, 72, 73, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85

B

Big data 387, 388, 390, 391, 394, 395, 398, 399

C

Campo Benfeito 448, 449, 452, 453, 454, 456, 459, 460, 462, 466, 471, 472, 473

Carreira 241, 242, 245, 246, 247, 250

Cidadã 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70

Cohesión social 96, 98, 99, 105, 107

Comportamento do consumidor 172, 173, 177, 178, 183, 184, 278, 287, 282, 416, 421, 422, 423, 427

Comunicación 91, 93, 104, 110, 113, 114, 134, 137, 138, 200, 503, 505, 510

Comunidade Intermunicipal das Beiras e Serra da Estrela 482, 483, 484, 489, 493

COSO 128, 266, 267, 268, 269, 270, 271, 272, 273, 274, 275, 276, 277

Cultura 10, 17, 38, 39, 40, 42, 44, 45, 47, 48, 49, 50, 51, 54, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 69, 70, 76, 127, 135, 139, 153, 163, 168, 187, 245, 287, 308, 310, 312, 347, 351, 363, 388, 395, 423, 428, 430, 431, 432, 433, 434, 436, 437, 438, 439, 440, 441, 442, 443, 444, 445, 455, 457, 458, 459, 463, 466, 467, 468, 469, 474, 478, 479, 480, 487, 488, 491, 500, 508, 512, 516, 522

Custos de informação 346, 348, 349, 350, 351, 352, 355, 360, 362

D

Dados em painel 201, 346, 354, 357

Decisiones 94, 98, 99, 125, 126, 127, 128, 130, 131, 133, 134, 135, 137, 138, 197, 503, 508

Demonstrações contábeis 252, 253, 254, 256, 260, 261, 263, 264

Desastres 98, 99, 106, 108, 109

Desenvolvimento de jogos 38, 41, 42, 45, 47, 48, 50, 53, 59, 60

Desenvolvimento local 15, 328, 334, 343, 344, 444, 457, 459, 463, 480, 501

Desenvolvimento sustentável 228, 329, 339, 408, 428, 443, 463, 468, 469, 479, 480, 488, 489

Desplazamiento 515, 516, 519, 524

Desporto 10, 300, 301, 302, 303, 305, 306, 307, 310, 311, 312, 313, 315, 316

Diagnóstico situacional 186

Diversidade 68, 69, 166, 176, 241, 242, 248, 249, 250, 251, 315, 408

E

E-commerce 248, 416, 417, 418, 419, 424, 426

Economia da cultura 51, 439, 463, 480

Economias à escala 201

Economia social 170, 440, 463, 466, 469, 470, 478

Educación superior 186, 187, 188, 189, 190, 191, 194, 197, 198, 199, 200, 506

Empreendedorismo 184, 340, 448, 449, 450, 451, 455, 457, 460, 461, 463, 465, 466, 467, 478, 480

Empreendedorismo rural 448, 449, 450, 451, 457, 460

Empresas 38, 40, 41, 44, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 74, 98, 126, 130, 131, 134, 135, 137, 138, 139, 145, 146, 151, 155, 156, 157, 162, 163, 164, 168, 185, 195, 201, 237, 238, 240, 243, 248, 250, 251, 252, 253, 254, 256, 258, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 265, 278, 294, 300, 302, 303, 304, 305, 306, 307, 308, 309, 310, 311, 312, 313, 322, 347, 349, 350, 351, 365, 366, 370, 376, 386, 387, 388, 392, 393, 394, 395, 409, 413, 415, 417, 418, 419, 420, 425, 426, 427, 433, 436, 438, 449, 450, 451, 460, 479, 489, 502, 503, 505, 507, 508, 510, 514

Ensino Universitário 141

ERM 2017 266, 267, 269, 270, 272, 273, 274, 275, 277

Escolha de universidade 172

Estado e sociedade civil 1, 2, 3, 5, 6, 8, 9, 12, 13, 14

Estrategia 4, 98, 105, 126, 127, 128, 130, 131, 132, 133, 136, 138, 195, 198, 503

Estratégia de Internacionalização da Marca 365

Extensão do self 172, 173, 174, 177, 180, 182, 183

Externalidades do capital humano 201

F

Financial frauds 266, 267

Função de produção 201, 258

Función cognoscitiva 186, 196

Funciones universitarias 186, 199

Función ideológica 186, 198

G

Games 38, 39, 40, 41, 43, 44, 45, 47, 49, 50, 51, 53, 54, 56, 57, 58, 62, 63

Gastronomia típica 483, 484, 487

Gerencia 125, 126, 127, 128, 131, 135, 138, 139, 140, 190

Gestão de Equipas Empresariais-Comerciais 300

Gestão pública 10, 19, 76, 481

Gestión del riesgo 96, 99, 106

Globalización 139, 187, 189, 199, 503

Governança 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 250, 431, 436, 439, 446, 448, 469

Governança da AML 1, 2, 3, 4, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14

H

Home bias 346, 347, 349, 350, 351, 352, 353, 360, 361, 362, 363, 364

I

Imperativo tecnológico 241

Indústria criativa 38, 40, 57, 58

Información 109, 110, 111, 112, 113, 114, 117, 122, 123, 127, 128, 135, 136, 190, 193, 200, 503, 504, 505, 506, 507, 508, 509, 511, 512, 523

Innovación 96, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 105, 125, 126, 129, 139, 140, 186, 188, 200, 506, 514

Innovación social 96, 98, 99, 100, 101, 103, 105

Investimento estrangeiro 346, 347, 348, 350, 351, 352, 353, 354, 355, 360

ISO 31000 266, 267, 272, 273, 274, 275, 277

J

Justiça 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 74, 76, 80, 83, 163, 167, 469

L

Liderança 33, 300, 303, 304, 310, 311, 313, 314, 315, 316, 367, 368, 385, 386

M

Marketing de conteúdo 387, 391, 420

Marketing de rede 372, 376, 384, 385, 386

Marketing digital 372, 387, 388, 390, 393, 395, 397, 398, 399, 416, 417, 419, 420, 424, 426, 427

Marketing multinível 372, 376

Marketing público 300, 365, 372, 387, 388, 395, 397, 401

Marketing relacionado com causas 372

Marketing social 372, 401, 408, 409, 413, 414

Marketing turístico-público 387

Mercado de trabalho 160, 161, 166, 169, 248

Mercado imobiliário 319

Metodologias ativas 241, 242, 250

Mobile Marketing 387, 388, 392, 401, 402, 409, 410, 411, 414

Modelos de análise de decisão 252

Mudança 19, 53, 70, 77, 160, 161, 163, 166, 168, 169, 184, 244, 251, 310, 314, 344, 375, 388, 409, 445, 469

Município 9, 12, 13, 14, 19, 21, 23, 24, 34, 64, 67, 68, 69, 449, 457

O

Organização 4, 5, 10, 11, 16, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 34, 48, 67, 70, 74, 142, 144, 145, 157, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 167, 168, 169, 170, 174, 175, 227, 228, 229, 231, 232, 233, 234, 237, 238, 239, 245, 256, 261, 294, 306, 311, 312, 313, 315, 330, 344, 372, 374, 412, 413, 419, 420, 429, 431, 442, 446, 450, 454, 457, 468, 483, 485, 500

P

Participação 1

Percepción social del riesgo 96, 99, 100, 102, 104, 105

Pesquisas relevantes 278

Pilares 167, 227, 228, 229, 230, 231, 233, 239, 242, 484
Planeamento 8, 9, 16, 227, 228, 229, 231, 232, 234, 235, 237, 238, 239, 314, 437, 438, 439, 441, 449, 452, 486
Políticas culturais 38, 40, 42, 44, 51, 56, 58, 468, 481
Política social 15, 71, 168, 345
Políticas públicas 1, 2, 3, 4, 5, 7, 13, 14, 15, 17, 18, 38, 40, 42, 43, 44, 47, 51, 56, 58, 62, 63, 65, 67, 68, 69, 70, 72, 75, 76, 77, 78, 79, 84, 85, 92, 256, 294, 339, 340, 345, 431, 434, 436, 437, 440, 463, 468, 479, 518
Portugal 1, 2, 10, 15, 16, 17, 108, 161, 166, 168, 201, 202, 203, 204, 212, 223, 225, 226, 227, 230, 232, 240, 266, 300, 314, 346, 348, 353, 354, 365, 368, 372, 375, 379, 387, 395, 401, 408, 428, 429, 430, 434, 435, 436, 437, 438, 439, 440, 442, 443, 444, 445, 446, 447, 448, 449, 451, 454, 457, 461, 463, 464, 466, 470, 472, 473, 480, 481, 482, 483, 484, 485, 486, 487, 489, 490, 499, 500
Previdência social 71, 75, 76, 78, 79, 80, 81, 83, 84
Produtor de maracujá 328
Publicidade e Propaganda 141, 143, 144, 146, 147, 148, 152, 156, 157, 158

Q

Qualidade em saúde 19, 37

R

Região de Montemuro 448, 449, 454, 460, 477
Responsabilidade social 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 156, 157, 158, 159, 160, 162, 163, 170, 365, 366, 369, 372, 401, 408, 413, 414, 415
Responsabilidade Social Corporativa 141, 142, 143, 145, 149, 152, 157, 158, 401, 408
Restaurativa 64, 65, 67, 68, 69, 70, 89

S

Saúde 10, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 31, 32, 33, 37, 75, 76, 166, 169, 227, 229, 230, 231, 232, 233, 239, 240, 283, 332, 336, 342, 345, 372, 374, 376, 401, 408, 409, 412, 441, 454
Sector de moldes 201
Segurança 6, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 73, 75, 76, 166, 169, 243, 253, 307, 311, 318, 394, 441, 444, 472, 488
Sexual 515, 516, 517, 518, 519, 520, 521, 522, 523, 524
Situação socioeconômica 328, 330, 331, 336

Sociedades desiguales 86

Sudamérica 86

Sustentabilidade 2, 144, 147, 148, 150, 157, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 238, 239, 240, 330, 428, 433, 437, 444, 457, 468, 478, 486, 497

T

Tecnología 25, 26, 39, 45, 76, 93, 185, 187, 189, 190, 200, 201, 241, 242, 243, 244, 245, 250, 300, 307, 344, 394, 399, 409, 414, 427, 428, 433, 437, 438, 444, 450, 460, 479, 503, 506

Tendências 70, 136, 191, 201, 281, 291, 318, 319, 387, 388, 390, 391, 395, 398, 400, 422, 435, 446, 487, 488, 500

Território 2, 5, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 26, 102, 196, 366, 411, 428, 433, 436, 437, 438, 443, 444, 446, 451, 457, 463, 464, 465, 473, 475, 478, 479, 483, 484, 485, 486, 487, 488, 489, 495, 497, 498, 513, 520

Territórios baixa densidade 463

Trabajo Social Forense 86, 87, 90, 95

Transformación adaptativa 96

Transtorno da Compra Compulsiva 278, 294

Triaje 109

Turismo 40, 192, 200, 340, 395, 397, 398, 400, 428, 429, 430, 431, 432, 433, 434, 435, 436, 437, 438, 439, 440, 441, 442, 443, 444, 445, 446, 447, 449, 457, 460, 468, 478, 482, 483, 484, 485, 486, 487, 491, 497, 499, 500, 502, 503, 504, 505, 506, 507, 508, 509, 510, 511, 512, 513, 514, 516, 519, 520, 523, 524

Turismo gastronómico 482, 483, 484, 485, 486, 497, 499

V

Víctima 89, 111, 114, 115, 118, 516, 517, 518, 519, 521, 522, 524



**EDITORA
ARTEMIS**