

Significado y problematización de la violencia familiar en profesionales en instituciones de justicia: un estudio comparado de Mérida (México) y Córdoba (Argentina)

Significance and problematization of family violence of professionals in justice institutions: a comparative study of Merida (Mexico), and Cordoba (Argentina)

Significado e problematização da violência familiar nos profissionais nas instituições da justiça: um estudo comparado de Mérida (México) e de Córdoba (Argentina)

Fecha de recepción: 2017/05/12. Fecha concepto de evaluación: 2017/06/09. Fecha de aprobación: 2017/11/17

Reyna Faride Peña-Castillo

Maestría en Ciencias Penales.
Coordinadora, Unidad Universitaria de Clínica e Investigación Victimológica,
Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Yucatán,
Mérida, México.
fp.castillo@correo.uady.mx

Concepción Campo-Marín

Maestría en psicoterapia humanista.
Profesora, Facultad de Psicología,
Universidad Autónoma de Yucatán,
Mérida, México.
conchi.campo@correo.uady.mx

Sanry Teresita Marrufo-Corrales

Psicoterapeuta ericksoniana.
Profesional independiente.
Mérida, México.
sanrymarrufo@yahoo.com.mx

Para citar este artículo / To reference this article / Para citar este artigo: Peña-Castillo, R., Campo-Marín, C. & Marrufo-Corrales, S. (2018). Significado y problematización de la violencia familiar en profesionales en instituciones de justicia: un estudio comparado de Mérida (México) y Córdoba (Argentina). *Revista Criminalidad*, 60 (1): 45-57.

Resumen

El **objetivo** es analizar los significados y problematización de la violencia familiar por parte de profesionales y servidores públicos que trabajan en los sistemas de justicia en áreas de primer nivel de contacto con las víctimas en la ciudad de Mérida, Yucatán, México, y de Córdoba, Argentina. Este informe busca interrelacionar elementos a través del enfoque de la construcción social de la realidad, en la que dichas construcciones de lo real influyen en la forma como interpretamos y percibimos nuestro entorno. La **metodología** fue de corte cualitativo y de tipo exploratorio para la recolección de información, la cual consistió en entrevistas semiestructuradas a diez personas de diferentes instituciones, pertenecientes a ambas ciudades. A partir de los

resultados se pudo apreciar que ambas ciudades coinciden con la significación de la violencia familiar como problema de carácter social, en donde las instituciones de justicia no han contado con los elementos plenos para procurar a las víctimas, y en particular se evidenciaron dimensiones afectivas en los profesionales, en las cuales se reflejaron aspectos como frustración y desgaste por el hecho de estar inmersos en el contexto de trabajo, con limitantes en atención a las víctimas de violencia familiar. A modo de **conclusión** y como componentes diferenciales entre ambas ciudades, se evidencia la formación profesional, la referencia a la ética, sobre la cual se basa la atención de casos, y la narrativa empática hacia las víctimas.

Palabras clave

Violencia, familia, sistemas de justicia, profesional, víctima (fuente: Tesouro de política criminal latinoamericana - ILANUD); México, Argentina.

Abstract

The **objective** here is to analyze the meanings and problematization of family violence by professionals and public servants working for justice systems in areas of first contact level with victims in the cities of Mérida, Yucatán, Mexico, and Córdoba, Argentina. This report seeks to interrelate elements through the approach of the social construction of reality where said constructions of what is real have an influence on the way we can interpret and perceive our environment. The **methodology** chosen was of a qualitative and exploratory type for the compilation of information consisting of semi-structured interviews to ten people from different institutions belonging in both cities. And from the

results it could be inferred that both cities coincide with the significance of family violence as a problem of social nature where the institutions of justice have not yet had the full elements needed to procure help to victims; and, particularly, affective dimensions in professionals on which some aspects like frustration and exhaustion reflected by the fact of being immersed in the working context with limitations in due care owed to family violence victims. As a **conclusion**, and as the differential components between both cities, professional formation and the reference to ethics on which attention given to cases is based as well as the empathic narrative towards victims are evidenced.

Key words

Violence, family, justice systems, professional, victim (Source: Tesouro de política criminal Latinoamericana - ILANUD); Mexico, Argentina.

Resumo

O **objetivo** é analisar os significados e problematização da violência familiar por parte dos profissionais e dos empregados públicos que trabalham nos sistemas da justiça nas áreas de primeiro nível do contato com as vítimas na cidade de Mérida, Yucatan, México, e de Córdoba, Argentina. Este relatório procura relacionar elementos através da abordagem da construção social da realidade, em que estas construções do real influem no jeito de interpretarmos e percebermos nosso entorno. A **metodologia** foi do corte qualitativo e do tipo exploratório para a coleta de informação, que consistiu em entrevistas semiestruturadas a dez pessoas de instituições diferentes, que pertencem a ambas as cidades. A partir dos **resultados** pôde-se apreciar que ambas as cida-

des concordam com o significado da violência familiar como o problema do caráter social, onde as instituições da justiça não têm os elementos plenos para procurar as vítimas, e particularmente dimensões afetivas individuais nos profissionais foram demonstrados, e nessas dimensões os aspectos como a frustração e desgaste foram refletidos pelo fato de estar imersos no contexto do trabalho, com limitantes na atenção as vítimas da violência familiar. Como **conclusão** e como componentes diferenciais entre ambas as cidades, demonstra-se a formação profissional, a referência à ética, sobre a qual a atenção dos casos e a narrativa empática para as vítimas é baseada.

Palavras-chave

Violência, família, sistemas da justiça, profissional, vítima (fonte: Tesouro de política criminal latinoamericana - ILANUD). México, Argentina.

Introducción

El papel de los profesionales y servidores públicos dentro de un sistema de justicia es fundamental, puesto que personifican y dan vida a los servicios que emanan de él y lo constituyen. En ese sentido, se suele referir a estos sistemas en términos estructurales como entes abstractos, punto contrario a lo que es su esencia constitutiva, el cual está integrado por las personas que desarrollan las operaciones de estos sistemas. Lo anterior en especial, debido a que los profesionales y servidores públicos son los receptores, asesores y acompañantes de las víctimas en cualquier proceso de acceso a justicia; es decir, son el rostro de la justicia para los justiciables.

Por lo que cualquier análisis del sistema de justicia tendría que derivarse de la consideración reflexiva y sistemática, sobre quien la constituye, y también en el rol de operadores del sistema que pueden percibirse o no como parte de un todo o solo como una articulación de este. Dichas percepciones pueden contribuir a su buen desempeño y en la calidad de la atención que puedan brindar, así como en el compromiso que puedan asumir en función de su ejercicio. En ese sentido, aunque algunos delitos son particularmente más graves que otros, en el tema de la violencia familiar la atención interdisciplinaria de los profesionales es crucial. El encontrarse libre de prejuicios y con entrenamiento especializado sobre el asunto puede establecer diferencias en el éxito de las intervenciones.

Sobre este delito, se tiene en la actualidad una tipificación clara y contundente al señalarla como un delito que implica la infracción de conductas en el ámbito privado de la familia y que agreden su constitución generándole daños a sus miembros, de carácter, físico, emocional, económico y patrimonial. Por lo que, en el transcurso de los años al ser más evidente socialmente, se ha resaltado el poder de los que la sufren para acceder a justicia a través de diferentes procedimientos del sistema de justicia del derecho penal o familiar (Posada, R. & Parales, 2012; Frías Armenta & Gaxiola Romero, 2008).

Cada vez más, las víctimas se atreven a la denuncia o a expresar de forma abierta el daño que están experimentando, lo cual representa un reto para el sistema judicial, no solo en relación con la formación de sus profesionales, sino también a la plenitud de sus capacidades para responder frente a sus diferentes dimensiones y necesidades (Observatorio Nacional Ciudadano Seguridad, Justicia y Legalidad, 2014). Aunado a la cobertura para contemplar algunas medidas de seguridad y salud mental para los profesionales que intervienen en casos de violencia familiar dentro del sistema de justicia.

Aunque la investigación sobre temas de violencia es abundante (Laca & Navarro, 2013; Bergman, 2012), existe escasez de estudios que den cuenta de la experiencia de los servidores públicos ni del significado que se les atribuye a sus prácticas. El presente abordaje no pretende hacer generalizaciones, pero sí reflexionar en torno a la experiencia de los mismos operadores que participaron en el estudio, que pocas veces ofrecen su voz para analizar la forma en que ven la realidad de un problema que muchos estudian, pero que atiende a su cotidianidad de manera directa, corriendo el peligro de mimetizarse en una práctica que los insensibilice.

De este modo, es importante considerar que la percepción y significación de los profesionales al gestionar todo el aparato y mecanismos inherentes a los procesos, puede tener una influencia relevante en la forma de dilucidar su experiencia, por lo que surge la pregunta a partir de estos elementos: ¿cuáles son los significados y problematización de la violencia familiar vista desde los profesionales y servidores públicos que trabajan con el tema, en sistemas de justicia en las ciudades de Mérida, Yucatán, México, y Córdoba, Argentina? Teniendo como objetivo sistematizar y describir la narrativa de los servidores públicos de las dos ciudades referidas, para analizar y comparar de manera exploratoria cómo problematizan y significan la violencia familiar, así como las prácticas institucionales que la atienden. Cabe recalcar que el estudio estuvo enmarcado en un proyecto mayor que se tituló: “Análisis de la Violencia Intrafamiliar e Intervenciones Estatales: Un estudio comparativo y transcultural México-Argentina” en dos ciudades: Mérida, Yucatán, México, y Córdoba, Argentina, durante los años 2007 a 2010.

Marco de referencia

Significados y construcción social de la violencia

Todos los individuos que participan en una sociedad construyen conocimiento de una u otra forma. La distribución social del conocimiento de ciertos elementos que constituyen la realidad cotidiana puede llegar a ser muy compleja para el que mira desde afuera debido a que las acciones habitualizadas retienen su carácter significativo para el individuo dentro de otras acciones también habitualizadas por los integrantes de la misma cultura. Los significados llegan a incrustarse como rutinas en el depósito general de conocimientos que la cultura da por establecido y que tiene a su alcance para actividades futuras y que se transmiten a través de un lenguaje común (Berger & Luckmann, 1986).

En ese sentido, cuando hablamos de servidores públicos de un sistema de justicia, podemos referirnos a un grupo de personas que trabajan en un contexto, que comparten una forma de actuar y de visualizar la realidad desde la perspectiva de acceso a justicia (Sampedro Arrubla, 2016). De manera individual, en un mismo grupo de significados compartidos, la discriminación selectiva de estímulos construye la realidad subjetiva, necesaria para la identidad individualizada de los participantes en una misma cultura, incluso organizacional, lo que de alguna forma implica escenarios comunes que hacen muy probable compartir significados e interpretaciones usuales.

Incluso en la atención a la violencia, se pueden generar tensiones dada la naturaleza de las demandas del sistema de justicia para cumplir con todos los requerimientos y premura para evidenciarla en los procesos particulares, por lo que, no solo es un reto la violencia interpersonal, sino también la institucional, en que el lenguaje social la justifica como efecto múltiple de la condición de malestar del individuo en la sociedad. Desde esta perspectiva, la violencia adquiere la capacidad de imponerse a cada sujeto bajo conductas, prácticas simbólicas interiorizadas compartidas de manera colectiva en los diferentes ambientes de los que formamos parte (Berger & Luckmann, 1986).

Por otra parte, existe un tipo de violencia institucional en los servicios de atención y primer contacto, que involucra a servidores públicos, el cual se ha descrito como sobre victimización (Tamarit, Abad & Hernández-Hidalgo, 2015; Lima Malvido, 2012). Este concepto puede entenderse como el proceso que “al estar en contacto con la administración de justicia, se experimentan sentimientos de estar perdiendo el tiempo o malgastando el dinero; incomprensiones derivadas de la excesiva burocratización del sistema son ignoradas, e incluso pueden llegar a ser tratadas de alguna manera como acusados y sufrir la falta de tacto o la incredulidad de determinados profesionales (Neuman, 2001), la cual se puede encontrar en la experiencia de las víctimas que tienen que hacer una denuncia en su paso para acceder a justicia.

La socialización de una práctica violenta puede ser entendida en la medida que forma parte de una representación social. Lo simbólico coincide en la trama de las prácticas habitadas (Gergen, 1996). Entre las investigaciones que hacen referencia a la construcción social de la violencia se encuentra Carbajal (2013), quien realizó un estudio de corte cualitativo, sobre la construcción social de la violencia entre adolescentes y jóvenes de la zona los Pedregales de Coyoacán en el entorno familiar, escolar y comunitario. Sus hallazgos apuntalaron que los adolescentes y jóvenes han encontrado la violencia como una forma de

tratar de sobrevivir en una sociedad que los ha excluido. La población reconoce la violencia y todas sus consecuencias, transformándola en algo habitual (cotidiana), por lo que las diferentes acciones tendientes a la agresión, pudieron resultar imperceptibles.

Por su parte, Femat (2008) realizó un estudio en relación con la construcción social de la violencia masculina. Entrevistó a un grupo de hombres que han ejercido violencia familiar y de pareja o han sido víctimas de ella. Los resultados permitieron afirmar que existe propensión a ejercer la violencia cuando se ha vivido o se ha sido testigo de ella en la familia de origen, cuando ha habido abandono por sus madres y en general por miedo a la soledad, el abandono, a no tener apoyo moral”. Para todos ellos la violencia estuvo presente como mandato social y familiar, tanto para resolución de conflictos, así como para formarse como hombre. Algunas pautas que se pueden encontrar enraizadas en la cultura patriarcal, son el ejercicio cotidiano de la violencia familiar que se naturaliza entre sus integrantes y se va convirtiendo en la forma normal de relación.

Diferentes prácticas, por tanto, pueden permear los significados que atribuimos al entorno. Por tanto, la forma en que los profesionales y servidores públicos miran la problemática y se miran a sí mismos, puede tener un peso fundamental en la manera en la que se atiende la violencia familiar, desde los escenarios de procuración e impartición de justicia.

Marco institucional en los sistemas de justicia: el papel de las víctimas y los servidores públicos

Debido a que en el derecho penal tradicional la víctima no era un sujeto de atención, este derecho se concretó en prescribir normas jurídicas e imposición de penas, para sancionar el delito y prevenir la delincuencia, motivo por el cual la víctima era relegada a un segundo plano, sin reconocimiento de sus derechos y con poca posibilidad de obtener la reparación del daño. El análisis de la situación antes mencionada, llevó al Estado a reconocer los derechos que el ser humano tiene por naturaleza y a convertirse como Estado en un benefactor, al implementar acciones concretas encaminadas a lograr que los ciudadanos gozaran de prestaciones como el derecho a la salud física y mental, a la seguridad social, a los servicios sociales, a la educación, etc., lo cual provocó una revaloración de las víctimas y fomentó el interés de asegurar el resarcimiento de la víctima y su protagonismo, entre otras cuestiones (Villarreal Sotelo, 2014), al proponer un desarrollo del derecho victimal, el cual debe ser una ciencia normativa que se encargue del estudio de los derechos de la víctima.

Al hablar del resarcimiento o protagonismo de la víctima, se puede comentar también el nacimiento de una conciencia social de las víctimas y un reconocimiento explícito sobre los derechos de estas en documentos internacionales y en textos constitucionales de diversos países (Lima Malvido, 2012). Sin embargo, las víctimas pueden llegar a ser tratadas de alguna manera como acusados y sufrir la falta de tacto o la incredulidad de determinados profesionales. “A veces, los interrogatorios de la defensa se orientan a tergiversar su intervención en los hechos que se juzgan, entre otras cosas” (Baca, Echeburúa & Ramarit, 2006). Esto como consecuencia de las realidades sociales construidas, las cuales influyen de manera directa en los prestadores de servicios, quienes participan del discurso social que mantiene el control. Los prestadores de servicios en el área y los profesionales, como agentes de bienestar social, con su discurso contribuyen a la transmisión de significados en torno al género y la familia; de acuerdo con su propia bolsa de valores, normas y actitudes, influyen sobre las personas al momento de intervenir en la dinámica familiar de quienes soliciten ayuda.

Con frecuencia los daños experimentados por la víctima no se limitan a la lesión o puesta en peligro. Esta sufre generalmente otras respuestas a partir de la experimentación de la victimización secundaria, que se relaciona con la denuncia de la víctima. Es decir, con el sistema jurídico-penal, el cual se puede definir como una segunda experiencia victimal que con frecuencia resulta aún más negativa que la primaria debido a que incrementa el daño causado por el delito con factores psicológicos o patrimoniales.

Por otro lado, cuando una problemática familiar se judicializa, es decir se inserta en el ámbito judicial, se institucionaliza la problemática desde un lugar muy delicado (Dussich, 2015; Echeburúa & Cruz-Sáez, 2015; Labrador, Rincón, De Luis & Fernández-Velasco, 2005). En este punto es de vital importancia el abordaje del proceso de formación empática de los servidores públicos u operadores de la violencia familiar, que tendría que ir de la mano con el conocimiento de los factores que la conforman. En el caso de los niños y las niñas, por ejemplo, dada su condición de indefensión, se pretende definir la invisibilidad que tienen, al sentirse totalmente indefensos, sin poder asumir decisiones, ya que estas, tanto desde un marco legal como institucional, son tomadas por los adultos.

Además, es necesario tener en cuenta las dificultades de abordaje que representa el tema de la violencia familiar, por las características que lo determinan: dado que siempre se desarrolla en el ámbito privado, a puertas cerradas y en los lazos familiares o bien en vínculos de personas convivientes.

Más grave aún, los hechos ocultos tras las puertas de un domicilio, que la ley en especial y la cultura en general presumen privados y exentos del conocimiento público. En esta realidad paradójica, la situación de una familia es atravesada por la violencia, la judicialización, es decir, la intervención del Estado en la vida privada de las personas y es justamente esa “invasión”, esa “intromisión” de lo público en el ámbito privado lo que, a su vez, “permite” o solo brinda a la persona en situación de violencia, la sola posibilidad de ser oído. Es aquí donde la “víctima” se institucionaliza, con los efectos psicosociales que esto produce.

Uno de los avances más significativos en la legislación internacional establece como referente el concepto de víctima en la Declaración sobre los Principios Fundamentales para las Víctimas del Delito y Abuso del Poder, llevada a cabo durante la Asamblea General de las Naciones Unidas de 1985, y lo define así: “Se entenderá por víctimas a las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdidas financieras o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación personal en los estados miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder...”.

Dicha declaración busca recomendar las medidas que se deben tomar en cuenta en cada país, para mejorar el trato justo, indemnización, asistencia social y resarcimiento del daño a todas las personas que hayan sido víctimas de algún delito. Entendiéndose por trato justo, el hecho de que las víctimas sean tratadas con compasión y respeto en su dignidad, así como también la utilización de mecanismos de justicia para lograr la reparación del daño, incluyendo cuando se trata de víctimas de violencia del mismo grupo familiar.

Se debe mencionar, que la violencia familiar constituye un delito tipificado penalmente tanto en México como en Argentina, y ha transitado por diversas etapas de legitimación y reconocimiento. Los discursos en ese tenor, que generan ciencias como la sociología o la psicología social sobre el reconocimiento de la violencia familiar, son llamativos, en tanto que contribuyen a configurar criterios mediante los cuales las personas comprenden y analizan estos fenómenos sociales (Doménech & Iñiguez, 2002). Es por ello, que la forma en la cual se significa y problematiza, puede tener repercusiones a nivel de su entendimiento y cambio social, haciendo énfasis en que para fines de este estudio no se encontraron abordajes similares sobre la construcción social de los profesionales en la atención a la violencia familiar, de ahí que sea relevante su estudio.

Metodología

Para el presente estudio se utilizó el modelo cualitativo de carácter exploratorio, el cual nos permite profundizar en cada caso, aunque con límites sobre la extrapolación a escenarios distintos a los estudiados. Desde este marco de referenciamiento, se destaca el énfasis sobre lo individual y la experiencia subjetiva (Bullington & Karslon, 1984, en Rodríguez Gómez, Gil Flores & García Jiménez, 1999).

Esta metodología tuvo como énfasis la descripción libre de prejuicios de la conducta humana buscando que esta sea lo más completa posible. De allí que, como estrategia metodológica, implique escuchar atentamente aquellos casos similares o diferentes que permitan la elaboración de una estructura común y representativa de las diferentes experiencias vividas y registradas (Tabares Ochoa & Ramírez Robledo, 2009, en González Gil, 2009; Ruiz Olabuénaga, 2007; Martínez Miguélez, 2004). Para poder desarrollar la metodología antes descrita se tomó como principal técnica la entrevista semiestructurada proseguida de la realización de diagramas de afinidad y análisis de contenido.

Como parte de esta exploración, se efectuaron cinco entrevistas semiestructuradas a servidores públicos que accedieron de manera voluntaria y que representan diferentes instancias asociadas a servicios de atención a víctimas de la violencia en la ciudad de Mérida, Yucatán, México, así como cinco entrevistas con homólogos en la ciudad de Córdoba, Argentina. Lo anterior a través de una *Guía para la entrevista*

a prestadores de servicio de la víctima de violencia intrafamiliar (VIF). Se realizó el registro de entrevistas audiograbadas para su análisis cualitativo, con el respectivo consentimiento informado audiograbado; a su vez, a los participantes se les hizo de conocimiento los alcances del estudio, y se obtuvo para las entrevistas permisos y autorizaciones para llevarlas a cabo como parte del proyecto mayor.

Por otra parte, se caracteriza como un estudio de carácter comparativo, que implicó el análisis y la síntesis de las similitudes, diferencias y patrones de dos o más casos que comparten o no características o escenarios en común (Arias Henao, 2014). Para hacerlo correctamente, se analizaron las narrativas a fondo y las particularidades específicas de cada participante del estudio. Una peculiaridad esencial del método comparado, es la posibilidad de observar, hacer comparaciones sistemáticas en modelos cualitativos y cuantitativos (Masseroni & Domínguez, 2010).

En ese sentido, se presenta el siguiente cuadro que enfatiza que para el método utilizado se centró la atención en casos que permitieran una comparación ilustrativa a partir de las entrevistas de casos singulares, desde la cual se realizó la exploración de dimensiones (Masseroni & Domínguez, 2010). Con ello, se enuncia que el método se caracteriza como un estudio de carácter exploratorio a nivel cualitativo y comparativo, con especial interés en la experiencia profunda de los servidores públicos que atienden la violencia familiar en escenarios de procuración y administración de justicia.

Tabla 1.
Características de método comparativo orientado a los casos.

Diseños	
Orientado a los casos	
Características	Fin último
Holísticos	
Cualitativos	
Comparación ilustrativa sistemática con el fin de detectar similitudes y diferencias entre casos entendidos como totalidad	Se procura alcanzar la comparación, a través de la identificación de propiedades comparables de un fenómeno y el análisis de las diferencias y las similitudes entre ellos.
Pocos casos abordados inductivamente	

Los entrevistados fueron de distintas instituciones públicas pertenecientes al ámbito de justicia, los cuales participaron de manera voluntaria, a partir de la técnica bola de nieve (Hernández Sampieri, 2014).

Como característica esencial, todos se encontraban en atención directa a la violencia familiar, contando con experiencia diversa en su nivel de contacto hacia las víctimas.

Tabla 2.
Cualidades de los participantes.

Entrevista Mérida (total 5)	Institución		Entrevistas Argentina (total 5)	
Psicóloga de atención	Instituto de Género	I	Fundación Manos Abiertas	I
Abogada de sentencias (proyectista)	Poder Judicial	I	Asesora de menores	I
Coordinadora de capacitación	Instituto de Género	I	Juez de menores	I
Perito	PGJEY	I	Derechos humanos	I
Abogado asesor	Instituto de Género	I	Instructora de causas penales: escribiente mayor	I

Para la entrevista, se realizó un guion que dio línea a la conversación y narrativa, la cual abordó seis temáticas que permitieron la expresión de

experiencias, percepciones y evaluación de la estructura y eficacia del sistema. A continuación, se presentan las preguntas generadoras enunciadas:

Tabla 3.
Temáticas abordadas en el guion de entrevista semiestructurada.

Temas abordados	Áreas
Percepción sobre la violencia intrafamiliar	Qué es, quiénes la sufren, quiénes corren mayor riesgo, cómo se da (factores) y su evolución histórica.
Percepción sobre la víctima de VIF	Quiénes, cómo y cuándo se da el proceso de victimización, impacto, quiénes denuncian, existe simulación y disimulación en los casos denunciados, qué atención reciben.
Percepción sobre el victimario en VIF	Quiénes son, cómo victimizan (tipo de violencia, cuándo ocurre, factores que la propician, qué atención reciben).
Conocimientos sobre la legislación existente	Qué leyes existen, cómo se aplican, a quiénes van dirigidas, eficacia vs. no eficacia, proyección y difusión.
Estructura de la institución y roles de los prestadores de servicio	Cómo funcionan, quiénes trabajan, creencias compartidas y no compartidas, proyección y difusión y relación con otras instituciones o grupos.
Evaluación sobre la eficacia del sistema	Percepción sobre el desempeño laboral, capacitación-entrenamiento, percepción sobre la institución, fenómeno de sobrevictimización (abuso de poder), eficacia vs. no eficacia y métodos de evaluación.

A partir de las áreas anteriores, se transcribieron y analizaron, lo cual dio por resultado diagramas de afinidad que nos permitieron, a través de método comparativo, la obtención de distintos componentes en torno al significado y problematización reflejados por los participantes, los cuales se presentan a continuación.

Resultados

Del análisis de las entrevistas emergieron categorías (unidades de análisis) en su conjunto y se señaló que en ambos casos se registraron similares elementos; lo anterior permitió observar que independientemente del sistema del que se proviene (Mérida o Córdoba), se identifican con claridad elementos de marco institucional, impacto personal, formación profesional (vinculados a soporte de atención a la violencia familiar) y problematización de la violencia familiar

(asociada a la situación general de la violencia familiar) en ambos grupos de entrevistados. Cabe destacar que un aspecto notorio es que se encontró mayor abundancia discursiva en los entrevistados argentinos que en los mexicanos.

Se presenta en el siguiente diagrama, las categorías emergentes derivadas de las entrevistas con los profesionales de la ciudad de Mérida, Yucatán, México. Se pudo observar una diferencia entre los dos grupos entrevistados, en la cual los pertenecientes a Córdoba, Argentina, reflejaban un mayor énfasis en la formación profesional, a través de los criterios decisionales que tenían que desarrollar al atender los múltiples casos y la referencia a la ética sobre la cual debería estar basada su actuación, así como una narrativa empática constante en su discurso hacia las víctimas. Seguidamente se presentan algunos de los tópicos que comparan Mérida, Yucatán, México (Figura 1) y Córdoba, Argentina (Figura 2).

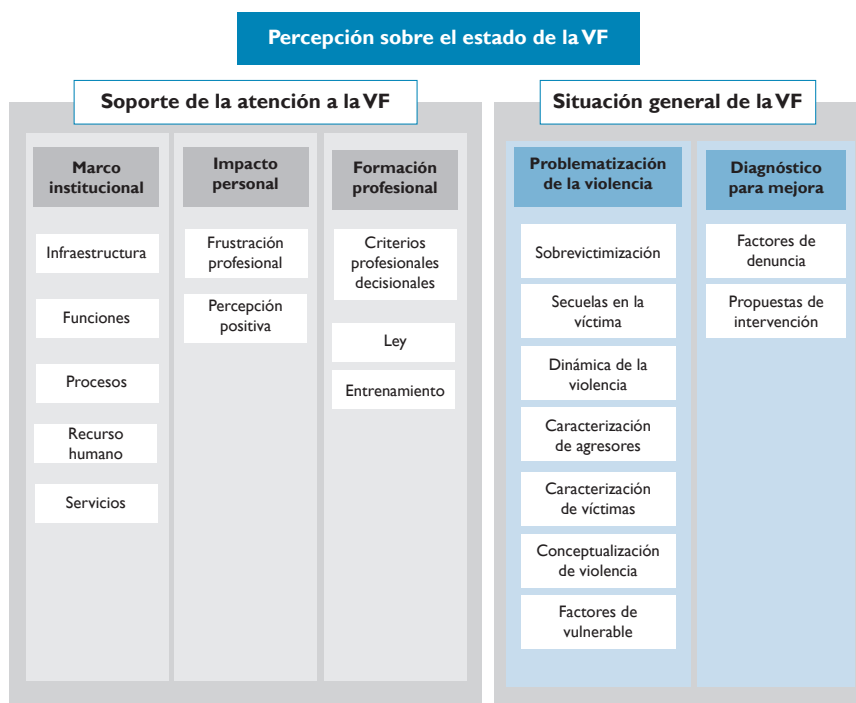


Figura 1. Diagrama de categorías emergidas en entrevistados de Mérida, México.

A su vez, se señala que existen algunas referencias hacia elementos de percepción de injusticia y connotaciones afectivas, que reflejaban un compromiso emocional con las víctimas de violencia familiar, en

especial a favor de niñas y niños, por considerarlos como aquellos miembros de la familia más indefensos en términos de desarrollo y capacidades para autodefenderse.

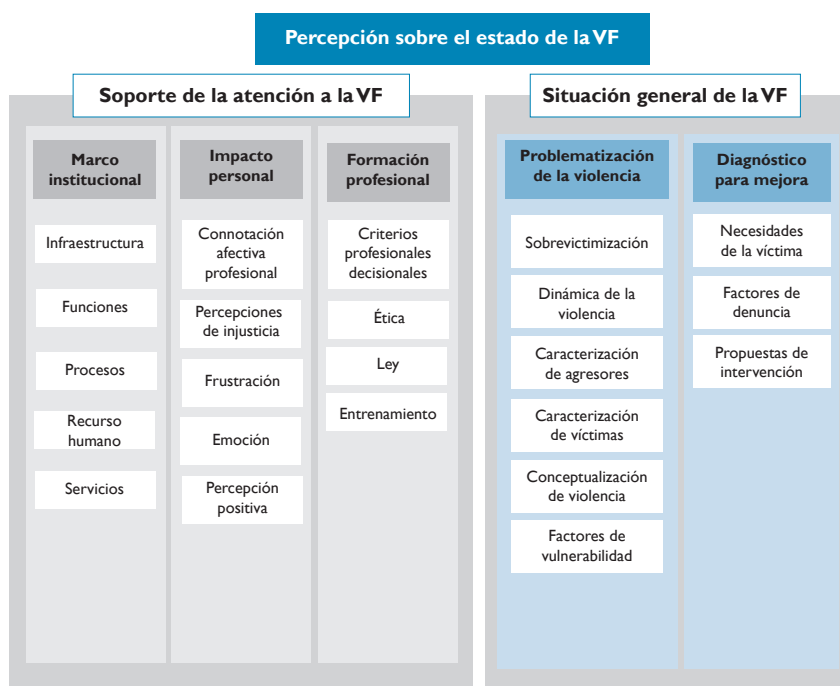


Figura 2. Diagrama de categorías emergidas en entrevistados de Córdoba, Argentina

Puntos de reflexión sobre los diagramas de afinidad

Se encontró que, en ambos perfiles, el equipo de trabajo es de carácter interdisciplinario, desde el cual se provee de servicios diferenciados a la población de víctimas. En particular, los participantes de Mérida distinguen el trabajo en el ámbito preventivo a través de la difusión de información dirigida tanto a instituciones como a la población en general, así como el interés en desarrollar acciones de rehabilitación hacia los agresores. Esto nos hace pensar, por un lado, en el avance de estructuración, interconexión y delimitación de funciones que se tiene en las dependencias, así como en la complejidad y amplitud del fenómeno que exige un plan de atención integral a diferentes niveles de intervención.

En la dimensión impacto personal, se evidenciaron como base los efectos emocionales tanto positivos como negativos que refieren los profesionales, a partir de su experiencia en contacto directo con los casos de violencia familiar. Desde el discurso fue posible visualizar cómo desde ambos países identifican alcances a nivel legislación y difusión de información en materia de atención y prevención de la violencia, pero que no necesariamente parecen ir de la mano con el proceso de implementación y planes de intervención, lo cual es reflejado en sus reflexiones sobre la aplicabilidad de la ley, así como asunción de responsabilidad por parte del Estado.

Por otro lado, en la dimensión de impacto personal se pudo observar una clara diferencia entre los países, en materia de las emociones y connotaciones afectivas. Al parecer en Argentina, se evidencia un arraigo emocional elevado por parte de los profesionales, llevándolos incluso a solicitar licencias relativas a

la salud mental. Esto nos hace pensar en el nivel de involucramiento y necesidad de acompañamiento personal que requiere el tipo de casos que se sigue (principalmente de violencia infantil). De igual forma, los resultados nos invitan a reflexionar sobre el bajo impacto emocional aparente que se registra en México, lo cual pudiera entenderse como posible existencia de factores protectores o bien como parte de un perfil que nos indique ciertas otras dimensiones como anestesia emocional o distintas estrategias para amortiguar el desgaste profesional por empatía.

En la dimensión de la formación, los discursos de los servidores públicos de Argentina muestran mayor énfasis en la ética y criterios decisionales indispensables para el ejercicio de su profesión afianzados aún más a partir del tipo de experiencias que han vivido en relación con la intervención de la violencia familiar.

En la dimensión de diagnóstico para mejora, se puede ver la congruencia que muestran los servidores públicos entre: los aprendizajes recuperados de la experiencia, el compromiso de su profesión y las expectativas de integración de leyes y acciones viables y eficaces para la prevención y reducción de la violencia familiar. Los profesionales de Córdoba acentúan más su vínculo emocional, a partir de la empatía con las necesidades de la víctima y sus propuestas en función de la aplicabilidad de la ley, así como en la ampliación del apoyo a víctimas. Mientras que en el discurso de los servidores públicos de Mérida, se refleja el interés hacia el perfeccionamiento del trabajo institucional y la ampliación de los servicios hacia la sensibilización y prevención de la violencia familiar.

Se presenta la siguiente red de procesos integrados (Figura 3), de acuerdo con los elementos y categorías emergidas.

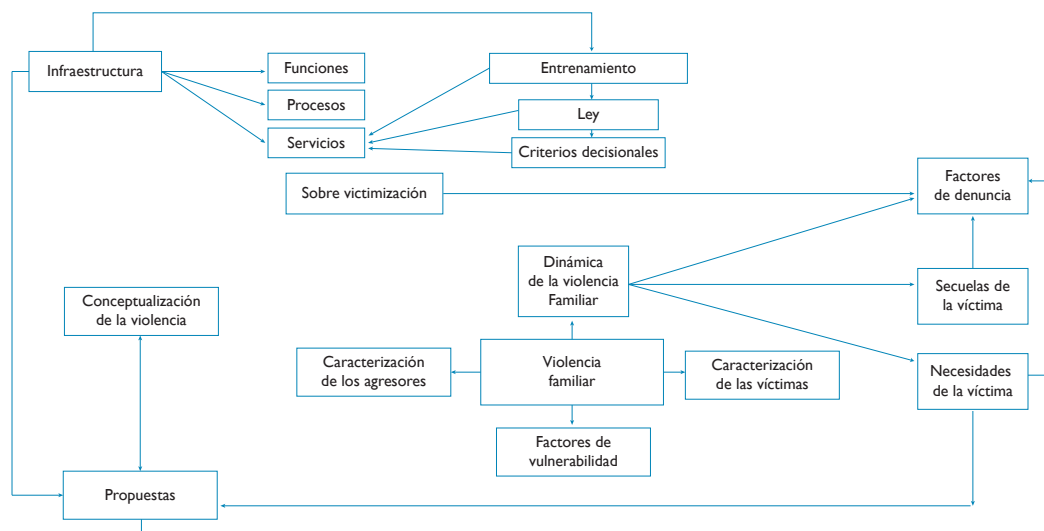


Figura 3. Diagrama de relaciones a partir de los significados.

En la red anterior se puede apreciar la constitución de la violencia familiar como un problema social de diferentes dimensiones, dado tanto por los operadores mexicanos como por los argentinos. En ambos países coinciden en la existencia de prácticas sociales que se construyen como violentas y favorecen la resolución de conflictos de manera inadecuada. El funcionamiento de cada uno según la red anterior, señaló que la violencia familiar está compuesta por una dinámica particular en la que existe una caracterización de las víctimas y de los agresores, así como factores de vulnerabilidad (el más común, alcoholismo). Por otro lado, respecto a la dinámica se señala que los factores de denuncia, las secuelas y las necesidades de la víctima provienen de las dinámicas particulares de la violencia familiar en el ámbito privado. Es decir, *“Construcción social que tiene diferentes vertientes, diferentes manifestaciones, tal vez las más claras o las que más están viendo actualmente es en la familia, pero es algo más general, más global”* (entrevista a psicóloga de atención del Instituto de Género en Mérida, Yucatán).

Como observamos a nivel comparativo, en las tablas anteriores sobre la categoría emergente de ley, en muchas ocasiones no son suficientes las reglamentaciones nacionales e internacionales sobre los derechos de las víctimas para impedir que estas atraviesen por procesos sobrevictimizantes, debido al requerimiento de atravesar por procesos legales para reivindicar sus derechos y validar los efectos sufridos. Los factores de denuncia se asocian de manera directa a la sobrevictimización, debido a que la expectativa de ser un proceso desgastante y que requiere esfuerzo, recae como uno de los elementos poderosos para evitar o mantener la denuncia. En ambos perfiles, se señalan los fenómenos de simulación y disimulación como parte de la dinámica de la violencia, complejizando su atención y seguimiento institucional. De igual forma, se hace referencia a la falta de sensibilización por parte de algunos servidores públicos que, dentro del proceso de atención, promueven la sobrevictimización, afectando directa o indirectamente los objetivos encaminados hacia la promoción de la denuncia, que permita una intervención oportuna y reducción de los índices de violencia.

Los entrevistados coinciden en que cuentan con leyes actualizadas y específicas de la violencia familiar, sin embargo, el proceso de introyección, a nivel institucional, es decir, de quienes vigilan que se cumplan dichas leyes, así como en la sociedad en general, requiere de estrategias que les convengan de su funcionalidad dentro de la práctica día a día en el trabajo institucional, puesto que algunos las desconocen con precisión. Las reglamentaciones no son suficientes sin una visión que integre los

criterios decisionales de estas, por ello se observa la interconexión entre servicios con entrenamiento, ley y criterios decisionales (ver la red); un ejemplo de ello es el siguiente discurso de un entrevistado de Mérida: *“Desconozco mucho el ámbito legislativo, entonces no... no, creo que no podría decirte algo en específico”, “Si está tipificada la violencia, desconozco exactamente dónde esté tipificada la violencia familiar, y la Ley de la Violencia que acaban de publicar, pero, no aterrizan en los Estados en algunas cuestiones cuando hay divorcio, la pensión de los hijos, todos estos, o sea, de manera general los conozco, pero específicamente no”* (entrevista a psicóloga de atención del Instituto de Género en Mérida, Yucatán).

Los operadores entrevistados reportan el desborde de denuncias que sobrepasan la capacidad de atención. Todos los entrevistados señalan que las áreas de atención están desbordadas y se requiere mayor infraestructura para atender la demanda real con eficacia: *“Cuando una mujer no cree en las Instituciones difícilmente va a ir a denunciar. Si una mujer fue previamente a una... y no le hicieron caso, la trataron mal, bueno... pues la mujer, aunque tenga el recurso para denunciar, ya puede perder esas ganas de denunciar”* (entrevista a psicóloga de atención del Instituto de Género en Mérida, Yucatán).

Los efectos de sobrevictimización se perciben como efecto de la iatrogenia institucional, la escasa remuneración, la sobrecarga de trabajo, la carga emocional del tipo de casos y la falta de apoyo psicoemocional para los operadores. Así mismo, el exceso de rotación de personal que dificulta establecer las redes de apoyo profesional. *“No tenemos buenos sueldos, no puedo decir, yo estoy muy bien remunerada, no, ni siquiera puedo planificar mis vacaciones... la institución no es protectora ni preventiva de eso...”* (entrevistado de Córdoba, asesor de derechos humanos).

Se ha observado un importante efecto de sobrevictimización, en cuanto a los diferentes escenarios que no pueden satisfacer la demanda de la víctima. Por lo que se manifiesta como prioritario considerar los niveles de atención y contacto en que se encuentran los prestadores de servicio. La formación y el perfil deben ser matizados en función de los niveles de atención y las herramientas con las que se cuente para ir en congruencia con las funciones y los requerimientos de quienes han sido vulnerados, dicho perfil debe ser considerado desde la formación universitaria; según refieren los entrevistados, *“El poder judicial está desbordado, están desbordados los fueros, se necesita crear más juzgados, se necesitan más espacios, hay pocos empleados, no son suficientes, amén de esto, creo que también, desde mi punto de vista está...”* (entrevistado de Córdoba, asesor de derechos

humanos). También se refirió a que *“Una propuesta sería destinar recursos obviamente, porque sin recursos no podemos hacer mucho, para crear unidades especializadas y que den una atención integral a las mujeres que viven violencia, niñas, mujeres, ancianas, etcétera, crear estos mecanismos donde la gente pueda ir y estar segura de que la van a ayudar, estar segura de que la van a escuchar, esté segura de que no va a tener consecuencias el que vaya a hablar de la problemática”* (entrevista a coordinadora de capacitación del Instituto de Género en Mérida, Yucatán).

Sobre la conceptualización de la violencia, de forma predominante se expresa que el rol de poder en la violencia es masculino, frente a mujeres, niños y adultos mayores, enfatizando aspectos diferenciales de edad y género. *“...lo hacen, sólo hacen lo que saben hacer, o lo que están acostumbrados a hacer, si estamos hablando acá de que, que socialmente hay una violencia de género masculino sobre el género femenino, sólo ejercen, sólo actúan como se les ha enseñado a actuar, muchas veces no saben, o no se dan cuenta de que están actuando de una manera violenta, tienen esa capacidad, porque tienen esa capacidad socialmente se les ha enseñado a actuar”*.

Los elementos anteriores permiten visualizar las dimensiones más importantes de la problematización que hacen los entrevistados de la violencia familiar, emergiendo categorías que resaltaron de manera particular con el impacto personal en los profesionales y la mención de la existencia de sobrevictimización como una forma de violencia institucional que se integraría al significado de dicha problemática. A continuación reflexionaremos sobre estos resultados.

Discusión y conclusiones

En el presente ejercicio investigativo se pudo observar que existen elementos importantes en torno a los servidores públicos y profesionales que se encuentran laborando en las instancias de justicia. En especial se pudo notar de manera clara que existe una connotación importante sobre las dimensiones que abarca su conceptualización de un problema y delito como lo es la violencia familiar.

En especial se pudo percibir la interdependencia de los diferentes procesos que conlleva atender a víctimas de violencia familiar y el compromiso profesional que significa para quien se encuentra verdaderamente involucrado con la causa. Se reconoció la existencia del abuso de poder o sobrevictimización, como una de las fuentes de trascendencia que pueden impedir que los procesos de denuncia llegaran a buen término, y dificultan los procesos reparatorios a nivel legal.

Fue reconocible la frustración experimentada por los profesionales ante la escasez de elementos de infraestructura, que permitan mayor cobertura, y financieros a fin de proveer el recurso humano capacitado para atender este problema social.

Es de llamar la atención el aspecto de salud mental y bienestar personal que resaltó como componente importante y trascendente en los intervinientes, ya que enfatiza la prioridad de contemplar programas que atiendan esta necesidad en ellos, a manera de establecer un seguimiento de su perfil en concordancia con las actividades operativas que realizan. Dentro de la psicología, esta es una de las mayores preocupaciones a través del cual se pueda reconocer la importancia de la salud mental en la significación y problematización de la violencia familiar (Bosqued, 2005; Benson & Magraith, 2005).

Desde este punto de vista, hay que mencionar que existen trabajos que han intentado señalar la importancia de “atender al interviniente”, los cuales se refieren a la implementación de programas para los profesionales en los servicios de atención a víctimas, ya que el éxito de dichas actividades depende de que el profesional pueda enfocarse a la tarea y ser efectivos en su orientación, cuando la exposición al dolor será frecuente. Los profesionales en este tipo de contexto se consideran con características en las que no es fácil reconocer la identificación emocional, a pesar de que se encuentran constantemente expuestos, como escuchas y testigos a sentimientos de frustración o connotación emocional, por lo que los diferentes programas que promuevan su bienestar emocional son importantes en el fomento de la salud y el bienestar (Echeburúa & Cruz-Sáez, 2015).

Se pudo observar que independientemente de la cultura y organización de la que provenían los entrevistados, se identificaron en ellos ciertas construcciones comunes, y la única diferencia observada fue la mayor identificación emocional de los entrevistados cordobeses que los mericanos. Al respecto, desde la teoría de la construcción social incluso se pudieron ver reflejadas las prácticas habitualizadas del sistema organizacional propio de la pertenencia al sistema de justicia. Sin embargo, es interesante referir que cuando estas prácticas se referían a la sobrevictimización, los entrevistados se excluían de su propio discurso, dando pie a señalar que eso ocurre en el “sistema” por parte de “otros”, es decir, aceptando que ocurre de forma habitual dentro de las instituciones, pero a su vez, como algo no legitimado por ellos, con la implicación de la identidad de sí mismo de ser parte y no del sistema.

Con ello podemos referir, como comentamos en el marco de referencia, que *los significados llegan*

a incrustarse como rutinas en el depósito general de conocimientos que la cultura da por establecido y que tiene a su alcance para actividades futuras y que se transmiten a través de un lenguaje común (Berger & Luckmann, 1986). Es claramente vinculante el cómo la construcción que se tiene del problema influye en respuestas como frustración, percepción de injusticia o connotaciones emocionales, relacionadas de manera directa a las funciones que realizan y los servicios que proporcionan, impactando en la forma incluso en que abordan el problema de las víctimas (con mayor o menor compromiso).

Parece ser que el componente legal y los criterios decisionales basados en la formación y la experiencia, podrían ser cruciales para una mejor calidad en la atención y mayor entendimiento del problema en cada caso, igual como se reflejó más específicamente en los entrevistados cordobeses que en los meridianos (que a su vez resaltaría, por ser quienes mostraron un mayor componente emocional). En este tenor, en ambas posturas se reconoció el énfasis en el resarcimiento o protagonismo de la víctima y en el surgimiento de la mayor conciencia social de las víctimas, aunque en su generalidad los mexicanos refirieron menor conocimiento de derechos de las víctimas en documentos internacionales y en el contexto constitucional (Lima Malvido, 2012).

Sobre la construcción social parece ser que existe mucha similitud en la forma en que conceptualizan la situación por ambos grupos de entrevistados, en los que, en primer lugar, se asiente la violencia como una cuestión simbólica de poder, atribuida a la educación o la socialización que se da en las relaciones interpersonales que emergen de las familias y en las cuales puede darse mayor daño o sufrimiento a las mujeres y niños debido a la situación de desventaja cognitiva o física en la que se encuentren.

En conclusión podemos ver de manera clara cómo existe un entramaje en el cual dicha construcción parece impactar en la forma en que perciben su actividad laboral, a la víctima y las atribuciones que le rodean, así como permea la significación que hacen de su vivencia emocional del problema como testigos e interventores expertos que contribuyen a modificar la realidad de quienes son las y los usuarios de los servicios que representan. Queda la tarea de ahondar en los aspectos de cómo estas construcciones pueden permitir la disposición al cambio para mejorar aquellos aspectos que inteligiblemente son un área de oportunidad en los profesionales dentro de sistemas institucionales totalizadores en ambos países, tal cual lo representa el actual sistema de justicia.

Referencias

- Arias Henao, D. (2014). Investigación Comparativa Transcontextual en Relaciones Internacionales Narcoviolentas. *Revista de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad*, 9 (2): 77-99.
- Baca, E., Echeburúa, E. & Ramarit, J. M. (2006). *Manual de Victimología*. España: Tirant lo Blanch.
- Benson, J. & Magraith, K. (2005). Compassion fatigue and burnout. *Australian Family Physician*, 34 (6): 497-498.
- Berger, P. L. y Luckmann, T. (1986). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Bergman, M. (2012, septiembre-diciembre). La violencia en México: algunas aproximaciones académicas. *Desacatos* (40): 65-76.
- Bosqued, M. (2005). *Que no te pese el trabajo*. Salamanca: Gestión 2000.
- Carbajal, C. (2013). La construcción social de la violencia entre adolescentes y jóvenes de la zona Los Pedregales de Coyoacán en el entorno familiar, escolar y comunitario. *Revista de la Escuela Nacional de Trabajo Social UNAM*, 4. Recuperado de: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/ents/article/view/54058/48113>
- Doménech, M. & Iñiguez, L. (2002). Construcción social de la violencia. *Athenea Digital*, 2. Disponible en <http://blues.uab.es/athenea/num2/domenech.pdf>
- Dussich, J. (2015). The Evolution of International Victimology and its Current Status in the World Today. *Revista de Victimología / Journal of Victimology* (1): 37-81. DOI: 10.12827-RVJV-1-02
- Echeburúa, E. & Cruz-Sáez, M. S. (2015). De ser víctimas a dejar de serlo: un largo proceso. *Revista de Victimología / Journal of Victimology* (1): 83-96. DOI: 10.12827-RVJV-1-03
- Femat, M. L. P. (2008). La construcción social de la violencia masculina. En R. Alvarado, L. Flores, P. Ortega, V. Méndez, C. Pérez, G. Pérez & E. Vilar (Eds.). *Anuario de Investigación 2008*, pp. 164-186.
- Frías Armenta, M. & Gaxiola Romero, J. C. (2008). Consecuencias de la violencia familiar experimentada directa e indirectamente en niños: depresión, ansiedad, conducta antisocial y ejecución académica. *Revista Mexicana de Psicología*, 25 (2): 237-248.
- Gergen, K. (1996). "La construcción social: emergencia y potencialidad". En Marcelo Pakman (Comp.). *Construcciones de la experiencia humana*, vol. 1, pp. 139-182. Barcelona: Gedisa.
- González Gil, A. (2009). Lugares, procesos y migrantes. *Aspectos de la migración colombiana*. Recuperado de <http://books.google.com.mx/>

- books?hl=es&lr=&id=RY_gXlos_eAC&oi=fn
d&pg=PA279&dq=análisis+fenomenológico+
y+migración&ots=8IRfBGXnNf&sig=UN2w-
xUB0PS4zTAbuJLvFrI09RI#v=onepage&q
&f=false
- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación (6.ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Labrador, F. J., Rincón, P. P., De Luis, P. & Fernández-Velasco, R. (2005). *Mujeres víctimas de la violencia doméstica*. España: Pirámide.
- Laca, F. & Navarro, F. (2013). La percepción de la violencia en México en relación con el bienestar subjetivo y social. *Anuario de Psicología*, 43 (3): 323-334.
- Lima Malvido, M. (2012). ¿Qué aporta el conocimiento victimológico a la sociedad? ¿Y la sociedad al conocimiento victimológico? *Eguzkilore*, 26: 87-106.
- Martínez Miguélez, M. (2004). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. México: Trillas.
- Masseroni, S. & Domínguez, V. (2010). Metodología y métodos: diseño de investigación comparativa. *Temas de Metodología*, N.º 2. Buenos Aires: Mnesosyne.
- Neuman, E. (2001). *Victimología. El rol de la víctima en los delitos convencionales y no convencionales*. Argentina: Universidad.
- Observatorio Nacional Ciudadano: Seguridad, Justicia y Legalidad, año 1 (1). Informe mensual, febrero 2014.
- Posada, R. & Parales, C. J. (2012). Violencia y desarrollo social: más allá de una perspectiva de trauma. *Universitas Psychologica*, 11 (1): 255-267.
- Rodríguez Gómez, G., Gil Flores, J. & García Jiménez, E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa* (2.ª ed.). Málaga: Aljibe.
- Ruiz Olabuénaga, J. I. (2007). *Metodología de la investigación cualitativa* (4.ª ed.). Bilbao: Universidad de Deusto.
- Sampedro Arrubla, J.A. (2016). El proceso penal como encuentro víctima-victimario: Reflexión en torno al espacio judicial como escenario de encuentro hacia la reconciliación. *Revista de Victimología / Journal of Victimology*, (3): 121-139. DOI: 10.12827-RVJV-3-05
- Tamarit, J. M., Abad, J. & Hernández-Hidalgo, P. (2015). Las víctimas de abuso sexual infantil ante el sistema de justicia penal: estudio sobre sus actitudes, necesidades y experiencia. *Revista de Victimología / Journal of Victimology* (2): 27-546. DOI: 10.12827-RVJV-2-02
- Villarreal Sotelo, K. (2014). *Principios de victimología para la reforma constitucional penal mexicana*. México: Oxford.