

# DIAGNÓSTICO SOBRE LA SITUACIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN PUEBLA

LA RUTA CRÍTICA QUE SIGUEN LAS MUJERES  
VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

**FLORINDA RIQUER FERNÁNDEZ**

Con la colaboración de Dubravka Mindek,  
Fredy Correa y Alicia Saldívar **2007**

Instituto Nacional de las Mujeres



**Puebla**  
GOBIERNO DEL ESTADO  
**2005 - 2011**

Instituto  
Poblano  
de las Mujeres





GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA  
INSTITUTO POBLANO  
DE LAS MUJERES

---

**DIAGNÓSTICO SOBRE LA SITUACIÓN DE LA  
VIOLENCIA DE GÉNERO EN PUEBLA**

LA RUTA CRÍTICA QUE SIGUEN LAS MUJERES  
VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Instituto Nacional de las Mujeres

**FLORINDA RIQUER FERNÁNDEZ**

Colaboración de Dubravka Mindek, Fredy Correa y Alicia Saldívar

2007

## **INDICE**

	<b>Pagina</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>2</b>
<b>I. ANTECEDENTES</b>	<b>4</b>
I.1 La situación en México	
I.2 La situación en el Estado de Puebla	
<b>II. APUNTE CONCEPTUAL</b>	<b>7</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>10</b>
<b>IV. RESULTADOS: LAS RUTAS QUE SIGUEN LAS MUJERES QUE VIVEN VIOLENCIA DE GÉNERO EN SU HOGAR</b>	<b>14</b>
IV.1 Un acercamiento general	
IV.2 Las rutas de las mujeres por zona de desarrollo	
<b>V. LA VISIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL HOGAR</b>	<b>38</b>
<b>VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>61</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>67</b>



## PRESENTACIÓN

En este texto se presenta el resultado de la Ruta Crítica que siguen las mujeres víctimas de violencia de género en su hogar<sup>1</sup>. La investigación se realizó entre junio y diciembre de 2007 con recursos del *Programa de Apoyo a las instancias de Mujeres en las entidades federativas* (PAIMEF) gestionados por el Instituto Poblano de la Mujer (IPM). Los resultados de la investigación vienen a llenar un vacío de información respecto de los cursos de acción que siguen las mujeres que, una vez que pueden romper el silencio sobre la situación vivida de violencia en su hogar, buscan atención en instituciones gubernamentales y/o no gubernamentales. De igual modo, vienen a llenar un vacío respecto del tipo de respuestas gubernamentales que se ofrecen en la entidad.

La investigación, como su nombre lo indica, se basó en el protocolo de investigación la *Ruta crítica que siguen las mujeres víctimas de violencia*, establecido por la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 1998). Con base en dicho protocolo, entre 1996 y 1998 se realizó el primer estudio publicado como la *Ruta Crítica de las Mujeres Afectadas por la Violencia Intrafamiliar en América Latina* (Sagot, 2000). El estudio integró 16 comunidades de diez países - los siete centroamericanos y tres andinos (Perú, Bolivia y Ecuador).<sup>2</sup> El procedimiento y los resultados de este estudio orientaron nuestro trabajo.

La utilidad del protocolo propuesto por la OPS estriba en que permite diagnosticar la situación de violencia de género en el hogar vivida y percibida por las víctimas, conocer la eficiencia, eficacia, coordinación y congruencia de los servicios gubernamentales y no gubernamentales, especializados o no, que atienden a las mujeres; detectar las necesidades de prevención y atención, así como posibles mejoras en los servicios.

De acuerdo con Sagot (op. cit., pp. 14-16), la ruta crítica es un proceso que se construye a partir de la secuencia de decisiones tomadas y acciones

---

1 A lo largo del texto se usará, principalmente el término violencia de género en el hogar con la intención de enfatizar que el tipo de violencia bajo estudio es resultado de la simetría en las relaciones de pareja y en el hogar, en ese sentido no nos referimos a conflictos ocasionales entre miembros de la familia. Como se verá en el apartado conceptual, tanto en la discusión teórica, como en los servicios para la atención a mujeres víctimas de este tipo de violencia, prevalece la confusión entre violencia intrafamiliar o familiar que comúnmente se asocia con conflictos entre parientes, con la violencia resultante de la desigualdad de género. En nuestra perspectiva esta confusión contribuye a que algunos servicios de atención que se ofrecen a las mujeres, sean inhibidores de cursos acción que las conduzcan a una solución adecuada del problema. Eventualmente usaremos violencia familiar e intrafamiliar como sinónimos de violencia de género en el hogar, sólo para facilitar la lectura.

2 En el caso de México, en 2002 la Asociación Mexicana Contra la Violencia a la Mujeres A.C. (COVAC) entregó el resultado del Estudio Sistemático de la Ruta Crítica de Atención a Mujeres Afectadas por Violencia, al Instituto Nacional de las Mujeres. En el Estado de Guanajuato, Myrna Ledesma Arvizu realizó para el Instituto de la Mujer Guanajuatense, el estudio titulado Escenarios de la Ruta Crítica: Diagnóstico de los modelos de atención en las instituciones públicas de asistencia social y jurídico legal en Guanajuato en el año 2005. En 2006, a través del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo se realizó un diagnóstico de la situación de la oferta y demanda de servicios para la prevención y atención de la violencia intrafamiliar en el Estado de Zacatecas que incluye, dentro de sus estrategias, la Ruta Crítica. Tenemos conocimiento de que en Baja California Sur también se ha realizado la Ruta Crítica.

ejecutadas por las mujeres afectadas por la violencia en su hogar y las respuestas encontradas en su búsqueda de soluciones. Se trata de un proceso interactivo constituido tanto por los factores impulsores e inhibidores relacionados con las mujeres afectadas y las acciones emprendidas por éstas, como por la respuesta social encontrada, lo que a su vez se convierte en una parte determinante de la ruta crítica. En ese sentido, con el concepto de ruta crítica se reconstruye la lógica de las decisiones, acciones y reacciones de las mujeres afectadas, así como la de los factores que intervienen en ese proceso.

Como en otros casos en los que se ha usado esta estrategia de investigación, en el caso del Estado de Puebla su aplicación permitió obtener información acerca de la medida en la que las respuestas institucionales son un factor que facilita o inhibe la consecución de los objetivos de las mujeres que buscan solución a la violencia en el hogar. Esto significa que a través del recorrido que hacen las mujeres se tiene un acercamiento a la calidad y pertinencia de los servicios así como a su congruencia e integralidad o bien a su falta de congruencia y de integralidad.

De nuevo siguiendo a Sagot (op. cit., pp. 16- 18) la Ruta Crítica se basa en el uso de técnicas de investigación que permiten obtener información cualitativa del fenómeno en cuestión. Esto es así por el peso que se le reconoce a la subjetividad de las mujeres que acuden a algún servicio público en busca de solución al problema de la violencia en su hogar. La subjetividad termina siendo la dimensión en la que se construye el sentido del proceso de la ruta crítica y la que explica cómo un mismo elemento puede convertirse en factor impulsor o inhibidor. Se trata entonces, de recuperar la experiencia de las mujeres en su trayecto en busca de dicha solución.

La experiencia de las mujeres se contrasta con la de los prestadores de servicios. Es igualmente importante conocer el punto de vista de quienes prestan servicios a mujeres víctimas de violencia en el hogar, tanto desde el ámbito gubernamental como no gubernamental. Independientemente del grado de institucionalidad y de articulación de los servicios, las mujeres acuden ya sea a dependencias del DIF, a los centros de salud, a los ministerios públicos, a las organizaciones no gubernamentales e incluso a los ministros de las iglesias, en busca de ayuda, orientación y atención. Se trata, entonces, de recoger la experiencia de estos prestadores para observar la distancia que hay entre la necesidad y la oferta de atención.

Para concluir esta presentación agradezco a la Dra. Dubravka Mindek su participación en el proyecto como coordinadora del trabajo de campo y al Dr. Fredy Correa y a la Dra. Alicia Saldivar su trabajo de sistematización y análisis de las entrevistas.



## I. ANTECEDENTES

### I.1 LA SITUACIÓN EN MÉXICO

Las primeras acciones para atender a mujeres víctimas de violencia de género las llevaron a cabo feministas mexicanas. En el caso del Distrito Federal en 1979 se creó el Centro de Apoyo a Mujeres Violadas (CAMVAC), en 1984, nació el Colectivo de Lucha contra la Violencia hacia las Mujeres (COVAC). Con alcance nacional, en 1989 se creó la Red Nacional contra la Violencia hacia las Mujeres, integrada por numerosos grupos de distintas entidades del país.

A pesar de que las iniciativas de los grupos de mujeres fueron fundamentales, sobre todo en los cambios en materia jurídica que han ocurrido en el país, las respuestas gubernamentales para prevenir, atender y sancionar las violencias de género han tenido un desarrollo lento y desigual. Además, hasta muy recientemente, las acciones gubernamentales se habían concentrado en el ámbito Federal y en la Ciudad de México.

En materia de cambios jurídicos y de creación de instancias gubernamentales especiales para la atención a víctimas de violencia de género, en los primeros años el esfuerzo se centró en la violación y en segundo término en la construcción del hostigamiento sexual como figura jurídica. A partir de los años noventa el centro de atención se ha puesto en la violencia intrafamiliar.

Es en 1996 que la Asamblea Legislativa del Distrito Federal aprobó la *Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Intrafamiliar del Distrito Federal*, al año siguiente se publicó el *Reglamento de la Ley*. Ello trajo consigo reformas a los códigos civil y penal y de procedimientos penales del Distrito Federal y dio impulso a la creación de leyes similares en otras entidades.

El 12 de noviembre de 1998, la Delegación Permanente de México ante la Organización de los Estados Americanos (OEA) entregó los instrumentos de ratificación de la *Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer* a la Secretaría Permanente de dicha organización. La Convención entró en vigor el 12 de diciembre de ese mismo año, el Decreto de Promulgación de la Convención fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de enero de 1999.

A mediados de la primera década del siglo XXI, el Informe de la Relatora Especial de Naciones Unidas, Yakin Ertürk, sobre la violencia contra la mujer en México (Naciones Unidas, 2006) mostró que los avances en materia de legislación eran desiguales, tanto respecto de los diferentes ordenamientos

legales como por entidad federativa. En ese año sólo 19 estados<sup>3</sup> y el Distrito Federal habían tipificado la violencia doméstica como delito en su código penal; en 11 entidades la violencia doméstica no se contemplaba como causal de divorcio. En 20 estados, tampoco se consideraba delito la violación conyugal. En 14 estados no había leyes sobre hostigamiento sexual y en los códigos civiles de algunos estados se mantenían normas discriminatorias tales como la exigencia del consentimiento del esposo para que la mujer pudiera trabajar o para decidir acerca del domicilio de la esposa.

Como complemento, la heterogeneidad de las leyes sobre violencia intrafamiliar se traduce en diversos procedimientos y sanciones, así en algunos estados se contemplan multas y arrestos, en otros sólo se pena la reincidencia (Colima) y en otros no se establecen sanciones (Guerrero, Quintana Roo, San Luis de Potosí). Además, el órgano responsable de la aplicación de la ley en las distintas entidades no es la misma, lo que contribuye a complicar la coordinación nacional.

Otros avances importantes son:

- a) La aprobación de la Norma Mexicana (NOM-190-SSA1-1999) para la Prestación de Servicios de Salud. Criterios para la atención médica de la violencia familiar.
- b) La integración de la Comisión Especial para conocer y dar seguimiento a las investigaciones relacionadas con los Feminicidios en la República Mexicana y a la Procuración de Justicia Vinculada (Comisión Especial); de la Comisión Especial para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en Ciudad Juárez., así como de la Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Violentos contra las Mujeres en la Procuraduría General de la República.
- c) La aprobación de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Esta determina a su vez la creación del Sistema Nacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres, instancia que debe establecer y coordinar el Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.
- d) La creación, en 1999 del primer Programa Nacional contra la Violencia Intrafamiliar, el cual estableció los primeros lineamientos para la intervención pública en la materia mismos que fueron retomados en el Programa Nacional por una Vida Libre de Violencia creado por el INMUJERES en 2003.

---

<sup>3</sup> Estos son: Baja California, Campeche, Coahuila, Colima, Durango, Guanajuato, Guerrero, Jalisco, Michoacán, Morelos, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz y Zacatecas.



## I.2 LA SITUACIÓN EN EL ESTADO DE PUEBLA

La Constitución Política de Estado Libre y Soberano de Puebla aún no establece textualmente la igualdad jurídica entre hombres y mujeres. En 2001 se expidió la *Ley de prevención, atención y sanción de la violencia familiar para el Estado de Puebla*

En materia legislativa es un avance que en el Código de Defensa Social del Estado Libre y Soberano de Puebla se tipificara a la Violencia Familiar.

En la actual administración el Plan Estatal de Desarrollo 2005-2011 (PED) en su Eje 4: *Política social y combate a la pobreza* se reconoce que el 21.5% de las mujeres ha experimentado a lo largo de su vida una relación violenta y Puebla es la sexta entidad con mayor porcentaje de mujeres que sufren algún tipo de violencia por parte de su pareja. Por lo cual el Programa establece líneas de acción que son retomadas en el Programa Estatal de las Mujeres y en el Programa Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2008-2011.

Por último, en octubre de 2007 en concordancia con la legislación federal en la materia, se publicó la Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla y se modificó el Decreto de Creación del Instituto Poblano de las Mujeres, para dar pie a su nuevo nombre, reconociendo con ello la igualdad como principio fundamental para cerrar la brecha de oportunidades entre mujeres y hombres.



## II. APUNTE CONCEPTUAL<sup>4</sup>

La visión de género de la violencia en el hogar<sup>5</sup> se ha ido construyendo en el marco del debate contemporáneo sobre la situación de la mujer, que se inició a finales de los años sesenta del siglo XX con el resurgimiento del feminismo. No obstante, todavía en algunos medios académicos y, sobre todo, en el del quehacer político, es una visión poco o mal conocida. En los años noventa del siglo pasado, organismos de Naciones Unidas recogen esa perspectiva para la comprensión de la violencia en el hogar. Ello contribuyó a que los estados miembros de Naciones Unidas, México entre ellos, comenzaran a instrumentar acciones para prevenir y atender la violencia en el hogar.

El interés por la violencia contra la mujer<sup>6</sup> surgió gracias al esfuerzo del feminismo que durante los años setenta y ochenta del siglo pasado emprendió diversas acciones con el fin de interesar en el tema a la opinión pública. Estos esfuerzos fueron prácticamente ignorados tanto en el ámbito gubernamental como en el mundo académico. En la década de los noventa el panorama comenzó a cambiar debido, en alguna medida, al interés mostrado en la problemática por algunos organismos internacionales de Naciones Unidas<sup>7</sup>.

En el caso de América Latina, la firma de la *Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, aprobada por la*

---

4 Una primera versión de este apartado se encuentra en Margarita Márquez, Florinda Riquer y Belkis Aracena, "Violencia intrafamiliar en Villahermosa, Tabasco" en Esperanza Tuñón Pablos (coordinadora) Diagnóstico sociodemográfico y de salud de las mujeres en Tabasco, El Colegio de la Frontera Sur e Instituto Estatal de las Mujeres, México, 2008.

5 La palabra "hogar", viene del latín *focaris*, que significa lugar donde se hace la lumbre para calentarse y cocinar. Para la filosofía judeo-cristiana, de la cual abrevia el pensamiento moderno que da origen al predominio del discurso masculino, el término remite a la idea de refugio, abrigo, seguridad. Así "hogar" supone, en el imaginario social, la idea de un espacio seguro y cálido. Seguridad vinculada o asociada con la presencia del varón proveedor de calor y alimento. La paradoja es que en los hechos ese sitio seguro y cálido es, para un número importante de mujeres, niños / as y jóvenes y adultos mayores, el lugar más inseguro y ajeno al calor y al amor.

6 No hay acuerdo acerca de si violencia contra la mujer y violencia de género pueden o no usarse como sinónimos. Como se intentará expresar en este apartado, desde nuestra perspectiva ha habido un tránsito desde el término violencia contra las mujeres hasta el sintagma violencia de género, tránsito debido a los esfuerzos por conceptualizar y por medir empíricamente las distintas expresiones de la violencia de género. No obstante, consideramos que pueden usarse como sinónimos si a lo que nos referimos con una y otra expresión es al maltrato físico y al abuso sexual, psicológico y económico de las mujeres de cualquier edad basada en el género, lo que significa, de manera simple, por el hecho de ser mujer.

7 En 1981, en el I Encuentro Feminista Latinoamericano y del Caribe celebrado en Bogotá se declaró el 25 de noviembre como Día Internacional por la no Violencia contra las Mujeres. En 1999 en su 54a sesión, la Asamblea General de las Naciones Unidas declaró esa fecha como Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. En 1993 en la Conferencia Mundial sobre Derechos Humanos se reconoce a la violencia contra las mujeres como violación de derechos humanos. Ese mismo año, la Asamblea General de las Naciones Unidas definió a la violencia contra las mujeres como: "todo acto de violencia basada en la pertenencia al sexo femenino, que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coerción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada". En 1994 la Organización Mundial de la Salud declara que la violencia contra la mujer es un problema de salud pública en tanto puede llegar a representar la pérdida de hasta una quinta parte de los años de vida saludables en el período reproductivo en las mujeres afectadas. Por su parte, la Organización Panamericana de Salud coordinó la elaboración del "Protocolo de investigación Ruta Crítica que siguen las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar". Con base en ese protocolo se llevaron a cabo, entre otros, un estudio para el caso de Costa Rica y recientemente para México. Después, en la IV Conferencia Internacional de la Mujer celebrada en Beijing en 1995, las diversas expresiones de maltrato y violencia contra las mujeres de cualquier edad ocuparon un lugar destacado en el debate y en la Plataforma de Acción.

*Organización de Estados Americanos (OEA) en la ciudad de Belém do Pará, Brasil*, el 9 de junio de 1994, adquirió vital importancia.

En el transcurso de más de 30 años la mirada sobre la problemática fue cambiando. En los primeros años cuando se hablaba de violencia contra la mujer se hablaba centralmente de violación. No es sino hasta los años noventa, cuando el problema de la violencia contra las mujeres se incorpora a la agenda de organismos internacionales, que comienzan a visibilizar la expresión más silenciada de la violencia de género: la violencia en el hogar.

De igual manera, con el transcurrir de los años, y una vez que la problemática es acogida en los medios académicos, se abre el debate sobre su conceptualización y formas de medición (Castro y Riquer, 2003). De ello es expresión el hecho de que hasta los años ochenta se habló de violencia contra la mujer, a partir de los años noventa se empezó a hablar de violencia de género, si bien, ambos términos siguen en uso, sea o no como sinónimos.

Vale la pena aclarar que al igual que no hay consenso en torno al término *género*, se conocen por lo menos 12 definiciones distintas; tampoco lo hay sobre el de *violencia de género*. En nuestra perspectiva, entendemos por *género* una categoría analítica que, por una parte, se refiere a la construcción histórica y social de las diferencias sexuales y a su *traducción*, en toda sociedad conocida, en factor de desigualdad hombre / mujer. Por otro, a las relaciones sociales basadas en dicha diferencia, en la diferencia corporal, anatómica y fisiológica, se trata de relaciones asimétricas que colocan a las mujeres, de cualquier estrato socioeconómico, en una posición de menor jerarquía respecto del varón. Estas relaciones, en nuestra comprensión, son parte constitutiva y constituyente del orden social, esto significa que no operan fuera o al margen de otras relaciones como las económicas y las políticas.

*Perspectiva de género*, en esta línea, significa el enfoque que privilegia la observación de un fenómeno, en nuestro caso el de la violencia, a partir de la desigualdad que se genera sobre la base de la diferencia sexual. *Violencia de género* la concebimos como actos y omisiones que provocan daños físicos y/o psicológicos y/o sexuales y/o económicos o patrimoniales a las mujeres, de cualquier edad y que, independientemente de la voluntad y conciencia de los individuos que la generan, tienden a perpetuar la desigualdad de género y, por ende, la subordinación de la mujer.

Consideramos, asimismo, que la violencia de género se expresa, entre otros ámbitos, en el hogar y en las relaciones intrafamiliares, toda vez que concebimos a la familia como un conjunto de relaciones e interacciones, fundadas en lazos de parentesco, organizadas y normadas sobre la base de la distinción de los individuos por sexo y edad y que operan de manera



jerárquica. Hay que agregar que es en la familia donde da comienzo la socialización diferencial de niños y niñas y, en consecuencia, el ámbito en el que unos y otras empiezan a aprender no sólo roles distintos, sino a ocupar posiciones de subordinación, de mando o dominación (Riquer, 1998).

En nuestra visión, la violencia intrafamiliar puede considerarse violencia de género cuando a la base de los conflictos intrafamiliares y de su "resolución" por la vía violenta, está el problema de género, esto es, el problema de la desigualdad social basada en la diferencia sexual que en las familias se expresa, además de en expectativas distintas por sexo y edad, en la división sexual de las responsabilidades, tareas y emociones.

Para concluir este apartado vale la pena mencionar que con fines analíticos se ha convenido en distinguir cuatro formas o expresiones de la violencia en las relaciones intrafamiliares: violencia física, violencia emocional y violencia sexual; recientemente, comienzan a aparecer esfuerzos para medir la violencia económica o patrimonial<sup>8</sup>. Es importante subrayar que se trata de distinciones de carácter analítico, pues es evidente que en la vivencia de la violencia de género en el hogar, haya o no maltrato físico, siempre existe agresión psicológica o emocional. También hay que advertir que estas expresiones de la violencia de género en el hogar, pueden ocurrir por un largo periodo de manera alterna o simultánea, lo que dificulta su identificación y reconocimiento por parte de la víctima y del agresor.

---

8 De acuerdo con Castro et. al., (2006) violencia física son las agresiones dirigidas al cuerpo de la mujer por parte del agresor, que se traducen en un daño o intento de daño temporal o permanente. La violencia emocional se refiere a aquellas formas de agresión que no inciden directamente en el cuerpo de la mujer pero sí en su psique. Incluyen prohibiciones, coacciones, condicionamientos, insultos, amenazas, intimidaciones, humillaciones, burlas, actitudes devaluatorias, de abandono y que provoquen en la mujer deterioro, disminución o afectación a su estructura de personalidad. La violencia sexual hace del cuerpo de la mujer su objeto y se entiende como toda forma de conducta, consistente en actos u omisiones ocasionales o reiterados y cuyas formas de expresión incluyen: inducir a la realización de prácticas sexuales no deseadas o que generen dolor, practicar la celotipia para el control, manipulación o dominio de la mujer y que generen daño. La coerción puede ir desde la fuerza física hasta el chantaje psicológico. La violencia económica se refiere a aquellas formas de agresión que el hombre puede ejercer sobre la mujer con el fin de controlar el flujo de recursos monetarios que ingresan al hogar o bien la forma en que dicho ingreso se gasta, como la propiedad y uso de los bienes muebles e inmuebles que forman parte del patrimonio de la pareja. La violencia económica también puede presentarse en los casos donde el rol de proveedora económica del hogar corresponde principal o exclusivamente a ella. Vale la pena mencionar que en la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, se distingue violencia económica de patrimonial.

### III. METODOLOGÍA

Como se explicó en la presentación de este texto, nuestro estudio tomó como base el protocolo de investigación la *Ruta crítica que siguen las mujeres víctimas de violencia*, establecido por la OPS. Por tratarse de una estrategia *cualitativa*, no se elige a las personas a entrevistar con base en un muestreo probabilístico<sup>9</sup>, esto es, no es una exigencia metodológica la representatividad estadística de una población determinada.

La selección de las personas a entrevistar se hizo con base en *criterios* que aseguren que pueden informar, desde su experiencia, sobre los aspectos centrales del fenómeno bajo estudio, en este caso, sobre la experiencia de la violencia en el hogar y de la búsqueda de soluciones. Por ello, el número de entrevistas se determina con base en el criterio que se conoce como *saturación* que significa colmar todos los aspectos contemplados como indispensables en la guía de entrevista. Este criterio está basado en un principio sociológico de orden general, el de la *redundancia*, según este principio un fenómeno de carácter estructural (como la violencia de género y su expresión como violencia en el hogar) tiene rasgos más o menos constantes que se repiten en las personas que la han experimentado. Por ello, el número de entrevistas es necesariamente *arbitrario o discrecional*.

#### *Objetivos*

Los objetivos específicos que nos propusimos son:

- 1) Conocer las acciones emprendidas por las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar y la ruta seguida para encontrar atención y solución a sus problemas de violencia.
- 2) Conocer los factores que impulsan el inicio de una ruta crítica en mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar.
- 3) Conocer las percepciones de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar sobre las respuestas encontradas en su búsqueda de ayuda y solución a sus problemas de violencia.
- 4) Conocer las respuestas por parte de las y los prestatarios de servicios en torno a la violencia intrafamiliar.
- 5) Orientar, a partir de los resultados obtenidos y la participación interinstitucional, la integración del Programa Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia hacia las Mujeres en el estado de Puebla.

---

<sup>9</sup> Hay dos tipos de muestreo: probabilístico y no probabilístico, el primero incluye: aleatorio simple, aleatorio sistemático, estratificado, por conglomerados, polietápico, por ruta aleatoria. El no probabilístico incluye: de conveniencia, de juicios, por cuotas, en bola de nieve, discrecional.



### *Criterios para la selección de las comunidades*

Dadas las características geográficas y el carácter multiétnico y pluricultural del Estado de Puebla, así como el número de municipios que lo integran, fue necesario usar un criterio que garantizara la representación de esa diversidad. Como se acaba de decir por tratarse de un estudio cualitativo la representatividad no es estadística, sino de los principales factores que caracterizan a la población de la entidad.

Pareció pertinente elegir los municipios con base en la información disponible respecto del Índice de Desarrollo Humano (IDH), el Índice de Desarrollo Relativo al Género (IDG) y el de Potenciación de Género (IPG) (PNUD, 2006) y considerando las siete regiones en las que se han agrupado los municipios del Estado de Puebla se eligieron los siguientes municipios<sup>10</sup>.

Región Angelópolis: Huejotzingo y San Pedro Cholula  
Región Atlixco Matamoros: San Gregorio Atzompa y Santa Isabel Cholula  
Región Mixteca: Coatzingo y Cuayuca de Andrade  
Región Sierra Noroeste: Teziutlán y Zautla Santiago  
Región Sierra Norte: Chiconcuautila y Huauchinango  
Región Tehuacán y Sierra Negra: Ajalpan y Tehuacán  
Región Valle de Serdán: Chichiquila y Chilchotla

### *Criterios de inclusión de las mujeres*

Los criterios para seleccionar a las mujeres fueron los siguientes:

Mujeres de 15 años o más víctimas de violencia de género en su hogar que hubieran iniciado un contacto con cualquier prestador de servicio de atención en el transcurso de los 24 meses anteriores a la fecha de recolección de la información.

La informante estuvo dispuesta a narrar sus experiencias por voluntad propia y a que se grabara la entrevista.

### *Criterios para seleccionar a los/as prestadores de servicios*

Los prestatarios de servicios se seleccionaron por su función o cargo y por su carácter de informantes claves en virtud de su papel en la toma de decisiones o en la operación de los servicios. Los sectores que se consideraron son: salud, jurídico-legal y policial.

---

<sup>10</sup> Las características de cada municipio se encuentran en el anexo

De igual modo, se incluyeron en el estudio a integrantes de organizaciones no gubernamentales que son relevantes en el ámbito local o comunitario.

### *Guías de entrevista*

La entrevista<sup>11</sup> a profundidad se usó para recabar información sobre las acciones emprendidas por las mujeres en su búsqueda de ayuda; describir los factores de respuesta que recibió la informante y su valoración sobre las respuestas encontradas.

Las entrevistas semiestructuradas tanto para prestadores de servicios como para informantes claves de ONG se diseñaron con el objetivo de conocer sus percepciones sobre el fenómeno de la violencia intrafamiliar, su experiencia brindando atención a las mujeres afectadas y las condiciones institucionales en las que prestan sus servicios.

### *Trabajo de campo*

Con el apoyo del Instituto Poblano de la Mujer, se ubicaron a los primeros contactos en cada localidad para, por medio de la estrategia *bola de nieve*, elegir a las personas a entrevistar con base en los criterios arriba señalados. Dado que se trata de 14 municipios se determinó integrar a 7 personas en el equipo de campo para que cada una se hiciera cargo de dos municipios. El trabajo de campo se realizó en los meses de agosto a noviembre de 2007.

### *Procesamiento y análisis de la información*

Para realizar el análisis de las entrevistas con el fin de trazar la ruta crítica que siguen en busca de ayuda y atención, se usó el Programa Atlas-ti 5.0. Dicho programa, además de contener y organizar la información, nos

---

<sup>11</sup> La Entrevista es una conversación entre dos o más personas. Estas personas dialogan con arreglo a ciertos esquemas o pautas, de un problema o cuestión determinada. Como técnica de recolección de información va desde la interrogación estandarizada hasta la conversación libre, en ambos casos se recurre a una guía que puede ser un formulario o esquema de cuestiones que han de orientar la conversación. Es una técnica para lograr que una persona transmita oralmente al entrevistador su percepción personal de una situación determinada. La Entrevista comprende un esfuerzo de inmersión (más exactamente re-inmersión) del entrevistado frente a/o en colaboración con el entrevistador que asiste activamente a este ejercicio de representación casi teatral. La Entrevista a profundidad, al igual que la observación puede plantearse holísticamente, pero también puede ceñirse a un solo acto, experiencia social (entrevistada enfocada). La diferencia más marcada resulta del grado de dirección-no dirección que se pueda imprimir a la misma y que oscila desde la entrevista en al que el actor lleva la iniciativa de la conversación, hasta aquella en al que el entrevistador sigue un esquema de preguntas, fijo en cuanto al orden, contenido y formulación de las mismas. La Entrevista en profundidad es una entrevista personal no estructurada que utiliza la indagación exhaustiva para lograr que un solo entrevistado/a hable libremente y exprese en forma detallada sus persuasiones y sentimientos sobre un tema. El objetivo es llegar más allá de las reacciones superficiales del encuestado y descubrir las razones fundamentales de sus actitudes y comportamientos.



permitió realizar una síntesis gráfica del contenido más relevante de las entrevistas.

Cada entrevista es producto de la localización de una "usuaria", de violencia, contactada a través de una informante clave. Después de recolectar e introducir al programa las entrevistas ya transcritas, se procede a la selección de los extractos más relevantes de todas las conversaciones que se obtuvieron.

El siguiente punto fue analizar y catalogar todas estas unidades de análisis (conocidas de esta forma, debido a su importancia). La categorización se hizo en códigos que concentran la información y permiten sintetizar el proceso que viven las mujeres s de violencia. Sobre este punto es muy importante mencionar que la estrategia de análisis cualitativo permite en pocas ocasiones encontrar generalizaciones claras, a menos que el fenómeno de estudio muestre rasgos claros y generalizados independientemente de las personas que los viven.

Para el presente estudio, a pesar de la diversidad de casos y de los distintos sitios donde se realizaron las entrevistas, se encontraron rasgos que se pueden generalizar y que permiten ver que existen percepciones similares sobre la calidad de los servicios, así como un proceso más o menos uniforme de acción, cuando se trata de buscar ayuda para detener el problema de la violencia dentro del hogar.

#### IV. RESULTADOS: LAS RUTAS QUE SIGUEN LAS MUJERES QUE VIVEN VIOLENCIA DE GÉNERO EN SU HOGAR

El análisis que se presenta a continuación se divide en dos tipos de acercamiento a las entrevistas. Un primer acercamiento de carácter general, con el que ilustramos los episodios comunes a la experiencia de las mujeres víctimas de violencia de género en su hogar. El segundo acercamiento se dividió por niveles de desarrollo. Para el análisis de casos se consideraron las siguientes categorías:

1. Surgimiento de la violencia. Momento o circunstancias de la relación en la que las mujeres identifican los primeros indicios de los episodios de celos, ofensas, empujones, golpes, y/o de restricción en la cantidad de dinero que aporta la pareja para la manutención del hogar.
2. Causas del comportamiento violento. Las razones que dan las mujeres para explicar el comportamiento violento de su pareja.
3. Efectos de la violencia en las entrevistadas y sus hijas e hijos. Se refiere al tipo de consecuencias laborales o económicas, para la salud física y emocional de las mujeres y sus hijos e hijas y los trastornos en la relación entre los miembros del hogar.
4. El curso de acción que siguen las mujeres para atender el problema de la violencia.
5. La evaluación que hacen las mujeres de los servicios a los que acuden.

Cabe adelantar que los cursos de acción que toman las mujeres por nivel de desarrollo del lugar donde habitan, no son muy distintos debido, muy probablemente, a que la oferta de servicios de atención es muy similar en todo el Estado de Puebla. No obstante, en las zonas de la entidad ubicadas como de desarrollo medio bajo, destaca la figura del Juez de Paz, como la primera o la única instancia a la que acuden las mujeres. Como ya se señaló, en algunos municipios son la máxima autoridad en materia de administración e impartición de justicia aunque generalmente no sean profesionales del derecho. En materia de conflictos familiares, "son amigables componedores", tienen la misión de "conservar a la familia" y hacer que las partes en conflicto lleguen a algún acuerdo. Generalmente comparten los referentes culturales y de género de sus localidades, lo que interviene desfavorablemente en el curso de acción a seguir por las mujeres.

Pero independientemente de si el camino en búsqueda de soluciones al problema de la violencia de género en el hogar, se inicia con una denuncia ante el Juez de Paz o por otra vía, la experiencia de las mujeres entrevistadas para este diagnóstico, confirma la ausencia de servicios especializados. Esto es, las mujeres acuden a instituciones que, como el DIF, fueron creadas mucho tiempo atrás con fines y objetivos que nada tienen que



ver con la atención de la violencia de género que ocurre en el hogar. Respecto de la atención jurídica, de igual modo, las mujeres acuden a algún ministerio público para toparse, generalmente, con una propuesta de conciliación bajo la presunción de que se trata de "pleitos de familia", pero también se topan con la indiferencia, indolencia e incluso con la impunidad...

#### **IV.1 UN ACERCAMIENTO GENERAL**

##### ***El silencio***

Partiendo del carácter estructural que conceptualmente le reconocemos al fenómeno de la violencia de género y dentro de ella a la violencia experimentada por las mujeres al interior de su hogar, nuestra investigación nos permitió observar las regularidades con las que se manifiesta en el fenómeno en la vida de las personas. Esto es, si bien la vida de cada individuo no es una reproducción automática de las condiciones estructurales, podemos observar patrones de comportamiento regulares.

En primer término y en concordancia con los resultados del estudio realizado por Sagot las mujeres entrevistadas viven la violencia de su pareja en soledad y en silencio. Detrás de las paredes de la casa se escenifica, una y otra vez, el ciclo de violencia, sin que otros/as lo sepan por lo menos por boca de ellas. Desde luego, tampoco se plantean la denuncia como primer recurso. Si bien, y esto es de gran importancia, una de las entrevistadas, muy joven (de 20 años), levantó una denuncia tras la primera paliza que le propinó su pareja, él ya está procesado y ella está planteándose la manera de obtener los recursos para pagar la fianza.

La regularidad encontrada, no obstante, es que las mujeres rompen el silencio tras 10 o más años de maltrato.

##### ***La (sin) razón de la violencia***

De acuerdo con Echebarúa y Corral (Op. cit., 1998) en las relaciones humanas, las de pareja están lejos de ser la excepción, el conflicto es intrínseco a ellas, esto es, las personas, más aún en la convivencia cotidiana en el ámbito del hogar, tienen conflictos. Sin embargo, no todo los conflictos desembocan en violencia. Para estos mismos autores, para que los conflictos "se resuelvan" por la vía violenta se requiere, además de un motivo de malestar, atribuir ese malestar a otro/a y que esa atribución se convierta en ira. El ingrediente fatal es que las personas en situación de conflicto no sepan y/o no puedan resolver de manera positiva la ira, y la expresen como violencia emocional y, no en pocos casos, como violencia física.

¿Que causa conflictos en las parejas de las mujeres entrevistadas? Básicamente los mismos motivos que hemos encontrado en el análisis de información cuantitativa (Castro, 2008), éstos son: la relación con la familia de origen de cada integrante de la pareja; el “incumplimiento” de las expectativas de los roles de género; celos; diferencias de criterio sobre la educación de los hijos/as, entre las más importantes.

*(...) yo me imagino que los problemas salieron por su mamá, porque cada que me golpeaba le aplaudía, y dice, quisiste un hombre, ahí está, eso es lo que venías buscando un hombre. Y pues yo la verdad, no podía contestarle, pues como estoy educada me daba miedo contestar. (Víctima de violencia Chichiquila)*

En otro trabajo (Castro y Riquer, 2006) hemos planteado que las parejas fincadas sobre la base de nociones y prescripciones que nutren la división sexual del trabajo y de las emociones, tienen más riesgo de “resolver” por la vía violenta los conflictos de pareja. También hay un mayor riesgo de que las mujeres “aguanten” la agresión y la violencia de su pareja, justificándola como parte del ser y deber ser masculino. La idea de que hombres y mujeres están destinados, naturalmente, para ser, pensar y hacer de manera distinta y la de que a unos y otras les corresponder ciertas obligaciones y ellos tienen algunas prerrogativas (como controlar a su mujer por medios violentos), se produce desde la socialización primaria en la familia y se reproduce a lo largo de la vida.

### ***El aislamiento***

Otro rasgo común en la experiencia de la violencia en la pareja es el aislamiento. En algunos casos las mujeres están y/o se sienten solas porque viven lejos de su familia de origen, porque no tienen buena relación con sus miembros, porque no tienen amigas y/o no confían en los demás. En otros casos, su aislamiento es producto de la violencia, se avergüenzan de lo que están viviendo, creen que es pasajero, piensan que pueden resolverlo solas y se van alejando de quienes podrían darles ayuda.

*(...) desgraciadamente no tengo yo familia pues no había quien nos defendiera, entonces yo creo por eso también abusaba ¿no?, no había quien le dijera nada. (Víctima de violencia, Teziutlán)*

Las entrevistas con mujeres víctimas de violencia de pareja, nos permitieron constatar que la falta de una red social es uno de los obstáculos para que las mujeres detengan e incluso eviten el maltrato y la violencia de su cónyuge. En otros, sin embargo, contar con el apoyo de la familia de origen no les permite salir del infierno de la violencia en el hogar. Es un rasgo común creer que por los hijos/as no es posible salir de ese infierno. En algunos casos, por



el temor a no poder con su manutención, en otros, como el que exponemos a continuación, porque los hijos/as no quieren dejar al padre:

*Mis padres y mi familia, ya no quieren que viva yo con él, mi papá me dice: ya quédate aquí. Pero yo le digo, no papá, a usted se le hace fácil porque no sabe el dolor que yo siento al dejar a mis hijos, ninguna madre deja a sus hijos, yo prefiero estar viviendo lo que estoy viviendo con él, pero con mis hijos ahí, (Víctima de violencia Teziutlán)*

Pero probablemente el factor decisivo para "aguantar" el maltrato y la violencia sea la eficacia con la que opera la fase "luna de miel" del ciclo de la violencia descrito por Heise et al. (1994) hace varios años.

*Pues yo sentía que por amor a él. El luego llegaba y me abrazaba y me besaba y me pedía perdón. Yo te quiero mi vida, te extraño.... (Víctima de violencia San Pedro Cholula)*

Amor, miedo, vergüenza, temor a no poder mantener a los hijos/as y como se vera más adelante, desconfianza e incredulidad sobre la posibilidad de obtener de instancias gubernamentales el apoyo y la atención a su problema, constituyen una mezcla densa de factores que hacen que la mayoría de las mujeres no puedan romper el silencio.

### ***Romper el silencio***

De acuerdo con Sagot (op. cit., p. 91) los factores que conducen a una mujer a romper el silencio y a tomar determinado curso de acción para salir de la violencia vivida, están en relación con la complejidad de la dinámica de una relación violenta. Siguiendo a la misma autora esa dinámica compleja va generando sentimientos y razonamientos que culminan en decisiones para buscar alternativas a la situación que se vive.

También dependiendo de un conjunto de factores (capital personal y social, recursos económicos, presencia o ausencia de red social, acceso o no a instituciones de atención a mujeres víctimas de violencia) el proceso para romper el silencio puede ser largo y tortuoso o más corto y menos tortuoso. En los casos estudiados, salvo una excepción, el proceso ha sido largo y tortuoso.

Sagot hace una distinción entre factores externo e internos que llevan a las mujeres a iniciar un curso de acción para salir del ciclo de violencia. Los factores internos son, para esta autora, sentimientos, representaciones sociales y razonamientos de las mujeres. Los factores externos se relacionan con las influencias que reciben las mujeres de su medio exterior, tales como

apoyos, recursos materiales, información, existencia y calidad de los servicios, aumento de la violencia o efectos de la violencia en otras personas de la familia. La autora señala, atinadamente, que ambos factores están relacionados y operan a favor o en contra de iniciar el proceso para salir de una relación violenta.

En los casos estudiados, resalta un factor que es de la mayor importancia. Parece ser que la difusión de los derechos de las mujeres ha llegado, incluso, a aquellas que por su condición social (falta de recursos económicos, baja escolaridad y una precaria red social) parecieran estar más lejos de la "buena nueva" de que el maltrato y la violencia contra las mujeres son delitos.

*¿Y por qué se animo a decir lo que le pasaba?*

*Por que dije: " ya estuvo bien de que me humille y de que me quiera pegar", ora sí que ya no estamos en los tiempos de antes, que no había ley y que pues ora sí que los hombres hacían lo que querían, ahora no, ahora hay un programa o defensa para la mujer maltratada. Que es como le dijo que ya no estamos en los tiempos de antes que no había quien nos protegiera. (Víctima de violencia Teziutlán)*

Otro factor importante, quizá decisivo, es la valoración que las mujeres hacen del maltrato del que, de manera directa o indirecta, son víctimas los hijos/as, cuando ellas viven violencia de su conyugue.

*... es que una vez le pegó al niño con una regla de aluminio entonces imagínese me lo marcó y entonces pues yo me espante y un vecino llamó a la policía vinieron fuimos a la comandancia me dijeron que tenemos que levantar un escrito pero estaba la trabajadora social entonces ya llegamos y me dijeron que si era un niño maltratado para levantar un acta y ya de nuestra declaración cada quien y me dijeron que si yo quería que lo encerraran yo les dije que sí pues ya no hallaba la forma de quitármelo de encima entonces ya y sí lo hicieron. (Víctima de violencia Teziutlán)*

En el caso que se ilustra con el párrafo anterior, la mujer no había logrado obtener la respuesta que buscaba al denunciar la violencia de la que había sido víctima. Pero cuando lleva a su hijo maltratado ante la autoridad, se desata el proceso que, incluso, lleva a su pareja a la cárcel. Como en muchos otros casos, con esta sanción no necesariamente termina el problema para la mujer y quizá tampoco para los/as hijos. Es común que las mujeres teman la salida de su pareja o ex pareja de la cárcel por la presunción de que tomarán venganza.



Ese temor que no es infundado, lleva a cuestionar si la judicialización de la violencia de género es el camino para enfrentar el problema como problema social.

### **Respuesta institucional**

Respecto de la respuesta institucional, en particular del ámbito judicial, no parece ser congruente con el discurso de los derechos de las mujeres, ni con el del maltrato y la violencia como figuras delictivas. Lo que nos compartió una mujeres de Huauchinango, es una experiencia casi generalizada entre las mujeres entrevistadas.

*(...) no obtuve lo que buscaba, ya fui varias veces y en ocasiones solo salgo más enojada, me atendieron después de mucho y hacen muchas preguntas y en lugar de castigar o mandar llamar al papá de mi hija sólo me dice que debemos de platicar y llegar algún acuerdo, la verdad no sirvió de mucho, a veces quieren que uno llegue sangrando y aún así no siempre nos atienden. (Víctima de violencia Huauchinango)*

La respuesta del sector salud, tampoco es la adecuada. Entre las mujeres entrevistadas encontramos tanto experiencias positivas como negativas, pero las positivas tienen que ver, centralmente, con haber sido adecuadamente atendidas de la lesión que las llevó al centro de salud o al hospital. Las experiencias negativas tienen que ver, como en el caso siguiente, con la frontera entre el ámbito de la salud y el judicial. En otro trabajo expusimos (Riquer, 2002) las contradicciones del sector salud frente a la violencia contra las mujeres, específicamente respecto de colaborar con el ámbito judicial.

*tuve que esperar (al médico legista) como dos horas, me trataron feo, yo me arrepentiré de haber ido por qué te tratan de una manera ... sin poder decir que me trató mal mi marido, sentí más vergüenza de haber ido, a pesar de que llevas un dolor, una pena, te tratan mal, empiezan a tomar fotos, a verr que tienes. No en verdad es humillante, me quedó una experiencia mala de ese lugar (el Hospital). (Víctima de violencia Cholula)*

## **IV.2 LAS RUTAS DE LAS MUJERES POR ZONAS DE DESARROLLO**

Como se explicó en el apartado metodológico, dadas las características geográficas y el carácter multiétnico y pluricultural del estado de Puebla, así como el número de municipios que lo integran, fue necesario usar un criterio que garantizara la representación de esa diversidad. Por tratarse de un

estudio cualitativo la representatividad no es estadística, sino de los principales factores que caracterizan a la población de la entidad.

Como también se explicó, con base en los datos disponibles del Índice de Desarrollo Humano y del Índice de Desarrollo Relativo al Género (IDG) y considerando las siete regiones en las que se han agrupado los municipios del Estado de Puebla se eligieron catorce para obtener la información necesaria para construir las rutas críticas que siguen las mujeres víctimas de violencia de género en su hogar.

Supusimos que el nivel de desarrollo condicionaría, de algún modo, cursos de acción distintos para las mujeres víctimas de violencia. Sin embargo, y como se verá en las páginas siguientes, dada la limitada y homogénea oferta gubernamental para la atención de la violencia de género en el hogar, las rutas de las mujeres son muy similares, con independencia del nivel de desarrollo humano y del desarrollo relativo al género.

Nuestro análisis muestra que la mayoría de las mujeres no tienen muchas más opciones que acudir al DIF municipal instancia que, como se planteó, es la encargada de la atención a víctimas de violencia familiar, con base en lo dispuesto en la *Ley de prevención, atención y sanción de la violencia familiar para el Estado de Puebla*. Para hacer valer esa Ley o simplemente para hacer valer el derecho, en este caso, de las mujeres víctimas de violencia, de denunciar a su agresor, tampoco existen más instancias que los jueces de paz y/o los ministerios públicos.

Este hecho, insistimos, genera una condición de homogeneidad que a su vez condiciona las opciones de atención para las mujeres víctimas de violencia de género en su hogar.

No obstante, y como se verá en los análisis siguientes, hay otros factores que marcan algunas diferencias importantes en los caminos recorridos por las mujeres. Estas diferencias tienen que ver, en lo fundamental, con los recursos personales y/o familiares con los que cuentan para hacer frente al largo y generalmente doloroso camino a recorrer para terminar con una relación violenta. Uno de los recursos más valiosos es la red social.

#### **A) La ruta de las mujeres en zona de desarrollo medio bajo**

El análisis que se presenta a continuación está basado en cuatro entrevistas realizadas a mujeres de los municipios seleccionados considerados de desarrollo medio bajo.



**Cuadro 1**  
**Principales características de mujeres entrevistadas en municipios con nivel de desarrollo medio bajo**

Municipio y/o Localidad	Edad de la entrevistada	Escolaridad	Ocupación principal	Ingreso	Estado conyugal	Derecho habiente a:	Otros ingresos	Cómo se considera socialmente
Chilchotla	24	Primaria	No	No contestó	Unión libre	No	No	Pobre
Chilchotla	26	Secundaria	No	No contestó	Separada	No	Me apoyan mis Tíos	Pobre
Chilchotla	42	No estudié	No	No contestó	Unión libre	Seguro Popular	Oportunidades y Procampo	Pobre
Chichiquila	31	Primaria	Pusimos una tiendita	No sabe, el cónyuge administra el dinero	Casada por lo civil y la iglesia	IMSS	Oportunidades, Procampo y DIF	Muy pobre

Las entrevistadas de los municipios elegidos considerados de desarrollo medio bajo, al igual que las de las otras dos zonas, no inician la búsqueda de ayuda ni de solución a su problema de la violencia de la que son objeto en su hogar, cuando empieza el maltrato. Lo común, como ya se expuso en el análisis general, es que pasan años, diez o más, antes de que la mujer decida buscar ayuda o tratar de remediar la situación.

En ese sentido, podemos afirmar que no es la vivencia de la violencia, en sus distintas expresiones, el detonante o factor desencadenante que conduce a las mujeres a iniciar el proceso de búsqueda de atención. El factor que podría considerarse, si no determinante, sí facilitador del inicio de esa búsqueda es el de contar con el apoyo de alguien, generalmente de algún familiar que reacciona ante la violencia física. Esto es, lo que las mujeres identifican como el detonante para iniciar un curso de acción es el apoyo de alguien (comúnmente de un familiar) tras una golpiza. Por ello, los casos más dramáticos son, sin duda, los de las mujeres que se encuentran en total aislamiento debido a que no son de la comunidad de su conyugue y, por ello, a que su familia de origen reside en otro lugar.

En las localidades de la zona considerada de desarrollo medio bajo encontramos que el primer paso en la ruta hacia la solución del problema se da acudiendo al juez de paz. Como ya lo adelantamos, la experiencia que se inicia por esa vía, no sólo tiene magros resultados, sino que deviene en un factor retardatario e incluso inhibitor, de la posible solución.

**P: ¿Que ocurrió cuando acudió al Juez de Paz?**

R: Nada, no hicieron nada. Y él decía que ya se iba a portar bien, pero no.

Un segundo paso, para algunas mujeres, se da al recurrir a otra instancia con mayor peso en el sector jurídico, esto es al Ministerio Público. Encontramos que acudir a esta instancia no representa un principio de solución en sí misma, ello depende de la orientación con la que llegue la

víctima ya sea de su red de apoyo, de instancias como el DIF o bien, de las indicaciones del médico cuando se le remitió al sector salud debido a la gravedad de las lesiones sufridas.

Una vez levantada la denuncia, en algunos casos se le detiene por unas horas o días al agresor, pero al salir la violencia continúa o se magnifica. Las mujeres que se atreven a denunciar no cuentan con medidas de protección, para ellas y su prole, lo que las puede hacer o las hace aún más vulnerables que antes de empezar el proceso por la vía judicial. En otros casos, aunque logren un fallo favorable que incluya, por ejemplo, la pensión alimenticia para los hijos/as, no hay mecanismos para que tal fallo se lleve a cabo:

**P: En relación con la demanda que presentó que ocurrió....**

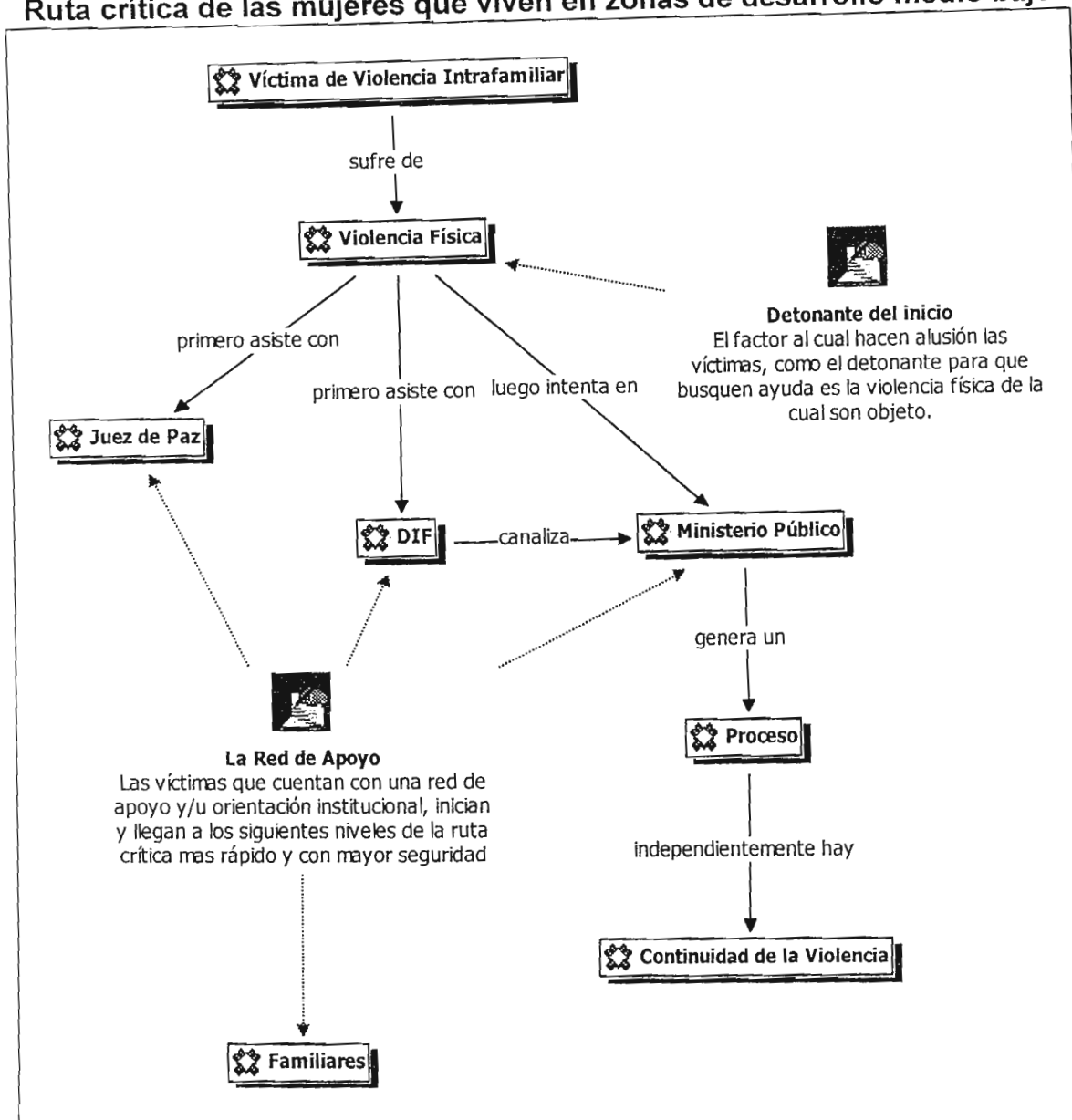
R: Pues aún no se ha resuelto, porque él sigue sin pagar la pensión de mis hijas.

En el diagrama siguiente se ilustra la Ruta Crítica que resume lo encontrado en los municipios elegidos con nivel de desarrollo medio bajo:

Como se puede ver en el diagrama, toda la ruta crítica culmina en un proceso legal, que en el mejor de los casos, implica un castigo temporal para el agresor, pero no detiene el proceso de violencia pues, al salir de la cárcel, las entrevistadas señalan que continúa la agresión contra su persona, esta vez, agudizada por la crítica social de los familiares de su pareja. Al parecer, la única forma de evitar que exista dicha reincidencia, es que la mujer, por iniciativa propia, tome la decisión de separarse de su pareja, aspecto que, a su vez, trae consigo nuevos problemas.



## Ruta crítica de las mujeres que viven en zonas de desarrollo medio bajo



### Los servicios de atención

En las tres zonas de desarrollo en las que se entrevistó mujeres víctimas de violencia de género en su hogar, la valoración de la atención recibida por quienes acuden al DIF en algún momento del proceso es, en términos generales, positiva. Aunque la información proporcionada por las entrevistadas no nos permiten identificar las distintas áreas en las que reciben atención, los testimonios apuntan en la dirección de valorar

favorablemente al personal del área de psicología y a los/as directores/as del DIF municipal:

Ahora bien, a pesar de la valoración positiva de la atención que se recibe en el DIF, las mujeres también reportan sus límites y carencias. Una de ellas tiene que ver con los horarios de atención, si se busca ayuda fuera de horario, simplemente no se obtendrá. En la experiencia de las mujeres, además, el que el DIF no cuente con refugios o un sistema de referencia, pone en mayor riesgo a la víctima:

**P: ¿La atendieron de inmediato o tuvo que esperar? ¿Cuánto esperó?**

R: Sí, ese día le dije a Noé, pero me dice, ahorita no la podemos atender porque ya es de noche, entonces me volví a regresar y me volvió a golpear...

Como ya se adelantó las entrevistas en la zona de desarrollo medio bajo que se seleccionaron, las mujeres acuden, en primera instancia al Juez de Paz. En términos generales, la valoración de esta instancia es negativa. Las mujeres que acuden a ella simplemente no encuentran las respuestas que buscan.

El personal del Ministerio Público tampoco goza de una buena reputación, en este sentido, es necesario mencionar que, en ocasiones, el personal ejerce la ley, pero que la aplicación de la misma es insuficiente para frenar la violencia que sufre la víctima:

Nada más lo encerraron dos días. Pero no hicieron mucho, luego ya me estaba pegando otra vez...

El análisis de la información de las entrevistas de los municipios elegidos con nivel medio bajo de desarrollo, revelan la desarticulación del sistema de salud en la atención de la violencia de género que sufren las mujeres en el hogar. Es interesante hacer notar que las mujeres que han acudido al Centro de Salud de su localidad o municipio hacen, en términos generales, una valoración positiva de la atención, pero de la atención médica. Esto es, no encontramos que el paso por el Centro para atenderse una lesión producto de la violencia, sea considerada parte del proceso de la Ruta Crítica. Es sintomático e incluso paradójico que no obstante la desvinculación del sector salud en la atención de la violencia sufrida por las mujeres, éstas consideren que los médicos deberían detectar y referir los casos a los que se enfrentan.



La otra cara de la moneda sobre los servicios médicos, la representan los servicios de la medicina legal o el médico legista. En términos generales la experiencia no es positiva ni mucho menos satisfactoria.

Por último, a pesar de que en ninguna de las entrevistas existen testimonios favorables sobre la utilidad del proceso legal para frenar la violencia, en general se coincide, a manera de conclusión personal y consejo para otras víctimas, que se denuncie el caso:

**P: Para concluir ¿qué le recomendaría a una mujer que esta sufriendo maltrato?**

R: "Que denuncien, porque hay muchas mujeres que sí se lo guardan, porque allá en la comunidad hay más mujeres que son golpeadas, lo que pasa es que nunca lo dicen como ahorita lo estoy diciendo. Y averiguar con el juez, también que problemas hay, porque nada más el juez se los calla también..."

## B) La ruta de las mujeres en zona de desarrollo medio alto

El análisis que se presenta a continuación está basado en once entrevistas realizadas a mujeres de los municipios seleccionados considerados de desarrollo medio alto.

**Cuadro 2**  
Principales características de mujeres entrevistadas en los municipios con nivel de desarrollo medio alto

Municipio y/o Localidad	Edad de la entrevistada	Escolaridad	Ocupación principal	Ingreso	Estado conyugal	Derecho habiente a:	Otros ingresos	Cómo conciben su situación social
Teziutlán	24	Preparatoria terminada	Vendedora de mostrador en una tienda	4 mil al mes	Separada	No	Oportunidades	Muy buena
Teziutlán	37	Primaria	Trabajadora doméstica	1 800 al mes	Divorciada	No	Ninguno	No tiene recursos
Teziutlán	31	Ya no estudie mas	Trabajadora doméstica	2 800 al mes	Casada por el civil	Seguro Popular	Ninguno	Muy buena
Teziutlán	31	Primaria		1 500 al mes	Unión libre	Seguro Popular	Oportunidades	No ha respondido a las preguntas
Huejotzingo	25	Secundaria sin terminar	Empleada en fábrica	1 800 al mes	Separada	IMSS	Oportunidades	Puede crear un pequeño negocio
Huejotzingo	No contestó	Secundaria	Limpiando salones de escuela	280 al mes	Unión libre	No	De mi hija	Regular
Huejotzingo	24	Primaria	No contestó	No contestó	Unión libre	No	Ninguno	No tiene suficiente dinero para vivir mejor o más
Huejotzingo	25	Licenciatura	En el INEA	600 al mes	Casada por el civil	No	De mis papas casa y comida	Enferma

35	Primaria	Aseo en salones de escuela y lavando ropa	2 700 al mes	Casada por el civil y la iglesia	Seguro Popular	Oportunidades	No estoy tan pobre ni tan rica
40	Primer semestre de enfermería	Maestra	1 600 al mes	Casada por el civil y por la iglesia	Seguro Popular	De mi tía	Media
29	Secundaria sin terminar	Trabajo eventual apoyando en casetas de teléfono, en tiendas	4 000 al mes	Separada	No	No	De pocos recursos, no soy de dinero

Si se compara la información de este cuadro con el de las mujeres de zona de desarrollo medio bajo, se pueden observar cambios significativos en la escolaridad, en la actividad principal, en la declaración del ingreso y en la percepción de su condición social. Como se trata de mujeres jóvenes es comprensible que algunas hayan alcanzado mayor escolaridad (preparatoria terminada y licenciatura). Pero como veremos, el análisis de estos casos reveló que el trabajo remunerado, es un factor importante quizá decisivo, tanto en la manera como perciben su situación de violencia como en el curso de acción que siguen.

Tomando como referencia el análisis de los casos de la zona de desarrollo medio bajo, los pasos que siguen las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en los municipios de desarrollo medio alto, son muy similares.

Al igual que con las entrevistadas de zona de desarrollo medio bajo, las mujeres de esta zona viven el ciclo de violencia en su relación de pareja por muchos años y básicamente en silencio. Obviamente por sus señales casi siempre evidentes, es la violencia física la que abre la posibilidad de que rompan el silencio, comúnmente, porque alguien cercano les ayuda a hacerles ver lo que saben: que son víctimas de violencia.

Como se mencionó, un aspecto relevante que surgió del análisis de las entrevistadas en esta zona, es que además de mencionar el apoyo de familiares, hay indicios de que trabajar fuera de casa por un ingreso y poder hacer amigos en el trabajo, ayuda a iniciar el proceso de búsqueda de ayuda:

**P: ¿Qué reacción tuvo la persona a quien le contó?**

R: Mis compañeras. No pos nada mas nos escuchamos y más o menos, según entre nosotras, nos aconsejamos porque como le digo, yo veo una solución para ella y viceversa; una de ellas me ha dicho: ¿por qué no lo dejas?... no sé que me detiene, si es mi trabajo, mis hijos o la escuela y luego ella me dice: yo sí lo dejo... pero es diferente...



**P: ¿Sobre la situación de maltrato que ha vivido, ha hablado de ello con alguien? ¿Con quién?**

R: Al principio con nadie...después que ya vi las cosas de otro modo, se los platicué a las compañeras que tengo aquí en el trabajo. Luego nos reunimos y nos platicamos lo que nos está pasando. Un problema de ella, le encuentro yo solución y así... luego les digo: no se dejen, hagan como yo, si no les da dinero díganle, no tengo que comer, y llévense a sus hijos a comer a otro lado y cuando él llegue a pedir comida díganle: tú no me diste, pues no hay nada que comer y nosotros también estamos sin comer; y pues por lo mismo también mis hijos saben, y no sabe como me ayudan a defenderme y a tener valor...

Desde luego, hablar del problema no conduce a su resolución. En particular ante la posibilidad de hacer una denuncia, se presenta el temor a ser estigmatizadas y, desde luego, el miedo a las represalias de la pareja:

**P: ¿Cuánto esperó para contarlo? ¿Por qué esperó?**

R: La verdad no sé; yo creo que por pena, por ejemplo luego a veces se platica con una persona y esa persona lo platica a otras y ya el medio mundo lo sabe y por eso vuelven a surgir los problemas en la casa y se hacen más problemas, si nada más con eso de que le dije que lo iba a meter a alcohólicos se puso así, ahora imagínese si voy a denunciarlo...

La distancia que hay que recorrer para acceder a algún ministerio, la falta de recursos económicos, o bien la conciencia sobre las deficiencias del sector judicial, inhiben la posibilidad de actuar con celeridad:

**P: Intentó presentar una denuncia**

R: No...bueno una vez...bueno al principio...fui para que les diera dinero, pensión alimenticia, pero pues...como yo vivo lejos de acá...del centro... y el ministerio me queda lejos pues...además como él trabajaba en la fábrica entonces pues sólo dijo que nos podía dar 100 semanales

**P: ¿Para los tres?**

R: Sí y pues...yo dije...pues que me quedaba muy lejos ir hasta allá sólo por 100...y ya lo dejé...

**P: Intentó presentar una denuncia**

R: ...de hecho aquí en Huejo no ayudan en nada y sinceramente si yo quisiera hacer otra cosa, ya no lo haría acá, me iría a Cholula sin pensarlo...

**P: Porque no continuó o no procedió**

R: Porque no le hacen caso a uno...

Cuando se denuncia y se falla a favor de la víctima, como ya se observó en el caso de las mujeres de municipios de desarrollo medio bajo, la agresión continua o al menos continua la posibilidad de ser agredidas, aún después de que la mujer se ha separado de su agresor, como se pone de manifiesto en este testimonio:

(...) sí me di cuenta que todavía le tengo miedo...pero te digo este...bueno las ultimas tres veces que ha venido he tenido que...que llamar a la policía y aunque se enoje...

**P: ¿Y cómo acudiste a la policía?**

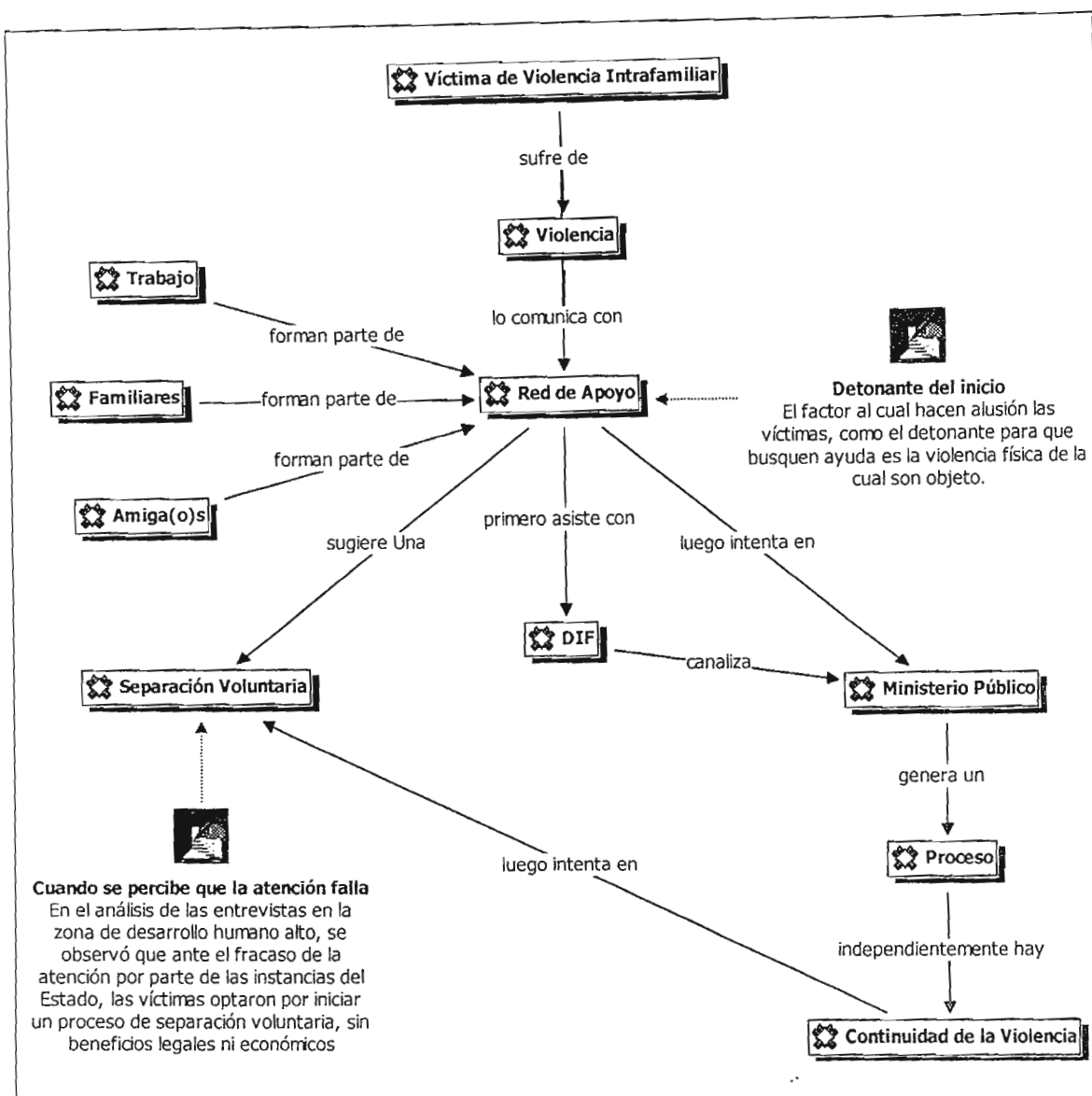
R: Este...si lo que pasa es que te digo que me aconsejaron que viniera yo a traer a unos dos policías y que les dijera yo, que quería yo que se estuvieran ahí hasta que él se fuera el señor, porque...o sea, se pone agresivo...y si, pues aunque les tengo que dar algo, pues me siento más tranquila...

Este hecho remarca la escasa efectividad de los procesos para prevenir futuras escenas de violencia, así como la necesidad de la víctima de encontrar por su cuenta los mecanismos para defenderse y salir adelante con sus propios medios.

En el siguiente diagrama se representa la Ruta Crítica que siguen las víctimas de violencia de los municipios de desarrollo humano medio alto. Como se puede observar, el que la mujer trabaje, les proporciona medios económicos y al mismo tiempo, les ayuda a incrementar su red de apoyo para intentar salir del infierno de la violencia.



## Ruta crítica de las mujeres que viven en zonas de desarrollo medio alto



Como se puede ver en el diagrama, a diferencia de lo que sucede en las zonas de desarrollo humano medio bajo, aquí se encuentra más representada la posibilidad de buscar una solución personal al problema de violencia. Dicha solución es buscar la separación, sin implicaciones ni beneficios legales, pero al menos, reduce la agresión sufrida. Para conseguir este "atajo" (en el sentido, de que la víctima puede detener la violencia física) y que evita todas las instancias de ayuda que ofrece el Estado, hace falta una buena red de apoyo, a veces formada por familiares, en otras ocasiones

por amigos o vecinos y en una medida importante, por los compañeros y amigos que se consiguen en el trabajo.

#### *Los servicios en la zona de desarrollo medio alto*

A pesar de ubicar esta parte del análisis en una zona de desarrollo medio alto, no existen muchas diferencias con respecto a la percepción de la calidad de los servicios que se ofrecen a las víctimas de violencia en zonas de menor desarrollo. En resumen, y tomando como punto de partida el análisis de la zona de desarrollo medio bajo, podemos sintetizar los resultados de la siguiente manera:

- a. Existe una buena percepción de los servicios del DIF.
- b. No es buena la percepción que las usuarias tienen de los servicios del Ministerio Público.
- c. Las usuarias no identifican a los Centros de Salud como parte de la oferta gubernamental para la atención de la violencia de género en el hogar. Tienen una buena percepción sobre la calidad de la atención, pero basada en la atención médica recibida.
- d. No obstante, las víctimas en general señalan, que debería ser un médico el profesionista indicado para indagar, descubrir y dar parte a la instancia correspondiente, cuando atiende las heridas de una víctima.

De nueva cuenta se encontró que el personal del Ministerio Público no goza de una buena reputación por parte de las víctimas de violencia, con independencia de que se haya solicitado apoyo. Los siguientes testimonios ponen de manifiesto una de las situaciones más comunes.

Porque desgraciadamente aquí no...nada más aquí los policías si son buenos para agarrar a los borrachos porque en un problema grande...luego que me digan que debo llegar bien golpeada, si con un golpe que de me de él, porque el no pegaba que solo una cachetada, no me acuerdo como me pego, pero sí fue fuerte...

**P: Hábleme del trato que recibió**

R: Me dijeron que no me podían ayudar si yo no iba ensangrentada, si yo iba bien golpeada para que me hicieron caso; aquí desgraciadamente no ayudan, aquí hasta para los judiciales para una cosa así, si no les da, ora si, para su desayuno no hacen nada...o sea, solamente aquí ayudan a los que tienen, le digo que esa fue la contestación que me dijeron: que si yo no iba ensangrentada o toda bien golpeada, porque hay mujeres que si las dejan pa' el arrastre no me pueden ayudar; ese día que fui a ver salio contraproducente y él nada más



estuvo riéndose porque hasta me estuvo fastidiando...o sea eso si, aquí no ayudan, por eso le dije a la señora, para que venga a hablara, si no van a ayudar...

Insistimos en que las entrevistadas señalaron que tanto las instalaciones como los servicios que reciben en el Centro de Salud que conocen, son adecuadas y el servicio es de calidad, pero nunca hicieron referencia al personal del mismo en el proceso de su ruta crítica:

**P: ¿Ha tenido que ir al Centro de Salud, Clínica, Hospital a causa del maltrato de su esposo, cónyuge, pareja actual?**

R: No gracias a Dios no; si yo sé que hay casos peores que el mío, luego andan con la cara toda moreteada y yo digo: ay Dios yo no sé que haría si me pasara eso...

No obstante, y como ya se ha señalado, las entrevistadas coinciden en señalar que los médicos deberían detectar y referir los casos de violencia al Ministerio Público.

**P: ¿Qué personal de salud cree Usted que debe preguntar sobre maltrato a la mujer?**

R: Yo creo que el doctor, no? porque si ellos son los que curan luego, luego se dan cuenta...pues vamos a suponer, si es una caída que no requiere mayor atención a una de un golpe... como en este caso que le digo, que luego mi esposo me dice como me dan ganas de apretarte el pescuezo...no...antes que tú me hagas pues vamos a ver que solución le damos...

Por último, a pesar de su desfavorable opinión sobre los procesos legales, las entrevistadas señalan que es mejor denunciar o acudir a pedir ayuda, que vivir la violencia en silencio:

**P: Para concluir ¿qué le recomendaría a una mujer que esta sufriendo maltrato?**

R: Hay pues que no se deje, porque, bueno ahora yo este... ya sé que ya hay muchos centros de atención y que ayudan mucho a la mujer maltratada...cuando yo viví el maltrato ni siquiera pensé que hubiera ese tipo de ayuda y ahora si lo sé que hay y pues eso recomendaría yo, que no se dejaran ni una vez, porque si te maltratan una vez te van a seguir maltratando...que acudan a un lugar donde las puedan atender para que no pases cosas así, tan desagradables...

### C) La ruta de las mujeres en zona de desarrollo alto

El análisis de los municipios considerados de desarrollo alto, se basó en trece entrevistas a profundidad.

**Cuadro 3**  
Principales características de mujeres entrevistadas en municipios con nivel de desarrollo alto

Municipio	Edad de la entrevistada	Escolaridad	Ocupación principal	Ingreso	Estado conyugal	Derechohabiente a:	Otros ingresos	Cómo se considera socialmente
	57	Enfermera	Enfermera General	14 mil al mes	Casada por la iglesia	Seguro Social	No	Media Alta
	40	Primaria incompleta	Ama de casa	No contestó	Casada por el civil y la iglesia	IMSS	Oportunidades	Media
	53 calculo	Primaria incompleta	Lavo ropa y trastes	No contestó	Separada	No	No	
	35	Preparatoria	Comerciante	4,000 dependiendo de la temporada	Unión libre	No	No	Clase media
	51	Dos años de escuela comercial	Empleada doméstica	2 800 al mes	Separada	No	No	Carecemos de servicios
	44	Primaria	Ama de casa	No contestó	Viuda	No	Oportunidades y becas hijos	Clase media
	68	Sin instrucción	Ama de casa	No contestó	Unión libre	No	Beca hijos	Pobre
Cholula	35	Preparatoria terminada	Empleada	4000 al mes	Casada por lo civil	No	Becas hijos	Tengo una vida ni fácil ni tan difícil
Cholula	20	Primaria Completa	No contestó	No contestó	Medio separada	No	Oportunidades	Más o menos
Cholula	35	Cuarto de Primaria	Empleada doméstica	560 al mes	Casada por lo civil	No	Oportunidades Becas hijos	Mi condición es mala
Cholula	48	Primaria	Negocio propio	1 200 al mes	Casada por lo civil y por la iglesia	No	No	Es mala
Cholula	39	Enfermera sin titular	Empleada doméstica	2 320 al mes	Separada	Seguro Popular	Oportunidades	Desahogada
Cholula	39	Secundaria	Ama de casa	1 200 al mes	Casada por lo civil	No	Oportunidades Becas hijos	Desahogada

Como se puede observar en el cuadro el hecho de que las entrevistadas residan en una zona del Estado de Puebla considerada de desarrollo medio alto, no significa que, a juzgar por su nivel de instrucción y de ingresos, pertenezcan a los sectores de mayores recursos. Sin embargo, a juzgar por su percepción de su condición social, sí se ubican, en su mayoría, en los sectores medios.



Al igual que en el grupo de entrevistadas de la zona de desarrollo medio alto, en este grupo hay más mujeres con mayor escolaridad, esto es, instrucción postsecundaria, en este caso con independencia de la edad pues tenemos que la mujer más joven sólo cursó primaria y una de las más adultas es enfermera. Lo importante, en todo caso, es hacer notar que la violencia de género en el hogar no es un fenómeno privativo de las regiones ni sectores de menos recursos y que mayor escolaridad y contar con un empleo no necesariamente actúan como factores de protección para este tipo de violencia.

Respecto del los cursos de acción que siguen estas mujeres para salir del círculo de la violencia, y como se había adelantado, no existe una gran diferencia respecto de las mujeres de las otras zonas de desarrollo. En la zona de desarrollo alto, encontramos el mismo patrón ya descrito: silencio ante la vivencia de la violencia:

No hablé porque nadie me hizo caso. Fui a ver a mis suegros, incluso cuando viví con ellos mi suegra me pegó y lo obligó a él a pegarme, por eso le platiqué a mi mamá y por eso me llevó, allá vivimos con ella casi un año pero tomaba y es muy grosero, mi mamá me mando para acá. Con perdón de la palabra él dice mis suegros me quieren mucho, me dieron casa, me dieron culo, me dieron una vieja que me mantenga, yo no doy nada. Pues eso está mal porque, es cinismo; pues yo te mantengo se da el lujo de decirme. Luego viene y le dice a mis hijas "si, les da de comer porque anda de pinchi puta" y a veces mis hijas se me voltean...

Del análisis de las entrevistas de esta zona volvió a resultar evidente que el aspecto central, que contribuye incluso a disminuir el tiempo para buscar atención al problema de la violencia, es el de contar con una red de apoyo. Ante la ausencia de amigos, familiares o vecinos que apoyen a la víctima, ésta no denuncia el caso, o bien, se rinde muy pronto y no continua con el proceso.

No obstante las similitudes llama la atención que a diferencia de lo que observamos en las otras dos zonas en las que hemos dividido nuestro análisis, en la de mayor desarrollo algunas entrevistadas hicieron referencia a la efectividad de los servicios que se ofrecen en ciudades más grandes, como por ejemplo, la Ciudad de México o Puebla. En algunos casos la referencia se debe a haber vivido en la zona metropolitana de la Ciudad de México:

**P: ¿Sobre la situación de maltrato que ha vivido, ha hablado de ello con alguien? ¿Con quién?**

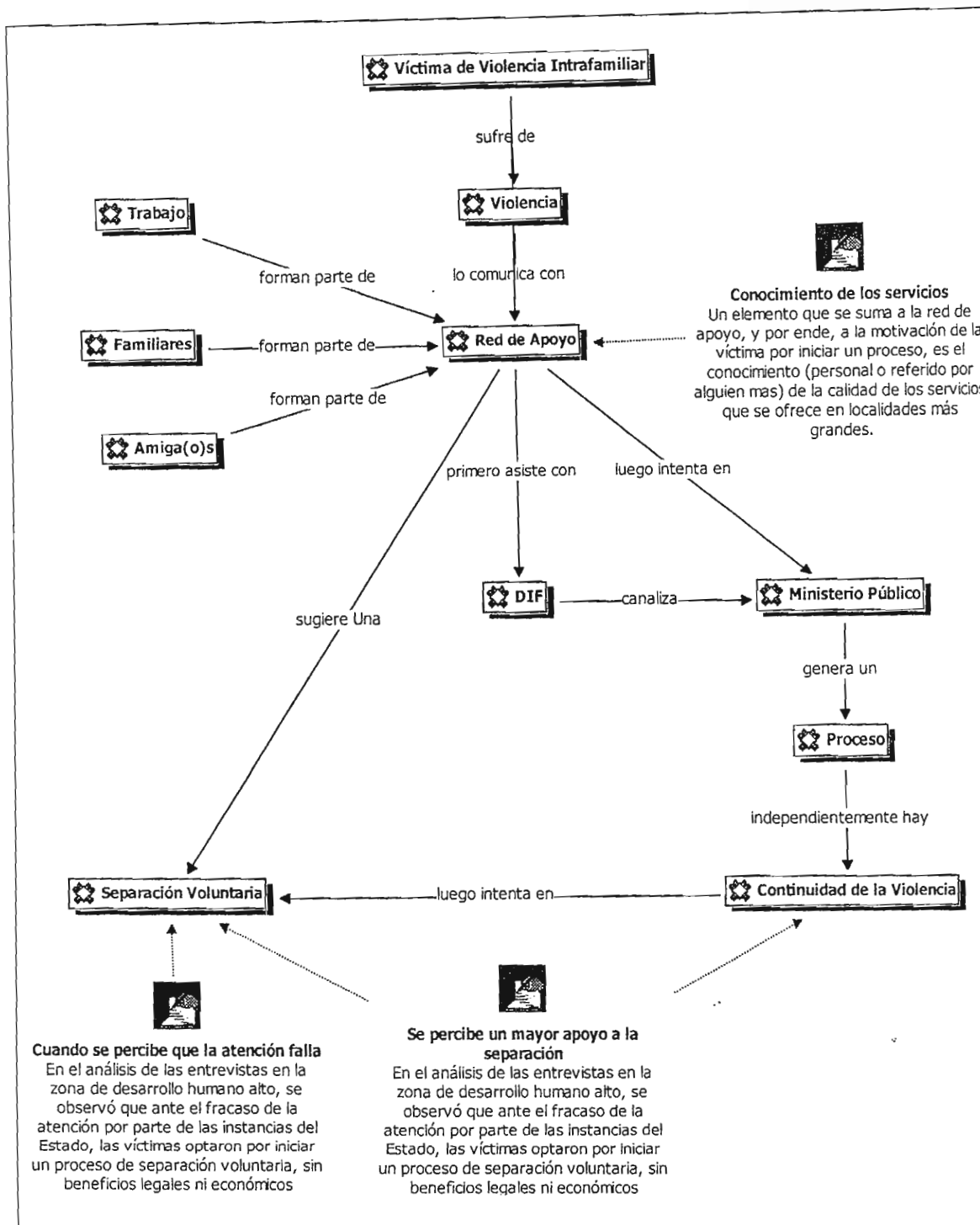
R: Sí, cuando vivía allá en el México, que fue cuando me empezó a maltratar, si se lo conté a mi familia, que vivía allá y fui al DIF, allá en México... fui a Chalco...

Respecto de los servicios gubernamentales a los que se acuden, de nueva cuenta encontramos que se acude al DIF y, en algunos casos, después se presenta una denuncia en algún Ministerio Público, o bien, se inicia el proceso con la denuncia. En este segundo caso, se volvió a encontrar que para iniciar un proceso formal de denuncia, debe existir evidencia de violencia física en la demandante. Al igual que lo encontrado en las otras zonas, los procesos sirven de poco para detener la violencia, pues, si el agresor es detenido, una vez que se le libera, vuelve a agredir. De ahí que la mujer víctima de violencia, opte por separarse de su pareja, llevarse a sus hijos y hacerse cargo totalmente de la manutención de su hogar.

De igual manera, tampoco se encontró que se considere a los servicios de salud como parte de la atención al problema de la violencia. Un dato relevante es que, a diferencia de las otras zonas, en ésta se mencionó en mayor número de ocasiones, que se recurre a la medicina privada, a terapeutas particulares e incluso a asociaciones religiosas en busca de ayuda y de atención al problema.



## Ruta crítica de las mujeres que viven en zonas de desarrollo alto



### *Los servicios en la zona de desarrollo alto*

Como se acaba de mencionar un elemento nuevo que surgió del análisis de las entrevistas realizadas en esta zona es que, cuando la persona conoce el servicio que se ofrece en Ciudades más grandes (la Capital, Puebla o la Ciudad de México) se juzga de manera muy severa la calidad del servicio local.

#### **P: Como la trataron?**

R: Se portaron muy amables y me dijeron que estaba otra licenciada que se llama Lety, una guerita. Luego la otra licenciada ella me atendió y si gusta esperarla media hora la atiende. Sí me atendieron pero no me dan solución en cambio allá en Puebla tengo una amiga que dice que les dan pláticas de la iglesia, les dan psicología, les dan apoyo para estos casos como el mío. Y aquí no hay apoyo de nada, no hay pláticas, no hay psicólogos, no hay ayuda para nada. Todas las preferencias es pa' los ricos, porque vea a la coordinadora contactamos las 4 personas que conozco tienen coche, casa de dos pisos, muy buena posición, hasta de trajecito anda. Yo que ando a pelo de gato, no me dan nada mejor tengo ayuda por parte de mis vecinos que del DIF, el DIF no sirve para nada y allá en México les dan una dotación de leche gratis para los niños, cada mes una despensa no muy grande, pero le dan una cajita por aquí así que trae medio litro de aceite, un litro de leche, un jabón de trastes, un jabón para baño, dos tres sopas, papel de baño, servilletas para la casa, no es mucho pero al menos ayuda en algo. Porque no es lo mismo sacar 30 pesos 12 pesos que vale el aceite que se lo regalen y aquí es comprar y comprar y pasa usted junto a una persona rica y la barren a uno como diciendo este bicho raro de donde salió. No está bien. Allá en México hay muchas cosas que aquí no hay.

Pero yo quisiera que lo corrieran de aquí, aunque no me de nada; pero no tengo nada el gasto de él y en cambio tengo que batallar con él ya si se va que Dios lo ayude aunque no me de gasto pero no tengo que verle su carota...

Fuera de este aspecto, se encuentra una crítica muy similar a los servicios que ofrecen las instancias de los municipios de las zonas de desarrollo medio bajo y medio alto.

Como se mencionó y se puede apreciar gráficamente en el diagrama de la ruta crítica de esta zona de desarrollo humano, la percepción de la ineficacia de los servicios para resolver, prevenir y evitar la violencia física vívida dentro del hogar, lleva a algunas mujeres a tomar la decisión de separarse



de su pareja y a comenzar de cero con sus hijos. También, como ya se ha venido mencionando, dicho paso depende mucho de los recursos con los que cuentan y de la calidad de la red de apoyo.

## V. LA VISIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL HOGAR

Como se explicó en la presentación, además de recoger el testimonio de mujeres víctimas de violencia de género en su hogar, nuestro estudio integró entrevistas semiestructuradas a prestadores de servicios de los DIF municipales, del sector judicial y del ámbito de la salud. Como complemento, se entrevistó en calidad de informantes claves a integrantes de organizaciones no gubernamentales (ONG).

Como se explicó en el apartado Metodológico, el Protocolo para elaborar la Ruta Crítica establecido por la OPS, supone conocer el punto de vista de prestadores de servicios a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, tanto desde el ámbito gubernamental como no gubernamental. Independientemente del grado de institucionalidad y de articulación de los servicios, las mujeres acuden a dependencias del DIF, a los centros de salud, a los ministerios públicos, a organizaciones no gubernamentales e incluso a ministros de culto en busca de ayuda. De lo que se trata es de recoger información de prestadores para observar la distancia que hay entre la necesidad y la oferta de atención.

Para dar cuenta de esa distancia, la entrevista semiestructurada se diseñó para obtener información sobre el procedimiento para la atención de mujeres víctimas de violencia en su hogar. También se preguntó sobre la perspectiva que orienta el trabajo y acerca de las definiciones de violencia de género y de violencia de género en el hogar. Por tratarse de una indagación de carácter cualitativo, las y los prestadores entrevistados, así como los informantes claves de ONG, no representan una muestra del personal de las instituciones, como se explicó en el apartado Metodológico, fueron seleccionados por la técnica de bola de nieve y bajo el principio de saturación.

Es importante mencionar que debido al carácter interno de los testimonios, es decir, producto de las personas que ofrecen el servicio, se encontró una alta valoración de los mismos y de su calidad. De igual modo, la mayoría de los prestadores entrevistados dijeron que su trabajo y la labor de ayudar a las mujeres víctimas de violencia, es una vocación. No obstante, la gran mayoría de los entrevistados opinan que sus instituciones requieren de más personal, infraestructura, capacitación y recursos económicos, para poder ofrecer un servicio más adecuado y de mejor calidad a las mujeres víctimas de violencia.

Este apartado está dividido de la siguiente manera. En primer término se presentan algunas características generales de los y las entrevistadas. En segundo lugar se presenta un análisis descriptivo del procedimiento que se



sigue en los DIF municipales. Como ya se describió en el apartado anterior, la búsqueda de atención ocurre por dos rutas principales, acudiendo al DIF o al Ministerio Público, por ello, la tercera parte de nuestro análisis se concentra en el procedimiento que deben seguir las víctimas, de acuerdo con agentes del Ministerio Público y de Jueces de Paz. Después se expone la síntesis de la información obtenida de las entrevistas con personal del sector salud. Y, por último, se presenta una breve descripción de la información obtenida de informantes claves de ONG. Cabe decir que no ofrecemos la ubicación por municipio de los testimonios que sirven para ilustrar nuestro análisis, para evitar cualquier riesgo de que, quienes amablemente nos respondieron, sean reconocidos/as.

### **Características generales de las personas entrevistadas**

Insistiendo en que el conjunto de personas entrevistadas no son una muestra estadísticamente representativa de las instituciones ni del personal de los servicios de atención a víctimas de violencia de género en su hogar, algunos datos que los caracterizan son sintomáticos del sector al que pertenecen.

En relación con la edad encontramos que los y las prestadores de servicios del DIF son más jóvenes, en promedio, que los de los otros dos sectores. La media de edad es de 34 años, mientras que la media es de 40 y 39 años en el caso de los y las entrevistados de los sectores judicial y de salud, respectivamente.

Respecto del nivel de escolaridad, el más bajo se encontró entre los prestadores de servicios del sector judicial, específicamente los jueces menores o jueces de paz que tienen entre secundaria y ninguna instrucción. En segundo término está el personal del DIF donde encontramos, en particular entre presidentas y coordinadoras regionales, los niveles más bajos de instrucción: primaria o secundaria. No así entre el personal de áreas especializadas como la de atención psicológica y jurídica donde son licenciadas/os o pasantes de trabajo social, psicología y derecho. Los niveles más altos de instrucción se encontraron entre el personal de salud, profesionales de la medicina y de la enfermería.

Llama la atención que en términos generales tanto el personal entrevistado en los DIF municipales como en el sector judicial tienen pocos años en esa actividad entre uno y siete, la mayoría cinco años. La mayor antigüedad en el empleo se encontró, de nueva cuenta, en el sector salud: hasta 20 años de labor. El personal con menor remuneración o sin remuneración (voluntarios/as) trabaja, como era de esperarse para el DIF y para el primer nivel de atención jurídica, las mejores remuneraciones se obtienen en el sector salud. Como anécdota y de ahí su importancia, una presidenta del DIF

definió su profesión como la de *ama de casa*, al igual que una sindicalista y dos jueces menores la definieron como *campesinos*.

### **El Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)**

Como se mencionó líneas arriba, las entrevistas realizadas con personal de los diferentes DIF municipales revelan una alta valoración de su trabajo en materia de atención a las mujeres víctimas de violencia dentro de su hogar. No obstante, el servicio está mediado por tres factores que influyen en la pertinencia y calidad de la atención.

En primer término, el DIF no tiene como función principal, y desde luego no como función única, la atención de víctimas de violencia de género en el hogar. Su tarea es el tratamiento de diversas problemáticas enmarcadas en la política asistencial de la entidad. Por razones que exceden los propósitos de nuestro trabajo, baste decir que, en esa perspectiva, los problemas que desde la óptica institucional se relacionan o derivan de la desintegración familiar (maltrato, abandono y negligencia en el trato de los menores y de adultos mayores, por ejemplo) se tratan pretendiendo, justamente, integrar a la familia o reintegrando a alguno de sus miembros (jóvenes en situación de calle, por ejemplo). En ese marco y, en términos generales, las mujeres que acuden a la institución por violencia en el ámbito del hogar son tratadas como un actor más de problemas o conflictos familiares.

Al respecto, a los y las entrevistadas se les pidió que definieran lo que entienden por violencia intrafamiliar y por violencia de género. Frecuentemente encontramos que no hay una comprensión desde la perspectiva de género cuando se trata de violencia intrafamiliar, es decir, no se concibe que en la base de la violencia que sufren las mujeres, específicamente de parte de su pareja, haya una relación asimétrica, de poder, así como una serie de normas y valores relacionados con la desigualdad de género que legitiman el maltrato del cónyuge a la mujer. Incluso encontramos que otras violencias de género, como la violación, son percibidas como un problema de la mujer y no en su carácter estructural. Así lo expresó una prestadora de servicios de un DIF municipal:

Independientemente de quién sea, pues una mujer que es violada es por que es victimizada de tiempo atrás. Cuando tú estudias victimología te hacen entender qué es lo que pasa y cuando reincides en alguna cosa, por ejemplo, en una violación, primero es hostigamiento y después ya es una violación porque tú delimitas o tú detonas esos comportamientos. Entonces, si ya te están hostigando es bueno saber qué comportamientos son los que puedes decir qué onda; no vestir tan provocativas, obviamente no como mujeres vamos a estar hasta el tobillo, el



cuello largo y manga larga, pero sí mantenernos en un cierto límite *porque las mujeres que son violadas andan de minifalda y es la excusa para ciertos hombres, ¿no?*

El testimonio anterior ejemplifica la visión y/o confusión dominante respecto de la violencia de género. El siguiente, de una presidenta de un Comité municipal del DIF, complementa esa visión/confusión y confirma la idea de que la violencia contra las mujeres es su problema:

(...) a veces lo propicia uno, el golpe, o lo que tú quieras. O sea, a veces la mujer se busca ser violentada.

Un segundo factor que media en el tipo de atención, su calidad y pertinencia, es la orientación hacia la conciliación de lo que, en el discurso y las prácticas institucionales, se consideran *partes en conflicto*. La información recabada nos indica que una buena parte del esfuerzo institucional se orienta a que la mujer víctima de violencia y su agresor superen *sus diferencias* y establezcan una suerte de pacto de no agresión o aprendan a manejar sus conflictos por vías no violentas.

**P: ¿Cuál es la orientación principal del trabajo en el DIF en cuanto a la atención de mujeres víctimas de violencia?**

R: (...) el DIF lo que hace es unir a la familia, no tratamos de desunirla, pero sí dependiendo de la gravedad del caso, porque hay mujeres pues que a lo mejor así han vivido, ¿no? Y se les trata de orientar y canalizar la manera de vivir, se le invita a la pareja, a los dos, para que asistan a la terapia y los dos tomen una asesoría (...) bueno, en sí, es tratar de unirlos, se trata de llegar a acuerdos entre ellos dos para hacerles entender que no es la manera correcta de tratarse y ellos pues, dependiendo de las personas, si ellas aceptan y ceden, pues acá vienen por su propia voluntad, sin estarles obligando. También a veces vienen las mujeres porque precisamente no quieren entrar sus maridos, vienen con la asesoría de que se les pueden invitar de cierta forma con algún citatorio para que vengan sus parejas y a su vez puedan platicar aquí, entonces, este, pues esa es la acción que digamos que hacemos: tratar de unir...

Es importante recordar que el DIF no está facultado para obligar al agresor a atender los citatorios, amén de que no parece haber mecanismo que pueda obligar a unir o reconciliar. Pero como comentó una prestadora de servicios del DIF, algunos maridos acuden a las citas:

**P: ¿Y los maridos llegan cuando lo citan?**

R: Hay ocasiones en que sí, sí se da este... que vienen, pues

porque son aquellos que se dan cuenta en realidad, hay algunos, sí, hay maridos que vienen, sí he trabajado con las dos personas y hasta con la familia, o sea, con los hijos y sí hay casos, algunos, pero sí, sí los hay.

Al respecto, un tercer elemento que media en la calidad y pertinencia de la atención a mujeres víctimas de violencia de género es la estructura de algunos DIF municipales, en particular de regiones de bajo nivel de desarrollo. Nos referimos al papel de los comités formados por voluntarias que, generalmente, no tienen preparación profesional, ni cuentan con medios y mecanismos para hacer algo más que canalizar a las mujeres víctimas de violencia de género en su hogar a otras instituciones, o bien, las atienden dándoles consejos o recomendaciones que difícilmente pueden considerarse parte de una atención integral y de calidad.

Considerando estas mediaciones y, a partir de la información recabada, hay dos situaciones tipo que se presentan en los DIF. Aquellas en las que la mujer acude para pedir apoyo y/o asesoría directa y las situaciones en las que el personal de la institución detecta que detrás de la solicitud de otro tipo de servicios, se esconde la problemática de la violencia contra la mujer. Nos referimos a mujeres que solicitan apoyo o asesoría, comúnmente para algún asunto relacionado con sus hijos/as buscando, en el fondo, atención a su problema de violencia.

En el primer caso, hay tres vías o entrada por las que acceden las mujeres a los servicios del DIF:

- a) Se les canaliza a atención psicológica, ahí se les orienta y se les ofrece terapia de apoyo, generalmente para ella y su conyugue y, dependiendo de la situación, asesoría jurídica.
- b) Acuden directamente al área jurídica, casi siempre estos casos ocurren cuando las mujeres han decidido separarse o divorciarse y/o conseguir el pago de la pensión alimenticia.
- c) Llegan a buscar directamente a la presidenta del DIF, en esos casos, las mujeres son canalizadas al área jurídica o a la de atención psicológica, dependiendo de cómo planteen su necesidad o demanda o de cómo la lea o interprete quien las atiende. Así lo explicó una psicóloga de un DIF municipal:

**P: Describa, por favor, la rutina que se sigue para dar atención a mujeres víctimas de violencia**

R: No, pues, yo siempre le tomo los datos generales, los abogados, bueno, los abogados también toman los datos generales y llegan con el abogado, no busca la asesoría psicológica sino que buscan la ayuda de un abogado a lo mejor un divorcio o algo así, de que lo voy a dejar... entonces, ya



también piden el apoyo... el abogado se da cuenta también del maltrato que tienen ellas y ya me las mandan a mí o ellas por su propio pie dicen necesitan un psicólogo y, este, pasan conmigo, entonces ya después de que están conmigo pasan a ver al abogado, a veces cuando, no sé, tengan alguna pregunta o alguna asesoría legal, con respecto a una terapia, pues pasan directamente conmigo y ya con cita.

**P: ¿Y por lo regular llegan primero con el abogado?**

R: Pues a veces, porque a veces vienen más con la asesoría de que lo voy a dejarlo o voy a levantar un acta, o está tramitando su divorcio (...).

Fíjate que mucha gente, muchas veces vienen acá y lo que quieren es sacar todo lo que tienen, pues entonces nosotros les hacemos entender qué es lo que ellos quieren realmente porque, a veces, a mí me ha tocado gente que no saben qué hacer, pero de una u otra forma yo no se los voy a resolver porque no sé realmente qué es lo que quieren, entonces a veces cuando llegan por primera vez y no saben, están como perturbadas.

En el segundo caso, cuando las mujeres no expresan directa o explícitamente su búsqueda de apoyo o asesoría para ellas, depende, como ya se planteó, de que algún/a servidor detecte el problema y se lo plantee a la persona:

**P: ¿Cómo detectas que son víctimas de violencia?**

R: Pues cuando tú platicas con la gente, a veces, pues no pasa nada, pero te empiezan a platicar que sufrieron violencia psicológica, no física a lo mejor, pero si es que me dice: es que me saca, me dice groserías, entonces pues con esos indicativos (...) a lo mejor empiezan a llorar, no diciéndote nada de agresividad (...) empiezan a llorar, es con un factor con el que te das cuenta, o vienen la gente por asesoría de sus hijos pero en realidad no son sus hijos, son ellas las que padecen, claro, los hijos también, pero vienen por ellas con el pretexto de los hijos...

**P: ¿Y en esos casos, en los que el pretexto son los hijos pero que en realidad son ellas, empieza a indagar más sobre el asunto?**

R: Sí, pues empiezan a preguntar más, y pues como precisamente ahí no es ninguna, cómo se dice, ningún citatorio de que ha sido violentada o algo así, pues se le invita a la pareja a que asista, para a lo mejor, yo pongo el pretexto para su hijo ¿no?, pues entonces sí asisten y es cuando ya te dan cuenta de

que sí hay maltrato psicológico o a lo mejor físico lo llega a haber, este, pues se les invita a tratar de cambiar o algo, a que ellos también vengan y asistan y pues también tengo unos temas de escuela para padres, donde igual se trabaja con los papás, y pues involucrarías a la familia. Sí ha habido, sí hay familias donde se da el cambio, y hay familias que asisten, yo creo porque se dan cuenta de eso, a veces el machismo, como hay mucho, hace que falten. Me pasó una vez que había un papá que golpeaba a las niñas, y empezamos a platicar acá y le empecé a platicar al señor de los sentimientos de las, de las hijas y entonces se da la vuelta, agarró y se salió y me dejó hablando, y entonces ya jamás quiso volver a venir, le comenté a los abogados y los abogados a su vez lo volvieron a llamar. Entonces viene la gente acá que necesita algo y que quiere cooperar, pues porque a la fuerza, pues tampoco puede estar atrás de ellos, entonces en, este, pues ha habido de todo, o sea, de repente sí hay niñas maltratadas pero ya se van directamente al ministerio público; una niña muy maltratada, la pobrecita niña, este, la mandaron de una escuela, fuimos a la escuela, hicimos la investigación, y se fue a la casa de la familia de la hermana de la mamá y creo que está allá, los abogados saben bien...

### *Canalización y seguimiento*

La información recabada nos permite decir que hay dos vías de canalización, una, a otras instancias distintas al DIF, y otra, al interior de la propia institución. La canalización a otras instituciones ocurre cuando la solicitante no puede ser atendida porque acudió a un distrito que *no le corresponde*, o bien, cuando el caso amerita su canalización a algún Ministerio Público:

**P: Comúnmente, ¿a qué instancias refieren a las mujeres víctimas de violencia (instancias gubernamentales y/o no gubernamentales)?**

R: El abogado es el que las manda a diferentes instituciones, dependiendo también de dónde sean, porque a veces hay mujeres que no son de acá del distrito (...) De alguna u otra forma ellos los canalizan con el defensor de oficio, elaboran oficios para canalizar a la mujer, o sea, aquí ya trabajamos, pero él a su vez, dependiendo su caso, si se quiere divorciar, de que si le quiere pedir pensión (...).

**P: ¿Y al MP?**

R: Ajá, sí se canalizan en cierta forma y se trabaja de forma a la mejor jurídica, pero, sí, ellos a su vez también me las canalizan, o



sea, las remiten, tratan de que lleven una secuencia aquí.

Al interior del DIF, una vez que se aclara la problemática o solicitud de la mujer, se les ofrece atención psicológica, se genera una cita que puede incluir a toda la familia de la víctima o a algunos de sus miembros. El seguimiento de los casos queda a la voluntad y posibilidades de las víctimas, pues, como ya se dijo, la institución no tiene facultades para obligar a las personas a continuar con su tratamiento:

**P: ¿Y en el caso de mujeres víctimas de violencia?**

R: No, cuando vienen acá directamente a denunciar que son víctimas de violencia se les empieza a dar asesoría y los vuelven a citar y vuelven a venir luego con la familia.

**P: ¿Cómo se decide o determina que el caso ya está cerrado, qué factores se deben dar?**

R: Bueno, primero que nada, pues las personas tendrán que decir qué es lo que ellas quieren, establecer un objetivo, ir tras una meta, y al ver alcanzado su objetivo, tal vez que ya vean que hicieron algo por su propio pie, que, este, no sé, buscaron un trabajo, etc., bueno, por mi parte se acabó las asesorías, y a ellas también se les invita a otros programas para que sigan asistiendo...

Con la información recabada podemos decir que una gran parte de los casos se atienden por medio de sesiones de apoyo, talleres, pláticas y algunas capacitaciones para que las mujeres desarrollen alguna actividad. Es decir, una parte importante del trabajo con mujeres parece quedar en el ámbito de la consejería y la capacitación.

(...) hemos trabajado con grupos, o sea, vienen, en este caso han venido psicólogos del DIF estatal y traen un motivador donde, digamos, que ellos trabajan, trabajamos en equipo y casi es donde más se ha trabajado en pláticas así, de autoestima, para que se quieran y ellas no permitan este tipo de maltrato, es como se da; hay mujeres que a veces vienen y te platican toda su historia vivida y ya no regresan y a lo mejor lo que querían es sacarlo en un asesoría (...) hacer algo en este caso digamos, con cursos, digámoslo así de varias, de varios temas, que se da por terminado y a veces ya no regresan.

Del análisis de la información se infiere que este tipo de actividades tiene poco impacto en la resolución del problema de la violencia contra las mujeres. No sabemos si hay alguna evaluación al respecto, pero por lo que

nos informaron, las mujeres deciden si continúan o no con las asesorías, las terapias de apoyo, los cursos o asisten a talleres y capacitaciones, sin que se sepa si resolvieron o no el problema. Habida cuenta de que no hay seguimiento de los casos que se atienden por la vía de la consejería y la capacitación.

En el caso de las mujeres que reciben asesoría legal, como ya se dijo para entablar un juicio de divorcio y/o para el pago de la pensión alimenticia, el seguimiento depende del área jurídica del DIF. Así lo explicó una psicóloga:

**P: ¿Qué tipo de seguimiento se da al proceso de quienes hacen una denuncia?**

R: Eso ya no me corresponde a mí, sino a la coordinación jurídica, pero si ellas deciden, sí se les apoya y se les lleva al Ministerio Público...

**P: Y cuando las mujeres hacen la denuncia, ¿qué tipo de seguimiento en el ámbito psicológico les das, las sigues viendo o ya nada más tienen que ver con el abogado?**

R: Cuando es necesario, ellas vienen por su propio pie, pues entonces se toman medidas con el Ministerio Público, creo que también ahí hay psicólogos, ¿no? No sé bien, creo que sí. Y, este, vienen ahora sí que, dependiendo ellas por qué, igual yo les puedo dar cita pero luego ellas no vienen, no vienen ahorita, no vienen después o vendrán en otro mes, no sé.

**P: ¿Pero entonces cuando ellas ya decidieron levantar la denuncia es raro que vengan contigo?**

R: No, a veces sí vienen o a veces igual también dejan de venir.

**P: Comúnmente, ¿cómo terminan los procesos de denuncia?**

R: Como te comentaba, eso ya no me corresponde a mí, sino al área jurídica.

### *Coordinación intersectorial*

La información obtenida nos permite decir que hay muy poca colaboración entre el DIF y otras instancias que, por lo menos en la letra de la *Ley de prevención, atención y sanción de la violencia familiar para el Estado de Puebla* debieran trabajar de manera conjunta, en consecuencia, la coordinación interinstitucional es prácticamente inexistente o innecesaria, toda vez que no hay un sistema estatal de atención a la violencia familiar. Por decirlo de algún modo, el DIF actúa por su cuenta y, en todo caso, las representaciones municipales se coordinan a través del DIF estatal. La



canalización de casos a los ministerios públicos difícilmente puede considerarse una actividad de coordinación, ya que los ministerios son la instancia para hacer una denuncia, no sólo de una agresión contra la mujer al interior del hogar, sino de cualquier delito.

Según los testimonios recabados, lo que hay son algunas acciones conjuntas, sobre todo en materia de capacitación, con otras instancias, entre ellas, con el Instituto Poblano de la Mujer.

**P: Describa, por favor, en qué consiste esta colaboración**

R: Ajá, pues nosotros trabajamos... bueno, apenas estamos en pláticas con el Instituto de la Mujer, con ellos se están trabajando unas pláticas sobre Salud comunitaria, se trabaja por las tardes, y, este, vienen a dar las pláticas, se les presta el lugar y, este, las sillas, las mesas que se ocupen y se trabaja con ellos; (también) con el programa de Hábitat se están dando temas del área de, de salud; se apoya para las mamás, para las personas jóvenes, en cursos de reposterías y de ese tipo, a los adultos mayores se les está apoyando para danza, cocina también, y no sé qué otra cosa, este, para que estudien también, para que acaben su educación básica, como se llama... el Instituto de Educación para Adultos, también se les proporciona el lugar, la maestra que les da su clase, hay fechas y días en que se les da su clase, hacen sus exámenes, y sí, creo que han terminado algunas su educación básica (...) este, acá de hecho, el tiempo que hemos estado se busca, este, no sé, es un psicólogo aparte que nos viene a dar motivación y todo ese tipo, es una institución no gubernamental, entonces, este, realmente se trabaja con ellos, con el DIF estatal igual, con el apoyo del psicólogo, de doctores y todo esto. También se hacen las jornadas, también vienen acá, yo creo que sí se ha trabajado con algunas de las instituciones que se ha podido o que hemos contactado.

**El Ministerio Público**

Las entrevistas realizadas con personas del sector judicial, básicamente con agentes y con jueces de paz, nos permitieron identificar los dos caminos que pueden seguir las mujeres víctimas de violencia de género en su hogar. Tomar uno u otro depende, en gran medida, de la valoración que haga el agente del Ministerio Público de la gravedad de la agresión. El primer camino y, al parecer, por el que son conducidos la mayoría de los casos de violencia familiar, se inicia cuando el agente del Ministerio Público determina que la agresión no es *grave*, en ese caso se levanta un acta y el agente conciliador

manda un citatorio al agresor para comenzar un proceso de conciliación tratando de evitar futuras agresiones.

**P: ¿Qué servicios ofrece esta agencia subalterna del MP para mujeres que sufren violencia? Descríbalos en detalle, por favor.**

R: Pues el único beneficio que tenemos, en este caso, es velar por los menores, cuando hay menores de edad, tratar de persuadir al padre para que proporcionen los alimentos sin necesidad de que lleguen hasta el juicio, eso es lo que tratamos de apoyar con las mujeres; las mandamos al DIF o se manda al investigador cuando ya la lesión es muy fuerte, muy grande, cuando son lesiones que merecen una sanción penal, entonces, eso ya lo ve el investigador...

**P: Describa, por favor, cómo es un día típico del quehacer en esta agencia subalterna del Ministerio Público**

R: Que llegan las personas a solicitar que se mande a citar por problemas de difamación, problemas de agresiones, lesiones, que porque no le pagan su dinero; (...) levantamos el acta respectiva y posteriormente mandamos el citatorio para que se presenten las personas, así es un día de trabajo, levantar actas y mandar citatorios, eso es lo que hacemos aquí: levantamos actas de convenio y actas convenio y actas de constancia hechos...

Una vez que las partes se han convocado para el proceso de conciliación, la mayoría del personal encargado de este proceso menciona la participación, no sólo de los involucrados directos, sino de los familiares. De acuerdo con servidores de ministerios públicos, este hecho no perjudica el proceso, por el contrario, lo facilita poder llegar a acuerdos.

**P: ¿Cuál es la orientación principal del trabajo en esta agencia subalterna del MP en cuanto a la atención de mujeres víctimas de violencia?**

R: Para eso levantamos el acta y se manda a citar al esposo, porque ya sé que al escuchar el diálogo de los dos sacamos ya la conclusión y casi aquí, en la agencia subalterna, siempre acostumbra a venir la mujer, no sola, o viene con la mamá o viene con la hermana o con algún familiar; entonces cuando mandamos a citar al esposo también, difícilmente vienen solos, lo acompaña el papá, la mamá, los tíos y ya entre todos, haz de cuenta, que le echamos montón al asunto: por qué se pelearon, por qué le pegaste, cuál fue el motivo... y ahí es cuando ya platican todo: no, es que yo llegué de trabajar y no había de



comer, llegué a mi casa y no la encontré... y ahí encontramos ya la fórmula y tratamos, a veces los familiares también me ayudan a mediar la misma situación: no pues ya compórtate, tú no tienes derecho, o si mi hija no se porta bien pues dímelo a mí... situaciones como esas. Tratamos de buscar la mediación y buscar la fórmula mágica para que salgan tranquilos...

Cuando el agente determina que la agresión es *grave*, es decir, si según su valoración hay evidencia de lesiones, o bien, no existe posibilidad de conciliación, el caso se turma al Ministerio Público Investigador. Cuando los citatorios no funcionan para convencer a la pareja de la víctima de negociar durante los convenios, se hace una nueva orientación a la víctima y se le recomienda que acuda con el defensor de oficio.

Pues más que nada conciliamos, aquí llegan mucho las mujeres en el aspecto de que las golpean su maridos, de que ya las dejaron, de que no las quieran apoyar con sus hijos; entonces lo que yo hago es levantarles un acta y mando a citar a los esposos y ya acá llegan y los trato de animar para que apoyen a sus mujeres o a sus hijos, y si hay lesiones, para que no se vuelvan a agredir, y si ya no se puede llegar a una causa, entonces los paso directamente al investigador...

Bueno, las personas que son víctimas de violencia las recibimos, las escuchamos, les hacemos su acta... si la persona a que mandamos a citar es su esposo y no acude al llamado, entonces yo lo que le sugiero o le aconsejo a la persona es que acuda con el defensor de oficio, que es el que no cobra, tanto en el área penal como en el área civil, para que le ayude a la tramitación de su juicio si... o la tramitación de la averiguación; si la persona maltratada viene muy mal, yo desconozco de eso porque no es mi facultad, por eso hay agentes del ministerio público investigadores...

De acuerdo con los testimonios del personal del Ministerio Público, el trabajo que se realiza en la conciliación no requiere de seguimiento, pues al perseguirse un acuerdo y conseguirse, el proceso se da por terminado. Sólo en el caso de las agencias investigadoras, el proceso requiere de un seguimiento antes del veredicto.

**P: ¿Le dan seguimiento a los casos? ¿Cómo se da el seguimiento de casos?**

R: Haz de cuenta que, no porque ya llegaron un convenio... le damos seguimiento cuando no se cumple el acta, por ejemplo,

cuando llegan a un convenio de que no se vuelvan a agredir, entonces ella llega con que: sabe qué, me volvió a golpear, o al revés, llega el marido y me dice: sabe qué, en el acta quedó que la señora se comprometió a atenderme y le vale... Ahí otra vez los vuelvo a citar para conciliar y ya si no hay ningún acuerdo, les digo, saben que, ya promuevan su debida demanda y algunos ya vienen con sus abogados y otros solos...

**P: ¿Cuándo dan por concluido un caso? ¿Qué condiciones deben darse?**

R: Que lleguen a un convenio, a un acuerdo, y que lo respeten...

El dato que ofreció un agente sobre el porcentaje de asuntos que se resuelven por la vía de la conciliación y los que se tramitan por la vía de un proceso civil o penal es sintomático de que, a fin de cuentas, en materia de violencia contra las mujeres, tanto los ministerios públicos como el DIF, coinciden en que más vale un mal arreglo que un buen pleito:

**P: En su experiencia, de las mujeres que vienen a solicitar el servicio que ofrecen, ¿cuántas concluyen satisfactoriamente su proceso?**

R: Alrededor de un 70% u 80% ya, que llegaron a un acuerdo y el otro 10% se van directamente a un divorcio o una pensión alimenticia o a un delito de lesiones...

Por último, cabe recordar que en muchos municipios las autoridades jurídicas no son profesionales del derecho y que, según el artículo 67 de la Ley Orgánica Municipal, no tienen la atribución de sancionar, sino que solamente pueden intervenir como *amigables componedores, procurando avenir a las partes con la finalidad de prevenir los futuros litigios*.

A manera de ejemplo, se entrevistó un juez de paz que es campesino y, como no recibe remuneración para su labor, tiene otras prioridades por encima de su cargo, como la de atender su parcela. Como complemento, según los testimonios, se acostumbra que el juez de paz encarcele al agresor por unas horas: *hasta que se le baje la borrachera y el coraje*, se nos dijo, o bien, se le recomienda que acuda a alcohólicos anónimos.

En suma, la información obtenida nos indica y confirma que en la medida en que los ministerios públicos y los jueces de paz no son instancias especiales ni especializadas en violencia de género, actúan frente al problema con los mismos procedimientos, medios y mecanismos que utilizan para atender cualquier otro tipo de problema de su competencia. Con el agravante de que se mantiene, en este medio, las versiones convencionales acerca de la



violencia contra las mujeres, versiones que distan enormemente de lo establecido en convenciones, disposiciones y recomendaciones internacionales e incluso en las últimas disposiciones jurídicas de los ámbitos federal y estatal.

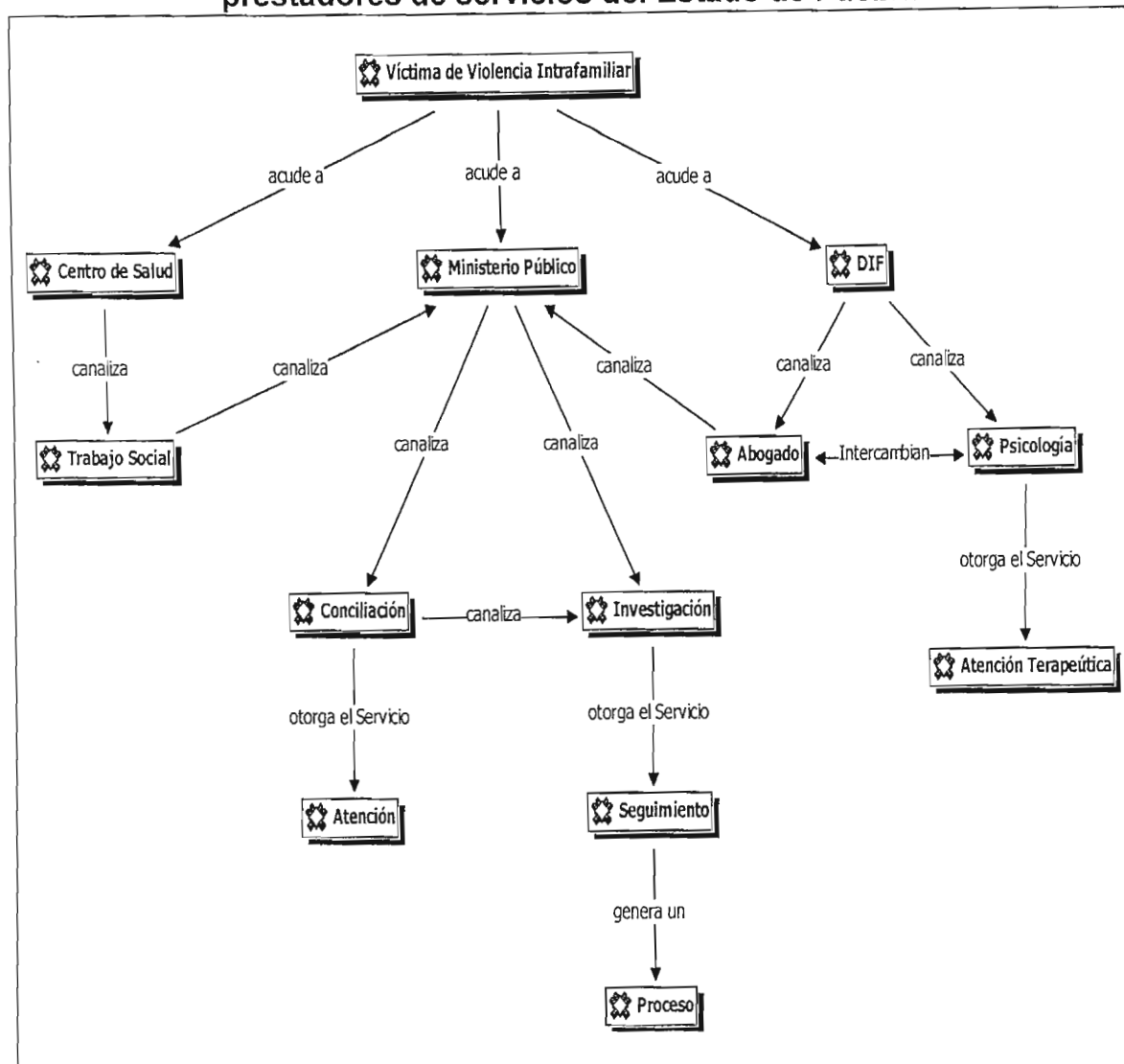
### **A manera de resumen**

En el caso del estado de Puebla, se observó que una mujer víctima de violencia dentro de su hogar puede solicitar ayuda y/o ser detectada por dos vías:

- a) Por medio del DIF. En este caso, la víctima es canalizada a atención psicológica o asesoría legal con el abogado. El primero puede hacer un seguimiento terapéutico, si la persona decide seguir asistiendo a las consultas. El segundo, además de orientar, puede canalizar el caso al Ministerio Público.
- b) Ya sea que la usuaria llegue directamente al Ministerio Público o que sea canalizada por el área jurídica del DIF, en el caso de que no existan muestras *graves* de agresión física, se turna a la agencia conciliadora, donde a través de citatorios se busca convocar a las partes para que se comuniquen y lleguen a un acuerdo que prevenga futuras agresiones y conserve la unión familiar. Si existen heridas graves o la víctima no quiere conciliar, entonces el caso pasa a la agencia investigadora, esperando que al final se dé un proceso contra el agresor. Sólo en esta situación existe un seguimiento que culmina precisamente con el dictamen del proceso.

En el siguiente diagrama se representan estas dos vías de atención.

## Ruta de atención que siguen las mujeres de acuerdo con los prestadores de servicios del Estado de Puebla



### El Sector Salud

La información del sector salud se obtuvo, centralmente, de personal de centros y clínicas de los municipios elegidos, esto es, no fue un acercamiento a los grandes centros médico-hospitalarios. La advertencia es de suma importancia porque, sin ser un objetivo de nuestra investigación, el análisis de los testimonios obtenidos permite entrever las limitaciones con las que se trabaja en el sector en el nivel de centros y clínicas. Limitaciones en cuanto a los recursos humanos y de infraestructura.



Otra consideración de la mayor importancia es acerca de la política de salud federal y estatal que, en términos generales, orienta el trabajo hacia la prevención y atención de las principales causas de morbi-mortalidad en la entidad. Respecto, específicamente de la salud de las mujeres, la política sigue enfocada hacia los riesgos para la salud en la etapa reproductiva, principalmente, en prevenir la morbi-mortalidad materno-infantil. En los últimos años, las infecciones de transmisión sexual y los cánceres que afectan a la población femenina, también han ocupado un lugar destacado.

La violencia de género no es una enfermedad, aunque cause enfermedades y lesiones e incluso la muerte y tenga altos costos para el sector salud. El que no sea enfermedad no justifica que siga ocupando un lugar secundario entre las prioridades del sector o que aún busque su sitio en ese ámbito, habida cuenta que desde 1999 existe una *Norma Oficial Mexicana para la Prestación de servicios de salud. Criterios para la atención médica de la violencia familiar* y de que el Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva de la Secretaría de Salud puso en marcha el *Modelo Integrado para la Atención a las Mujeres en Situaciones de Violencia Familiar y Sexual en el Sector Salud* que especifica los términos de la atención médica y los servicios asociados con la atención integral a las víctimas de violencia.

En el marco anterior, la información obtenida de servidores del sector salud nos indica, en primer término, que no se han generado las condiciones para implementar el protocolo de la citada Norma ni del Modelo de Atención, aunque se conozca la Norma:

**P: ¿El personal médico ha recibido capacitación para usar el protocolo de la Norma Oficial Mexicana para la prestación de servicios de salud. Criterios para la atención médica de la violencia familiar?**

R: Sí, es una norma que tenemos desde el 99. Bueno, aquí por ejemplo, dependiendo a los médicos y enfermeras. Pero casi siempre se van a Puebla...

**P: ¿En este hospital ha recibido formación o capacitación para dar servicio a mujeres víctimas de violencia?**

R: Sí, aquí en el IMSS hemos recibido capacitaciones sobre el tema de violencia intrafamiliar, atención en crisis y emocional. Hacemos talleres de una semana, de 2 días. A nosotros nos han llevado hasta México...

En segundo término, confirmamos que entre las prioridades establecidas para el sector, la atención a la violencia contra las mujeres no tiene o no encuentra su lugar. El siguiente testimonio es un buen ejemplo de la rutina

de los Centros de Salud y de los principales problemas de salud que se tienen que atender:

**P: ¿Me podría hacer una descripción de cómo es un día de trabajo?**

R: Somos dos compañeras. Una está en servicio de hospital externo, por ejemplo, nosotros salimos a comunidad en base si existen pacientes que no hayan venido a control, la enfermera nos presta una lista de sus pacientes y tenemos que ir a comunidad a darles seguimiento, haciendo visitas domiciliarias a personajes de la comunidad, paquetes adicionales, paquetes de salud. Estamos aquí, está la consulta externa, se queda si no hay salida a comunidad, si no nos derivan pacientes embarazadas, adolescentes, hipertensos, diabéticos, menores de 25 años, adolescentes...

**P: ¿Cuáles son las causas de consulta más comunes de las mujeres?**

R: El control prenatal, este... después lo que es las manifestaciones propias del climaterio; ahorita que ya se está haciendo la exploración de mama, están saliendo muchas patologías propias de la mama: las tumoraciones y después... este... pues se vendrían manifestando los que son las vaginitis, las cérvicovaginitis, las infecciones de vías urinarias que también son frecuentes, sobre todo en las embarazadas, y eso sería por mencionar algunas...

En tercer lugar, nos confirma que los médicos, en particular, conocen frecuentemente de casos de mujeres víctimas de violencia de género en su hogar y en otros espacios, pero se enfrentan a dos situaciones más o menos típicas o comunes. Situaciones en las que las mujeres no admiten que sus lesiones físicas y/o problemas emocionales se deben a la violencia de la que son objeto; o bien, escenarios en los que, aunque la víctima lo admita, la institución no puede hacer más que dar parte al Ministerio Público cuando se trata de lesiones infringidas por tercero que tarden más de quince días en sanar. Disposición que, como se sabe, aplica para cualquier víctima de actos de violencia, no sólo para mujeres víctimas de violencia de género.

...el médico tiene muy claro cuál es su función dentro del papel de una violencia, el diagnóstico de una violencia, que sería, primero, hacer un tamizaje, ver cuál es la causa por la que llega la paciente, es muy importante ver cuál es la actitud de la paciente para poder detectar este tipo de problemas; a veces, aunque se detecte y se confirme por clínica, la paciente niega que es víctima de violencia... entonces, aquí es donde el doctor



tiene la obligación de hablarle a la paciente, de que es muy probable que esté pasando por una violencia sexual, psicológica, o cualquier tipo de violencia y que tiene opciones para ser atendida, y si ella acepta esas opciones, esas oportunidades que se le pueden dar, se procede a su referencia, si no, lo que se hace es que el médico nada más lo detecta y hasta ahí se queda, como una probable violencia... entonces el médico tiene muy claro hasta donde puede involucrarse, no más allá de si la paciente no lo permite...

**P: ¿En este hospital se indaga rutinariamente sobre la posibilidad de que alguna mujer que sea consultada sea víctima de violencia en su contra?**

R: Nosotros trabajamos como 16 comunidades, este, si viene alguien de nuestras comunidades les damos una visita, pero si son comunidades que coordina la Secretaría, nos coordinamos con servicio social de la Secretaría, hacemos el reporte para que le den seguimiento o al DIF o al Ministerio Público.

Todo lo que abarca, todos tenemos la obligación de reportar al Ministerio Público, todo paciente que llega a venir con señales de violencia, los reportamos. Los mismos médicos evalúan y ellos nos avisan a nosotros y nosotros al Ministerio Público. Es muy importante que si usted quiere hacer su denuncia, tiene que ir para ratificar; hay gente que sí lo ha hecho, hay mujeres que no. A veces por miedo, temor o represalias del esposo y, bueno, la autoridad, si ellos no notifican lo sucedido, pues no dan seguimiento...

**P: ¿Qué servicios ofrece este centro de salud para mujeres que sufren violencia? Descríbalos en detalle, por favor**

R: De hecho, los médicos, que son los que están en contacto con estas pacientes, tienen conocimiento de lo que hay que hacer, que tengan en cuenta que existe la violencia intrafamiliar... desgraciadamente, como no tenemos un módulo de violencia intrafamiliar como tal, y por lo tanto, la falta de personal para la atención de estas pacientes, no se le ha dado el cauce adecuado de estas pacientes; entonces, si se sabe qué hay que hacer, tenemos el apoyo con algunas presidencias municipales, donde tienen módulos de violencia que el DIF lo maneja y donde están en contacto con los centros de salud, como por ejemplo... ay, se me fue el nombre de la localidad... donde el DIF tiene un psicólogo, y hay comunicación con el centro de salud... entonces, cuando tenemos esa oportunidad, pues la aprovechamos, y cuando hay una paciente que el médico la detecte, que requiere de esa atención o ya se identifica bien la

Con este conjunto de testimonios pretendemos ilustrar algunos de los aspectos más relevantes en relación con la atención de la violencia contra las mujeres en el sector salud. Como se puede observar, se señala la falta de áreas especiales o especializadas para la atención de la problemática, lo que hace necesario que algunos casos se canalicen, principalmente, al DIF, pero también a instituciones de salud mejor equipadas que se ubican en zonas de la entidad de mayor desarrollo.

Vinculado a esa limitación, en los testimonios se señala la falta de personal, concretamente del área de trabajo social y de psicología que tienen papeles centrales en la atención de las mujeres víctimas de violencia. Respecto de trabajo social, por su tarea en el trámite para notificar al Ministerio Público de ciertos casos; decimos ciertos casos porque, como también se aprecia en los testimonios, la detección de los casos de violencia no necesariamente conlleva en automático a su notificación al Ministerio Público. Esto depende de cómo actúe el médico y de cómo responda la mujer. No sabemos en cuántos casos el médico omite apearse al protocolo de la Norma Oficial Mexicana; en los testimonios sólo se menciona la reticencia de algunas mujeres.

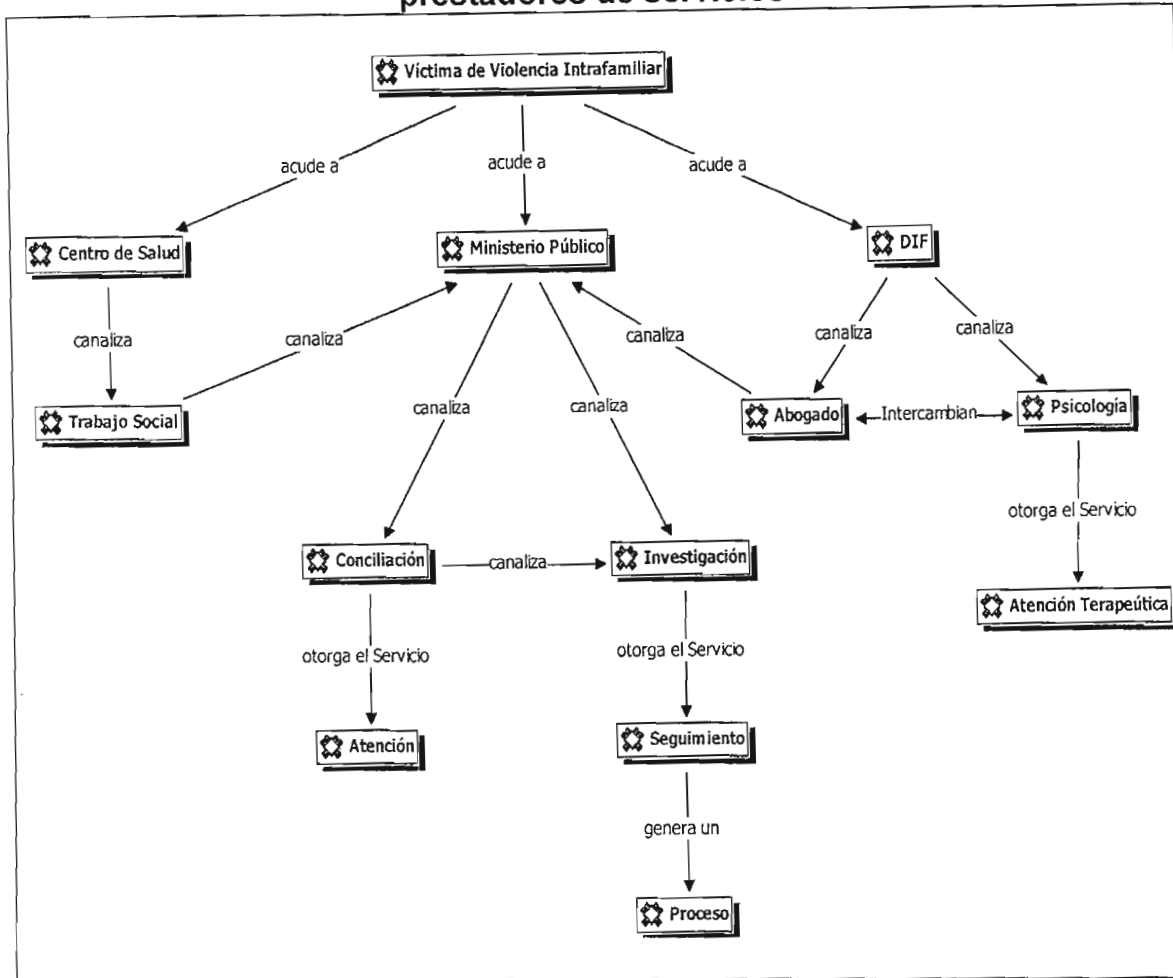
Acerca de la atención psicológica, su importancia estriba en que es, por decirlo de ese modo, la bisagra entre la atención médica y el curso de acción que pueda tomar una mujer. Una orientación adecuada seguramente puede contribuir a buscar los caminos más apropiados para salir de la problemática de la violencia, una orientación inadecuada, no sólo no le servirá a la mujer, sino que puede contribuir a que se mantengan presa de la violencia.

Al igual que en el caso del DIF, en el del sector salud difícilmente podría hablarse de que se realizan acciones de coordinación intersectorial o de colaboración. Lo que hay son canalizaciones que parecen asociadas a la falta de recursos de los centros de salud. O bien, que responden a la necesidad de cumplir con la ley en casos de tener que dar fe de la gravedad de lesiones infringidas por terceros.

Por último, a la luz de los testimonios de los prestadores /a de los distintos centros de salud y, a riesgo de simplificar la compleja estructura de procedimientos, así como la enorme diversidad de posibilidades, dependiendo de la zona de desarrollo humano en que se encuentren el centro y la víctima, en el siguiente diagrama se ubica al sector salud en el contexto de la atención a las mujeres víctimas de violencia.



## Ruta de atención que siguen las mujeres de acuerdo con los prestadores de servicios



### Informantes claves: las Organizaciones No Gubernamentales

En el contexto de este proyecto, el acercamiento a organizaciones no gubernamentales fue de carácter complementario, no por subestimar su importancia, sino por su complejidad, amplitud y heterogeneidad pero, sobre todo, porque no se pudo contar con información precisa acerca del número y ubicación de organizaciones no gubernamentales dedicadas exclusiva y profesionalmente a la atención de víctimas de violencia de género.

Hecha esa precisión, en el caso de estas organizaciones no se indagó tanto sobre el procedimiento interno de atención, sino sobre su participación y contribución en el enfrentamiento de la violencia de género. En primer término, hay que decir que encontramos dos posiciones principales y opuestas, respecto de los servicios que brinda, en concreto, el DIF. Una orientación si no de colaboración, sí de canalización de la organización al DIF y viceversa. Las ONG que mantienen una buena relación con el DIF, le

canalizan a las personas cuya situación de violencia no es muy grave y donde se espera que la atención psicológica pueda resolver la problemática a través de la negociación de las partes, mediada por profesionales. Cuando las lesiones son *graves*, el caso se lleva con un abogado quien, después de escuchar los pormenores, orienta sobre el procedimiento a seguir en el Ministerio Público.

... Las situaciones leves al DIF para que lleguen a un acuerdo. Las que vienen por lesiones las ponemos en contacto con un abogado dentro de la organización y ya él les aconseja, y ahí ya depende la respuesta de cada quien...

La otra posición es de nula relación no sólo con el DIF, sino con el ámbito gubernamental, como se nos explicó, incluso, con un dejo de molestia:

**P: ¿Con qué instituciones y/o ONG tienen una relación más estrecha de colaboración? ¿En qué consiste?**

R: No coordinamos con ninguna institución, presentamos demandas ante tribunales en donde tenemos gente o que la corrieron, o que le pegó su marido, o le quitaron una tierra... No nos coordinamos con instituciones, nosotros somos una OENG que significa, una organización evidentemente no gubernamental, las otras son ONG.

No, no hacemos colaboración, tenemos interrelación directa con la junta local de conciliación y arbitraje durante ocho horas, durante siete días a la semana, cuatro semanas por mes, y doce meses por año, ¿quedó claro?

Esta posición, como puede resultar obvio, tiene un papel crítico que ayuda a comprender las carencias profesionales e institucionales de las que se adolece para la atención de la violencia de género:

...cuando vienen mujeres golpeadas les decimos que denuncien, las llevamos, desgraciadamente no les dan continuidad. Una señora de San Sebastián, la llevamos a la Procuraduría del Ciudadano, con el defensor social del juzgado civil, se hizo la demanda, se citó al esposo, se le demandaron los alimentos y se presentó denuncia por violencia; de repente la señora ya no quiso seguirlo. Otra cosa es que son muy tardados, no hay suficiente atención del Estado, no hay suficientes programas de prevención, que si mandarlo con psicólogos o trabajadoras sociales, no hay suficientes abogados del Estado que se dediquen y bien pagadas a defender a las mujeres, no hay sensibilidad por parte de las autoridades, porque llevé a varias chavas agredidas al Ministerio Público y veía... es muy



incómoda, no hay suficientes legistas, te tienen cinco horas...  
hay escarnio.

En suma, nuestra sistematización de la información proporcionada por informantes claves de ONG identificó dos formas de participación en la atención a la violencia de género en el hogar:

- Canalizando casos al Ministerio Público, remitiendo y recibiendo casos del DIF.
- Prestando servicios de asesoría jurídica y de acompañamiento en el proceso legal.

La participación de las ONG en el contexto de la atención gubernamental de la violencia de género sirve de contrapeso y de espejo para mirar las importantes carencias no sólo de atención, sino de prevención y sanción.

## VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Nuestros resultados, del lado de las demandantes de atención - las mujeres – revelan, por una parte, algún grado de satisfacción con la respuesta que obtienen en la instancia del DIF, esto puede deberse a que es la institución en la que encuentran escucha, algún nivel de contención y orientación. De ello no se sigue, ni concluye, que la atención se apegue a las recomendaciones internacionales en la materia, específicamente a las establecidas y derivadas de la Convención de Belém do Pará, en el sentido de que lo no recomendado es tratar a las mujeres como si fueran menores de edad a quienes hay que aconsejarles, de manera comprensiva y paternalista. El trato debería partir de la mujer como sujeto de derechos y obligaciones que acude a demandar un servicio, pertinente y de calidad, lo que significa que deberían ser tratadas como ciudadanas y contribuir a su empoderamiento.

Lo que queremos expresar, más que una crítica a una institución que no fue creada para atender la problemática de la violencia de género en el hogar (el DIF), es un cuestionamiento a la ausencia de una política estatal que tenga como finalidad contribuir al empoderamiento de las mujeres. De igual modo, la crítica es a la falta de mecanismos que garanticen la seguridad de la víctima, debido a que lo que hay son acciones que pueden contribuir a lo contrario, a ponerla en mayor riesgo, nos estamos refiriendo a la respuesta del sector judicial por medio de los ministerios públicos.

Aquí el otro elemento encontrado, la insatisfacción de las mujeres con la respuesta obtenida de parte de ese sector es sintomática de que lo que buscan no es que se condene al agresor a que cambie su actitud, sino que se haga justicia. Esto es, que las instancias del Estado respondan ante la demanda de divorcio, pensión alimenticia e incluso acción penal contra un agresor con el que, como vimos, han padecido diez o más años. No estamos hablando, entonces, de mujeres que acuden a la primera instancia de impartición de justicia por un conflicto ocasional o coyuntural de pareja. Los casos analizados son expresión de lo que algunos autores (Johnson, op. cit., 1995 y 2005) han denominado terrorismo patriarcal, que se refiere al uso recurrente o sistemático de las distintas expresiones de la violencia de género (emocional o psicológica, sexual, económica o patrimonial y física) para mantener el control de la mujer. A esa problemática es a la que debería responder un sistema integral, pertinente y de calidad de atención.

Como vimos la información obtenida de las entrevistas con las mujeres víctimas de un trato violento, recurrente, por parte de su pareja e incluso por parte de otros miembros de la familia (destacadamente la suegra) nos indica que con independencia del nivel de desarrollo de la región, un factor determinante y detonante para el inicio del curso de acción en búsqueda de solución al problema, es el de contar con escucha, comprensión y



acompañamiento de otros/as. Así, los testimonios señalan que tanto para romper el silencio como para solicitar y obtener apoyo, los parientes consanguíneos de las mujeres son de suma importancia.

En consecuencia, las mujeres que viven en situación de violencia y que al formar pareja se fueron a vivir a un lugar donde no cuentan con este tipo de apoyo, están en una situación de mayor vulnerabilidad. La familia política de la mujer víctima de violencia, puede, desde no defenderla de las agresiones del marido, hasta incitarlo a que ejerza violencia en su contra. Como vimos, la propia familia política puede ejercer violencia contra la mujer, puede ejercer presión en su contra para que no denuncie al agresor o para que retire la denuncia. Una modalidad más de presión es tratar de mantener a la nuera aislada en su nuevo entorno.

Asimismo, los testimonios señalan que quienes son vecinos del agresor y de la agredida, se encuentran en una posición delicada como para involucrarse y tomar parte. A diferencia, los compañeros de trabajo pueden ser una valiosa fuente de información y apoyo, lo que coloca a las mujeres que trabajan en una posición más favorable en relación con las que no trabajan fuera de casa o fuera de su entorno inmediato. A diferencia de los vecinos, los compañeros de trabajo son, por lo general, compañeros sólo de la víctima, por lo que no deben cuidarse ni guardarle ningún tipo de lealtad al victimario. Además, el espacio de trabajo es por lo general el espacio que la víctima no comparte con su victimario y por lo mismo en él se puede sentir más libre y menos expuesta a su control y sus intentos de mantenerla aislada. Los casos de Cecilia y Gloria, dos informantes que fueron animadas por los compañeros de trabajo a buscar salida a su situación, confirman que las mujeres necesitan que alguien les aborde y las pregunte sobre sus problemas y las estimule a que actúen, a pesar de las opiniones y las actitudes generalizadas que van en el sentido contrario: la gente y también los profesionales prefieren evadir el tema, so pretexto de respetar la vida íntima de cada quien.

En suma, los resultados obtenidos de las entrevistas con mujeres, prestadores/as de servicios del DIF, del sector salud y judicial, son consistentes con la falta de un sistema integral. De igual modo, son consistentes con el tipo de atención que reciben quienes acuden, como vimos, principalmente al DIF y, en caso de querer o tener que levantar una denuncia, a los ministerios públicos. En corto, lo que observamos es que la atención a las mujeres víctimas de violencia de género en su hogar, ha recaído en instituciones de larga data que no fueron creadas ex profeso para atender la problemática.

Aquí cabe hacerse algunas preguntas centrales: una mayor pertinencia, eficacia y calidad de los servicios de atención ¿se logra sensibilizando y

capacitando a prestadores de servicios enmarcados en viejas instituciones creadas para propósitos muy distintos al de la atención de la violencia de género en el hogar?, como es el caso del DIF. En el caso del sistema judicial, de igual modo ¿basta con sensibilizar y capacitar a los prestadores de servicios para que las mujeres tengan acceso a la justicia?

Parece que estas preguntas pueden responderse con la experiencia del sector salud: no ha bastado capacitar en la Norma para que los prestadores de servicios de ese sector puedan, independientemente de si quieren, ser parte de un sistema integral de atención, ni mucho menos ser la puerta de entrada para las mujeres hacia la ruta eficaz y eficiente para salir del infierno de la violencia en casa. Como lo revelan los testimonios recogidos.

En otros términos nuestro análisis indica que un sistema integral, pertinente, eficiente y de calidad no puede asentarse sobre instituciones que además de no estar articuladas para la atención de la violencia de género en el hogar, cumplen otros propósitos. De ahí quizá, que no baste con sensibilizar ni capacitar a los prestadores, sino que se requiere instancias *ad hoc* que formen parte de un sistema y que actúen, además de en el marco de la Ley, bajo la orientación de una política pública de prevención, atención y sanción de las violencias de género, en todas sus expresiones, no sólo la que ocurre en el hogar.

La publicación en 2001 de la *Ley de prevención, atención y sanción de la violencia familiar para el Estado de Puebla* no se acompañó de la determinación de conformar un sistema de prevención, atención y sanción. Como se expresó en el apartado de Antecedentes, al igual que otras leyes similares que se emitieron en otros estados, la del Estado de Puebla contempla un Consejo Estatal de Prevención, Atención y Sanción de la Violencia Intrafamiliar. También al igual que en otras entidades, el Consejo no cuenta con recursos ni con personalidad jurídica para la aplicación de la ley.

Además y debido, entre otras cosas, a la división sectorial y a la distinción por niveles de gobierno, el Consejo tiene dificultades para establecer una política pública y un plan integral para la prevención y atención de la violencia intrafamiliar. En consecuencia, la atención, como lo establece la propia ley, quedó en manos de las instancias a las que les competen ya sea brindar asesoría u orientación psicológica y legal (básicamente al DIF Estatal y al IPM) o tomar la denuncia cuando sea el caso, lo que le corresponde a los ministerios públicos.

No es de sorprender, entonces, que la atención se brinde desde perspectivas convencionales sobre los *conflictos de pareja y entre parientes*, ni que se siga el procedimiento que desde hace muchos años se sigue para casos de



*conflicto* en la familia, esto es: la conciliación de las partes. Como se planteó en su oportunidad, los agentes del ministerio público y los jueces de paz tratan de *preservar la familia* y llegar a un acuerdo, por una larga tradición de tratar este tipo de *conflictos* por la vía de la conciliación o arreglo entre las partes. En el caso de los jueces de paz, además, se presume que siguen lo dispuesto en el artículo 67 de la Ley Orgánica Municipal, que establece que no tienen la atribución para sancionar, sino que solamente pueden intervenir como *amigables componedores, procurando avenir a las partes con la finalidad de prevenir los futuros litigios*. Si a este hecho le sumamos que se trata, por lo general, de varones que comparten los patrones culturales e ideología de género con los agresores y que reciben poca o ninguna capacitación en la materia de violencia de género, se entiende mejor su deficiente atención y su reproducción de las inequidades y los estereotipos de género en los espacios de la administración de justicia.

En el caso del DIF por tratarse de la instancia gubernamental que rige y opera la política asistencial, las acciones en materia de prevención y atención de la violencia intrafamiliar, con muy contadas excepciones, ha estado lejos de una orientación de género. La información disponible muestra que la orientación dominante es hacia la integración familiar y el bienestar de los/as menores, adultos mayores, personas con alguna discapacidad, en esa perspectiva la violencia contra las mujeres en su hogar como violencia de género, no tiene cabida. A la tradición del DIF de integrar a la familia, se suma la disposición de la *Ley de prevención, atención y sanción de la violencia familiar para el Estado de Puebla* que en su capítulo sexto establece que *el procedimiento para alcanzar la conciliación entre las partes en un conflicto de violencia familiar, únicamente será procedente cuando no se trate de actos que puedan ser constitutivos de delitos que deban perseguirse de oficio*.

Al respecto hay que considerar que ha sido mostrada la falta de eficacia y eficiencia de las judicaturas civiles que han abusado del mecanismo de conciliación para poner fin a los juicios no a la violencia (Rioseco, 1999). La misma autora señala: *Las conciliación obligatorias, por una parte no consideran la desigualdad de poder entre víctima y agresor y, por otra merman los procesos de empoderamiento de las víctimas, ya que no se les permite juzgar de la mejor forma sus riesgos, peligros y oportunidades para manejar su situación de violencia; la conciliación puede ponerlas en mayor riesgo debido a que los 'acuerdos' generalmente no son cumplidos por el agresor y/o no abordan la violencia*" (Solano y Velzeboer, 2003, citado por Rioseco, 2005: 23).

De ahí que en materia de legislación uno de los desafíos para avanzar más rápida y sustancialmente hacia la efectiva sanción de la violencia de género en el hogar, sea el de homologar las legislaciones penales estatales a fin de

que en todos los códigos del país se contemple el tipo penal de violencia familiar. A ese desafío se suma el de modificar la valoración de las pruebas de las víctimas de violencia de género en el hogar. Tema que ha plantado Pérez Duarte (2002) argumentando sobre el ejercicio cotidiano de la interpretación de la norma jurídica. La propuesta de Pérez Duarte va en el sentido de interpretar la ley a la luz de la desigualdad de género y de los obstáculos que tienen las mujeres para acceder a la justicia. De ahí que proponga:

*La perspectiva de género es una base sólida para que quienes procuran o imparten justicia modifiquen sus esquemas de interpretación de las normas con miras a contribuir a la erradicación de la violencia familiar, pues pone en evidencia las características estructurales de esta violencia, como el secreto en que se desarrolla, mismas que han llevado al establecimiento de criterios jurisprudenciales aberrantes e injustos (Ibidem p. 46).*

Ahora bien superar el desafío de que las mujeres víctimas de violencia de género, de cualquier violencia de género, accedan a la justicia, no resolverá los problemas de la ausencia de un sistema de prevención y atención, sólo resolvería, en gran medida, el de la sanción. Para hacer frente al desafío se ha propuesto, insistentemente en la literatura, la necesidad de la coordinación intersectorial derivada de una política pública de carácter transversal. La recomendación internacional al respecto es que la orientación, seguimiento y evaluación de esa política debiera estar a cargo del mecanismo para la equidad de género. En el caso el estado de Puebla ese mecanismo es el Instituto Poblano de la Mujer que en la *Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla* ha quedado con el cargo de la secretaría técnica.

Para que ese cargo no se convierta en una función subordinada, tendría que haber determinación, en el ejecutivo y en legislativo, para que el Instituto se consolide como el mecanismo rector en materia de equidad de género. En segundo lugar, el Instituto tendría que remontar el papel secundario que ha tenido en la prevención, atención y sanción de la violencia de género. En tercer término tendrían que generarse las condiciones en la entidad para supera las inercias que supone la lógica sectorial y por niveles de gobierno que no es una característica sólo de la administración pública del estado, sino de la administración pública del país. En nuestra perspectiva estas son de los principales nudos que, de haber voluntad política en la entidad, habría que atender para genera el sistema estatal que establece la Ley.

Para terminar y refiriéndonos de manera específica a la atención de las víctimas de violencia de género el en hogar, la información proporcionada por nuestro análisis debiera ser considerada para generar un sistema integral



de atención. De establecerse una ventanilla única para la atención, el personal debiera estar capacitado para averiguar, en primer término, el tiempo que la mujer ha vivido presa de la agresión de su pareja e incluso de otros miembros de su familia. Debiera ser obvio que un año o más de violencia recurrente, es un factor de riesgo.

Un segundo elemento que debiera considerarse es sí la mujer no vive en su lugar de origen y, sí, por ello, no cuenta con el apoyo de su familia. Así, debiera ser considerado un segundo factor de riesgo que la mujer no cuente con una red de apoyo. El tercer elemento es, sin lugar a duda, si la mujer tiene o no un empleo que le genere ingresos. En consecuencia el tercer factor de riesgo es que las mujeres sólo realicen actividades domésticas o que su actividad productiva se realice en el entorno que comparte con su agresor.

De actuarse con voluntad y determinación para atender la violencia contra las mujeres en el hogar, esos tres factores debieran tenerse en cuenta para valorar el curso de acción adecuado para cada mujer. Esto conllevaría a que a partir de una ventanilla única de atención se orientara a cada mujer hacia el camino más corto, pertinente y eficaz en virtud no sólo de la gravedad de la lesión (medida o valorada por los signos evidentes, a juicio del impartidor de justicia en turno, de los estragos de la violencia física) sino de las circunstancias en las que ocurre la violencia de género en el hogar y del capital o red social y de los recursos económicos con los que cuenta cada mujer.

En esa perspectiva, deberían quedar fuera de lugar la recomendación de tratar a las víctimas de violencia de género en el hogar como si se tratara de *conflictos de pareja o familiares* con el fin de conciliar a las partes. No sólo por lo señalado párrafos arriba, sino porque la pertinencia o no de la conciliación debiera ser el lugar de llegada no el de partida. Un sistema de atención adecuado debieran plantearle a cada mujer su campo de opciones posibles, en el marco de la Ley y de sus circunstancias particulares y no plantearles como única opción la de continuar con el agresor.

## REFERENCIAS

- Castro, Roberto. *Violencia de género en las parejas Poblanas. Análisis de resultados de la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2006*, (en prensa, 2008).
- Castro Roberto, Florinda Riquer y María Eugenia Medina. *Violencia de género en las parejas mexicanas. Resultado del Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2003*, Instituto Nacional de las Mujeres, INEGI, CRIM/UNAM, México, 2006.
- Castro, Roberto y Florinda Riquer. "Marco conceptual. En busca de nuevas direcciones hacia las cuales mirar", en: *Violencia de género en las parejas mexicanas. Resultados de la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2003*. INMUJERES, CRIM/UNAM, INEGI. México, 2006 pp. 17-30.
- Castro Roberto y Florinda Riquer. "La investigación sobre violencia contra la mujer en América Latina. Entre el empirismo ciego y la teoría sin datos", en *Cadernos de Saúde Pública*, Río de Janeiro, (19-1), enero-febrero, 2003.
- Echebarúa Enrique y Paz de Corral. *Manual de violencia familiar*, Siglo Veintiuno de España. Madrid, 1998.
- Heise, Lori, et. al. *Violencia contra la Mujer: La Carga Oculta Sobre la Salud*. OPS: Washington, 1994.
- Johnson, Michael P "Patriarchal Terrorism and Common Violence: Two Forms of Violence against Women" en *JOURNAL OF MARRIAGE AND FAMILY*, Vol. 57, No. 2, May 1995, 283-294.
- Johnson M. P. Janel M. Leone. "The Differential Effects of Intimate Terrorism and Situational Couple Violence Findings from the National Violence against Women Survey" e *Journal of Family Issues*, Vol. 26 No. 3, April 2005 322-349.
- Naciones Unidas. *Integración de los Derechos Humanos de la Mujer y la Perspectiva de Género: La Violencia contra la Mujer. Informe de la Relatora Especial sobre violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias, Yakin Ertürk*, Consejo Económico y Social, Comisión de Derechos Humanos 62º periodo de sesiones, E/CN.4/2006/61/Add.4
- Organización Panamericana de la Salud. *La Ruta Crítica que Siguen las Mujeres Afectadas por la Violencia Intrafamiliar*. Washington, D.C. 1998.
- Pérez Duarte y Noroña Alicia Elena "La valoración de las pruebas en los casos de violencia familiar. Perspectiva de género, metodología para la interpretación, en *Juzgar con Perspectiva de Género*, INMUJER; 2002 pp. 29 50.
- PNUD (2006). *Indicadores de Desarrollo Humano y Género en México*, México.
- PNUD/UNIFEM/IMUZA. Guadalupe López (coordinadora) equipo consultor: Cecilia Loría, Paula Rivera, Paulina Grobet, Yamileth Ugalde Lineamientos para la elaboración del Programa Estatal de Prevención y Atención de la violencia de género (mimeo, 2006).
- Rioseco, Luz. "Mediación en casos de violencia doméstica", *Género y Desarrollo*, American University/CIMA/La Morada/LOM Ediciones, Santiago de Chile, 1999.
- Rioseco, Luz. *Buenas prácticas para la erradicación de la violencia en la región de América Latina y el Caribe*, Unidad Mujer y Desarrollo, Serie Mujer y Desarrollo, Naciones Unidas/CEPAL, Santiago de Chile, 2005.
- Riquer, Florinda. "Salud y violencia de género: el relato de un intento de acercamiento" en Mónica Gogna y Silvina Ramos (compiladoras) *Experiencias innovadoras en salud reproductiva*, Consorcio Latinoamericano de Programas en Salud Reproductiva y Sexualidad, Buenos Aires, 2002, pp. 83 -104.
- Riquer Florinda. *Relatoría del Taller: La niña de hoy es la mujer del mañana*, DIF/UNICEF/GIMTRAP, México, 1998.
- Sagot, Montserrat. *Ruta crítica de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América Latina (estudios de caso de diez países)* Organización Panamericana de la Salud Programa Mujer, Salud y Desarrollo, 2002.
- Solano, Prisceilla y Marije Velzeboer. "Componentes clave para leyes y políticas contra la violencia contra las mujeres! OPS-Unidad Género y Salud, Documento de trabajo, Washington DC. 2003.
- Torres, Martha. *La violencia en casa*, Ed. Paidós, México, 2001.



Av. Juan de Palafox y Mendoza  
No. 206 Centro Histórico  
C.P. 72000 Puebla, Pue. México  
Tel. 01 (222) 309.09.00



**Puebla**  
GOBIERNO DEL ESTADO  
2005 - 2011

Instituto  
Poblano  
de las Mujeres



**Lada sin costo**

**01 800 624 23 30**

Desde cualquier lugar del estado



**Indesol**

Instituto Nacional de Desarrollo Social

Programa de Apoyo a las  
Instancias de Mujeres en las  
Entidades Federativas para  
implementar y ejecutar programas  
de prevención de la violencia  
contra las mujeres

**PAIMEF**

\*Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan los contribuyentes. Está prohibido el uso de programa con fines políticos, electorales, de lucro y de otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo a la ley aplicable y ante la autoridad competente.

[www.ipm.pue.gob.mx](http://www.ipm.pue.gob.mx)