

**Informe del Estudio
exploratorio de los modelos
de atención e impacto de los
refugios y albergues en el
estado de Puebla**

Noviembre 2008

Índice

	Página
I. Presentación	3
II. Metodología	4
III. Marco conceptual	8
IV. Los Albergues y Refugios: respuesta gubernamental y social hacia la violencia contra las mujeres	16
a) Las alternativas en Puebla	20
b) El objetivo de los Albergues y Refugios	21
V. Resultados de la Investigación: Los componentes de los modelos de atención	22
1. Diseño institucional	22
2. Enfoque teórico y metodológico	29
3. Marco interpretativo acerca de la violencia	29
4. Normatividad	32
5. Servicios generales	38
6. Áreas de atención	42
7. Fases del proceso para las mujeres atendidas	48
8. Organización interna	50
9. Características del personal	51
10. Infraestructura y habitabilidad	56
11. Financiamiento	60
12. Redes interinstitucionales	61
13. La perspectiva de género	62
VI. La percepción de las mujeres usuarias de los Refugios o Albergues	66
a) La violencia de género	67
b) Estereotipos de género	71
c) Toma de decisiones e independencia	75
d) Plan de vida libre de violencia	78
e) Atención recibida en el Refugio o Albergue	81
VII. Balance final. Áreas de oportunidad	84
Bibliografía	88

Informe del Estudio exploratorio de los modelos de atención e impacto de los refugios y albergues en el estado de Puebla

I. Presentación

El informe que se presenta en las siguientes páginas es resultado de un proyecto de investigación solicitado y financiado por el Instituto Poblano de las Mujeres.

El interés de este organismo fue el conocer cómo están funcionando los albergues y refugios que brindan servicios de emergencia a mujeres que viven violencia de género, sus hijas e hijos, cuya situación es especialmente vulnerable y cuya vida se encuentra en peligro. Dichas iniciativas resultan una necesidad que ha sido cubierta de manera diversa desde la sociedad civil y el propio aparato gubernamental.

La urgencia de saber cómo se realizan este tipo de intervenciones deriva de la función estratégica que el Instituto Poblano de las Mujeres tiene como un organismo rector en el ámbito estatal para promover la observancia de los derechos de las mujeres y para lograr reducir significativamente aquellos fenómenos sociales que constituyen diferentes formas de discriminación de género.

Como se verá más adelante, en las últimas décadas del siglo pasado dieron inicio toda una serie de iniciativas legales y de acción para erradicar la violencia contra las mujeres. No obstante, lo relativo a la operación de albergues o refugios para mujeres víctimas ha sido una tarea postergada, ya que es hasta la presente década que inicia la operación de ese tipo de instancias en Puebla.

Además de que son instancias de reciente aparición, y por las características de su propio funcionamiento -por ser operadas desde la sociedad civil, ser secretas e incluso, porque en principio no buscaban atender específicamente el fenómeno de la violencia (como los Centros de Protección a Víctimas del Delito, CEPROVIC)-, es que resulta particularmente difícil determinar sus características e, incluso, sus efectos.

Es por lo anterior que para el IPM resultó una prioridad conocer cómo operan y qué efectos han tenido este tipo de instancias. La tarea no ha

sido fácil, como se verá en las siguientes páginas, dada la diversidad de orígenes, situaciones, recursos y formas de operar de cada una de ellas. Considerando estos hechos es que este estudio pretende, tal como fue definido inicialmente, iniciar la exploración de las distintas formas en que se realiza el trabajo de atención a mujeres víctimas de violencia y sus hijas/os desde los Refugios y Albergues, sabiendo que en el futuro este primer paso habrá de ser continuado, mejorado y superado.

II. Metodología

Esta investigación tuvo dos componentes. En primer lugar, tomando como antecedente el esfuerzo realizado por la federación, en coordinación con organismos de la sociedad civil, por sistematizar el modelo de atención que oriente el trabajo de los refugios y albergues para mujeres víctimas de violencia, se buscó conocer qué pasa en Puebla, es decir, saber si los organismos locales han desarrollado sus propios modelos, así como las características de los mismos. Asimismo, el segundo componente, será indagar cuál es el efecto que han tenido estos servicios en la vida de las mujeres en ejes críticos, que han sido señalados como fundamentales para que las mujeres rompan con la violencia: re-aprendizaje de género, empoderamiento (expresado en términos de autonomía y toma de decisiones) y diseño de un plan de vida libre de violencia.

Para lograr lo anterior se formularon las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Cómo funcionan los refugios y albergues en el estado de Puebla?
- ¿Qué objetivos pretenden alcanzar?
- ¿Cuáles son sus componentes o áreas del modelo con el que operan?
- ¿Su modelo incorpora la perspectiva de género?

Por otra parte:

- ¿Cómo perciben las mujeres la atención que reciben en los albergues y refugios? ¿Qué ha pasado con las mujeres cuando salen de los albergues y refugios?
- ¿Ellas experimentaron cambios en su vida orientados a romper con el ciclo de la violencia?

De tal manera que el objetivo a alcanzar fue conocer los modelos de atención de los albergues y refugios que brindan atención a las mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos, así como los efectos que han tenido en la vida de ellas, para saber de qué manera este tipo de

servicios contribuyen a que las mujeres logren hacer realidad su derecho a una vida libre de violencia.

Para esta investigación se consideró que los *modelos de atención* se refieren al conjunto de procesos y acciones desarrollados para atender un problema social. Un modelo puede ser entendido también como la organización estructural, funcional y de principios, que permite confrontar los problemas y necesidades de la población. Es un concepto que se ha utilizado sobre todo en el ámbito de la salud y que busca integrar y dar sentido a las diferentes estrategias, decisiones y formas de atender un fenómeno¹. Es necesario señalar que un modelo de atención incluye y generalmente hace explícito el marco teórico que lo sustenta, lo cual permite comprender el sentido de las intervenciones.

De acuerdo a la revisión bibliográfica realizada y a los resultados obtenidos se definieron los siguientes componentes de los modelos de atención de los refugios o albergues:

- Diseño institucional.
- Enfoque teórico y metodológico.
- Marco interpretativo acerca de la violencia.
- Normatividad.
- Servicios generales.
- Áreas de atención.
- Fases del proceso para las mujeres atendidas.
- Organización interna.
- Características del personal.
- Infraestructura y habitabilidad.
- Financiamiento.
- Redes interinstitucionales.
- La perspectiva de género.

Por otra parte, respecto a la atención que se brinda a las mujeres, las diferentes fuentes consultadas señalan como objetivos de los refugios y albergues generar procesos de re-aprendizaje y de empoderamiento orientados a un rompimiento con la violencia. Los objetivos en ese sentido que se definen para los refugios y albergues incluyen:

- “Favorecer la toma de conciencia individual y colectiva con el fin de promover la autonomía de las mujeres y apropiación de sus

¹ En un esfuerzo por definirlo, una iniciativa chilena en materia de salud señala que “Los Modelos de Atención corresponden a la forma de organización que permite desarrollar el proceso de atención a la salud” o bien como “el espacio de encuentro del sistema institucional de salud con la población, para llevar a cabo las acciones de salud definidas como pertinentes a ese encuentro o a esa interacción.” (Género, equidad y reforma de la salud en Chile, en internet www.isis.cl/temas/salud/reflex16.doc)

derechos. Paralelamente, apoyar el inicio de un proceso de toma de decisiones y dotar de los instrumentos necesarios para construir una vida libre de violencia." (BID, 2001:6)

- "Brindar un espacio...en el cual las personas puedan, además de estar protegidas, reflexionar sobre su situación, romper el círculo de violencia y diseñar un proyecto de vida libre de este problema..."
- "Propiciar procesos reeducativos o de reaprendizaje para hacer frente la problema de la violencia.
- "Fortalecer la autoestima y la autonomía emocional y económica para coadyuvar a romper el círculo de la violencia..."²
- "[Ofrecer] modelos de relación interpersonal con perspectiva de género.
- "[Permitir] a las usuarias recobrar su autonomía para definir su plan de vida libre de violencia." (INMUJERES/Universidad del Caribe, 2004:43)
- "Desde una perspectiva de equidad de género y defensa de los derechos humanos, un Refugio brinda herramientas que fortalecen la seguridad personal de las mujeres y sus hijos. Contribuye al desarrollo de habilidades, destrezas y capacidades para que las mujeres tomen decisiones asertivas en el proceso personal y familiar de construir una vida sin violencia." (www.refugiosparamujeres.org.mx)

Todo ello llevó a emprender una investigación cualitativa, en la que el eje metodológico y conceptual que se pretendió analizar en todo el modelo y respecto a los efectos en la vida de las mujeres está dado por la perspectiva de género, ya que se reconoce que esta visión es la que puede apuntar a una transformación de las relaciones que sustentan la violencia contra las mujeres. Estamos de acuerdo con una de las lecciones aprendidas desde este tipo de instancias que señala: "El abordaje del trabajo debe ser sistémico y estructurarse en la perspectiva de género, a fin de no caer en respuestas asistencialistas que sólo refuerzan la impotencia hacia la violencia vivida." (BID, 2001: 14)

Las unidades de análisis quedaron definidas como las instancias, es decir, los refugios y albergues que brindan servicios de atención a mujeres víctimas de violencia de género, sus hijas e hijos. Se consideraron informantes clave (sujetos de la investigación) las personas que desarrollan la función de coordinación, así como las mujeres usuarias de tales servicios.

² Hábitat (2005), *Refugios para mujeres en situación de violencia familiar. Lineamientos generales para su operación. Guías y manuales.* SEDESOL

Para cubrir la gama de refugios y albergues según si la instancia que los coordina pertenece a la sociedad civil y los diferentes órdenes de gobierno fueron seleccionados:

- Un albergue de la sociedad civil ubicado en el municipio de Cuetzalan, Puebla. Este recibe financiamiento federal.
- Un albergue operado por un gobierno municipal. En este caso se optó por el Refugio operado en el municipio de Puebla por el Sistema DIF municipal. En este caso el financiamiento del refugio proviene del presupuesto del Gobierno municipal.
- Se eligieron Centros de Protección a Víctimas del Delito (CEPROVIC) de la Procuraduría General de Justicia del estado (PGJ), que si bien no operan de manera puntual como refugios específicos para mujeres que viven violencia, reciben y captan a la mayor proporción de personas que requieren este tipo de instancias³. En este caso, el financiamiento de estas instancias proviene del presupuesto del Gobierno del estado.

Se entrevistó a una mujer por refugio o albergue. Se buscó preferentemente a exusuarias del albergue o refugio, no obstante en algunos casos, ante la imposibilidad de contactarlas se optó por mujeres que estuvieran en las últimas etapas de su estancia en el mismo. En todos los casos, se respetó la sugerencia que dieron las propias coordinadoras de los refugios.

Las técnicas e instrumentos empleados fueron las siguientes:

- Entrevistas, con base en una guía de entrevista semiestructurada (es decir, flexibles y sin respuestas predeterminadas), al personal del refugio o albergue (coordinadoras/directora), que integra los apartados definidos como parte del modelo de atención del refugio.
- Se aplicó a las coordinadoras o directoras de los refugios un cuestionario en el que se abordaron los aspectos relativos a información general, infraestructura, equipamiento y personal.
- Se realizaron entrevistas a las usuarias seleccionadas. El cuestionario buscó profundizar en los aspectos básicos relativos a la autonomía, toma de decisiones, cambios en la percepción acerca de los estereotipos y roles de género (reaprendizaje de género) y desarrollo de un plan de vida alternativo. En todos los casos a la par que se aplicó el cuestionario se entrevistó a las mujeres para profundizar en aspectos relativos a su percepción

³ De acuerdo con la Directora de Participación Social de la propia PGJ, área a la que están adscritos los CEPROVIC, 70% de su población son mujeres víctimas de violencia familiar sus hijas/os.

acerca los temas antes mencionados y sobre los servicios que recibieron en el albergue o refugio.

- Se recopilaron los documentos normativos de cada organismo.

Finalmente cabe mencionar que un aspecto central fue respetar la confidencialidad y seguridad de las personas entrevistadas, motivo por el cual no se incluyen datos relativos a la ubicación de los refugios, al personal y a las mujeres entrevistadas.

III. Marco conceptual

Es sobre todo a partir de últimos treinta años del siglo pasado que la violencia hacia las mujeres fue incorporada a discusión mundial relacionada con los derechos humanos, el desarrollo de las mujeres y la salud pública. El hecho de que la violencia de género haya tomado un lugar entre los grandes problemas relativos a los derechos humanos no obedece a que sea un fenómeno social en aumento o de reciente aparición, sino, en gran medida, gracias a la insistencia de las organizaciones de mujeres en todo el mundo que lograron, primero hacerlo visible y, segundo, llevarlo a la agenda de los derechos humanos y, por lo tanto, convertirlo en problema público.

Para lograr una mayor comprensión del fenómeno se retoman las precisiones conceptuales que ofrece Jorge Corsi⁴, quien distingue entre los siguientes tipos de violencia:

- Violencia de género: incluye todas las formas mediante las cuales se intenta perpetuar el sistema de jerarquías impuesto por la cultura patriarcal. Se trata de una violencia estructural que se dirige hacia las mujeres⁵ con el objeto de mantener o incrementar su subordinación al género masculino hegemónico. Esta violencia se expresa a través de conductas y actitudes basadas en un sistema de creencias sexista y heterocentrista, que tiende a acentuar las diferencias apoyadas en los estereotipos de género, conservando las estructuras de dominio que se derivan de ellos. Este tipo de violencia incluye formas variadas, que tienen lugar tanto en el ámbito público como en el privado, y cuyas escalas también son tan amplias que pueden llegar a ocasionar la muerte.

⁴ Corsi, Jorge (2004a): "La violencia en el contexto familiar como problema social" en Corsi, Jorge (comp.), (2004 a), **Maltrato y abuso en el ámbito doméstico. Fundamentos teóricos para el estudio de la violencia en las relaciones familiares**. Ed. Paidós, Argentina.: 17-19.

⁵ Es por ello que también se suele mencionar como violencia contra la mujer. Sin embargo el uso de la categoría "género" brinda el marco teórico para comprender este tipo de violencia que deriva del sistema sexo-género vigente, en el que las mujeres ocupan una posición desigual frente a los hombres.

Incluye la discriminación, la segregación, el acoso sexual, la violación, la prostitución, su uso como objeto de consumo y todas las formas de maltrato físico, psicológico y sexual.

- **Violencia doméstica⁶:** es una de las formas de la violencia de género que tiene lugar en el espacio doméstico, entendido no como espacio físico exclusivamente, sino como un conjunto de relaciones, es decir que abarca las interacciones en contextos privados. Por ello se asocia con relaciones de noviazgo, relación de pareja (con o sin convivencia), y los vínculos con las ex -parejas. Como subforma de la violencia de género, tiene los mismos objetivos, ejercer control y dominio sobre la mujer para conservar o aumentar el poder del varón en la relación. Sus manifestaciones incluyen el maltrato físico, sexual, económico, verbal y psicológico⁷. Las consecuencias siempre implican daños a la salud física, psicológica y social de la mujer e incluso un riesgo a su vida.
- **Violencia familiar o intrafamiliar:** son todas las formas de abuso de poder que se desarrollan en el contexto de las relaciones familiares. Se dirige principalmente hacia las mujeres, las niñas y los niños, las personas mayores (incluyendo a las discapacitadas), quienes son más vulnerables debido a que no se les ha reconocido poder dentro de ese espacio. Este tipo de violencia tiene dos vertientes, una de ellas basada en el género y la otra en la generación (o edad); incluye por lo tanto la violencia hacia la mujer, el maltrato infantil y el maltrato a las personas ancianas⁸. Al igual que las otras formas, sus daños pueden ser variables.

Como se puede observar resulta transversal a estas formas de violencia el ejercicio del poder. Este componente es el núcleo de la violencia, tal como se reconoce en diversas investigaciones al respecto. Incluso desde la IV Conferencia Mundial de la Mujer, se afirma que la violencia contra la mujer es uno de los mecanismos sociales fundamentales mediante los que se coloca a la mujer en una posición de subordinación frente al hombre y que se trata de "una *manifestación de las relaciones de poder* históricamente desiguales entre mujeres y hombres, que han conducido

⁶ Valdez Santiago define a la violencia doméstica como: "un patrón repetitivo de maltrato por parte de la pareja (novio, esposo o concubino), el cual se caracteriza por una serie de conductas coercitivas hacia la mujer que pueden incluir: el abuso físico, el abuso emocional y el abuso sexual. Estas conductas las perpetra la pareja que se encuentra en una relación íntima, aunque también es común que este patrón se presente a pesar de la separación..." [Valdez Santiago, Rosario (2004): "Del silencio privado a las agendas públicas: el devenir de la lucha contra la violencia doméstica en México." en Torres Falcón, Marta (comp.) (2004), **Violencia contra las mujeres en contextos urbanos y rurales**. El Colegio de México, México, D.F., p. 419] Otros estudios hablan de violencia conyugal o violencia de pareja.

⁷ El autor incluye chantaje emocional y "abuso ambiental".

⁸ Corsi omite a las personas discapacitadas como grupo vulnerable, mismo que debe ser incluido en esta forma de violencia.

a la dominación de la mujer por el hombre, la discriminación contra la mujer y a la interposición de obstáculos contra su pleno desarrollo.”⁹

Resulta evidente que la comprensión del fenómeno de la violencia contra las mujeres precisa de un marco teórico que explique las relaciones entre mujeres y hombres desde una perspectiva integral y sociológica. Se trata de la perspectiva de género, cuyo desarrollo académico cobró importancia en las últimas décadas del siglo pasado. Campos Beltrán explica que en “el estudio de las relaciones sociales en materia de violencia familiar, la perspectiva de género es un elemento imprescindible, puesto que ella nos lleva a comprender de mejor manera la problemática de la equidad y los conflictos que encontramos alrededor de ésta.” (Campos Beltrán, 2007: 11).

La perspectiva de género, como un marco teórico y metodológico para abordar la realidad social tiene sus antecedentes en el movimiento feminista mundial, que a lo largo de varios cientos de años fue poniendo el acento en la diferente y desigual situación que guardan las mujeres respecto a los hombres en todas las sociedades. Gradualmente esta posición que surgió como resultado de la preocupación por la situación de las mujeres y por la observación de las múltiples formas de desigualdad entre hombres y mujeres en la sociedad, que se traducen en muchos casos en desventajas y discriminación, pasó de ser una reivindicación política a ser un marco de análisis, sin perder su componente político y ético.

Entre las aportaciones básicas de este enfoque es la distinción que realiza entre dos categorías: sexo y género. Sexo, entendido como el conjunto de atributos biológicos (anatómicos, fisiológicos, morfológicos y cromosómicos) que hacen diferentes a mujeres y hombres, como los dos componentes de la especie humana. Género como la construcción social, histórica y cultural que los grupos humanos han hecho a partir de la diferencia sexual, asignando atributos, características, estereotipos, formas de actuar e ideologías separadas –por lo menos idealmente– para mujeres (“lo femenino”) y hombres (“lo masculino”). El primero, por ser una cuestión del campo biológico, no cambia; el segundo por ser una construcción humana, puede cambiar.

Daniel Cazés¹⁰ explica que el sexo presenta tres dimensiones relacionadas: la genética, referida por la diferencia de cromosomas; la

⁹ CONMUJER-UNICEF-Milenio Feminista (1998), IV Conferencia Mundial de la Mujer. Declaración de Beijing. Plataforma de Acción. México, D.F., p. 104 (Ver Objetivo estratégico D, párrafos 117 y 118)

¹⁰ Cazés, Daniel (1998), La perspectiva de género. Guía para diseñar, poner en marcha, dar seguimiento y evaluar proyectos de investigación y acciones públicas y civiles. CONAPO-PRONAM, México, D.F.

dimensión hormonal, (predominio de estrógenos o de andrógenos, según se trate); y la dimensión gonádica, es decir la presencia de testículos o pene (genitales masculinos) o de ovarios y vulva (genitales femeninos), es decir, la morfología de los órganos reproductivos internos y de los genitales externos. En suma, este autor afirma: "el sexo es el hecho biológico (fisiológico y anatómico) que marca, de manera diferenciada, la posibilidad de intervención de los individuos, machos o hembras, en la reproducción de la especie. El sexo en sí mismo no tiene implicaciones sociales, culturales ni históricas." (Cazés, 1998: 91)

El género, siguiendo al mismo autor, se constituye por la relación entre lo biológico, lo psíquico, lo social y lo cultural: "El género, ser hombre o ser mujer, es la síntesis bio-psico-socio-cultural en cada persona. El género se integra históricamente por el conjunto de cualidades biológicas, físicas, económicas, sociales, psicológicas, eróticas, políticas y culturales asignadas de manera diferenciada a los individuos según su sexo...es, en otras palabras, el conjunto de maneras aceptadas históricamente de ser mujer u hombre en cada época, en cada sociedad y en cada cultura." (Cazés, 1998: 92)

Lo fundamental de esta distinción es establecer que la diferencia entre mujeres y hombres, no justifica la desigualdad. La categoría género ha permitido comprender que "...en las sociedades, lo femenino y lo masculino no son simples derivaciones de las diferencias biológicas, sino complejas construcciones sociales cargadas de significación...".¹¹

La investigación social confirmó que históricamente los roles de género se han construido jerárquicamente, de tal modo que los hombres ejercen el poder y el control sobre las mujeres, gracias a un conjunto de condiciones históricas asociadas a la división sexual del trabajo, que privilegiaron la posición de los hombres y tendieron a limitar la de las mujeres. A este orden o arreglo social es al que se conoce como *patriarcado*, es decir, aquel en el que existe una distribución desigual del poder, que toma al hombre como paradigma y, por tanto, quien debe ejercer el dominio y control sobre las mujeres y sobre otros hombres en situación subalterna.

La subordinación de las mujeres y el predominio de los hombres tiene bases ideológicas y materiales, que se concretan en normas sociales y culturales institucionalizadas a través de la familia, el derecho, la

¹¹ Incháustegui, Teresa y Yamileth Ugalde (coords.) *Materiales y herramientas conceptuales para la Transversalidad de Género*. Gobierno del Distrito Federal-INMUJERES DF-Observatorio Ciudadano de Políticas de Niñez, Adolescencia y Familias, A.C. México, 2005, p. 13

religión, el mercado, los medios de comunicación, el Estado, entre otras instituciones.

En ese sentido, la perspectiva de género permite analizar y comprender “las características y los mecanismos del orden patriarcal, y de manera explícita crítica sus aspectos nocivos, destructivos, opresivos y enajenantes debidos a la organización social estructurada en la inequidad, la injusticia y la jerarquización basadas en la diferencia sexual transformada en desigualdad.” (Cazés, 1998:79)

Por todo lo anterior, resulta central el aporte de la perspectiva de género para comprender la violencia contra las mujeres, ya que ofrece una interpretación coherente sobre las relaciones de poder que se establecen entre mujeres y hombres, la discriminación y la desigualdad que derivan de estos vínculos.

La violencia se ha tratado de explicar desde diferentes puntos de vista, algunos con argumentos de corte biologicista, otros desde el punto de vista psicológico o médico, sin embargo la mirada que apunta hacia una comprensión social y más integral del fenómeno es la que ofrece la perspectiva de género que vincula este fenómeno a las desigualdades estructurales entre hombres y mujeres, es decir, a las relaciones de poder inherentes a las relaciones de género.

Tres de los paradigmas más comunes para explicar la violencia doméstica y familiar se brindan desde: a) la perspectiva biológica, b) la psicológica, y c) la que proviene de una visión sociológica que deriva de la perspectiva de género¹².

Desde la perspectiva biológica se define a la violencia como respuesta de supervivencia de un individuo ante su medio ambiente. Además se afirma que se trata de un fenómeno de orden “natural”, asociado a la posesión de ciertas hormonas (andrógenos), por lo que la conclusión es que “los hombres son por naturaleza violentos”.

Entre los argumentos en contra de esta versión encontramos, primero, que no ha sido capaz de comprobar la relación causa-efecto de estas variables (componente hormonal-violencia); segundo, que deja fuera todo el proceso de socialización y de aculturación que es específico de la especie humana, el cual nos separa del mundo de lo natural o de lo biológicamente determinado. Asimismo, este modelo es incapaz de explicar por qué ciertos hombres usan la violencia y otros no; por qué

¹² Grupo de Educación Popular con Mujeres, A.C. (GEM)- Vereda Themis- INDESOL (2003), *Asistente para la resolución de conflictos familiares*, México.

la violencia es selectiva y no se dirige contra todos, sino que se emplea en determinados contextos y, generalmente, ante personas subordinadas al agresor.

La perspectiva psicológica, por otra parte, plantea que la violencia es producto de una disfunción o alteración en el individuo. Como disfunción psicológica se plantea que los hombres violentos se sienten "vulnerables, inseguros y con baja autoestima, lo que tienen que compensar mediante la violencia al enfrentarse con la mujer para afirmarse en su valor." (GEM-Vereda Themis-INDESOL, 2003: 18)

Este tipo de interpretaciones aborda la socialización del hombre violento en la infancia y asocia su conducta a eventos que generaron traumas, tales como haber sido víctimas o testigos de la violencia en su ámbito familiar, la falta de confianza y seguridad por esa y otras causas, un aprendizaje incorrecto del manejo de conflictos, etcétera.

Asimismo, se relaciona este modelo interpretativo con trastornos de personalidad, las adicciones y el tradicional vínculo entre alcoholismo y violencia. También en este marco interpretativo se incluyen conductas o patrones de personalidad de las víctimas y se asocia la violencia con una aceptación e incluso búsqueda de una pareja violenta por parte de ellas, de ahí que este tipo de explicaciones tiende a responsabilizar del maltrato a la propia víctima.

Si bien este modelo explica parte del problema, al centrar el análisis en lo individual, pierde de vista los factores socioculturales que hacen posible la violencia como un modo de ejercer de manera arbitraria y autoritaria el poder. Norma Banda, lo expresa de la siguiente forma: "...la tendencia a considerar la enfermedad mental como un padecimiento que se genera al interior de la psique debido a una serie de conflictos, debe dar paso a un cuestionamiento sobre las condiciones de vida de los grupos, que determina la aparición de individuos susceptibles de manifestar malestar."¹³

Por lo anterior, Corsi afirma que ambos modelos interpretativos "...resultan reduccionistas y tienden a simplificar un fenómeno social de extraordinaria complejidad, atravesado por innumerables mitos y estereotipos culturales, que dificultan su adecuada comprensión." (Corsi, 2004b: 48).

¹³ Banda Bustamante, Norma Bertha, (2006), *Nosotras en la violencia familiar. Modelo de atención y prevención de la violencia familiar y de género*. APIS, Fundación para la Equidad-INDESOL/PAIMEF- IPM, s/l, p. 22

La explicación más amplia del fenómeno la brinda el modelo ecológico¹⁴ retomado por Corsi, entre otras/os, el cual parte de los diferentes contextos en los que se desarrollan las personas. Este modelo, desde la propuesta de Corsi, es cruzado por la perspectiva de género¹⁵ de manera tal que es posible vincular, con fines analíticos, las causas asociadas a cada nivel con el sistema sexo-género.

El modelo ecológico parte de lo propuesto por Urie Bronfenbrenner¹⁶, quien postula que “la realidad familiar, social y cultural se puede entender organizada como un todo, como un sistema compuesto por diferentes subsistemas que se articulan entre sí de manera dinámica” (ver: Campos Beltrán, 2006:33 y Corsi 2004b: 48-49).

El modelo ecológico se entiende como un conjunto de estructuras concéntricas, cada una de las cuales está incluida dentro de la siguiente y que se influyen una a otra, de tal manera, que los cambios en un nivel, afectan al otro. Siguiendo a Bronfenbrenner, Inmaculada Monzón¹⁷ identifica cuatro niveles o contextos: microsistema, mesosistema, exosistema y macro sistema; sin embargo, Corsi prefiere emplear sólo tres de ellos, dejando fuera el mesosistema, que constituye un conjunto de microsistemas o entornos inmediatos de la persona.

De manera sintética, retomando lo propuesto por ambos autores (Corsi, 2004a; Monzón Lara, 2004) el modelo esta compuesto por los siguientes niveles o contextos:

- El contexto más amplio o Macrosistema se refiere a las “...creencias culturales asociadas al problema de la violencia familiar [de género]” (Corsi, 2004b: 54). Se incluyen las creencias y valores culturales acerca de mujeres y hombres (estereotipos de género), las concepciones acerca del poder, actitudes hacia el uso de la fuerza y la permisividad social acerca de la violencia. De acuerdo con Bronfenbrenner, el macrosistema refleja la coherencia entre cada uno de los otros sistemas (microsistema/exosistema) respecto a una cultura o subcultura, se

¹⁴ Campos Beltrán lo llama “Modelo ecológico con enfoque de género” y lo califica como un modelo integrativo para la atención integral Campos Beltrán, María del Rosario, *et al*, (2006), *Modelo de atención psicológica en casos de violencia familiar*, INDESOL-PAIMEF-IPM-Caminos Posibles, S.C.)

¹⁵ Cuando Corsi plantea el modelo ecológico no hace referencia de manera explícita al vínculo con la perspectiva de género, pero en el contenido que plantea se observa esta relación.

¹⁶ Bronfenbrenner es un psicólogo del desarrollo, cuya propuesta estaba orientada a la ecología del desarrollo humano, no intentó explicar la violencia, pero sus planteamientos son retomados por Corsi y otros, ya que ofrece una explicación integrativa.

¹⁷ Monzón Lara, Inmaculada (2004): “La violencia doméstica desde una perspectiva ecológica. Análisis de los factores que influyen en que algunas mujeres maltratadas permanezcan conviviendo con su agresor”, en Corsi, Jorge, comp., (2004 b), *Violencia familiar. Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social*, Ed. Paidós, Argentina, pp. 127-146

refiere también al sistema de creencias o ideología que sustenta esa coherencia.

- El segundo nivel o Exosistema, está referido a las instituciones que mediatizan los valores culturales y que son el referente para mujeres y hombres. Incluye la acción de las diversas instituciones, la legitimación institucional de la violencia, los modelos violentos difundidos a través de los medios de comunicación, las formas en que operan diversos mecanismos que producen victimización secundaria, impunidad y escaso apoyo para las víctimas. Involucra la ausencia o presencia de una legislación en la materia, así como la presencia de otros factores de riesgo (estrés económico, desempleo, aislamiento, alcoholismo).

Es un nivel intermedio en el que se conectan y se expresan transformaciones del nivel micro y macro. Al igual que el macrosistema, no incluye a las personas como participantes activos o directos en un sentido literal, pero se ve influenciado y tiene posibilidad de influir sobre los otros sistemas, es un filtro entre los otros dos.

- El tercer nivel, contexto más reducido o Microsistema se refiere a “los elementos estructurales de la familia y los patrones de interacción familiar, tanto como las historias personales...” (Corsi, 2004b: 57). Incluye: la historia personal (antecedentes de violencia en la familia de origen), aprendizajes de resolución violenta de conflictos, patrones de autoritarismo-sumisión, baja autoestima, aislamiento.

Desde la perspectiva de Bronfenbrenner, es definido como un patrón de actividades, roles y relaciones interpersonales que la persona “en desarrollo” experimenta en un entorno determinado. Engloba los contextos inmediatos en los que se desenvuelve la persona.

De los elementos que lo definen –actividad, relaciones interpersonales y roles-, conviene retomar el significado de las relaciones interpersonales y de los roles por su influencia en la violencia doméstica.

Respecto a las relaciones interpersonales, de acuerdo con el mismo autor, para propiciar el desarrollo de la persona deben contener tres propiedades que varían de acuerdo a cada relación en particular: reciprocidad, equilibrio de poderes y relación afectiva. Estos tres elementos estarían en disonancia en una relación de violencia doméstica.

El rol no se define en el vacío, está asociado a un conjunto de expectativas socialmente definidas. Para mujeres y hombres, sus

roles son definidos por su adscripción de género, lo cual tiene un peso significativo en la vivencia de violencia en una cultura patriarcal.

Resumiendo “puede decirse que el tipo y las características de las actividades, así como la estructura de las relaciones interpersonales posibles en un determinado entorno y momento histórico dado, están conformados de acuerdo con la ideología y los valores sociales actuantes (macrosistema), que a su vez toman forma en las instituciones (familiar, educativa, judicial, etcétera) y se transmiten y adquieren a través de las prácticas institucionales de persona a persona (microsistemas: la familia, la escuela).” (Monzón Lara, 2004: 135).

Como se observa, este modelo integra elementos que en otros aparecen aislados, buscando ofrecer una comprensión más amplia del problema. Una perspectiva de este tipo se traduce en lo siguiente:

“El considerar la violencia familiar [o doméstica] como un problema social, tiene una primera y muy importante consecuencia, esta es que la manera de enfrentar el problema se aleja de lo asistencial-individual, para arribar a un planteamiento más transformador y colectivo.”¹⁸

En ese sentido, Naciones Unidas destaca lo relevante del hecho de que el movimiento de mujeres en todo el mundo lograra que se reconociera que la violencia contra las mujeres “no eran actos individuales realizados al azar, sino que estaba profundamente arraigada en relaciones estructurales de desigualdad entre mujeres y hombres.” (Naciones Unidas, 2006: 15)

IV. Los albergues y refugios: respuesta gubernamental y social hacia la violencia contra las mujeres

A partir de que en la década de los noventa se dio un repunte en materia legislativa y en el desarrollo de diferentes programas para la atención de la violencia familiar, uno de los grandes retos que enfrentaron tanto los organismos públicos como sociales fue a dónde canalizar a las víctimas de violencia, sobre todo aquellas que corrían un grave riesgo a su vida. Ante esta situación, uno de los mecanismos desarrollados, sobre todo desde la sociedad civil, fue la creación de refugios o albergues¹⁹ para las mujeres y sus hijos afectados por la

¹⁸ Banda Bustamante, 2006: 54.

¹⁹ También conocidos como “casas de acogida”, tal como se les nombra en España.

violencia doméstica. Campos Beltrán menciona que el número de Refugios para mujeres víctimas/sobrevivientes y sus hijas/os, ascendió de fines 1999 al 2003, de cuatro a doce (Campos Beltrán, 2003: 42)²⁰.

Los refugios²¹ son considerados en los más importantes instrumentos normativos internacionales y nacionales, como una de las estrategias básicas para la atención de las víctimas/sobrevivientes de la violencia de género, por ser un mecanismo que permite salvar la vida e integridad física de quienes viven condiciones extremas de violencia.

En la *Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer* o "*Convención de Belém do Pará*"²², el documento continental con la mayor especificidad y relevancia en materia de violencia de género surgido por iniciativa de la Organización de Estados Americanos (OEA), se insta a los Estados parte a adoptar medidas diversas, entre las que se incluye la de "suministrar los servicios especializados apropiados para la atención necesaria a la mujer objeto de violencia, por medio de entidades de los sectores público y privado, inclusive *refugios*, servicios de orientación para toda la familia, cuando sea del caso, y cuidado y custodia de los menores afectados." (artículo 8, inciso d).

Anterior a este documento, la ONU promovió la firma de la *Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer* (CEDAW)²³. Aunque este documento en su texto original no hace alusión directa acerca de la violencia hacia las mujeres, posteriormente, en la Recomendación General N° 19 (1992), el Comité de la CEDAW revisó y puntualizó la relación entre el contenido de la Convención y la violencia, entre otros temas. Se recomienda a los Estados que "establezcan o apoyen servicios destinados a las víctimas de violencia en el hogar, violaciones, violencia sexual y otras formas de violencia contra la mujer, entre ellos *refugios*,..." Asimismo se pide que entre las medidas necesarias para resolver el problema de la violencia en la familia figuren, los *refugios*, así como asesoramiento y programas de rehabilitación, para garantizar que las víctimas de violencia en la familia estén sanas y salvas (párrafo 24).

²⁰ La misma autora consigna para 2007, 15 refugios operados por instancias gubernamentales y 30 por ONG's (Campos Beltrán, 2007).

²¹ En lo sucesivo al nombrarlos como refugios hacemos referencia a todo este tipo de servicios.

²² En noviembre de 1998, México entregó a la OEA los instrumentos de ratificación de la Convención de Belém Do Pará. La Convención entró en vigor en diciembre del mismo año. Su decreto de promulgación fue publicado en Diario Oficial de la Federación el 19 de enero de 1999.

²³ La CEDAW fue adoptada y abierta a la firma y ratificación, o adhesión, por la Asamblea General en su resolución 34/180, de 18 de diciembre de 1979. En México, el Decreto de promulgación de la Convención fue publicado el 12 de mayo de 1981 en el Diario Oficial de la Federación. La fecha de la entrada en vigor de la Convención, conforme al Artículo 27 del propio instrumento, fue el 3 de septiembre de 1981.

En 1995, como resultado de la IV Conferencia internacional de la Mujer (Beijing), en la Plataforma de Acción, se puntualizan aún más las características de tales servicios. Entre las medidas que se pide adoptar a los gobiernos y organizaciones sociales, se menciona: “Establecer *centros de acogida* y servicios de apoyo dotados de los recursos necesarios para auxiliar a las niñas y mujeres víctimas de la violencia y prestarles servicios médicos, psicológicos y de asesoramiento, así como asesoramiento letrado a título gratuito o de bajo costo, cuando sea necesario, además de la asistencia que corresponda para ayudarles a encontrar medios de vida suficientes” (Objetivo D.1., párrafo 125, inciso a)

Actualmente este tipo de espacios se autodefinen como:

- “un espacio temporal seguro para mujeres en situación de violencia doméstica crítica que ofrece servicios estructurados con un enfoque sistémico integral y con perspectiva de género, los cuales facilitan el inicio de procesos de mayor autonomía y la interrupción del ciclo de la violencia.”²⁴
- “espacio físico donde se brinda protección y atención especializada e interdisciplinaria a mujeres, hijas e hijos en situación de violencia familiar, sexual o trata, el Refugio les brinda atención médica, psicológica; orientación y acompañamiento legal.”²⁵
- “un espacio secreto para garantizar la seguridad de las mujeres y sus hijos e hijas en situación de violencia familiar y sexual.”²⁶

En la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV)²⁷ se incluye un capítulo específico relativo a los Refugios para mujeres víctimas de violencia. Se puntualizan una serie de atribuciones de dichas instancias. Específicamente el artículo 54 de la Ley menciona:

- “Corresponde a los refugios, *desde la perspectiva de género*:
- I. Aplicar el Programa;
 - II. Velar por la seguridad de las mujeres que se encuentren en ellos;

²⁴ Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2001), *Refugios para Mujeres en Situación de Violencia Doméstica*, Serie Violencia doméstica: intervenciones para su prevención y tratamiento N°5, p. 6.

²⁵ La definición la ofrece la Red Nacional de Refugios, ver www.refugiosparamujeres.org.mx

²⁶ INMUJERES-Universidad del Caribe (2004), *Manual de procedimientos para centro de atención y refugio para mujeres y sus hijos e hijas víctimas de violencia familiar y sexual*. México.

²⁷ *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación, 1º de febrero de 2007

- III. Proporcionar a las mujeres la atención necesaria para su recuperación física y psicológica, que les permita participar plenamente en la vida pública, social y privada;
- IV. Dar información a las víctimas sobre las instituciones encargadas de prestar asesoría jurídica gratuita;
- V. Brindar a las víctimas la información necesaria que les permita decidir sobre las opciones de atención;
- VI. Contar con el personal debidamente capacitado y especializado en la materia, y
- VII. Todas aquellas inherentes a la prevención, protección y atención de las personas que se encuentren en ellos.”²⁸

En dicha Ley (LGAMVLV) se habla de que deben ser lugares seguros y, por lo tanto, su ubicación debe ser confidencial. Entre los servicios que se especifican deben proporcionar, de manera especializada y gratuita, se incluyen: hospedaje; alimentación; vestido y calzado; servicio médico; asesoría jurídica; apoyo psicológico; programas reeducativos integrales a fin de que logren estar en condiciones de participar plenamente en la vida pública, social y privada; capacitación, para que puedan adquirir conocimientos para el desempeño de una actividad laboral; y bolsa de trabajo, con la finalidad de que puedan tener una actividad laboral remunerada en caso de que lo soliciten.

El tiempo que la LGAMVLV prevé para la permanencia de las víctimas en los refugios es máximo de tres meses, aunque aclara “a menos de que persista su inestabilidad física, psicológica o su situación de riesgo.” Esta situación se espera sea evaluada por el personal médico, psicológico y jurídico del refugio. Finalmente la Ley aclara que la permanencia en los refugios de las mujeres será voluntaria.

Se tiene considerado en la LGAMVLV que como parte del Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, se logre: “Diseñar un modelo integral de atención a los derechos humanos y ciudadanía de las mujeres que deberán instrumentar las instituciones, los centros de atención y los refugios que atiendan a víctimas” (Art 38, inciso XIII).

Cabe hacer mención que la Ley estatal en la misma materia²⁹ retoma en gran parte de lo que estipula la LGAMVLV, aunque usa un título más ambiguo para referirse a este tipo de instancias: “Las Instituciones

²⁸ Las cursivas son propias.

²⁹ Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla.

Públicas o Privadas encargadas de la Atención a las Mujeres ofendidas por Violencia”.

Al momento de iniciar esta investigación, la Red Nacional de Refugios tenía registrados como miembros de este organismo a 30 refugios operados desde la sociedad civil y 15 de instancias gubernamentales. Estos últimos son iniciativas de los sistemas DIF, principalmente, y en menor proporción de los organismos estatales de la mujer y de la Procuraduría de Justicia de las diferentes entidades federativas.

Entre sus miembros se encuentran el Albergue operado por CADEM en Cuetzalan y el Refugio del DIF del municipio de Puebla.

La Red tiene como misión coordinar, unificar y representar a los Refugios del país, principalmente a los de la sociedad civil. Busca impulsar y fortalecer a cada uno de estos centros en su labor de prevención, atención e interrupción del ciclo de la violencia de alto riesgo, con base en la equidad de género y la defensa de los derechos humanos. Sus objetivos son los siguientes:

- Contribuir al diseño de mejores políticas públicas, leyes y normatividades para la atención y erradicación de la violencia hacia las mujeres, cualquiera que sea su modalidad.
- Capacitar, formar y dar entrenamiento profesional al personal que labora en los Refugios asociados.
- Unificar criterios de atención y estándares de calidad para la operación de los Refugios asociados.
- Fortalecer la labor de cada uno de los Refugios asociados, escuchando sus demandas, sugerencias y opiniones respecto al fenómeno de la violencia que padecen las mujeres y sus familias.
- Contribuir a la construcción de un México con hogares seguros para las mujeres, sus hijas e hijos.

a) Las alternativas en Puebla

Como ya se mencionó Puebla cuenta con dos refugios registrados como integrantes de la Red Nacional de Refugios. Asimismo, aunque sin tener la especialización y especificidad, la Procuraduría de Justicia del Estado tiene instalados siete albergues bajo el modelo de Centros de Protección a Víctimas del Delito (CEPROVIC), en diferentes municipios de la entidad, en los que según su coordinación: “el 70% de su población son mujeres que acuden por problemas de violencia familiar”. Estos centros

son coordinados por la Dirección de Participación Social, que tiene entre sus atribuciones: “brindar ayuda al agraviado y a la víctima en términos de la ley correspondientes; a través de las áreas correspondiente.”³⁰

Los CEPROVIC están dirigidos a la población en general y tienen como propósito: proporcionar atención a las víctimas del delito que por su condición social lo requieran³¹. Si bien sus criterios de operación, sobre todo los de ingreso, son diferentes a los de los refugios, como ya se mencionó, son una instancia a la que acuden mujeres víctimas de violencia, de ahí su importancia para esta investigación.

b) El objetivo de los albergues y refugios

El Albergue para Mujeres Indígenas “Griselda T. Tirado Evangelio” de Cuetzalan, define su objetivo como: “proporcionar un espacio que albergue temporalmente a mujeres maltratadas, en donde se les brinde protección, atención y orientación legal, psicológica, de modo que les permita tomar decisiones adecuadas para salir de la situación de violencia en la que viven.”³²

Por su parte, los Centros Protección a Víctimas del Delito se crean en el marco de la Ley de Protección a Víctimas del Delito, la cual tiene como finalidad “brindar protección a todas aquellas personas que como consecuencia de la comisión de una conducta tipificada como delito por la legislación en materia de Defensa Social, resultaren ser víctimas.”³³

Dicha Ley refiere que la protección a víctimas por la comisión de conductas consideradas delictivas, comprende:

- “I.- La gestión para la atención médica de emergencia, atención psicológica y traslado de lesionados a instituciones hospitalarias;
- II.- El pago de gastos médicos, de atención psicológica, gastos de hospitalización y suministro de los medicamentos prescritos, prótesis, aparatos ortopédicos y similares que resulten indispensables para la recuperación del lesionado;

³⁰ *Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Puebla*, Art. 19, fracción XII (publicada en el Periódico Oficial del estado el 12 de abril de 1996).

³¹ portalgp.puebla.gob.mx/sfa/sipros/dep/programas/pgj_prog_15.html

³² CADEM-INDESOL (2005), *Las mujeres indígenas de Cuetzalan, Puebla. Caracterización general de violencia contra las mujeres del Albergue*. P. 9

³³ Ley para la Protección a Víctimas del Delito, art. 1°, marzo, 1996. En internet: [/www.congresopuebla.gob.mx/web/prensa/tmp/ley_24.pdf](http://www.congresopuebla.gob.mx/web/prensa/tmp/ley_24.pdf) (Las cursivas con propias).

III.- *La provisión de víveres hasta por el término de tres meses al lesionado y a sus dependientes económicos, así como a los de aquellos que pierdan la vida;*

IV.- El otorgamiento de los servicios funerarios, consistentes en: traslado del cuerpo, ataúd, equipo de velación, gastos de inhumación y trámites inherentes a la expedición del certificado de defunción correspondiente; y

V.- La canalización en su caso de las víctimas, a instituciones de asistencia que operen en el Estado.”³⁴

En ese marco, se entiende que los CEPROVIC funcionan como un instrumento de la Ley para la Protección a Víctimas del Delito, para facilitar varios de los aspectos previstos en el listado anterior. En ningún momento su creación obedeció a la necesidad de atender manera prioritaria las víctimas de violencia familiar. De hecho esta Ley es anterior a los instrumentos jurídicos relativos a la violencia familiar y contra las mujeres.

V. Resultados de la investigación: los componentes del modelo de atención

En esta parte se describirá la percepción de las personas que están a cargo de los refugios y albergues en lo relativo al modelo de atención de dichas instancias. Se reformuló la clasificación de componentes definidos en el proyecto de investigación a partir de los resultados obtenidos.

Como ya se mencionó antes, las cuatro instancias que se incluyeron en la investigación son las siguientes:

- a) Refugio del Sistema DIF municipal de Puebla capital.
- b) Albergue “Griselda Tirado Evangelio” de Cuetzalan, operado por el Centro de Asesoría y Desarrollo entre Mujeres, A.C.³⁵
- c) El Centro de Protección a Víctimas del Delito (CEPROVIC) de Puebla, Puebla.
- d) Un CEPROVIC del interior del estado.

1. Diseño institucional

³⁴ Idem. Art. 12.

³⁵ En este caso no se entrevistó a la Coordinadora del albergue, sino a una psicóloga.

En este apartado se identifican los siguientes aspectos: antecedentes; misión y objetivos; organismos que los operan; elementos de planeación, y un análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA's).

Las cuatro instancias³⁶ fueron creadas en esta década. La de mayor antigüedad es el CEPROVIC del municipio de Puebla, creado el 31 de enero de 2001, posteriormente el Albergue de Cuetzalan (2003), el CEPROVIC de Izúcar de Matamoros (2005) y por último el Refugio del DIF Municipal de Puebla capital (2007).

En las cuatro instancias la causa que se identificó que dio origen a la creación de este servicio obedece a la "necesidad", en algunos casos relacionada con la magnitud del problema de la violencia en el estado y, en otros, para que la gente no se trasladara hasta la ciudad de Puebla o porque las mismas mujeres lo buscaban.

"Necesidad, somos el séptimo estado, según la encuesta de ENDIREH, que padece violencia. De parte del DIF, precisamente por tantas mujeres padecen violencia y no se les daba apoyo,..." (R-DIF)

"Por la necesidad que veían de atención a las mujeres. Las mismas mujeres las buscaban mucho aunque no contaban con el refugio, entonces ellas vieron la necesidad de crear la asociación." (A-Cuet)

En cuanto a su misión, tanto el Refugio-DIF como el Albergue-Cuetzalan, señalaron en su misión o razón de ser la atención a mujeres víctimas de violencia familiar:

"Atender, proteger a mujeres que están en situación de riesgo y que no tienen redes de apoyo. Mujeres y sus hijos e hijas." (R-DIF)

Por su parte, en los CEPROVIC, si bien están orientados a la atención de las víctimas del delito en general, resulta relevante destacar que en la investigación en campo se mencionó como primer grupo afectado a las víctimas de violencia familiar y después se incluyó al resto de población afectada por otro tipo de delitos; lo cual puede indicar que el personal está consciente de que su mayor demanda proviene de las mujeres, y sus hijas/os, afectados por la violencia familiar.

"Proporcionar una mayor protección principalmente a las víctimas de violencia familiar y a las otras víctimas de otros delitos apoyarlos en otros servicios, como es la atención psicológica, los alimentos y atención médica de primer nivel." (C-Pue)

"La misión principal es la de apoyar a víctimas de violencia familiar, bueno, entre otros delitos,..." (C-Iz)

³⁶ Por comodidad en esta parte se utiliza genéricamente la palabra "instancias" para hacer referencia a los Refugios o Albergues.

En cuanto a los objetivos, las respuestas mostraron dos posiciones claramente diferentes. En el caso de los CEPROVIC, se evidenció una posición asistencial, en cambio, en el caso del Refugio del DIF su propósito está más cercano a los objetivos del modelo ideal de atención de este tipo de instancias: el empoderamiento de las mujeres y el cumplimiento de la Ley.

El objetivo principal es darle protección a la víctima y durante ese periodo darle terapia psicológica, que le ayude a ella a enfrentarse a su problema y de esa forma salir del problema. Obviamente el periodo de atención es muy poco, pero nos satisface que ellas puedan darse cuenta de que al menos por un mes pueden vivir sin violencia. (C-Pue)

Sus objetivos fundamentales son empoderar a las mujeres, para que sean autosuficientes, recuperen su autoestima y se cumpla la Ley de acceso a una vida libre de violencia. (R-DIF)

Como se verá más adelante estas diferencias definen el tipo, los propósitos y duración de la intervención que cada instancia ofrece.

En el caso de los CEPROVIC, la dependencia responsable de su funcionamiento es la Procuraduría de Justicia del Estado de Puebla. El Refugio de Puebla capital es operado a través del Sistema DIF municipal, específicamente a través de la Subdirección Jurídica. Finalmente el Albergue de Cuetzalan es el único operado por una Asociación Civil, el Centro de Asesoría y Desarrollo entre Mujeres (CADEM).

Por otra parte, interesó indagar diversos aspectos relativos a la planeación que rige el funcionamiento de cada instancia. En cuanto a si se cuenta con algún diagnóstico que haya dado lugar a su creación, que defina sus prioridades e, incluso, que aporte información sobre la magnitud de la violencia en el ámbito en el que tienen presencia, en las tres instancias de tipo gubernamental, si bien se mencionó que se cuenta con información de ese tipo, se hizo referencia, sobre todo, a información de orden cuantitativa derivada de la misma prestación de los servicios y que concentran o generan las áreas administrativas de las que dependen (ejemplo: Dirección de Participación Social, las áreas de planeación, la Subdirección Jurídica). Sólo en el caso del Refugio del DIF-Puebla, se hizo una referencia a los datos que arrojó la Encuesta Nacional de la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH, 2006). En ningún caso se mencionó alguna investigación de mayor especificidad que haya provocado la creación u oriente el trabajo que realizan.

En el caso del Albergue-Cuetzalan, la entrevistada no supo informar al respecto, no obstante entre los materiales obtenidos se incluye un diagnóstico realizado en 2005 con financiamiento federal, además de

que se hace referencia a diversas investigaciones previas (CADEM-INDESOL, 2005).

La ausencia de diagnósticos aparece como una carencia importante, ya que no se conoce con precisión cuál la magnitud del problema de la violencia y las características y necesidades específicas de la población que ingresa a los Refugios o Albergues.

En todos los casos, salvo el del Albergue-Cuetzalan, que la persona entrevistada no tenía la información suficiente, el resto de instancias hizo referencia a diferentes documentos que sirven como guías del trabajo que se realiza. Sobre todo se comentó la existencia de manuales de operación y/o de procedimientos (se anexa material), así como de programas de trabajo anuales. En los CEPROVIC se mencionó el uso de reglamentos de estancia para las personas albergadas y para el personal. En el caso del CEPROVIC de Izúcar se hizo referencia a que estos Reglamentos habían sido diseñados por el propio personal y eran más bien de tipo "informal" ([anexo](#)).

Es interesante destacar que si bien se cuenta con un Manual de Procedimientos para el caso de los CEPROVIC, este documento no hace referencia en ningún momento a la atención específica de las mujeres víctimas de violencia familiar, así como a sus hijas e hijos. Ello puede ser un indicador de que la forma como operan estas instancias no se ha sistematizado en algún instrumento que oriente y defina el modelo de intervención que tendría particularidades en el caso de las víctimas de violencia familiar, que las hace ser un grupo especial de atención que rebasa el carácter de simples "víctimas del delito".

Por otra parte, sólo en el caso del Refugio-DIF Puebla se hizo referencia a que su manual está basado en modelos de atención especializados, tanto el sistematizado por Instituto Nacional de las Mujeres³⁷, como el proveniente de Barcelona, España. Este último fue mencionado como el organismo que coadyuvó –y aún lo hace- con asesoría y financiamiento a la creación del Refugio en Puebla. Asimismo, es interesante destacar que se mencionó el interés de investigar de manera continúa sobre otros modelos, incluso extranjeros.

Esa es mi función, andarle investigando y he buscado, en el Modelo de atención de Costa Rica, Argentina y España. Al principio mucho de España, todo de Barcelona. Tenemos el manual de operativo interno. (R-DIF)

³⁷ No se tuvo acceso a este material, no obstante se infiere que puede tratarse del documento: INMUJERES-Universidad del Caribe (2004), **Manual de procedimientos para centros de atención y refugios para mujeres y sus hijos e hijas víctimas de violencia familiar y sexual**. México.

En todos los casos se reconoció la ausencia de algún procedimiento o mecanismo de evaluación, o bien, hubo cierta vaguedad para definirlo. En el caso del CEPROVIC de Izúcar de Matamoros, la evaluación se abordó en términos pragmáticos, referente a la recuperación del monto erogado por la PGJ vía la reparación del daño impuesta a los agresores; mientras que en el caso del Refugio-DIF Puebla, se habló de una evaluación a nivel individual con las mujeres, en términos del cumplimiento de las metas fijadas con ellas y, uno general, referente al seguimiento de la situación de las mujeres que egresan.

Procedimiento como tal, no. Tenemos el procedimiento, a la mejor, de integrar nuestro expediente. Al final si se recuperó el monto erogado, quiere decir que sí se hizo el procedimiento adecuado. Si no se recuperó es que faltó algo, ya es en la averiguación previa. (C-Iz)

Se hace un cierre para ver cuáles metas si se cumplieron y cuáles no se cumplieron, a los tres meses de estancia de la mujer. Es por persona y, anualmente, se hace a ver cuántas personas llamamos y qué pasó con ellas. (R-DIF)

Por otra parte, se realizó un análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA's) de las instancias que arrojó los siguientes resultados:

El mayor número de *fortalezas* identificadas se refiere a las características del propio equipo de colaboradoras/es de las instancias, entre quienes se observa trabajo en equipo, apoyo mutuo, disponibilidad, experiencia, actualizaciones y la propia preparación previa de sus integrantes. Destaca también el hecho de que en su mayoría los equipos están formados por mujeres o exclusivamente por ellas, tal como es el caso del Refugio-DIF Puebla y el Albergue de Cuetzalan. Asimismo se llegó a mencionar en un caso "el amor" al trabajo que hacen.

El siguiente aspecto de las fortalezas es el relativo a las características y disponibilidad del espacio con el que cuenta cada instancia. Se hizo referencia sobre todo a su funcionalidad, así como la ubicación y comodidad del mismo.

En cuanto al tipo de atención que se brinda, en un caso se mencionaron aquellas que se supondrían características de un servicio de este tipo: seguridad, apoyo, protección y bienestar.

En cuanto a las *debilidades*, se presentaron aspectos que paradójicamente algunas instancias mencionaron como fortalezas en cuanto a las características del personal, tales como la falta de capacitación y las carencias de un trabajo de equipo. Por otra parte, se

mencionaron carencias importantes como la falta de personal de seguridad, los sueldos y la comunicación asertiva.

En las debilidades también aparecieron cuestiones relativas al inmueble como insuficientes recursos materiales y problemas propios de las instalaciones.

En los aspectos externos que las instancias mencionaron, en lo relativo a las *Oportunidades*, se mencionó sobre todo factores relacionados con la vinculación y apoyo de organizaciones externas. Destacó sobre todo la relación de vinculación y apoyo de organismos públicos como el DIF, la Secretaría de Salud, los Ayuntamientos y el gobierno, en general. También se mencionaron organismos de la sociedad civil tal como la Red Nacional de Refugios y organismos locales.

En cuanto a *oportunidades* también se vislumbran acciones que de llevarse a cabo se considera que pueden repercutir positivamente en el trabajo de las instancias, se incluye la capacitación y asesoría externa, así como la posibilidad de hacer trabajo "extramuros" con las mujeres. Este último es un aspecto particularmente sensible y crucial para los refugios y albergues que tienen mayores restricciones de seguridad. Se comentará sobre el mismo en apartado de Balance final y áreas de oportunidad.

En lo relativo a *Amenazas*, las mismas se relacionan nuevamente con lo relativo a la vinculación y apoyo de otros organismos. Se mencionaron sobre todo a aquellos que tienen un papel crucial en la canalización de usuarias, tales como los Ministerios Públicos y Ayuntamientos, como filtros que pueden obstaculizar la llegada de las mujeres. También destacaron cuestiones relativas a la insuficiencia de recursos económicos y las contingencias relativas a la asignación de recursos por organismos financiadores (recursos federales o del propio organismo responsable de su funcionamiento)

Como último grupo de Amenazas se mencionaron factores relativos a la seguridad del refugio y el riesgo latente para el personal.

Cabe destacar que en general, se tiene una percepción positiva del trabajo, ya que se mencionaron un mayor número de aspectos que constituyen Fortalezas y Oportunidades que Debilidades y Amenazas.

Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA's) de las instancias

Fortalezas	Debilidades
<p>Características del equipo de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo. • Constante actualización y preparación del personal. • El 90% del personal son mujeres, lo que produce empatía con las víctimas. • Apoyo entre nosotros. • Disponibilidad del personal. • Conocer la región. • Mujeres ayudando a mujeres. • Actualizaciones continuas. • Que nos gusta y amamos nuestro trabajo. • Coordinación • Trabajo de mucho tiempo. • La atención que se da a las mujeres. <p>Características del inmueble y recursos materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación en el centro. • Instalaciones cómodas que brindan seguridad y bienestar a las mujeres. • Hogar diseñado para ayudar. • Espacio (las instalaciones). • Funcionalidad. <p>Del modelo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser un vínculo de seguridad, apoyo, protección y bienestar para la mujer, sus hijos e hijas. • Ofrecer restauración relacional de las mujeres con sus hijos. • Reglas. 	<p>Características del equipo de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No estar capacitados al 100%. • Falta de personal de seguridad. • Sueldos bajos. • Falta comunicación asertiva. • El trato con las usuarias (no sensibilización). • Trabajo en equipo. <p>Características del inmueble y recursos materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos materiales (insuficientes). • No tener suficiente material didáctico. • Problemas con el agua y las tuberías. (la casa tiene instalaciones viejas).
Oportunidades	Amenazas
<p>Vinculación y apoyos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vinculación con organismos para la capacitación y financiamiento para el (auto) empleo. • Canalización que hacen otras instituciones. • Apertura del gobierno. • Apoyo integral del DIF. • Coordinación con otras instituciones (DIF, Salud, Centro de Atención a Mujeres Indígenas). • Coordinación con el Ayuntamiento. • Ser miembros de la Red Nacional de Refugios. 	<p>Vinculación y apoyos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el Ministerio Público no canaliza a la gente. Sin ellos no se tiene trabajo. • Presidencias municipales que no se interesan por conocer nuestros servicios. • Que no lleguen los recursos [federales] que se requieren. • Todo es muy burocrático para obtener algún apoyo. • Falta asesoramiento externo. • Deficiente apoyo económico. <p>Seguridad:</p>

<p>Alternativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poder hacer actividades extramuros. • Contar con asesoría externa. • Capacitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • El nivel de seguridad (introducción o amenaza de alguna persona ajena al centro). • Riesgo latente para el personal.
---	---

2. Enfoque teórico y metodológico

En este apartado se trató de indagar sobre cuáles son las corrientes teóricas y metodológicas sobre las que las instancias fundamentan su trabajo. En general se observó que resultó un tanto difícil identificar con precisión tales fundamentos teóricos y metodológicos. Con una excepción, las entrevistadas que tienen formación profesional de psicólogas, fueron quienes ubicaron con mayor precisión las corrientes en las que basan su trabajo. Se habló de las siguientes corrientes:

Es reestructuración cognitiva, y nos apoyamos mucho en el Manual de Red Nacional de Refugios...(R-DIF)

Con los niños la Gestalt, a partir de la terapia lúdica y lo que es la terapia familiar, y conductual también, para los chiquitos. Para las mamás la gestáltica, la conductual y la familiar. (A-Cuet)

En ambos CEPROVIC, no se mencionaron corrientes teóricas específicas:

En todo caso sería jurídico, tenemos lo que es la Ley para Protección a Víctimas del Delito del estado de Puebla, es la que nos señala el tipo de protección que debemos brindar a una víctima. Sociológico y psicológico, no tenemos en sí. Damos el apoyo psicológico, pero en realidad algún modelo no. (C-Iz)

Si bien en casi todos los casos se mencionó, en algún momento de la entrevista, que se conoce y/o retoma la perspectiva de género, en ninguna de las respuestas sobre sus fundamentos teóricos o metodológicos se hizo alusión a la misma.

3. Marco interpretativo acerca de la violencia

Relacionado con el aspecto anterior, se indagó con mayor profundidad acerca de la interpretación que se tiene sobre la violencia que constituye el eje del que derivan los servicios y la razón de ser de las instancias. En todos los casos se tuvo claridad en la distinción de la violencia de género y la violencia familiar. Se definió a la violencia de género en los siguientes términos:

Violencia que se ejerce por el hecho de ser mujer, principalmente. (C-Pue)

La desigualdad y el infligir control y sometimiento del hombre hacia la mujer. (R-DIF)
Agresión física, verbal, con objetos, que no haya respeto a la mujer, la igualdad de oportunidades.
(A-Cuet)
La agresión que realiza una persona contra el sexo opuesto. (C-Iz)

Como se puede observar, con excepción de un caso, se identifica como el maltrato dirigido principalmente a las mujeres, por su posición de género.

Por violencia familiar en cambio, se amplió el espectro de las personas que pueden vivirla cuyo vínculo es el parental:

Violencia que se ejerce dentro de los miembros de la familia, ya no es porque tú eres mujer, sino a los hijos, a la esposa. (C-Pue)
Infligir control y sometimiento a uno o varios miembros dentro de la familia, dentro del vínculo familiar. (R-DIF)
La agresión, física, verbal, psicológica y la disfuncionalidad. (A-Cuet)
...la agresión física, moral, económica, sexual, etcétera, todos los tipos de violencia que hay, dentro de una familia, dentro de un vínculo, no solamente que vivan sobre un mismo techo, porque la Ley lo dice, sino con cualquier lazo familiar que exista. (C-Iz)

Destacan en las respuestas que nuevamente se incluye entre las víctimas o receptoras de la violencia a las mujeres y que existe ciertas diferencias con lo que expresa la Ley, en el sentido de que este tipo de violencia no sólo se da entre quienes conviven dentro de un mismo hogar, sino entre quienes tienen o tuvieron algún vínculo, sin importar el lugar donde se ejerza la violencia.

Respecto a las causas, tanto las asociadas a la violencia de género y familiar, se mencionaron factores relativos a la educación y la cultura, expresado en términos de estereotipos, patrones aprendidos y repetidos, la falta de preparación y oportunidades, así como la falta de reglas y límites. Las respuestas en las que se asocia la violencia a la educación y cultura son:

Falta mucha preparación de la mujer. En Cuetzalan por el contexto en el que están las mujeres, es muy restrictivo para ellas, sin oportunidades, sin estudio, la pobreza extrema. (A-Cuet)
Muchas veces, las conductas repetitivas, la forma de enseñanza, aprendizaje, que tuvieron en la infancia, que se repiten. (A-Cuet)
Son patrones aprendidos, sociales, culturales, aprobados inclusive anteriormente. (R-DIF)

Sólo en un caso se identificó al poder, atribuido y ejercido por los hombres como causa relevante.

[Causa violencia de Género:] estereotipos o roles sociales que se les han impuesto a las mujeres, los cuales son de subordinación.
[La violencia familiar] Va muy de la mano con la violencia de género, entonces viene la parte de la masculinidad, el hecho de que un *hombre tiene que ejercer poder* en una familia. (C-Pue)

Respecto a ambos tipos de violencia se mencionaron consecuencias sobre todo de índole familiar y social, tales como que se “posterga” la violencia, se transmite generacionalmente, que se genera más violencia, los delitos, ruptura familiar. Sólo en un caso se habló de consecuencias de índole personal en los planos económico, laboral, emocional, psicológico y sexual.

En todas las instancias se reconoció este problema como grave en el ámbito geográfico en el que tiene incidencia, ya sea a partir de la información estadística que conocen (ENDIREH) o incluso por la proporción de usuarias que acude en busca de sus servicios. Destaca que en los CEPROVIC, cuya creación originalmente no estaba orientada específicamente a la atención de víctimas de la violencia de género o familiar, se llegó a hablar de que 70% de su ocupación es debida a esta causa.

Hubo diferentes percepciones en cuanto al o los tipos de violencia que afectan a las mujeres en mayor proporción. En todos los casos se habló de la violencia psicológica. Se mencionó la violencia física, aunque se reconoció que no se tiene como “requisito” o condición que deban presentar sus albergadas, el hecho de que hayan vivido violencia física: “no tenemos como regla que deban presentar golpes para poder ingresar con nosotros.”

Un tipo de violencia que se mencionó como importante es la económica y patrimonial. La violencia que prácticamente no se mencionó fue la de tipo sexual.

Al indagar sobre cómo perciben la violencia que viven las propias mujeres que llegan a las instancias, en todos los casos se coincidió en que las mujeres lo ven como algo “normal”, común, que son las causantes de la misma y que su obligación es permanecer en una relación familiar o de pareja, aún en esas condiciones.

En el municipio como que ya es una normalidad entre ellas. Hasta que ya hay violencia física y hay maltrato, empiezan a percatarse que eso no es normal. Lo económico, muchas veces, aunque afecta bastante, o cuando tienen otra mujer, no lo ven como violencia. (A-Cuet)
Como algo normal, como una obligación permanecer en ella. Ellas sienten que son las culpables de recibir esa violencia, que ellas la motivan. (C-Pue)

Sobre las mujeres que viven violencia y no buscan alguna solución o no rompen con una relación violenta, hubo diferencias en la explicación sobre este hecho. Las posiciones oscilaron entre quienes se explican la

permanencia de la mujer con una pareja violenta por la dependencia económica:

Las personas que yo he conocido que siguen en su relación de violencia, por la situación económica. A la mejor está mal que lo diga, pero muchas mujeres como que se les hace más fácil, prefieren aguantar un golpe o un insulto que trabajar, o a la mejor no hay trabajo. (C-Iz)

O bien por los roles y estereotipos de género, que son vistos como una demanda o imposición social hacia las mujeres:

Por la imagen de que la familia unida vive mejor, que el matrimonio es para toda la vida, que ellas son las culpables de la desintegración de la familia. La influencia de la familia. (R-DIF)

En un plano más bien de tipo individual o, retomando al modelo ecológico, del exosistema, se mencionó la repetición de roles y de aprendizajes:

Es lo que vivieron en su infancia. No hubo otro aprendizaje, por tanto son conductas repetitivas. Las mujeres no rompen con la violencia porque así lo aprendieron desde la infancia, veían violencia del padre y pasividad de la madre...(A-Cuet)

4. Normatividad

Respecto a la normatividad, formal o no, que se ha establecido en las instancias, se abordó lo relativo a las normas de seguridad y confidencialidad de los espacios; las normas y requisitos de ingreso, permanencia y egreso; y, por último, las reglas u obligaciones de convivencia diaria para las mujeres y el personal de las instancias.

Como ya se mencionó, en general en todas las instancias se cuenta con manuales de organización y/o de procedimientos y se mencionaron reglamentos para las personas usuarias y para el personal.

En cuanto a la norma de confidencialidad y seguridad que se supone deben tener este tipo de instancias, sólo es observada por una de ellas. En el caso de los CEPROVIC, la explicación ofrecida es que "no está catalogado como un refugio, es un albergue". En el caso del Albergue de Cuetzalan, se hizo referencia a las características de la localidad:

Yo les hice la pregunta, si es refugio, supuestamente es secreto, pero dicen que de acuerdo a las características de la misma comunidad, no es posible que lo hicieran secreto, entonces mucha gente sabe del refugio. A final de cuentas es una comunidad pequeña, todo el mundo sabe lo qué hacen los demás. (A-Cuet)

Lo que sí se trata es que las mujeres tengan cierta protección y aunque la población conozca donde está el albergue, no tengan acceso a ellas:

...pueden llegar a investigar dónde se encuentra el albergue y andar merodeando, pero por parte del personal nunca se les da información de si está o no la víctima. Si llegan a visitarlas se les comunica a las víctimas, se identifican, ellas autorizan quien puede pasar. (C-Pue)

La seguridad de la instancia y las personas se lleva a cabo mediante diferentes mecanismos. Sólo dos espacios cuentan con personal de vigilancia (Albergue de Cuetzalan y CEPROVIC de Puebla). El Refugio DIF-Puebla cuenta con circuito cerrado y alarma. El que tiene mayor desprotección es el CEPROVIC foráneo que no tiene personal específico de seguridad, ni ningún mecanismo electrónico, aunque sí se cuenta con personal las 24 horas. Es importante señalar en este caso son hombres (los choferes) quienes están de manera permanente en el albergue, aunque como lo explica la entrevistada, en realidad no tienen la función de seguridad:

En realidad tanto como guardias de seguridad o custodias, no lo tenemos. Tenemos un personal que se encuentra las 24 horas del día [choferes]; sin embargo es un personal que no está preparado para salvaguardar la vida de las albergadas. Lo máximo que pueden hacer es llamar por teléfono a la policía municipal que está acá muy cerca, y eso es. (C-Iz)

Las normas en cuanto a la seguridad, en lo que toca a las salidas durante su estancia en el refugio o albergue para las mujeres, es variable. Los CEPROVIC tienen mínimas restricciones para que las mujeres salgan cotidianamente, ya sea a trabajar, realizar los trámites que corresponda o, incluso, a pasear o visitar a alguien:

A las cinco algunas salen a dar una vuelta al zócalo, dependiendo si no tienen miedo de sus esposos, pues salen. Si no pues aquí se quedan, con las tareas que les asignan las psicólogas... Si van a visitar a alguien, nos tienen que dejar teléfono y dirección de la persona a la que van a visitar. No pueden irse así nada más, de que "ahorita vengo". (C-Iz)

En los otros casos, tanto el Refugio-DIF Puebla y el Albergue de Cuetzalan, tenían sumamente restringida la salida de las mujeres durante su estancia. Sin embargo, en el caso del Refugio-DIF Puebla esta política de "puertas cerradas" está recientemente cambiando, pues se está experimentando dejar que las mujeres empiecen a salir, sobre todo las que tienen su egreso ya próximo, a trabajar en sitios controlados para que vayan generando un ahorro que les ayude cuando salgan.

Lo de las salidas del refugio es algo muy difícil. Este refugio tienen una temporalidad de tres meses hoy más que al principio tenemos más apoyo para dejarlas salir, anteriormente no, anteriormente, que [ni] la nariz sacaran, era muy de puertas cerradas. Ahora las llevamos al DIF, normalmente alguien las acompaña,... las señoras se introducen en el refugio y como que están, "qué tal si ya cambio [su pareja]". Va a depender del empoderamiento de cada mujer para dejarlas salir,

progresivamente se les dan oportunidades de salir, ellas mismas con apoyo de nosotros establecen su proyecto de vida. (R-DIF)

En el caso del Albergue de Cuetzalan, la política de restricción de salidas sigue vigente, lo que en opinión de la entrevistada, no resulta adecuado, ya que:

He pensado que hace falta sacar a las madres [las mujeres] porque viven mucho estrés. Imagínate estar ocho, nueve horas en una sola casa, que la convivencia ya no está siendo luego entre las mismas mujeres, empiezan a haber conflictos, por el conflicto con el que llegan y el encierro. (R-Cuet)

A diferencia de las madres, se busca que niñas y niños no rompan con su rutina de ir a la escuela. En algunos casos se propicia que esta población tenga actividades externas, por lo menos ocasionalmente, a fin de que puedan salir.

En cuanto a las normas o criterios de ingreso, en todos los casos se trata de determinar el nivel de riesgo de la mujer que ingresa, sobre todo a partir de la entrevista psicológica o de trabajo social inicial en algún centro externo.

Hay procedimiento para el ingreso, sobre todo cuando la mujer viene con estrés post-traumático, en crisis, se le aplica una entrevista inicial de nueve hojas. Son ellas las que nos dicen qué tanta peligrosidad corren o no, tienen mucho temor sobre todo cuando se salen de su casa, con sus hijos, es un gran paso que están dando... Se hace una evaluación, la mujer que tenga un síndrome de estrés postraumático, que sea notorio que padece violencia, que está en situación de riesgo, que no tenga redes de apoyo, que quiera salir de la violencia, a la mejor no están muy convencidas... En la entrevista inicial, en el DIF con trabajadora social, que es de nueve hojas, para que la mujer hable de su situación, desde cuando se conoció con ese hombre, como para que se dé cuenta a partir de qué momento empezó a padecer violencia; el hombre también, las características físicas, si corre un nivel de riesgo, qué tanta peligrosidad corren o no... Los psicólogos intervienen aplicando dos baterías, se les aplican pruebas proyectivas como la HTP y SATS. (R-DIF)

En este caso se tiene muy claramente identificado el conjunto de características que debe presentar la mujer susceptible de ingresar al Refugio:

- que padece violencia,
- presentar síndrome de estrés postraumático,
- que no tenga redes de apoyo,
- que esté en situación de riesgo,
- que quiera salir de la violencia.

Los CEPROVIC, en cambio ponen como condición inicial y prioritaria la relativa a que presenten la denuncia por violencia familiar, que las mujeres ingresen con la averiguación previa ya levantada, es decir, en

calidad de víctimas del delito y, por lo tanto, que la Ley respectiva las pueda acoger.

Existe un requisito jurídico, que sean víctimas de un delito y que se presente una denuncia, que haya una averiguación previa de por medio. Igual pueden ingresar sin que sean víctimas, pero tenemos que justificar, por nuestras políticas, por qué está aquí. Es necesario, a fuerza, una averiguación. La denuncia se presenta, pero no es necesario que vengan con abogado; es más, aquí pueden venir sin haber presentado la denuncia y nosotros los llevamos al Ministerio Público para que se haga la denuncia correspondiente. (C-Iz)

Asimismo, la valoración que hacen los CEPROVIC está en función de la vulnerabilidad social de la población que solicita el apoyo, más que en términos de seguridad. Este factor parece tener mayor peso al momento de decidir el ingreso de las personas:

Nosotros antes de entrar se les hace una entrevista, en donde se les pregunta dónde viven, si son personas de escasos recursos, si no tienen apoyo de una institución de seguridad social y es donde se determina el grado de necesidad de apoyo, principalmente está orientado a personas de escasos recursos y sin apoyo de seguridad social. La trabajadora social aplica la entrevista y da su diagnóstico. Los que necesitan el apoyo del albergue, por lo general a todos se les da. (C-Pue)

En dos casos se habló de que la decisión de ingreso de las mujeres pasa por la autorización previa de un grupo más amplio. Por ejemplo, en el caso del Refugio-Puebla DIF, tal decisión cae en un Consejo, integrado por "la Subdirectora del área Jurídica, jefa del departamento de atención y prevención a la violencia, el coordinador, la trabajadora social que tuvo el contacto inicial con la mujer y psicóloga que hizo la evaluación inicial." (R-Pue)

Los CEPROVIC, en cambio mencionaron un acuerdo que se suscribe con los agentes del Ministerio Público y la Dirección de Participación Social.

Sólo en un caso se tienen algunas restricciones de acceso a las mujeres o se les ponen algunas condiciones. En esa instancia no se permite que ingresen mujeres embarazadas, las que tienen alguna psicosis o padecimiento mental. A las primeras porque no se cuenta con los recursos e instalaciones para su atención, a las segundas por el riesgo para el resto de mujeres y niñas/os albergados. Asimismo, a todas se les impide ingresar con teléfonos celulares.

La posibilidad de que las mujeres ingresen más de una vez es variable. En el caso de los CEPROVIC y el Albergue de Cuetzalan, si pueden regresar las veces que lo soliciten. Sólo el Refugio-Puebla DIF no lo permite.

El ingreso de niñas y niños está permitido en todos los casos, con la única restricción de que acompañen a su madre o persona adulta –en el caso de los CEPROVIC. Si llegarán solas/os se les canaliza al DIF. Sólo el Refugio-Puebla DIF tiene limitantes en cuanto a la edad de las y los menores, incluso diferenciada por sexo, las niñas pueden ser admitidas hasta los 16 años, y los niños hasta los 14. En el CEPROVIC foráneo se mencionó como límite la mayoría de edad (18 años).

Resultó una constante en tres de las cuatro instancias visitadas encontrar a niñas/os con alguna discapacidad, sobre todo relativa a daño neurológico. En el Refugio-Puebla DIF, se especificó que esta condición no es una limitante de ingreso, porque ahí mismo se encargan de llevar a terapia a las niñas/os que lo necesiten.

Durante su estancia, las mujeres tienen dos responsabilidades básicas, el cuidado de sus hijas/os y la limpieza del espacio en el que están albergadas. En algunos casos esa limpieza sólo se refiere a la habitación que ocupan y su propia ropa, así como cierta ayuda en las actividades de la cocina. En otros, como el Refugio-DIF Puebla se incluyen prácticamente todas las actividades domésticas, incluyendo cocinar para las personas que ahí están.

Además de estas responsabilidades, las reglas (incluidas en Reglamento formal o no) se refieren a los horarios en los que llevarán a cabo las actividades cotidianas (levantarse y dormir, horarios de comida, aseo personal), así como a ciertas normas de convivencia que son variables entre las instancias: no gritar, no pegar, respeto, tolerancia. En el CEPROVIC foráneo se mencionó el no salir sin autorización como una regla importante.

En casi todas las instancias se mencionó que la obligación que cuesta más trabajo cumplir a las albergadas es la relativa al cuidado de sus hijas e hijos: “Una de las más difíciles es la relación con sus hijos, no les dedican tiempo de calidad y porque la violencia que vivieron con su pareja la traspolan hacia sus hijos”. En el caso del Albergue de Cuetzalan se mencionó una de tipo cultural que se refiere al aseo propio de las mujeres: “Lo que más cuesta a las mujeres cumplir es lo del aseo, de ellas. Son costumbres que por ejemplo no están acostumbradas a bañarse diario, hay una señora que dice yo estoy acostumbrada bañarme al mes, si les cuesta trabajo cumplir”.

En lo que toca a las normas para el personal de las instancias, se mencionaron aspectos diversos como:

- respetar los horarios de trabajo,
- cumplir las funciones asignadas,
- el trato con las mujeres: amabilidad, firmeza, respeto, estar siempre pendientes de ellas y sus hijas/os, no mantener amistad o involucrarse con las víctimas, no permanecer en sus habitaciones y no utilizar las instalaciones cuando la víctima las esté empleando.

Sobre qué reglas o normas son más difíciles de cumplir para el personal, dos instancias refirieron cuestiones relativas a la relación con las mujeres, tales como: la tolerancia ("como que se desesperan o se hartan de ciertas conductas de las mujeres, porque hay quienes tienen una u otra peculiaridad"), y lo que para una instancia pareciera ser parte de su profesionalismo ("mantener su distancia sobre la víctima, no involucrarse sentimentalmente con la víctima").

El procedimiento y condiciones para el egreso de las mujeres no es uniforme entre las instancias. La instancia que establece con mayor claridad las modalidades de egreso de las mujeres es el Refugio-Puebla DIF, distinguiendo, por un lado, la decidida por las propias mujeres, liberándose de cualquier responsabilidad; y, por otro lado, aquella que se da al momento de terminación del programa.

Tenemos dos tipos de salidas, una responsiva de salida donde las señoras no hacen responsable al DIF o al Refugio de la decisión que tomaron. La otra es la alta que es la terminación del programa, lo que sí les decimos es que las puertas del DIF están abiertas para lo que necesiten, sigan su terapia y su proceso legal. (R-Pue)

En los CEPROVIC se distingue también la salida de las mujeres que lo hacen por iniciativa propia. El resto de salidas parece obedecer al criterio de la titular de la Dirección de Participación Social; sin que parezca existir un factor determinante que defina tal decisión:

La Directora de participación social o el Jefe de atención a víctimas, valoran todo su caso, son ellos los que deciden, obviamente eso depende del *comportamiento* de la albergada, su *interés* por su problema y el salir adelante. Se basa en los *reportes* del área de psicología y de enfermería, de su comportamiento en general en el albergue. (C-Pue)

El egreso puede ser variable; por ejemplo, el criterio que utilizamos, por indicaciones de la Directora,... Si la persona ya localizó un *lugar seguro* para estar, ahí ya se puede ir, y *que no pase de tres meses*. (C-Iz)

El tiempo promedio de estancia en los albergues y refugios, varía según organismo. Para el CEPROVIC de Puebla el promedio es de un mes, lo máximo que ha estado una persona son tres meses o el mínimo uno o dos días, tiempo en que contacta a su familia y se va. El CEPROVIC

foráneo, refirió como promedio y tiempo máximo de estancia tres meses; sobre el tiempo mínimo se habló de hasta una hora.

El Refugio-DIF Puebla establece un promedio de tres meses, comentando como situaciones extraordinarias una estancia de hasta cuatro meses y, en el mínimo, diez días. El espacio que ha albergado a mujeres mayor tiempo es el Albergue de Cuetzalan, en el que se habla de más de 8 meses, el mínimo fue una mujer que fue trasladada por razones de seguridad a los dos días.

5. Servicios generales

Como ya se mencionó todas las instancias están vinculadas a servicios externos que son la vía de acceso de las mujeres al albergue o refugio. Las mujeres que llegan a los CEPROVIC necesariamente pasan por las Agencias de Ministerio Público, pues es requisito haber levantado la averiguación previa respectiva, ya que si no lo han hecho se les recibe pero posteriormente deben hacerlo. Algunas mujeres llegan a las áreas de Participación Social, generalmente trasladadas por la policía que acudió a un llamado de emergencia, o bien son canalizadas por los Ayuntamientos u Hospitales, pero aún en esos casos el paso siguiente es que presenten una denuncia.

Para el Refugio-DIF Puebla el centro de atención externa lo constituye el propio Sistema DIF municipal en su jefatura de atención a la violencia. Para el albergue de Cuetzalan, las mujeres ingresan canalizadas por el Centro de Asesoría y Desarrollo entre Mujeres (CADEM).

Por otra parte, aunque no son líneas exclusivas de los refugios y albergues, todas las instancias cuentan con un número telefónico de emergencia, los cuales han sido incluidos en algunos materiales de difusión de los servicios de los organismos responsables (Participación Social y DIF municipal). Sólo los CEPROVIC cuentan con vehículos en los que suelen trasladar a las víctimas, aún y cuando las funciones de estos abarcan otro tipo de acciones propias de la Dirección de Participación Social.

Al ingresar, en todas las instancias se trata de que cada mujer cuente con un espacio privado –una habitación exclusiva- en la que pueda estar ella con sus hijas/os. En algunas ocasiones llegan a compartir espacio. En los CEPROVIC, que reciben tanto a mujeres como hombres víctimas de delito, se tienen dormitorios separados por sexo, no obstante se busca lograr que las mujeres estén con sus hijas/os y sólo en caso de

que los niños sean mayores de 12 años se pasan al dormitorio de hombres.

Además de la intención implícita de que las familias no se separen, existe una razón práctica para fomentar esta distribución: que las madres estén a cargo del cuidado sus hijas/os y de la limpieza de los espacios que ocupan.

La organización de la convivencia cotidiana depende en gran medida de la disponibilidad de recursos materiales y del personal del que dispone cada instancia. En general, quienes están a cargo de la convivencia cotidiana son las enfermeras o curanderas (Albergue Cuetzalan). Destaca en casi todos los albergues y refugios la ausencia de un área de trabajo social (exceptuando Cuetzalan).

Sobre el tipo de actividades cotidianas que realizan las mujeres y niñas/os se trata de una rutina similar, sin grandes variaciones, aunque los horarios si presentan algunas diferencias según la región de que se trata (hora de levantarse, dormir, comer). Un día cotidiano de las mujeres es el siguiente:

Se levantan a las 6:30 para bañarse ellas y sus hijos, hacen la limpieza de su cuarto. A las 8:00 de la mañana bajan al comedor a desayunar, lavan sus trastes, si les toca hacer actividades en la cocina, eso es toda la mañana, si la cocinera se los permite hacen alguna otra actividad, están en el curso de belleza, lavan su ropa, si tienen que salir a hacer trámites, se les permite salir. A las 2:00 bajan a la comida, lavan trastes, tienen la tarde libre. Los miércoles a las 7 de la noche, bajan a su grupo de autoayuda. A las 8 p.m. ven un ratito la televisión; y a las 9:00 p.m. tienen que estar en sus cuartos. (C-Pue)

Se levantan a las siete aproximadamente. Lo que pasa es que tienen horarios para bañarse, depende las que se bañan en la mañana tienen que levantarse antes de las siete. Las que se bañan en la tarde, a partir de las cinco, les toca 15 minutos de baño. Después a las 8:00 es el horario de desayuno, a las 8:30, cuarto para las 9, se lleva a los niños al Centro de Día, a la escuela, hasta la 1:30. Los traemos, comen y si los niños tienen su sesión terapéutica, los llevamos. Por la tarde tenemos reuniones con ellas, les damos un tema, con los niños platicamos cómo se han sentido. Las mujeres tienen danzaterapia, las enfermeras cuidan a los niños, los martes tienen una hora las mujeres y una hora los niños. Van a un taller de bisutería. Los niños, los jueves, tienen equinoterapia. Terapia individual tienen 2 horas por persona, normalmente, grupal dos a tres horas a la semana. Los niños son subidos a las recámaras a las 8 de la noche y las señoras a las 10. Tienen su tiempo libre también, pueden ver la televisión, pueden coser, leer una revista. (R-DIF)

El Albergue que mostró mayores diferencias con el patrón seguido por el resto fue el foráneo, en gran medida debido a la carencia de las instalaciones y del personal para cubrir todo el día de trabajo. En este albergue las mujeres tienen horarios más laxos y prácticamente en las tardes no hay personal que desarrolle actividades con ellas y sus hijas/os. Otra diferencia importante, producto de la insuficiencia en el equipamiento del lugar, es la carencia de un área de cocina lo que

además implica que los alimentos que se consumen deben ser comprados.

Se levantan a las nueve de la mañana. *Vamos por su desayuno.* Se les da su desayuno. Posteriormente de nueve a diez desayunan, una hora. Se bañan, se cambian, toda la familia. Algunas mamás siguen trabajando, se van a esa hora a trabajar. Hay otras que no, pues aquí se quedan. Toman lo que es la terapia psicológica, si ese día les toca, entran como de 11 a 12. A los niños les toca como de 12 a una de la tarde. De una a tres les decimos que vayan a hacer lo que es lavar su ropa, sus sábanas. A las tres vamos por la comida. Comen de tres a cuatro, cuatro y media entre que lavan los trastes, lo que utilizaron. *A las cinco algunas salen a dar una vuelta al zócalo,* dependiendo si no tienen miedo de sus esposos, pues salen. Si no pues aquí se quedan, con las tareas que les asignan las psicólogas. Igual los niños, estudiar algo, alguna actividad. *Generalmente la psicóloga no está aquí las 24 horas, pues ya les encomendamos que de esa hora en adelante, pues ya ellas vean lo que tienen que planear.* A las 8 cenan y a las 9 ó 10 van a dormir. (C-Iz)

Salvo en el caso del Refugio-DIF Puebla que las mujeres se hacen cargo de cocinar, en el resto las mujeres sólo ayudan ciertos días o en ciertas actividades en la preparación de los alimentos.

Cabe señalar que existe por parte de algunas entrevistadas la percepción de que las mujeres llegan a encontrar "comodidades" durante su estancia en los albergues y refugios lo que provoca una cierta dependencia:

Les damos todo hecho, por eso después ya no se quieren ir. (C-Iz)

Son dependientes del marido y luego se vuelven dependientes de los refugios. Como cubrimos la atención a los niños, una señora les guisa y nada más se sientan, les están sirviendo y como que se acostumbran. Yo lo que les digo es que es como un nido, tienen que aprender a volar, pero si aquí en el refugio "me estaban haciendo todo, no atendía mis niños", por eso se inició de integrar a las madres con los niños porque les estábamos haciendo todo el trabajo. Por eso recaen y regresan, ocho, nueve veces regresan, por la atención. (A-Cuet)

Los principales servicios de sostenimiento cotidiano que proporcionan los albergues y refugios, son los de alimentación, habitación, limpieza, educativos, de capacitación, atención a la salud, seguridad y vigilancia, así como actividades lúdicas y recreativas. Si bien ya se han mencionado diferentes aspectos de algunos de ellos, en el siguiente cuadro se resumen sus características:

Servicios cotidianos proporcionados en los refugios o albergues

Servicios cotidianos	Instancia			
	C-Pue	R-Pue	C-Iz	A-Cuet
Alimentación	Se cuenta con una cocina y con personal que realiza esta función. Las albergadas apoyan en la preparación de alimentos.	Las mujeres cocinan, tienen un rol.	Se compra la comida. No se cuenta con cocina habilitada.	Se cuenta con una cocina y con personal que realiza esta función. Las mujeres ayudan en la preparación de alimentos.
Habitación	Se tienen áreas	Se asignan	Se tienen áreas	Se asignan

	separadas para mujeres y hombres, aunque se busca que cada familia esté reunida (mujer con sus hijas/os).	habitaciones a cada mujer con sus hijas/os. Sólo en casos necesarios llegan a compartir habitación dos mujeres.	separadas para mujeres y hombres, aunque se busca que cada familia esté reunida (mujer con sus hijas/os).	habitaciones a cada mujer con sus hijas/os. Sólo en casos necesarios llegan a compartir habitación.
Limpieza	La limpieza de sus cuartos ellas la hacen, para las áreas comunes se tiene personal de intendencia.	La limpieza es responsabilidad de las mujeres.	La limpieza de sus cuartos ellas la hacen, para las áreas comunes se tiene personal de intendencia.	La limpieza es responsabilidad de las mujeres.
Lavado de ropa	Se cuenta con el área de lavado, se les proporciona el jabón para que ellas laven su ropa.	Se cuenta con un centro de lavado con secadora.	Ellas se hacen cargo de lavar su ropa y la de cama.	Ellas se hacen cargo de lavar su ropa y la de cama.
Educación	Se busca que niñas/os continúen asistiendo a la escuela, salvo que por seguridad o por lejanía sea imposible de lograr. Asimismo, se cuenta con pasantes de psicología que se encargan de trabajar con los niños, y los apoyan en regularización.	Niñas/os son llevado al Centro de Día del DIF para que tomen clases. Se tiene contacto con sus escuelas de origen y se les llevan los exámenes. En las mañanas, cuando sus madres salen a trabajar o a terapia son atendidos por la enfermera de turno.	Algunos niños si van a la escuela. Algunos, nunca fueron a la escuela. Las estudiantes de servicio social les ponen tareas en las tardes.	Se busca que niñas/os continúen asistiendo a la escuela. Los que no van a la escuela porque aún se está decidiendo la situación de sus mamás, se quedan y con la prestadora de servicio social les pone actividades, ya sea de pintar, escolares.
Capacitación	Se dan a las mujeres cursos de capacitación para el trabajo. En este momento se les está dando un curso de belleza.	Se dan a las mujeres cursos de capacitación para el trabajo. En este momento se les está dando un curso de bisutería.		
Atención a la salud	Se cuenta con una doctora y personal de enfermería. La doctora trabaja de 7 a 2:30 de la tarde, pero si llegará a haber alguna eventualidad, ella viene. O se canaliza a la persona al Hospital Universitario.	Se tiene una enfermera todo el tiempo y el médico está en el DIF. Las mujeres y sus hijas/os son llevados a consulta, conforme lo requieren. Se trabaja también con ellas la sexualidad e higiene personal, detección de problemas de salud sexual.	No se tiene personal propio, se les canaliza al Centro de Salud.	Se cuenta con dos curanderas. Lo que se ofrece es medicina tradicional.
Seguridad y vigilancia	Se cuenta con personal de vigilancia permanente.	Se tiene un circuito cerrado y alarma, pero no hay vigilante.		Se tiene un vigilante y un velador.
Actividades lúdicas o recreativas		Las mujeres tienen danzaterapia. Los niños tienen equinoterapia.		Semanalmente se saca a las y los niños a pasear.

6. Áreas de atención

Se identifican dos grandes áreas de atención o intervención: a) psicológica, que a su vez se subdivide en el trabajo que se hace con las mujeres y, por otra parte, en el trabajo con niñas y niños; y b) legal o jurídica. En algunos casos se identificaron otras áreas de atención como la médica y de trabajo social, no obstante las dos constantes fueron las de psicología y jurídica.

Para cada una de estas grandes áreas se indagó que objetivos se plantean, si los logran cumplir; y cómo lo logran, es decir, su metodología.

En cuanto a la **intervención psicológica**, los objetivos a cumplir van encaminados a:

- Lograr que las mujeres tomen conciencia de la violencia que están viviendo:
Como no están mucho tiempo básicamente es trabajar con ellas para que vean la situación de violencia en la que están porque la mayoría llegan en una negación, llegan pidiendo librarse del peligro unos días, pero se trata de que vean que no es por unos días sino que el peligro está en sus vidas. Los objetivos principales serían eso, el "darse cuenta". (C-Pue).
- Tomar decisiones sin miedo al agresor, la seguridad en ellas mismas.
Primero la seguridad en ellas. Reconocer todo este proceso de duelo, de separación, hasta llegar a la aceptación. Que puedan seguir adelante, igualmente, por sus costumbres es que ya separaron de una persona y ya buscan a otra, no viven el período de duelo, salen y ya tienen una pareja o un pretendiente, sin haber vivido todo el período de duelo. (A-Cuet).
- Trabajar la reestructuración cognitiva y conductual:
Para superar la culpa ficticia que ellas manejan, los conceptos erróneos de la violencia. (R-DIF)
- Lograr la autoaceptación y una adecuada autoestima.
- Transformar la relación madre-hija/o, que conozcan algunos principios de asertividad, para educar a sus hijas e hijos bajo otro modelo de relación:
Diferentes modelos de enseñanza con los hijos, las manifestaciones del amor, les llamamos los lenguajes del amor, para que los apliquen con hijos, porque dicen que los quieren pero no se nota. Le decimos que les hablen con palabras cariñosas, que tengan contacto con ellos, que tengan tiempo de calidad con ellos, les hagan una carta. Que aprendan otro tipo de relación. (R-DIF)

- Lograr su empoderamiento y que definan un plan de vida propio y libre de violencia:
El empoderamiento entendido como que ellas tomen la rienda de su propia vida, no que los demás les digan qué hacer o cómo hacerlo. (R-DIF)

Como se puede observar el grado de complejidad de estos objetivos es diferente. Los dos primeros objetivos son los propuestos desde los CEPROVIC, lo cual se relaciona con el poco tiempo de la intervención desde sus límites temporales. Los de más amplio alcance como el empoderamiento, la reestructuración cognitiva y conductual y la transformación de la relación madre-hija/o, son parte de lo enunciado por las instancias que tienen un tiempo de trabajo más largo e intensivo con las mujeres: el Refugio-DIF Puebla y el Albergue de Cuetzalan.

La metodología de trabajo de las diversas instancias incluye en primer lugar las terapias individuales, con las consiguientes "tareas" que cada una debe llevar a cabo; en algunos casos trabajo grupal: grupos de autoayuda (C-Pue), talleres y pláticas.

Hay actividades en las que se involucra a madres e hijas/os tratando de que ellas aprendan a brindar tiempo de calidad a sus hijas/os, participar en actividades lúdicas con sus hijas/os, darles sus terapias de rehabilitación y lenguaje (sobre todo a las niñas/os con problemas), así como orientándolas sobre cómo comunicarse con las y los menores asertivamente.

Sobre si se logran cumplir los objetivos en esta área de intervención, las posiciones fueron totalmente diferentes según la instancia. La que aseguró que se logra en una alta proporción fue el Refugio-DIF Puebla: Sí se cumplen, es lo que más se logra, más que lo jurídico, porque cuando salen el proceso legal está incipiente totalmente, es lo más lento. (R-DIF)

En una proporción menor, estimando un 50 a 60% de mujeres que logran los objetivos planteados, los CEPROVIC refirieron lo siguiente:

En algunas sí. No es un porcentaje tan alto como quisiéramos, menos de la mitad. Porque el tiempo que están aquí no es tanto y cuando salen siempre se les da una cita, se les invita a venir, pero no regresan. Sí hay quienes regresan y quienes sí logran sus objetivos, hasta la separación total, encontrar trabajo, ser independientes, vamos, librarse completamente, sí las ha habido, pero son contadas. (C-Pue)

Sí, creo que sí sea posible, como un 60%. Se da seguimiento cuando una víctima sale sabemos a dónde va a vivir. En quince días la citamos nuevamente a sus terapias. Ellas siguen viniendo a terapia, hay veces que regresan, hay veces que no. Cuando regresan pues ya me doy cuenta que sí están tomando sus decisiones están haciendo su vida, trabajando, lo que sea. (C-Iz)

Finalmente, en el caso del Albergue de Cuetzalan, se comentó que los resultados no son los esperados, ya que influyen factores como el tiempo y la condición económica de las mujeres:

No se han logrado, porque es un proceso largo. Cuando se dan de alta, ya se van y para que regresen hay que ir las a traer. También la parte económica, tienen trabajo que las abarca todo el día, ya no viene la mujer y los niños. Los niños ya no están atendidos. (A-Cuet)

En todos los casos se coincidió que es un proceso largo, de cuando menos un año de intervención.

Cabe mencionar que la única instancia que mencionó incorporar la perspectiva de género en los procesos de intervención psicológica fue el CEPROVIC-Puebla:

Se trabaja la perspectiva de género, trabajamos todo lo que es el ciclo de violencia. Mucho que hablen de su experiencia, que ellas tengan esa oportunidad de decir qué y cómo sienten lo que viven. Orientando, principalmente con la perspectiva de género. Es más una orientación que una directiva. (C-Pue)

Respecto a la **atención psicológica de las niñas y niños**, en todas las instancias se incluye tal área de trabajo. Aunque se mencionan diferentes propósitos, los centrales son trabajar el hecho de que han sido testigos de la violencia y la han incorporado a sus vidas como una forma de relación; y, por otro lado, trabajar los medios, inseguridades y otras consecuencias de la misma violencia.

Es más trabajar como la parte de la violencia del padre, porque muchos ya lo tienen normalizado, es como ir rompiendo estereotipos, a veces, son miedos, pero sobre todo son estereotipos que se están repitiendo con la mamá y con los hermanos o las hermanas. Niños y niñas, porque repiten patrones, a veces son ellas quienes violentan a los niños menores o un hermano. (C-Pue)

Darse cuenta que la violencia no es algo natural. Son testigos de la violencia. Como revivir sus momentos, nivel imaginativo, que hablen sobre lo que vivían, qué pensaban y qué sentían de la violencia hacia sus madres o hacia ellos. Trabajar sus miedos y temores. Son violentos entre ellos, el respeto, los lenguajes del amor. Trabajo con ellos lo que es el maltrato. Lo que se pretende en estos casos es que ellos a partir de la vivencia que han tenido, hablen o lo expresen y lograr la integración, la seguridad en ellos, la confianza, el respeto. (A-Cuet)

Un objetivo adicional es trabajar la relación con la madre, porque se pretende, como ya se mencionó antes, que ellas puedan desarrollar nuevas estrategias de comunicación con sus hijas/os; y, a su vez, estos últimos aprendan límites y nuevas formas de relación y afectividad:

El perdonar al agresor y sean solidarios con su madre y las decisiones que tome. Que aprendan límites, que no estén todo el tiempo pegados a las mamás. (R-DIF)

Muchas veces, las mujeres con el conflicto que ya tienen, salen, porque no se ha cubierto realmente la parte de la psicología en ese tiempo, salen y entonces no saben como tratarlos y

empieza la agresión hacia ellos. La agresión física, la agresión verbal. La base son las madres, trabajar el conflicto que ellos tienen. (A-Cuet)

Se reconoce además que los resultados que se alcancen con las niñas y niños dependen en gran medida de lo que se trabaje o logre con las madres. Y al igual que con ellas, se asegura que la intervención con niñas y niños requiere de tiempo y continuidad para lograr los propósitos.

En el **área jurídica o legal**, en algunas instancias, si bien es un servicio que se proporciona a todas las mujeres que ingresan, no se trata de una función que sea proporcionada por personal de la propia estructura del refugio o albergue. En esa situación están el CEPROVIC de Puebla, que recurre al área jurídica de la Dirección de Participación Social. De hecho se trata de áreas que integran a la misma Dirección, "somos lo mismo".

No hay abogada en el albergue, está en la Dirección, es el área jurídica son las que se dedican más que nada a orientarlas en cuanto a su proceso, en cuanto a su averiguación, cualquier duda que a ellas les surja. Somos uno mismo [albergue y Dirección de Participación Social], porque cada abogada tiene un expediente o una albergada asignada, cada abogada conoce exactamente en qué paso va su averiguación o a dónde se le puede canalizar para la custodia. Las mujeres salen a verlas. (C-Pue)

En este caso, por el propio perfil de la dependencia, se brinda todo el apoyo en la orientación jurídica y el seguimiento de su averiguación previa.

En el Refugio-DIF Puebla, si bien forman parte del mismo organismo, se tiene esa separación de funciones entre la estructura del Refugio y las otras áreas del DIF. De hecho en un primer momento quien proporciona el servicio es la abogada que está en el Departamento de Atención a la Violencia, pero si se trata de varios casos, entonces se canalizan al área jurídica. La función básica es el acompañamiento. En este caso se hizo énfasis en que básicamente se respeta la decisión de la mujer:

Fundamentalmente, lo que la señora quiera, se respeta la decisión. Si quiere el divorcio o la guarda o custodia o la patria potestad. Se da el acompañamiento, si piden testigos, lo que sea, al Ministerio Público que está en la 17, la agencia especializada. Se les apoya en el proceso legal, sobre la guarda y custodia de los hijos, eso es largo; el divorcio, si están casadas. (R-DIF)

Tanto el Albergue de Cuetzalan como el CEPROVIC foráneo tienen integrada el área jurídica, en virtud de que sus estructuras son más pequeñas. De hecho en el CEPROVIC foráneo la propia Jefa de Departamento que está a cargo del Albergue brinda el servicio de asesoría.

Yo las asesoro en qué tienen que hacer para integrar su averiguación previa, es decir, para que llegue a la etapa procesual en que se consigne al responsable. Es decir, que se junten todas las pruebas para poder acusar, por parte del Ministerio Público ante el juzgado, ante un juez competente, y así se pueda librar lo que es una orden de aprehensión en contra del responsable y se comience el proceso penal. (C-Iz)

Para lograr los objetivos del área jurídica, se trata de dar seguimiento a los procesos. En todos los casos se habló de que depende en gran medida de la voluntad de las propias mujeres afectadas. Resulta de interés destacar que tanto el CEPROVIC foráneo como el Albergue de Cuetzalan, tal vez por no ubicarse en la capital, coinciden en que el proceso jurídico es más rápido de lograr que los objetivos de trabajo en el área psicológica.

No se logra al 100%, aunque lo jurídico es más fácil de lograr que lo psicológico. (C-Iz)
Sí, se ha logrado. Tiene que ir a la par, la mujer, como está en la parte de la negación y cuando ven ya el marido está en la cárcel y ellas todavía no cubren esa parte y, por tanto, están como indecisas. *La parte legal es más rápida* y ellas todavía no están en esa etapa de separación, están cubriendo una parte de culpa o negación y cuando ven ya están en esa parte. "Ya no -me comentan- ya está en la cárcel", se sienten todavía culpables. La parte emocional es un proceso largo. Hace falta compaginar proceso, pero el psicológico te lleva más tiempo... (A-Cuet)

A diferencia de las instancias foráneas, en el caso de las ubicadas en la capital, ambas coincidieron en que son procesos largos y difíciles de lograr.

Por otra parte, se destacó uno de los factores que muestran la complejidad de los procesos de intervención en violencia de género: las mujeres llegan a regresar con el agresor y se desisten de dar seguimiento no sólo a su terapia psicológica, sino a los procesos judiciales.

No, las mujeres se van y ya no regresan. Muchas regresan con sus esposos y desisten de su demanda, es el mayor de los casos. (C-Pue)

Ello pese a que este tipo de delitos se persigue de oficio, sin embargo, si la mujer afectada ya no da seguimiento a la integración del procedimiento, es muy probable que ya no se le pueda dar continuidad.

Aunque la violencia familiar es un delito donde no se puede otorgar el perdón, porque es un delito de oficio, si la mujer dice "ya no quiero que le hagan nada", lo que pueden hacer es no integrar la averiguación, pero sí en realidad otorgar el perdón, no se puede. Si les decimos tiene que venir a su dictamen y no vienen, entonces, ¿con qué prueba se va a integrar lo que es el delito de violencia familiar?, si a lo mejor no le pegó, es difícil entonces muchos se van o se van a Estados Unidos, y entonces ahí, ¿a quién le cobramos?, pues a nadie, porque el agresor ya no está aquí. (C-Iz)

Los CEPROVIC de hecho otorgan sus servicios de apoyo en el marco de la Ley, lo que obliga a que como parte de la reparación del daño, el

agresor, una vez aprehendido, pague lo que la Dirección de Participación Social erogó por la estancia de la mujer y sus hijas/os en el Albergue. Esto fue explicado en el Albergue foráneo, de la siguiente forma:

Nosotras somos un apoyo a víctimas y la Ley señala que todos los gastos que nosotros hagamos se subroga por ministerio de la propia Ley. Entonces el Ministerio Público tiene que estar pendiente porque yo le informo por medio de un oficio, "sabes que Ministerio Público yo gasté tanto dinero en esta persona", inclusive le mando copia certificada de los recibos de ayuda y de las facturas donde yo compro las comidas. El Ministerio Público, cuando van a hacer lo del pago de la reparación del daño, le dicen "sí tienes que pagar a ella, la víctima, y a Participación Social le tienes que pagar tanto". Entonces es como se recupera... Ahí es cuando nos enteramos que [la mujer] sigue con el responsable, que lo perdonó, que regresó. Ahí me baso, que como 40% regresa con su esposo, y ya siguen su vida. Es más nos damos cuenta que otra vez son víctimas, porque otra vez vuelven a denunciar y las volvemos a recibir. He tenido dos o tres casos que sí han regresado. (C-Iz)

En la mayoría de las instancias no se cuenta con área de **trabajo social**. Tanto los CEPROVIC como el Refugio-DIF Puebla, se apoyan en la trabajadora social de la Dirección o Departamento en el que están adscritas. En esos casos las trabajadoras sociales realizan la primera entrevista y apoyan en ciertos trámites. El Albergue Cuetzalan sí cuenta con una trabajadora social que además de la primera entrevista hace visitas domiciliarias y es la responsable de la atención de las niñas y niños que van a la escuela.

Resulta interesante destacar que aunque todas las instancias mencionaron realizar entre sus actividades la relativa a visitas domiciliarias u otras para dar seguimiento a las mujeres que egresan, sólo el CEPROVIC foráneo refirió la necesidad de contar con una trabajadora social. Ello se explica en gran medida por la carencia de personal que se evidenciaron en ese caso.

Como ya se mencionó, con excepción del CEPROVIC foráneo, el resto de instancias cuenta con **atención a la salud**. Si bien no se trata de un área de trabajo específica, excepto en el caso de Cuetzalan, que tiene integrado al modelo la atención con medicina tradicional como parte de la salud integral de las mujeres. En el resto, se trata de dar los servicios de atención tanto urgentes, necesarios y preventivos.

Se pidió a las instancias que definieran un perfil ideal de egreso de las mujeres, determinando las siguientes condiciones: tener un trabajo, un lugar seguro donde vivir o una vivienda, estar sanas y un plan de vida.

Algunas mencionaron algunas características del llamado "plan de vida", sobre todo orientado a romper con la violencia, como:

- Tener un proyecto de vida a corto plazo, que excluya la violencia. (C-Pue)

- Totalmente resuelta a no regresar con el agresor. Tampoco que vayan con la idea de que todos los hombre son malos. (R-Pue)
- Que estén convencidas que pueden vivir sin el agresor. Que día a día pueden estar bien, con un trabajo, valorarse como personas ellas y que sepan que tienen la capacidad de salir adelante con sus hijos. Que tuvieran esa mentalidad. (C-Iz)

Sobre los aspectos que se logran cubrir al momento de la salida de las mujeres, dos instancias mencionaron que sobre todo lo referente a la autosuficiencia económica o al menos que tengan un empleo, y el contar con un lugar seguro para vivir. En este último caso las mujeres revisan sus vínculos y redes de apoyo para definir a dónde acudir. Sobre todo las instancias que están en la capital parecen no tener mayor dificultad en lo que se refiere al empleo, dadas las opciones de canalización existentes, tal como lo explica el CEPROVIC-Puebla:

Más fáciles: los dos primeros, tener trabajo y lugar seguro. Para el trabajo se canaliza a la Secretaría del Trabajo, a la bolsa de trabajo, o a las ferias de trabajo que organiza el IPM [Instituto Poblano de las Mujeres]; también se les busca la parte de los hijos y las hijas, guarderías o estancias. Para el lugar a dónde llegar se busca entre los recursos que ella misma tiene, entonces se busca a un pariente o algún amigo o amiga que esté dispuesto. (C-Pue)

Sólo en el caso del Albergue Cuetzalan, se mencionó que resulta una dificultad lograr cubrir la parte de autosuficiencia económica de las mujeres, en gran medida debido al mismo nivel de pobreza en que vivían las mujeres y la falta de opciones de empleo.

7. Fases o etapas del proceso para las mujeres que son atendidas

Sobre todo en el plano emocional, se identificaron varios momentos, que pasa una mujer que ingresa al Refugio o Albergue, los cuales básicamente se podrían agrupar en tres grandes etapas:

- En la primera, que se da desde el momento de salida de su casa e ingreso al refugio, con sus hijas/os, es un momento en el que experimentan negación, enojo, culpa e incertidumbre. En esta etapa se dan cuenta de la violencia que vivían y tratan de explicar el por qué de su decisión, es un proceso evaluativo. Se trata también de un momento de "catarsis emocional".
La primera etapa, pues, de angustia, temor de lo que les sucede a ellas, posteriormente desconfianza de si van a estar bien o no, o de por qué me trajeron acá. (C-Iz).
- La segunda es una etapa de adaptación, de acomodamiento a la situación y al albergue/refugio. En este se desarrollan los procesos de intervención terapéutica y de autoayuda.

Segunda etapa de adaptación, empiezan a adaptarse, a conocernos, a saber que van a estar seguras. (C-Iz).

- La tercera es la de preparación para su egreso. Implica fortalecer el diseño del plan de vida, reconstrucción de sus redes de apoyo y definición de compromisos para continuar sus procesos legales y psicológicos.

La tercera la etapa en que ellas deciden a dónde van a ir, con quién van a ir, empiezan a localizar lugares donde van a ingresar con sus familias. (C-Iz).

Las mujeres viven un proceso de duelo, con sus diferentes expresiones.

Una vez que las mujeres egresan, se trata de darles seguimiento. En primera instancia se busca dar continuidad a la terapia psicológica, sabiendo que el tiempo de estancia es corto y que no se logran cumplir completamente los objetivos de la intervención. Sin embargo, todas las instancias reportan que no todas las mujeres dan continuidad a este proceso:

Se le hace un egreso, en el que se incluye su atención psicológica, en el que se compromete a venir, dice qué día y a qué hora, una vez a la semana, se le da carnet y todo. Sólo 30% regresa. (C-Pue)

El compromiso es que sigan yendo a las terapias en el centro de atención del DIF, en caso de que no lo hagan, se les habla. Se comprometen a asistir al centro de atención una vez a la semana o cada quince días. (R-DIF)

Se tiene el compromiso de una terapia individual a la semana. Cuando salen del refugio, cumplen determinado tiempo, pero lo que se hace es que cada semana, si no puede la mamá llevar al niño, va una persona encargada de llevarlo al refugio y de esa manera hay un seguimiento con ellos. Hay un compromiso con ellas y con los niños de darles un seguimiento, es terapia individual. (A-Cuet)

Cuando las mujeres no acuden a las terapias, la mayoría de las instancias, con excepción del CEPROVIC-Puebla, realiza llamadas telefónicas e inclusive visitas domiciliarias. En ese momento es común que lleguen a saber que las mujeres han regresado con el agresor, o bien que tienen otro tipo de dificultades que les impide dar continuidad a sus terapias o las de sus hijas/os.

Se les cita para terapia psicológica a los ocho días de que egresan. En caso de que no, se les envía un citatorio para que acudan. Si no, se les hace una visita, generalmente por mí, porque no tenemos trabajo social, y ahí se entrevista a algún familiar para preguntarle por qué la persona ya no acudió a sus terapias o a seguir integrando su averiguación previa. . (C-Iz)

Se da seguimiento cuando una víctima sale sabemos a dónde va a vivir. En quince días la citamos nuevamente a sus terapias. Ellas siguen viniendo a terapia, hay veces que regresan, hay veces que no. Cuando regresan pues ya me doy cuenta que sí están tomando sus decisiones están haciendo su vida, trabajando, lo que sea. Cuando no regresan generalmente es cuando vamos a buscarlas, con su familia, con su mamá. Ahí es donde los familiares, su mamá generalmente nos dice que ya regresó con su pareja, ¿no sabe por qué?, porque la convenció. (C-Iz)

Hacer llamadas, por decir a los dos o tres meses, si no las vemos en el DIF, ¿qué están haciendo?, ¿a qué se dedican?. Si los niños ya están grandes se les llama. Al momento que salen se les pide

un teléfono o el de un familiar para poder hablarles. En algunos casos se hace visitación, porque no tienen teléfono, están más o menos cerca o se vio que tienen como un ancla que nos les permite avanzar. Sabemos cuáles son sus fallas. (R-Pue)

8. Organización interna

Todas las instancias cuentan con una coordinadora que está a cargo del funcionamiento del Refugio o albergue. En los CEPROVIC, la dependencia es mayor hacia la Directora de Participación Social, con quien se toman las decisiones en conjunto o bien se le consultan las decisiones importantes o “de trascendencia”.

En el caso del Refugio-DIF Puebla, aún y cuando es un organismo público y está adscrito a un área de trabajo del DIF, se comentó que las decisiones son tomadas entre la Coordinadora y la Psicóloga del Refugio. En el Albergue de Cuetzalan existe coordinación y toma conjunta de decisiones entre la coordinadora del Refugio y la coordinadora de CADEM.

En todos los casos se mencionaron reuniones de trabajo, mensuales, las cuales se toman como reuniones establecidas regularmente y de manera oficial, por los organismos que operan los Refugios o Albergues. Sin embargo, también se habló de reuniones semanales que se realizan por iniciativa propia con el personal de cada instancia y que parecen tener una mayor funcionalidad, ya que en ellas se organiza el trabajo interno o bien se revisan problemas urgentes de la operación.

En cuanto al clima de trabajo, hubo posiciones diversas. Desde una muy general: “de armonía, de respeto”, hasta otras que implícita y explícitamente revelaron que se trata de desarrollar un trabajo que por sí mismo es demandante y que exige gran esfuerzo del equipo de trabajo:

Bueno. Somos una dependencia que nos dedicamos a protección a las víctimas de delitos, nuestra función es que tengan confianza en nosotros, siento que sí ha habido esa confianza, hay que demostrarle a la gente que nosotros estamos bien. Somos pocos, estamos alejados de la capital, por eso el apoyo es de todos hacia todos. Nos apoyamos en cuanto al trabajo. Hay un apoyo entre todos. (C-Iz)

Tranquilo, aunque si hay veces, todo depende, por nuevos ingresos, mujeres conflictivas, niños, cuando hay situaciones específicas si se pone tenso. Depende de los usuarios. (R-DIF)

Falta comunicación. Falta conocernos, trabajar en equipo, porque cada quien trabaja por separado. (A-Cuet)

En la mayoría de las instancias se habló de que las funciones, metas e, incluso, los documentos que cada área o persona debe realizar están definidas claramente. El CEPROVIC mencionó las tareas de cada quién,

mostrando al mismo tiempo cómo en ese equipo de trabajo que es pequeño deben cubrir múltiples funciones:

Tenemos a la secretaria que coordina lo que es el área de Locatel, localización de personas, porque no tenemos trabajo social, y lo que es el área de servicio social. El administrativo, administra los recursos para dar los apoyos,.... La psicóloga, es la encargada de dar las terapias y los dictámenes de psicología. El área operativa que son los choferes, encargados de ir por las víctimas, el traslado de las víctimas, también el levantamiento de cadáveres y hacen los servicios funerarios. Yo lo jurídico. Tenemos una persona de intendencia, que limpia las áreas comunes y las oficinas y vigila que las albergadas tengan limpio.

Entre el área jurídica, administrativa y secretaria hacemos lo que sería el trabajo de la trabajadora social. El área psicológica y jurídica hacemos el trabajo de prevención del delito, que son pláticas y sociodramas, actuamos nosotras y el chofer es nuestro actor principal. (C-Iz)

9. Características del personal

Acerca del personal de los refugios y albergues, se intentó indagar algunas de sus principales características. Particularmente en el caso del CEPROVIC Puebla hubo mayor reserva al proporcionar información sobre edad, sueldo y antigüedad de su personal.

Se logró identificar lo siguiente: la instancia que tiene el equipo más grande es el CEPROVIC Puebla, con 16 personas. El que cuenta con el menor número de personas es el Refugio-DIF Puebla –sólo cuatro-, no obstante que es el segundo en cuanto a capacidad de ocupación. El CEPROVIC foráneo y el Albergue de Cuetzalan cuentan con similar capacidad y similar cantidad de personal.

En casi todas las instancias hay hombres entre su personal y sólo en el Refugio-DIF Puebla se trata exclusivamente de mujeres. En total, 74.4% del personal de estas instancias son mujeres y 25.6% hombres.

De quienes se obtuvo información, la mayor proporción son personas jóvenes (hasta 29 años), le siguen los del grupo de edad de 30 a 45 años y, por último el personal mayor de 45 años.

Respecto al nivel de estudios, la mayor proporción tiene estudios de licenciatura (36%), le sigue el nivel técnico o con bachillerato (28%), el nivel de secundaria (23%) y, por último el de primaria (13%). Cabe señalar que sólo el Albergue de Cuetzalan cuenta con personal que tiene como máximo nivel la primaria.

Sobre las funciones, depende de cada instancia la variabilidad de puestos. El que tiene mayor diversidad es el CEPROVIC Puebla, le sigue el Albergue Cuetzalan, el CEPROVIC foráneo y, por último, el Refugio-

DIF Puebla. Según su distribución, los puestos que concentran mayor proporción del personal son las de enfermera/curandera (18%), psicóloga (15%) y vigilante o velador (13%).

La duración de la jornada varía según la instancia. En Cuetzalan todo el personal tiene jornada de medio tiempo. En los tres restantes, existe personal con jornada de 8 horas y con jornadas de 24 horas de trabajo por 24 de descanso. Esta última condición se presenta entre el personal de vigilancia, choferes y enfermeras. Este mismo grupo, en general, realiza labores de vigilancia y cuidado de las personas albergadas.

De las personas que contestaron, la mayor proporción tiene un sueldo de entre cinco a diez mil pesos (28%).

En cuanto a la antigüedad, de quienes contestaron, la mayor proporción tiene menos de dos años de trabajo (23%).

Personal de los refugios y albergues para mujeres víctimas

Puebla, 2008

Características	Instancia				Total
	CEPROVIC capital	CEPROVIC foráneo	Refugio DIF	Albergue soc. civil	
<i>Total:</i>	16	9	4	10	39
<i>Sexo:</i>					
Mujeres	13	4	4	8	29
Hombres	3	5	0	2	10
<i>Edad:</i>					
< 30 años	4	4	2	2	12
30 a 45 años		4	1	6	11
> 45 años	2	1	1	2	6
No contesto	10				10
<i>Nivel de estudios:</i>					
Primaria				5	5
Secundaria	5	4			9
Técnico y bachillerato	6	2	2	1	11
Licenciatura	5	3	2	4	14
Posgrado					
<i>Función:</i>					
Intendencia	2	1			3
Vigilante/velador	3			2	5
Cocinera/o	1			1	2
Chofer		4			4
Trabajadora social	3			1	4
Secretaria		1			1
Enfermera/curandera	3		2	2	7
Médico/a	1				1
Psicóloga	2	1	1	2	6
Abogada/o				1	1
Administrador/a		1			1
Coordinadora	1	1	1	1	4
<i>Tipo de jornada:</i>					
Tiempo completo (8 hrs.)	9	3	2	0	14
Tiempo completo (24x24 hrs.)	3	4	2	0	9
Medio tiempo	4	2		10	16
<i>Sueldo</i>					
< 5 mil pesos mensuales		2			2
5 a 10 mil pesos mensuales	1	6	4		11
> 10 mil pesos mensuales		1			1
No contesto	15			10	25
<i>Antigüedad:</i>					
< 2 años		3	4	2	9
2 a 4 años	1	4		2	7
> 4 años		2		5	7
No contesto	15			1	16

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la **capacitación**, en todas las instancias se mencionaron diferentes eventos de capacitación en los que ha participado su personal. Las áreas más favorecidas en cuanto a cantidad y frecuencia

de la capacitación son las de psicología y jurídica. En ese sentido, las dos instancias que se ubican en la capital mencionaron procesos especializados a los que ha acudido el personal de dichas áreas. En ambos casos la opinión es que la capacitación resulta suficiente para desarrollar el trabajo que les compete.

A diferencia de las instancias urbanas, las que se encuentran en el interior del estado afirman que todo el personal necesita capacitación. Se llegó a afirmar que no debe haber distinción entre niveles y jerarquías, lo cual deriva en gran medida del hecho de que se trata de instancias pequeñas en las que todos realizan múltiples funciones.

Yo siento que deben darnos, no sea en base a que, "tú eres licenciada, a ti sí"; deben tomarlos más en cuenta en los cursos de la más diversa índole, respetando el nivel, pero, por ejemplo, no por ser choferes no deben saber. Por ejemplo, en cuanto a equidad de género, para los choferes fue algo nuevo, aunque nosotras damos pláticas descuidamos nuestra propia área y ellos no sabían ni qué era equidad. Falta mucha capacitación, en ocho años he tomado cinco cursos, ellos que no los mandan creo que han tomado uno o dos. (C-Iz)

En casi todos los casos, se reconoció que hace falta capacitación en equidad de género, comunicación, sobre la violencia, sensibilización en el trato a mujeres y niños/as.

Todas las instancias afirmaron que se requiere capacitación e, incluso, terapia de contención, sobre todo para el personal que realiza funciones operativas y que convive cotidianamente con las mujeres y sus hijas/s:

Yo creo que para el área de trabajo social y enfermería quizá de intervención en crisis, porque son ellas las que tienen el contacto directo y el primero con las víctimas... Quizá una actualización al área de enfermería, en cuanto a la salud. (C-Pue)

Yo creo para las enfermeras se requiere que tengan terapia de contención, las veo cargadas, ahora ya aprendieron a manejar la situación, pero al principio se identificaban mucho con las gentes. (R-DIF)

Todas las instancias mencionaron contar con formas de retroalimentar el trabajo del personal, algunas dentro de un esquema formal, a través de las reuniones de trabajo mensuales; otras mediante el análisis conjunto de los casos y las necesidades de mujeres y niñas/os; o bien de manera asertiva, directa e inmediata cuando se observa una deficiencia. Una instancia incluso refirió como esta retroalimentación se lleva al plano personal, apoyando a las personas que trabajan en el Albergue.

La mayor parte de las instancias reconocen la ausencia de estrategias de prevención del *burn out* o desgaste profesional, y para todas resulta una demanda urgente por resolver, coincidiendo en la necesidad de que sea para todo el personal y de parte de una persona externa al mismo:

No hacemos nada. Se necesita, que otra persona que venga de fuera nos haga ver que eso es importante, que debe formar parte de nuestra actividad. Que sea dentro del horario, sin descuidar nuestro trabajo. De alguien fuera, porque nosotros mismos, ver la misma cara, no funciona. Nuestros sociodramas nos ayudan, porque viajamos, pero eso a mí y a la psicóloga, ¿pero al administrativo y a la secretaria que están aquí siempre?, ellos no. Los choferes que se quedan 24 por 24, yo soy enemiga de eso. Están aquí y dicen "pues no hacen nada", ¡pues por eso! (C-Iz)
Me comentaron que les habían sugerido que todas estuvieren terapia, y sí realmente se requiere, fue una propuesta de apenas. No se ha implementado. Decían que posiblemente lo diera la psicóloga que atiende a las mujeres, pero no es muy recomendable. (A-Cuet)

Sólo el CEPROVIC de Puebla habló de estrategias definidas en esta materia. Se trata de un taller de una semana en el que participa el personal que se identifica que está viviendo mayor estrés. Sin embargo, al parecer esa estrategia tiene un alcance limitado, pues no abarca a todo el personal, sólo a quienes están en el límite de entre todo el personal de la dependencia.

Año con año dan uno y van completamente a relajarse, es como un centro que van básicamente como de vacaciones. Es un curso taller que se da en un tipo balneario, una semana, y los ponen a hacer ejercicio, les dan conferencias, obviamente se escoge a las personas que se ven con más cansancio, más estrés, más problemas. La Directora lo valora, le pregunta a cada jefe de departamento, cómo ve a su personal, a quién le hace falta. Van desde agentes del Ministerio Público, abogado, policías judiciales, gente de operativo, de levantamiento de cadáveres.

Sobre las necesidades de personal que plantearon las instancias, destacan los casos del Refugio-DIF Puebla y del CEPROVI foráneo. Para el primero se requiere contar con personal de vigilancia y explica que no lo tienen en gran medida por la filosofía institucional:

Lo he pedido, pero no han mandado, [¿por qué causa] igual es de recursos, pero el Director del DIF dijo que no iba a haber policías, ni en el centro de atención externa, es su filosofía, que no es necesario.

Las necesidades son más amplias para el CEPROVIC foráneo, en dónde la demanda incluye: una trabajadora social, personal médico, personal de seguridad y reforzar el área de psicología. En cuanto al área de psicología nuevamente se observa un caso grave de que la responsable hace múltiples funciones. A lo ya mencionado de que además de la terapia participa en las actividades de prevención (sensibilización de la población), se suma que por una disposición administrativa debe ahora cubrir las funciones de elaboración de dictámenes para las Agencias del Ministerio Público en la región, lo cual repercute en la calidad del servicio.

La psicóloga que está, aparte de las actividades de prevención, hace dictámenes, los que solicita el Ministerio Público. No sólo lo que solicita el de Izúcar, sino el de Acatlán de Osorio, el de Tepexi. Anteriormente había una psicóloga adscrita a servicios periciales que hacía eso, y a nosotras no nos molestaban, nosotras eramos terapias y se acabó. Pero a partir de una reforma que hubo, en la

anterior administración, se dijo que las psicólogas de Participación también tendrían que cubrir dictámenes, entonces obvio que el dictamen urge, el Ministerio Público está presionando, y la psicóloga si está en una terapia, ¿qué le dice a la víctima?, pues se tiene que ir y lo que era fundamental en nuestro trabajo que era la terapia psicológica, que así lo dice la Ley. Entonces como fue una orden que las psicólogas hicieran este trabajo, pues entonces la calidad en cuanto a terapia disminuyó.

Lo anterior representa una situación grave que impacta negativamente el trabajo del Albergue.

10. Infraestructura y habitabilidad

En cuanto a las características físicas de los inmuebles que ocupan este tipo de instancias, para empezar, las de la capital son las únicas que tienen inmueble propio, en los otros casos es rentado. Asimismo, las instancias tienen diferentes características en cuanto a la población que admiten y su capacidad instalada. El siguiente cuadro muestra la situación general:

Características tipo de población y capacidad de los refugios y albergues para mujeres víctimas
Puebla, 2008

Características	Tipo de instancia			
	CEPROVIC capital	CEPROVIC foráneo	Refugio DIF	Albergue soc. civil
Exclusivo para mujeres víctimas violencia	No	No	Sí	Sí
Capacidad a/	24	14	16	12
Exclusividad de espacios por familia	No*	No*	Sí*	Sí*
Tiempo promedio de estancia	1.5 meses	3 meses	3 meses	6 meses

a/ Se refiere al número máximo de personas adultas que pueden ser admitidas en función del número de camas disponibles.

* La política de cada refugio o albergue corresponde a la respuesta, aunque en los hechos no son reglas tajantes, se adecúan a la demanda.

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa, y ya se había apuntado, los CEPROVIC, no son exclusivos para víctimas de violencia y para mujeres, sino para las víctimas de delitos, sean hombres o mujeres adultos. El CEPROVIC de la capital es el que mayor capacidad tiene para recibir a un mayor número de personas. Se menciona que casi siempre están con ocupación completa. Le sigue en capacidad el Refugio DIF Puebla, sin embargo, en este caso, la demanda no es tan alta.

[¿Considera que el Refugio tiene presencia?] No, siento yo que no, por eso yo creo que esto estaría lleno, para tantas mujeres que padecen violencia, pero no hay la difusión. La mayor parte de las mujeres que han ingresado no sabían que existía. (R-DIF)

En todos los casos se mencionó que se busca que cada mujer esté albergada con sus hijas e hijos, sin embargo, esto no es una norma en los CEPROVIC, que más bien distribuyen a su población por sexo; y, en las otras instancias, depende de su ocupación.

El tiempo promedio de estancia también es diferente, según la instancia. Las que más se apegan al modelo de tres meses son el Refugio-DIF Puebla y el CEPROVIC foráneo. En el CEPROVIC Puebla el tiempo resulta ser muy corto, lo cual tiene repercusiones en la aplicación de la intervención del área de psicología. Tal tiempo parece responder más bien al cumplimiento del proceso jurídico que garantice la seguridad mínima a las víctimas. La instancia con el período más largo es el Albergue de Cuetzalan, lo que refleja la dificultad de garantizar las condiciones mínimas de egreso a las mujeres, en términos psicológicos, económicos, de seguridad y de vivienda.

En cuanto a la distribución y función de los espacios, se revisó con qué cuenta cada instancia, observando lo siguiente:

- Respecto a las áreas básicas (habitación, cocina, sanitarios), la mayoría de las instancias están equipadas, sólo el CEPROVIC foráneo carece de cocina y comedor habilitados.
- Para los espacios de trabajo grupal y convivencia, nuevamente el que tiene las mayores carencias es el CEPROVIC foráneo. El refugio del DIF y el Albergue de Cuetzalan tienen espacios en los que se desarrollan múltiples funciones.
- Todos cuentan con área de oficinas, pero carecen, en su mayoría de enfermería. La oficina del Refugio-DIF, sin embargo no es un área privada, sino de tránsito.
- Todas tienen espacios en los que se llevan a cabo funciones complementarias como lavado de la ropa, área de jardín o patio y bodega. Con excepción del CEPROVIC de Puebla, el resto tiene un cuarto para el personal que pernocta en el albergue, pero, en su mayoría, se trata de espacios en los que se realizan otras funciones (oficina) o bien se emplea algún cuarto para las mujeres que no este en uso.
- Algunos tienen otros espacios como área de meditación o cunero (CEPROVIC Puebla) o cochera y salón para realizar ejercicio cardiovascular y área de computo (Refugio-DIF Puebla).

Tipo de espacios con los que cuentan los inmuebles de los refugios y albergues para mujeres víctimas
Puebla, 2008

Tipo de espacio	Instancia			
	CEPROVIC capital	CEPROVIC foráneo	Refugio DIF	Albergue soc. civil
<i>Básicas:</i>				
Habitaciones	Sí	Sí (3)	Sí (4)	Sí (3)
Cocina	Sí	No	Sí	Sí
Comedor	Sí	No	Sí	Sí
Sanitarios	Sí	Sí (3)	Sí (4)	Sí (2)
<i>Espacios de trabajo y convivencia:</i>				
Salón de convivencia	Sí	No	Sí*	Sí*
Espacio para talleres	Sí	No	Sí*	Sí*
Área de juegos para niñas/os	Sí	No	Sí*	Sí*
Biblioteca o área de estudio	Sí	No	No	No
Área para sesiones individuales	Sí	Sí*	Sí	Sí
<i>Oficinas:</i>				
Oficinas	Sí (2)	Sí* (2)	Sí	Sí
Enfermería o área de atención médica	Sí	No	No	No
<i>Servicios complementarios:</i>				
Área de lavado y tendido	Sí	Sí	Sí	Sí
Jardín o patio	Sí	Sí	Sí	Sí
Bodega	Sí	Sí	Sí	Sí
Cuarto para personal	No	Sí*	Sí**	Sí
<i>Otras:</i>	Sí	No	Sí	No

* Los espacios marcados tienen múltiples funciones en cada albergue.

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a los servicios y equipamiento con el que cuenta cada espacio, nuevamente se observa una condición diferente entre instancias.

Sobre el equipamiento y servicios básicos, nuevamente se observa que son las instancias que se ubican en la capital las que cubren todos los rubros considerados (energía eléctrica, agua potable y caliente, drenaje, camas y cunas, regaderas, estufa, refrigerador, horno, lavadora). Incluso el Refugio-DIF Puebla, cuenta con un centro de lavado que incluye secadora. En contraste, las dos instancias foráneas tienen diferentes carencias.

Para el entretenimiento de las mujeres y sus hijas/os, las instancia que cuenta recursos diversificados es el Refugio-DIF Puebla, los otros carecen de diversos equipo o materiales, siendo el CEPROVIC foráneo, el que carece en mayor medida de recursos.

En cuanto al equipo y recursos de comunicación, la situación es variable y ninguno tiene todos los recursos que se suponían en este renglón. En este caso, el que presenta menos opciones es el Refugio-DIF Puebla; pero a diferencia del resto, es el único que tiene equipo de cómputo no sólo para su personal, sino también para sus albergadas.

El equipamiento en materia de seguridad nuevamente presenta al Refugio-DIF Puebla como el mejor diseñado, ya que es el único que cuenta con circuito cerrado y no tiene rótulo exterior. Resulta preocupante que en el caso de las instancias foráneas no se menciona que cuenten con extinguidor, indispensable en una emergencia de incendio.

Equipamiento de los refugios y albergues para mujeres víctimas

Puebla, 2008

Equipo y recursos	Instancia			
	CEPROVIC capital	CEPROVIC foráneo	Refugio DIF	Albergue soc. civil
<i>Servicios básicos:</i>				
Energía eléctrica	Sí	Sí	Sí	Sí
Agua potable	Sí	Sí	Sí	Sí
Agua caliente	Sí	Sí	Sí	Sí
Drenaje	Sí	Sí	Sí	Sí
Camas	Sí (24)	Sí (14)	Sí (16)	Sí (12)
Cunas	Sí (5)	Sí (2)	Sí (1)	No
Regaderas	Sí (3)	Sí (4)	Sí (2)	Sí (1)
Estufa de gas	Sí	No	Sí	Sí
Refrigerador	Sí (2)	No	Sí	No
Horno de micondas	Sí	Sí	Sí	Sí
Lavadora de ropa	Sí	No	Sí	No
<i>Entretenimiento:</i>				
Material entretenimiento	Sí	No	Sí	Sí
Material de juego de niñas/os	Sí	Sí	Sí	Sí
Televisión	Sí	Sí	Sí	Sí
Video	Sí	No	Sí	No
Estéreo	No	No	Sí	Sí
<i>Comunicación:</i>				
Computadora	Sí/personal		Sí/ personal y usuarias	Sí/personal
Teléfono	Sí	Sí	Sí	Sí
Internet	Sí	Sí	No	No
Interfón	No	No	No	No
Vehículo	Sí	Sí (2)	No	Sí
<i>Seguridad:</i>				
Circuito cerrado de televisión	No	No	Sí	No
Extinguidor	Sí	No	Sí	No
Botiquín primeros auxilios	Sí	Sí	Sí	Sí
Rótulo exterior	Sí	Sí	No	Sí
Alumbrado exterior	Sí	Sí	Sí	Sí
<i>Otras:</i>				
		Sí	Sí	Sí

Fuente: Elaboración propia.

Entre las que mencionaron contar con otros recursos, destaca el Refugio-DIF Puebla que cuenta con un sistema de alarma, lo que contribuye a su seguridad. Asimismo, cuenta con aparatos de ejercicio cardiovascular y bañera para bebés. En el CEPROVIC foráneo se cuenta con una mesa de exploración ginecológica, que nadie usa, por carecer de personal médico.

11. Financiamiento

En general, las entrevistadas tienen escasa información acerca de los recursos financieros con los que cuentan los Refugios o Albergues para operar. Ello se debe a que en su mayoría se trata de instancias que dependen de otros organismos más grandes. Por parte del CEPROVIC ubicado en la capital, no se proporcionó ningún dato relativo al monto de los recursos con los que operan y sólo se anotó: "La dirección y la institución proveen de los insumos." En el caso de los CEPROVIC's, el 100% de los recursos con estatales.

En el CEPROVIC foráneo a *grosso modo* se tiene la percepción acerca de que del total de recursos con los que cuentan, 70% se dedica a sueldos y salarios del personal, 10% a pago de los servicios como agua, energía eléctrica, teléfono; y el restante 20% a renta y ayuda a víctimas (que incluye apoyos a víctimas no albergadas, como pago de servicios funerarios, servicios médicos u otros). Por ser foráneo, en este caso se dispone directamente de un recurso dedicado a ayuda a víctimas que asciende mensualmente a nueve mil pesos. Sin embargo, este monto debería ascender a 15 mil pesos mensuales para lograr cubrir las necesidades que enfrentan.

En el caso del Refugio del DIF Puebla, el presupuesto proviene al 100% del Gobierno Municipal. De este recurso se estima que 69% es dedicado a Sueldos y salarios, 25% a la despensa y 6% a pago de los servicios (agua, energía eléctrica, teléfono). En este caso se sabe que la inversión inicial, que incluye la compra de la casa fue de parte del gobierno de Barcelona.

Sobre el Albergue de Cuetzalan no se logró tener información precisa, aunque la informante sabe que el recurso con el que opera esta instancia proviene mayoritariamente del Gobierno Federal, a través de la Secretaría de Salud.

12. Redes interinstitucionales

Las instancias que cuentan con mayores vínculos interinstitucionales son los CEPROVIC. En el caso del que se ubica en la capital, es amplio el número de organismos, sobre todo del sector público, con los que se vincula. En ambos CEPROVIC, los vínculos les permiten resolver diversas necesidades de las mujeres y sus hijas/os, ya sea durante su estancia o para lograr mejores condiciones a su egreso.

La siguiente lista muestra los organismos con los que hay vínculos y qué aportan cada uno.

Organismo	Tipo de apoyo
CEPROVIC Puebla	
Secretaría de Gobernación	Actas de nacimiento
DIF municipal	Canalización de mujeres al Refugio DIF
DIF estatal	Canalización de niños
Secretaría del Trabajo	Bolsa de trabajo
IPM	Bolsa de trabajo, atención psicológica, capacitación al personal, de allá canalizan usuarias
Otros refugios	Canalización
VIFAC	Atención a mujeres embarazadas
Hospital de la mujer	Urgencias y para su seguimiento
Hospital Psiquiátrico	Casos especiales
Guarderías de SEDESOL	Guarderías para niños al momento que salen
CECATI	Capacitación para albergadas
CEPROVIC foráneo	
Hospitales de la región	Canalizan a personas
Instituto Poblano de la Juventud	
Agencias del Ministerio Público	Canalizan a personas
SEP	Acciones de prevención
Diputado local	Gestiones
Refugio-DIF Puebla	
Red Nacional de Refugios	Capacitación, intercambio de usuarias, actualización.
Barcelona	Apoyo económico para las actualizaciones del personal
Albergue Cuetzalan	
Presidencia Municipal	Seguridad

Como ya se mencionó, tanto el Refugio-DIF Puebla y el Albergue Cuetzalan pertenecen a la Red Nacional de Refugios, instancia de la que obtienen información y capacitación especializada (obtienen becas o descuentos en eventos organizados por la Red).

Las instancias ubicadas en la capital consideran que no tienen la suficiente difusión porque ello se reflejaría en una mayor ocupación, lo cual obedece a que se trata de cuidar la seguridad de las mujeres que llegan a ellas. Específicamente el CEPROVIC menciona que aún y cuando no hay difusión, la gente llega como parte de los servicios que ofrece la Procuraduría a través de la Dirección de Participación Social.

A diferencia de las anteriores, las instancias ubicadas en el interior del estado afirman que sí son conocidas, por las características de los propios municipios:

Lo conocen, sí es conocido, la gente lo identifica, saben que pueden acudir quienes lo requieran. Para las mujeres es positivo, porque saben que se puede contar en una situación crítica las pueden atender. Los hombres... en las comunidades dicen que nada más van a alborotar. (A-Cuet)

En el caso del CEPROVIC foráneo, busca dar a conocer sus servicios en los Ayuntamientos de la región, aún y cuando los resultados son diversos:

Nosotras hemos dado pláticas en reuniones de presidentas del DIF, cada que cambian presidentes, vamos rápido, buscamos ir a las reuniones de las presidentas, precisamente para darles a conocer estos apoyos, hay unas que sí les interesa y otras no les importa. (C-Iz)

13. La perspectiva de género

Uno de los aspectos centrales de este estudio fue analizar si las diferentes instancias incorporan en su modelo la perspectiva de género. Ello a partir de la propia visión de quienes ejercen funciones de coordinación y de atención psicológica.

En general, las instancias sí conocen esta perspectiva y afirman haberla incorporado, aunque la forma en que describieron haberla incorporado muestra la diversidad de interpretaciones que tienen sobre esta visión. Las dos instancias ubicadas en la capital la han incorporado como una herramienta de trabajo con las mujeres, e indirectamente con niñas y niños, buscando romper estereotipos y transformar su visión sobre los roles de mujeres y hombres.

Sí, se les enseña cómo desde pequeños el género es aprendido, igual que los estereotipos. Que aquí tanto las niñas pueden jugar con carritos y los niños con muñecas. En todo el procedimiento se tiene la perspectiva de género. Es un choque cultural para las señoras, pero en la convivencia general tratamos de que ellas entiendan esta perspectiva. (R-DIF)

Principalmente en el área psicológica, en la terapia. [Está presente] Desde mi vivencia, desde cómo se les habla, el hecho del lenguaje de género, el hecho de darles a conocer los estereotipos e irlos rompiendo. (C-Pue)

El Refugio-DIF Puebla afirma incorporar la perspectiva de género en todo el procedimiento, mientras que el CEPROVIC puso el énfasis en el trabajo del área de psicología.

A diferencia de estas posiciones, en el CEPROVIC foráneo, existe una interpretación un tanto confusa de lo que implica incorporar la perspectiva de género. Se entiende, en un sentido que se ha convertido en uso popular, de que incorporar esta visión es ofrecer por igual, los mismos servicios, a mujeres y hombres. De esta manera, se entiende más como una forma de trato y no se retoma el potencial transformador de tal enfoque.

Tratamos de hacerlo. Sí, porque de hecho hemos atendido a hombres acá también víctimas de violencia y no hemos hecho discriminación, "usted es hombre, váyase, usted no le vamos a dar el apoyo"... Como somos muy poquitos, yo me doy cuenta perfecto como la gente no discriminamos en cuanto es hombre o mujer; sí puedo darme cuenta desde aquí como estamos trabajando todos. (C.Iz)

Las dos instancias ubicadas en la capital perciben que esta perspectiva puede producir cambios sustanciales en la vida de las mujeres, por un lado, para lograr que cambie su forma de relacionarse y no repetir, una y otra vez, la historia de maltrato; en otro sentido, que no refuercen los estereotipos en la crianza de sus hijas e hijos.

Por el hecho de que si no se tuviera esa perspectiva sólo sería mantener las cosas, a la mejor lograrían separarse de su pareja, pero finalmente van a repetir esa situación. (C_Pue)
Igualdad. Aprender el concepto de la igualdad y que las mujeres ya no refuercen con sus hijos la cultura de que los niños no pueden lavar los trastes, meterse a la cocina. (R-DIF)

En todos los casos se coincidió en que resulta difícil incorporar esta perspectiva, tanto en el trabajo con las mujeres, como entre el propio personal, por las resistencias culturales de ambos grupos.

Sí, no toda la gente está dispuesta a aceptar esas realidades, y bueno estamos hablando de años de vivir con una creencia, con una forma de tratar, y de repente tratar de cambiar... El área de de vigilancia es la más resistente, son las áreas donde trabajan más hombres en conjunto, vigilancia, el área operativa. (C-Pue)

Sí, para las mujeres, no están acostumbradas, y para nosotros mismos, es un reaprendizaje. (R-DIF)

La gente que trabaja conmigo,... igual al principio sí les costaba trabajo, porque les decíamos ustedes no tienen que hacer diferencia entre hombre ni mujer, pero ya después se fueron adaptando a la forma de trabajar y ya ellos no hacen discriminación por ser mujer, o comentarios de "hay señora, se lo merece" o "por qué no hizo la comida". (C-Iz)

Se reconoció entre las principales formas para prevenir y disminuir la violencia, la necesidad de incidir en la educación, en un sentido amplio, para transformar la mentalidad de mujeres y hombres, así como lograr que las mujeres conozcan sus derechos y difundir los programas de apoyo.

Educando a todos, a los niños que es donde recibes la forma de vivir, porque cuando ya eres grande es muy difícil que te diga: "el que va a servir es el niño y la mujer se va sentar". En detalles como ese yo siento que cambia todo. Desde los menores, en la escuela, en la casa. Son cosas simples. No se necesitan tantas teorías para cambiar esto, tiene que ser simplemente desde la casa. (C-Iz)

Primero el conocimiento, de lo qué es la violencia y los diferentes tipos. Conocer sus derechos. (R-DIF)

Dando a conocer los programas de apoyo, para que no sientan que no están solas contra el mundo; principalmente educando, tanto a mujeres y hombres, niñas y niños. Hacer conciencia sobre una equidad. (C-Pue)

Al mismo tiempo se reconoció que la propia cultura es uno de los mayores obstáculos para erradicar la violencia, la desinformación, e incluso, la existencia de otras prioridades en la agenda nacional.

Que en México no estamos preparados para cambiar. No tenemos ese valor de cambiar, de decir, hoy va ser al revés, tenemos miedo a los cambios y en eso me incluyo yo también. (C-Iz)

La desinformación; las telenovelas. El reforzamiento de estereotipos, de generación en generación. (R-DIF)

Que hay otras prioridades en la agenda a nivel gobernación y nacional. En este momento nos estamos enfocando a la seguridad nacional y nos olvidamos de la interna. (C-Pue)

Finalmente, al retomar la parte institucional y organizativa, se exploró qué tanto se conocen las leyes en la materia, así como, de manera ideal qué medidas propondrían para erradicar la violencia y, por último, las propuestas de mejora de los servicios que prestan.

Se observó que sólo las instancias que están en la capital conocen las leyes en materia de violencia. Sin embargo, es un conocimiento superficial, para las instancias aún falta mucho para hacerlas operativas y porque realmente se involucren todas las dependencias.

Están muy bien en el papel, pero que hace falta llevarlas a la práctica. Hay que detallarlas, se hizo algo nuevo, si está bien, pero fincar bien, ir punto por punto; a qué Secretaría o qué dependencia nos va a tocar, organizarnos, todos queremos apoyar pero no estamos organizados. (C-Pue)

Todas las instancias hicieron propuestas sobre cuáles serían las grandes líneas de trabajo desde el sector gubernamental para erradicar la violencia contras las mujeres, mencionando las siguientes:

- Igualdad de oportunidades.

- Concientizar desde todos los niveles. Porque la violencia igual pasa en todos lados, tanto en ricos o pobres, a todos.
- Primero, educación para las mujeres, entre mayor educación hay el respeto hacia con uno mismo.
- Una especie de manual de que es equidad y género. No nada más repartirlo, sino que implementar capacitaciones y cursos a todo el personal que trabaja en el gobierno, la SEP. Lo implementaría más que nada en lo que es educación, con gente capacitada para esto.
- Reestructurar leyes, legislar es clave.
- A la mejor organizar a las dependencias y hacer un programa en conjunto.
- Crearía más refugios.
- Darle más recursos, dinero, a esta área, para que especialistas puedan proponer.
- Más centros de atención con personal especializado.
- Más difusión.
- Que todo esto fuera gratuito.

Como se puede observar, se incluyen propuestas que van desde un modelo educativo basado en la igualdad, hasta las transformaciones jurídicas, una mejor coordinación interinstitucional y, por supuesto, el fortalecimiento de los propios refugios y albergues. En este último sentido, respecto a que necesidades tiene cada instancia, estos fueron los resultados:

- Para las mujeres albergadas y sus hijas/os:
 - Material didáctico y para niños.
 - Más diversidad de juegos de acuerdo a la edad de los niños.
 - Más aparatos para hacer ejercicio (kick boxing).
 - Llevar a las señoras a un día de campo, salir.
 - Para las mujeres que están en el albergue, "si se puede manejar la parte económica, el municipio maneja talleres, que dé manualidades, pintura, elaboración de collares, artesanías. Pedir apoyo al municipio para que no se les cobre a las mujeres. Que se preparen de esta forma."
 - Que las mujeres al salir del albergue tengan trabajo, negocios de artesanías con el apoyo del municipio.
 - Aprovechar que hay mucho turismo el fin de semana y trabajar las manualidades que hacen las mujeres.
 - Especializar al refugio sólo para mujeres víctimas de violencia familiar, para darles toda la atención. Un refugio como tal, no albergue, un refugio como tal, donde sí le garantices la alta seguridad, especializado.

- En cuanto al personal:
 - Personal de seguridad.
 - Otra enfermera para cubrir vacaciones: “Necesitamos vacaciones”.
 - Mayor sueldo para todas, los sueldos son bajos.
 - Tener un transporte, una camionetita para llevar a las señoras fuera.
 - Internet.
 - Que tuviéramos más personal para poder cumplir nuestros objetivos.
 - Mucho más personal capacitado para realmente dar esa protección.

- En cuanto a los organismos con los que tienen relación:
 - También concientizar muchísimo, con cursos de algo, de concientización o no sé de qué, a los agentes del Ministerio Público, porque al fin y al cabo son las personas que nos canalizan a las víctimas de delito.
 - Que el municipio otorgara el programa de Oportunidades a las mujeres, pero bien pagadas, porque ellas se hacen responsables de la alimentación de los niños.
 - Me gusta cómo han estado funcionando las estancias infantiles para las mujeres que trabajan, que sigan funcionando, porque han sido un apoyo.

- A nivel de la sociedad en general:
 - Tener un poquito más de apertura, hay mucho maltrato allá.
 - Como las comunidades están lejanas, mayor difusión hacia las comunidades.
 - Mi propuesta sería que este CEPROVIC tuviera más publicidad, que se diera a conocer más a la gente que existe.
 - Brindar el apoyo psicológico, pero no decir que es apoyo psicológico porque la gente se asusta, sino como asesorías gratuitas, legal y emocional.
 - Alfabetización.

VI. La percepción de las mujeres usuarias de los Refugios o Albergues

Esta parte se abordó directamente con las mujeres, incluyendo, tanto a quienes han salido del refugio o albergue, así como algunas otras que

estaban próximas a salir. Con ellas se optó por aplicar prioritariamente un cuestionario y abundar, mediante una entrevista, acerca de su percepción sobre la atención recibida en el refugio o albergue. El primer instrumento permitió conocer su percepción acerca de la violencia de género, los estereotipos de género, su autoconocimiento (como base de una adecuada autoestima), así como sus expectativas acerca de un plan de vida propio.

a) La violencia de género

Ante una serie de opciones cerradas, la mayoría de las mujeres identificó como primera causa de la violencia el abuso de poder (75% del total) y como segunda causa "la ignorancia" (50%). Estas respuestas reflejan tanto una visión del agresor, que es quién se identifica que abusa del poder como de las propias mujeres, quienes viven en contextos de pobreza, desinformación y pocas oportunidades, que suelen identificar como una situación de "ignorancia".

Sin embargo en la entrevista abierta, las entrevistadas opinaron que las causas de la violencia incluyen:

- Porque tal vez no sabía hacer bien las cosas, porque siempre lloraba, por permitirle a él hacer lo que quisiera, por miedo a ser lastimada. (A-Cuet)
- Que los maridos quieren que las mujeres hagan lo que ellos dicen, y si nosotras "nos ponemos", ya allí empezamos. (C-Iz)
- Cuando uno se deja, no se defiende a tiempo, o no lo sabemos ver. (C-Pue)
- Porque nos dejamos, permitimos que nos agredan. A la mejor si desde un principio yo no hubiera permitido, no estaría en este momento acá. (R-DIF)

Como se observa aún persiste cierta culpa o asumirse como responsables de la violencia, por haberse opuesto, por no saber hacer las cosas, por llorar, por no defenderse a tiempo, por permitirlo. La responsabilidad del agresor está ausente en estas respuestas y, más aún, una visión más estructural sobre el poder o la forma como se socializa a las personas.

Por otra parte, se presentaron una serie de ideas comunes asociadas a la violencia, tales como el consumo del alcohol, que ellas mismas la provocan, que es una característica inherente a los hombres y que existe en el marco de una cultura machista. El siguiente cuadro resume las respuestas.

Explicaciones acerca de la violencia

Puebla, 2008

Explicaciones	Sí %	No %
Las mujeres la provocan	25	75
El alcoholismo	75	25
Los hombres son violentos por "naturaleza" (*)	67	33
El machismo	100	0

(*) Hubo como respuesta "no saber".

Fuente: Elaboración propia.

Las explicaciones más importantes son que la violencia existe por el machismo, entendido como un contexto cultural en el que se sobrevalora lo masculino por sobre lo femenino, otorgando el poder y control a las hombres sobre las mujeres. No obstante, en segundo lugar se encuentra una de las explicaciones más comunes que atribuye al consumo del alcohol la existencia del maltrato. Esta última respuesta es frecuente escucharla entre las mujeres, quienes no han logrado separarlo como un factor detonante más que estructural, en contextos como el mexicano, donde el consumo del alcohol está asociado a la vivencia de la masculinidad.

Que las mujeres provocan la violencia, apareció como la última causa y se reforzó a lo largo de las entrevistas con las mujeres quienes hablaron de sus vivencias. Además esta respuesta implica un trabajo de intervención importante en términos de eliminar la culpa entre las mujeres víctimas que suelen responsabilizarse como las causantes del maltrato. Incluso este factor suele formar parte del proceso de revictimización institucional.

Ante la afirmación de que "la violencia se justifica si es necesario controlar la conducta de alguien", la mayoría (75%) estuvo *Totalmente en desacuerdo* y el resto *En desacuerdo*.

A la pregunta específica ¿la violencia es responsabilidad de?, la mayoría de las mujeres (75%) consideró que lo es de la persona violenta. Sólo la mujer de Cuetzalan respondió que de quién la provocó, lo cual fue consistente con una respuesta similar que dio esta misma informante acerca de que las mujeres son las que la provocan.

Se indagó acerca de la relación entre la violencia y diferentes patrones de relaciones que suelen asociarse a este fenómeno. Se empleó el escalamiento tipo Likert, presentando una serie de afirmaciones ante las

cuales las mujeres eligieron entre cinco categorías que van de Totalmente de acuerdo a Totalmente en desacuerdo.

Patrones de relaciones y violencia

Puebla, 2008

Patrones	Totalmente de acuerdo (%)	De acuerdo (%)	Indiferente (%)	En desacuerdo (%)	Totalmente en desacuerdo (%)
Es parte de las relaciones de pareja	25	25			50
Vivirla en la infancia implica repetirla	75				25
Es responsabilidad de las mujeres por educar de forma machista	50				50

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar, no se obtuvo una gran dispersión en las respuestas, de hecho estuvieron agrupadas en los extremos posibles. La mitad de ellas estuvieron totalmente en desacuerdo ante la afirmación de que la violencia forma parte de las relaciones de pareja, no obstante la otra mitad aún tiene la percepción de que sí forma parte de las relaciones de pareja (Totalmente de acuerdo y De acuerdo).

La mayoría de las mujeres está de acuerdo en que si la violencia fue una vivencia en la infancia de las personas, será un patrón que repetirá en su vida adulta. En esta respuesta son consistentes con diversos estudios de corte psicológico y en los resultados de los estudios estadísticos de la violencia doméstica.

Ante la afirmación de que las mujeres somos las responsables de la violencia porque educamos de forma machista, que suele ser una afirmación común entre la población, en la que la responsabilidad – incluso en términos de culpa- vuelve a dejarse en las manos de las propias mujeres, las posiciones fueron encontradas. La mitad de las mujeres entrevistadas estuvo Totalmente de acuerdo y la otra mitad Totalmente en desacuerdo.

Respecto a las mujeres víctimas se abordaron dos ideas que suelen ser comunes: “que les gusta que las maltraten” y “que si no rompen con una relación violenta, son tontas”. Ante la primera afirmación, la totalidad de las entrevistadas estuvo en desacuerdo. Ante la segunda, las respuestas fueron nuevamente diferentes, la mitad afirmó que sí, son tontas, y la otra mitad, que no. Esto refleja otros problemas asociados a la autoestima de las mujeres.

Sobre qué tipo de violencia daña más, las mujeres tuvieron respuestas variadas, hubo quien opino que todos los tipos; otra, la psicológica,

verbal y económica; y, finalmente, se mencionó sólo a la psicológica y emocional. Se les preguntó a todas si la violencia física es la que deja más problemas a las personas, y la mayoría opinó que no (75%). Es interesante que la informante que respondió que efectivamente es la violencia física la que deja más problemas, al mismo tiempo fue la que opinó que la violencia que más daña es la psicológica y emocional, lo cual refleja lo poco reflexivo que ha sido su proceso.

Todas coincidieron que una persona que vive violencia tiene dañada su autoestima. Asimismo, si bien todas ellas estaban o habían recibido el servicio de atención en los refugios o albergues, e incluso, otras instancias, ante la afirmación de que “es imposible ayudar a quien vive violencia”, las respuestas fueron diversas. Dos ellas estuvieron en desacuerdo, una afirmó que sí y una más que “a veces”.

Las entrevistadas identificaron como consecuencias o efectos de la violencia: inseguridades, miedo, preocupaciones, problemas emocionales y psicológicos, sociales, que las mujeres se encierren más, familias desintegradas, dejar de haber amor, se afecta mucho a los niños, se vuelven más rebeldes.

Sobre las actitudes comunes que se suele tener ante las personas que viven violencia, se presentaron dos afirmaciones a las mujeres: “Es importante dar consejos cuando alguien vive violencia familiar o de pareja” y “Cuando alguien vive violencia hay que decirle qué hacer”. Las respuestas se presentan en el siguiente cuadro:

Actitudes paternalistas ante la violencia
Puebla, 2008

Actitudes	Totalmente de acuerdo (%)	De acuerdo (%)	Indiferente (%)	En desacuerdo (%)	Totalmente en desacuerdo (%)
Dar consejo	50	25			25
Decirle qué hacer	50				50

Fuente: Elaboración propia.

Este tipo de actitudes paternalistas o directivas hacia las víctimas de violencia, tuvieron reacciones diferentes entre las mujeres. La mayoría optó porque sí es importante que se les dé consejo (Totalmente de acuerdo, 50% y De acuerdo, 25%). Acerca de decirle qué hacer porque ella no puede decidir por sí sola, la mitad estuvo Totalmente de acuerdo y otra mitad, Totalmente en desacuerdo.

En la entrevista abierta se preguntó a las mujeres que pensaban de la violencia antes de ingresar al refugio o albergue. Sus respuestas

reflejan, que lo consideraban un hecho normal, que no les gustaba o preferían evadirlo y “aguantar”:

- Que era normal, los padres decían que el hombre es el que manda.
- Pues que era normal; que muchas veces yo tenía la culpa.
- No pensaba, me estaba aguantando porque no tenía donde irme y mis niños...
- Que no me gustaba, no estaba de acuerdo con esa vida.

Todas opinaron que su visión acerca de la violencia cambió a partir de su estancia en el Refugio o Albergue y plantearon diversas formas de enfrentar una situación así en lo futuro:

- Me salía de la casa, ya no iba a dejar que nos pegara, saldría a trabajar.
- Sí, que si lo volviera a vivir ya no me dejaría y no me quedaría callada. Ya no aceptarla, hablaría con la persona violenta.
- Sí, porque me llevo enseñanzas, no permitiendo violencia conmigo y mis hijas.
- Sí, en que no todo son golpes, no todo son groserías. Que hay maneras para decir y pedir las cosas.

Asimismo identificaron recursos propios, familiares, institucionales para hacer frente a la violencia. Incluyen en esos recursos:

- La existencia y servicios del CEPROVIC, el DIF.
- La capacidad de tomar decisiones.
- La posibilidad de escuchar y ser escuchada, y expresar lo que siento a personas que son especialistas.
- El apoyo de la familia y de los hijos.
- El apoyo de amistades y del personal del refugio o albergue.
- Las leyes.

En ese sentido, las propias mujeres expresaron que recomendarían a una mujer que viviera violencia: “que tuvieran valor y decisión a ya no dejarse”.

b) Estereotipos de género

Las mujeres entrevistadas afirman, en su mayoría, que sus ideas acerca de cómo somos hombres y mujeres cambiaron a partir de su estancia en el Refugio o Albergue o, bien, que sólo las retomaron después de haberse dejado dominar. En cuanto a la modificación de su percepción, señalaron aspectos como los siguientes:

- Sí, porque yo me di cuenta que yo solita puedo, yo con mi trabajo puedo sacar adelante a mis niños. (C-Iz)
- Sí se modificó en que no siempre tengo que obedecer en todo lo que me digan, tengo derecho a no ser más humillada e insultada. (A-Cuet)
- No [cambiaron], tenía esa idea desde el principio, pero me dejé dominar.(C-Pue)

Asimismo se preguntó a las mujeres en qué somos diferentes y en qué somos iguales mujeres y hombres:

<i>Somos diferentes en:</i>	<i>Somos iguales en:</i>
<ul style="list-style-type: none"> • En el sexo, la fuerza. • Nosotras queremos más a los niños, nunca los dejamos como ellos, se van con otras mujeres, ya dejan a sus niños, no se preocupan. • La mujer es más inteligente, por los hijos, sacan las uñas y dientes, se hace lo que sea para que coman los hijos. 	<ul style="list-style-type: none"> • En los derechos (*), la capacidad.

(*) Fue mencionada por tres de las informantes.

Como se observa, las mujeres coinciden que somos iguales en cuanto a derechos y enfatizan una serie de diferencias, en su mayoría, relativas a los roles tradicionales de género.

Por otra parte, se presentó a las mujeres un bloque de afirmaciones relativas a la igualdad, libertad e independencia de las mujeres respecto a los hombres. Las afirmaciones fueron las siguientes:

- Que las mujeres y los hombres tengan los mismos derechos.
- Que las mujeres y los hombres tengan la misma libertad.
- Que mujeres y hombres sean iguales.
- Que las mujeres sean independientes.
- Que las mujeres tengan la posibilidad de decidir sobre su propia vida.

Las entrevistadas respondieron afirmativamente a todo, con una sola excepción ante la afirmación de las mujeres sean independientes, ya que la informante de Cuetzalan aseguró que ella siempre ha sido dependiente.

Pese a estar de acuerdo en este tipo de afirmaciones, que de alguna manera son ideas aceptadas socialmente, se le pidió a las entrevistadas que mencionaran cinco características propias de las mujeres y cinco de los hombres, para indagar hasta qué punto habían roto con el estereotipo tradicional.

Estereotipos de género entre las mujeres que han vivido en un Refugio o Albergue

<i>Las mujeres son:</i>	<i>Los hombres son:</i>
-------------------------	-------------------------

<p>Características positivas</p> <p>Muy o más sentimentales (*) Inteligentes/listas (*) Muy responsable Trabajadora Amorosa con sus hijos Sensibles Fuertes Valientes Bonitas</p>	<p>Características positivas</p>
<p>Características negativas</p> <p>Dejadas/abandonada (*) Sumisas Maltratadas Obligadas a lo que uno no quiere hacer</p>	<p>Características negativas</p> <p>Machistas (*) Muy irresponsable/ Desobligados (*) Violento/ Maltratador (*) Toma mucho Muy flojo Agresivos Dominantes Obsesivos Cobardes Insensibles Intolerantes Feos Malos Egoístas Mandones</p>

(*) Respuestas que se repitieron dos veces o más veces.

De acuerdo con las respuestas obtenidas, se observa que las mujeres no sólo expresan características, valores e ideas acerca del ser mujer o ser hombre, muy cercanas al estereotipo tradicional acerca de lo femenino y lo masculino. Sin embargo, destacó el hecho de que para los hombres no pudieron mencionar una sola característica positiva, sino por el contrario todas fueron negativas. Un hecho más que destaca es que tanto en las respuestas acerca de cómo son las mujeres y cómo los hombres, en la mayoría se observó que partían de su propia vivencia, de cómo eran ellas y cómo habían percibido que era su pareja, es decir, en general, personalizaron la respuesta. Ello explica la prevalencia de características negativas.

Por otra parte, se presentó a las entrevistadas una serie de afirmaciones acerca de los roles tradicionalmente considerados como propios de mujeres y hombres, retomando nuevamente la escala de Likert. El siguiente cuadro muestra los resultados:

Percepción de los roles tradicionales de género

Puebla, 2008

Rol	Totalmente de acuerdo (%)	De acuerdo (%)	Indiferente (%)	En desacuerdo (%)	Totalmente en desacuerdo (%)
Una buena esposa debe obedecer a su esposo en todo lo que él ordene				25	75
Una mujer puede escoger sus amistades aunque a su esposo no le guste	50	25		25	
El trabajo doméstico es responsabilidad de la mujer		25		50	25
Es obligación de la mujer tener relaciones sexuales con su esposo aunque ella no quiera		25	25		50
Ser madres debe ser lo más importante para las mujeres	25		25	25	25
Las mujeres son las responsables principales de que la familia esté unida				25	75
La educación de hijas/os es responsabilidad principalmente de la madre	25			25	50
El hombre debe responsabilizarse de todos los gastos de la familia	25			50	25
En una familia quien debe tomar las decisiones es el padre o esposo			25	25	50

Fuente: Elaboración propia.

Existen dos roles en los que las mujeres están en desacuerdo de forma casi similar: el primero, que “una buena esposa debe obedecer a su esposo en todo lo que él ordene” y que ellas son “las principales responsables de que la familia esté unida”. Ambas son ideas que han justificado en la percepción popular la violencia y la permanencia en una relación violenta.

Acerca de que “El trabajo doméstico es responsabilidad de la mujer”, la mayoría estuvo en desacuerdo (una estuvo Totalmente en desacuerdo), y una mujer estuvo De acuerdo en que sí lo es. En forma un tanto similar, las entrevistadas estuvieron en su mayoría en contra de que “La educación de hijas/os es responsabilidad principalmente de la madre” (50% Totalmente en desacuerdo y 25% en desacuerdo), no obstante una mujer estuvo Totalmente de acuerdo en esta afirmación.

Respecto a que “Es obligación de la mujer tener relaciones sexuales con su esposo aunque ella no quiera”, sólo la mitad de las mujeres estuvo Totalmente en desacuerdo, pero resulta preocupante que para una de ellas este tema este en la categoría de Indiferente y, más aún que otra este De acuerdo.

Un tema relativo a la independencia de las mujeres, se formuló a través de la afirmación acerca de que "Una mujer puede escoger sus amistades aunque a su esposo no le guste". La mitad estuvo Totalmente de acuerdo, una de acuerdo, pero al mismo tiempo una de ellas se manifestó En desacuerdo.

La última afirmación relativa a uno de los componentes más importantes de la identidad de género de las mujeres: "Ser madres debe ser lo más importante para las mujeres", fue la que tuvo las respuestas más dispersas. Una mujer estuvo Totalmente de acuerdo, una Indiferente, una De acuerdo y la última Totalmente en desacuerdo.

En cuanto al rol de los hombres, se exploró el papel de proveedores y autoridad de los hombres. Para ello se presentó a las mujeres la afirmación de que "En una familia quien debe tomar las decisiones es el padre o esposo", sobre la que la mayoría estuvo en contra (Totalmente en desacuerdo, 50% y De acuerdo, 25%). No obstante una de ellas permaneció como Indiferente.

Respecto a que "El hombre debe responsabilizarse de todos los gastos de la familia", la mayoría estuvo en contra (De acuerdo, 50% y Totalmente en desacuerdo, 25%). No obstante, una de ellas estuvo Totalmente de acuerdo.

Todo lo anterior revela que pese a que las mujeres están a favor de la igualdad, cuando se exploran de manera más profunda algunas convicciones relacionados con su rol e identidad de género, no se observan cambios radicales respecto a una posición tradicional.

c) Toma de decisiones e independencia

Se presentó a las mujeres una serie de eventos relativos a la toma de decisiones. Sobre cada situación se preguntó quién tomaba la decisión antes de su ingreso al Refugio o Albergue. Se obtuvo lo siguiente.

Toma de decisiones de las mujeres antes de su ingreso al Refugio/Albergue
Puebla, 2008

Situación	¿Quién tomaba la decisión?			
	Él (su pareja) (%)	Yo (%)	Ambos (%)	Otra (*) (%)
Si usted podía trabajar o estudiabar	100			
Si usted podía salir de su casa	75	25		
Qué hacer con el dinero que usted ganaba o disponía	75	25		
Si podía comprar cosas para usted	75			25
Si usted podía participar en la vida social o política de su comunidad	25		25	50
Cómo se gastaba o economiza el dinero	50	25		25
Sobre los permisos a las hijas e hijos	75		25	
Cambiarse o mudarse de casa y/o ciudad	50	25		25
Cuándo tener relaciones sexuales	75		25	
Si usar o no usar métodos anticonceptivos	75			25

(*) Incluye que fueron situaciones que nunca pasaron, que a veces eran tomadas en cuenta, que nunca se enteraron, que lo hicieron "a escondidas".

Fuente: Elaboración propia.

El asunto en el que la decisión fue plenamente de la pareja fue lo relativo a si ellas podían trabajar o estudiar. Fue sobre todo en el asunto del trabajo en lo que ellas se vieron limitadas, lo cual tenía un gran peso en su dependencia económica. Una de las entrevistadas comentó como lograba tener un ingreso propio:

A escondidas, me iba a hacer quehaceres en casas o a las maestras les barría los salones de la escuela de mis hijas, dos veces a la semana y a veces diario. Cuando iba traer a las niñas, él no se daba cuenta, era de un ratito.

Ello se ve reforzado porque aún y cuando las mujeres podían tener algún recurso económico, en la mayoría de los casos su esposo o pareja decidía que se hacía con el dinero. Una de las mujeres narró que su esposo le quitaba el dinero. El siguiente relato muestra cómo era manejado el ingreso de la familia:

[¿El aportaba para el gasto de la casa?] Muy poco, el resto del dinero me lo daba a guardar y como a él lo veían también sin dinero, iba con su mamá y delante de ellos me daba todo el dinero, dinero ya contado y me lo daba. Pues yo, derechito a guardarlo, porque si agarraba 50 centavos o un peso, mínimo, me regañaba. Me lo daba a guardar ahora y dentro de dos meses me decía "¿cuánto hay", si seis mil pesos, seis mil pesos le daba; y si yo agarraba me decía "quien te dijo". Su mamá se llenaba la boca, "pues si mi hijo le da todo", hasta que una vez yo exploté y le dije "si me lo da todo, pero ni cincuenta centavos yo debo agarrar".

Además de esto, el poco dinero que las mujeres llegaban a disponer era empleado fundamentalmente para cubrir las necesidades mínimas de sobrevivencia de la familia, e incluso, para comprar bebidas embriagantes para su esposo:

Compraba cosas para la casa o para tomar bebidas embriagantes.

De igual manera los hombres decidían si la propia mujer podía gastar dinero para comprarse cosas para sí misma. Una de ellas cuenta la forma en que evadía este control:

[¿Podía comprar cosas para usted?] Solamente de mi dinero y lo tenía que hacer a escondidas y no sacarlo luego, ya que pasaba un tiempo sacaba los zapatos o el pantalón, según lo que comprara.

Los permisos a las hijas e hijos también eran asuntos que en su mayoría decidía el esposo, incluso en contradicción con lo que ella podía haber decidido:

Yo daba permiso, pero él no lo permitía

En cuanto a la decisión de dónde vivir, en la mitad de los casos fue definido por el esposo, sólo una de ellas optó por ir a vivir con su mamá y hubo casos en que ni siquiera fue un asunto que se tuviera que definir. En cuanto a la participación en actividades comunitarias, ya fueran de tipo social o político, las mujeres parecen como ausentes de ese ámbito, ya sea porque nunca se enteraban, nunca salían de su casa, o no les daba permiso el esposo. Sólo una de ellas mencionó que ambos lo decidían.

En cuanto a las decisiones relativas a su sexualidad, nuevamente en la mayoría de los casos los hombres imponían el sostener relaciones sexuales, incluso a través de la manipulación o la fuerza:

Él, si yo no quería me amenazaba que se iba a ir con otra y me obligaba.

Sólo una entrevistada comentó que era una decisión mutua.

Sobre la decisión de tomar o no anticonceptivos, la mayoría mencionó que él decidía, lo que implicaba no usarlos. Una mujer mencionó que él decidió que no usaran pero ella evadió ese control y decidió colocarse el DIU y operarse:

Ahora ya estoy operada pero él no lo sabe. De XXX [hijo menor] cuando me alivié, luego, luego, me puse el dispositivo, pero él no lo sabía. Todo era a escondidas. Ya tenía tiempo que no me checaba,

no iba con los doctores, me tomaba una pastilla "x". Tenía cinco años de que no iba al médico, desde que nació mi hijo.

A su salida del Refugio o Albergue, la mitad de las mujeres se considera independiente. La mitad no, una de ellas porque se asume a sí misma como dependiente y que ahora las decisiones son tomadas por una excompañera de refugio (ambas salieron a vivir juntas). La otra, porque aún depende económicamente de su expareja.

La mayoría coincide, no obstante, en que ahora toman nuevas decisiones, que antes no estaban en sus manos:

[A partir de su salida del refugio, ¿toma nuevas decisiones?]

Sí, ya me siento más libre, pero me ayuda que él no está aquí.

Sí y acertadas.

Sí, económicas sobre todo. No lo hacía antes

d) Plan de vida alternativo libre de violencia

Se preguntó a las mujeres qué pensaban de sí mismas antes de ingresar al Refugio o Albergue. La mayoría tenía temor, se sentían inseguras, de poco valor e incluso feas.

- Antes era yo más miedosa, me daba miedo estar sola, pensaba que no iba a poder sola con mis niños.
- ¿Qué debía hacer?, estaba indecisa y miedosa. Ahora ya sé qué se hace.
- Que era inútil, fea, patas chuecas.
- Sentía que no valía, me sentía poca cosa, que ni existía yo, que pasaba y la gente ni me volteaba a ver, planeaba matarme.

Después de su estancia, si bien la mayoría vive cambios positivos de su autoimagen, o una afirmación de quienes eran antes de vivir violencia, también existe el caso de una mujer que aún siente que puede regresar a verse negativamente:

- Estoy más segura, ya me puedo valer yo solita.
- Ahora, que valgo, que me debo de querer, que así el más mínimo dolor que tenga que tengo derecho a que un médico me revise y ve a qué pasa.
- Igual y no, siento que volví a ser la de antes.
- Pienso que a veces es lo mismo, me da miedo volver a ser la de antes. Quisiera conocerme, aunque sea cinco minutos, ser yo misma, me siento con celos...

Una primera cuestión explorado fue la relativa a qué tanto las mujeres tienen un autoconocimiento, como base de una adecuada autoestima. Para ello respondieron qué les gustaba de sí mismas y qué les disgustaba. Los resultados son los siguientes:

Autoconocimiento de las mujeres que han vivido en refugios o albergues

<i>Me gusta de mí:</i>	<i>No me gusta de mí:</i>
Que tengo iniciativa	Ser muy enojona(*)/Me altero fácilmente
Me gusta ser sincera	Ser muy celosa (*)
Me gusta aprender de los demás	Ser muy llorona/Ser chillona (*)
Me gusta hablar con la verdad	Ser insegura/ No saber tomar decisiones
Ser independiente	Soy muy gritona
Ser agradecida	Que soy muy mal hablada
No ser mala ni rencorosa	Que soy muy dormilona
Ser acomodada	Ser vengativa
Ser libre	Ser comelona
Ser simpática	No saber cómo reaccionar
Mi físico	Que soy muy bajita
Que soy bonita	
Mi pelo	
Nada	

En los aspectos que les gusta de sí mismas, las mujeres hablaron sobre aspectos diversos de su personalidad y, sobre todo, con actitudes que tienen que ver con hacer o tener disposición, por ejemplo, para aprender, ser “acomodada”, agradecida. Incluyeron algunos aspectos de su físico, lo cual resulta relevante cuando se compara con lo que no les gusta, porque el aspecto físico fue menos mencionado.

Una de ellas mencionó que no le gusta nada, lo cual evidencia que esta es un área de trabajo que debe ser retomada en la terapia, al menos en el Albergue en el que estuvo.

En cuanto a lo que no les gusta, la mayoría de las respuestas fue sobre aspectos de su personalidad y su carácter. Muchas de las características mencionadas parecieran relacionadas con actitudes defensivas o reactivas ante lo que han vivido (enojadas, celosas, “chillonas”, gritonas, inseguras, que no saben cómo reaccionar).

Cabe señalar que no hubo aspectos de lo que les gusta que se repitieran, a diferencia de lo que no les gusta, en el que se repitieron algunas características.

Abundando en el autoconocimiento se les preguntó qué saben hacer muy bien. Sobre esto dos mujeres respondieron que nada, las otras dos hablaron de tareas asociadas a su rol tradicional de género: cocinar, vender tacos, la comida, el aseo, tener la ropa limpia y acomodada.

La respuesta acerca de que no saben hacer nada pone en evidencia una baja autoestima.

Todas las mujeres reconocen que su vida cambió o esperan cambie a partir de su estancia en el Refugio o Albergue. Para todas ellas significó el rompimiento con el agresor. El cambio además incluye sus relaciones familiares más amplias, lo cual expresaron en los siguientes términos:

- Mi suegra ahora ya comprendió como era él, como nos molestaba. Me dice que yo le aguanté mucho a él y que ya no me deje. Y antes, él me estaba pegando frente a ella, y ella no me defendía, le daba más "el lado a su hijo".
- Sí un poco. Mi hijo más grande estaba distanciado, enojado, tenía más apoyo emocional del de enmedio, es el que me ha apapachado más.
- Sí ha cambiado en que ya no vivo regaños, insultos.
- Sí, en mejorar las relaciones. Yo pienso nada más vivir con mis hijos, no irme con mi familia, y ellos tienen mucha emoción de adoptar un perro o un gato. Seguir las reglas de acá. Antes yo con ellas no salía ni al parque ni así, antes toda mi vida era estar teniendo mi casa limpia y ya, y ahora pienso irnos al parque o salirnos a pasear, irnos al cine.

Sobre el plan de vida, se exploró cuáles son sus metas, cómo piensan lograrlas y con qué recursos piensan hacerlo, en términos de apoyo. Se puso como horizonte el corto plazo, tres años. Mencionaron como metas: tener una casa en primer lugar, ya que en ello todas coincidieron; en segundo lugar mencionaron aspectos relativos a sus hijas/os (tener a mis hijos, que mis niños sigan con su escuela). Una mujer habló de tener el cariño de las personas que la rodean; una de ellas de seguir las reglas aprendidas en el Refugio; destaca que sólo una de ellas habló de metas para sí mismas, de desarrollo personal: "terminar la secundaria y tomar una carrera corta, trabajar en esa carrera. Quiero ser educadora."

Sobre cómo lograr sus metas, dos de ellas hablaron puntualmente de trabajar; una de ellas de "mantenerme y no flaquear". En estos tres casos se valora el hecho de que se ponen ellas como el centro para que tales cosas sucedan. En el extremo contrario, una de las mujeres respondió: "Prestar atención a lo que me digan.", lo cual muestra inseguridad y dependencia hacia otras personas.

En lo que toca a los recursos para lograrlo, todas ellas se mostraron poco informadas y seguras. La mayoría respondió que no sabría quiénes, ya sean personas o instituciones, podrían apoyarla para lograr sus metas. Una de ellas mencionó, respecto a la educación de sus hijos, que sabe que existen becas, pero no ha investigado, y, otra, que "igual podría preguntar".

e) Atención recibida en el refugio o albergue

Las mujeres que llegaron al Refugio o Albergue lo hicieron después de un episodio de violencia, las que acudieron a los CEPROVIC, en particular tuvieron que pasar por el proceso de levantar una denuncia ante el Ministerio Público. La siguiente narración ilustra este paso de ruptura para las mujeres:

Esa semana fue la de la clausura y de entrega de documentos de mi hijo mayor. Al siguiente domingo fui a casa de mi mamá y me llevé los papeles de mis hijos. Saqué los papeles más importantes y los lleve a casa de mi mamá. Cuando regresé en la noche estaba más alcoholizado. Los niños se preocupaban, ni dormían bien. Ese día les dije que se fueran a dormir. Estaban alertas, yo me quedé vestida. Fui a acostar a mi bebé, pero él lo levantó y el niño se puso a llorar. Desde días anteriores le dije a mi hijo mayor que si veía que él me pegaba, que hablara para pedir ayuda. Ya nos habíamos puesto de acuerdo mi hijo y yo. El se puso más pesado, me pegó y no me quería dar al niño. Yo les dije a los otros niños: "no se duerman, pónganse los zapatos, cuando pueda nos vamos". Entonces fui con él, le hablé bien y le dije que me diera al niño porque lo iba a cambiar, me dijo "vamos", cuando me lo entregó, les grite a los niños que salieran. Le cambié su pañal al bebé y de que no se lo quise dar, me pegó. Cuando fui a la sala, estaba mi otro hijo, el mayor había ido a hablar a la policía. Llegó la policía y ya estábamos esperando. El policía le dijo que se calmara y él se portó amable. Nos salimos en la patrulla a las diez. Levanté la denuncia y me llevaron al CEPROVIC. (C-Pue)

Ellas se enteraron de los servicios a los que podían acudir previamente, incluso, pasaron meses antes de que decidieran acudir a solicitar el servicio, hubo una cierta preparación personal y familiar.

Yo una vez no podía dormir, hace como dos años, un año, y prendí la tele, y en Hechos pasó que ayudaban a las mujeres maltratadas y que había muchos tipos de violencia, yo sólo sabía el de los golpes, y ví que era el económico y el verbal y así yo dije, yo pensé que era normal, si estaría bien ir y pedir una orientación. Oí que había un lugar donde ayudan a la gente y hay albergues para las mujeres y yo pensé, "sí", y pensé "a poco, ¿todavía hay esperanza?" Yo pensé que ahí iba a estar siempre. (R-DIF)

Le confié a una Doctora y me mandó al CEPROVIC. Se tardo varias semanas para darme los datos. Ella me atendió en el embarazo, se dio cuenta que yo tenía depresión. La psicóloga del CEPROVIC me dijo que sí era violencia, que qué pensaba hacer o qué solución había pensado. Le dije que iba a esperar a que terminara el año escolar para dejarlo. (C-Pue)

Las mujeres llegaron a los lugares donde las canalizarían al Refugio o Albergue solicitando apoyo por eventos relacionados con la violencia familiar en sus distintas expresiones, incluida la violación a una de las hijas o el que el marido se hubiera llevado a sus hijos.

El tiempo de permanencia de las mujeres depende de la normatividad de cada lugar. La egresada del CEPROVIC Puebla sólo permaneció un mes, y de hecho ella considera que hubiera estado menos tiempo, pero hubo vacaciones en los Juzgados y no la pudieron atender antes. La

mujer que estuvo en el Albergue Cuetzalan pasó por otros servicios antes de llegar a este lugar y permaneció allí ocho meses. La egresada del CEPROVIC foráneo ha tenido una historia de egresos e ingresos, incluyendo un traslado al propio CEPROVIC de Puebla.

Todas las mujeres consideran que las instalaciones de los refugios y albergues son adecuadas. Existen diferencias en la percepción sobre el trato recibido, desde las que hablan de un buen trato, aún y cuando mencionan algunas diferencias con algunas personas (tanto albergadas como del personal), incluyendo opiniones como las siguientes:

“Bien, me han tratado bien. No me han puesto caras, una que otra”
“Es como todos, sólo dan el servicio, sin importar las personas”.

Todas valoran la seguridad que vivieron en el Refugio o Albergue, aunque no deja de ser paradójico que en el caso del CEPROVIC foráneo, dado que no hay restricciones en este tipo de instancias para que salgan las mujeres y sus hijas durante el día, hay posibilidades de encontrar al agresor:

[¿Se sintió segura en el R/A/C?] Sí, porque mi esposo no se podía acercar a mí. La licenciada le dijo que no se podía acercar a mí porque si no, le mandaba con los judiciales. Y él no se acercaba. Sólo cuando nos encontraba por la calle, entonces nos empezaba a convencer...

Las mujeres hablan de haber recibido diversos servicios durante su estancia, que incluye: Todo: médico, alimentación, hospedaje, legal, psicológico.

En cuanto al trabajo en el área psicológica, todas mencionan haberlo recibido, y haber obtenido ayuda en áreas como: recuperar la autoestima, ayudarle a comprender las cosas, a cambiar y a querer a sus hijas, a no sobreproteger a los hijas/os.

En el área jurídica o legal, se menciona haberlo recibido y que les ayudó: en el trámite jurídico, a que se hiciera justicia, a resolver sus problemas con su marido, a lograr un convenio con el padre de los hijos.

La mitad de las mujeres valora que el servicio más importante es el psicológico, una el legal y otra, ambos.

Para ingresar y permanecer en el Refugio o Albergue, las mujeres mencionan diferentes reglas. Para quienes ingresan a los CEPROVIC, la más destacada es la relativa a poner una denuncia como requisito de ingreso, el resto es lo relativo a horarios, limpieza y tiempo de ayuda en la cocina. Para la mujer que ingresó al Refugio DIF se incluye las relativas a los horarios, no agredirse y tener raciones en la alimentación.

Para la mujer egresada del Albergue de Cuetzalan, destaca la relativa a la confidencialidad del motivo de su estancia en ese lugar, así como "obedecer" y ayudar. Llama la atención las diferencias que puntualiza la mujer del CEPROVIC foráneo respecto al mismo centro de la capital:

Sólo que tenía que poner la demanda. Para vivir aquí no había reglas. Pero en Puebla sí. Nos parábamos a las 6 de la mañana, nos bañábamos, luego nos bajábamos a desayunar, lavábamos los platos. Un día nos tocaba ayudar a la cocinera, de allí lavar la ropa o ver televisión.

Sobre cuáles reglas les resultaban más difíciles de cumplir, las mujeres tienen diferente opinión, desde la que parece disfrutarlas, o quien por hacérselas saber claramente no le representan problema y quienes identifican reglas precisas que son más difíciles (levantarse temprano, no contar el motivo de su ingreso).

Para todas las mujeres la experiencia de haber estado en el Refugio o Albergue significó adquirir nuevos conocimientos, algunos muy pragmáticos relativos al estilo de vida o algún oficio, el conocimiento de las leyes, hasta los relativos a la autovaloración o a cambiar la relación madre-hijas/os:

- A cocinar, a bañarse, a barrer. Nos enseñan cosas como la costura.(A-Cuet)
- Sí, las Leyes. (C-Pue)
- Valorarme, no tener miedo, saber que yo si puedo solita, sin necesidad del marido. (C-Iz)
- Sí. Ser tolerante, no ser grosera, porque era muy grosera, mis arranques que tenía yo. No pegarle a mis hijos. No agredir a mis hijos, ser tolerante con ellos. (R-DIF)

Todas valoran como muy útil haber estado en el Refugio o Albergue, y reconocen en su mayoría un cambio o una toma de conciencia a partir de su estancia en dichos lugares:

- Tanto como cambio, no. Haga de cuenta que me desperté de una pesadilla y me di cuenta que puedo hacer cosas sola. Él se dio cuenta que no estoy sola y que sé defenderme o buscar apoyo para defenderme. Se dio cuenta que no fue necesario recurrir a mi familia. (C-Pue)
- Me volví más responsable y valorarme más. Ya le dije a mi marido, a la primera ya no me aguanto, al fin que ya vi que yo si puedo estar yo con mis niños. (C-Iz)
- Sí cambió, ya no es la misma, ya no me dejo. Conoci a personas que me ayudaron.(A-Cuet)
- En que ya me conocí yo, antes ni me conocía. En que ahora ya sé lo que me gusta y lo que no me gusta. Porque me doy cuenta que estaba viviendo mal, que no era normal lo que vivía yo. (R-DIF)

Se pidió a las mujeres que expresaran qué dejarían igual o qué cambiarían de estas instancias. Entre las opiniones sobre que debería permanecer igual, se habló de continuar dando el apoyo a las mujeres e incluso que todo está bien. En las opiniones de mejora se incluye: que

nos dejen salir ocasionalmente (A-Cuet), ampliarlo (C-Pue), y que pusieran más entretenimiento, una televisión o un radio (C-Iz.).

Finalmente, expresaron dos opiniones, la primera relativa a lo difícil que resulta el encierro por seguridad: "Lo que no me gustaba, al principio, estar encerrada, no me gustaba que no querían que saliéramos ni a la esquina". Y, por otro lado, la necesidad que tienen al salir de continuar con terapia, pero individual y no grupal como se les ofrece en el CEPROVIC de la capital: "Necesito más apoyo individual de la psicóloga, en grupo no es igual, siento que es como regresar. Yo siento que sí ayudaba a las mujeres del grupo, pero que no recibía nada."

VII. Balance final: áreas de oportunidad detectadas

Este estudio permitió aproximarnos al modelo de atención de los diferentes servicios para mujeres víctimas de la violencia familiar y de pareja, que debido a su situación de riesgo requieren un apoyo extraordinario que las separe de manera total de sus agresores. La primera cuestión que salta a la vista es que este tipo de instancias no operan bajo un mismo modelo, en primer lugar por el tipo de organismo que impulsó su creación y que las sostiene.

Como ya se mencionó si bien la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y su similar local estipulan lineamientos generales para el funcionamiento de este tipo de instancias, resulta difícil encontrar que en la práctica su operación corresponda con dichos ordenamientos, incluso porque la mayoría son anteriores a la Ley y son operados por organismos de la sociedad civil, que han tenido que sortear un gran número de dificultades para operar y lograr su sostenimiento.

Al valorar qué instancia de las estudiadas resulta más cercana al modelo que la LGAMVLV esboza³⁸, sin duda la que encabezaría esta lista es el Refugio operado por el Sistema DIF municipal de Puebla capital. Los que se encuentran más alejados de este modelo y que paradójicamente tienen mayores recursos son los CEPROVIC, aunque como ya se abordó a la largo de este reporte, esta afirmación debe matizarse ya que se notan agudos contrastes entre el Albergue ubicado en la capital y los foráneos. Una primer área de oportunidad detectada es justamente la de lograr que los Albergues operados por la Procuraduría de Justicia se

³⁸ Hay que recordar que la misma Ley estipula que dentro del Programa Nacional en la materia, habrá de desarrollarse un modelo más preciso.

especialicen o bien que se integren nuevos espacios específicamente diseñados para mujeres víctimas de la violencia, ampliando el alcance de la Ley de Protección a Víctimas en el marco de las recientes Leyes de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia.

Al revisar el diseño institucional y los procesos de planeación de las instancias, destacó la necesidad de realizar diagnósticos propios, basados en la investigación, que permitan contar con información actual sobre la incidencia de la violencia en los ámbitos locales o regionales en los que se encuentran los Refugios y Albergues.

Aunado a lo anterior, se requiere que el propio Programa en la materia que deriva de la Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla cumpla con el objetivo de “Promover la investigación y la elaboración de información estadística sobre las causas, frecuencia y consecuencias de la violencia contra las mujeres, con el fin de evaluar la eficacia de las medidas desarrolladas para prevenir, atender, sancionar y erradicar todo tipo de violencia” (Art. 35, inciso IX).

Asimismo, resulta urgente desarrollar y ejecutar la evaluación de los Refugios y Albergues, que sea coordinada por una instancia externa, preferentemente del ámbito académico, con el propósito de ofrecer información valiosa a las instancias financiadoras de este tipo de servicios, ya sean municipales, estatales, federales e internacionales.

Existen momentos críticos que son ajenos a la propia operación de los Refugios y Albergues sobre los que habrá que indagar a futuro, sobre todo lo relativo a los criterios y normas de ingreso de las mujeres. En todos los casos, los criterios y decisiones dependen de los centros externos, por lo que hace falta incluir este proceso en futuras investigaciones.

Se obtuvo información superficial en lo relativo al Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), lo cual podría ser retomado como un ejercicio posterior, a profundizar, no sólo con las coordinadoras de los Refugios y Albergues, sino con el equipo en general, para detectar con esta u otra metodología áreas precisas de intervención que pueden ser susceptibles mejora y el desarrollo de proyectos específicos.

Un aspecto en que coincidieron tanto las responsables de este tipo de instancias como las mujeres albergadas, y que parece un asunto un

tanto difícil de afrontar, es el relativo a que la seguridad traducida en términos de aislamiento y encierro para las mujeres, lo cual tiene efectos negativos sobre su salud mental. Esta situación, sin embargo, no debe llevar al extremo de tener las puertas totalmente abiertas, por la consecuencias que puede tener sobre la seguridad del resto de mujeres, sus hijas/os, así como el relajamiento de las normas de los Refugios y Albergues.

Sin pretender dar la última palabra, parece una solución novedosa la implementada en el Refugio de Puebla, que consiste en ir introduciendo a las mujeres a una actividad laboral en sitios controlados y seguros para ellas.

Por otra parte, las instancias coinciden en que la terapia para mujeres víctimas de violencia es un proceso largo, de al menos un año de trabajo, por lo que es difícil obtener resultados en tres meses y menos aún al mes de trabajo. Sin embargo, una atención individualizada e intensiva parece una opción viable si se considera el pequeño número de mujeres albergadas por instancia; no obstante, para ello el personal del área de psicología debe estar centrado en este trabajo y no cubrir otras funciones como pasa en el CEPROVIC foráneo.

Un área de oportunidad importante es la necesidad de estandarizar el mínimo de servicios que se brindan y el programa de actividades que las mujeres desarrollen cotidianamente. Un vacío importante es el relativo a la capacitación laboral de las albergadas, sobre todo en aquellas instancias alejadas de la capital.

Un área de trabajo ausente en la mayoría de los servicios, que no obstante se valora como importante para la organización y seguimiento de la intervención es la relativa al trabajo social. En la mayoría de las instancias se cuenta con personal de enfermería que es el que está de manera cotidiana con las mujeres, lo cual parece obedecer a la necesidad de que cualquier emergencia en materia de salud pueda ser rápidamente atendida; no obstante, se requiere del perfil de las trabajadoras sociales especializadas en violencia, para lograr una adecuada organización interna de las instancias y para lograr el efectivo seguimiento de los casos.

Por otra parte, si bien el personal de las instancias tiene pocos años de trabajo y, en general, se trata de personas jóvenes, resulta importante incorporar de manera inmediata diferentes estrategias de prevención del *burn out* inherente al tipo de trabajo que desarrollan. Esta es una

demanda de propio personal y sobre todo para quienes están más horas al día con las mujeres.

En general, se hace necesario desarrollar toda una estrategia de habilitación y de apoyo en materia de capacitación para el personal de las instancias que se encuentran en el interior del estado, partiendo del hecho de que por tratarse de equipos de trabajo pequeños, todas/os, sin importar función y jerarquía, deben contar con una formación básica en género, derechos humanos, violencia de género, intervención en crisis y atención de primer contacto.

Al abordar las expectativas y experiencias de las mujeres, destacó como un área de oportunidad la importancia de la intervención psicológica y de la detección de la violencia entre niñas/os, lo cual podría realizarse con la colaboración del sector educativo. Ello debido a que la mayoría de ellas refirió experiencias de violencia desde la infancia, ya sea como testigos o víctimas, para ellas o sus parejas. Urge, entonces, todo un trabajo preventivo y de detección en dicha etapa de la vida.

Los resultados obtenidos acerca de la prevalencia de estereotipos de género tradicionales entre las mujeres demandan con urgencia trabajar en la deconstrucción de tales modelos, así como en la afirmación de imágenes más equilibrados para unas y otros.

Todo lo relativo al desarrollo de una adecuada autoestima y el empoderamiento de las mujeres resultan áreas de trabajo que en todos los casos hace falta fortalecer. Al entrevistar a las mujeres, fue evidente que ellas aún demandan un trabajo constante, individualizado y que dé continuidad a los procesos iniciados durante su estancia en los refugios o albergues.

En ese sentido, si bien se logran asegurar un mínimo de condiciones para que las mujeres egresen (trabajo, vivienda), los proceso de empoderamiento, autonomía y plan de vida libre de violencia, aún no se logran. Esto además, no depende del tiempo de estancia, pero sí de un trabajo con objetivos claramente definidos, constante y retroalimentado por todas las figuras que intervienen en el proceso.

Ese resulta ser un punto crítico para evitar que las mujeres acudan de manera reiterada a este tipo de servicios y para dar continuidad a un proceso terapéutico, que como se dijo en todos los casos, apenas se inició con su estancia en el Refugio o Albergue. Este podría ser tomado como un compromiso de trabajo al que se pueden sumar más instancias

(como los Institutos de las Mujeres, los sistemas DIF, las asociaciones civiles) más accesibles a las mujeres, sus hijas e hijos.

Bibliografía

- Banda Bustamante, Norma Bertha, (s/f), **Nosotras en la violencia familiar. Modelo de atención y prevención de la violencia familiar y de género.** APIS, Fundación para la Equidad-INDESOL/PAIMEF- IPM, s/l.
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2001), *Refugios para Mujeres en Situación de Violencia Doméstica*, Serie Violencia doméstica: intervenciones para su prevención y tratamiento N°5
- Campos Beltrán, María del Rosario y Janetd Muñoz Suárez (2006), **Modelo de atención legal en casos de violencia familiar**, INDESOL/PAIMEF/IPM/Caminos Posibles, S.C. p. 21.
- Campos Beltrán, María del Rosario, et.al., (2006), **Modelo de atención psicológica en casos de violencia familiar**, INDESOL-PAIMEF-IPM-Caminos Posibles, S.C.
- Corsi, Jorge (2004): Una mirada abarcativa sobre la violencia familiar, en Corsi, Jorge (compilador), **Violencia familiar. Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social**, Ed. Paidós, Argentina.
- *Informe mundial sobre la violencia y la salud.* Washington, D.C., Organización Panamericana de la Salud, Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud, 2003. En Internet: www.paho.org/Spanish/DD/PUB/Violencia_2003.htm (Consultado el 19-08-2007)
- González Montes, Soledad (1998), "La violencia doméstica y sus repercusiones en la salud reproductiva en una zona indígena (Cuetzalan, Puebla)" en González Montes, Soledad, 1998, **Los silencios de la salud reproductiva. Violencia, sexualidad y derechos reproductivos**, Fundación McArthur-Asociación Mexicana de Población, México, pp. 17-54.
- Grupo de Educación Popular con Mujeres, A.C.-Vereda Themis- INDESOL, (2003), **Asistente para la resolución de conflictos familiares**, México
- Hábitat (2005), *Refugios para mujeres en situación de violencia familiar. Lineamientos generales para su operación.* Guías y manuales. SEDESOL
- INMUJERES-INEGI-CRIM, (2004), **Violencia de género en las parejas mexicanas. Resultados de la Encuesta nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares, 2003.** México.
- INMUJERES-Universidad del Caribe (2004), **Manual de procedimientos para centro de atención y refugio para mujeres y sus hijos e hijas víctimas de violencia familiar y sexual.** México.
- INSP-SSA, (2003), **Encuesta Nacional sobre Violencia contra las Mujeres**, México, en Internet: <http://bibliotecas.salud.gob.mx/greenstone/collect/publin1/index/assoc/HASH014a.dir/doc.pdf> (consultada el 19 de agosto de 2007)
- Instituto Poblano de las Mujeres (IPM) (2007), **Programa Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2008-2011** (PROEIGUALDAD), Puebla, México.
- *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de violencia.* Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación, 1° de febrero de 2007
- OPS/OMS (2000), **La ruta crítica de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América Latina**, estudio de caso en diez países, en Internet: www.paho.org/spanish/hdp/hdw/rutacritica.pdf (consultada el 20-09-2007).

- Pastor Ramos, Gerardo (2005), "Mujeres maltratadas: enfoque psicosocial" en Sánchez Sánchez, Teresa (2005), **Maltrato de género, infantil y de ancianos**. Publicaciones Universidad Pontificia, Salamanca, España. pp. 17-54
- Ramírez Hernández, Felipe Antonio, (2000), **Violencia masculina en el hogar**, Editorial Pax México.
- Rioseco Ortega, Luz (2005), **Buenas prácticas para la erradicación de la violencia doméstica en la región de América Latina y el Caribe**. Unidad Mujer y desarrollo-CEPAL-Naciones Unidas, Santiago de Chile. En Internet: <http://www.eclac.cl/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/4/22824/P22824.xml&xsl=/mujer/tpl/p9f.xsl&base=/mujer/tpl/top-bottom.xsl> (consultado 20-09-2007)
- Riquer Fernández, Florinda, et.al. (2007), *La ruta crítica que siguen las mujeres víctimas de violencia de género en su hogar*. IPM-INDESOL, México
- SRE-UNIFEM-PNUD (2004), **Compilación seleccionada del marco jurídico nacional e internacional de la mujer**, México.
- Téllez Rojo, Martha Ma., et.al., (2006), **Evaluación del funcionamiento de los refugios para mujeres en situación de violencia familiar y sexual**. Instituto Nacional de Salud Pública-Instituto Nacional de Desarrollo Social, México.
- Torres Falcón, Marta (2004), **Violencia contra las mujeres en contextos urbanos y rurales**, El Colegio de México, México.
- Velásquez, Susana (2003), **Violencias cotidianas, violencia de género. Escuchar, comprender, ayudar**. Paidós, Argentina.

www.refugiosparamujeres.org.mx