

**ACERCAMIENTO ETNOGRÁFICO A LA ATENCIÓN DE MUJERES VÍCTIMAS
DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA EN UNA DE LAS COMISARIAS DE FAMILIA
DE PALMIRA, VALLE DEL CAUCA: GUÍA PARA SUPERAR BARRERAS A LA
INNOVACIÓN SOCIAL**

AUTORA:

LUZ ADRIANA LONDOÑO

UNIVERSIDAD ICESI

MAESTRÍA GERENCIA PARA LA INNOVACIÓN SOCIAL

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES

2020

**ACERCAMIENTO ETNOGRÁFICO A LA ATENCIÓN DE MUJERES VÍCTIMAS
DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA EN UNA DE LAS COMISARIAS DE FAMILIA
DE PALMIRA, VALLE DEL CAUCA: GUÍA PARA SUPERAR BARRERAS A LA
INNOVACIÓN SOCIAL**

AUTORA:

LUZ ADRIANA LONDOÑO

Trabajo de grado para optar al título de magister en Gerencia para la Innovación Social,

Universidad Icesi

Directora:

Maria Isabel Irurita PhD

2020

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 4 |
| 2. ESTADO DEL ARTE | 8 |
| 2.1 Violencia Psicológica..... | 8 |
| 2.2 Estereotipo y Victimización..... | 14 |
| 2.3 Prácticas sociales, competencias, significados y materialidades..... | 17 |
| 2.4 Marco Conceptual..... | 22 |
| <i>Violencia psicológica</i> | 22 |
| <i>Revictimización</i> | 22 |
| <i>Prácticas sociales</i> | 23 |
| <i>Humanización</i> | 24 |
| 3. ETNOGRAFÍA DE UN PROBLEMA VISIBLE..... | 25 |
| 3.1 Contextualización de la investigación..... | 25 |
| 3.2 Acercamiento a la experiencia de atención a las víctimas de violencia psicológica | 29 |
| 3.3 Deconstruyendo mejor el momento de atención a la víctima | 34 |
| 4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN | 41 |
| 4.1 Funcionarios con los que la víctima establece contacto una vez llega a la comisaría..... | 41 |
| 4.2 Tiempo del proceso de atención | 43 |
| 4.3 Desconocimiento del proceso de intervención | 43 |
| 5. GUÍA DE RECOMENDACIONES | 48 |
| 6. CONCLUSIONES | 52 |
| 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 55 |

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo titulado *Acercamiento etnográfico a la atención de las víctimas de violencia psicológica en una de las comisarías de familia de Palmira, Valle del Cauca: Guía para superar barreras a la innovación social*, tiene como fin abordar desde el estudio etnográfico y reflexivo la ruta de atención con la que cuenta la víctima de violencia psicológica una vez acude a una Comisaria de Familia, teniendo como foco el impacto que generan las prácticas sociales de los funcionarios encargados de conducir a la víctima durante su proceso de atención.

En Beijing (1995) durante La Declaración de la IV Conferencia Mundial sobre las Mujeres, en el artículo 118 se alude a la violencia contra la mujer como:

‘Una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres, que han conducido a la dominación de la mujer por el hombre, la discriminación contra la mujer y a la interposición de obstáculos contra su pleno desarrollo’ (p. 53, Declaración de Beijing).

En 1994 la Convención Belém do Pará, por la que se rigen todos los países adscritos a la Organización de los Estados Americanos (OEA) con el objeto de prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, reconoce tres tipos de violencia: física, sexual y psicológica: “Cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado” (Folleto Belém do Pará, 1994, p. 3). La violencia psicológica será el centro de la investigación y se entenderá según

Dean Kilpatrick (2004) como aquella caracterizada porque no necesariamente el daño es evidente y en muchos casos quien recibe la agresión, no advierte el estado de indefensión que lo conduzca a su defensa.

Según los resultados de las Encuestas Nacionales de Demografía y Salud - ENDS - 1990/2010 y retomados en *“Historias de violencia, roles, prácticas y discursos legitimadores. Violencia contra las mujeres en Colombia 2000-2010”* (C. Gómez López et al.; 2013), aunque en Colombia se ha evolucionado significativamente en materia normativa, la violencia contra las mujeres ha aumentado, específicamente la violencia psicológica contra la mujer con un incremento de casi tres puntos porcentuales en los diez años de estudio. A lo anterior, se suma el trabajo investigativo realizado por Laura Rueda (2011), *“La violencia psicológica contra las mujeres en Colombia”* basado en información de la Encuesta Nacional de Demografía y Salud del año 2005 (ENDS 2005) elaborada por PROFAMILIA, que concluye que cerca del 25% de las mujeres en Colombia experimentó algún tipo de violencia psicológica por parte de su pareja durante los doce meses anteriores a la realización de la encuesta. Así mismo los resultados sugieren que factores como la educación, la estabilidad financiera del hogar y el estar legalmente casada aumentan la independencia y el estatus de la mujer al interior de la relación disminuyendo la posibilidad de riesgo. Otros recursos estadísticos que se suman son los de la Fundación Paz y Reconciliación (PARES) del año 2018, que demuestran que el país registró 138.440 denuncias de violencia intrafamiliar, 109.697 de lesiones personales contra la mujer, 1.966 feminicidios y 50.458 delitos sexuales. Los resultados señalan que cada 28 minutos hay una mujer víctima de violencia de género de los cuales aproximadamente el 70% de los casos no se denuncian (PARES, 2018). Cundinamarca, Antioquia y Valle son los tres departamentos en donde más se presentaron

denuncias de violencia intrafamiliar (VI), tendencia que se replica en las respectivas capitales: Cundinamarca con 52727 casos de maltrato por violencia intrafamiliar, Antioquia con 18071 y Valle con 10792.

Para el caso del Valle del Cauca las cifras reportadas por el Ministerio de Salud y Protección Social del 2018, son 98.999 casos de violencia de género, 7% correspondiente a violencia psicológica (7.420 casos) en relación con los hombres. Las mujeres son con un 84%, las principales víctimas de este tipo de violencia. Ya a finales de 2019 el Observatorio de Género del Valle del Cauca (OGEN), presenta oficialmente la actualización de cifras entre el 01 enero al 31 de diciembre 2018 -2019, señalando un incremento en los casos reportados de violencia doméstica y feminicidios en el municipio de Palmira.

Las anteriores cifras condujeron a pensar en la relevancia del tema a nivel departamental y a articular trabajos con la gobernación desde La Secretaria Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual del Valle del Cauca. Adicionalmente, el municipio seleccionado fue identificado como el segundo en casos de violencia intrafamiliar reportados ante entidades oficiales.

Entendida la sensación de vulnerabilidad a la que se exponen las mujeres víctimas de violencia psicológica, este trabajo soporta la idea de que atender el abuso psicológico oportunamente, contribuirá a la disminución del índice de mortalidad de las víctimas a manos de sus abusadores.

Finalmente, los principales hallazgos condujeron a la estructuración y elaboración de la Guía para superar barreras en la atención de violencia psicológica, útil para las comisarías de familia y

otros proveedores de servicios, que apela a un ejercicio de visibilización y humanización del servicio.

2. ESTADO DEL ARTE

En el siguiente apartado se presenta la revisión bibliográfica de varias temáticas afines y pertinentes para esta investigación, y a su vez se presentará el marco conceptual base con sus respectivas definiciones.

2.1 Violencia Psicológica.

Como se mencionó en la introducción, en el presente ejercicio de investigación se ahondará en uno de los tipos de violencia reconocidos por la Convención Belém do Pará, llevada a cabo en Brasil en 1994 y por la que se rigen todos los países adscritos a la Organización de los Estados Americanos (OEA) a saber: violencia física, violencia sexual y violencia psicológica, siendo este último tipo el punto a desarrollar. Entre las investigaciones encontradas, la referencia a Colombia plantea que en el país existen regulaciones internas que tienen como objetivo resguardar a las mujeres víctimas de violencia de género, una de ellas la Ley 1257 de Violencia contra las Mujeres de 2008. Por otro lado, Lorena Fries y Victoria Hurtado (2010) convienen en señalar que el índice de casos reportados en América Latina desde Colombia es significativo, así como los esfuerzos del país por responder a la atención de los mismos lo que según las autoras podría verse vinculado con el conflicto armado interno del país.

Lina Vanessa Arenas (2012) realiza un estudio en Perú, haciendo uso de herramientas tanto cualitativas como cuantitativas con mujeres entre los 20 y los 55 años atendidas por las autoridades por haber sido tipificadas en condiciones de alto riesgo. Su estudio arrojó entre algunos resultados,

la concepción de que aquellas mujeres que terminaban su relación con el agresor argumentaban como atenuante de terminación haber sido víctimas de violencia psicológica por parte de sus parejas, refiriendo que fueron víctimas de malos tratos, entendiendo por ello insultos, burlas hacia condiciones físicas personales, y esta percepción es la principal característica de desesperanza y abandono de la relación.

Este hallazgo resultó consistente para la investigadora sugiriendo que la advertencia de violencia psicológica incrementaba la probabilidad de terminar una relación. Dicha variable fue asociada al mantenimiento de una relación psicológicamente violenta y la presencia de actividades compensatorias luego de una discusión. También identificó que lo anterior está íntimamente asociado al mantenimiento de la relación bajo la expectativa de cambio por parte del agresor. La creencia se justifica por parte de la víctima en la esperanza de que la pareja pueda cambiar la conducta violenta que ha venido demostrando. En dicho estudio, se reportó que tres de cada cuatro participantes que ha recibido violencia psicológica cree que su pareja va a cambiar.

Arenas (2012) explicaba que lo anterior es entendible partiendo de la idea de que las personas expuestas al abuso pueden no identificarse como tales, sobre todo en etapas primarias de violencia. Adicionalmente, el reconocimiento de esta condición como estigma social puede generar cierto temor en las personas para reconocerse como víctimas, por lo que la vergüenza y la culpa por mantener la situación de abuso juegan un papel importante como reguladores de conductas socialmente amenazadoras al poner en riesgo la relación con las redes de soporte principales que posee la víctima.

Según el Estudio Nacional Sobre Violencias Contra Las Mujeres, realizado en Argentina en el año 2015, de tipo correlacional y en el cual participaron 1.221 mujeres mayores de 17 años, al momento de identificar los factores que aumentan las posibilidades de la mujer de experimentar maltrato psicológico en la pareja en Argentina se encontró que las mujeres más proclives a ser victimizadas psicológicamente provenían de entornos con menor educación, amas de casa al cuidado de los hijos, mujeres de avanzada edad, o mujeres que se encontraban inmersas en relaciones menos “formales”. Así mismo, mujeres que estaban emparejadas con varones que tienen menos educación que ellas o problemas con el alcohol y/o fueron víctimas o testigos de violencia durante su infancia.

Otro de los aspectos sobresalientes de este estudio reveló que aquellas mujeres que durante su infancia experimentaron violencia en su familia de origen (ya sea en calidad de víctimas directas o indirectas) son más proclives a ser victimizadas psicológicamente cuando llegan a su edad adulta. Lo anterior puede llevar a pensar que los/las niños/as que viven en un entorno violento no solo son potencialmente vulnerables a ser víctimas de algún tipo de maltrato directo, sino que, a la vez, están más predispuestos a convertirse en potenciales víctimas de violencia cuando llegan a la adultez.

Los resultados anteriores generaban como principal conclusión la necesidad de reforzar el empoderamiento de las mujeres. De tal forma, al reforzar su independencia respecto a la pareja, incrementan su bienestar. En la investigación se observó que las mujeres con menos recursos propios (menos educación y/o sin salario) son más vulnerables, lo cual puede atribuirse, al menos parcialmente, a la situación de dependencia en la que se encuentran con respecto a la pareja.

Asimismo, las mujeres mayores y/o inmersas en vínculos más largos seguramente también sean más dependientes de su compañero, lo cual no solo las expone en mayor medida al riesgo de ser victimizadas -quizá por la necesidad de conservar el vínculo emocional con su agresor-, sino que, además, expone el estudio, tienen menos posibilidades de poder escapar de dicha situación. Tomando en cuenta lo anterior, es preciso destinar mayores esfuerzos a este subgrupo de mujeres, ya que puede presentarse el hecho que no sean conscientes de la situación de maltrato que padecen si lo han experimentado desde hace mucho tiempo. Por tanto, resulta esencial conocer la trayectoria de victimización de la mujer, tomando en cuenta que la dependencia de la mujer respecto a su pareja es un factor crítico que aumenta las posibilidades de la victimización psicológica.

Una más de las aproximaciones al fenómeno violento por el que atraviesan las mujeres fue expuesto anteriormente con el trabajo denominado “Historias de violencia, roles, prácticas y discursos legitimadores. Violencia contra las mujeres en Colombia 2000-2010” (C. Gómez López et al.; 2013), Entre sus conclusiones, en los tres periodos de medición de la encuesta, la violencia de tipo psicológico fue más frecuente entre las mujeres más jóvenes, las separadas o divorciadas, las mujeres con trabajos de baja remuneración y las residentes en las cabeceras municipales. No se tiene un patrón regional o subregional identificable a través del tiempo, lo que puede ser indicio de que no hay un claro reconocimiento de la misma como una problemática susceptible de ser manejada institucionalmente.

Este estudio clasificó las consecuencias de la violencia ejercidas sobre las mujeres en las siguientes categorías: efectos sobre la salud física, la salud sexual y reproductiva, la salud mental y emocional, y la salud social. Para el análisis que se realiza en este estado del arte, el centro serán

los hallazgos encontrados en la dimensión de la salud mental y emocional en donde los principales efectos encontrados fueron: deseo de suicidarse; sentir que no vale nada; afectación de las relaciones con sus hijos; no volver a hablar con nadie; disminución de la productividad; y pérdida de interés en el sexo.

Este mismo estudio concluyó que la institución a la que más acuden las mujeres a denunciar los hechos violentos son las Comisarías de Familia, informando que en el año 2005 el 34 % de las mujeres que dijo haber sido víctima de algún tipo de violencia denunció, de estas el 11,8 % lo hizo ante una Comisaría de Familia; el 11 % ante una Inspección de Policía y el 8,1 puso la denuncia en la Fiscalía. Para el 2010 se reporta un aumento de 3 puntos porcentuales en la denuncia (37 %). Los porcentajes de denuncia ante las Comisarías de Familia no sufren grandes cambios, pero la denuncia ante las Inspecciones de Policía disminuye (9,2 %) y ante la Fiscalía aumenta (11,3 %) (C. Gómez López et. al.; 2013; página 55).

Laura Rueda (2011) por su parte, expone los factores asociados a la violencia psicológica contra la mujer en las familias colombianas con el propósito de identificar cuáles de ellos muestran una mayor relevancia, relativa a la explicación del fenómeno, además de los factores ya mencionados como educación o economía. Rueda también encontró que el hecho de haber sido víctima de cualquier tipo de violencia en la niñez aumenta la probabilidad de ser víctima de violencia psicológica, de manera significativa, lo que para ella constituye un reto de política pública para frenar la sucesión de este tipo de violencia de generación en generación.

Más recientemente, el Observatorio de Género del Valle del Cauca (2019) en la actualización de estadísticas de violencia contra la mujer en el departamento informó que en 8 de los municipios del Valle hubo un incremento en las cifras de violencia doméstica, Cali encabeza, le sigue Buenaventura, Candelaria y el municipio de Palmira con un alza del 5% (213 casos), 11 más que el año 2018. Adicionalmente, en cifras del comparativo de femicidios, dicho municipio obtuvo incremento del 33% (Tabla 1). Los datos aportados en conjunto con la Fiscalía, Medicina Legal, Policía Nacional, Sijin dejan entrever, además, que el caso de la violencia domestica viene teniendo un comportamiento en alza desde el año 2017 (Tabla 2).

| COMPARATIVO DE FEMINICIDIOS | | | | |
|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|------------------------|
| Municipio | 2018 | 2019 | DIF | Comportamiento |
| CALI | 21 | 12 | -9 | Reducción 43% |
| PALMIRA | 3 | 4 | 1 | Incremento 33% |
| BUENAVENTURA | 1 | 3 | 2 | Incremento 200% |
| CANDELARIA | 4 | 2 | -2 | Reducción 50% |
| PRADERA | 0 | 1 | 1 | Incremento 100% |
| TULUA | 0 | 1 | 1 | Incremento 100% |
| YUMBO | 2 | 1 | -1 | Reducción 50% |
| LA VICTORIA | 0 | 1 | 1 | Incremento 100% |
| DAGUA | 0 | 1 | 1 | Incremento 100% |
| CARTAGO | 1 | 1 | 0 | Contención |
| JAMUNDI | 1 | 1 | 0 | Contención |
| ZARZAL | 1 | 0 | -1 | Reducción 100% |
| TOTAL | 34 | 28 | -6 | Reducción 18% |

Tabla 1: Comparativo de Femicidios Valle

| OTROS DELITOS | | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|---------------------|
| | 2017 | 2018 | 2019 | Comportamiento |
| VIOLENCIA DOMESTICA CONTRA LA MUJER | 5774 | 6101 | 7380 | 21% Incremento |
| DELITOS SEXUALES CONTRA LA MUJER | 2331 | 2934 | 2201 | 25% Reducción |
| LESIONES PERSONALES CONTRA LA MUJER | 5833 | 6924 | 5368 | 23% Reducción |
| TOTAL | 13938 | 15959 | 14949 | 6% Reducción |

Tabla 2: Otros delitos contra la Mujer

Por último, se señala la importancia que tiene el desarrollo normativo frente a los temas de prevención y concientización de las personas sobre la necesidad de denunciar y combatir el fenómeno de la violencia contra la mujer, expresando que dichas políticas, instrumentos y recursos no son concretos, ni garantizan la efectividad de medidas para proteger a las mujeres. Asimismo, en términos de la legislación nacional, se han adoptado leyes que protegen a las mujeres y ponen rigor a las penas para los agresores, sin embargo, la violencia contra ellas persiste, es una realidad y no se reduce, por lo que continúa siendo necesario generar conciencia en la sociedad en general sobre la necesidad de erradicarla. Dicha concientización debe dirigirse no solo a las mujeres sino

también a los hombres, de tal manera que ambos puedan identificar cuando están siendo víctimas de abusos que no deben ser tolerados.

2.2 Estereotipo y Victimización.

Sergi Salvador Tomás (2015), en su publicación ¿Qué es la victimización secundaria provocada por la Justicia?, expresa que:

‘La violencia ejercida contra las mujeres es el símbolo más brutal de la desigualdad por razón de género existente en nuestra sociedad y una grave vulneración de los derechos de las mujeres. Es importante tener presente que un mal funcionamiento del sistema de Justicia, que debería proteger los derechos de las propias víctimas, puede provocar una victimización secundaria, es decir, generar a la víctima un daño o un perjuicio adicional a los daños derivados del momento de la comisión del delito’ (p. 1).

Así mismo el autor concluye que dentro de las acciones comunes frente a la re-victimización se pueden destacar las siguientes:

1. La hostilidad del sistema de justicia y falta de información sobre el proceso: propone que para la inmensa mayoría de las mujeres que han sufrido violencia de género y acuden al sistema Administrativo o de Justicia, éste les es completamente ajeno y desconocido, pudiendo sentirse confundidas o perdidas. Aspectos que van desde el contexto institucional hasta la confrontación

con su agresor, agravando en muchas instancias la condición inicial y añadiendo emociones como incertidumbre y angustia.

2. Los estereotipos de género y cuestionamiento a la víctima: La existencia de estos estereotipos en los y las funcionarias junto a la incomprensión del fenómeno, generan una visión sesgada o minimización de los hechos. En palabras de Tania Sordo (2012), “los agentes consideran que las mujeres que no cumplen con el estereotipo femenino son culpables por los delitos que se cometen en su contra” (p.10). Estos estereotipos funcionan como enmascaradores de la realidad y suelen estar relacionados directamente con la incomprensión de la violencia de género desde una perspectiva integral por parte de las personas que aplican las leyes. Este desconocimiento y los prejuicios pueden conllevar actitudes por parte de los y las profesionales hacia las mujeres afectadas por violencia de género tales como la descalificación, el descrédito, la falta de empatía, la imposición de ritmos y/o actuaciones, etc. Todas estas actitudes favorecen la re-victimización. Al respecto, Soledad Calle (2004) planteaba un cuestionamiento aún mayor en aquellos casos donde las mujeres pertenecen a colectivos vulnerables como el de ser indígena, afro o incluso desplazada por la violencia en el conflicto armado.

Miguel Melguizo (2010), atribuye a la pasividad de los entes de control la ineficacia en la prestación de servicios a víctimas, además, dirá que en contextos de marginación económica y social es imprescindible que los funcionarios cuenten con guías aplicables y ajustadas al contexto, de manera que siempre se pueda velar por la mejor acción frente a la víctima.

Berenice Smith y Marjorie Alvarez (2007), teniendo como referente Costa Rica, señalan que durante el ejercicio de acompañar a las víctimas, los funcionarios se ven envueltos en procedimientos que dificultan su labor, siendo un atenuante que el contexto en el que se sitúa su

atención son hechos de violencia que muchos de ellos no están emocionalmente preparados para manejar efectiva y humanamente. Las autoras generan la reflexión frente a los estresores propios de los funcionarios de estas entidades de gobierno, anotando que existe una presión por los resultados que desdibuja el verdadero valor de su servicio e intervención.

En línea con lo expuesto Patricia Hernández Hidalgo en su tesis doctoral (2016), 'La victimización en la pareja y la respuesta del Sistema de Justicia Penal', citando a Dignan (2005) expone dos tipos de consecuencias derivadas de la experiencia de victimización:

1. Los efectos de la victimización, es decir los que son consecuencia directa del delito, estos se dividen en físicos, psicológicos, materiales y/o relacionales.
2. La consecuencia derivada del delito, el impacto o bien, el significado que desde su perspectiva la víctima atribuye a la experiencia vivida. Así las cosas, la víctima puede sufrir cambios en la manera en que se percibe a sí misma o en la evaluación que lleva con respecto a los comportamientos que realizó durante el hecho delictivo que vivió, en donde inicia un proceso de identificación social con el rol de víctima, auto percibiéndose como tal.

Para estos autores uno de los efectos derivados del impacto comúnmente analizado, es la sensación de falta de control y de seguridad que se despierta en la víctima tras la experiencia victimizante. Los autores explican que la víctima concibe la injusticia en el mundo, percibiéndolo como un lugar que ha dejado de ser justo y deja de creer en la benevolencia de la sociedad. De este modo, inicia la búsqueda de un nuevo significado vital que pasa por reelaborar el significado del

hecho delictivo para tratar de entender qué ha sucedido, tratando, al mismo tiempo, de reconstruir de nuevo su autoimagen y su relación con el entorno social y material que la rodea.

En el estudio realizado por Encarna Bodelón y Ricardo Rodríguez (2015), denominado “Mujeres maltratadas en los juzgados: la etnografía como método para entender el derecho en acción”, los autores analizan el desarrollo del derecho de acceso a la justicia de mujeres que denunciaron violencia de su pareja y/o expareja y llevaron adelante el proceso judicial en juzgados especializados de violencia contra las mujeres de la ciudad de Barcelona. A través de observación etnográfica, concluyeron que el nivel de materialización del derecho de acceso a la justicia de las mujeres que han enfrentado violencia de su pareja y/o ex pareja no se garantizaba. Entre algunas de las irregularidades observadas se encontraron: la falta de información clara a la víctima que no permitía mantener una comprensión general del proceso penal y que de esta manera ellas optimizaran sus decisiones, lo que conllevaba a que ellas realizaran preguntas alrededor del proceso, generando una re-victimización secundaria.

Otro aspecto que se concluye tiene que ver con el nivel de profesionalismo de los actores penales, aludiendo a la falta de empatía y sensibilidad hacia las mujeres, aspecto que también señalan, es producto de la poca cualificación del personal.

2.3 Prácticas sociales, competencias, significados y materialidades

Entre las características que se conciben en el presente trabajo, se encuentra la idea de que existen prácticas del equipo encargado de administrar justicia a las mujeres víctimas que la afectan.

¿Cuáles son entonces las razones que conllevan a la presencia de dichas prácticas?. En esa línea se considera la presencia de imaginarios creados a partir de creencias o prácticas culturales, carentes de soporte científico. Según Jorge Martínez y Diego Muñoz (2008) en los imaginarios sociales coexisten tres categorías que se desglosan a continuación: 1) imágenes entendidas como realidades físicas y mentales se encuentran en todos los escenarios virtuales y elaboran la realidad 2) Los imaginarios como marcos de referencia desde los cuales los sujetos de codifican las imágenes que devienen del contexto y configuran las suyas propias y 3) la fantasía es el escenario de la imaginación creativa de las cosas no pensadas ni dichas donde las imágenes y los imaginarios pueden realizar su función poética (p.7).

El interés reside en entender de qué forma la presencia de prevenciones (imaginarios) en los funcionarios actúan como barreras a la hora de realizar su labor, Sandra Lorena Herrera Giraldo y María Nubia Romero Ballén (2014) en su investigación se plantean como objetivo reconocer con las mujeres, imaginarios y acciones que en el cotidiano permiten que se desencadenen las situaciones de violencia. La metodología propuesta por dicho estudio alude a la existencia de una naturalización de la violencia. De existir una naturalización de la violencia, subyace la idea de una construcción de imagen femenina producto de la cultura patriarcal: el mandato del hombre y la excusa para la violencia; la concepción de una relación de pareja en la que la figura femenina se concibe sumisa, así como los imaginarios ligados a la maternidad.

Partiendo de los estereotipos que en lo cotidiano surgen, podría afirmarse que la génesis de la perspectiva de lo femenino es producto de la cultura patriarcal, centrada en el mandato del hombre y la excusa para la violencia. De esta manera, esta categoría refleja el poder de socialización con

que cuentan esos “mandatos patriarcales” en el ámbito familiar y social, y que termina adaptándose en la conciencia de las mujeres, justificando las violencias y aceptando las relaciones asimétricas de manera silenciosa y sumisa, proceso que las participantes en la investigación reconocieron como que “nos criamos en una sociedad en la que los hombres son la cabeza, y la mujer, el cuerpo” (Herrera y Romero, 2014, p.28). Esta apreciación genera un debate permanente que se vive en la cotidianidad de los hogares entre la “imposición y la obediencia”, ya que las mujeres de la investigación siempre estuvieron sometidas a los mandatos del hombre como hechos naturales, primero sienten sometidas por el padre, luego por el esposo, y después el hijo.

Así mismo, el patriarcado alojado tradicional e históricamente en la familia se encarga de naturalizar la visión del mundo que sitúa al hombre como centro de todas las cosas, a través de conservar y reproducir los imaginarios que justifican la violencia física en la familia como estrategia educadora para los hijos e hijas; o también como táctica para someter a las mujeres a los patrones culturales que promueve la tradición aceptada de la sociedad a través del castigo como forma de ejercicio de la autoridad. Las autoras proponen que estos imaginarios son transmitidos principalmente por los padres y madres quienes a su vez lo han aprendido por tradición familiar y por práctica los han normalizado hasta creer que son una “ley de la vida”.

Herrera y Romero (2014) continúan mostrando cómo, durante siglos la cultura ha otorgado el poder a los hombres y les ha conferido un papel privilegiado, situación que ha permitido y facilitado que los hombres se sientan validados y con el poder para humillar, prohibir, maltratar a las mujeres y hasta de decidir por ellas, someterlas y responsabilizarlas por las labores del hogar. De esta manera tanto hombres como mujeres moldeados por la cultura patriarcal imperante en

nuestra sociedad aún en esta época conciben que el lugar natural de la mujer es la casa, y, por tanto, sus actividades tienen que estar relacionadas con lo privado y centradas en satisfacer las necesidades domésticas y los deseos sexuales de los hombres. Así, exponen las investigadoras, se va creando una estructura mental en las mujeres que genera la aceptación de tales conductas, creando dependencia, subordinación, vulneración.

A este nivel, los efectos del patriarcado están enraizados en la cultura que generan que las mismas mujeres sean partícipes de su sometimiento. De esta manera, puede entenderse que el proceso de naturalización de la violencia tenga raíces en estereotipos, imaginarios socioculturales y prácticas del patriarcado y que gracias a la socialización, se arraiguen en los hogares.

Finalmente, este estado del arte revisó investigaciones en el campo de humanización en los servicios de atención. Actualmente los estudios se han centrado en la humanización de los servicios de salud, dejando de lado un campo tan importante como el de la atención a las víctimas. El siguiente es un breve recorrido por las investigaciones consultadas.

Según la investigación de enfoque mixto realizada con una muestra poblacional de 287 personas y llevada a cabo por Draga, García y Trujillo (2016), se encuentra que en el proceso de atención las dificultades aparecen desde el momento de conseguir una cita. Además, se evidenció por parte de ciertos funcionarios que existe dificultad en el sistema de orientación e información que reciben los pacientes y sus familias, el 31% expone que hay problemas con el tiempo de espera para recibir la atención médica. También encontraron que del porcentaje de personas que participaron en su investigación, el 66% del personal asistencial que respondió las preguntas de

las investigadoras consideró que hay dificultades y es un factor crítico el tiempo de espera para conseguir una atención oportuna.

Por otra parte, Martha Cecilia Bueno, María Claudia Girón, Claudia Milena Mesa, y Dina Esther Moscote (2014) señalan un proceso humanizado como aquel que se organiza y cumple con los estándares incluidos en la norma técnica, así como, logra la sensibilización y humanización del personal que se da a través de un aprendizaje organizacional, direccionado desde la gerencia y que debe ser transversal a todos los colaboradores. Según las conclusiones de las investigadoras se debe contar en las instituciones de salud con profesionales en continua preparación para lograr la humanización de la atención, mediante la formación permanente para de esta manera instruir a los prestadores de los servicios de salud en mejorar la calidad de atención al usuario mediante la práctica de valores y principios humanísticos, todo encaminado a la transformación de la relación médico-paciente.

Se convierte entonces en un desafío que Cardona et al (2008) vinculan estrechamente con la sobrecarga laboral a la que están sometidos algunos funcionarios, así como a una postura reduccionista en la atención, que desconoce la persona y se enfoca en el problema que la condujo a necesitar el servicio de atención. Los autores señalan que entienden por humanización: “al abordaje integral del ser humano, donde interactúan las dimensiones biológica, psicológica y conductual, mediante la búsqueda del bienestar propio y de los demás ante cualquier circunstancia” (Cardona et. al; 2008; p.219).

En la misma línea Rodrigo Gutiérrez (2017) señalaba que el auge de la tecnificación, la prioridad por la búsqueda de la eficiencia y el control de los costos, la masificación, la falta de

tiempo, el trato inadecuado e impersonal dan como resultado que aquellos que están encargados de la atención antepongan aspectos de carácter administrativo, económico o procedimental a la prestación de un auténtico servicio orientado al ser humano.

2.4 Marco Conceptual

A continuación se exponen los principales conceptos a abordar con las definiciones que los soportan:

Violencia psicológica

De acuerdo a la Ley 1257 del 04 de diciembre de 2008, el Senado de la Republica de Colombia se sancionan medidas que garanticen a todas las mujeres la protección en ámbito público y privado de sus derechos y en el artículo 2 define la violencia contra la mujer como cualquier acto u omisión que conlleve a muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial. La ley entonces, establece a su vez la definición para daño psicológico como toda consecuencia producto de la acción u omisión que degrade o controle acciones, comportamientos, creencias y decisiones de otras personas, a través de comportamientos que perjudiquen la salud psicológica, autogestión o el desarrollo personal.

Revictimización

Cuando se hace referencia al término re-victimización se contempla que la violencia proviene, además, de las Instituciones: Todo aquello que hace u omite el Estado cuando a ellos se recurre como mecanismo de protección (Bodelón, 2014).

De forma creciente, se ha visibilizado que el Estado puede ser también un agente que comete formas de violencia de género institucionalizada, no sólo porque a través de sus agentes se realicen actos de violencias físicas, psicológicas o sexuales, sino también por la responsabilidad que tiene el Estado y sus agentes en la prevención, sanción y erradicación de dichas violencias contra las mujeres.

Prácticas sociales

Las prácticas sociales pueden ser entendidas como un modo recurrente de realizar una cierta actividad siendo compartida por muchos o todos los integrantes de una comunidad. La práctica es una forma rutinizada de conducta que está compuesta por distintos elementos interconectados: actividades del cuerpo, actividades mentales, objetos y uso, y otras formas de conocimiento que están en la base tales como significados, saberes prácticos, emociones y motivaciones (...) la práctica forma una unidad cuya existencia depende de la interconexión específica entre estos distintos elementos (Ariztía, 2017, Citando a Reckwitz 2002, p. 249).

Los autores Elizabeth Shove , Mika Pantzar y Matt Watson (2012) en el libro *La dinámica de la práctica social: la vida cotidiana y cómo cambia*, proponen una conceptualización centrada los distintos elementos que conforman a su manera de ver, las prácticas. Ellos proponen entenderlas como formas de hacer y/o decir que surgen de la interrelación espacio temporal de tres elementos: competencias, sentido y materialidades, veamos a cada uno de ellos:

Primero aparecen, las competencias que son definidas por los autores en relación al conjunto de saberes prácticos y habilidades (know how) que hacen posible la realización de una práctica.

En segundo lugar el sentido, que se refiere a la intencionalidad y cúmulo cultural sobre la que reposa el significado de quienes ejecutan la práctica.

Finalmente, el tercer elemento son las materialidades. Es decir, las herramientas, infraestructuras y recursos propios en la realización de una práctica.

Humanización

Humanizar como acto de dignificar a una persona, es decir, elevar a su máxima expresión sus valores, todo lo que le permite *ser* como persona.

José Carlos Bermejo (2003), habla de la humanización como un proceso por el cual algo es dotado de cualidades humanas. Para este autor prestar servicios humanizados significa restituir la dignidad a cualquier persona que esté en dificultades y no goce plenamente en la vida social.

3. ETNOGRAFÍA DE UN PROBLEMA VISIBLE

3.1 Contextualización de la investigación

La tarea principal de este estudio consistió en realizar un análisis desde el método etnográfico que permitiera tener una perspectiva de cómo se desarrollan las relaciones entre las mujeres víctimas de violencia psicológica y los funcionarios encargados de su atención, en el contexto de una Comisaria de Familia. Para ello, se retomó la postura de Elvia González (2013), “abordar lo real, en cuanto proceso cultural, desde una perspectiva subjetiva, con que se intenta comprender e interpretar los múltiples sentidos de las acciones humanas, de las vivencias fijadas como textos, con la intencionalidad de crear formas de ser en el mundo de la vida” (p. 61). Es así, como la presente investigación basó sus acciones en la recolección de información teniendo como fuente la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas y simulaciones realizadas de la mano con los participantes para posteriormente realizar la interpretación de significados.

La población central de la investigación y sus criterios fueron los siguientes:

1. Mujer víctima: persona del sexo o género femenino que sufre o ha sufrido un daño o perjuicio por culpa ajena o por una causa externa a su voluntad por parte de una persona con que puede tener un vínculo consanguíneo o civil.

2. Vigilante: persona que ejerce la labor de control de acceso al interior de la estructura física de la comisaria de familia e interactúa con los y las usuarias de los servicios prestados por esta dependencia.
3. Secretaria (o): persona encargada de atender inicialmente a las y los usuarios de los servicios prestados por la Comisaria de Familia, recibéndolos, indagando sobre el motivo de su visita al lugar. Es la primera funcionaria con quien tiene interacción la víctima para su proceso de atención de denuncia. También suele recepcionar y redactar la correspondencia de un superior jerárquico, llevar adelante la agenda de éste y custodiar y ordenar los documentos de una oficina.
4. Psicóloga (o): profesional responsable de la atención, intervención y asesoría en temas propios de su hacer como psicólogo (a), establece contacto personal con la mujer víctima para identificar el nivel de afectación psicológica que esta tiene posterior al hecho violento.
5. Abogada (o): profesional que brinda orientación jurídica a la víctima con el objetivo de buscar la solución más expedita al problema que le aqueja, basando sus acciones en el compendio normativo, jurisprudencial y bajo un enfoque de derechos humanos.

La aplicación de entrevistas semiestructuradas a funcionarios se desarrolló con las siguientes particularidades: a) preparación previa del espacio, como una de las Comisaria de Familia donde se definió fecha, lugar y hora, b) firma de autorización de participación voluntaria en el ejercicio de investigación, c) explicación con cada uno (a) de los (las) integrantes del equipo interdisciplinario del objetivo de investigación y d) aplicación del cuestionario de entrevista semiestructurada. Finalmente se realizó la sistematización, interpretación y presentación de resultados en un ejercicio de escucha y transcripción de todas las entrevistas y ejercicios de

simulación previamente realizados y paso seguido tomando como insumo los documentos oficiales otorgados de forma voluntaria por la víctima que participó de la investigación

Palmira fue el municipio escogido para hacer la investigación, perteneciente al departamento del Valle del Cauca, localizado en la región sur. Hace parte del Área Metropolitana de Cali a 26 Km de distancia de la misma y se constituye como uno de los más importantes centros comerciales, industriales y agrícolas del Valle del Cauca (Cámara de Comercio de Palmira, 2017).

En el último censo realizado en el año 2005, Palmira contaba con una población de 283.431 habitantes. Actualmente se calcula una población aproximada de 308.700 habitantes de la cual aproximadamente el 49% son mujeres, teniendo en cuenta toda la expansión que ha tenido la ciudad en los últimos años (sistema de consulta DANE, 2005).

Este municipio durante el año 2017, presentó un total de casos registrados ante medicina legal por concepto de violencia intrafamiliar de 1.007 casos, ocupando el segundo lugar después del municipio de Cali con 2.306 casos, y seguido por los municipios de Buenaventura con 258 casos registrados (Revista Forensis, Datos para la Vida, 2017; Observatorio de Seguridad y Convivencia, Municipios de Palmira).

De acuerdo a las legislaciones sobre las cuales Colombia se rige: es obligación del Estado garantizar a las mujeres el acceso a la justicia, facilitando recursos judiciales y generando un proceso de no discriminación. Algunos colectivos Feministas de Colombia (Red Nacional de Mujeres.org, 2015), cuestionan si los mecanismos del Estado son eficientes anteponiendo a su

mirada un sinnúmero de obstáculos, como la burocracia, la impunidad, la poca cualificación técnica y conceptual de los funcionarios y la falta de sensibilización para tratar con las mujeres, obstáculos que terminan reflejándose en cada una de las prácticas que se dan desde las instituciones administrativas y de justicia.

Este problema ha sido poco analizado en el territorio del Valle del Cauca, hecho que se evidencia en la falta de documentos y respaldos de seguimiento en la actual Secretaría de la Mujer, por dicha razón este estudio se desarrolla desde el punto de vista empírico, tomando como sede principal de análisis, una de las Comisarias de Familia del municipio de Palmira, identificado como el segundo municipio con más presencia de casos de violencia intrafamiliar reportados ante entidades oficiales.

La comisaria de familia se seleccionó a través de los registros depositados en la Gobernación del Valle de los últimos tres años señalando un promedio diario de 3 casos de violencia contra la mujer, siendo el año 2017 en el que más casos se atendió, con un promedio de 82 casos mensuales solo por el delito de violencia intrafamiliar contra la mujer, de los cuales solo tres de ellos fueron por violencia psicológica.

Además, la selección obedece a que no se identificó presencia de investigaciones académicas relacionadas con el tema del presente estudio. Finalmente, se hizo esta selección porque la comisaria incluye áreas urbanas y rurales, lo cual ayuda a obtener datos que permiten observar la dificultad territorial de las mujeres para acudir a las instancias de acceso a la justicia.

3.2 Acercamiento a la experiencia de atención a las víctimas de violencia psicológica

Una vez se estableció el contacto con cada uno de los funcionarios de la comisaría objeto de este estudio, una de las primeras inquietudes con respecto a las creencias e imaginarios frente a la problemática de violencia contra la mujer fue indagar la razón por la cual consideran que las mujeres son víctimas de violencia en su entorno familiar y cuál es la opinión que tienen al respecto. Durante la entrevista realizada a los cuatro funcionarios de la comisaría se desprende una comprensión del tema que alude a las condiciones familiares previas, historia de vida, ancestros, que determinaron una institucionalidad patriarcal que impone el poder sobre las mujeres, en donde ellas se presentan como un eslabón bajo en la jerarquía. Para los entrevistados la violencia contra la mujer tiene un fuerte enraizamiento en la mirada que culturalmente se ha erigido de la mujer. *“Vivimos en una sociedad machista ¿ya? Entonces lastimosamente los hombres pensamos como machos ¿ya? Y lastimosamente se supone que el sexo débil es la mujer ¿ya?”* (Entrevista al vigilante). Lo anterior, se hila con la argumentación de Pilar Blanco-Prieto, Isabel Ruiz-Pérez y Carmen Vives-Cases en el artículo ‘Violencia contra la mujer en la pareja: determinantes y respuestas sociosanitarias’ (2003), quienes sostienen 4 de las principales causas de riesgo para que la mujer sea víctima de violencia intrafamiliar:

- Factores socioculturales: producto de prácticas aprendidas una estructuración social sobre la idea de desigualdad entre hombres y mujeres. Rasgos del patriarcado en los que se ejerce control social sobre la mujer, un sometimiento que permita dominarla. En esa vía, violentar a la mujer es un reflejo del dominio.

- Factores individuales: Uno de los de mayor incidencia es el consumo de alcohol. Considerando que ante la presencia de violencia contra la mujer, gran parte de los victimarios se encontraban en alto grado de exposición al alcohol, se incluye como factor de incidencia por ser un refuerzo de la manifestación violenta.
- Factores comunitarios: como la vulnerabilidad en las mujeres de clases sociales inferiores, sin embargo queda por identificar si es la pobreza, el analfabetismo, la falta de acceso o qué variables refuerzan la alta incidencia de violencia contra la mujer en sectores más marginados de la población.
- Factores familiares: La estructura patriarcal, alude a un poder tácitamente asumido por el hombre dentro de la economía familiar, aspecto constituye un factor de riesgo importante en la presencia de violencia contra la mujer.

La forma en que lo expresan los funcionarios fue la siguiente:

‘Pues, precisamente creo que lo estamos hablando ahora un poco y es el tema de la historia de vida familiar. Tiene mucho peso y mucha repercusión en los comportamientos nuestros (no son gratuitos) entonces hemos sido violentadas o hemos sido maltratadas o vimos esas situaciones de violencia dentro de nuestro entorno familiar’ (entrevista con la psicóloga).

Siguiendo esta misma línea, la comisaria comentó *“Las mujeres viven violencia en su entorno familiar, yo diría que es un problema de ancestro, de crianza. Todavía tenemos muy marcado el machismo, las mismas madres nos encargamos de criar a nuestros hijos varones con este*

machismo y por lo regular el niño que vea a su padre violentar a su madre termina violentando a su mujer y a sus hijos porque pues es como la imagen que él tiene desde su niñez”.

Ahora bien, el acercamiento a la comisaría buscó centrar el análisis en casos de violencia psicológica que como se ha reiterado, una de las formas de violencia a las que se ve sometida la mujer y en muchos casos, la invisibilidad del maltrato silencia su denuncia, pues dicha condición es un hecho que puede pasarse por alto pues no se refleja en el cuerpo. Sumado, se entendería incluso que en la concepción de la mujer maltratada con este tipo de violencia se pormenorizara si además hay factores como escasos recursos o vulnerabilidad emocional en la decisión de permanecer con el agresor. Dirá Marta Perela Larrosa (2010), las mujeres solo deciden denunciar cuando su situación es crítica o ven amenazada la integridad de sus hijos. Otras, no denuncian nunca atemorizadas por el escarnio y juzgamiento público al que podrían ser sometidas en muchos casos producto de la sobreexposición al maltrato, que las lleva a considerar que son ellas las causantes del comportamiento en sus parejas y que al ser psicológico no cuentan con las pruebas necesarias para el juzgamiento de su victimario.

El abuso psíquico suele seguir una estrategia que ataca tres aspectos básicos, un ataque social que intenta romper con la familia, las amistades y el trabajo; un ataque contra las conexiones de identidad del pasado, cortando con recuerdos y relaciones, y un ataque hacia la identidad actual con críticas y reproches, en privado y en público, contra las aficiones, los gustos, las iniciativas, los defectos, etc. Con estas estrategias se consigue un verdadero lavado de cerebro que anula completamente a la víctima, convirtiéndola en un ser minúsculo al lado de su agresor y dependiente al máximo de él (Perela, 2010, p. 358-359).

En general, las víctimas de maltrato psicológico se enfrentan a la decisión de denunciar su caso con el temor de perder más de lo que hasta el momento ya han perdido. Todos los componentes y atenuantes mencionados con antelación anteponen a la víctima de maltrato psicológico, un camino que muchas veces termina en la materialización del abuso y en la condición más difícil, su muerte.

Lo que sale a la luz es, con más frecuencia, lo más visible: la violencia física que deja su rastro en lesiones que van de las excoriaciones y contusiones hasta la muerte. Las agresiones y humillaciones sexuales (relaciones sexuales forzadas u otras formas de coacción sexual) también forman parte del ciclo y manifestaciones de la violencia contra las mujeres (Rohlfsa, Valls-Llobetb, 2003, p. 263).

Según la mirada de los funcionarios, la violencia psicológica se encuentra estrechamente ligada a la física y es el común denominador en los casos denunciados. *“viene muy de la mano de la violencia física, es decir, cualquier tipo de violencia genera un impacto entre lo psicológico. (...) todo deja una secuela emocional porque nos hace sentir impotentes, porque despierta nuestras emociones y con eso es lo que el ser humano funciona y trabaja, no hay marcas físicas o una condición evidente que demuestre que hay ese tipo de agresión, pero si la tristeza, la ansiedad, la angustia”*, según comenta la psicóloga en entrevista.

La siguiente tarea durante el proceso de entrevistas, consistió en entender si la no evidencia de abuso físico relega la atención a las víctimas de violencia psicológica, o si existen criterios de

atención que estén priorizando alguno de los tipos de violencia. Para los cuatro funcionarios en teoría, no existe una priorización de atención, la psicóloga es quien más ahonda en las condiciones por las cuales no debe existir una priorización: *“Para nosotros todos los tipos de violencia representan una voz de alerta y de alarma porque nosotros nos basamos primero que todo en lo que dice la norma, que todos estos tipos de violencia están contemplados allí pero además en que si hay una violencia verbal puede ser un detonante para una posterior agresión física o tentativas contra la vida de la víctima entonces no se prioriza una sobre la otra todas tienen la misma importancia”* (Entrevista con la psicóloga).

Sin embargo, para vigilante y comisaria la presencia de maltrato evidentemente detona una atención inmediata, incluso postergando la atención si el caso lo requiere.

Frente a la pregunta de cómo atienden normalmente a las personas que vienen en búsqueda de atención a la comisaría de familia, se encontraron respuestas como la que se expone a continuación:

‘Si, ese tipo de situaciones como son muy delicadas de inmediato hacemos que sean atendidas por psicología. La psicóloga de inmediato las atiende, las calma, les da pues la terapia que la persona en ese momento requiere porque hay casos extremos que la víctima nos llega golpeada, con heridas, con moretones y el momento en el que ella está presentando como un shock se hace todo lo posible para que ella sea valorada de inmediato por psicología y luego ya esa persona pasa por la persona encargada de decepcionar el caso, de tomar la denuncia y tomamos los correctivos del caso’ comentó la Comisaria.

Para este punto, se contó con la presencia de una actriz en la comisaría, quien termina siendo una ilustración de la no atención inmediata a la víctima. Una vez ella expone las condiciones de su caso, la víctima no recibe direccionamiento a uno de los dos funcionarios encargados, sugiriéndose que regrese al siguiente día, además, de disponer de alrededor de una hora para la atención de su caso. *“La doctora Luz Elena que es la comisaria de familia está en una audiencia. La psicóloga esta aperturando una historia y la apertura de una historia demora más o menos dos horas. Aquí se cierra a las cuatro de la tarde, pero si usted tiene la posibilidad ¿Usted a qué horas entra a trabajar? Bueno, ¿Usted tiene la posibilidad de venir a las siete aquí? A esa hora, siete y media que este aquí”*. A esta promesa de una atención postergada se redujo la intervención de la recepcionista.

3.3 Deconstruyendo mejor el momento de atención a la víctima

A continuación, desde los relatos de los funcionarios y la actriz, se reconstruirá el proceso de atención de la víctima de violencia psicológica en la comisaría.

Cada uno de los funcionarios entrevistados realiza un procedimiento, a través del cual, las víctimas son conducidas una vez soliciten la atención en la comisaría. Para ellos, es claro que el primero en establecer contacto con la víctima es el vigilante, el mismo con quien fue mucho más fácil y rápido el abordaje. En definitiva, es la persona que da la acogida en la comisaría y como se mostrará, resultará siendo más relevante en la intervención que la misma ayuda profesional. Para introducir el tema que posteriormente será cuestión de análisis la pregunta que se les hizo a

diversos funcionarios fue, ¿Quién es la primera persona responsable en la atención de la víctima?

Y algunas de las respuestas fueron:

| Funcionario entrevistado | Respuesta |
|--------------------------|--|
| Vigilante | <i>‘El procedimiento de aquí exactamente, en la casa de justicia como tal, pues el vigilante recibe a la persona como tal de lógico la persona le dice ¿Cuál es el motivo de la visita? (...) por respeto hacia ella no se le puede preguntar a profundidad cual es el tema que trae. Simplemente si viene por violencia, si el esposo la golpeo, si tiene problemas con los hijos, entonces cuando uno realmente ve que es eso se le pasa por un ladito de la comisaria o de la psicóloga y se le da la primera información para que ellas salgan y hagan la valoración en sí, que es el caso de cada quien</i> |
| Psicóloga | <i>‘Dentro del proceso como tal de la comisaria de casa de justicia particularmente la persona que hace esta gestión es la abogada de apoyo de la comisaria, sin embargo salvo algunas eventualidades las puedo atender yo o la comisaria’</i> |
| Comisaria | <i>La primera persona que es atendida digamos es en la recepción, la usuaria o el usuario llega a la recepción y es atendida por cualquiera de los muchachos de la recepción. Hay tres personas allí encargadas</i> |
| Recepcionista | <i>‘El guardia, el guardia de seguridad ya los direcciona a mi persona y yo ya direcciono el resto’</i> |

Cuando se hace referencia a re-victimización, Bodelón (2014) afirma:

De forma creciente, se ha visibilizado que el Estado puede ser también un agente que comete formas de violencia de género institucionalizada, no sólo porque a través de sus agentes se realicen actos de violencias físicas, psicológicas o sexuales, sino también por la responsabilidad que tiene el Estado y sus agentes en la prevención, sanción y erradicación de dichas violencias contras las mujeres (p.133).

Otro factor que juega en este contexto de atención es el tiempo. Según los relatos y las instrucciones dadas a la actriz, el tiempo de espera está alrededor de 1 hora y media. En este

sentido, la psicóloga afirmaba en entrevista: *“Cuando la persona inicia el proceso y solicita la medida de protección (...)Generalmente ese tiempo inicial es de una hora, hora y media mientras se diligencia los formatos, se caracteriza el caso en la plataforma que tiene el departamento para registrar estos casos y posteriormente el proceso continuo es desde una segunda parte que sería con el presunto agresor, para eso la ley otorga los diez días siguientes a la apertura del caso para ya tomar las medidas definitivas”*.

La prolongación de la espera obedece según los funcionarios a la alta demanda del servicio y el nivel de complejidad de muchos casos. Aluden, además, a la escasez de funcionarios que permita atender mayor población en menor tiempo.

Dentro de la comisaría se cuenta con la figura de Centro de Recepción e Información (CRI) siendo la dependencia encargada de filtrar los casos. Este puesto debe ser ocupado por un profesional en derecho, sin embargo en la actualidad no existe funcionario para esa dependencia, lo cual conlleva a que sea un técnico quien dirija el proceso. Así, una vez la mujer cuenta su necesidad al vigilante y recepcionista, éste último se encarga de diligenciar un registro que determina la ruta de atención. En muchos casos direccionan primero a la psicóloga, en otros a la abogada. Una vez se remite el caso a la psicóloga, ella se encargará de aplicar un test que valora el nivel de riesgo de la víctima.

Una vez establecido el nivel de vulnerabilidad de la víctima se procede a la activación de la ruta integral de atención: componente psicológico con las Entidades Prestadoras de Salud (EPS), medidas de protección (Policía Nacional), visitas domiciliarias y seguimiento telefónico

(psicóloga de la comisaría). Con respecto a la claridad de los procesos se encuentra en campo que vigilante y recepcionista no acceden a la información completa del proceso, mientras psicóloga y comisaria conocen el proceder legal, sin que esto signifique que en muchas ocasiones realicen seguimiento a la evolución de los casos.

Entendiendo que el acceso a la EPS abre la puerta de atención de la ruta integral de atención, se indagó por el comportamiento de las mismas ante el requerimiento de atención a una mujer víctima, si existen barreras o determinantes de Parte de las entidades subsidiadas o de régimen contributivo. La psicóloga comentó al respecto:

“Con el tema de las EPS el subsidiado no tenemos ningún inconveniente, funciona supremamente bien porque inmediatamente ellas son remitidas a psicología son atendidas por el profesional de psicología, es decir, la remisión que se hace acá sirve para ser autorizada para hacer la revisión por psicología, trabajo social e incluso psiquiatría. Con las EPS contributivas si tenemos muchos problemas, primero porque aducen que no tienen la capacidad de atender estos casos y en el caso Palmira particularmente son remitidas a Cali y solicitan, exigen que sean valoradas por el médico general y que sea el médico general quien las remita a psicología pasando por encima pues por el acuerdo 029 de todos los acuerdos que tenemos en salud mental, de la ley de salud mental pero con las de subsidiado no hay ningún inconveniente”.

Ahora bien, la víctima se enfrenta de acuerdo a lo expuesto en las entrevistas con los funcionarios con un sinnúmero de barreras que sin duda entorpecen su acercamiento a las Instituciones.

De un lado, el conocimiento por parte de los funcionarios de un abordaje inicial inapropiado deja como manifiesto un silencio institucional permisivo, que consiente el accionar, aun previendo las consecuencias que el mismo conlleva. Podría hablarse de hostilidad institucional, en donde la mujer víctima debe enfrentarse a una persona que no cuenta con las herramientas requeridas para recibir su narración, muchas veces son relatos que debe elaborar en diferentes tiempos y lejos cada uno de permitirle una elaboración de su sufrimiento. Si se visibiliza en este momento la no atención a la actriz, la pregunta que queda sobre la mesa es, ¿cuántas víctimas han salido de la comisaria reviviendo su experiencia, sintiendo que la atención para ellas puede dilatarse y que probablemente no sea una buena decisión continuar con su denuncia?.

Frente a la ruta integral de atención la problemática no es menor, aunque psicólogo y abogado hayan activado la ruta como profesionales, el proceso se ve dilatado por las entidades de salud privadas. La remisión a médico general es evidentemente otro factor que tropieza el proceso de atención cada vez que como profesional de la salud, solo está en medio de un proceso burocrático en una ruta que pretende priorizar cada caso. Es decir, las EPS realizan un primer ejercicio, desconociendo los procesos previos y la vulnerabilidad de quien les consulta. Retomando a Melguizo (2010), en contextos de atención a víctimas, se hace imprescindible la presencia de guías ajustadas, que velen por el bienestar de la víctima, dejando de lado la atención pasiva limitada a una respuesta desde el desconocimiento y la falta de empatía.

José Carlos Bermejo (2003), dice que el problema en la atención que reciben las personas cuando van a requerir un servicio es la deshumanización del mismo. Es decir, el autor propone que el abordaje a la víctima se realice a través del ejercicio de cualidades como empatía, solidaridad,

afectividad. Honneth (1997) proponía que en un marco de reconocimiento del otro se puedan establecer ejercicios solidarios en el que la víctima sea representada por quien la atiende y a su vez, el funcionario sea un actor que vehicule de manera efectiva las necesidades de quien habla.

Estableciendo un paralelo entre un servicio humanizado según Bermejo (2003) y la evidencia de atención a la que se tuvo acceso, Podría afirmarse que:

1. La víctima debe ser atendida por funcionarios competentes, en capacidad de valorar objetivamente su relato. No a través de vigilantes o recepcionistas que no forman parte de la ruta de atención y no cuentan con la cualificación profesional que les permita acceder de manera objetiva y eficaz a la resolución de casos como estos.
2. La narración de la víctima debe ser acogida por una ruta clara de atención, dispuesta a escalar su relato y resolver los principales puntos de amenaza que contenga. Los procesos que dilatan el acceso, provengan del primer contacto o de una remisión, deben estar encadenados. El hilo conductor en la atención no debe perderse, no debe soltarse.
3. El seguimiento a las víctimas debe considerarse prioritario, hay que anticipar problemas, ofrecer medidas de protección que permitan generar un ambiente en donde la víctima se sienta protegida, en donde encuentre atención y todo un plan de acción a desarrollar, lejos de la inmediatez. Se requieren medidas no transitorias, sino un atendimiento a todo el proceso una vez inicia el contacto. Condiciones como horarios, capacidad de atención, respuesta del sector público o privado deben ser superadas y amparados en la Ley 1257 del año 2008, cada conducta que implique discriminación o cualquier tipo de maltrato debe ser erradicada de los servicios de atención a las mujeres víctimas.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Una vez obtenidos los relatos, estos se analizaron a la luz de los conceptos discutidos en el capítulo dos, con el fin de encontrar las principales tendencias dentro de la experiencia de atención a víctimas de violencia psicológica.

Como primera medida, entretelar los relatos permitió encontrar evidencia de tres obstáculos principales en la atención a las mujeres víctimas de violencia psicológica:

- Funcionarios con los que la víctima establece contacto una vez llega a la comisaria
- Tiempo del proceso de atención
- Desconocimiento del proceso de intervención

4.1 Funcionarios con los que la víctima establece contacto una vez llega a la comisaria

Existen dos condiciones que dificultan de entrada el acceso de la víctima: por un lado, el número de contactos a los que se ve expuesta y por otro, el tipo de contacto que establece. Según los relatos de los funcionarios entrevistados la ruta de exposición de la víctima es: vigilante, recepcionista, psicóloga/abogada. En los tres casos la víctima debe narrar el objeto de su visita lo que convierte este proceso en una narrativa extenuante para la víctima. Silvio Zirlinger (2000) comenta en una línea similar: “En la violencia psicológica el atentado a los límites del ser y a la posición del sujeto puede no ser tan ostensible a simple vista, pero no por ello resultar menos patogénica” (p. 509). Lo anterior soporta que en la mujer víctima de violencia psicológica existe

un sufrimiento que la inhibe/retrae en muchos casos y contrastar esto con la sobreexposición a la que se somete una vez llega a la Comisaría evidenciaría que el procedimiento está sometiendo a la víctima a lo que se ha denominado victimización secundaria o re-victimización.

Por parte de cada uno de los funcionarios entrevistados hay evidencia de la existencia de un procedimiento a través del cual las víctimas son conducidas una vez soliciten la atención en la comisaría. Para ellos, es claro que el primero en establecer contacto con la víctima es el vigilante. Demasiada responsabilidad para un profesional de la vigilancia y la seguridad.

Sin embargo, desde la interpretación del discurso de cada uno de ellos se entrevé que los alcances del primer abordaje a la víctima no están siendo considerados dentro del proceso de atención. En primera instancia, el primer contacto con la víctima sugiere el relato de un evento íntimo que como se ha señalado previamente, es un tema que la víctima preferiría callar. Así pues, abordar a la mujer víctima sin un encuadre de privacidad para su relato, bajo un contexto informal y con una narrativa que el funcionario no está en capacidad de abordar, sugiere un hecho que atenúa su vulnerabilidad. Perela Larrosa (2010) manifestó que muchas mujeres se deciden a denunciar sólo frente a una situación crítica y en donde probablemente ven amenazada la integridad de sus hijos. Es decir, el relato se realiza en un contexto de presión y temor. La víctima como se ha venido exponiendo se encuentra en un estado de indefensión que la mantiene anulada en su capacidad de defensa y decisión.

4.2 Tiempo del proceso de atención

Todas las partes implicadas en el proceso convienen en señalar que la atención puede durar alrededor de una hora a dos horas. Sin embargo, según estableció el vigilante todo depende de la disponibilidad de los profesionales y del criterio de los mismos una vez ellos establecen un contacto con la víctima. Criterio que regularmente obedece a la visibilización de maltrato, aspecto que recalca Valls-Llobetb (2003): 'Lo que sale a la luz es, con más frecuencia, lo más visible: la violencia física que deja su rastro en lesiones que van de las excoriaciones y contusiones hasta la muerte' (p. 263). Es precisamente el detonante físico lo que puede acelerar el proceso de atención, así como se ha venido exponiendo la violencia psicológica supone para muchos funcionarios un tiempo de espera mayor. No obstante, cada funcionario percibe con claridad la distinción de ella con respecto a la violencia física. Conocedores de la norma y de la necesidad de no discriminar un caso de otro solo por evidencias físicas, manifiestan que todas las víctimas tienen la misma posibilidad de acceso, aunque finalmente reconocen que la presencia de una persona que ha sido violentada físicamente e incluso si esto incluye menores, activa inmediatamente las alarmas de todos los funcionarios, llevando incluso a la interrupción de otras labores del momento.

4.3 Desconocimiento del proceso de intervención

Durante su discurso el vigilante menciona que en algunos casos es él quien se encarga de dar a conocer la situación a los profesionales, algo que sin duda refleja que aunque existe un conducto

regular del proceso en algunas ocasiones se salta bien sea en ausencia del servidor público o a criterio del funcionario (vigilante).

El segundo contacto que tiene la víctima durante el proceso es con la persona de recepción, para el caso de los entrevistados ésta persona es técnico en sistemas y manifiesta conocer más allá del proceso de encuadre inicial. Sin embargo, la comisaria en su entrevista asegura que es necesario contar con personal idóneo en la primera atención. En este sentido, comentó:

“La persona llega se le oye pues, ellos comentan el caso, deben comentarlo allá en la recepción. Lo ideal fuera que en la recepción hubiera una persona idónea, llámese abogado o psicólogo una persona idónea que atendiera este tipo de casos de entrada porque de toda maneras veo yo como que no es conveniente que tres personas que funcionan acá en la recepción, ellos pues no tienen como la preparación o la capacitación para darle manejo a este tipo de situación, desafortunadamente esa victima debe contarle esa situación a ellos”.

El tercer contacto que se establece con la víctima es con la psicóloga, ella es la encargada de registrar el nivel de riesgo en el que se encuentra y dirigirla al siguiente contacto. Como bien explica la funcionaria, ella es veedora del proceso y a través del formato preestablecido por la entidad realiza la evaluación, y anota que por medio de una entrevista psicológica refuerza el diagnóstico de la situación:

“Se le explica a la persona como se va a llevar a cabo el proceso, las medidas que se pueden otorgar dentro de ese mismo proceso y dentro de ese mismo proceso se hace una

entrevista psicológica y se aplica una escala de valoración del riesgo entonces teniendo en cuenta toda esa parte procesal llamándolo de alguna manera ya con eso se le da una información mucho más clara a la persona que viene a informar”.

Finalmente, la comisaria (abogada) tiene conocimiento del caso, dicha remisión en caso de seguir la ruta de atención, es realizada por la psicóloga.

En sus relatos, psicóloga y comisaria evidenciaron la presencia de aspectos de una cultura patriarcal imperante que como Moscovici (1979) proponía es parte de las representaciones sociales que suelen ser individuales, y luego se convierten en colectivas adquiriendo un carácter social. Es así que una concepción individual termina convirtiéndose en la fuente de donde se surte el accionar para el caso de este trabajo, de los funcionarios que intervienen en la atención a las mujeres víctimas de violencia psicológica.

De la misma forma, la concepción de prioridad que se le otorga a la materialización de la violencia juega un papel decisivo, aunque los mismos funcionarios convengan en decir que son concedores de que no existe una categorización a la violencia psicológica por debajo de la violencia física.

Otro elemento que aporta a falta de priorización de la violencia psicológica, está en relación con el ejercicio de simulación (actriz) que se realizó y que mostró finalmente, que no hubo un proceso de seguimiento a la víctima quien intento recibir información pero no fue contactada nuevamente para realizar una aproximación a su consulta.

Finalmente, el análisis de la información permite considerar algunas acciones posibles para generar un cambio en la atención a las víctimas, que conlleve como se ha mencionado anteriormente, a una atención eficaz y humanizada y que impacte de forma positiva las estadísticas, disminuyendo la incidencia y mortalidad en los casos de violencia. En ese orden de ideas, se proponen las acciones que se explican a continuación

La primera acción que se recomienda es realizar el fortalecimiento en los procesos de atención: desde la comisaria de familia debe atenderse a la normativa: Guía para la atención de la violencia intrafamiliar con enfoque de Género del Ministerio de Justicia y de Derecho del año 2013, reglamentación bajo la cual cada funcionario debe cumplir con el rol que está predispuesto. Desde allí se estipula cuáles son las funciones y rol de cada funcionario en el momento de intervenir a la víctima con enfoque de Género.

La segunda acción que se recomienda es evitar la re-victimización. Se sugiere hacer un ejercicio adecuado frente a la narrativa de la víctima, considerar y reducir el número de veces que una víctima debe recrear su historia de abuso, evitar la sobreexposición que no conduce inmediatamente a la solución, solo hace parte de una pésima práctica en donde aún no se puede dirigir de manera oportuna el caso. La existencia de un filtro conduciría a evitar invadir la privacidad de la víctima por parte de personas que no pueden ofrecerle algún tipo de orientación.

La tercera acción que se recomienda es iniciar un proceso de fortalecimiento y de humanización para funcionarios que conlleve a la transformación de sus preconcepciones que

devienen y significan sus prácticas sociales alrededor de la violencia basada en Género. Cada funcionario puede ir haciendo consciente esos aspectos que ponen en juego la seguridad de la mujer víctima, incluso su vida misma ya que como se ha rastreado los ciclos de violencia van incrementando sus niveles de dominio y control.

Como se lee en las entrevistas de la comisaria, que no exista un personal competente y capacitado hace el camino más difícil para la víctima. Esta tercera acción contendría las faltas en el proceso y permitirá que cada uno de los que entren en contacto con la víctima, conozca su rol y establezcan un ambiente de empatía en el que la víctima sienta que está siendo escuchada. Es decir, según lo expuesto por Bueno, Girón, Mesa y Moscote (2014) es tiempo de asumir un ejercicio profesional desde la ética, vinculando los principios individuales en un quehacer que impacta al receptor: 'Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano, hablamos de humanización' (p.3).

5. GUÍA DE RECOMENDACIONES

Para el siguiente apartado se generó un entregable que recoge los principales hallazgos de la investigación y tiene como centro la concientización del ambiente institucional, proponiendo un servicio humanizado y empático a la víctima de violencia psicológica.



Esta guía busca brindar información útil para que los funcionarios y funcionarias de las Comisarias de familia puedan identificar e intervenir en caso de violencia contra las mujeres, garantizando el trato humanizado y la no discriminación.

¿Qué es la violencia contra la mujer?

Es todo acto de violencia ejercido sobre la vida de una mujer por el hecho de serlo.

TIPOS DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

PATRIMONIAL

ECONÓMICA

SEXUAL

FÍSICA

PSICOLÓGICA

SABIAS QUE!

La violencia menos denunciada de todas es: la violencia psicológica?

Este tipo de violencia incluye todo tipo de agresión hacia la vida afectiva y emocional, generando múltiples conflictos, frustraciones y traumas en lo emocional, psicológico, social, en forma temporal o permanente.

TEN EN CUENTA QUE:

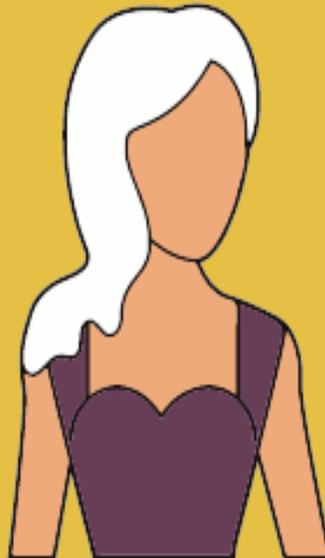
Interviniendo la violencia psicológica prevenimos otros tipos de violencia contra la mujer, incluso un feminicidio.

RECUERDA

La violencia psicológica hacia la mujer, también se presenta en el medio institucional cuando el funcionario o funcionaria:

1. Hace preguntas innecesarias
2. Cuando no se resuelve la situación de la víctima y se le expone a tramitología
3. Cuando el lenguaje corporal del funcionario no genera empatía
4. Cuando se pormenoriza la situación por no tener evidencia de violencia física
5. Cuando se trata de forma hostil y/o displicente a la víctima.
6. Cuando se hace sentir culpable a la mujer con palabras como: "¿Está segura de mandarlo a la cárcel?"
7. Cuando se alienta a la mujer para no denunciar

10 FORMAS COMUNES EN LAS QUE SE MANIFIESTA LA VIOLENCIA PSICOLÓGICA



1
AMENAZA
generan miedo en la víctima y coartan su acción. Incluyen las amenazas de abandonar o ser infiel.

2
CHANTAJE
es una forma de control a través de la culpa o el miedo.

3
HUMILLACIÓN
la denigración ante otros (amigos, compañeros de trabajo, familiares) o en la intimidad, usualmente acompañado de insultos o malas palabras.

4
MONOPOLIZAR LA TOMA DE DECISIONES
solo una de las personas toma todas las decisiones como por ejemplo manejo del dinero, el uso del tiempo libre.

5
CONTROL
se vuelve una práctica violenta cuando es excesiva e injustificable, por ejemplo, revisar mensajes privados, escuchar conversaciones telefónicas, controlar la imagen corporal de la mujer diciéndole como vestir o incluso persuadirla de practicarse cirugías plásticas.

6
BURLAS
las bromas pueden ser una forma agradable de relacionarse cuando existe confianza. Sin embargo, las burlas constantes que apuntan a la descalificación y denigración de la mujer son elementos de la violencia psicológica.

10
ACOSO PSICOLÓGICO
es una conducta premeditada que busca destruir la autoestima de la víctima y crear en ella un intenso malestar y angustia, por medio de la realización de acciones repetitivas.

9
INDIFERENCIA
Se presenta cuando la otra persona corta cualquier tipo de comportamiento empático hacia la mujer. Puede presentarse en cualquier ámbito y no solo en el de pareja.

8
CRÍTICA
cuando son reiteradas y constantes es uno de los elementos que constituyen un comportamiento de violencia psicológica. Las críticas que apuntan a denigrar o que no son constructivas, ni fomentan el crecimiento de la mujer, por el contrario destruyen su autoestima.

7
MORALIZACIÓN
se juzgan las acciones y pensamientos de la mujer desde una supuesta superioridad moral. Se asocia con el chantaje y humillación.

RECUERDA

La ley 1257 de 2008 en su Art. 15 estipula como deber de los miembros de sociedad "Abstenerse de realizar todo acto o conducta que implique maltrato físico, sexual, psicológico o patrimonial contra las mujeres... y toda conducta que implique discriminación en su contra".

¿CÓMO LOGRAMOS UNA ATENCIÓN HUMANIZADA PARA LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA?

- ◊ Ten presente que los efectos psicológicos de este tipo de violencia muchas veces desembocan en la imposibilidad de la mujer para defenderse o incluso identificar el problema.
- ◊ Evite que la mujer haga narraciones de los hechos vividos con personas ajenas a quienes deben intervenir en el proceso, por ejemplo vigilantes, secretarías, recepcionistas, etc.
- ◊ Cuando una mujer víctima de violencia psicológica llegue en busca de su ayuda, mírela a los ojos y trate de tener de un lenguaje corporal que transmita empatía y confianza en ella.
- ◊ Recuerda siempre, que por encima de los protocolos, decretos y leyes, está la vida de una persona buscando ayuda. No permitas que se retire de la comisaría de familia sin una solución para su problema.
- ◊ Genere un espacio de confianza con la mujer, en el cual ella se sienta libre de contar sus experiencias, evitando cuestionamientos y preguntas innecesarias.
- ◊ No dé por hecho que la víctima reconoce lo vivido como violencia, escuche, desagrégue la información y luego por medio de la conversación respetuosa y empática acompañala en el proceso de reconocerse como víctima.
- ◊ Recuerde que la violencia contra la mujer no es solamente física, también tiene manifestaciones psicológicas, sexuales, patrimoniales y económicas.
- ◊ Ninguna mujer disfruta de ser violentada, salvo aquellas con las cuales se confirme una enfermedad psiquiátrica relacionada, lo demás puede llegar a ser apreciaciones personales.
- ◊ Las medidas de protección dadas por la Ley 1257 de 2008 también aplica para la violencia psicológica, analice el contexto, efectos y modalidades con las que se ha presentado para decidir cuál es la más adecuada y efectiva.
- ◊ Tenga en cuenta que el proceso de seguimiento es vital para los casos de violencia psicológica, ya que puede prevenir que se presenten otros tipos violencia o incluso el feminicidio.

Los Comisarios y Comisarias de Familia son claves en el restablecimiento de los derechos de las víctimas y más aún en brindar garantías para la no repetición. Reconocemos su labor, esfuerzo y compromiso frente a la eliminación de cualquier tipo de violencia contra la mujer.

6. CONCLUSIONES

Partiendo del ejercicio etnográfico a través del cual fue posible obtener datos significativos en el marco de atención a las víctimas de violencia psicológica, de la revisión bibliográfica y del contexto desde el cual la investigación puede generar una guía accionable, se entendió que:

- La violencia psicológica en tanto no se refleja en el cuerpo de manera explícita, ha sido confusamente dibujada en un sistema de atención que no logra articularse. Una de las principales causas es el entendimiento de la salud solo como la existencia de buenas condiciones biológicas, desconociendo la existencia de integralidad en condiciones que pueden partir de lo biológico pero que encierran también componentes emocionales y sociales, es decir, el restablecimiento de la salud no debe limitarse a la condición física, sino que debe acompañar todo el entorno en el cual se ve inmersa la persona, para el caso de las víctimas su salud está impactando su cotidianidad, rutinas, familia, hijos.
- Desconocer la razón fundamental del sufrimiento de la víctima, la particularidad emocional que configura su proceso de victimización conlleva a su desplazamiento y a una tercerización del servicio. Al respecto, la guía pone como manifiesto las diferentes formas de violencia de género y materializa diez formas de manifestación de la violencia psicológica, pretendiendo desde un lenguaje cotidiano y por muchos naturalizado, hacer hincapié en las repercusiones de las mismas a nivel psicológico.

- En sintonía con lo anterior, desde la guía se hace un llamado a los funcionarios a establecer procesos de humanización en la atención. Aunque es un tipo de estrategia que requiere un acompañamiento profundo, un ejercicio de capacitación y finalmente consolidar procesos en esa vía desde un lenguaje cercano. La guía pretende establecer un diálogo con quien la lee, buscando la sensibilización y por ende la búsqueda de nuevas formas de relacionamiento en los procesos de atención a víctimas de violencia psicológica.
- El acceso a las entrevistas generó inquietudes con respecto a la comprensión de la problemática, pareciera existir una comprensión global en torno a la violencia de género, la misma que por generalizarse y en todo sentido desconocerse en profundidad solo conoce una expresión reducida del sufrimiento, la agresión física. Así bien, cuando se hablaba de afectación psicológica, ésta terminó siendo reducida a dicha expresión. Y aunque no se abordan los otros tipos de violencia (patrimonial y económica) se podría anticipar que están siendo difuminados en la misma lógica de la violencia psicológica o quizá mucho más, porque los términos resultan incluso ajenos al contexto de la violencia física.
- La guía presenta la distinción de las formas de violencia de género, enfatizando en aquellas manifestaciones propias de la aparición de violencia psicológica, sin embargo para futuros estudios se hace recomendable generar una concientización, visibilización de cada una de las manifestaciones, considerando que el conocimiento de las particularidades en cada caso conducirá a la prevención, detención y disminución del riesgo de las mujeres víctimas.

- Si bien existe una ruta de atención, durante el trabajo se observa que no existe un conocimiento profundo de la normativa, que los alcances son pocos y que tanto comisarías como entidades a las que les concierne velar por la protección de la víctima, están operando negligentemente. Como se ha expuesto a lo largo del trabajo humanizar el servicio de atención sugiere apropiarse del sentido, empatizar con la víctima, es entender su grado de vulnerabilidad y velar porque el sistema sea su fuente de soporte. Así las cosas, no es solo la existencia de un documento la que garantiza el cumplimiento, es la vivencia de una cultura de protección al riesgo, la consciencia de las implicaciones que tiene entrar en contacto con una persona en un alto grado de vulnerabilidad.
- Finalmente, el trabajo que se realiza en el marco de la Secretaría de la Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual de la Gobernación del Valle, deja como precedente la necesidad de vincular procesos a corto, mediano y largo plazo en los que se ejerza un acompañamiento, observación y garantías de protección a la víctima de violencia psicológica. La misma que en muchos casos debe retornar al ambiente de agresión y vivir con su agresor, así como por condiciones de vulnerabilidad a las que se expone y de desprotección del Estado, termina en un gran porcentaje de casos naturalizando las condiciones de violencia, callando y desistiendo de buscar ayuda. La Institución debe superar, como se mencionó previamente, la inmediatez de una intervención en crisis y pasar al desarrollo de un plan integral de acompañamiento en donde los resultados permitan hablar de la superación de la violencia o la eliminación del foco de agresión y restablecimiento de derechos e inserción en la vida social en todas sus dimensiones (biológico, social, psicológico).

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarez, M. & Smith, B. (2007). Revictimización un fenómeno invisibilizado en las instituciones. *Medicina Legal de Costa Rica*, 24(1), 65-100. Recuperado de: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152007000100004&lng=en&tlng=es.

Asociación Psicológica Americana. (1999) Resolución sobre la violencia masculina contra las mujeres. Recuperado de: <https://www.apa.org/about/policy/male-violence>

Arcea, R. Farina, F. & Vilarino, M. (2015) Daño psicológico en casos de víctimas de violencia de género: estudio comparativo de las evaluaciones forenses. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud* (2015) 6, 72---80. Recuperado de: https://ac.els-cdn.com/S2171206915000046/1-s2.0-S2171206915000046-main.pdf?_tid=d56dba90-1c4e-4fb8-bba6-d7c05a34b9ab&acdnat=1548109225_550ba179a953667b849e36ac145c076f

Arenas, L (2012) Violencia psicológica y mantenimiento en relaciones de pareja. Tesis. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1692/ARENAS_ROMERO_LI_NA_VIOLENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ariztía, T. (2017). La teoría de las prácticas sociales: particularidades, posibilidades y límites. *Cinta moebio* 59: 221-234 doi: 10.4067/S0717-554X2017000200221. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cmoebio/n59/0717-554X-cmoebio-59-00221.pdf>

Banchs, M. (1986). Concepto de representaciones sociales: análisis comparativo. *Revista Costarricense de Psicología*. N. 8/9. Recuperado de: <http://rcps-cr.org/wp-content/uploads/2016/05/1986.pdf>

Belém do Pará (1994). Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer. Recuperado de: <https://www.oas.org/es/mesecvi/docs/folleto-belemdopara-es-web.pdf>

Beristain, A. (1996). *Criminología, victimología y cárceles*. Tomo II. Colección profesores N22. ISBN 958 9176348. Pontificia Universidad Javeriana.

Bermejo, J. (2003). *Que es humanizar la salud: por una asistencia sanitaria más humana*. Editorial: SAN PABLO. ISBN: 9788428524896

Blanco, P., Ruiz, I. & Vives, C. (2003). Violencia contra la mujer en la pareja: determinantes y respuestas sociosanitarias. *Gac Sanit* 2004;18(Supl 2):4-12. Recuperado de: <https://www.scielosp.org/pdf/gs/2004.v18suppl2/4-12/es>

Bueno, M, Girón, M, Mesa, C y Moscote, D (2014) ¿Qué favorece la no humanización en nuestro sistema de salud?. Universidad Católica de Manizales, Cali, Valle del Cauca. Recuperado de:

<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1059/Martha%20Cecilia%20Bueno%20Garcia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bodelón, E. (2014) Violencia institucional y violencia de género. Universitat Autònoma de Barcelona. Facultad de derecho. Grupo de investigación Antígona. Anales de la Cátedra Francisco Suárez, 48. Recuperado de: <http://revistaseug.ugr.es/index.php/acfs/article/view/2783/2900>

Bodelón & Rodríguez. (2015). Mujeres maltratadas en los juzgados: la etnografía como método para entender el derecho “en acción”. Revista de Antropología Social, vol. 24, 2015, pp. 105-126 Universidad Complutense de Madrid Madrid, España. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/838/83842545005.pdf>

Bosch, E; Ferrer, V. (2000) La violencia de género: De cuestión privada a problema social Psychosocial Intervention, vol. 9, núm. 1, pp. 7-19 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid Madrid, España. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1798/179818244002.pdf>

Bueno, Girón, Mesa & Moscote, (2014) ¿Que favorece la no humanización en nuestro sistema de salud?, Universidad Católica De Manizales. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10839/1059>

Calle, S. (2004). Consideraciones sobre la victimización secundaria en la atención social a las víctimas de la violencia de género. Ayuntamiento de l'Hospitalet de Llobregat. Recuperado de: <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/180/b1513037x.pdf?sequence=1>

Cardona, M., Correa, D. & Hoyos, P. (2008). Humanizar los contextos de salud, cuestión de liderazgo. Investigación y Educación en Enfermería, 26(2), 218-225. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072008000200004&lng=en&tlng=es.

Castoriadis, C. (1982). La institución imaginaria de la sociedad. Buenos Aires: Amorrutu

Castoriadis, C. (1986) El campo de lo social histórico. Estudios filosofía /historia / letras 4, Art. 1. Año 1986. Recuperado el 23 de octubre de 2013

Céspedes, G. (2015). Diseño de un modelo de la relación docencia servicio basado en una estructura de valores y en la humanización en el servicio de rehabilitación en el hospital militar central. Bogotá. Recuperado de: <https://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/001/331/1/REDI-FCA-2015-7.pdf>

Constitución Política de Colombia, 1993

Cubells, Calsamiglia, & Albertín. (2010) El ejercicio profesional en el abordaje de la violencia de género en el ámbito jurídico-penal: un análisis psicosocial. *Anales de Psicología* [en línea], 26 (Julio) Recuperado de: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16713079022>> ISSN 0212-9728

D'Agostino, A (2014). Imaginarios sociales, algunas reflexiones para su indagación. *Anuario de Investigaciones* [en línea], XXI Recuperado de: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=369139994011>> ISSN 0329-5885

Draga, Garcia & Trujillo (2016). Percepción de necesidades de humanización en personal asistencial de salud vs personal administrativo en una clínica en Cali. Pontificia Universidad Javeriana Cali. Recuperado de: <http://vitela.javerianacali.edu.co/handle/11522/4397>

Estadísticas de resúmenes ejecutivos de estado de violencias contra la mujer. (2019) Observatorio de Seguridad Cali- Policía Nacional, Observatorio del Delito DIJIN, DEVAL y MECAL / Femicidios: Fiscalía General de la Nación, Cuerpo Técnico de Investigación CTI. Recuperado de: <http://ogen.valledelcauca.gov.co/informacion-estadistica>

Falcone, R (2012). Género, familia y autoridad. *Sociedades patriarcales y comunidades contemporáneas*. Revista Científica de Vol. XVI N° 1. Recuperado de: http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/bitstream/handle/123456789/1465/Genero_familia_Falcone.pdf?sequence=1

Fernández, A. (2007). Los imaginarios sociales y la producción de sentido. Las lógicas colectivas: imaginarios, cuerpos y multiplicidades. Biblos, Buenos Aires.

Frías, L. Hurtado, V. (2010) Estudio de la información sobre la violencia contra la mujer en América Latina y el Caribe. Serie Mujer y desarrollo. ISSN 1680-8967. Publicación de las Naciones Unidas. Recuperado de: http://americ latinagenera.org/newsite/images/cdr-documents/publicaciones/estudio_informacion_violencia_contra_mujer.pdf

Freud, S. (1920). La identificación. España: En Obras completas de Sigmund Freud. Vol. 20

Garfinkel, H. (2006) Estudios en etnometodología. Anthropos Editorial; México.

González, E. (2013). Acerca del estado de la cuestión o sobre un pasado reciente en la investigación cualitativa con enfoque hermenéutico. Uni-pluri/versidad, Vol. 13, N.º 1, 201.

Recuperado de:

http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/3313/1/GonzalesElvia_2013_estadocuestion_investigacioncualitativa.pdf

Gutiérrez, R. (2017) La humanización de (en) la Atención Primaria. Revista Clínica de Medicina de Familia, 10(1), 29-38. Recuperado de

[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2017000100005&lng=es&tlng=es.](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2017000100005&lng=es&tlng=es)

Gutiérrez de Piñeres Botero, C, Coronel, E, & Pérez, C. (2009). Revisión teórica del concepto de victimización secundaria. *Liberabit*, 15(1), 49-58. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272009000100006&lng=es&tlng=es.

Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta Edición. ISBN: 978-1-4562-2396-0. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Herrera & Romero. (2014) “Vivencias e imaginarios femeninos que naturalizan la violencia intrafamiliar”, Grupo de Investigación Exclusiones y Resistencias en el Cuidado de la Salud. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Tunja, Boyacá, Colombia. . *Index de Enfermería*, 23(1-2), 26-30. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962014000100006>

Herrera (2016). La humanización en el servicio, como determinante en la cultura organizacional del sector salud. Bogotá. Tesis. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15199/HerreraGuerreroBlancaCatalina2016.pdf;jsessionid=71D90B35D5BB76BBA8AB5743EA7E3D44?sequence=1>

Hidalgo, P (2016). La victimización en la pareja y la respuesta del sistema de justicia penal Universidad de Lleida, España. Tesis. Recuperado de: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/393860/Tphh1de1.pdf?sequence=5>

Honneth, A. (1997). La Lucha por el Reconocimiento. España: Novagrafic Editores.

Kilpatrick, D (2004). ¿Qué es la violencia contra las mujeres: definir y medir el problema? Diario de la violencia interpersonal, 19 (11), 1209-1234. Recuperado de: <https://doi.org/10.1177/0886260504269679>

Ley 1257 de 2008. Recuperado de: https://oig.cepal.org/sites/default/files/2008_col_ley1257.pdf

Macaulay, F. (2006). Judicialización y (de) criminalización de la violencia doméstica en América Latina”. Política social y sociedad 5 (1): 103–114. DOI: <https://doi.org/10.1017/S1474746405002782> . Recuperado de: <https://www.cambridge.org/core/journals/social-policy-and-society/article/judicialising-and-de-criminalising-domestic-violence-in-latin-america/0B0B480CE0A809E21E7C84D88E40DE86>

Manzano, C y Rodríguez B. (2007) Juntos por el valle del cauca. Fundación Farallones del Norte (ed.). ISBN 978-958-98074-0-8

Mariezcurrenta, M. (2018). La humanización del rescatista. Cuadernos de crisis. Numero17vol1. Recuperado de: http://www.cuadernosdecrisis.com/docs/2018/numero17vol1_2018_2_humanizacion_rescatista.pdf

Márquez, A. (2011) La victimología como estudio. Redescubrimiento de la víctima para el proceso penal. Prolegómenos. Derechos y Valores, vol. XIV, núm. 27, enero-junio, pp. 27-42 ISSN: 0121-182X . Universidad Militar Nueva Granada Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87619038003>

Martínez & Muñoz. (2008) Aproximación teórico-metodológica al imaginario social y las representaciones colectivas: apuntes para una comprensión sociológica de la imagen. Aproximación teórico-metodológica al imaginario social y las representaciones colectivas: apuntes para una comprensión sociológica de la imagen Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79118958010>

Martín Sánchez, María. (2015). El género en la "violencia afectiva": clave para un examen de constitucionalidad. Estudios constitucionales, 13(1), 203-236. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-52002015000100007>

Maslow, A. (1991). Motivación y Personalidad. España: Ediciones Díaz de Santos S. A.

Melguizo, M. (2010) Violencia de género. Hacer visible la vergüenza. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2009.10.010>. Recuperado de: <https://ac.els->

cdn.com/S021265670900568X/1-s2.0-S021265670900568X-main.pdf?_tid=dbe15b85-e370-453c-979b-53ad7c7b203e&acdnt=1548109511_c59d2c9c4d31a15a921e1f1555ccbd6f

Ministerio de Justicia y Derechos humanos (2015) Violencia contra las mujeres: estudios en perspectiva. Recuperado de: http://www.saij.gob.ar/docs-f/ediciones/libros/Violencias_contra_mujeres.pdf

Ministerio de Justicia y Derechos humanos (2015). Instrumentos para la atención y prevención de la violencia de género. Recuperado de: <https://www.valledelcauca.gov.co/equidad/loader.php?IServicio=Tools2&ITipo=viewpdf&id=23052>

Ministerio de Salud. (2011) Guía de atención a la mujer maltratada Gobierno de Colombia. Recuperado de: http://www.idsn.gov.co/images/documentos/s_publica/s_mental/atmujermaltratada.pdf

Moscovici. S. (1979) El psicoanálisis, su imagen y su público. Buenos Aires. Huemul.

Moscovici, S. (2007). Social Representations Theory and Social Constructionism. Social Representations mailing list postings. Recuperado de <http://psyberlink.flogiston.ru/internet/bits/mosc1.htm>

ONU. (1994). Resolución aprobada por la Asamblea General [sobre la base del informe de la Tercera Comisión (A/48/629)] 48/104. Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer. Recuperado de: https://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/48/104&Lang=S

Pantzar, M., Shove, E & Watson, M. (2012). The life of elements. In The dynamics of social practice: Everyday life and how it changes (pp. 43-62). London: SAGE Publications Ltd doi: 10.4135/9781446250655.n3. Recuperado de: <http://sk.sagepub.com/books/the-dynamics-of-social-practice/n3.xml>

PARES. (2019) Violencia de género, violencia psicológica y violencia mediática. Recuperado de: <https://pares.com.co/2019/01/17/violencia-de-genero-violencia-psicologica-y-violencia-mediatica/>

Perela, M. (2010). Violencia de género: violencia psicológica. Foro, Nueva época, núm. 11-12/2010: 353-376 ISSN:1698-5583. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3759984>

Proveyer, C. (2008) La violencia se aprende. Fuente: Servicio de Noticias de la Mujer de Latinoamérica y Caribe. Recuperado de: <https://www.alainet.org/es/active/27954>

Rohlfsa, I & Valls-Llobetb, C. (2003). Actuar contra la violencia de género: un reto para la salud pública. *Gac Sanit* ;17(4):263-5. Recuperado de: <https://www.scielo.org/pdf/ga/2003.v17n4/263-265/es>

Safranoff, A. (2016) Violencia Psicológica hacia la mujer: ¿Cuáles son los factores que aumentan el riesgo de que exista esta forma de maltrato en la pareja?, *Salud colect.* [online]. 2017, vol.13, n.4, pp.611-632. ISSN 1669-2381. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.18294/sc.2017.1145>.

Salvador, S. (2015) ¿Qué es la victimización secundaria provocada por la Justicia en casos de violencia de género? Documento en pdf, Recuperado de: <https://femicidio.net>

Sordo, T. (2012). ‘Ella se lo buscó’ Estereotipos de género en el Estado mexicano: Sentencia Campo Algodonero. XV Premio SIEM de Investigación feminista “CONCEPCIÓN GIMENO DE FLAQUER” de la Universidad de Zaragoza, pág. 1-25.

Rueda, L (2012). La violencia psicológica contra las mujeres en Colombia, *Revista de Economía del Rosario*. Vol. 14. No. 2. Recuperado de: http://www.urosario.edu.co/urosario_files/03/03dcaa7f-0350-4b2a-9a03-158a4a4e7ce6.pdf

Velásquez, O. (2013). Las representaciones sociales, los imaginarios sociales y urbanos: ventanas conceptuales para el abordaje de lo urbano. *Revista Académica de Investigación Editada por Eumed.net*, No. 14 – Diciembre España ISSN: 19899300

Viveros, E. (2010) Roles, patriarcado y dinámica interna familiar: reflexiones útiles para Latinoamérica. Revista Virtual Universidad Católica del Norte [en línea] (Septiembre-Diciembre)
Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194214587017>> ISSN 0124-5821

Zirlinger, Silvio. (2000) Semblantes y destinos de la violencia. Psicoanálisis APdeBA - Vol. XXII - Nº 2. Recuperado de: <https://www.apdeba.org/wp-content/uploads/022000zirlinger.pdf>

Hasta acá van veinte mil doscientas cinco palabras (20205).

El trabajo de grado, en su totalidad, con conclusiones y con bibliografía, no debe superar las 14.000 palabras. Por lo tanto, donde se han encontrado oportunidades para usar un lenguaje más concreto, estas han sido señaladas. Antes de proseguir a escribir conclusiones debes hacer un esfuerzo por reducir el conteo de palabras y además debes atender todos los comentarios que han sido hechos a lo largo del texto.

