

*Necesidades del personal que atiende/previene violencia intrafamiliar contra mujeres en una región de México**

José Carlos Cervantes Ríos**
Universidad de Guadalajara, México

Resumen: Este reporte corresponde a una investigación realizada entre 2010 y 2011 en México con el propósito de conocer: a) las instituciones y características de dicho personal; b) sus necesidades y/o dificultades que enfrenta; y c) sus concepciones bajo un enfoque de género. Para el primer aspecto se realizó un censo institucional, para los otros dos se aplicaron entrevistas semi estructuradas a veinte personas. Los principales resultados muestran que 76% de quienes prestan estos servicios son mujeres, que trabajan en 12 instituciones. Refieren como necesidades falta de personal y capacitación. Conciben la violencia como golpes y agresiones, desvinculadas del control masculino como su eje central.

Palabras clave: servidoras/es públicos, violencia de género, relaciones de pareja, necesidades y concepciones

Needs of the Personnel for Care/Prevention of Intra-family Violence against Women in a Region in Mexico

Abstract: This article is a research report about a study conducted between 2010 and 2011 in the North Coast of Jalisco, Mexico. The study had three goals: 1.- Identify the number of institutions and the characteristics of public servants who attend to and prevent domestic violence against women. 2.- Analyze the needs and issues these public servants face. 3.- Analyze their conceptions related to gender. For the first goal a census of all institutions in the region was conducted; for the other two, twenty people were interviewed. Results reveal that 76% of them are women, working at 12 institutions. Their stated needs refer to insufficient personnel and training. They conceive violence as blows and aggressions, unrelated to male control as the central point to violence.

Key words: public servants, gender violence, partner relationships, needs and conceptions

Introducción

Cuando se estudia la violencia en los hogares, específicamente contra la pareja, por lo regular se hace desde dos lugares comunes: hombres violentos (Ramírez, 2004; Boira, 2010) y mujeres violentadas (De Miguel, 2008). Esta tendencia no es casual, sino que obedece al menos a dos razones principales: la primera responde a la enorme cantidad de casos atendidos por distintas instituciones en México con este patrón, mismo que se repite lamentablemente en otras partes del mundo (Torres, 2001), hecho irrefutable aun para los más escépticos; la segunda obedece a las razones culturalmente aprendidas por los varones en un sistema patriarcal en las que una forma de asumirse como hombres está en función de la violencia como parte de sí mismos (Duque y Montoya, 2010).

Sin duda es necesario el estudio de las personas involucradas directamente en acciones de violencia para tener un diagnóstico preciso tanto en cantidad como en sus dinámicas y transformaciones; sin embargo, en pocas ocasiones se aborda como punto de interés el análisis de quienes pretendemos ayudar en esta problemática, es decir, de las servidoras y servidores públicos o privados. En este sentido destacan los estudios de Teubal, Fuentes y Patiño (2001); así como los de Herrera (2009) que sirvieron como punto de partida para la presente investigación. Del trabajo de estas primeras autoras

*Este trabajo recoge los resultados de una investigación denominada “Diagnóstico de necesidades del personal que atiende y previene violencia contra mujeres en el ámbito familiar en la Costa Norte de Jalisco” realizada entre 2010 y 2011 en México. **Recibido el 31 de octubre de 2013, aprobado el 5 de noviembre de 2013.**

**Profesor Investigador Titular “A” del Departamento de Artes, Educación y Humanidades de la Universidad de Guadalajara. Es Doctorado en Educación, con una Maestría en Investigación Educativa y Licenciatura en Psicología. Forma parte del comité directivo de la Academia Mexicana de Estudios de Género de los Hombres A.C. desde el año 2010. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores y cuenta con perfil PROMEP. Sus libros publicados incluyen *Desarrollo de protoconceptos históricos. Una propuesta desde la psicología histórico-cultural* (Universidad de Guadalajara, 2009) y *Estudio de la Dinámica Familiar en Jalisco* (Universidad de Guadalajara, 2006, Coautor). Dirección electrónica: siljoseph@yahoo.com.mx

se rescató la idea central de indagar al personal de las instituciones, los problemas y dificultades que enfrenta; mientras que de la segunda, se retomó la inquietud de averiguar qué tanto permanecen o se diluyen las ideas de género que fueron el origen de estos programas gubernamentales de atención a las mujeres violentadas desde las instituciones nacionales de salud. En nuestro caso el objetivo es más modesto en cierto sentido, pues se restringe a una región de un estado del país, pero se amplía en relación a que abarca no sólo al sistema de salud, sino además el de justicia y el asistencial. Por tal motivo, en este artículo se analiza esta esfera de la realidad con algunas reflexiones en torno a las características, necesidades y dificultades del personal que atiende y previene violencias contra mujeres en contextos familiares.

Abordar un tema de estudio no puede hacerse desde espacios abstracto-conceptuales, ni desde un falso punto de vista “neutral”, sino que debe analizarse desde contextos sociales específicos que influyen en nuestras preocupaciones y ocupaciones de manera sustancial. Igual pasa con las servidoras y servidores públicos. Sus actuaciones y actitudes no pueden entenderse, si no es a través de sus circunstancias concretas de vida. La valía de estas líneas es retomar las condiciones materiales y culturales en las que desempeñan sus funciones en la Costa Norte de Jalisco, México. Por eso, como punto de partida es necesario tener algunos datos que permitan caracterizar esta parte del mundo en relación al tema de investigación.

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI, 2008) Jalisco es el segundo estado a nivel nacional con mayor índice de violencia contra mujeres de quince años o mayores por parte de sus parejas, con 59.3%, porcentaje que se eleva considerablemente a 74.1% en aquellas que estuvieron alguna vez unidas. Con base en los números anteriores, se observa que esta entidad federativa presenta una elevada frecuencia de incidentes violentos en el que se ve involucrada más de la mitad de la población femenina, lo que refleja sus formas erróneas, pero cotidianas de resolver conflictos en las relaciones sentimentales, así como sus valores culturales.

De acuerdo al censo de población de 2010, en Jalisco habitaban 7'350,682 personas, de las cuales 3'750,041 eran mujeres (51%) y 3'600,641 hombres (49%). De estos datos, resulta necesario hacer un acercamiento a la región estudiada para conocer a cuántas mujeres de ese total está atendiendo el personal que interesa a esta investigación. La Costa Norte de Jalisco se compone de tres municipios: Puerto Vallarta que funge como cabecera regional con 255,681 habitantes; seguida de Tomatlán con 35,050 personas y finalmente Cabo Corrientes con 10,029 (INEGI, 2010) sumando 300,760 ciudadanos/as. Mientras que el número de mujeres era de 127,104; 17,228 y 4,853 respectivamente con una sumatoria de 149,185. (INEGI, 2010a), mismas que son quienes están en posibilidad de ser atendidas u orientadas por las y los servidores públicos. Una vez bosquejada la dimensión del problema, se aborda la metodología.

Metodología

En primer lugar, se realizó un censo de las instituciones públicas¹ que trabajaban en relación al tema en esta región, con información precisa sobre sus recursos humanos. Para tal fin se elaboró un pequeño formato en el cual se registraron datos personales y laborales que dieron un panorama tanto general como específico de cada persona que permitiera tener detalles de los distintos perfiles laborales. Tales aspectos fueron: la edad, el sexo, su escolaridad, la institución en que trabajaban, el puesto asignado, las funciones desempeñadas y finalmente los años de experiencia sobre esta problemática, porque algunas personas ya habían laborado en otras instituciones y con otros cargos, pero en el mismo tema de interés del estudio.

En un segundo momento, se seleccionaron del censo compuesto por 64 personas a 20 de ellas como muestra –trece mujeres y siete hombres con la intención de tener una mejor comparación entre unas y otros–, quienes representaban la diversidad en sus características tanto de formación, experiencia, puesto, funciones y sexo para ahondar en las necesidades y concepciones del trabajo con

¹ A pesar de que se buscaron instituciones privadas, no se encontraron referencias al respecto.

mujeres violentadas por sus parejas en el ámbito doméstico.

Para seleccionar la muestra a entrevistar, se establecieron tres categorías de experiencia laboral: Poca (aquellas personas con una experiencia de dos años o menos), mediana (quienes contaban con más de dos años hasta cinco) y mucha (más de cinco años). Siete de las personas entrevistadas correspondieron a la primera categoría, cinco a la segunda y ocho para la tercera. De las y los 20 seleccionadas/os, ocho hacían prevención y doce atención.

Con base en este primer filtro, se seleccionó a las personas que en las instituciones resultaron las más adecuadas, bajo el criterio de representar una diversidad de formación, experiencias y funciones para aplicarles entrevistas a profundidad que permitieran responder las preguntas de investigación reflejadas en los objetivos, incluyendo su visión de género.

Las instituciones incluidas de los tres municipios que integran esta región del estado fueron doce en total²: Departamentos de Seguridad Pública (D.S.P.), Ministerios Públicos³ (M.P.), Unidades de Atención contra la Violencia Intrafamiliar (U.A.V.I.), Centros Municipales de la mujer, Sistemas municipales para el Desarrollo Integral de la Familia (D.I.F.), Institutos Municipales de la Mujer y Secretaría de Salud Jalisco (S.S.J.).

Resultados

Los resultados aparecen ordenados en la misma secuencia en que se plantearon los objetivos, que fueron: 1.- Identificar el número de instituciones y las características de las personas que atienden y previenen violencia contra las mujeres en el ámbito familiar; 2.- Analizar las necesidades y/o dificultades que enfrenta el personal para la prestación del servicio; y 3.- Analizar las concepciones de quienes prestan estos servicios bajo un enfoque de género.

² Algunas instancias están presentes en los tres municipios pero se evitó repetir los nombres, de manera que parecen menos aunque en total fueron doce.

³ Los ministerios públicos en México son las instituciones de gobierno facultadas y encargadas de investigar los delitos con bases jurídicas para integrar un expediente de cada caso y remitirlo a un juez quien dictará una sentencia definitiva sobre el delito o falta cometida.

a) Características

Respecto al primer objetivo, se encontró que existían 64 personas atendiendo y previniendo violencia contra las mujeres distribuidas en los tres municipios que conforman esta región del estado. De ese total, 49 eran mujeres y 15 hombres, lo que equivale en términos porcentuales a 76.56% y 23.44% respectivamente. Este dato lleva a una primera afirmación que tiene que ver con género: la mayoría de las personas que se preocupan y se ocupan en atender a mujeres violentadas, son también mujeres, proporcionalmente hablando más de las $\frac{3}{4}$ partes del total.

De los 15 hombres que participaban en estos servicios, más de la mitad se ubicaron en el municipio de Tomatlán, con un total de ocho. Esto llama la atención porque el número de habitantes de Puerto Vallarta es el más grande de la región, de hecho después de Zona Metropolitana de Guadalajara (Z.M.G.), capital del estado, es el segundo municipio más poblado y la cantidad de servidores varones es de cuatro, mientras que en el municipio de Cabo Corrientes los hombres que desempeñaban estas labores eran tres. Esto es un contraste si comparamos que son las poblaciones más dispares: la de mayor y menor tamaño de habitantes por mucho, como se había señalado anteriormente, lo que no se refleja en el personal masculino dedicado a esta actividad. Ni siquiera sumando ambas cifras se obtienen la del primer municipio.

El rango de edad de los varones oscilaba entre los 25 y los 64 años. La mayoría se encontraba en la década de sus 30's, seguidos por la de los 20's, una tendencia de las nuevas generaciones a estar más presentes, lo que muestra menos resistencia a interesarse en estos temas. Sólo cuatro del total superaban los 40 años.

En el caso de las mujeres, tenían rangos de edad menores que los hombres, pues estos oscilaban entre los 21 y los 56 años. Del total de 45 mujeres, 21 se encontraban en sus años 20's, es decir el 46.67%. Seguían quienes estaban en sus 30's, equivalente al 35.5%, en tercer lugar el 15% se encontraban en la década de sus 40's, y finalmente el 11.11% de las mujeres estaban en sus 50's. Como se observa, existe un patrón de distribución más homogéneo y

descendiente, pero de la misma manera que en los varones, son personas de edades jóvenes quienes más se dedican a estas actividades.

Respecto a sus funciones, se observan dos tendencias en los varones estudiados relacionadas directamente con su escolaridad: por un lado, la gran mayoría de ellos estudió derecho (nueve), quienes además se desempeñaban como autoridades jurídicas en distintos niveles jerárquicos, con cargos que iban desde juez municipal hasta agentes y secretarios en los Ministerios Públicos. En caso de no pertenecer a un sistema de impartición de justicia –sino a una institución que proporcionara orientación jurídica–, fungían como asesores, lo cual también representa

una forma de autoridad institucional que proporciona una imagen de status social. Por otro lado, se encontró un segundo bloque de escolaridad: quienes estudiaron la preparatoria o bachillerato (cinco) ocupaban cargos de policías. En su conjunto, tanto abogados como policías formaban la *unidad del sistema de justicia en la región*. Eran quienes interpretaban las leyes y quienes las aplicaban, respectivamente. Finalmente, quien parecía tener una lógica distinta por su formación era el médico, sin embargo, tenía como función principal hacer peritajes para apoyar el proceso legal, por lo que formaba parte de un esquema compacto y homogéneo de trabajo, como se muestra en el siguiente cuadro.

Cuadro 1. Relación entre escolaridad y funciones de los hombres en el estudio

<i>Escolaridad</i>	<i>Número de personas</i>	<i>Funciones</i>
Licenciado en Derecho	Nueve	Juez municipal/ministerio público
Bachillerato	Cinco	Policías
Médico cirujano	Uno	Peritajes médicos

Fuente: Elaboración propia

De la relación entre los estudios profesionales cursados y su función institucional en el caso de las mujeres, se presentaba una mayor disparidad. Sus funciones desempeñadas también reflejaban las jerarquías, ya que de las nueve abogadas, sólo dos se ubicaban en instituciones de toma de decisiones en el Ministerio Público; una como agente⁴ y la otra como actuario. El resto de ellas no estaban facultadas legalmente para decidir lo que sucedería en los casos de las personas involucradas desde el punto de vista jurídico o administrativo –según laboraran en una institución que les diera unas u otras facultades– sobre cosas fundamentales como las penas a cubrir, la responsabilidad jurídica y culpabilidad de los acusados, derecho o no a fianza, o las posibles restricciones a la libertad.

El resto se desempeñaba en instituciones que son mediadoras y buscan una reconciliación entre las partes involucradas. Las dos mujeres con bachillerato tenían funciones de actuario⁵ y oficial de baran-

dilla⁶ con tareas secretariales como tomar declaración a las y los involucrados en los casos atendidos. Dos mujeres tenían carreras técnicas comerciales y una de ellas se desempeñaba como trabajadora social haciendo visitas domiciliarias, aplicando entrevistas y canalizando casos, mientras que la otra era auxiliar administrativo archivando expedientes. Una educadora era la Coordinadora de un Consejo Municipal de la Mujer. Dos enfermeras realizaban funciones administrativas. Una estudiante de nutrición impartía pláticas informativas relacionadas con este tema. Dos mujeres más con estudios de Ingeniería en Agronomía daban apoyo y canalización como parte del primer contacto que establecían con la institución, funciones que corresponderían a trabajadoras sociales. Esto es así, debido a que en los municipios pequeños, existe un nivel profesional insuficiente para cubrir la demanda institucional, de manera que los perfiles se adaptan. De lo anterior, puede inferirse que existe una mayor flexibilidad de

⁴ En realidad sólo esta agente del Ministerio Público tenía facultades para investigar y determinar alguna medida punitiva o precautoria inicial de urgencia, porque así lo establece la legislación local. La actuario, únicamente redacta los “hechos ocurridos” según la versión de las/os involucradas/os como material que deberán procesar el Ministerio Público o en su caso, un/a juez/a.

⁵ Aunque la labor de actuario generalmente tiene que ver con recopilar información para calcular las repercusiones financieras del riesgo

y la incertidumbre, la actuario o el actuario judicial en México tiene funciones diferentes, pues es quien levanta actas y notifica a los ciudadanos de determinado trámite legal.

⁶ En México, oficial de barandilla es un/a funcionario/a de seguridad pública, que tiene por función recibir a los detenidos que remitan los oficiales de policía y vialidad municipal y/o cualquier otra autoridad, y realizar una serie de trámites y revisiones antes de entregarlos al celador para que lo lleve a su celda.(nota de edición).

Cuadro 2. Relación entre escolaridad y funciones de las mujeres del estudio

<i>Escolaridad</i>	<i>Número de personas</i>	<i>Funciones institucionales</i>
Licenciada en Trabajo Social	Quince ⁷	Primer contacto y derivación
Licenciada en Psicología	Trece ⁸	Apoyo emocional/psicológico
Licenciada en Derecho	Nueve	Asesoría legal
Médica	Una	Salud Reproductiva (SSJ)
Ingeniera Agrónoma	Dos	Primer contacto/Canalización
Estudiante de nutrición	Una	Orientación nutricional
Secretaria	Dos	Trabajadora social/Actuaria
Carrera técnica-comercial	Dos	Trabajadora social/Funciones administrativas
Bachillerato	Dos	Actuaria/Tomar declaraciones

Fuente: Elaboración propia

las mujeres para adaptarse a trabajos en los cuales no han sido formadas, a diferencia de sus compañeros que encuentran esa relación totalmente compatible en todos los casos.

En relación con la experiencia en trabajos de atención y/o prevención de violencia contra las mujeres, las personas se dividieron en tres categorías:

poca, mediana y mucha. La primera estaba considerada en un margen de dos años o menos; la segunda correspondía a quienes tenían entre tres y cinco años; mientras quienes contaban con seis años o más, eran consideradas en la tercera categoría. La comparación por sexo aparece a continuación en términos porcentuales del total del personal.

Cuadro 3. Categorías de experiencia laboral en atención o prevención por sexo

<i>Nivel de experiencia</i>	<i>Total</i>	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>
Baja	40.6%	7.6%	92.4%
Mediana	20.3%	23.1%	76.9%
Alta	39.1%	40%	60%

Fuente: Elaboración propia

Si tomamos en cuenta el sexo de las personas, vemos que 26 de las 64 que habían trabajado en funciones similares tenían poca experiencia (40.6%), y de ellas 24 eran mujeres y dos varones. Cabe resaltar que estos dos varones eran Licenciados en Derecho y su edad de 25 años, lo que correspondería a que eran jóvenes recién egresados de la carrera. Este comportamiento no ocurría de forma tan homogénea para las mujeres, quienes tenían edades desde los 21 hasta 46 años y con escolaridades diversas. Lo que indica que no tienen la profesionalización para sus funciones institucionales. Personal con experiencia media, resultaron ser 13 de 64. En este panorama vuelven a aparecer tres varones licenciados en

derecho con menos de treinta años de edad; y diez mujeres que tenían como patrón una licenciatura (excepto una con carrera comercial). Finalmente, quienes tenían mucha experiencia fueron 25, es decir el 39.1% del personal, el cual se distribuyó en 15 mujeres y 10 hombres, lo que equivale a una proporción mucho mayor a los anteriores resultados en este rubro.

De aquí podemos afirmar en base a los datos que hay una tendencia distinta y diferenciada: mientras que los varones incrementaron su participación conforme aumentaba su experiencia, las mujeres van en sentido opuesto, es decir, existe una ruta en descenso a pesar de que sigan siendo mayoría en los números totales. Esto muestra que este tipo de empleo es más seguro lo puedan conservar los hombres. Se necesita indagar sobre las razones que hay detrás de este patrón.

Incluso, si comparamos a los hombres consigo mismos, encontramos que el 66.6% cuenta con

⁷ En total eran 14, pero una de ellas además tenía una licenciatura en Psicología, pero se contabilizó en el total de recursos como una sola persona con dos categorías

⁸ De estas 13, una tenía además grado de maestría y otra es la persona que contaba con una licenciatura en Trabajo Social ya referida en la nota aclaratoria anterior.

mucha experiencia, 20% se ubica en mediana y sólo el 13.3% correspondía a poca experiencia con las acotaciones ya señaladas. Esto evidencia una tendencia contraria a lo que ocurre con las mujeres. El 28.89% del personal femenino, casi la tercera parte, se encontraban con una experiencia que oscilaba entre dos meses y dos años y medio además de estar en el bloque más joven. Cabría ahondar más en las razones que están detrás de los datos, si tiene relación con las condiciones laborales o con las expectativas económicas y/o significados culturales de estos trabajos, lo que hace que presenten un mayor índice de rotación entre ellas que entre ellos.

b) Necesidades

Existe un debate en las ciencias sociales sobre las necesidades humanas, específicamente en torno a su tipología tanto en aquellas que son sentidas como las que no lo son. Al respecto, coincido con lo expuesto por Heller (1996: 60) cuando plantea: “Todas las necesidades sentidas por los humanos como reales han de considerarse reales ... puesto que no hay diferencia entre las necesidades con respecto a su realidad, ... *toda necesidad debe ser reconocida*”. Sin embargo, percibir las depende de la conciencia que se tenga de ellas. En este sentido, las y los involucrados tienen conciencia de algunas de ellas y el investigador de otras. Existe esta diversidad porque cada persona da un significado intelectual y emocional individual, ya que “cada vivencia es personal”. (Vygotski, 1991: 383) Es importante conocerlas todas ya que éstas afectan el desempeño profesional de manera directa o indirecta y esto repercute a su vez en la calidad de los servicios ofrecidos a las usuarias.

En este rubro, quienes prestan el servicio de atención y prevención tienen claras algunas necesidades y otras no. En el primer bloque aparecen aspectos catalogados como operativos, donde se incluyen demandas como un mayor número de plazas para atender el problema y más capacitación por parte de las instituciones tanto estatales como federales. Sólo dos hombres referían como necesidad el percibir mejor sueldo.

Por otro lado, existen aspectos de los que no se percatan, como los de tipo conceptual y estructural,

que influyen de manera determinante en las estrategias y la forma en que operan los servicios y son los que más nos interesan.

Por ejemplo, respecto a la capacitación, se encontró que si bien se les proporciona información relacionada con la legislación federal o local – dependiendo de la institución donde laboran– y los conceptos básicos de género, los conciben como desligados del problema de atención con sus relaciones causales respecto a un modelo patriarcal-androcéntrico, cuando en su origen tanto la legislación internacional, nacional y local estuvieron empujadas por movimientos feministas y/o pro feministas que impulsaron una agenda para discutir y normar en esta dirección (Herrera, 2009). Estos fundamentos son los que deberían servir de base para su formación en la atención y prevención, pero no han logrado conceptuarlos⁹ de esta manera.

No existen espacios, ni estrategias para discutir, ni formar criterios conceptuales que permitan tener un marco de referencia común para entender el problema desde un enfoque interdisciplinario de género, se invisibiliza principalmente en el caso de los abogados que insisten en la igualdad del individuo ante la ley cuando en realidad hay diferenciación por género, de manera que se trata a la víctima en las mismas condiciones que al victimario cuando la relación asimétrica de poder es obvia. Cada uno de los grupos profesionales, así como los individuos asumen lo que han aprendido de su formación universitaria y desde ahí, establecen estrategias de acción para enfrentar los problemas quedando dispersas, asistemáticas y no siempre garantizando la solución.

Las personas que prestan estos servicios – mayoritariamente mujeres– perciben bajos salarios, generalmente las condiciones laborales están llenas de limitaciones con distintas variantes, desde aquellas en que no cuentan con un contrato de por medio, hasta quienes lo tienen de manera temporal, ya que regularmente finaliza cuando el periodo de la administración municipal en turno llega a su fin cada tres años, o antes si la institución lo considera “necesario”. Esto no lo perciben como un problema,

⁹ Autores como Alatorre (2006) refieren ya como un gran obstáculo la incomprensión del personal sobre las ideas fundamentales que deberían alimentar este tipo de políticas y programas.

de hecho es asumido con resignación, salvo los dos casos mencionados líneas arriba.

El presupuesto destinado a este sector es precario, en coincidencia con lo encontrado en otros estudios (Arzaluz, 2009). Aunado a esto, la lógica de distribución económica obedece a una pirámide invertida; es decir, regularmente se designan mayores cantidades de dinero para organismos nacionales, y en segundo lugar para los estatales que no prestan directamente un servicio a las mujeres. Ni estos ni aquellos proporcionan un servicio directo a la ciudadanía, sino que tienen funciones normativas, como hacer publicidad en medios masivos de comunicación, y también capacitar y asesorar a quienes sí operan programas. En último lugar presupuestal aparecen los municipios y sus instituciones, quienes dan vida a los programas y lamentablemente son quienes tienen menos recursos económicos y humanos para desempeñar sus funciones.

Son principalmente mujeres en los municipios, las encargadas de prestar el servicio de manera directa, mientras se va disminuyendo el presupuesto drásticamente conforme se desciende en la pirámide institucional jerárquica. Este patrón se repite al interior de las instituciones: los altos directivos obtienen mejores salarios y prestaciones, luego los mandos medios y finalmente las trabajadoras. Este

patrón reproduce desigualdades en su situación laboral a quienes realizan las tareas más importantes en la práctica.

Otra situación es que en la mayoría de los casos, las mujeres y hombres dedicadas/os a esta labor, —especialmente las primeras— no sólo atienden los problemas de violencia contra mujeres por parte de su pareja en el ámbito familiar, sino que además deben atender otros programas tanto de la institución a la que están directamente asignadas, como a otras que dependen del municipio. Así, por ejemplo deben coordinar el reparto de despensas para familias de bajos recursos económicos, proporcionar orientación a niños/as con problemas de aprendizaje y hacer evaluaciones psicológicas o sociales de menores infractores o aplicar evaluaciones a policías para su certificación, entre otras.

c) Concepciones

Se les preguntó en entrevista a siete hombres y trece mujeres qué entendían como violencia en una sola palabra, buscando un sinónimo. En el caso de los varones, como se observa en el cuadro 4, tienden a relacionarlo con el significado distorsionado y difundido socialmente como golpes o el maltrato, que a su vez está basada en la idea de daño como lo propone Ramírez (2007).

Cuadro 4. Ideas relacionadas con la violencia y las causas referidas por los hombres

<i>Ideas asociadas a la violencia</i>	<i>Razones referidas</i>
Falta de educación	Costumbres
Reprimir a la mujer	Falta de valores
Miedo de la mujer	Razones económicas
Mal de la sociedad	Ignorancia heredada de ambas partes
Maltrato	El machismo
Golpes	
Ira	

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las ideas asociadas con la violencia, la “maldad de la sociedad” mencionada, evoca a una fuerza superior y extraña que determina este problema, mientras que la “represión de la mujer” describe una actitud masculina; la “falta de educación” parece más un intento de explicarla que definirla. Seguramente en los casos atendidos se presentan estos elementos, pero son periféricos al

que los articula: el control masculino.

Por un lado, para explicar la violencia, estos hombres entrevistados señalan tres ausencias: de valores, de información y de dinero; por el otro, las presencias son de costumbres ancestrales y una de tipo cultural como el machismo. Como se observa, no la relacionan con un sistema patriarcal; la ausencia de la perspectiva de género es una constante.

Respecto a la ira o el enojo, son parte de la gama de emociones que tenemos los seres humanos y con mayor o menor frecuencia todas/os nos enojamos, sólo varía el motivo. Sin embargo, la ira corre el riesgo de convertirse en una estrategia de violencia cuando se emplea como una forma de intimidación hacia otras personas. Desde la perspectiva de género, las manifestaciones de enojo se presentan de manera diferenciada. Tradicionalmente en el hombre se permite y justifica (Seidler, 2006: 115), mientras que en las mujeres se prohíbe, como una forma de mantenerla en sumisión, limitadas en su poder de decisión. El tema de las emociones es en sí mismo un campo de reflexión que posibilitará

pautas de acción tanto en la atención como la prevención desde un enfoque de género, pero es una tarea pendiente. (Cervantes, 2011)

Las respuestas de las mujeres presentan más regularidad con la idea del daño mediante maltratos y golpes, concepto que concuerda con el de Ramírez (2007), como se muestra en el cuadro 5. Otro grupo parece tener una idea más clara de violencia al relacionarla con el poder, su abuso y cómo éste restringe la capacidad de las mujeres para tomar decisiones. También aparece en esta relación el sinónimo de agresión, situación equívoca de acuerdo a Lorenz (2005) quien la define como un mecanismo de defensa innato de las especies para sobrevivir.

Cuadro 5. Ideas relacionadas con la violencia y las causas referidas por las mujeres

<i>Ideas asociadas a la violencia</i>	<i>Razones referidas</i>
Agresión	Educación
Ignorar sus derechos	Machismo
Abuso de poder	Ignorancia
Repugnante	Educación familiar
Maltrato	Costumbre
Limitación/decidir por sí misma	Estilo de vida
Actitud inadecuada	La familia
Poder	Baja autoestima
Violar derechos	Cultura
Golpes	Falta de cultura

Fuente: Elaboración propia

En el último grupo se presentaron respuestas que no correspondían a las preguntas, por ejemplo aquellas tendientes a confundir definiciones con causas, como es el caso de las mujeres que “ignoran sus derechos” o incluso los calificativos como “repugnante” que obedece más a una reacción emocional que a un concepto.

En este mismo concentrado se puede apreciar que lo que perciben como causas, se dividen en dos bloques: externas e internas. En el caso de las primeras se dividen a su vez en aquellas relacionadas con la sociedad como la educación, las costumbres, la cultura o quien refiere la identificación con uno de los elementos del sistema patriarcal según Simón (2006: 158), el machismo. La segunda subdivisión relaciona la familia de origen como causa de violencia de quienes la padecen o la ejercen. Esto resulta riesgoso, si se considera que indirectamente se puede estar responsabilizando a la mujer por ser

la encargada de proporcionar cuidados y educación dentro del hogar. Por otro lado, en el bloque de causas internas aparecen la ignorancia y baja autoestima.

Llama la atención cómo se encuentran fuera de estas respuestas tanto la idea central del control de unas personas por otras para entender la violencia, como lo señalan distintos autores (Gelles y Cavanaugh, 2004: 54; Texas Council Family Violence 2011); tampoco apareció la explicación del sistema patriarcal en tanto eje central definido como un “modelo de jerarquía autoritaria y violenta que sitúa a los varones como sujetos activos y protagonistas de la historia y a las mujeres como sujetos pasivos y sometidos al poder masculino”. (Bosch, Ferrer y Alzamora, 2006: 28)

Finalmente, el personal que previene violencia (mujeres u hombres) explica el problema por falta de información, pues suponen que tanto víctimas como victimarios, carecen de ella y es cuestión de

otorgársela por distintos medios para “solucionar el problema”; lo que varía son los mecanismos: se proporciona a través de pláticas en las comunidades o escuelas, programas de radio, en carteles, trípticos u otro medio a lo largo del municipio. La característica principal de esta información es que tiene un carácter legal de tipo “neutral”. Concepción equívoca, si consideramos que la información es sólo un insumo que puede contribuir a transformar las formas de pensar y actuar; es necesaria, más no suficiente. Para que una verdadera transformación ocurriera, deberían de proponerse distintas situaciones de aprendizajes en que se incorporaran tales conceptos.

Conclusiones

Como pudo observarse a lo largo del artículo, el funcionamiento institucional tampoco está ajeno a las influencias del género. Afecta desde la caracterización de quienes¹⁰ atienden este problema, hasta sus necesidades y concepciones. Cuando se les preguntaba sobre algún enfoque para su trabajo, llamaba la atención la ausencia de la perspectiva de género en la manera de entender el problema de la violencia contra las mujeres, pues en apariencia debería ser el eje central de la actividad profesional en estas instituciones, considerando que su origen se encuentra en lo logrado por la lucha feminista por sus derechos humanos.

Tal vez en otras actividades laborales, no importa mucho la capacidad de conceptualización del propio trabajo porque es algo que tiene más valía en el terreno práctico que en el conceptual. Sin embargo, en el caso que nos ocupa en este estudio, se convierte en algo fundamental ya que dependiendo de la forma de concebir el problema, será la manera de proponer soluciones, estrategias, abordajes y acciones concretas. Por ejemplo, si se concibe la violencia como golpes, entonces como servidor público la atención estará puesta en atender un caso, buscando saber quién golpeó, sin importar causas, razones o contextos específicos. Si se hace prevención, se enfatizarán mensajes orales, visuales o escritos en no golpear. Esto es quedarse

¹⁰ De acuerdo a Maya (2004) las mujeres ocupan los rubros de salud, educación y servicios sociales porque tienden a extender sus capacidades desarrolladas culturalmente en casa al ámbito laboral.

en la superficialidad, cuando lo recomendable sería averiguar el proceso de quiénes intervinieron, de qué manera, con qué motivos y averiguar si aparece como motivación principal el control de una persona sobre otra sin importar el daño hecho, ni respetando la dignidad del otro, entonces se estaría en mejores condiciones de averiguar quién ejerce la violencia.

Existe una relación directa entre las necesidades de capacitación que perciben como insuficientes y las concepciones que refieren para entender el problema, ya que al no contar con una formación del concepto global de violencia y su vinculación con las relaciones de género, resulta imposible identificar los mecanismos que la operan y por tanto pensar en estrategias precisas para desmontarla en sus variantes de atención y prevención.

Con lo expuesto anteriormente, no se pretende interpretar que las personas que laboran en las instituciones actúen de forma malintencionada, sino que falta reflexionar sobre las propias ideas que tenemos quienes participamos en la prestación de servicios tendientes a disminuir este problema. Todas y todos tenemos puntos ciegos que resulta necesario aclarar con las ayudas que nos proporcionen otros marcos de referencia. Por tanto, resulta necesario tener una visión sintética del problema, es decir, que se puedan integrar tanto la perspectiva de las personas a quienes se ofrece el servicio¹¹, como de las y los servidores, enmarcados en el enfoque de género.

En este sentido, las y los académicos universitarios tenemos la posibilidad de convertirnos en un espejo que refleje la complejidad de los distintos grupos involucrados; lo que debe convertirse en el compromiso de no limitarnos en hacer diagnósticos específicos de las problemáticas, sino involucrarnos en la formulación de propuestas, su implementación y evaluación mediante estrategias diversas que permitan ofrecer a las mujeres un servicio más profesional desde una perspectiva feminista, pues son los derechos de ellas los que son violados todos los días.

¹¹ Se presentó una experiencia (Cervantes, 2003) donde padres y madres que maltrataban a sus hijas/os mostraban mayor disposición a analizar y modificar su relación con ellas/os en la medida que se respetaban sus necesidades y puntos de vista en trabajo grupal.

Bibliografía

- Alatorre, Javier (2006). Masculinidad y políticas públicas. En Gloria Careaga y Salvador Cruz (coord.), *Debates sobre Masculinidades* (pp. 303-313). México, D.F.: UNAM.
- Arzaluz, Socorro (2009). Diagnóstico de las instancias municipales responsables de la instrumentación de las políticas de igualdad entre mujeres y hombres en el Occidente de México. En Comisión Nacional de Derechos Humanos. *Instancias Municipales de la Mujer en México* (pp. 11-76). México, D.F.: CNDH.
- Bosch, Esperanza; Ferrer, Victoria & Alzamora, Aina (2006) *El laberinto patriarcal. Reflexiones teórico-prácticas sobre la violencia contra las mujeres*. Barcelona: Anthropos.
- Boira, Santiago (2010). *Hombres maltratadores. Historias de violencia masculina*. Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza.
- Cervantes, José Carlos (2011). El género a través de la Psicología histórico-cultural. En José Carlos Cervantes (coord.). *El género a debate. Reflexiones teóricas y metodológicas multidisciplinarias* (pp. 49-66). Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Cervantes, José Carlos (2003). Metodología participativa como prevención secundaria de violencia física contra niños y niñas (pp. 45-60). *Estudios sobre las Familias*, vol. 2.
- De Miguel, Ana (2008). La violencia contra las mujeres. Tres momentos. En la construcción del marco feminista de interpretación (pp. 129-137). *Isegoria*, núm 38, enero-junio.
- Duque, Luis y Montoya, Nilton (2010). Características de las personas: actitudes machistas. Medellín: Universidad de Antioquía. Visita 12 de julio de 2012 en <http://previva.udea.edu.co/Archivos/Publicaciones%20relacionadas/Doc%203%20PERSONA%20Actitudes%20Machistas%2004.02.2010.pdf>.
- Gelles, Richard y Cavanaugh, Mary (2004). Factores Sociales. En José Sanmartín (coord.). *El laberinto de la violencia. Causas, tipos y efectos* (pp. 47-56). Barcelona: Ariel.
- Heller, Ágnes (1996). *Una revisión de la teoría de las necesidades*. Barcelona: Paidós/Universidad Autónoma de Barcelona.
- Herrera, Carolina. (2009). Invisible al ojo clínico. Violencia de pareja y políticas de salud en México. México D.F.: UNAM.
- INEGI (2008). *Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2006*. Tabulados básicos, Estados Unidos Mexicanos. Aguascalientes: INEGI.
- INEGI (2010). Censo de Población y Vivienda. Número de habitantes en Jalisco. Visita 7 de julio de 2012 en: <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/jal/poblacion/default.aspx?tema=me&e=14>
- INEGI (2010a). Censo de Población y Vivienda. Población total de mujeres en Jalisco. Visita 5 de mayo de 2012 en: <http://www2.inegi.org.mx/sistemas/mapatematicomexicocifras3d/default.aspx?e=14&mun=0&sec=M&ind=1002000003&ani=2010&src=0&i=>
- Lorenz, Konrad (2005). *Sobre la agresión: el pretendido mal*. (25ª edición). México, D.F.: Siglo XXI.
- Maya, Carlos (2004). Economía feminista y crisis de paradigmas en la ciencia económica. En Arcelia De la Torre, Rosina Ojeda y Carlos Maya (Coords.). *Construcción del género en sociedades con violencia. Enfoque multidisciplinario* (pp. 137-149). México, D.F.: Porrúa.
- Ramírez, Felipe (2007). *Violencia masculina en el hogar*. México, D.F.: Pax.
- Ramírez, Martha (2004). *Hombres violentos*. México, D.F.: Plaza y Valdés.
- Seidler, Víctor (2006). *Masculinidades. Culturas globales y vidas íntimas*. Madrid: Montesinos.
- Simón, Elena (2006). Convivencia y relaciones desiguales. En Carmen Rodríguez (comp.). *Género y currículo: aportaciones del género al estudio y práctica del currículo*. (pp. 153-167). Madrid: Akal.
- Teubal, Ruth, Fuentes, Edith y Patiño, Alicia (2006). Las vicisitudes de las ONG dedicadas a la violencia en familia. En Ruth Teubal y colaboradoras (Coords.). *Violencia Familiar, Trabajo Social e Instituciones* (pp. 31-111). Buenos Aires: Paidós.
- Texas Council on Family Violence (2011). *Círculo de poder y control*. tcv.org. Visita 12 de diciembre de 2011 en http://tcfv.org/pdf/Updated_wheels/Power%20and%20Control%20Wheel-Spanis.pdf.
- Torres, Martha (2001). *La violencia en casa*. México, D.F.: Grijalbo.
- Vygotski, Lev (1991). *Obras Escogidas*. Tomo I. Visor: Madrid.