

## EL ACCESO A LA JUSTICIA DE MUJERES QUE VIVEN EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA

Fecha de recepción de artículo: 18 febrero 2008  
Fecha de aceptación de artículo: 23 febrero 2009

JESSICA GUTIÉRREZ GÓMEZ  
PSICÓLOGA  
JEMINISTE@HOTMAIL.COM  
CARACAS, VENEZUELA

### RESUMEN

El objetivo de este artículo es conocer qué factores obstaculizan el acceso a la justicia de mujeres que viven en situación de violencia. Desde las legislaciones insuficientes en sus normativas y procedimientos, hasta las limitaciones estructurales o subjetivas por parte de los procuradores de justicia que impiden una intervención eficaz, eficiente y objetiva hacia las sobrevivientes. También se enuncian algunas de las implicaciones emocionales y de seguridad que tiene para las mujeres decidir iniciar un proceso penal en contra de sus agresores y cómo muchas veces terminan siendo revictimizadas durante el proceso, encontrando deshumanización en el trato, incredulidad, impunidad, ineficacia, negligencia y falta de voluntad para la resolución de su problemática. Finalmente se mencionan las consecuencias que provoca laborar con víctimas de violencia.

**PALABRAS CLAVES:** Justicia, violencia, derechos jurídicos.

### ABSTRACT

The aim of this paper is to understand what factors hinder access to justice for women living in situations of violence, from legally inadequate policies and procedures, to Attorney's structural or subjective constraints, impeding an effective, efficient and objective intervention towards the survivors. It quotes some of the emotional and security implications for women to settle and initiate criminal proceedings against their aggressors and how many times they end up being revictimizing during the process, finding the dehumanizing treatment, disbelief, impunity, inefficiency, neglect and lack of will to solve their problems. Finally, here are mentioned the issues of working with violence victims.

**KEY WORDS:** justice, violence, legal rights.

**E**l número de mujeres que acuden a denunciar violencia familiar y sexual se ha incrementado, notablemente, en comparación con años anteriores, a causa del mayor énfasis en las campañas sobre cultura de la denuncia y la implementación de programas que difunden, por diversas vías, los diferentes tipos de violencia, así como el llamado que se hace a no permanecer en el silencio. Sin embargo, no se puede decir cuántos y cuáles son los casos que terminan con una resolución que beneficie a la víctima, ni se puede confiar del todo

en las estadísticas sobre el número de denuncias y menos sobre el proceso que les sucede, ya que son poco claras y confiables.

A esto hay que agregar que existen obstáculos en el acceso a la justicia de mujeres, empezando por el mismo personal encargado de levantarles declaración. ¿Podría atribuirse esto a la falta de capacitación o sensibilización por parte de los servidores públicos, y si no es así, entonces a qué? Por ello, es de suma importancia investigar qué factores subjetivos obstaculizan la labor de los procuradores de justicia y si son estos los únicos que la obstaculizan.

Cabe mencionar que no existen muchas investigaciones que aborden la subjetividad de los procuradores de justicia con miras a una mejor intervención que propicie el acceso a la justicia de un sector vulnerable en cuanto al padecimiento de la violencia como son las mujeres (evitando desde luego el sentido de victimismo que pueda atribuírsele). Sin embargo, es prudente señalar que durante la ponencia “Guardianes de justicia. Accesos a la justicia de mujeres en situación de violencia”, Saucedo, I y Huacuz, M.G (2007) presentaron los resultados de una investigación etnográfica (aún no publicada),<sup>1</sup> la cual utilizó la observación participante como técnica para vislumbrar los impedimentos que presentaban los Ministerios Públicos para ejercer adecuadamente la norma. La conclusión a la que llegaron respecto a estos funcionarios públicos fue que existe una gran resistencia a romper las formas de autoridad que ejercen y a recibir conocimientos nuevos, esto es, creen saberlo todo sobre su área, a pesar de que muchos de ellos no están especializados en el tipo de delitos que atienden. Mencionaron que los Ministerios Públicos tampoco evalúan éticamente los casos y que hay irregularidades en las diligencias, lo que obstaculiza el procedimiento. Esto añadido a que muchos de los MP presentan síndrome de *Burnout* o desgaste laboral, que tiene como componentes formales la fatiga emocional, el aplanamiento afectivo, el cinismo o despersonalización y, por tanto, la ineficacia y la deshumanización del servicio.

La abogada Martha Figueroa da un ejemplo de las prácticas de los ministerios públicos cuando reciben quejas de delitos contra las mujeres, específicamente, de violencia familiar. Ella menciona que: “Las regañan, las hacen culpables de la agresión sufrida y muchas veces atenúan los delitos por empatía de género con el agresor. De esta manera, casi ninguna queja de una mujer que presenta varios golpes y tiene

---

1 Realizada en la Fiscalía de Delitos Sexuales de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, durante el Diplomado de Especialización en Delitos Sexuales en México.

huellas de violencia en el cuello o en la cabeza, no obstante la gravedad de las lesiones, es consignada por homicidio en grado de tentativa o agresiones agravadas por el parentesco. Si la mujer tiene suerte, su agresor será consignado por lesiones simples y puesto en libertad después de unos días.” (Figueroa, Marta, 1998:113 en Lang, M, 2003:87).

Las consecuencias de este maltrato, por parte de quienes deberían brindar medidas provisionales para frenar la violencia es múltiple y variada para las sobrevivientes de violencia, desde pasar por la inhabilidad aprendida (pensar que hagan lo que hagan no cambiará la situación de violencia en la que viven), hasta el homicidio del generador, en este caso su pareja o ex pareja, o bien, el suicidio de la víctima.

Shrader, E (1998:16,17) plantea que para que una mujer pueda terminar con su condición de violencia dependerá de que haya disponibilidad, acceso y calidad de los servicios, así como las actitudes de los prestatarios de los servicios y el grado de integración y coordinación de éstos. Sin dejar de lado, por supuesto, las redes de apoyo con las que cuente la mujer.

### **La implicación del proceso penal para las mujeres que deciden denunciar violencia**

Del total de mujeres que acuden a recibir atención especializada o asesoría para saber cómo salir de la situación de violencia en la que viven, son considerablemente pocas las que deciden acercarse a las instancias correspondientes para realizar los procedimientos conducentes a la denuncia, pese a que se hayan incrementado las cifras reportadas por parte de las instancias que dan atención a mujeres que viven violencia.

Esto puede ocurrir, en primer lugar, porque quizá algunas de estas mujeres experimentan sentimientos tales como el miedo, pues hay quienes afirman que la denuncia y el proceso judicial aumentan el riesgo para sus vidas y las de [sus] hijos (Montalbán, H, 2007). Vergüenza de que conocidos y familiares se enteren de que es maltratada y “su vida conyugal fracasó”. Culpa, porque piensan que si dicen algo dejarán a sus hijos sin padre y que si algo negativo pasa con ellos ellas serán las responsables. Estos sentimientos muchas veces son acompañados del desconocimiento de las leyes y de sus derechos.

En segundo lugar, porque cuando deciden levantar una denuncia en el Ministerio Público para iniciar una averiguación previa ter-

minan siendo doblemente victimizadas, ya que sus demandas no son escuchadas, son responsabilizadas de haber provocado el episodio de violencia, se minimizan sus problemáticas haciéndoles creer que exageran e, incluso, en el peor de los casos, se les disuade de hacer el procedimiento legal correspondiente. (Giberti, 1992 en Velásquez, 2003:55), provocando en estas mujeres frustración y un intenso sentimiento de impotencia.

De esta manera, cuando las mujeres presentan lesiones ocasionadas por su pareja o ex pareja, los encargados de tomarles la declaración, les piden que vuelvan otro día y cuando regresan es posible que las lesiones ya no sean visibles, en cuyo caso se envía a la mujer de nuevo a su casa sin ninguna solución. En otras ocasiones, la misma espera hace que las propias mujeres “se arrepientan” y abandonen el proceso. Algunas instituciones, incluso, alientan a la mujer a “no deshacer la familia”; se les aconseja dialogar y recomponer la situación “por el bien de los hijos” (Informe CDH, 2003:52), ocasionando con esto, la desmotivación de las mujeres, el abandono de los procedimientos, y lo más grave: la impunidad que provoca la propagación de dicha problemática social.

Existe cierta normalización social de la utilización de la violencia en el ámbito conyugal, incluyendo a los usuarios de las normas y a los operadores del derecho, quienes han interiorizado, a través de la socialización, que el uso de cierto grado de violencia para mantener el orden familiar es normal y que la autoridad y el poder en el orden familiar lo ejerce el *pater familias* (Rubio Castro, Ana, 2007). Y esto no sólo pasa con los operadores del derecho, también ocurre por parte de aquellos que detectan la presencia de violencia familiar y permanecen indiferentes y en silencio frente ella, como pueden ser los médicos. Agoff, Rajsbaum y Herrera realizaron un estudio donde las mujeres entrevistadas refirieron que no acuden a los servicios de salud para solicitar ayuda, y así salir de su situación de violencia, porque les da vergüenza o desconfianza, y “cuando acuden por lesiones o malestares causados por la violencia, constatan que los médicos se muestran indiferentes. En contraste, las psicólogas o las trabajadoras sociales que laboran en estos mismos servicios les merecen más confianza, en especial porque muestran un mayor interés o voluntad de ayudar.” (2006: 313).

Por otra parte, no hay que dejar de lado el hecho que hay mujeres que relatan experiencias muy positivas en los centros de atención o de procuración de justicia, las cuales tienen en común que previamente han tenido la posibilidad de recurrir a centros de asistencia psicológica y orientación especializada que les apoyan para desarro-

llar su empoderamiento, lo cual propicia que tengan la posibilidad de obtener ayuda institucional y llevar a cabo el proceso penal correspondiente (*Ibíd.*134). Dado estas experiencias positivas, no puede hacerse una generalización en cuanto al maltrato ejercido por parte de los procuradores de justicia.

### **La respuesta de las autoridades involucradas en la resolución jurídica de la violencia**

El Manual de justicia sobre el uso y aplicación de la declaración de principios básicos de justicia para víctimas de delito y abuso de poder, señala que “[L]a dignidad y la recuperación de las víctimas depende del respeto y asistencia que les brindan profesionales y otros, que entran en contacto con ellas. Estos incluyen al personal policial y de aplicación de la ley, fiscales, abogados de las víctimas, instituciones de asesoría legal, jueces, personal correccional, personal médico, instituciones de salud mental, funcionarios públicos elegidos, ombudsmen, líderes espirituales, organizaciones civiles, líderes tradicionales, los medios y otros”<sup>2</sup>. (p.63)

Valdría la pena preguntarse ¿Qué pasa con los procuradores de justicia que a pesar de recibir formación (cuando tienen la fortuna de recibirla) con respecto a la perspectiva de género y la violencia, dicha visión no es puesta en práctica cuando tienen a mujeres intentando denunciar la violencia ejercida sobre ellas?, ¿Podemos pensar que influyen factores más importantes que sólo el conocimiento teórico sobre dichos temas, tales como: sus percepciones, prejuicios, opiniones y creencias con respecto a determinados fenómenos socio-culturales?

De ahí que los avances, en cuanto a sensibilización por parte de estos elementos de procuración de justicia, sean tan limitados en los temas antes mencionados, pues se les brindan cursos y talleres al respecto, pero a partir de ningún elemento que permita una intervención eficaz y efectiva, ya que no se cuenta con un diagnóstico previo de su forma de concebir el mundo en cuanto a las relaciones entre hombres y mujeres que permita entonces sí realizar intervenciones precisas para la realización de su labor. Es por ello que, entre otras cosas, es de suma importancia analizar de qué manera la cultura de género se expresa de manera soterrada en cómo perciben el problema y cómo se lo explican los procuradores de justicia en materia familiar para en base a ello crear formas más efectivas de intervención.

---

2 Cursivas en el original

Algunos funcionarios resuelven los problemas que les presentan las mujeres denunciantes, conforme a su propia experiencia de vida, lo cual muchas veces los lleva a normalizar la violencia o a invisibilizar las necesidades de las mujeres.

En este sentido hay algunos elementos del MP que reciben sensibilización con respecto al tema de acceso de justicia de mujeres, pero a partir de su experiencia se encuentran con mujeres que recorren, una y otra vez a ellos, pero truncan el proceso por diversas cuestiones, entre ellas porque deciden otorgar el perdón al generador de violencia, ya sea por presiones externas o por propia iniciativa. Esto en algunos casos marcará de forma quizá inadecuada sus próximas intervenciones con otras mujeres que acudan por el mismo motivo, pues tiene la idea de que no vale la pena esforzarse tanto integrando una averiguación previa que concluirá en el otorgamiento del perdón. En el caso de las mujeres que laboran en dicha institución aprenden como hay que hacer el tratamiento de los casos y, es por esto, que ellas procederán de igual manera que sus compañeros varones. De esta manera la representación sobre cierto fenómeno es generada por las prácticas y no por las creencias. Cuando un sujeto realiza una práctica cotidianamente y por un periodo considerable de tiempo, es lentamente moldeado a nivel de sus creencias por los valores que saturan el medio en el que se desenvuelve, es decir, que la esfera ideológica, sólo se puede ajustar poco a poco a la ideología aplicada en la práctica (Ibáñez., 1989: 39 en Abric, 2001: 212)

Como dice García, C (2005:25) “Las formas de saber y las formas de funcionamiento del poder producen un tipo de *subjetividad* que es la apropiada de cada sociedad en un momento dado. Somos, entonces, resultado de los saberes explícitos e implícitos de una sociedad en un momento dado y de las formas en que funciona el poder.”

Cuando los individuos están muy comprometidos con sus prácticas pero éstos van en contra de sus sistemas de valores y normas, los sujetos elaboran representaciones de conformidad con sus prácticas, es decir, en este caso las prácticas son las que determinan las representaciones. Abric explica que es el marco institucional y más precisamente, el contexto de poder el que les impone, les “extrae” las conductas y no únicamente sus creencias ni sus sistemas de valores. “Cualquier contradicción entre las representaciones sociales y las prácticas lleva necesariamente a la transformación de una u otra.” (Abric, *ibíd*: 197, 213).

Por otra parte, una forma más de revictimizar a las mujeres es mediante una de las “resoluciones” más frecuentes aún hoy en día:

La conciliación entre las partes. El tema de la conciliación es inconcebible, ya que en casos de violencia familiar no puede haber común acuerdo sobre la negociación del cese de los episodios violentos, pues ambas partes no se encuentran en iguales condiciones, tomando en cuenta que hay una relación de poder desequilibrada de por medio.

Otra forma es, como ya se mencionó con anterioridad, la insensibilidad con la que tratan a las afectadas y esto aunado a la cantidad de veces que las hacen declarar los hechos ante más de un perito. "Las personas que representan al Estado en el ámbito de procuración de gustación de justicia (agentes policíacos, ministerios públicos, jueces) son cada día más enfáticas en que estas instituciones examinan la moralidad de las mujeres para saber si es o no una "víctima apropiada", resaltan en la investigación de los hechos la resistencia de la víctima la violencia "para cerciorarse de su confiabilidad", y se muestran reticentes a condenar a los perpetradores por el exclusivo testimonio de la mujer, lo que significa dudar de la credibilidad de la víctima, entre otras cosas." (Huacuz, M.G, 2006:173)

Es de esta manera que las instituciones jurídicas ejercen violencia simbólica al no disponer de una legislación específica en materia de normas y manuales, de procedimientos que contemplen todas las manifestaciones y consecuencias de la violencia hacia a las mujeres. "Aunque existan algunas leyes, éstas no dan respuesta ni protegen de las diferentes situaciones de violencia que deban enfrentar cotidianamente las mujeres." (Velázquez, 2000 en Velázquez, 2003). Lo cual genera en las sobrevivientes un intenso sentimiento de desesperanza, pues sus agresores son absueltos o las penas que se les imputan son ínfimas.

### **Consecuencias de laborar con sobrevivientes de violencia**

Parece ser que hay una relación entre el bienestar de los profesionales que trabajan con sobrevivientes de violencia y la atención que les brindan a los usuarios. Ojeda, P. (2005) refiere que dichos profesionales pueden sufrir traumas o estrés crónico y pueden volverse víctimas también al estar expuestos a la angustia y la sintomatología de las víctimas.

Ese estrés puede ser originado por las demandas del espacio de trabajo, su personalidad, o bien por su alta vulnerabilidad en su historia de vida por haber sido víctima o generador de violencia. Esto trae consigo una serie de repercusiones en la salud que de no ser atendidas ni tomadas en cuenta pueden llegar en casos extremos a

dejar secuelas irreversibles o bien ocasionar la muerte al profesionalista que desempeña esta labor.

De ahí la importancia de voltear la mirada y el tratamiento no sólo a los y las sobrevivientes de violencia familiar, sino también a quienes la atienden. Dicha importancia radica en que las consecuencias para el personal o los profesionales de primera línea, como pueden ser psicólogas, abogadas, trabajadoras sociales, médicos, etc., que son todos aquellos que tiene el primer contacto con los sobrevivientes pueden desarrollar problemáticas psíquicas que obstaculicen la atención de calidad (humanización del servicio) o trato adecuado a futuras víctimas.

Hay diversos estudios que muestran que los equipos de profesionales que atienden la temática de violencia familiar presentan consecuencias negativas tanto psicológicas como físicas para su salud, esto como resultado de las diversas presiones implicadas en este trabajo, entre ellas una de la más frecuentes es el síndrome de Burnout (Arón, A & Llanos, M.T, 2001; Azar, 2000; Steed & Bicknell, 2001 en Quintana Arón, A & Llanos, M.T, 2001a, 2005: 55).

Las consecuencias a la salud de los profesionales de primera línea se conjunta con las fallas estructurales, como la mala ubicación geográfica de las agencias, el escaso personal (psicólogos, médicos legistas, abogados de oficio etc.), así como los limitados recursos materiales, los cuales limitan su trabajo y les implican una sobrecarga de trabajo que ocasiona un mayor desgaste “Tanto en el proceso de *burnout* como en los *efectos de ser testigo* se compromete la subjetividad de los operadores afectando, en menor o mayor grado, la identidad profesional (...) constituyéndose en un obstáculo para operar en forma adecuada en la situación de entrevista y asistencia” (Velázquez, 2004:295,297)

Habría que analizar qué tanto esta capacitado y sensibilizado este personal sobre la problemática que enfrenta, pues con el simple hecho de revisar la currícula de muchas de las especialidades que tratan cotidianamente con el complejo fenómeno de la violencia, como son por ejemplo: derecho, psicología, docencia, trabajo social, psiquiatría, medicina, enfermería, se podría constatar que no abordan el tema de violencia y mucho menos las consecuencias que ellos como profesionistas podrían presentar de no tener un oportuno autocuidado al trabajar con sobrevivientes de violencia. Es así como “La falta de conocimientos teóricos y técnicos de un entrenamiento adecuado para desempeñarse, expone a los operadores a un mayor riesgo de ser impactados por los relatos de violencia”. (*ibíd*, 2003:305-306).



Es imprescindible que las diversas intervenciones que intentan contrarrestar la violencia contra las mujeres, pero en particular la que ocurre en el ámbito familiar, realicen acciones que vinculen a los diversos actores sociales involucrados en la detección, prevención y atención de la misma. Involucrando el marco legal internacional<sup>3</sup> y local, la importancia del autocuidado en el personal que atiende a las víctimas, la coordinación por medio de redes de referencia y contra-referencia para brindar un seguimiento más adecuado a la resolución de casos complejos, la participación de la sociedad acerca de los roles impuestos y las prácticas que normalizan la violencia, los medios de comunicación, la voluntad política e individual de cambiar las dinámicas imperantes, etc.

### Referencias bibliográficas

- Agoff, C., Rajsbaum, A. y Herrera, C. (2006). Perspectivas de las mujeres maltratadas sobre la violencia de pareja en México. *Salud Pública de México* (48)
- Aron, A. y Llanos M. T. (2004) *Cuidar a los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. Sistemas Familiares* 20 (1-2). pp. 5-15. (Revisado 5 de enero de 2009)
- <http://www.acosomoral.org/pdf/Cuidar%20a%20los%20que%20cuidadequipos%20trabajo%20violencia.pdf>
- García C., M. (2005) *Foucault y el poder*. México, UAM-X
- Huacuz, M. G. (2006) *Violencia de género o violencia falocéntrica? : variaciones sobre un sis/tema complejo*. Tesis de doctorado. ENAH, México.
- Integración de los Derechos Humanos de la Mujer y la Perspectiva de Género: La Violencia contra la Mujer Hacia una aplicación efectiva de las Normas Internacionales para poner fin a la Violencia contra la Mujer (26 de diciembre de 2003) *Informe presentado por la Relatora Especial, Sra. Yakin Ertürk, de conformidad con la resolución 2003/45 de la Comisión de Derechos Humanos*

3 Pues pese a que varios países firman y ratifican tratados y convenios internacionales que protegen los derechos de las mujeres, no los incluyen en sus normatividades.

Lang, M. (2003) ¿Todo el poder? Políticas públicas, violencia de género y feminismo en México. *Iberoamericana*. América Latina-España- Portugal (12) pp. 69-90

Manual de justicia sobre el uso y aplicación de la declaración de principios básicos de justicia para víctimas de delito y abuso de poder.

Montalbán H. I. (2007) Malos tratos, violencia doméstica y violencia de género desde el punto de vista jurídico. *Circunstancia*, (12) Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset. (Edición digital)

Ojeda P. T. (2005) *El autocuidado del personal que atiende sobrevivientes de violencia sexual en la formación de recursos humanos* Universidad Peruana Cayetano Heredia Perú. (Revisado 10 de diciembre de 2008)

<http://www.paho.org/Spanish/AD/GE/SexualViolenceAug05-Parra.ppt>

Rubio Castro, Ana. (2007). La capacidad transformadora del derecho en la violencia de género. *Circunstancia*. (12) Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset. (Revisado 10 de noviembre de 2008) <http://www.ortegaygasset.edu/circunstancia/numero12/art8.htm>

Saucedo, I. & Huacuz, M. G. (5 de septiembre, 2007) *Violencia de género, caracterización y su relación con los derechos humanos*. Ponencia presentada en el diplomado Derechos Humanos y Violencia hacia la población infantil y adolescente: por una convivencia sin violencia, CNDH, México, DF.

Shrader, E. & Sagot, M. (1998) *La ruta crítica que siguen las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar: Protocolo de investigación*. OPS, OMS División de Salud y Desarrollo Humano. Programa Mujer Salud y Desarrollo (HDP/WHM). Washington, DC.