

LA VIOLENCIA FAMILIAR:
UNA MIRADA DESDE LO INSTITUCIONAL EN EL ÁREA
METROPOLITANA DE BUCARAMANGA 2007.

RUTH HELENA VARGAS RINCÓN

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA
2007

LA VIOLENCIA FAMILIAR:
UNA MIRADA DESDE LO INSTITUCIONAL EN EL ÁREA METROPOLITANA
DE BUCARAMANGA 2007.

RUTH HELENA VARGAS RINCÓN
COD. 2012577

Directora
NELLY AGUILAR RUEDA
Trabajo de Grado

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA
2007

AGRADECIMIENTOS

*A MI MADRE CECILIA Y A MI PADRE ALVARO
POR EL APOYO Y LA CONFIANZA BRINDADA*

A MIS HERMANOS POR SU RESPALDO

*A OMAR POR SER INCONDICIONAL
EN TODOS LOS MOMENTOS*

*A MIS AMIGAS (OS) Y
COMPAÑERAS (OS) POR SU
ACOMPANIAMIENTO*

*A MIS PROFESORAS (ES) POR EL
APRENDIZAJE OBTENIDO*

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	11
1. CONSIDERACIONES ACERCA DE LA VIOLENCIA FAMILIAR	14
1.1 EXPLORACIÓN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR	14
1.1.1 Categorías de violencia familiar.....	26
1.1.1.1 Maltrato Infantil.....	26
1.1.1.2 Violencia Conyugal.....	28
1.1.1.2.1 Maltrato Hacia la Mujer.....	29
1.1.1.2.2 Maltrato hacia el Hombre	30
1.1.1.2.3 Violencia Recíproca o Cruzada.....	30
1.1.1.3 Violencia entre otros lazos Filiales	31
1.2 CONCEPTUALIZACIÓN.....	32
1.3 NORMATIVA REFERENTE A LA VIOLENCIA FAMILIAR.....	36
2. PROCESO METODOLÓGICO.....	41
2.1 JUSTIFICACIÓN.....	41
2.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	42
2.3 PREGUNTAS GUÍAS DE INVESTIGACIÓN.....	44
2.4 OBJETIVOS.....	45
2.4.1 Objetivo General	45
2.4.2 Objetivos Específicos.....	45
2.5 MODELO DE INVESTIGACIÓN	45
2.6 RUTA METODOLÓGICA.....	47
2.7 DISEÑO DE ENTREVISTA	49
2.8 GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA.....	50
2.9 MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN DE DATOS CUALITATIVOS	51
2.10 ARCHIVO DE DATOS CODIFICADOS.....	52
2.11 VALIDACIÓN DE LOS DATOS CUALITATIVOS	53
3. ANÁLISIS Y HALLAZGOS CUALITATIVOS	55
3.1 SIGNIFICADOS FUNCIONARIAS (OS).....	56

3.1.1	Periodo en la institución	56
3.1.2	Vinculación	56
3.1.3	Experiencia en el tema.....	59
3.1.4	Experiencia actual en el tema	60
3.2	CONCEPCIONES FUNCIONARIAS (OS).....	62
3.2.1	Concepto	62
3.2.2	Desencadenantes del suceso	63
3.2.3	Modalidad de la violencia.....	67
3.2.4	Calidad en la atención.....	72
3.2.5	Solución a la problemática	74
3.2.6	Formas de comunicación	76
3.2.7	Trabajo en redes para enfrentar el problema	78
3.2.8	Modalidad en la denuncia	81
3.3	SENTIDO FUNCIONARIAS (OS)	82
3.3.1	Acercamiento al tema	82
3.3.2	Medios para atender el problema	85
3.3.3	Proceso de atención	87
3.3.4	Legislación	91
3.3.5	Análisis de la violencia	94
3.3.6	Atención profesional.....	95
3.3.7	Impacto institucional ante la problemática	96
3.3.8	Política Social.....	96
3.4	SIGNIFICADOS USUARIAS (OS).....	98
3.4.1	Existencia de la institución	98
3.4.2	Motivo de la visita.....	99
3.4.3	Denuncia a diferentes instituciones	100
3.5	SENTIDO USUARIAS (OS).....	100
3.5.1	Atención	100
3.5.2	Expectativas	102
3.5.3	Experiencia en la atención	103
3.5.4	Profesional que intervino.....	105
3.5.5	Trato profesional	105

CONCLUSIONES	107
RECOMENDACIONES.....	111
BIBLIOGRAFÍA.....	114
ANEXOS	117

LISTA DE CUADROS

CUADRO 1. ENTREVISTAS CÓDIFICADAS	51
---	----

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1 GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA FUNCIONARIAS (OS) N° 1.	118
ANEXO 2 GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA FUNCIONARIAS (OS) N° 2	119
ANEXO 3 GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA USUARIAS (OS).	121
ANEXO 4 MATRIZ DESCRIPTIVA FUNCIONARIAS (OS).	122
ANEXO 5 MATRIZ DESCRIPTIVA USUARIAS (OS).	124
ANEXO 6 LISTA DE CONTEO FUNCIONARIAS (OS).	125
ANEXO 7 LISTA DE CONTEO USUARIAS (OS).	128
ANEXO 8 LISTA DE CATEGORÍAS INDUCTIVAS Y CÓDIGOS.....	129

RESUMEN

TÍTULO: LA VIOLENCIA FAMILIAR: UNA MIRADA DESDE LO INSTITUCIONAL EN EL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA 2007.*

AUTORA: RUTH HELENA VARGAS RINCÓN**

PALABRAS CLAVES: Violencia familiar, Cultura, Concepciones, Significados, Sentido, Instituciones públicas que intervienen la problemática, Funcionarios (as), Usuarios (as).

DESCRIPCIÓN:

En las familias la violencia es una forma de expresión y de resolución de conflictos que es aprendida a lo largo de la vida de las personas, deteriora el plano individual, las relaciones sociales y el ambiente en el que se desarrollan e interactúan los sujetos. Los conflictos familiares en gran medida hacen que todos los individuos sean vulnerables frente a ella, ya que los actores están influenciados por el medio y la cultura que ha permeado los diferentes espacios en el que se relacionan, lo que implica que las víctimas y los (as) victimarios (as) sean afectados de diferentes maneras por la problemática, perjudicando a su vez la dinámica familiar y los diferentes sistemas.

Es necesario conocer y estudiar la problemática no solo desde los sujetos que la viven, sino también desde los (as) funcionarios (as) de las diferentes organizaciones e instituciones del gobierno que deben atender el problema de la violencia familiar. La presente investigación se hace en el área metropolitana de Bucaramanga teniendo en cuenta las siguientes instituciones públicas: Comisarías de Familia, ICBF, Casas de Justicia, Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. Este estudio es de carácter etnográfico, ya que se quiere develar las concepciones, significados y sentido del conflicto para los (as) funcionarios (as), asimismo para los (as) usuarios (as), el servicio proporcionado por las anteriores.

Con el actual estudio se desea presentar a los (as) lectores (as) el hallazgo investigativo, el cual proporciona información del sentir profesional en cuanto a la violencia familiar se trata, desde las diversas instituciones mencionadas y desde los (as) usuarios (as), siendo otro punto de vista para que las administraciones municipales, las Instituciones, comunidades, profesionales y personas en general actúen en contra de la problemática.

* Proyecto Investigación Etnográfica.

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Directora: Nelly Aguilar Rueda. Trabajadora Social. (UIS).

SUMMARY

TITLE: THE FAMILY VIOLENCE: A LOOK FROM THE INSTITUTIONAL IN THE METROPOLITAN AREA OF BUCARAMANGA 2007.*

AUTHOR: RUTH HELENA VARGAS RINCÓN **

KEY WORDS: Family violence, Culture, Conceptions, Meanings, Sense, public Institutions that intervenes the problem, Officials, Users.

DESCRIPTION:

In many families the violence is an expression form and of resolution of conflicts that is learned throughout people's life. Violence deteriorates the individual plane, the social relationships and the atmosphere which the individuals have develop and interacted. Family conflicts in great measure make all the individuals become vulnerable in front of her, since the actors are influenced by the media and the culture that have permeate the different spaces in which are related. As a result this implies that the victims and the abusers are affected in different ways by the conflict. Harming the family's dynamics and the different systems as well.

It is necessary to know and study the problems. Nevertheless It shouldn't be focus on the affected individual's point of view. It also shall be study the point of view of the employees of different organizations and institutions of the government, who are supposed to take care of family violence problem. The present investigation takes place in the Metropolitan area of Bucaramanga keeping in mind the following public institutions: Police stations of Family, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Houses of Justice, Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses. This study is of ethnographic characters, yet it is wanted the reveal of conceptions, meanings and sense of the conflict for the employees as well as for the users, the service provided by the previous ones.

With the current study it is wanted to present to those readers the investigative product, which provides information as for the service and the attention of the family violence from the diverse mentioned institutions and from those users, being another point of view so that the Municipal Administrations, the Institutions, communities, professionals and people in general act against the problem.

* Project Ethnographic Investigation.

** Faculty of Human Sciences. School of Social Work. Director: Nelly Aguilar Rueda. Social Worker. (UIS)

INTRODUCCIÓN

La violencia ha sido y es una forma de relación humana, social e interpersonal, es una realidad que se vive momento a momento, no tiene límite de tiempo, ni espacio y ha estado presente de cuerpo entero en la historia de Colombia.

Las personas han venido resolviendo los problemas por medio de la violencia, trasgrediendo los derechos humanos, poniendo en peligro la integridad del otro y el buen funcionamiento de las relaciones sociales, familiares, laborales, educativas y demás.

Las causas de la violencia son múltiples, entre ellas tenemos los factores psicológicos, socioeconómicos, culturales e históricos, que llevan a materializar distintos actos y pensamientos en formas crueles, desconociendo al otro como persona, pero también como un ser con iguales oportunidades de vivir plenamente y de ser respetado.

El fenómeno de la violencia es una realidad ética, política, legal y cultural, es un proceso consciente, es una conducta socialmente posibilitada y aprendida, es un proceso de elaboración que reafirma, interroga o confronta, valores, leyes y representaciones.

Como bien es sabido la violencia ha trasgredido espacios vitales como es la familia, donde miembros de este grupo social resultan vulnerables, como niñas, niños, mujeres, ancianas, ancianos y hombres, entre otros, quienes pueden llegar a ser agentes de la violencia familiar, ser tocados por los daños físicos, psicológicos, sexuales y económicos que se presentan.

Estos actos de violencia son llevados a la cotidianidad en expresiones y sentimientos que se socializan intergeneracionalmente y que ya no caben en el espacio privado de lo doméstico, sino que se hacen públicos como graves

problemas sociales, los que necesitan ser atendidos por políticas, leyes, instituciones, profesionales que aborden la problemática, promoviendo la resolución de los conflictos en forma pacífica y fortaleciendo la convivencia familiar.

La violencia familiar ha sido estudiada de diferentes formas y desde diversas perspectivas, y aún cuando se han tenido en cuenta los distintos actores involucrados en la problemática, no se ha abordado directamente desde las instituciones encargadas de atender el problema, es por ello que el interés de la investigación está orientado hacia las instituciones que abordan este fenómeno, para determinar las concepciones y significados que poseen de la violencia familiar, teniendo en cuenta para ello los (as) profesionales y su labor para intervenirla.

En Bucaramanga y su Área Metropolitana existen diversas instituciones de carácter público que brindan asesoría y atención en los casos de violencia familiar, las cuales deben velar por el bienestar y mejoramiento de las condiciones de la familia y sus miembros, es por ello que las instituciones tomadas en cuenta en el área metropolitana de Bucaramanga para el presente estudio son: Las Comisarías de familia, El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Las Casas de Justicia y el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

Se espera que este estudio sirva para analizar desde otro punto de vista la violencia familiar y que sea de interés para las y los lectores.

El desarrollo de la presente investigación se ha estructurado en dos fases fundamentales así:

En la primera fase se estructuró el marco referencial en el cual se contemplan los elementos de mayor relevancia para el estudio de la violencia familiar, así mismo se determinó el proceso metodológico; se ubicó y se diseñó el enfoque

de investigación y técnicas a implementar en el desarrollo de la misma, se hizo la delimitación del problema de investigación planteando las preguntas guías y los objetivos del estudio, este trabajo se llevó a cabo durante el primer período académico de 2005, por los estudiantes: Arnold Julian Bonilla Pabón y Ruth Helena Vargas Rincón, en una práctica académica adelantada bajo la dirección de la profesora Nelly Aguilar Rueda.

La segunda fase es desarrollada únicamente por la estudiante Ruth Helena Vargas Rincón debido a que el otro participante del proceso no pudo continuar con el mismo. En esta fase se contactaron a las y los sujetos clave que proporcionan la información necesaria para el análisis de la problemática, se aplicaron las técnicas diseñadas a las personas clave, funcionarios (as) de las instituciones estatales que atienden la violencia familiar y a su vez a los usuarios (as) que demandan servicios de las mismas, se hizo la transcripción de las entrevistas y se realizaron las matrices categoriales previas al análisis, seguidamente se efectuó el análisis de la información y se obtienen los resultados finales de la investigación en materia institucional, terminando el trabajo de campo en el segundo periodo académico de 2007.

El desarrollo de ésta investigación surgió como una iniciativa y necesidad de fortalecer los procesos investigativos en la línea de Infancia, Juventud y Familia, adelantados por el grupo de Investigación en Población, Medio Ambiente y Desarrollo y el Semillero de Investigación Tagua, adscritos a la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Industrial de Santander. Es por este motivo que el presente trabajo se considera un aporte muy importante en el propósito de consolidación de la línea, el semillero y el grupo de investigación como tal.

1. CONSIDERACIONES ACERCA DE LA VIOLENCIA FAMILIAR

1.1 EXPLORACIÓN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR

La violencia intrafamiliar ha sido analizada por mucho tiempo desde diversas perspectivas, las cuales han hecho una aproximación a las posibles causas de esta problemática en la sociedad. En cada enfoque se inspiran propuestas de definición de la violencia en las relaciones familiares y determinado tipo de acciones. A continuación se presentan los rasgos generales de tales enfoques y algunas de las tendencias derivadas.

El primer enfoque se inspira en concepciones que individualizan la problemática, se distingue en el mismo, las perspectivas clínicas y las jurídicas. El segundo inscribe la violencia familiar en la complejidad de las relaciones sociales. “Dos tendencias se identifican con claridad sin que sean excluyentes. Las sico-sociales y las socio-culturales”.¹

La primera subdivisión de los enfoques individualizados, “consiste en las perspectivas clínicas, enfatizan ante todo en la estructura de la personalidad tanto de quien ejerce la violencia como de quien es sujeto de ella y, en especial en los rasgos psicopatológicos de las personas concernidas en relaciones familiares violentas”².

Allí se sustenta la pertinencia de las relaciones terapéuticas tanto de quien ejerce la violencia como de quien la sufre. En el estricto sentido, identifica desde esta perspectiva la violencia familiar dentro del campo de la salud mental. Este enfoque ha sido cuestionado porque sugiere que los daños causados por la violencia en la familia son irreparables e inmodificables.

¹ RAMIREZ, María Himelda. La Violencia en la familia: aspectos generales. Ponencia presentada al Seminario sobre “Violencia en la familia”. Programa Presidencial para la juventud, la mujer y la familia. Universidad Nacional de Colombia. En: Reflexiones para la intervención en la problemática familiar. Colombia, Bogotá. 1994. p. 245.

² *Ibíd.*, p. 245.

La siguiente perspectiva individualizada es la Jurídico-coactiva, en la que se identifica la violencia en la familia en el contexto de las infracciones penales y de la criminalidad. “En ese sentido se reconoce la existencia de un conjunto normativo orientado a la reivindicación de los derechos de la familia”³.

Se enfatiza en la penalización de la violencia en la familia asimilándose a quien la ejerce como delincuente o victimario y a quien la sufre como víctima. Al identificarse la violencia en la familia con las conductas delictivas, las acciones propuestas son en consonancia con esa definición de carácter jurídico-coactivas.

Dentro de los aspectos que han suscitado el cuestionamiento de este enfoque figuran las implicaciones prácticas al asumir procesos penales; debido a una cierta tendencia evasiva de las autoridades o de los funcionarios ante las denuncias de los maltratos en el hogar, además persiste la ausencia de credibilidad ante el testimonio de los niños y las niñas o de las mujeres. Con frecuencia estas últimas que en un momento crítico han denunciado a su cónyuge, desisten de las demandas, sensibilizadas por las represalias legales contra su pareja.

Por otra parte, se observarán los enfoques que enfatizan en los procesos de socialización. Estos enfoques se distinguen de los anteriores por cuanto enfatizan en las condiciones sociales y culturales que posibilitan la violencia en las relaciones familiares. “El compromiso con la violencia no radica tanto en los sujetos sino en las sociedades en las que están inmersos”⁴.

La primera tendencia que se identifica en este esquema es la perspectiva sico-social, la cual define a la violencia en la familia como el resultado de la convergencia de un conjunto de procesos complejos: la historia personal, el

³ RAMIREZ, La Violencia en la familia: aspectos generales. Op. Cit., p. 246.

⁴ *Ibíd.*, p. 246.

medio ambiente que favorece las tensiones y los valores culturales que incentivan las resoluciones violentas de los mismos.

En este sentido se considera tanto a quien ejerce la violencia como al receptor de la misma, producto de una historia familiar y en un determinado ambiente social que contribuye a la reproducción de las relaciones familiares violentas.

Se enfatiza en los procesos de socialización en el transcurso del ciclo vital, se le concede gran importancia a la socialización en el antagonismo de los géneros⁵.

Ahora se observará la tendencia que enfatiza en los valores socio-culturales, que se define en el peso de las ideologías y de los valores culturales internalizados en los individuos que, propician el ejercicio de la violencia sobre los sujetos desvalorizados por la sociedad.

Se cuestionan los valores que incentivan la tolerancia frente a los abusos en los que incurren quienes ejercen diferentes poderes: padres, madres, esposos, esposas, maestros (as), autoridades, hermanos, hermanas, tíos u otras personas que mantengan los lazos filiales.

Desde esta perspectiva se cuestiona el papel de las instancias de socialización temprana, como la familia y la escuela en las que predominan las relaciones autoritarias. "A estas instancias se les atribuye la afirmación de los contenidos ideológicos que propician las relaciones de sometimiento y subordinación"⁶.

De igual forma se cuestiona el papel tan destacado de los modernos medios de comunicación masiva en la difusión de imágenes y estereotipos que privilegian las vías de fuerza para la resolución de conflictos.

⁵ RAMIREZ, Op. Cit., p. 247.

⁶ Ibid., p. 248.

Para efecto de la presente investigación se tomará como punto de partida teórico el estudio de la violencia familiar desde los elementos que enfatizan en los procesos de socialización, expuestos con anterioridad, en vista de que su desarrollo es complementario y sus tendencias no son excluyentes en el momento de hacer el estudio y al aplicarlas en la realidad en la que se encuentra la familia. La cual no es otra que un proceso constante de intercambio de información con su entorno, siendo el espacio vital para su desarrollo y está constituido por el individuo, las instituciones, las organizaciones y la cultura.

Así pues, se entenderá la familia como un sistema social que no representa la suma de individualidades en su interior, sino la interrelación e interacción de los subsistemas que la conforman y a su vez con los sistemas que la rodean, poniendo en evidencia su continua transformación y crecimiento.

Según María Eugenia Agudelo Bedoya; “como sistema la familia tiene unas funciones en el desarrollo de sus miembros. Es ella responsable de darles protección psicosocial y orientarlos para que logren una acomodación a la cultura en la que se desenvuelven”⁷.

De acuerdo con los sistemas en los que se desarrolla la familia, se han generado diversas definiciones del fenómeno de la violencia intrafamiliar, teniendo en cuenta que este no es un fenómeno aislado, sino multifacético y extendido que se presenta en todas las clases sociales y en todos los niveles socioeducativos, a continuación se presentan algunas de ellas.

Jorge Corsi menciona:

El término violencia intrafamiliar se usa como sinónimo de daño fuerte o destrucción, alude a todas las formas de abuso que tienen lugar en las relaciones entre los miembros de la familia. Siendo una forma de

⁷ AGUDELO BEDOYA, María Eugenia. Violencia en la Familia. Algo acerca de la familia como sistema. Programa Presidencial para la juventud, la mujer y la familia y Corporación Regional. Medellín. 1994. p. 262.

interacción que enmarcada dentro de un contexto de desequilibrio de poder, incluye conductas de una de las partes que, por acción u omisión, ocasionan daño físico y/o psicológico a otro miembro de la relación que caracterizan de modo permanente o cíclico al vínculo intrafamiliar⁸.

A su vez la Política Nacional de Construcción de paz y convivencia familiar la define como “una forma de establecer relaciones y de afrontar conflictos, recurriendo a la fuerza, la amenaza, a la agresión emocional o al abandono”⁹.

Al presentarse la violencia en el vínculo familiar, se resalta el trato desigual que enmarca a hombres y mujeres, en donde el uso de la fuerza y el poder influyen notoriamente en la obediencia del (la) uno (a) hacia el otro (a), esta relación dispar permite que el conflicto se acreciente, ya que rige la subordinación, en la cual las personas que se sienten inferiores soportan el hostigamiento en reiteradas ocasiones.

Virginia Maqueira ilustra en, *Violencia y Sociedad Patriarcal*, “La violencia como modo de comunicación de la pareja, aparece como un modo natural de expresar las relaciones de autoridad dominantes, no solo en la unidad familiar, sino en el medio social en el que el individuo se integra”¹⁰.

En, “La realidad Familiar en Manizales” de María Cristina Palacio, aparece la violencia “Como el camino que se ha legitimado en la sociedad y la familia para dirimir el conflicto que provocan los cambios”¹¹.

Finalmente María Cristina Maldonado en, *Conflicto, poder y violencia en la familia*; estima que “La violencia en la familia sólo se entiende en una relación

⁸ CORSI, Jorge. *Violencia Familiar. Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social*. Buenos Aires: Paidós. 1999. p. 30.

⁹ ROMERO, María del Rosario. *La paz empieza por casa... empieza la paz por casa. Diagnostico de violencia domestica en Bucaramanga y cartilla de reflexión sobre prevención de la violencia intrafamiliar para funcionarios (as) y agentes educativos*. Alcaldía de Bucaramanga, Secretaria de Desarrollo Social, Fundación Mujer y Futuro. Bucaramanga, 1996. p. 61.

¹⁰ MAQUEIRA, Virginia; SANCHEZ, Cristina (Compilador). *Violencia y sociedad patriarcal*. Madrid: Pablo Iglesias. 1990. p. VII.

¹¹ PALACIO, María Cristina; CASTAÑO, Laura Cecilia. *La realidad familiar en Manizales. Violencia intrafamiliar*. Ministerio de Salud. Bogotá, 1994. p. 100.

de influencia mutua, en la cual se produce una comunicación verbal o no verbal, física o emocional que hace daño; en principio el daño se produce en el llamado sujeto afectado, pero también tiende a la destrucción del afectante”¹². Lo que da un carácter bidireccional a la violencia familiar de acuerdo al contexto y situación en la que ocurre.

Esta última acepción será tomada con mayor importancia en el transcurso de la investigación; en vista de que todos los subsistemas familiares se deterioran al presentarse episodios violentos, lo que genera crisis en la dinámica familiar.

Al analizar los elementos que enfatizan en los procesos de socialización es completamente necesario observar factores culturales que han permeado y se han insertado en la familia.

Se resalta entre los factores el patriarcalismo, ya que “es un sistema caracterizado por una relación dispar hombre-mujer en el manejo de la autoridad, el poder y las decisiones, sesgada a favor del primero”¹³. La posición masculina prevalente emana y se expresa en un status adscrito por género y luego en el ejercicio de posiciones adquiridas privativas de su sexo y rodeadas de prestigio diferencial frente a la mujer. Centra a cada género en territorios específicos dentro de los cuales cada sexo cumple roles peculiares, como lo expresa María Maldonado a continuación:

La presencia del tipo de relación dominación-subordinación en la familia es el primer factor de violencia a su interior, esto hace de la familia un espacio donde las tensiones y confrontaciones de poder son parte de la cotidianidad y se expresan en múltiples formas, a veces sutiles y otras alcanzando niveles de conflictos, resueltos en gran medida mediante la agresión, la coacción física, manipulación psicoafectiva e imposición de decisiones encubiertas bajo el ropaje de avalado y justificado desde lo legal, la cultura y la religión¹⁴.

¹² MALDONADO, María. Conflicto, poder y violencia en la familia. Facultad de Humanidades. Santiago de Cali 1995. p. 71.

¹³ GUTIERREZ de PINEDA, Virginia. Honor, familia y sociedad en la estructura patriarcal. El caso de Santander. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá. 1992. p. 30.

¹⁴ MALDONADO. Conflicto, poder y violencia en la familia. Op. Cit., p. 74.

En efecto, en la cultura patriarcal tradicional, los roles de género (es decir la división social de las tareas y responsabilidades que se han asignado tradicionalmente a hombres y a mujeres), han marginado a las mujeres de los espacios de decisión en la esfera pública, laboral y económica, lo que origina que sus roles tradicionales se desarrollen en el espacio doméstico, sin recibir mayor valoración social. Sin embargo cabe aclarar que dentro de la cultura Santandereana, las madres y abuelas son las que toman el mando de la educación de los hijos e hijas, socialización que la mujer reproduce intergeneracionalmente, impartiendo a las niñas pautas de crianza para dar amor, para ser buenas esposas, buenas madres, buenas amas de casa, mirándose a través de la mirada del hombre, siendo la mujer del hombre y entrando en un plano de desigualdad y poder. Por el contrario se le enseña al niño que es la máxima autoridad de la casa, independiente, libre, individualista, juez en última instancia. “La socialización masculina crea estrategias de resolución de conflictos que, cuando fracasan pueden generar una escala violenta para lograr el dominio de la situación”¹⁵.

De esta manera se puede observar del machismo la reproducción de conductas violentas, la socialización de una generación a otra mediada por la relación dispar entre hombre y mujer que sigue rondando los hogares santandereanos.

Es a raíz de esto que las identidades de género, tales como las características culturales, sociales, emocionales, sexuales que diferencian a hombres y mujeres, se han construido sobre la creencia de una supuesta inferioridad e incapacidad de la mujer para decidir con autonomía sobre su propio destino, lo cual nos indica; que la cultura patriarcal ha ido tejiendo minuciosamente un denso entramado de conceptualizaciones mediante el cual las relaciones sociales de desigualdad entre hombres y mujeres, son interpretadas como producto de características biológicas y psicológicas de los seres humanos¹⁶.

¹⁵ CORSI. Violencia Familiar. Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social. Op. Cit., p.134.

¹⁶ MAQUEIRA. Violencia y sociedad patriarcal. Op. Cit., p. VII.

Dejando intacta la estructura social de desigualdad y, por lo tanto, la violencia y todas sus formas de manifestarse y perpetuarse.

“Sin embargo el esfuerzo de la mujer por conquistar el espacio público y su capacidad gestora en la esfera productiva y en la dirección de la familia rompe con la imagen histórica del poder masculino para colocar otras imágenes de ese poder, desde la posición femenina”¹⁷. Esto genera cierta fragmentación al modelo clásico patriarcal pero no implica necesariamente que éste desaparezca. Se asumen nuevas dinámicas de transformación y recomposición que refuerzan su estructura. En este sentido, el signo de la mujer es fundamental para esa interpretación, porque ella aparece y asume la apropiación y ejercicio simbólico y real del poder patriarcal. “Por esta razón las características actuales de la familia patriarcal... aunque muestran rezagos de sus formas clásicas, incrustados en algunas regiones y estratos sociales, han sufrido a la fecha de hondos procesos de cambio”¹⁸.

Por estas razones es preciso aclarar que la violencia en la familia no puede ser considerada como una fuerza extraña y exterior, que llega invadiéndola., ella se inserta tanto en la lógica estructural de la sociedad como en la particularidad de la organización familiar, bajo ninguna circunstancia se presenta como algo aislado, segmentado de la sociedad, sin historia ni principio y a su vez la familia no puede ser vista, ni estereotipada como gestora de la violencia, ni provocadora del supuesto derrumbe social.

La violencia al ser un agente destructor al interior de la familia, no sólo afecta la instancia filial, sino que “sus consecuencias se transmiten a otras instituciones que participan en el proceso socializador, y llegan a incidir con distintos grados de intensidad en la rutina del trabajo, afectando correlativamente la productividad social”¹⁹.

¹⁷ PALACIO. La realidad familiar en Manizales. Op. Cit., p. 102.

¹⁸ GUTIERREZ. Familia y sociedad en la estructura patriarcal. Op. Cit., p. 29.

¹⁹ LOPEZ DIAZ, Yolanda. ¿Por qué se maltrata al más íntimo? Una perspectiva psicoanalítica del maltrato infantil. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá. 2003. p. 34.

Esto indica que la violencia familiar puede incidir y trastornar el ejercicio diario de la víctima y/o del victimario (a), provocando una problemática mayor de la que se vivencia en su hogar, repercutiendo en las tareas y roles de los sujetos, afectando sus labores y oficios, transformando la dinámica social y agudizando los conflictos y las crisis, dentro y ahora fuera de casa.

“Se evidencian algunos de los costos socioculturales de la violencia familiar: atenta contra ideales sociales altamente valorados sobre la familia, pone en peligro el vínculo familiar y genera costos financieros al Estado, que en cumplimiento de su función de bienestar, debe aplicar recursos para atenderlo, prevenirlo e investigarlo. Sus secuelas se reactualizan de diferentes maneras en los miembros de las nuevas familias, amenazando el tejido social, por ser un fenómeno al que cada vez se le reconoce mayor cobertura”²⁰.

La violencia avanza inescrupulosamente, perturbando a su paso las instituciones socializadoras, los medios de comunicación, el entorno y la dinámica familiar que es la máxima rectora y educadora del individuo, el cual determina y maneja las interacciones aprendidas en actos violentos que se tornan imprescindibles a la hora de resolver los conflictos.

“En los últimos veinte años, diversas teorías han intentado determinar las causas de la violencia intrafamiliar, modelos de los cuales se derivan los correspondientes formatos de tratamiento y asistencia”²¹.

Estos modelos de asistencia buscaban una razón simplista de las causas de la violencia intrafamiliar, siendo reducida a un plano individual y patológico, donde la enfermedad mental o el abuso de alcohol y de drogas eran las razones que producían la conducta violenta. Estos modelos corresponden al psicológico y al médico asistencial. “Son el producto de una cosmovisión muchas veces no

²⁰ LOPEZ DÍAZ. ¿Por qué se maltrata al más íntimo? Op. Cit ., p. 34.

²¹ CORSI. Violencia Familiar. Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social. Op. Cit., p. 49.

explicita, pero que se visibiliza en la implementación del tratamiento elegido, o bien con la explicación que se intenta dar al problema”²².

El modelo sociológico²³, ha intentado dar respuesta al interrogante acerca de las causas de la violencia familiar, recurriendo a variables tales como clase social, estrés socioeconómico, distribución del poder dentro de la sociedad y dentro de la familia, violencia institucional y política, entre otras.

Se puede considerar que el modelo psicológico y el médico asistencial dan respuestas parciales a las causas de la violencia familiar. No se puede decir que alguno de los dos este desvinculado por completo del fenómeno de la violencia en la familia, pero ninguno de ellos por sí mismo puede explicar la totalidad del fenómeno.

Teniendo en cuenta que la violencia dentro de la familia es un grave problema social y que se enfatiza en el enfoque de los procesos de socialización, se debe manejar este fenómeno de una manera integral, sin tratar de simplificarlo, es aquí donde entra a jugar un papel clave el modelo ecológico de Uriel Bronferbrenner que es adaptado al campo de la violencia intrafamiliar por Jorge Corsi.

“El modelo ecológico tiene como objetivo permitir una mirada más amplia de los problemas humanos”²⁴. Trata de entender el fenómeno de la violencia intrafamiliar como un problema donde se toma la realidad familiar, social y cultural como un todo articulado, como un sistema compuesto por diferentes subsistemas que se articulan entre sí de manera dinámica.

²² CORSI, Jorge y otros. Violencia masculina en la pareja. Una aproximación al diagnóstico y a los modelos de intervención. Buenos Aires: Paidós 1995. p. 88.

²³ CORSI, Jorge. Violencia familiar Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social. Op. Cit., p. 49.

²⁴ Ibíd. p. 50.

Los sistemas del modelo ecológico se denominan así²⁵:

El Macrosistema: Vincula las creencias culturales al problema de la violencia familiar, viendo el entorno más amplio como sociedad patriarcal que sostiene un modelo de familia vertical, con un vértice constituido por el jefe del hogar. Este sistema de creencias va dando forma a los conceptos de roles familiares, derechos y responsabilidades de los miembros de la familia.

El Exosistema: Los valores culturales no se encarnan directamente en las personas, sino que se hallan mediatizados por espacios que constituyen el entorno social más visible: Las instituciones educativas, recreativas, laborales, religiosas, judiciales, etcétera. La estructura y el funcionamiento de tales entornos juegan un papel decisivo para favorecer la realimentación permanente del problema de la violencia en la familia.

Las instituciones reproducen en su funcionamiento el modelo de poder vertical y autoritario, usando métodos violentos para la resolución de conflictos. Un componente especialmente poderoso, dentro del Exosistema, lo constituyen los medios masivos de comunicación, dado su potencial multiplicador de modelos y conductas violentas.

El Microsistema: Se consideran los elementos estructurales de la familia y los patrones de interacción familiar, tanto como las historias personales de quienes constituyen la familia. La violencia en la familia de origen ha servido de modelo de resolución de conflictos interpersonales y ha ejercido el efecto de “normalización” de la violencia: La recurrencia de tales conductas, percibida a lo largo de la vida, las ha convertido en algo corriente.

Dentro de este sistema es considerado el nivel individual como un elemento de análisis, en términos de integrar al individuo con los demás sistemas que lo rodean, este tiene cuatro dimensiones psicológicas interdependientes, en relación recíproca con los distintos sistemas antes definidos.

Mencionados a continuación:²⁶

²⁵ CORSI, Jorge. Violencia familiar Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social. Op. Cit., p. 54.

²⁶ CORSI, Jorge. Violencia familiar Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social. Op. Cit., p. 55.

- ❖ Dimensión Conductual. Comportamientos con el que una persona se relaciona con el mundo.

En el ámbito público la persona se muestra equilibrada y, en la mayoría de los casos, no trasunta en su conducta nada que haga pensar en actitudes violentas. En el ámbito privado, se comporta de modo amenazante, utiliza agresiones verbales, actitudinales y físicas, como si se transformara en otra persona.

- ❖ Dimensión cognitiva. Estructuras y esquemas cognitivos, formas de percibir y conceptualizar el mundo.

La persona violenta tiene una percepción rígida y estructurada de la realidad. Realiza permanentes movimientos de minimización cognitiva acerca de las consecuencias de su propia conducta, y de maximización perceptual de los estímulos que la provocan.

- ❖ Dimensión interaccional. Pautas de relación y de comunicación interpersonal.

La violencia en la pareja no es permanente, sino que se da por ciclos; la interacción varía desde períodos de calma y afecto hasta situaciones de violencia que pueden llegar a poner en peligro la vida.

- ❖ Dimensión psicodinámica. Dinámica intrapsíquica, en sus distintos niveles de profundidad.

Una persona violenta puede haber internalizado pautas de resolución de conflictos a partir de su más temprana infancia.

El fenómeno de la violencia familiar tiene que ser visto desde una perspectiva más amplia, donde todas las instancias de enseñanza se estructuren y configuren vínculos más igualitarios, viendo los sistemas como un todo, desde

la cultura que puede llegar a afectar la individualidad de cada una de las personas que están inmersas en ella y así seguir creando patrones de identidad que perpetúan el fenómeno e influyen negativamente en la solución de este grave problema social., o lo contrario que desde la misma cultura se propongan nuevos modelos o formas de relación teniendo en cuenta los sujetos interactuantes y la construcción que ellos (as) hacen de su propia realidad.

1.1.1 Categorías de violencia familiar

Al hablar de la familia se pueden caracterizar diferentes tipos de violencia en su interior, los cuales se develan a partir de los elementos generados en el Macrosistema, Exosistema y Microsistema, enmarcados dentro del enfoque Ecológico, estos se manifiestan en las formas de: maltrato infantil, violencia conyugal y violencia filial.

1.1.1.1 Maltrato Infantil

El maltrato infantil está definido como “cualquier acción u omisión no accidental que provoque daño físico o psicológico a un niño o niña por parte de sus padres o cuidadores”²⁷. Pero no hay un único motivo, sino una combinación de condiciones y factores determinantes, que posibilitan hacer un acercamiento a la explicación del maltrato hacia la niñez.

Según²⁸ el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, regional nor-oriente en el Área Metropolitana de Bucaramanga durante el año 2004 se realizaron 286 dictámenes por hechos relacionados con el maltrato al menor con un 1,8% menos que lo registrado durante el año 2003 en el cual se

²⁷ CORSI, Jorge. Violencia familiar. Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social. Op. Cit., p.33.

²⁸ ROJAS CARREÑO, Claudia Yaneth; JIMENEZ SOLER, Jefferson. Informe sobre el comportamiento de las lesiones de causa externa. Área Metropolitana de Bucaramanga, 2004. Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. Regional nor-riente, Unidad Local Bucaramanga. p.22.

realizaron 291 casos. La tasa registrada disminuyó pasando de 28,5 por cada 100.000 habitantes en el 2003 a 27.4 en el 2004.

Haciendo una comparación del año 2005 donde se realizaron 283 dictámenes por maltrato infantil, con el año 2004 donde hubo 286 dictámenes, se alcanza a detallar que estos “representan una disminución del 1% (3 casos) ”²⁹, sobre violencia infantil al interior del hogar.

Así estos índices indiquen un leve descenso en los episodios de violencia infantil, esta problemática debe ser analizada con rigor, ya que los aspectos culturales que este problema social conlleva continúan vigentes en la cotidianidad de las familias.

Los distintos factores que pueden existir influyen en la estructura social externa e interna de la familia y se presentan en la transmisión de conductas y experiencias de violencia vividas por los padres hacia los hijos e hijas, también se traducen en episodios de violencia cuando los padres quieren preservar los roles impuestos por la cultura sobre sus hijos (as), o bien al sentir un compromiso de castigo hacia sus hijos (as) ante la comunidad por sus conductas “poco apropiadas”, de igual forma puede verse una necesidad de control sobre el entorno familiar por parte de los padres y presentar eventos de violencia basados en buenas intenciones, como querer que sobresalga en el estudio, deportes o en la vida social.

Las formas de violencia contra la niñez que se presentan con mayor frecuencia están catalogadas en seis ítems³⁰.

²⁹ ROJAS CARREÑO, Claudia Yaneth; JIMENEZ SOLER, Jefferson. Informe sobre el comportamiento de las lesiones de causa externa. Área Metropolitana de Bucaramanga, 2005. Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. Regional nor-riente, Unidad Local Bucaramanga. p.33.

³⁰ CORSI. Violencia familiar. Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social. Op. Cit., p. 34.

- ❖ Abuso Físico. Cualquier acción, no accidental, por parte de los padres o cuidadores, que provoque daño físico o enfermedad en la niña o el niño. La intensidad del daño puede variar desde una contusión leve hasta una lesión mortal.
- ❖ Abuso Psicológico. Se presenta bajo la forma de hostilidad verbal crónica y constante bloqueo de las iniciativas infantiles por parte de cualquier miembro adulto del grupo familiar.
- ❖ Abuso Sexual. Cualquier clase de contacto sexual con un niño o niña por parte de un familiar/tutor adulto, con el objeto de obtener la excitación y/o gratificación sexual del adulto. Pudiendo ser desde la exhibición sexual hasta la violación.
- ❖ Abandono Físico. Maltrato pasivo; ocurre cuando las necesidades físicas (alimentación, abrigo, higiene, protección y vigilancia de las situaciones potencialmente peligrosas, cuidados médicos) no son atendidas, temporaria o permanentemente, por ningún miembro del grupo que convive con el niño o la niña.
- ❖ Abandono Psicológico. Falta de respuesta a las necesidades de contacto afectivo del niño o la niña, ausencia de contacto corporal, caricias, etcétera, e indiferencia frente a los estados anímicos del niño o la niña.
- ❖ Niñas y niños testigos de violencia. Cuando las y los niños presentan situaciones crónicas de violencia entre sus padres. Estos niños o niñas presentan trastornos muy similares a los que caracterizan a quienes son víctimas de abuso.

1.1.1.2 Violencia Conyugal

Según el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses regional nor-oriental; el maltrato conyugal sigue presentando los niveles más altos de violencia en cuanto al maltrato en la familia se refiere y durante los últimos tres

años ha mostrado una tendencia a aumentar en todos los municipios del Área Metropolitana de Bucaramanga, incluye las situaciones de abuso que se presentan en forma cíclica y con intensidad creciente, entre los miembros de la pareja conyugal.

La violencia conyugal con 1551 casos³¹ se convierte en la segunda causa de lesiones no fatales después de la violencia común, la cual representa un 18,5% dentro del total de lesiones registradas durante el año 2004 en el Área Metropolitana de Bucaramanga. De los (1551) casos reportados por maltrato conyugal, en un 91,8% las víctimas fueron mujeres, y un 8,2% correspondió a víctimas hombres.

En el área metropolitana de Bucaramanga para el “año 2005 se realizaron 1435 dictámenes por maltrato conyugal, comparados con los casos del 2004, representan una disminución del 7.5% (116 casos menos)”³².

“En el 93% de los casos (1335) las lesionadas fueron mujeres y en el 7% (100 casos) hombres”³³.

A continuación se observan las manifestaciones de violencia conyugal más frecuentes³⁴:

1.1.1.2.1 Maltrato Hacia la Mujer

La mujer víctima de violencia por parte de su esposo o compañero es uno de los casos más frecuentes de violencia doméstica. Una mujer golpeada es aquella que sufre maltrato intencional, de orden emocional,

³¹ ROJAS CARREÑO, Claudia Yaneth; JIMENEZ SOLER, Jefferson. Informe sobre el comportamiento de las lesiones de causa externa. Área Metropolitana de Bucaramanga, 2004. Op. Cit., p.17.

³² ROJAS CARREÑO, Claudia Yaneth; JIMENEZ SOLER, Jefferson. Informe sobre el comportamiento de las lesiones de causa externa. Área Metropolitana de Bucaramanga, 2005. Op. Cit., p. 31.

³³ Ibíd., p. 32.

³⁴ CORSI, Jorge. Violencia familiar. Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social. Op. Cit., p.37.

físico y sexual, ocasionado por el hombre con quien mantiene un vínculo íntimo.

- ❖ Abuso Físico. Incluye una escala que puede comenzar con un pellizco y continuar con empujones, bofetadas, puñetazos, patadas, torceduras, pudiendo llegar a provocar abortos, lesiones internas, desfiguraciones, hasta el homicidio.
- ❖ Abuso Psicológico. Comprende una serie de conductas verbales tales como insultos, gritos, críticas permanentes, desvalorización, amenazas, etcétera.
- ❖ Abuso Sexual. Consiste en la imposición de actos de orden sexual contra la voluntad de la mujer. Incluye la violación marital.

1.1.1.2.2 Maltrato hacia el Hombre

Un hombre maltratado es aquel que es habitualmente agredido, de forma física o verbal, por su pareja, hijos o hijas o por quienes conviven con él. La diferencia que caracteriza a los hombres maltratados de las mujeres maltratadas es que aquellos por una cuestión cultural no suelen denunciar la situación que padecen, también se sienten agredidos por causa del abandono por parte de su esposa o compañera, dejándole la responsabilidad de la crianza de los hijos o hijas al hombre, en algunos casos sintiéndose impotentes al tomar la educación de los niños o las niñas.

1.1.1.2.3 Violencia Recíproca o Cruzada

Es cuando existe simetría en los ataques y paridad de fuerzas físicas y psicológicas en ambos miembros de la pareja. Puede ser verbal y/o físico.

1.1.1.3 Violencia entre otros lazos Filiales

El informe entregado por el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, regional nor-oriente, considera este tipo de violencia la ejercida por familiares fuera del núcleo, es decir primos (as), sobrinos (as), tíos (as). También la realizada por los hijos e hijas sobre sus padres. Además entre hermanos y/o hermanas.

“La tasa global de maltrato ante otros filiales en el Área Metropolitana de Bucaramanga aumentó de un 47,5 por cada 100.000 habitantes para el año 2003 a 50,7 para el año 2004”³⁵.

Para “el año 2005 se realizaron 530 dictámenes por denuncias de maltrato, comparados con el año 2004 con 528 casos representan un leve incremento del 0.4% (2 casos)”³⁶.

Este tipo de violencia se ve manifestada en casos tales como:

- ❖ Maltrato a ancianos y ancianas³⁷. Definido como todo acto que, por acción u omisión, provoque daño físico o psicológico a un anciano por parte de un miembro de la familia. Comprende agresiones físicas, tratamiento despectivo, descuido en la alimentación, el abrigo, los cuidados médicos, el abuso verbal, emotivo y financiero, la falta de atención, la intimidación, las amenazas, etcétera, por parte de los hijos e hijas u otros miembros de la familia.
- ❖ Maltrato entre hermanos y hermanas. Se presenta cuando las desigualdades de poder toman forma manifiesta dentro de la relación fraternal y se inflige daño a la autoestima, a la identidad y al desarrollo

³⁵ ROJAS CARREÑO, Claudia Yaneth y JIMENEZ SOLER, Jefferson. Informe sobre el comportamiento de las lesiones de causa externa. Área Metropolitana de Bucaramanga, 2004. Op. Cit., p.26.

³⁶ ROJAS CARREÑO, Claudia Yaneth y JIMENEZ SOLER, Jefferson. Informe sobre el comportamiento de las lesiones de causa externa. Área Metropolitana de Bucaramanga, 2005. Op. Cit., p. 36.

³⁷ CORSI, Jorge. Violencia familiar. Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social. Paidós. Op. Cit., p.35.

de la otra persona. Puede encontrarse en forma de abuso físico, psicológico e incluso abuso sexual.

- ❖ Maltrato de hijos e hijas a padres. Los malos tratos de hijos e hijas a padres suelen ser tanto físicos como psíquicos, pero, en general, éstos últimos son más frecuentes: insultos, dejaciones, amenazas, chantajes. Estos casos son denunciados solo en situaciones extremas.

1.2 CONCEPTUALIZACIÓN

Para efectos de la presente investigación se hace necesario definir los elementos que dimensionan y resaltan las particularidades de los sujetos participes en el estudio, a fin de indagar las subjetividades culturales que cada uno (a) de ellos (as) posee, los cuales se presentan a continuación:

Se entiende la cultura entonces como un atributo inherente a los individuos en cuanto miembros de un grupo, transmitida en la sociedad que comprende los valores, creencias, símbolos, instituciones, normas, formas de pensar y de actuar que pasan por encima de las diferencias entre las personas y preparan a sus miembros individuales para compartir ciertos rasgos de la personalidad³⁸.

La violencia, de igual forma ha sido transmitida por la cultura; y la familia al ser una institución tan compleja dentro de este sistema, no ha sido ajena a la ocurrencia de episodios violentos en su interior, este problema está tan arraigado en la sociedad que pareciera ser invisible e incluso poco importante sin saber que se está perpetuando una cultura violatoria de la dignidad humana.

Al mencionar los sistemas se debe aclarar que la construcción de significados y representaciones que hacen los sujetos es realizada a partir de la interrelación

³⁸ PHILLIP, Conrad. Antropología, una exploración de la diversidad humana con temas de la cultura hispana. Buenos Aires. Ed. Mac Graw Hill, 1996. p. 39.

de dichos sistemas (tal y como lo ilustra el modelo ecológico) puesto que son generadores de experiencias y de formas de interpretación de la realidad. Así mismo se ven reflejados en todas las dimensiones individuales que influyen en el microsistema en la medida como son asimilados, reproducidos y se mantienen en la cotidianidad de los individuos.

Uno de los términos más representativos es el de la percepción, en vista de que la misma construcción de su definición se hace desde el plano general y subjetivo, se referencia entonces este término como “la información que se recibe por los sentidos, y se procesa en el cerebro y es alimentada en la memoria produciendo alguna forma de respuesta física o mental”³⁹.

De esta forma la percepción toma gran importancia al convertirse en el punto de partida de un proceso lógico con respecto a la violencia familiar, en ese proceso influyen los prejuicios y presaberes que cada sujeto posee y organiza una vez entra en contacto con el fenómeno. Dicha percepción varía notoriamente de acuerdo a las experiencias y al tipo de relación que tienen los mismos con esta problemática.

La percepción representa entonces una categoría de análisis en la que se pueden develar elementos constitutivos de la experiencia de los sujetos con respecto al fenómeno de violencia familiar, ya que cada individuo selecciona, organiza e interpreta la información sensorial para crear una imagen significativa de la presente problemática.

Ahora bien, sería impropio hablar de lo subjetivo en violencia familiar y no hacer mención a los significados, los cuales se constituyen como “el pensamiento reflexivo en función de los signos para la razón, es decir para su ejercicio y el juego mismo de definición”⁴⁰. Estos significados no existen por sí

³⁹ ELLIS, Richard, M.C. Clinton Am. Teorías y prácticas de la Comunicación Humana. Buenos Aires, Argentina. Paidós, 1993. p. 18.

⁴⁰ LALANDE, André, Vocabulario teórico y crítico de la filosofía. Argentina. El Ateneo, 1967. p. 931.

mismos, sino que forman parte necesariamente de los símbolos, signos, conceptos y teorías, los cuales están enlazados con el pensamiento sobre el cual se realiza la comunicación.

De esta manera los signos presentes y manifiestos al interior de este estudio tales como violencia, instituciones, servicios y actos, constituyen el punto de partida de las significaciones dadas por los individuos a la compleja problemática de violencia familiar, lo cual resalta la particularidad de expresiones y sentimientos generados por mencionados signos los que requieren ser analizados teniendo en cuenta la subjetividad con que son construidos.

Continuando con este recorrido conceptual, se abordará el término concepción, el cual “incluye actos de pensamiento sobre un objeto, por lo tanto, consistiría en una operación de entendimiento opuesta a la imaginación”⁴¹, la cual representa la construcción de un concepto de dicho objeto desde lo subjetivo.

Entonces la concepción que se analizará es la hecha individualmente acerca de violencia familiar, teniendo en cuenta el proceso mismo de pensamiento que incluye percepciones y significados, los cuales se ven presentados en las formas de intervención a dicha problemática, que tendrá unas características particulares de acuerdo a ese mismo proceso de construcción de conceptos realizados tanto por instituciones como por personas desde sus estructuras lógicas e individuales.

Para analizar esta construcción de conceptos sobre violencia familiar debe orientarse la mirada hacia el sentido que cada individuo asigna a este fenómeno, entendiendo el sentido mismo como “sinónimo de razón y la capacidad de analizar bien las cuestiones concretas que no son susceptibles

⁴¹ LALANDE, Op. Cit., p. 165.

de ser resueltas por un razonamiento riguroso, opuesta a la falta de juicio y exceso de imaginación”⁴².

De igual forma, la perspectiva de análisis de la violencia familiar se determina a partir del concepto construido y el sentido dado, es por ello que se exige una representación del mundo general y conceptual que se opone a una realidad absoluta, priorizando esencialmente en la individualidad de los seres.

Es entonces claro que las instituciones que intervienen la problemática familiar poseen una perspectiva metodológica elaborada a partir del recorrido conceptual observado en líneas anteriores, las cuales caracterizan a cada institución y determinan las categorías que las mismas tienen en cuenta en el momento de realizar su abordaje.

Es necesario orientar la estructura conceptual antes definida hacia la contemplación y el análisis de la violencia familiar como un acto social observando el conjunto de factores que subyacen su aparición; sin el ánimo de caer en el juego de definiciones causales, pero sí, teniendo claros los aspectos individuales que son muestras de la manifestación e interpretación de la problemática familiar por parte de los sujetos de estudio.

Se resalta la importancia de los elementos antes mencionados puesto que los actos sociales son el punto de partida de la red de relaciones propias de los sistemas y a partir de ellos se generan y manifiestan el conjunto de valores, normas, relaciones interpersonales y las instituciones sociales al interior de la cultura, los cuales están permeados por el fenómeno de la violencia, la que ha transgredido todos los espacios y ha tomado diversas formas tal y como se observa en la familia con la violencia presente en su interior.

⁴² LALANDE. Vocabulario teórico y crítico de la filosofía. Op. Cit., p. 229.

1.3 NORMATIVA REFERENTE A LA VIOLENCIA FAMILIAR

A nivel internacional se han implementado un sin número de normas que están direccionadas a la prevención, protección y atención de la violencia familiar, las normas contenidas en los convenios internacionales son de vital importancia ya que se puede acudir a estos mecanismos de protección, para amparar los derechos lesionados, en el momento en el que los mecanismos de cada Estado no sean suficientes o sean inútiles en su acción.

Inicialmente se encuentra dentro de la normatividad internacional sobre la violencia Intrafamiliar; la convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, de las Naciones Unidas (ratificada en Colombia mediante la ley 51 de 1981); la cual toma en cuenta ciertos principios fundamentales en búsqueda de la garantía de los derechos humanos, la dignidad y el valor de la persona humana y la igualdad de derechos de hombres y mujeres; presentes en la carta de las Naciones Unidas.

La convención toma medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer practicada por cualquier persona, organización o empresa, adoptando medidas adecuadas, legislativas y de otro carácter, con las sanciones correspondientes, que prohíban toda discriminación contra la mujer; asegurando de esta manera el pleno desarrollo y adelanto de la mujer, en todas las esferas, y en particular en la política, económica y social.

Siendo consecuentes con las líneas anteriores en el marco internacional es necesario revisar la convención interamericana para prevenir y sancionar todas las formas de violencia contra la mujer “Convención Belem do Pará” (ratificada en el estado colombiano mediante el decreto 248 de 1995). Representa un gran avance en términos legales en cuanto a las formas de intervención que debe hacerse a la violencia Intrafamiliar, afirma que la violencia contra la mujer constituye una violación de los derechos humanos y las libertades fundamentales y limita total o parcialmente a la mujer el reconocimiento goce y

ejercicio de tales derechos y libertades; a su vez es una ofensa a la dignidad humana y una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre los hombres y las mujeres que trasciende todos los sectores de la sociedad independientes de su clase social, raza o grupo étnico. Condena todas las formas de violencia contra la mujer y adopta por todos los medios apropiados, políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia.

Es notorio que al hablar de violencia familiar sea necesario abordar todos los miembros que conforman la familia; precisamente para este caso se deben mencionar los mecanismos internacionales que protegen los derechos de los niños y niñas, estudiándose la Convención Internacional de los Derechos del Niño; la cual está convencida de que la familia como grupo fundamental de la sociedad y medio natural para el crecimiento y bienestar de todos sus miembros y en particular los niños y niñas, debe recibir protección y asistencia para poder asumir plenamente responsabilidades dentro de la comunidad. Teniendo en cuenta las tradiciones y los valores culturales de cada pueblo, esto para la intervención, protección y desarrollo armonioso de cada niño y niña.

Es importante señalar que todas las normas legales y reglamentarias sobre la violencia intrafamiliar, deben ser interpretadas a la luz del artículo 42 de la Constitución Política de Colombia, en concordancia con los convenios internacionales ratificados por Colombia, gracias a los cuales se han incorporado al derecho interno una serie de mecanismos jurídicos tendientes a prevenir, sancionar y erradicar este tipo de violencia.

Ahora bien, los mecanismos nacionales de protección contra la Violencia familiar pueden ser clasificados en tres grupos: (1) preventivos, (2) subsanadores y (3) sancionatorios.

Dentro de los mecanismos preventivos se encuentra, en primer lugar, el deber consagrado en la Ley 294 de 1996, del gobierno nacional y las administraciones locales, de diseñar y poner en marcha diferentes planes, políticas y proyectos para sensibilizar denunciar y/o capacitar a la comunidad sobre el problema de violencia intrafamiliar. En este sentido el título VII de dicha ley establece que el ICBF debe diseñar planes y programas para que sea prevenida y erradicada y que las autoridades departamentales y municipales podrán conformar consejos de Protección Familiar para adelantar estudios y actividades de prevención, educación, asistencia y tratamiento de los problemas de violencia familiar dentro de su jurisdicción.

Ahora bien si las medidas preventivas no fueron suficientes, la ley en mención establece mecanismos subsanadores. El primero de ellos, es el de la conciliación (artículo 14). No obstante esta figura ha sido cuestionada por el ámbito en el que se desarrolla, ya que las partes que intervienen (agresor (a) y agredido (a)) psicológicamente no se encuentran en condiciones de igualdad. Por lo tanto, en muchos casos la conciliación no sirve como mecanismo de defensa.

Como medidas sancionatorias encontramos dos grupos: individuales o penales, estatales y de reparación; según el sujeto al cual va dirigida la sanción o que ha incidido en la violación del derecho.

Las medidas individuales de carácter penal, surgen como consecuencia de la consagración del delito, de violencia intrafamiliar, el abandono de los menores de edad y de los deberes alimentarios.

Todas ellas enmarcadas dentro de la Ley 294 de 1996, modificada por la Ley 575 del 2000; dicha reforma, hace un énfasis especial en el carácter penal que debe tener la violencia al interior de la familia y denota contundentemente la acción de las autoridades pertinentes, tales como comisarías de familia, casas de justicia y jueces municipales en términos de establecimiento de garantías

para quien denuncia los casos de violencia y la realización del debido proceso en contra de quien ha cometido los actos de violencia al interior del seno familiar.

Se toma la Política de Construcción de Paz y Convivencia Familiar “Haz Paz” como un referente legal vital para la investigación porque tiene el fin de prevenir y atender la violencia intrafamiliar con una estrategia orientada a apoyar a los individuos, familias y comunidades en su misión de transmitir principios y valores democráticos y de convivencia, así como dotar a los núcleos básicos de la comunidad de los instrumentos apropiados para resolver los conflictos de forma pacífica, incrementar y cualificar la prestación de servicios a las familias en conflicto y a las víctimas de violencia familiar a través del trabajo articulado de las instituciones y las entidades territoriales.

Las leyes Colombianas son complementarias y se establece también que el acceso carnal violento tiene circunstancias de agravación punitiva cuando se comete contra un miembro del grupo familiar. Tal y como lo declara la ley 360 de 1997, por medio de la cual se modifican algunas normas del título XI del libro II del código penal y se dictan otras disposiciones. En las cuales se vincula el acceso carnal violento, el acto sexual violento, la inducción y estímulo a la prostitución, la pornografía con niños y niñas.

De igual forma se declaran en ésta ley los derechos de las personas que son víctimas de los delitos contra la libertad sexual y la dignidad humana siendo enfáticos en el trato digno y respetuoso que debe recibir la persona durante cualquier entrevista o actuación con fines médicos, legales o de asistencia social; en la información acerca de los procedimientos legales que se derivan del hecho punible, y la información sobre los servicios disponibles para atender las necesidades que le haya generado el delito.

En cuanto a los proyectos nuevos de leyes colombianas se encuentra la Ley 1098 de 2006 “Ley de la infancia y la adolescencia” cuyo objetivo es garantizar

el disfrute de los derechos de todos los niños, las niñas y los adolescentes y asegurar su desarrollo integral y armónico en el seno de la sociedad colombiana.

En esta ley la protección integral se entiende a partir de cinco ejes fundamentales. El primero, es el reconocimiento de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos, esto es como personas íntegras desde el momento de su nacimiento. El segundo eje, es la necesidad de garantizarles el ejercicio efectivo de sus derechos. El tercero, es la prevención de su vulneración o amenaza. El cuarto, es el restablecimiento de los derechos a aquellos niños, niñas o adolescentes a los que les han sido violados, y el quinto y último, es la materialización de esos derechos en el diseño y ejecución de políticas públicas en los ámbitos nacional, departamental y municipal. Estos cinco elementos, se constituyen en el marco de la protección integral dentro del proyecto de ley.

Por último en el marco de la implementación del sistema penal acusatorio, se debe adecuar y llevar acabo las previsiones con el fin de garantizar el acceso efectivo a la justicia por parte de la población infantil y particularmente de las y los niños y adolescentes víctimas de delitos sexuales y evitar la revictimización que puedan ser sujetos en la implementación de este, así como adecuaciones en infraestructura y en la formación de las personas que están a cargo.

Para que funcione se debe reforzar la investigación judicial y la formación de la policía judicial para que cuente con todos los recursos técnico- científicos para llevar a cabo las investigaciones de delitos donde las víctimas cuenten con las pruebas contundentes para acusar a los agresores.

2. PROCESO METODOLÓGICO

2.1 JUSTIFICACIÓN

En Colombia desde hace varios años se ha considerado la violencia familiar como un gravísimo problema que repercute en todos los ámbitos de la sociedad.

Se ha estudiado con detenimiento a través de los años la situación de violencia en el país, las consecuencias que tiene para sus víctimas, se han determinado las causas de la ocurrencia de éstos episodios violentos en la familias colombianas, y se han diseñado estrategias, planes, programas y mecanismos de atención por parte del Estado colombiano para subsanar y erradicar esta problemática, generando una normativa clara y precisa para su abordaje; para el cual se han creado una serie de instituciones a las cuales se les encomienda la labor de atender esta situación. Entre ellas se encuentran las Comisarías de Familia, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Casas de justicia, entre otros organismos.

En vista de que la responsabilidad que poseen éstas instituciones para realizar su intervención en violencia intrafamiliar es de gran magnitud, es necesario conocer los elementos que poseen sus funcionarios para abordar la problemática, pues en primera instancia deben atender a la normativa nacional e internacional concerniente a la violencia, de igual forma deben echar mano de sus constructos teóricos y conocimientos adquiridos según sea la rama a la que pertenecen, y por último, pero no menos importante, la construcción que cada uno de ellos maneja con respecto a ésta problemática; llámense prejuicios, patrones culturales o experiencias de violencia en su vida personal.

Por éstas razones y otras más es completamente necesario analizar las concepciones, significados y sentido que poseen quienes atienden el problema

en las instituciones, pues se podrá conocer, no mediante términos cuantificables, sino mediante los elementos culturales y cualitativos oportunos, la forma como cada una de las instituciones se aproxima a la problemática familiar.

Mediante los elementos se podrán inferir las características con las que se aborda la violencia familiar en cada institución referenciada, sin el ánimo de establecer comparaciones, sino por el contrario, identificar y organizar las fortalezas y los puntos de encuentro y desencuentros que ellas poseen en ésta materia para así, fortalecer el trabajo interdisciplinario y en redes con que se debe intervenir el actuar sobre el problema.

Todas las particularidades presentes en las instituciones mencionadas con anterioridad, tienen repercusiones contundentes sobre el problema y las y los usuarios que demandan algún servicio por parte de ellas, y son los mismos (as) usuarios (as) a partir de su experiencia institucional quienes construyen concepciones que dan cuenta de la labor realizada por ellas en cuanto a la violencia familiar, lo que constituye un elemento clave a la hora de determinar las subjetividades institucionales que se buscan analizar.

Por último es claro que Trabajo Social hace las recomendaciones correspondientes a las instituciones que abordan la problemática de la Violencia Familiar en Bucaramanga y el área metropolitana.

2.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La violencia que vive el país, no puede separarse de la violencia cotidiana, de las palabras, de la violencia doméstica que hoy enfrenta un gran número de hombres, mujeres, niños y niñas, en especial, los miembros más débiles de la sociedad.

En la familia, las pautas de socialización juegan un papel muy importante en la transmisión, de una generación a la siguiente, de los episodios de violencia, lo cual representa un grave problema social que afecta a toda la comunidad, puesto que la misma familia es una realidad socio-histórica compleja que influye en las instituciones que la rodean e intentan abordar la problemática de violencia familiar.

Estas pautas de comportamiento son generadas por un complejo entramado cultural que incluye sistemas de creencias, valores, pautas de socialización, expresiones de la competencia cultural, y relaciones de poder; las cuales representan para la etnografía un punto de partida para orientar su estudio. Ya que “relieva en el análisis una dimensión temporal más ligada con el actual cotidiano, orientada por el concepto de la cultura y tendiendo a desarrollar conceptos y a comprender las acciones humanas desde el punto de vista interno”⁴³.

Ahora bien, a pesar de que existe en el país una gama de leyes y convenios internacionales para la prevención y el tratamiento de la violencia familiar, ésta sigue siendo una problemática algunas veces tolerada que cada día se agudiza más: mujeres y hombres golpeados física y psicológicamente por sus compañeras y compañeros, niños y niñas abandonados y maltratados por sus padres, madres o cuidadores, ancianas y ancianos despreciados y desvalorizados por los integrantes de su familia, padres y madres maltratados por sus hijos e hijas, y manifestaciones de violencia entre los diferentes lazos filiales.

Resulta entonces fundamental estudiar el tema de la violencia familiar pero ahora desde el plano institucional, (instituciones que por política social y norma deben atender esta problemática) a fin de develar los elementos de análisis, enfoques conceptuales, perspectivas y tipos de abordaje que poseen para

⁴³ SANDOVAL Casilimas Carlos. Investigación cualitativa. Programa de especialización en teoría, métodos y técnicas de Investigación social. Icfes. Bogotá: Corcas editores. 1997. p. 54.

realizar su intervención, así mismo es necesario comprender las percepciones que las diferentes personas tienen (sean usuarios o no) sobre las instituciones que intervienen la violencia familiar en el Área Metropolitana de Bucaramanga y a su vez de los servicios que reciben de las mismas.

2.3 PREGUNTAS GUÍAS DE INVESTIGACIÓN

La idea de investigación surge a partir de elementos significativos que se encuentran presentes en la realidad estudiada, antes que de la teoría referida al tema de la violencia familiar, dejando claro el carácter sustantivo del presente estudio.

Esta idea se materializa a través de los interrogantes que genera para los investigadores la violencia familiar desde su nueva perspectiva de análisis.

Dichos interrogantes se presentan a continuación:

- ❖ ¿Qué concepción tienen las y los profesionales que laboran en éstas instituciones, acerca de la problemática de violencia familiar?
- ❖ ¿Cuál es la perspectiva que subyace en la intervención de la problemática de violencia en éstas instituciones?
- ❖ ¿Cuáles son las características de la intervención realizada por cada una de estas instituciones a la problemática de violencia familiar?
- ❖ ¿Cuál es el significado que las y los usuarios tienen de las instituciones que intervienen la violencia familiar?
- ❖ ¿Cuál es la percepción que las y los usuarios tienen acerca de los servicios prestados por las instituciones que intervienen la violencia familiar?

- ❖ ¿Existe coherencia entre la normativa internacional, nacional y local, con la acción realizada por las instituciones que abordan la problemática?

2.4 OBJETIVOS

2.4.1 Objetivo General

Conocer la concepción y significados que poseen las y los funcionarios y usuarios (as) de las diversas instituciones públicas acerca de la problemática de la violencia familiar en el área metropolitana de Bucaramanga, con el fin de develar características específicas del proceso de atención y servicio de los institutos y las percepciones que las y los usuarios tienen frente a los mismos, mediante una investigación de tipo etnográfico en el año 2007.

2.4.2 Objetivos Específicos

- ❖ Conocer la percepción, significado y sentido que poseen las y los diversos profesionales, funcionarios (as) de las instituciones públicas que atienden el problema de la violencia familiar.
- ❖ Interpretar los significados y sentido que poseen las y los usuarios sobre las instituciones que atienden el problema de la violencia familiar.

2.5 MODELO DE INVESTIGACIÓN

Según Carlos Sandoval⁴⁴, “la cultura se usa para generar e interpretar la conducta social, no significa limitar la cultura solamente a la situación cuando las personas están en grupo, sino que, incluya también las acciones que otras

⁴⁴ SANDOVAL. Op. Cit., p. 69.

personas ya tienen aprendidas y comprendidas”; lo cual puede justificar la pertinencia del enfoque investigativo etnográfico para efectos de la presente investigación.

En la etnografía los actos humanos tienen un sentido, una significación social, una motivación, una intención. Se podría decir que el significado de las palabras varía constantemente en virtud del contexto de alocución temporal y en la cadena de enunciados en el tiempo. “Se afirma entonces, que los miembros de un grupo social captan la significación de su entorno a través de un proceso de interpretación, y que la realidad está socialmente construida y es constantemente reinterpretada en la práctica social”⁴⁵.

Desde la perspectiva de las fuentes y medios de recolección de información del enfoque etnográfico, se tomo como técnica fundamental las entrevistas a sujetos clave. “Los informantes clave son individuos en posesión de conocimientos, status o destrezas comunicativas especiales y que están dispuestos a cooperar con el investigador”⁴⁶. Son elegidos porque tienen acceso a datos inaccesibles para el investigador.

Esta investigación se desarrolló en dos fases fundamentales para las cuales se dividió el trabajo de la siguiente manera:

En la primera fase se diseño la estructura teórica y referencial, se delimitó el problema, los objetivos y se determinó la metodología, al igual que las técnicas a implementar.

Durante la segunda fase se hizo el trabajo de campo, la implementación de las técnicas diseñadas y la categorización de los resultados de las mismas, de esta

⁴⁵ PINEDA C. Roberto. El método etnográfico, un enfoque cualitativo de investigación social. p. 100.

⁴⁶ GOETZ J. P. y LECOMPTE M. D. Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa. Ediciones Morata; Madrid, 1988. p. 134.

forma se realizó el respectivo análisis y obtienen los resultados finales de la investigación.

2.6 RUTA METODOLÓGICA

En esta investigación el mapeo se llevó a cabo en las instituciones que abordan la violencia intrafamiliar en Bucaramanga y su área metropolitana⁴⁷ de esta manera se hizo el estudio en 4 instituciones y sus respectivas dependencias:

- ❖ Comisaría de Familia.
 - Bucaramanga.
 - Floridablanca.
 - Girón.
 - Piedecuesta.

- ❖ Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
 - Centro zonal Norte.
 - Centro zonal Sur Floridablanca.
 - Centro zonal Carlos Lleras Restrepo.

- ❖ Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.
 - Bucaramanga.

- ❖ Casas de Justicia.
 - Bucaramanga (Ciudad Norte).
 - Floridablanca.

La población que actuó como sujetos clave fueron:

Profesionales encargados de atender y recepcionar los casos de violencia familiar que laboran en las instituciones que abordan la problemática.

⁴⁷ Las instituciones tenidas en cuenta serán todas de la esfera pública y estatal.

Usuarios o usuarias que han tenido contacto con las instituciones para demandar algún servicio relacionado con la violencia intrafamiliar.

La población contactada fue identificada de la siguiente manera:

En vista de que en las instituciones tenidas en cuenta en la presente investigación labora un equipo interdisciplinario; conformado por Trabajadoras (es) Sociales, Abogados (as), Psicólogos (as), Pedagogos (as) y Médicas (os), se selecciono un miembro de ese equipo por cada institución visitada con la finalidad de tener en cuenta los diferentes enfoques de la problemática según la profesión, lo cual permitió hacer un análisis del conflicto desde diversos puntos de vista.

Las y los usuarios no tuvieron como única característica el acudir a solicitar servicios de las instituciones, se procuro al máximo que al menos dos de ellos demandaran los mencionados servicios por primera vez y otros dos hubiesen tenido una experiencia más prolongada con la institución.

Los lugares establecidos para el contacto con las personas participantes fueron las instituciones donde laboran, para el caso de las y los funcionarios de las mismas.

Para el caso de las y los usuarios los espacios utilizados fueron en los alrededores de la institución a la que han acudido o en la institución misma.

Los tiempos establecidos con las y los funcionarios de las instituciones fueron horarios de atención y recepción de casos, o en los que ellos consideraron prudente y ellas (os) mismas escogieron. Con las y los usuarios los tiempos estimados fueron acordados por ellos (as) y la investigadora.

Inicialmente se definieron las y los informantes clave y los elementos de análisis pertinentes para la recolección de datos, de acuerdo al desarrollo y

movimiento propio de la investigación se modificaran los mismos según sea conveniente.

La técnica por excelencia en la investigación fue la entrevista semiestructurada a las personas clave. Esta es vista como una “guía en la que se anticipan las cuestiones generales y la información específica que se quiere reunir. Es informal y no está prefijado el orden de las preguntas”⁴⁸.

2.7 DISEÑO DE ENTREVISTA

La realización de la entrevista no necesariamente consiste en seguir un esquema rígido ni estricto, por el contrario, se busca una conversación con las personas contextualizada sobre violencia intrafamiliar, mediante una introducción al tema por parte de las y los entrevistadores; se pondrán los objetivos de la conversación y se orientará el desarrollo de la misma, de tal manera que dé información para el análisis de las categorías iniciales que se han planteado, dejando el espacio necesario y permitiendo el surgimiento de nuevas categorías de análisis, si es el caso.

Para el logro del anterior propósito se diferenciaron muy bien las entrevistas al hablar con las y los funcionarios de las instituciones y con las y los usuarios de las mismas.

Las preguntas que se plantearon al interior del diálogo fueron abiertas y generadoras de conocimiento para los investigadores y el aliciente para obtener respuestas fué la atmósfera que se genero al interior de la entrevista.

La toma de la información se llevó a cabo con una grabadora periodística para todas las entrevistas, grabándose así cuatro cassettes, tres para funcionarios (as) y uno para usuarios (as). Las entrevistas se hicieron de manera personal con los sujetos de investigación y la investigadora. Las entrevistas fueron

⁴⁸ GOETS. Op. Cit., p. 134.

tomadas en un periodo de cuatro meses, ya que para acceder a la exploración de los datos se requirió de una cita por cada funcionaria (o) y para obtener los encuentros con las y los usuarios se hizo con ayuda de las profesionales de las instituciones o un dialogo directo con los (as) mismos (as).

Los espacios para recolectar la información fueron las oficinas de las funcionarias (os) de las instituciones y para las y los usuarios se facilita en las instalaciones de las instituciones.

El proceso anterior se hizo paralelo al tiempo en que se digito la información obtenida de las y los funcionarios y las y los usuarios.

2.8 GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Para obtener la información pertinente en el presente estudio de las y los profesionales se realizaron dos tipos de entrevistas. Estas se trabajaron con un total de diez (10) funcionarios (as), de las diferentes instituciones incluidas en esta experiencia.

La entrevista N° 1, se aplico a siete (7) profesionales de diferentes áreas como fueron Abogados (as), Trabajadoras Sociales, Médicas y Psicólogas, siendo pertinente con el proceso indagatorio (Ver ANEXO 1. GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA FUNCIONARIAS (OS) N° 1).

La entrevista N° 2, se hizo a tres (3) funcionarias. Esta entrevista se efectuó con el ánimo de obtener más información sobre temas que no se habían indagado en entrevistas anteriores, alcanzando logros para enriquecer la exploración que lleva a los objetivos. Es necesario aclarar que estas preguntas se hicieron sin tener en cuenta las profesiones de las y los funcionarios participantes y las instituciones en las que laboran (Ver ANEXO 2. GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA FUNCIONARIAS (OS) N° 2).

De la misma forma se aplicó una entrevista a cuatro (4) usuarias (os) de las diferentes instituciones, indagando sobre el servicio y las soluciones de la problemática de la violencia familiar que proporcionan las mismas. Estas entrevistas se hicieron a tres (3) usuarias que tuvieron contacto con las instituciones, dos (2) de ellas requirieron los servicios de la misma institución en dos ocasiones, por diferentes situaciones de violencia familiar y una (1) ha acudido a diferentes instituciones para enfrentar el problema. La última entrevista se hace a un (1) usuario que solicitó el servicio de una institución por primera vez (Ver ANEXO 3. GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA USUARIAS (OS)).

Cada entrevista digitada se diferenciara de las demás porque se les asigna un código, de esta manera:

CUADRO 1. ENTREVISTAS CÓDIFICADAS

TIPO DE CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
ESE. F1. (CÓDIGO DE LA ENTREVISTA EN NÚMERO). (FECHA).	Entrevista SemiEstructurada. Funcionarias (os) N° 1. Número de Entrevista: 1 Fecha: 20/02/2007.
ESE. F2. (CÓDIGO DE LA ENTREVISTA EN NÚMERO). (FECHA).	Entrevista SemiEstructurada. Funcionarias (os) N° 2. Número de Entrevista: 8 Fecha: 20/04/2007.
ESE. U. (CÓDIGO DE LA ENTREVISTA EN NÚMERO). (FECHA).	Entrevista SemiEstructurada. Usuarías (os). Número de Entrevista: 1 Fecha: 03/05/2007.

ELABORADO: Ruth Helena Vargas Rincón. 2007.

2.9 MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN DE DATOS CUALITATIVOS

Al recolectar la información de las (los) funcionarias (os) y las (os) usuarias (os) que participaron en el presente ejercicio se dio paso a hacer las respectivas matrices de categorización de datos cualitativos, lo que “implica un ejercicio de inmersión progresiva en la información escrita, el cual comienza con un fraccionamiento del universo de análisis en subconjuntos de datos ordenados

por temas, para luego recomponerlo inductivamente en categorías culturales que reflejen una visión totalizante de la situación estudiada”⁴⁹.

Por consiguiente se adelantaron las matrices de las diez (10) entrevistas a funcionarios (as), teniendo en cuenta la problemática expuesta y los objetivos de la investigación, así se obtuvo la categoría deductiva y la subcategoría deductiva respectivamente. Se hizo un análisis de la información derivada de cada una de las entrevistas y con ésta se construyó la categoría inductiva, que “no tiene como fin reflejar la teoría sino el marco de referencia cultural del grupo estudiado y constituye el fundamento de la investigación etnográfica”⁵⁰, este análisis reflejó lo más significativo de las respuestas de los sujetos y se codificó tomando las primeras letras de las palabras clave de la categorización inductiva (Ver ANEXO 4. MATRIZ DESCRIPTIVA FUNCIONARIOS (AS)).

Consecuentemente las matrices de las cuatro (4) entrevistas a usuarios (as), emplearon el mismo proceso anterior, (Ver ANEXO 5. MATRIZ DESCRIPTIVA USUARIOS (AS)).

Para la elaboración las matrices de categorización de las (os) funcionarias (os) y las (los) usuarias (os) se hizo una depuración constante de la información, para así brindar una mayor confiabilidad y construcción del proceso a seguir en el presente estudio.

2.10 ARCHIVO DE DATOS CODIFICADOS

En el desarrollo de la experiencia se continuó con el archivo de datos codificados, para el cual fue importante ubicar en un cuadro las expresiones de cada categoría deductiva y subcategoría deductiva, los términos clave de las categorizaciones inductivas que resultaron con sus respectivos códigos y se

⁴⁹ BONILLA Castro, Elssy y otra. La investigación en ciencias sociales más allá del dilema de los métodos. Centro de estudios de desarrollo económico. Cede, Facultad de Economía, Universidad de los Andes. 1995. p. 135.

⁵⁰ *Ibíd.*, p. 136.

hicieron frecuencias de las respuestas derivadas de los sujetos en la investigación.

Para el caso de las y los funcionarios de las instituciones la categoría deductiva fue la Violencia Familiar, las subcategorías deductivas fueron Significados, Concepciones, y Sentido. Para reunir la información de las subcategorías deductivas se hizo un anexo (Ver ANEXO 6. LISTA DE CONTEO FUNCIONARIAS (OS) N° 1, N° 2 y N° 3).

En cuanto a las y los usuarios la Categoría Deductiva fue la Violencia Familiar y las Subcategorías Deductivas fueron Significados y Sentido (Ver ANEXO 7. LISTA DE CONTEO USUARIAS (OS) N° 1 y N° 2).

En estas listas de categorías y códigos para el análisis cualitativo se agrupó de forma ordenada y teniendo en cuenta la interpretación de la investigadora las categorías inductivas y respectivos códigos, resultando en este análisis unas respuestas elaboradas por los sujetos participantes que se asemejan y otras que son diferentes encontradas en las matrices de categorización, teniendo en cuenta la diferenciación de Funcionarios (as) y Usuarios (as).

Posteriormente al tener toda la información recopilada, se dio paso a hacer la numeración de las categorías inductivas que surgieron de la investigación, donde se tuvieron en cuenta a funcionarios (as) y usuarios (as), con un número total de 142 categorías, de las cuales fueron tenidas en cuenta las más relevantes para la presente exploración (Ver ANEXO 8. LISTA DE CATEGORÍAS INDUCTIVAS Y CÓDIGOS).

2.11 VALIDACIÓN DE LOS DATOS CUALITATIVOS

Para validar los datos recolectados se utilizó la estrategia “Reacciones de la población estudiada”, en donde “los sujetos estudiados deben poder identificar

su situación, tal como ellos la entienden en las descripciones e interpretaciones realizadas por el investigador”⁵¹.

La validación de las y los diez (10) funcionarios de las instituciones (Comisarías de Familia, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Medicina Legal y Casas de Justicia), se hizo con el 40% de la población entrevistada, tomando a una (1) profesional del ICBF, una (1) profesional de Medicina legal, un (1) profesional de la Comisaría de Familia y una (1) profesional de Casa de Justicia, siendo en total cuatro (4) personas participantes.

Este proceso se hizo de tipo personal investigadora-funcionarias (os), por medio de citas a las (los) profesionales en sus oficinas (instituciones), para llevar a cabo el procedimiento se presento en un formato carta la matriz de categorizaciones, la cual ellas (os) leen detalladamente y hacen las observaciones pertinentes. El tiempo requerido fue de dos meses que orientaron la exploración hacia la veracidad de la información. Las entrevistas validadas fueron por número las siguientes: No. 3, No. 6, No. 7 y No. 8., procurando que cada una de ellas se hiciera en una institución diferente.

Se tuvo en cuenta lo importante que fueron las reflexiones de las y los profesionales para el análisis descriptivo.

La validación a usuarios (as) se hizo en un encuentro personal con un (1) usuario que solicito los servicios por primera vez, esta se llevo a cabo por medio de una cita. La entrevista validada es la No. 4.

Se debe tener en cuenta que no fue oportuno hacer la validación a las demás personas entrevistadas, ya que no accedieron a colaborar con la información de sus datos personales, de esta manera se respeta la reserva.

⁵¹ BONILLA, Op. Cit., p. 156.

3. ANÁLISIS Y HALLAZGOS CUALITATIVOS

En la investigación que se adelanto, para el análisis propio de la información recopilada y ordenada respectivamente, se tienen en cuenta los objetivos específicos, el primero; Conocer las concepciones, significados y sentido que poseen las y los diversos profesionales, funcionarios (as) de las instituciones públicas que atienden el problema de la violencia familiar, y el segundo objetivo específico; Interpretar los significados y sentidos que poseen las y los usuarios sobre las instituciones que atienden el problema de la violencia familiar.

Se toman los dos objetivos específicos de la investigación con el fin de indagar frente al tema de la violencia familiar, pero desde el plano institucional, siendo importante resaltar que en la información obtenida se entrelaza funcionarios (as)-usuarios (as), de tal manera que se pueda leer en los sujetos participantes, en este caso, los significados y sentidos de las y los funcionarios frente a la problemática y de las y los usuarios hacia el servicio prestado por las instituciones.

El análisis se hace a partir de las subcategorías deductivas, enriquecido del aporte de los sujetos y la interpretación de la investigadora, dando como resultado las categorías inductivas en el proceso, estas categorías para mayor entendimiento del (la) lector (a) se resaltan con negrilla en los párrafos. De esta manera se tomo la información más relevante para el actual estudio y así se entregaran resultados claros que beneficien el proceso investigativo.

3.1 SIGNIFICADOS FUNCIONARIAS (OS)

3.1.1 Periodo en la institución

En las instituciones participantes del desarrollo investigativo, se encuentran vinculadas (os) profesionales de diferentes áreas de las ciencias humanas y de la salud, estas personas en la actualidad hacen parte y han participado en diferentes periodos de tiempo atendiendo el problema de la violencia familiar.

El periodo laborado de las y los profesionales en las instituciones según la representatividad es de **once (11) a quince (15) años**, de los cuales la mayoría de funcionarias (os) han contribuido con su labor ante la problemática. Siguiéndole así el periodo de **uno (1) a (5) años**, el cual cubre otra parte importante de los sujetos estudiados y en menor cantidad se encuentra la categoría **menos de un (1) año**.

De lo anterior se deduce que las personas encargadas de los procesos en las instituciones llevan un número importante de años trabajando con el tema, lo que implica que el trabajo para los sujetos es significativo y además que la actividad que desempeñan es propia de su quehacer profesional, por lo que la labor a nivel institucional debe ser productiva y estable en todos los niveles laborales para las y los profesionales.

3.1.2 Vinculación

Las formas de vinculación de las y los profesionales varían según sus necesidades y es importante señalar las más relevantes por la frecuencia de las respuestas.

Para la mayor parte de los sujetos que participaron en esta exploración el ingreso a las instituciones se debió al **gusto por el trabajo**, esto hace ver que las y los profesionales tenían interés en la labor a desempeñar y que les

llamaba la atención por su profesión vincularse para abordar la problemática de la violencia familiar, se hicieron manifestaciones como por ejemplo:

me siento muy bien precisamente no trabajo con el sector salud,... no tengo nada que ver con la ley 100... me siento bien, súper bien haciendo este tipo de trabajo⁵²

Un grupo pequeño de los individuos entrevistados manifiesta haber llegado a trabajar con el tema, porque se les presentó la **oportunidad de trabajo** como forma de vinculación, siendo una experiencia adecuada para las personas y un medio para encontrar la seguridad laboral y profesional que buscaban; las narrativas expresan:

Estaba litigando y un amigo me dijo que tenía la oportunidad de un cargo pero que no tenía una persona a quien dárselo... él sabía que yo era especializada en familia⁵³

Otro número de sujetos afirma que para llegar a la institución en donde se encuentran vinculados se debió al **traslado de funcionarios**, motivado por las alcaldías, esto deja ver que algunas de las opiniones de las y los funcionarios que trabajan en estas instituciones no son tenidas en cuenta y tampoco se designan para el cargo por el perfil que cada una (o) de ellas (os) tiene.

Asimismo se encuentran funcionarios (as) que han tenido que dejar a un lado los procesos que llevaban y empezar otros nuevos en la institución a la que van a llegar, en este caso a trabajar con violencia intrafamiliar, adaptarse al cambio, al lugar y a su nueva responsabilidad que puede ser totalmente diferente a la anterior, como se formula en la siguiente frase:

Nosotros como funcionarios de la alcaldía nos están rotando... no nos preguntan ¿usted quiere ir a trabajar a tal parte? sino que nos designan a trabajar en un determinado, no tienen en cuenta el perfil, no tienen en cuenta los gustos de la persona, si a mi me gusta trabajar en este medio, si no me gusta, y nos designan y pues tenemos que venirnos como funcionarios a cumplir la función donde nos manden⁵⁴

⁵² ESE. F1. N° 3. 01/03/2007.

⁵³ ESE. F1. N° 1. 20/02/2007.

⁵⁴ ESE. F1. N° 2. 27/02/2007.

Un grupo minoritario manifiesta que la incorporación a la institución en la cual trabajan fue por medio de **concurso**, en donde se tienen en cuenta sus capacidades intelectuales, psicológicas y sociales entre diferentes personas, de esta manera aseguraron así el aprendizaje del tema y la permanencia en los procesos laborales, como se expone a continuación:

Pues me presente al concurso que hubo en el año 94... uno siempre piensa que estos concursos, como qué es por presentarse, por tener la experiencia, pero afortunadamente pase en ese concurso y me pude vincular⁵⁵

Para una pequeña parte de funcionarias (os) vincularse a la institución se debió a la **necesidad de tiempo para su familia**, aunque económicamente fuera desventajoso. Este trabajo era desfavorable económicamente porque no generaba los ingresos que ganaba en la actividad anterior, pero podía dedicar tiempo para su familia, según expresa:

económicamente eso no era favorable, pero hable con una psicóloga y la psicóloga me dijo que era mas importante compartir con el niño y que el crecía y que ese tiempo no volvía... entonces yo decidí seguir ahí, y hasta ahora,... más que todo por mi hijo es que me paso eso⁵⁶

Estos tipos de vinculación institucional reflejan por una parte los intereses personales de las y los funcionarios, la profesión y la experiencia académica que favorece la atención de los casos de violencia familiar, ya que estas personas tienen el conocimiento y se inclinaron por el trabajo en esta área, de esta forma le pueden dar importancia a los procesos que se llevan a cabo y brindarle soluciones a la problemática.

Por otra parte el desinterés de los encargados (as) de las alcaldías en vincular profesionales a las instituciones sin tener en cuenta el perfil y las manifestaciones de los (as) funcionarios (as), genera malestar en las personas que trabajan para ella, de este modo puede verse involucrada la forma de

⁵⁵ ESE. F2. N° 9. 26/04/2007.

⁵⁶ ESE. F1. N° 1. 20/02/2007.

atención y los procesos, desmejorando así el fortalecimiento del abordaje de la violencia familiar.

3.1.3 Experiencia en el tema

En cuanto a la experiencia en el tema de la violencia familiar, un gran número de profesionales expresó que se encontraban **sin experiencia antes de llegar a la institución**. En sus anteriores trabajos no hacían nada relacionado con la problemática, también porque ingresaron a laborar una vez terminaron la universidad. Al indagarse sobre el tema revelaron:

No, antes era abogado litigante, abogada y he trabajado en otras instituciones como la personería de Bucaramanga, trabaje en el juzgado penal también,... asesora en planeación, pero eso si nada tiene que ver con esta tarea⁵⁷.

Desde que ingrese al instituto, como le digo yo ingrese cuando prácticamente salí de la universidad⁵⁸.

El traslado de funcionarios (as) de un cargo a otro hace que se trastorne el proceso de aprendizaje, las actividades que realizan y que tengan que adquirir nuevas responsabilidades, preparándose en temas que no habían sido trabajados antes.

No, no señora hasta hace cinco años he venido manejando la problemática de la violencia intrafamiliar⁵⁹.

Por otro lado un número pequeño de funcionarias (os) comento que antes había trabajado con **casos de violencia familiar esporádicamente**, es decir, en los anteriores trabajos se recibían casos pero no de la magnitud con la que se reciben ahora.

Con violencia intrafamiliar es, digamos que no específicamente, pero si cuando he sido inspectora promiscua, yo fui inspectora promiscua en Tensa Boyacá y en Lebrija Santander entonces ahí de pronto se presenta

⁵⁷ ESE. F1. N° 1. 20/02/2007.

⁵⁸ ESE. F2. N° 8. 20/04/2007.

⁵⁹ ESE. F1. N° 5. 22/03/2007.

uno que otro caso de violencia intrafamiliar, pero no tan específicamente como acá⁶⁰.

Una funcionaria menciona que el trabajo más cercano a la violencia familiar fue el de **prevención y atención de la violencia intrafamiliar**, pero no directamente el de atención a la problemática, como se indica a continuación:

Anteriormente era directora de un hogar infantil en donde pues se trabaja con los padres mucho de esas, de ese trabajo era enfocado hacia la atención de y prevención de la violencia intrafamiliar al interior de la familia⁶¹.

Es significativo señalar que las y los profesionales al ingresar a las instituciones vinculadas en el presente estudio no contaban con la experiencia en el tema por razones de índole personal y de trabajo, lo que en cierto modo puede ser positivo en la medida de no esquematizar la problemática y negativo en cuanto a no realizar un abordaje adecuado a los primeros casos de violencia que se atienden. Cabe resaltar que de otra forma las y los profesionales poseían la experiencia académica y la de otras labores que podían llenar el vacío hacia la acción de enfrentar la violencia familiar.

3.1.4 Experiencia actual en el tema

En cuanto a la experiencia actual en el tema un número importante de las y los funcionarios abarca **todas las modalidades de la violencia familiar** en su ejercicio profesional, expresado de la siguiente forma:

la ley 575 de 2000 nos dio funciones para conocer de los temas de violencia intrafamiliar, entonces llevamos seis años cumplidos de estar manejando el tema de la violencia intrafamiliar⁶²

⁶⁰ ESE. F1. N° 7. 27/03/2007

⁶¹ ESE. F2. N° 10. 27/04/2007.

⁶² ESE. F1. N° 4. 20/03/2007.

Otro número menor trabaja en diferentes áreas en la institución. No solo tocan el tema de la violencia familiar, sino trabajan en **todos los proyectos institucionales**, como se manifiesta a continuación:

nosotros tenemos que vincularnos y como profesionales trabajar en diferentes áreas, con la comunidad, en trabajo de prevención, de atención de casos y también de capacitación a los agentes educativos que están vinculados a los programas⁶³

Para una profesional su **función es la atención** de los casos de la violencia familiar, como lo indica a continuación:

aquí tenemos dos, como dos focos de atención, uno es encaminado hacia la prevención de la violencia intrafamiliar... la otra área es atención a los casos de violencia, mi función específicamente es atención⁶⁴

Abarcar todas las modalidades de la violencia familiar, significa para el rol profesional, recepcionar, atender y hacer seguimiento de los diferentes casos denunciados de violencia que se presentan a diario, con el fin de brindar la asesoría necesaria para darle solución a la problemática. De esta manera la mayor parte de instituciones están encargadas de abarcar las diversas modalidades de violencia que se presentan, lo cual implica un conocimiento general de los tipos de conflictos, pero además se observa que estas instituciones no solo están encargadas de combatir específicamente esta problemática sino de atender otras de diferente índole, que pueden sobrecargar las labores de las personas que allí trabajan.

Por otra parte los (as) funcionarios (as) que deben intervenir en todos los proyectos de la institución no tienen el tiempo suficiente para garantizar un abordaje de la problemática de una manera integral, ni de apropiarse de los procesos por sus múltiples obligaciones, siendo esta una posible forma para combatir el conflicto.

⁶³ ESE. F2. N° 9. 26/04/2007.

⁶⁴ ESE. F2. N° 10. 27/04/2007

3.2 CONCEPCIONES FUNCIONARIAS (OS)

3.2.1 Concepto

Al hablar del concepto de la violencia familiar, un buen número de los entrevistados independiente de su profesión la define desde el **aspecto legal**, ya que para esta población la “violencia intrafamiliar” es un suceso que afecta el núcleo familiar, originado por los sujetos que interaccionan dentro.

Este concepto es construido debido a que las y los funcionarios se encuentran en ese medio institucional que les exige una propiedad del tema a nivel jurídico y sancionatorio, además el bagaje legal se da de la experiencia diaria y repetitiva de los casos que abordan, se expresan conceptos como:

todo hecho irregular que altere la tranquilidad y la convivencia de una familia, es violencia, trátese de agresión verbal, ofensas, agresión física, sexual, amenazas, toda situación, incluso hasta cuando las personas dañan los bienes por soberbia y todo eso altera la tranquilidad de la familia⁶⁵

Un grupo muy pequeño de las y los profesionales ve la problemática de la violencia familiar desde una **perspectiva psicosocial**, en la que se tienen en cuenta la historia de las personas, el ambiente y los valores culturales que pueden producir la violencia en la familia.

El problema de la violencia es... es un tema muy amplio... en la historia de toda la humanidad se ve siempre marcado... la agresividad es inherente al ser humano, son rezagos de la evolución permanente que nos van quedando de la conducta más animal,... el hombre por naturaleza es agresivo⁶⁶

la tolerancia, de aceptar a la otra persona, de no imponer, de entender que la familia se forma a través de la relación de pareja y que son dos personas diferentes con historias de vidas diferentes pero que en esas diferencias tienen que encontrar los acuerdos, pactar todas las vivencias, los rituales, todo lo que van a desarrollar al interior de la familia,... la

⁶⁵ ESE. F1. N° 1. 20/02/2007.

⁶⁶ ESE. F1. N° 3. 01/03/2007.

violencia indiscutiblemente genera un ciclo, generalmente la mayoría de personas tienen sus antecedentes de violencia y no han sido superados pues obviamente eso ya se vuelve como algo que pasa de generación en generación⁶⁷.

Una profesional ve la violencia familiar desde su **propia experiencia** como un problema en aumento:

Siempre, todos los días, a diario, eso se ve diariamente especialmente en los casos de cónyuges, de parejas ocurre mucho y con los menores de edad también y no deja de llegar los casos por afinidad... he notado eso que se presenta mucho los casos de violencia intrafamiliar en parentesco por afinidad, entre cuñados, tíos, sobrinos⁶⁸.

Para la mayoría de los (as) funcionarios (as) la violencia es vista desde el plano legal, es decir desde la norma, siendo un hecho irregular que ocurre al interior de la familia y que causa deterioro en la misma, de esta forma no se aprecia el problema de una manera integral, ya que la influencia de los sistemas es clave para el incremento del conflicto. Asimismo, se debe tener en cuenta la cultura que es importante por ser una causa preponderante de la problemática, los individuos, su historia personal, en fin las relaciones y las soluciones que le dan a las situaciones.

3.2.2 Desencadenantes del suceso

En esta categoría se expresan varios factores que pueden desencadenar la violencia familiar, el más señalado por los (as) entrevistados (as) es la cultura.

Según las y los profesionales la **cultura** es la causa más importante que lleva a la violencia familiar, ésta es el medio de expresión de las personas y caracteriza a los grupos e individuos en periodos determinados.

es como cultural no, porque vivimos... sobre todo aquí en Santander donde año tras año se ha venido,... hemos visto como la violencia ha sido la forma de resolver conflictos desde lo político y así mismo a nivel de la

⁶⁷ ESE. F2. N° 8. 20/04/2007.

⁶⁸ ESE. F1. N° 7. 27/03/2007.

familia... se viene concibiendo la idea de que la forma para nosotros poder que las cosas marchen es utilizando la violencia,... considero que es más por la parte cultural⁶⁹.

Seguida de la cultura se encuentra el factor **económico** como generador de violencia familiar, ya que las relaciones se ven afectadas porque las familias no tienen las condiciones para proteger a sus miembros, esto implica que hayan malos tratos y que no se de una solución de la problemática real, cada vez que la familia se enfrenta a una crisis económica se produce la violencia.

A ver la violencia familiar tiene muchas connotaciones,... uno de pronto es el factor económico... esta llevando a las parejas a no entenderse, a veces problemas... no tienen ni como vivir, ni como alimentar a sus hijos, eso los hace en un momento determinado llegar a ser agresivos⁷⁰.

Otro factor relevante para explicar la violencia es el **individual**, el que esta sujeto directamente a los seres humanos, la personalidad, sus reacciones, sus valores, sus comportamientos, las cosas que hacen que pueden implicar el surgimiento de la violencia en sus hogares. Este factor involucra el consumo de sustancias psicoactivas, el estrés, la integridad, los principios y valores de las personas.

Un componente en el que están de acuerdo algunos (as) de los entrevistados es el de las **relaciones**, estas comprenden las relaciones familiares inestables, el cambio de parejas, las relaciones de poder, la vulneración de un sector de la población (mujeres, niñas y niños, adultos (as) mayores), el machismo al que esta sometido el hombre y la mujer, las relaciones patológicas, las relaciones sexuales entre adolescentes. Todo este tipo de relaciones débiles en la familia producen problemas consecutivos, los cuales no son resueltos y entran a hacer parte del juego y la normalidad en la dinámica familiar, esta problemática no es enfrentada sino cuando el fenómeno se sale de las manos de los miembros y cuando se avisa la desintegración de ese núcleo, como se manifiesta en el siguiente párrafo:

⁶⁹ ESE. F2. N° 10. 27/04/2007.

⁷⁰ ESE. F1. N° 2. 27/02/2007.

hay relaciones de subordinación, siempre que hay violencia al interior de la familia es porque hay más poder en unos y menos poder en otros,... la violencia no se daría si las relaciones son relaciones de iguales, osea todo el mundo manda lo mismo, todo el mundo tiene los mismos deberes, los mismos derechos y en el momento en que se da la violencia es cuando se ve vulnerados los derechos de uno y el otro los esta pisoteando,... una persona domina o tiene el poder, el control sobre la relación y quiere a través de esa relación de poder agredir física, verbal, psicológicamente a los miembros de la familia⁷¹.

La mitad de la población entrevistada expresa que la carencia del factor **educación** es favorecedor para que la violencia este presente. Como es bien sabido no todas las personas tienen la oportunidad de acceder a instituciones educativas, tampoco pueden hacer esa inversión económica y otras normalmente no quisieron estudiar. La formación es sumamente importante porque se puede aprender a mejorar las relaciones personales y a sobrellevar los conflictos sin violencia. Pero hay que resaltar que no es totalmente inevitable la solución de la problemática solo educándose, es importante, pero solo un primer adelanto para exterminarla. Lo anterior se refleja a continuación:

la educación que le dan a los hijos, estamos nosotros pensando que todavía manejamos un modelo de educación con los hijos basados en el castigo⁷²

todo esta en la parte de educación... por ser también un país subdesarrollado no tenemos... un apoyo tanto político, como económico para fortalecer la parte de ese plan educacional que el estado dice que le garantiza a todos los menores de edad, no lo hay... de pronto muy limitado para la súper población que nosotros tenemos, no tenemos ni controles de pronto para... la natalidad, y si estamos garantizándole estudio a todos sabiendo que nos queda pequeña la población a las instituciones educativas que hay... hay familias con cinco... hijos de los cuales uno va al colegio... los otros los enseñan desde muy pequeños a que trabajen... y le coartan al menor... esa etapa de la vida que ellos... debía ser educativa, entonces entra a cumplir una actividad laboral antes de tiempo, bajo que conocimientos, bajo que capacitación... estamos creando es personas que trabajen con mano de obra que no es calificada⁷³

⁷¹ ESE. F1. N° 4. 20/03/2007.

⁷² ESE. F1. N° 2. 27/02/2007.

⁷³ ESE. F1. N° 6. 23/03/2007.

De igual manera la **comunicación** es otro elemento imprescindible para que haya un buen trato al interior de la familia, de por sí, es la que da un aviso de cómo se están manejando las relaciones. La comunicación influye en los miembros de la familia, porque según como se haga, será devuelta esa información. Las personas han aprendido a comunicarse de distintas maneras y una de estas es con la violencia y la agresión de todo tipo, es una forma de pretender el respeto y la unión familiar a la fuerza.

Primero que todo... en las familias hace falta la comunicación... la violencia genera secuelas emocionales en todos los integrantes de la familia, ya sea que la violencia sea directa o la violencia indirecta en todas las personas se ven afectadas
La violencia ocurre primero que todo porque no hay canales de comunicación efectivos en la familia⁷⁴

Asimismo un factor repetitivo en las respuestas de los sujetos investigados es el **social**, para ellos (as) la sociedad influye en muchos de los comportamientos de las personas, formas de relaciones aprendidas de los demás y conjuntamente pueden ser aceptadas por varias personas, como se enuncia en la siguiente frase:

El problema de violencia familiar percibo yo desde la realidad que conozco que es un fenómeno social debido pues, a la situación del país a todo lo que se ha aprendido a nivel cultural, las personas han adquirido, el hábito de solucionar los conflictos a través de la violencia física, violencia verbal, violencia psicológica,... los seres humanos tenemos aprendizaje social,... las conductas que vemos en los demás las repetimos a través de la historia, entonces la violencia es un problema generalizado en el transcurso de toda la historia⁷⁵

Para una menor población de entrevistados (as) la **violencia intergeneracional** y la **familia** pueden ser desencadenantes para que surja la violencia familiar, es decir la violencia se desarrolla de generación en generación y según los antecedentes familiares pueden verse trastornadas las relaciones filiales.

⁷⁴ ESE. F1. N° 4. 20/03/2007.

⁷⁵ ESE. F1. N° 4. 20/03/2007.

Los factores mencionados con anterioridad favorecen en mayor magnitud la manifestación de la violencia en las familias, para los (as) funcionarios (as) sobresalen el factor cultural, económico, individual, de relaciones y la educación, estas son las causas más importantes, pero el principal agente es la cultura, porque por medio de ella las personas socializan, interiorizan, aprenden y desarrollan los vínculos afectivos que se propagan intergeneracionalmente, además la necesidad de autoridad y el machismo que ha sido comprobado en Santander por diferentes estudios permite que la violencia siga siendo un factor preponderante en nuestro medio.

3.2.3 Modalidad de la violencia

La violencia intrafamiliar tiene diferentes modalidades entre las cuales se destacan con mayor preferencia la **violencia psicológica** como el factor más denunciado en las instituciones que abordan la problemática. Se debe enfatizar en el conocimiento que han adquirido las personas sobre la denuncia y también acerca de los casos de la misma.

Una parte de la población que llega a denunciar lo hacen por otras modalidades desconociendo este tipo de violencia, de esta manera las y los profesionales indagan y revelan que el mayor problema es la violencia psicológica, reflejada a continuación:

no podemos de pronto dictaminar,... hasta que punto es psicológica pero es que sabemos que las malas palabras, los hechos de retaliación así no lleguen a ser de pronto físicos hieren más un sentimiento que un propio... golpe⁷⁶

Casos que no son denunciados,... la violencia psicológica... acá tenemos gente que viene y nos habla del maltrato verbal, nos habla cuando son agredidas físicamente, pero la mayoría de personas no denuncian lo que es el maltrato psicológico, no tienen como todavía la concepción de que a una persona que le esta chantajeando, a un niño que ahora se utiliza mucho que el castigo ya no es físico pero entonces hay otra clase de castigo que daña el corazón de las personas,... que llega mas allá del

⁷⁶ ESE. F1. N° 6. 23/03/2007.

golpe o una cicatriz en el cuerpo y esa clase de denuncias son muy pocas personas las que las hacen⁷⁷

La **violencia física** es en segunda instancia la forma más utilizada de agredir a los miembros del núcleo familiar. Esta es referida a la supremacía y el poder de una persona sobre las demás. La agresión física es la más notoria porque va acompañada de lesiones en el cuerpo. Se expresa por los (as) profesionales de esta forma:

Los mayores casos de violencia que se presentan en la comisaría es por parte de los compañeros, esposos hacia las mujeres, es digamos un noventa por ciento, aunque a veces hay algunos compañeros que reportan esto maltrato por parte de su compañera, pero eso póngale un cinco por ciento, es mínimo, sin embargo se presenta pero muy poco, y sobre todo es un maltrato físico, este maltrato físico viene acompañado de un maltrato verbal y psicológico, porque por lo general vienen los dos unidos, porque es que yo no puedo dar muchas veces un golpe, una patada, un puño sin haberla agredido verbalmente, sin haber insultado, sin haber ofendido, si, osea es, parejo⁷⁸.

La **violencia conyugal** es otra forma que esta muy presente dentro de las familias. Para las y los funcionarios cuando se hace la denuncia es porque la persona agredida siendo en mayor número la mujer se encuentra cansada de los eventos que están sucediendo, del ciclo repetitivo de la violencia y además esta es una forma que toman ellas de represalia para frenar esa violencia, porque poco después retiran el denuncia, entonces no se puede hacer un seguimiento y un abordaje real para que pueda cesar este tipo de violencia familiar.

Los casos que más se denuncian son los maltratos de pareja, el maltrato conyugal a pesar de que no se ha sacado una estadística, pero si pienso que es la punta del Iceberg, yo pienso que la mayoría del maltrato conyugal no se denuncia, sin embargo aquí es el delito que más nos llega⁷⁹.

Una parte importante de la población en estudio afirma que la **violencia sexual** es otra de las formas que aqueja a las familias. Este grave problema acecha a

⁷⁷ ESE. F2. N° 9. 26/04/2007.

⁷⁸ ESE. F1. N° 2. 27/02/2007.

⁷⁹ ESE. F1. N° 3. 01/03/2007.

los miembros de la familia más vulnerables, niños, niñas y mujeres. Cuando estos casos son denunciados las instituciones tienen conductos a seguir y se apoyan normalmente en el Instituto de Medicina Legal y la Fiscalía, siendo esta última la encargada del tema ya que es un delito grave.

Entre el abuso sexual el menos denunciado es el abuso sexual conyugal, es tan delicado el problema y la ignorancia del hecho que las mujeres no lo ven como tal, al momento de exponer la problemática por la cual acuden a la institución el personal se da cuenta del fenómeno al interior del caso, se visto de la siguiente forma:

Los casos que menos se denuncian en la oficina son el abuso sexual entre cónyuges, difícilmente en la persona, o la mujer o el hombre es conciente que una relación forzosa es abuso sexual, osea ellos no tienen tipificado,... abuso sexual es todo acto en contra de la voluntad del otro o de la otra entonces las mujeres... hablan en su historia de vida, narran que son sometidas al abuso sexual, pero no cuando presentan la denuncia formal por violencia intrafamiliar no lo ven como un hecho de violencia sin embargo uno en su experiencia, en su quehacer les cuenta todo lo que es el abuso sexual y ellas toman conciencia de que eso también es un acto de violencia familiar⁸⁰

Otra problemática que flagela a las familias es la **violencia infantil**, es la clase de violencia que esta acompañada por maltrato físico, psicológico, verbal y sexual, no siempre se dan todos los casos, pero si se hostiga a las personas más frágiles de la familia. Se encuentra en las entrevistas una marcada subcategoría en la que se encuentran los menores testigos de violencia, que son las personas que captan toda esa agresión por parte de sus padres o familiares, las que pueden afectarlos (as) emocionalmente, expresado así:

sin tener cruce de palabras, ni violencia física eso es un tipo de violencia... si a esos hijos que vienen viendo que cómo así que mi papá no se habla con mi mamá,... me cogen de mensajero y todas esas situaciones, entonces ellos no son ajenos⁸¹

⁸⁰ ESE. F1. N° 4. 20/03/2007.

⁸¹ ESE. F1. N° 6. 23/03/2007.

Las instituciones especializadas se encargan de velar por el bienestar de la población infantil, esto lo aseguran algunas profesionales participes del estudio, pero no solo se quedan ahí, se atienden casos de todo tipo de violencia y se les brinda la asesoría necesaria a las familias, siempre y cuando ellas estén dispuestas a asumir las responsabilidades y los cambios que puedan surgir.

nuestra función... misión... visión, básicamente es todo aquello que tiene que ver con el maltrato infantil,... violencia al interior de la familia,... está afectando de manera, física, emocional o psicológica a los niños,... las denuncias que más recibimos,... de maltrato,... ese maltrato se desencadena en un alto porcentaje por la violencia conyugal⁸²

La mitad de la población manifiesta que la **violencia verbal** es también una problemática a la que están expuestos los individuos de una familia, la agresión verbal se da con las malas palabras, gestos e insultos, algunas veces va acompañada de violencia física y psicológica. Muchos son los casos denunciados, siendo una forma de provocación que lleva a otros tipos de violencia más notorios. La agresión verbal se da en el entorno familiar porque los miembros no son capaces de llevar una comunicación asertiva, manifestado de esta forma:

En la violencia el que marca mayor puntuación a través de las estadísticas que se realizan en la oficina es la violencia verbal, la violencia, generalmente la violencia física va acompañada de violencia verbal pero la que más puntúa es la violencia verbal no desconociendo que las demás violencias como la física, la psicológica y como el abuso sexual que no sean tenidas en cuenta, pero la que más se denuncia es la verbal⁸³

La **violencia económica** es una clase de agresión que no escapa del lente de los (as) observadores (as), aquí se incluye la dependencia económica de la mujer, parejas desempleadas o uno de los dos no trabaja, gastos y complicaciones diarias, que hace que se vean cortos financieramente en el hogar, siendo este generador de la violencia, se expone lo siguiente:

⁸² ESE. F2. N° 10. 27/04/2007.

⁸³ ESE. F1. N° 4. 20/03/2007.

influye la parte del papel de la mujer en el hogar, si tu eres una mujer que eres activa ante la sociedad generando de pronto ingresos no estas sometida de pronto a un imperio machista dentro de ese núcleo, porque tu también puedes aportar, se ve mucho la desigualdad en cuanto a eso porque los, en los casos estadísticos es la mayoría en que las mujeres no trabajan, entonces se someten a que el mismo padre de esos hijos... aporte todo hasta para las cosas más intimas de esa mujer, entonces no hay una independencia..., el hombre se cree que porque es una persona activa y la otra no esta en la misma condición tiene derecho a mandar sobre su misma intimidad⁸⁴

En la presente investigación es importante señalar un tipo de violencia que se presenta y se denuncia de una forma oculta porque esta apartada del núcleo familiar, es la **violencia por padres separados**.

Generalmente es invisible porque el padre y la madre ya no conviven, ni comparten su hogar, pero sin embargo para una de las partes o las dos no se han concluido los problemas, sigue la violencia porque no se han superado los conflictos, ni se ha hecho el duelo necesario para perdonar, entonces estos adultos desfiguran la imagen del otro o de la otra para que sus hijos (as) compartan sus sentimientos y no permiten darle un desenlace satisfactorio al fenómeno, siendo una problemática de nunca acabar, así lo expone una funcionaria:

en la mayoría de los casos que tenemos es por violencia y sobre todo por padres separados, hay opciones en una pareja que es... la separación, sin embargo lo que encontramos es que después de separados la violencia continua,... el mayor porcentaje de casos es violencia todavía en padres separados no viven en el mismo hogar,... los une a ellos el hijo o los hijos que tengan... aún continúan en un conflicto, que a veces ese conflicto... utilizan a sus hijos como una forma de continuar con una relación que venia ya violenta, entonces como que no para ahí con la separación, sino que ellos utilizan a sus hijos para continuar en una violencia contra la mujer o muchas veces contra los hombres,... también existen casos de hombres que vienen aquí a denunciar el maltrato y la violencia por parte de las señoras⁸⁵

⁸⁴ ESE. F1. N° 6. 23/03/2007.

⁸⁵ ESE. F2. N° 9. 26/04/2007.

Los tipos de violencia detectados por los (as) entrevistados (as) muestran claramente que las denuncias hechas corresponden en mayor medida al maltrato psicológico, pero este tipo de violencia no es denunciada específicamente por los (as) usuarios (as), se logra revelar por la historia suministrada de cada persona al profesional encargado, igualmente es notorio que este acto viene acompañado de diferentes tipos de violencia como la física, verbal, infantil, conyugal, entre otras. Al mismo tiempo puede estar acompañada de la violencia por padres separados, la cual afecta a los miembros disgregados de esa familia.

3.2.4 Calidad en la atención

La calidad en la atención esta determinada por unos factores que influyen en el abordaje de la violencia familiar por las instituciones tenidas en cuenta en la actual investigación.

Para las (os) funcionarias (os) la **atención no es suficiente**, esta opinión se debe a la gran demanda de usuarios (as) en todas las instituciones y la falta de profesionales para atenderlos (as), también el tipo de vinculación, es decir contratan profesionales por periodos, de los cuales no se sabe si van a seguir trabajando para las instituciones, alivia en momentos el trabajo, pero de todas formas es mayor la población que requiere de los servicios, que las personas que los pueden atender, esto lleva consigo cargas en el trabajo, lo que genera incomodidad e incapacidad para hacer los seguimientos necesarios para aliviar este problema social. Expresado de este modo:

No, no, nunca es suficiente, siempre yo he dicho que esto es... simplemente un mínimo aporte que nosotros podemos hacer como institución, mirándolo desde el punto de vista que es solamente apoyo psicosocial,... son muchas las cosas que se necesitan para ayudar a las familias a salir de esas situaciones⁸⁶

⁸⁶ ESE. F2. Nº 10. 27/04/2007.

nosotros aquí hacemos lo que podemos, o sea en el sentido de que a veces a la gente debiera, solo somos tres personas, la secretaria, un abogado auxiliar que es por contrato,... dura un tiempo sin poder venir, digamos las diligencias a veces quedan distanciadas, porque es tanta la gente que uno no puede a veces hacer las cosas pronto, sino dentro del turno que más hace, sí, esa es la manera de prestarle el servicio a la gente⁸⁷

Además de lo anterior para una profesional el hecho de contar con profesionales en formación trastorna cada semestre las actividades normales de las instituciones, porque no hay un seguimiento especializado que alcance una intervención pertinente.

No.... pienso que no es suficiente porque... se cuenta con profesionales, un comisario de familia, una secretaria, un abogado judicante, tres trabajadoras sociales en práctica de último semestre, dos psicólogos en practica de ultimo semestre,... para trabajar una temática como la violencia familiar se necesitan de personas experimentadas en el tema, profesionales ya titulados que hagan abordajes más especializados⁸⁸

Un gran problema que ven los (as) funcionarios (as) en cuanto a la calidad es que solo tienen tiempo para la atención, no hay una cultura de prevención, ni un programa educativo efectivo que se pueda utilizar para contrarrestar el fenómeno.

Una pequeña parte de la población percibe la **necesidad de programas de educación** en cuanto a la calidad de la atención, hallando en la formación por medio de capacitaciones, orientaciones e involucrando a la comunidad, multiplicadores del buen trato:

en este momento... se necesita hacer más programas de tipo preventivo a nivel de toda la sociedad, estamos manejando por ejemplo cuando ya llega aquí y cuando la persona decide denunciar ya el problema esta ahí,... y desde hace cuanto, no sabemos, entonces no existe programas de verdad que en los cuales se haga una formación, una transmisión, no hay programas de prevención para este tipo... igual como se hace prevención para las enfermedades físicas,... hay vacunas,... una serie de cosas en las cuales se le dice a la persona vea no fume porque le va a dar cáncer pulmonar,... no hay ningún programa que trate de educar a la gente

⁸⁷ ESE. F1. N° 1. 20/02/2007.

⁸⁸ ESE. F1. N° 4. 20/03/2007.

culturalmente en cuanto a la violencia intrafamiliar, lo que nosotros hacemos aquí prácticamente es una atención casi que final, de ninguna manera pues sirve para que no se produzca la violencia, no⁸⁹

Para unas profesionales existe en la institución para la cual trabajan el **recurso y profesionales competentes** para atender los casos de violencia familiar, las personas están capacitadas para el abordaje, pero existen los problemas mencionados con anterioridad que no permiten que se encuentre una solución visible a la problemática.

3.2.5 Solución a la problemática

En busca de la solución a este grave problema social la mayor parte de las y los profesionales en el presente estudio expresan que en primera medida se debe trabajar con las **redes de apoyo**, constituyendo estas; las instituciones involucradas de carácter público y privado que son de suma importancia ya que lo que se está haciendo en la mayoría de los casos es un trabajo descoordinado sin tener en cuenta a las demás, así mismo las redes familiares, comunitarias y de vecinos pueden proporcionar apoyo en las comunidades que lo necesiten minimizando esta problemática, como se menciona a continuación:

yo pienso que fortalecer las redes,... se está haciendo, la cuestión es como seguir avanzando en los procesos,... el fortalecimiento de redes es muy importante, no solo de las redes institucionales, el fortalecer las instituciones, pero las redes comunitarias también son muy importantes, las redes de vecinos y las mismas redes familiares porque entre unos y otros se convierten en protectores de esa población de pronto que puede ser más vulnerable a la violencia, entonces ya es no solo como antes se manejaba que la ropa sucia se lava en casa, hoy día el vecino se preocupa si están maltratando por ejemplo a un niño, entonces eso, yo pienso que trabajar mucho más en otra parte.⁹⁰

Para la mitad de la población participante la **educación** es una segunda medida en cuanto a la solución de este fenómeno. La educación es de gran trascendencia en todos los sectores, comenzando con las niñas y los niños,

⁸⁹ ESE. F1. N° 3. 01/03/2007.

⁹⁰ ESE. F2. N° 8. 20/04/2007.

siguiendo con los padres y las madres, formándolos en diferentes temas como patrones de crianza, solución de conflictos, en general sensibilizando al núcleo familiar, involucrando a los medios de comunicación, a las instituciones educativas y a la sociedad para que éstas a través de actividades apoyen y produzcan un cambio pedagógico.

todo esta en la parte de educación... en la parte de la cultura, donde nos desarrollemos como país, como instituciones fuertes... y podamos llegar a la población educando... todo seria como lo dice la ley armonía, pero todo va con la parte educativa de esos menores⁹¹

Para una pequeña parte de la población participe, la **cultura** es preponderante para el cambio, principalmente mediante la cultura ciudadana, estas personas son concientes que el cambio es generacional, porque un cambio cultural es de gran magnitud y acarrea muchos años, se manifiesta así:

con cosas muy sencillas de que la gente aprenda... debe existir el buen trato,... cultura ciudadana que trato de implantar Mockus con cosas muy sencillas y que la gente cambia de actitud hacia la violencia⁹²

De otro modo la **ocupación** puede ser un agente facilitador para combatir la problemática, si las personas encuentran quehaceres que les brinden un respaldo económico, que les permitan suplir sus necesidades básicas, y niños y niñas recreándose, ofreciéndoles oportunidades que nunca han tenido se puede tener un cambio sustancial porque estas personas necesitan ahondar en otros espacios para mejorar sus relaciones interpersonales y económicas, como se expresa a continuación:

se debería implementar un programa de capacitación... no tanto como para que no se genere la violencia, sino como para ocupación, empleo, recreación, para que los niños, básicamente con los niños trabajar, si se les da ocupación, se les da recreación los niños están menos en la calle y aprenden menos y si se les da capacitación a los padres para que no generen la violencia desde las familias⁹³

⁹¹ ESE. F1. N° 6. 23/03/2007.

⁹² ESE. F1. N° 3. 01/03/2007.

⁹³ ESE. F1. N° 7. 27/03/2007.

Para una profesional una de las soluciones esta en el **nombramiento de más personal** para la atención de la problemática, pues el abordaje ideal sería las 24 horas, ya que los problemas familiares pueden ocurrir en cualquier momento del día y el tiempo laboral que brindan las instituciones suele ser muy corto para la población que necesita el servicio, de esta forma expresa:

hubiera más compromiso interinstitucional, para nombrar más personal, para adecuar las instalaciones, o sea la parte logística, o sea que se distribuyan recursos para que funcionen las 24 horas.⁹⁴

La principal forma para combatir la violencia en la familia es la creación de espacios para el fortalecimiento de las redes de apoyo, de esta forma todas las personas pueden ser actores en la lucha en contra del conflicto, además si se trabaja en red, el factor educación es más fácil de implementar en las comunidades, ya que se sensibiliza y se prepara a todos los sujetos para que sean líderes de su propia transformación.

Otro medio importante para frenar la problemática es la ocupación, vincular a las personas al sector productivo es un punto clave para que se minimicen los conflictos, a la par organizando lugares de enseñanza y esparcimiento que refuercen las actividades de las niñas y los niños, los que sirven de aprendizaje y actuación en pro del bienestar de la familia.

3.2.6 Formas de comunicación

La comunicación es un elemento significativo en todos los núcleos familiares, pero existen desaciertos que pueden causar deterioro en el entorno y el grupo familiar. Para la mayoría de funcionarios (as) la categoría inductiva que más refleja esto son las **formas inadecuadas de comunicación** que se presentan entre los diferentes miembros.

Para los sujetos investigados existe dificultad en las personas para comunicarse de una forma asertiva, involucran la violencia en todos los campos

⁹⁴ ESE. F1. N° 5. 22/03/2007.

en los que actúan, mezclando el uso del poder y la fuerza para dominar al otro (a), con las relaciones afectivas familiares. La comunicación es uno de los medios más relevantes en la sociedad y en el entorno filial, ya que con esta se avanza en los procesos de aprendizaje de los individuos, desde la infancia hasta la adultez, reproduciendo toda la información obtenida al entorno y a sus nuevas familias, creando así una cadena en donde no se pueden resolver los conflictos adecuadamente, los (as) funcionarios (as) coinciden en lo siguiente:

Si,... aprenden a comunicarse de manera violenta... la comunicación, el lenguaje, las actitudes, las acciones son cosas aprendidas, son aprendizajes,... desde pequeñitos aprenden que esa es la manera de comunicarse y eso se va dando a lo largo de su vida... en todo lo que la persona forme, cuando van al colegio, cuando salen al trabajo o teniendo sus relaciones familiares, es una manera de comunicarse... a veces las personas en su diario vivir aprenden a agredirse de una manera que ya lo toman como algo normal, es la manera como ellos aprendieron... es algo como tan rutinario y precisamente... eso es lo que hay que romper.⁹⁵

Para un pequeño grupo de profesionales también existe el **desconocimiento de los procesos**, el no conocer las leyes, las normas y los servicios que pueden prestar las instituciones es preocupante porque de esta forma les podrían ayudar a mejorar la comunicación y darle solución a sus conflictos. Por otra parte, las personas no saben que otros mecanismos pueden utilizar para resolver las complicaciones familiares, manifestado a continuación:

desconocen los procesos, desconocen las leyes, desconocen las normas, inclusive desconocen que aquí les podemos prestar mecanismos para esa solución de conflictos,... la manera de ellos solucionar es por vías de hecho.⁹⁶

Para un funcionario **falta educación en la familia**, siendo base fundamental en la comunicación, educar desde la primera etapa de la niñez, para que la familia, principalmente la infancia pueda desenvolverse en un medio propicio para su crecimiento sin violencia.

⁹⁵ ESE. F2. N° 8. 20/04/2007.

⁹⁶ ESE. F1. N° 7. 27/03/2007.

3.2.7 Trabajo en redes para enfrentar el problema

Las redes de apoyo con las que trabajan las instituciones participantes tienen gran relevancia para la presente investigación, las más notables expresadas por menos de la mitad de la población participante son la **Red del Buen Trato**, los **establecimientos educativos** y el **sector salud**.

Las y los profesionales mantienen mayor contacto y participación en estas redes, aunque en cuanto a encuentro de las instituciones que abordan directamente la problemática sería solamente con la Red del Buen Trato. El trabajo en redes de apoyo se hace mediante programas y capacitaciones en las instituciones educativas y vigilancia, orientación e información en el sector salud, como clínicas, hospitales, centros de salud, entre otros, precisado a continuación:

aquí hay una cuestión de la Red del Buen Trato,... estamos trabajando con la parte de las clínicas, la Ardila Lulle, los Hospitales, con la parte de los directivos de los centros de educación⁹⁷

a nivel interinstitucional en este momento estamos trabajando con el hospital psiquiátrico San Camilo que tiene un programa denominado hospital día, que es en donde se presta atención a familias que viven violencia intrafamiliar... la secretaria de Salud, a través del centro de salud de la Joya... hay un profesional en psiquiatría que nos atiende casos de violencia, específicamente para aquellas familias que no tienen ningún tipo de seguridad social,... mantenemos contacto con otras instituciones que nos puedan ayudar dependiendo del caso o de las circunstancias, en los colegios, con las escuelas, con la alcaldía⁹⁸

Una menor parte asiste a la **Red Social de Apoyo**, en donde se trabaja en los municipios con diferentes instituciones, es trabajo provechoso y educativo para los diferentes sectores sociales. Sin embargo, no siempre es así porque al ser un trabajo municipal interinstitucional existen una serie de problemas delicados que no dejan que avancen los procesos, como por ejemplo el cambio de administración o alcalde del municipio, trayendo consigo la substitución de las y los funcionarios de las instituciones por otros (as), lo que hace que no se tenga

⁹⁷ ESE. F1. N° 6. 23/03/2007.

⁹⁸ ESE. F1. N° 4. 20/03/2007.

una secuencia y avance en las actividades a realizar, expuesto de la siguiente forma:

nosotros tenemos un programa de la Red Social de Apoyo... estamos manejando todos los establecimientos educativos de básica primaria... el programa se llama Fomento del Buen Trato es un ciclo de talleres que se maneja, prevención del abuso sexual,... del maltrato infantil y pautas de afrontamiento de la violencia intrafamiliar... se le dictan talleres a los niños de primero a quinto primaria de todo,... de las dos jornadas y así sucesivamente seguimos cogiendo colegio,... hasta que terminamos toda la población, también en la escuela de padres nos invitan a dictar los talleres a los padres,... en las reuniones de profesores tener también participación,... se ha hecho un trabajo holístico, un trabajo que no solo integra a los estudiantes sino también a los padres de familia, a los directivos y a los docentes,... se ha hecho mucho a pesar de que se carece de muchas herramientas que podrían,... mejorar el trabajo que se hace⁹⁹

en algunos municipios funciona,... nosotros trabajamos con el municipio de Girón... allá el trabajo ha sido muy difícil,... por la cuestión de la política, el cambio de alcaldes,... cuando cambia un alcalde, cambia... todo su equipo de trabajo y es difícil pues la coordinación... cuando ya se ha logrado como que listo ya estamos tratando de que funcione la Red Social de Apoyo... se cambia el personal y nuevamente empezamos de cero con las nuevas personas que llegan a trabajar... en el municipio de Girón ha sido pues muy difícil ese trabajo no, así como a nivel de instituciones.¹⁰⁰

Para tres funcionarias en común se hace en la institución un trabajo interesante en **equipo interdisciplinario**, con espacios para reuniones que tratan diferentes temas de abordaje, casos, estudios y análisis, se expresa al respecto:

el instituto maneja todo el trabajo... en equipo interdisciplinario, se hacen los estudios, los análisis de casos con los diversos profesionales, en la parte socio-legal básicamente interviene lo que son los defensores de familia, los psicólogos, trabajadores sociales, también hay nutricionistas, pedagogos y todo el personal de apoyo¹⁰¹

En las reuniones para fortalecer las redes de apoyo **no son constantes** algunos sectores en cuanto a la participación en las mismas, lo que obstaculiza

⁹⁹ ESE. F1. N° 4. 20/03/2007.

¹⁰⁰ ESE. F2. N° 9. 26/04/2007.

¹⁰¹ ESE. F2. N° 8. 20/04/2007.

una solución por parte de estas instituciones ante dudas y aclaraciones sobre procesos para la atención de la violencia familiar, como se expresa:

nosotros tenemos la red del Buen Trato, es la red que estamos manejando a nivel de todas las instituciones, está la Secretaría de Salud, está la Fiscalía, está la policía también, pero por lo general la policía a veces no asiste,... hay cosas que a veces tenemos nosotros que entrar a decirlas, pero no tenemos, ... representante de esa institución que nos pueda decir bueno se puede hacer de esta forma, porque vuelvo y yo repito en el caso de los CAI los mandamos para que entreguen... y el decir de la policía es que ellos no tienen tiempo, que ellos no pueden entregarla,... y pues en estos casos de violencia la policía es fundamental porque pues a veces da como pena decirlo, pero la policía es una forma como de la gente se abstenga de ese comportamiento, de que vea la autoridad como con respeto, que si llego el policía tiene que cambiar su comportamiento, mejorar su agresión y si no lo vemos así¹⁰²

No hay trabajo articulado interinstitucional, pueden estar presentes las instituciones pero en cuanto a los casos de violencia familiar no existe comunicación que fomente el trabajo en redes de apoyo, se expone a continuación:

No, cada uno independiente, aquí vienen las personas y me informan yo tengo compromiso por alimentos, por custodia, por violencia en el instituto y no me cumplen, entonces yo le doy la atención a la persona pero comunicación cero con las demás instituciones.¹⁰³

Por otro lado, en otras instituciones existe un buen trabajo en **red interinstitucional**, en donde se mantiene una buena comunicación y es un apoyo para las profesionales.

Existen los espacios para los encuentros interinstitucionales, pero algunos de los organismos que deben acudir a estas reuniones no llevan una asistencia frecuente, se puede notar que para los (as) profesionales es incomodo que no haya conciencia por parte de estas personas, la ausencia lleva a que no se tomen decisiones en conjunto desde todas las miradas de atención, de esta forma no se puede dar un manejo integral a la problemática.

¹⁰² ESE. F2. N° 8. 20/04/2007.

¹⁰³ ESE. F1. N° 7. 27/03/2007.

3.2.8 Modalidad en la denuncia

La modalidad en la denuncia ha cambiado significativamente, se puede decir que en este momento hay **conciencia acerca de la denuncia**, las personas que acuden a las instituciones tienen conocimiento sobre la problemática que están viviendo y también sobre los servicios que prestan las instituciones, se enuncia al respecto:

la gente ha tomado un poquito más de conciencia acerca de denunciar...el denuncia es lo único que permite que la violencia pare o cese y segundo... la misma descomposición social que vivimos, la falta de valores hace que la violencia intrafamiliar no haya cesado,... mientras no se haga una prevención pues, arrolladora, que abarque gran cantidad de la población nuestra... empezando por los niños es muy difícil que hayan índices de disminución notorios de la violencia intrafamiliar¹⁰⁴

El cambio sustancial en cuanto a la denuncia se debe a la **promoción y prevención de la violencia familiar** por distintas instituciones que trabajan en ello, los centros educativos, el sector salud, los diferentes programas municipales y el trabajo de la política de HAZ PAZ, ha sido de gran ayuda para la sensibilización y comprensión de las personas acerca de esta problemática.

Para los (as) funcionarios (as) no hay un incremento sustancial de violencia en las familias, sino un conocimiento real de los medios y lugares a los que pueden acudir las personas para denunciar. El reconocimiento de las instituciones por parte de la población es favorable para contrarrestar la problemática.

¹⁰⁴ ESE. F2. N° 10. 27/04/2007.

3.3 SENTIDO FUNCIONARIAS (OS)

3.3.1 Acercamiento al tema

La categoría inductiva más mencionada por la mayor parte de personas entrevistadas en cuanto al acercamiento al tema es la **sensibilización hacia la violencia**. Las frecuentes denuncias y episodios de violencia en las familias hacen que las y los funcionarios tengan sentimientos de rechazo ante esta problemática.

El contacto con la violencia familiar y sus principales actores genera dudas para las y los profesionales, tales como; ¿el manejo de la problemática está siendo el adecuado?, y afirman que la problemática cada vez es más visible, sienten que este fenómeno se está saliendo de las manos y se llega a pensar que no hay un trabajo coordinado.

Algunos de los sentimientos que afloran es el de impotencia, frustración, molestia, e insatisfacción ante la resolución del problema, para estas personas es preocupante el hecho de estar trabajando frente al fenómeno y no obtener resultados favorables. Muy a pesar de ellos (as) la intervención no es el único medio para garantizar la disminución de estos inconvenientes, ya que anclado a esto se encuentran las decisiones de los (as) directamente afectados (as) ante el cambio y su transformación, se manifiesta de la siguiente manera:

muy personalmente, frustración, insatisfacción, pues sentimientos de como de tristeza, a veces de impotencia,... uno pues quisiera definitivamente dar todo lo posible para ayudar a esas familias, hacerles entender que las actitudes que asumen no son las más adecuadas y lo que están haciendo es haciéndose daño y haciéndole daño a sus seres queridos. Tratamos de darles todos los elementos y todas las herramientas para que ellos entiendan esto y visualicen que tienen que dar pasos hacia delante para salir de ese, como de ese atolladero en el que están, algunas familias lo logran entender y ponen de su parte y tratan de buscar por ellos mismos ayuda en diferentes partes, pero otros definitivamente se cierran a la posibilidad, no quieren acercarse a su propia posición, a su propia razón, a su propio entendimiento... es ahí donde se generan las frustraciones y uno

a nivel personal o a nivel profesional de no lograr qué, que logren poner su mirada más haya del problema que tienen¹⁰⁵

Las personas entrevistadas manifiestan que estos conflictos llevan a comprender una realidad social, a rechazarla, a aprender de los problemas que se atienden a diario y aprovechar más la vida. Por otra parte también se llegan a notar los incipientes programas de capacitación y ayuda que se les pueden brindar a las personas, revelando que estas sensaciones son también producto de la poca cobertura y capacidad institucional para atender la problemática, como se menciona al respecto:

Impotencia... no tenemos digamos maneras de solucionar, de ayudar, de colaborar con un programa, hay... incipientemente programas aquí con psicología, con la coordinación para darles capacitación a las personas... me genera sensación de impotencia, me genera sensación de herida, de molestia, cuando veo los niños y las mujeres maltratadas, inclusive los hombres también son maltratados.¹⁰⁶

Otra categoría inductiva que es menos frecuente en las respuestas de las y los entrevistados es la **objetividad**. Para ellos (as) ser objetivo en cuanto al acercamiento de los casos de violencia familiar es clave, de esta manera no se involucran con las problemáticas de los (as) afectados (as) y son imparciales con ellos (as), así pueden dar un mejor manejo al caso y no perturban su vida y relaciones familiares, cómo lo expresan:

en un cargo como estos uno no puede... tomar el caso como si fuera propio, ... cada vez que se termine un caso, uno tiene que olvidarse de eso y entrar al otro ... no le permitiría a uno ni ser objetivo, ni vivir tranquilo, ... entonces uno tiene que aprender a sobrellevar un cargo de estos¹⁰⁷

La **comprensión de la problemática** es un factor importante para un pequeño sector de profesionales, porque es indispensable comprender como se están llevando las relaciones familiares, para así brindar un óptimo tratamiento al conflicto. Entender a las dos partes es vital para intervenir, porque de esta forma se da cuenta la o el profesional de las diferencias e inconvenientes que

¹⁰⁵ ESE. F2. N° 10. 27/04/2007.

¹⁰⁶ ESE. F1. N° 7. 27/03/2007.

¹⁰⁷ ESE. F1. N° 1. 20/02/2007.

tienen, y de esta manera se puede llegar a acuerdos más positivos con la familia.

como profesional cuando se recibe un caso... trato en lo posible de no parcializarme con ninguno de los integrantes del conflicto de violencia,... siento mucha comprensión por la persona que es víctima, igual... con la persona victimaria, porque si analizamos la conducta del violentador... esta persona ha sido víctima de violencia y lo que esta repitiendo es lo que aprendió en su núcleo familiar y necesita tanta o más comprensión que la víctima, osea los dos necesitan ayuda, y necesitan la misma ayuda terapéutica, obviamente que los dos en diferente dirección, el uno hacia hacer reparación emocional y el otro a resolver o a mirar las consecuencias de sus actos y que se haga responsable de ellos y canalice sus emociones para que no exteriorice a través de golpes, maltrato físico, verbal y psicológico a sus miembros de la familia.¹⁰⁸

Una persona participante considera que en la atención de los casos de violencia familiar existe **parcialidad en los funcionarios**, ya que al momento de tomar una decisión debe colocarse a favor de la persona afectada. El hecho de emplear la ley, como conocer a las personas de la familia más vulnerables y fallar a favor de ellas hace que los actos no sean totalmente imparciales, manifiesta a continuación:

yo trato muchas veces en la audiencia de conciliación, uno busca como una persona imparcial, pero yo tengo la teoría que nosotros... no somos totalmente imparciales porque tenemos el deber de aplicar una ley a favor en una persona o un núcleo familiar o de menores, entonces por más que tu los tengas en una audiencia de conciliación... tu tienes que favorecer en cierta forma a la persona que resulta afectada... uno busca más o menos en esa audiencia... si la audiencia fuera de que ay no, no acepto y esperamos en procedimientos... yo busco tomar una medida en ese momento¹⁰⁹

Esta persona aclara que con el cambio al Código 1098 (Código de la infancia y la adolescencia), los (as) funcionarios (as) tienen que ser parciales, ya que deben reestablecer los derechos de las niñas y los niños. Terminando con una frase "La ley a favor de una persona con derecho prevalente".

¹⁰⁸ ESE. F1. N° 4. 20/03/2007.

¹⁰⁹ ESE. F1. N° 6. 23/03/2007.

La imparcialidad es clave para intervenir en los casos de violencia, cabe recordar que los miembros de la familia se encuentran influenciados e involucrados por los conflictos, es por esto que todos son víctimas y deben tener un trato especializado para afrontar la problemática.

3.3.2 Medios para atender el problema

Los medios para atender el problema de la violencia familiar en las diferentes instituciones se ven reflejados en las siguientes categorías inductivas, primero que todo, existe un **escaso personal interdisciplinario**. La mitad de la población participante siente que esta es una de las mayores falencias a nivel institucional, debido al alto porcentaje de individuos que denuncian diariamente, ante el insuficiente número de profesionales que deben atender la problemática, llevando consigo las cargas de trabajo y la falta de seguimiento permanente de los procesos, no se podrá ver reflejado el servicio y la atención que ellos (as) brindan. Se manifiesta al respecto:

... entonces realmente uno presta los medios, termina uno convirtiéndose en abogado, psicólogo, trabajador social, pañuelo de lágrimas, bueno de todo, uno aquí tiene que hacer todo¹¹⁰

Existe para un pequeño número de profesionales el **interés por la población denunciante**, esto lleva consigo la preocupación por los sujetos que viven en la problemática, buscan reparar el daño sin tener que revictimizar a las víctimas de este gran problema social.

es importante que se implementen nuevas políticas o se reglamenten o se autoricen contratos... personas que puedan satisfacer la necesidad de los usuarios sin que se manosee la población, porque cada vez que viene una persona va a encontrar gente nueva,... y la gente muestra malestar por esa situación,... es como lo único que nos afecta¹¹¹

Es probable que el **escaso interés y recursos del Estado** para una pequeña parte de funcionarios (as) permitan que no haya los medios suficientes para la

¹¹⁰ ESE. F1. N° 1. 20/02/2007.

¹¹¹ ESE. F1. N° 4. 20/03/2007.

atención de la problemática. La falta de recursos económicos, humanos y físicos e interés de los gobernantes por los procesos que se están adelantando en las instituciones hace que no se puedan llevar a cabo programas satisfactorios y una atención integral hacia las personas. Referente a esto se menciona:

la verdad es que el estado no se ha preocupado... uno debiera tener aquí tantas cosas qué, tantos medios para realmente poder ayudar a la gente, pero las administraciones no se preocupan por estas oficinas, es más, creen que uno aquí no hace es nada, ... el alcalde nunca se entera que se necesita¹¹²

Un medio importante para atender el fenómeno es **partir desde la prevención**, pero aquí entran a jugar otros aspectos que influyen en esta práctica como las cargas de trabajo, la falta de tiempo y de personal, que son necesarias para enfrentar el problema. No obstante en ciertas instituciones se están adelantando trabajos en el área, los cuales son primordiales en el ejercicio institucional.

A nivel de prevención yo pienso que todas deberíamos, las que presentamos ese tipo de, a nivel de Fiscalía, a nivel de Bienestar Familiar, a nivel de las Comisarías, de manejar este tipo a nivel preventivo, pero pues si todas están como estamos nosotros cargadas de trabajo, pues yo pienso que ese es uno de los déficit que tenemos y que tenemos de lógica que implementarlos¹¹³

Otro punto primordial que tocan las y los profesionales es el de la **vinculación institucional**, se está trabajando en esto con las personas interesadas, los grupos y la comunidad, pero falta conciencia de parte de algunas instituciones para que participen en las redes de apoyo, se carece de mecanismos institucionales que aporten y ayuden a trabajar en contra de la violencia familiar.

En una institución se va a hacer uso de **nuevos formatos** para enfrentar la violencia familiar, de esta forma se aborda a la población de una manera

¹¹² ESE. F1. N° 1. 20/02/2007.

¹¹³ ESE. F1. N° 2. 27/02/2007.

integral y por un equipo interdisciplinario preparado para las diferentes situaciones que puedan presentarse. Los formatos son utilizados para las diferentes víctimas, en donde separan la violencia sexual, la violencia infantil y la conyugal, diligenciándose en su respectiva forma, con diferentes procesos de intervención y teniendo en cuenta la reiteración de la violencia en los mismos. Se expresa a continuación:

Pues son diferentes campos, está el maltrato de pareja que es el maltrato conyugal, ya tenemos un nuevo reglamento en donde va a salir, pero en este momento lo seguimos manejando como lesiones personales... viendo la magnitud del problema, las veces que la persona ha venido aquí, hay casos que son repetitivos, ... la señora viene y viene... pero como retira la denuncia, entonces no se hace nada,... tenemos el caso de maltrato infantil que se maneja también pues como lesiones personales generalmente uno le sugiere a la autoridad que por favor haga la solicitud, la remisión una solicitud para que sea valorado por psicología forense y tenemos los casos de abuso sexual que esos sí tienen un manejo completamente diferente, bajo un protocolo diferente¹¹⁴

3.3.3 Proceso de atención

Lo que a continuación se escribe ilustra las estrategias más importantes para las y los profesionales del proceso de atención que hacen en las instituciones.

Para el sentir profesional la **recepción** es el primer encuentro que se tiene con la población víctima de la violencia familiar, en algunas instituciones se hace de manera directa, en donde la persona afectada establece su queja y en otras instituciones la denuncia se recibe de tres formas distintas, por teléfono, escrita o personalmente y puede ser de forma anónima, se refiere a continuación:

nosotros aquí los casos de violencia, directamente viene la persona afectada, ... coloca su situación, su queja¹¹⁵

cualquiera de los servidores públicos tiene la obligación de recibir una queja que se haga... por línea telefónica, porque una persona viene y acude a dar la queja o porque lo traen escrito... presentan aquí la

¹¹⁴ ESE. F1. N° 3. 01/03/2007.

¹¹⁵ ESE. F1. N° 2. 27/02/2007.

denuncia, son denuncias anónimas, aquí si la persona quiere dar su nombre pero aquí se recibe es anónimo¹¹⁶

La recepción es el momento en donde se puede identificar la clase de violencia familiar, la institución a la que puede acudir y que funcionario (a) puede brindarle la atención precisa.

Por otra parte la **audiencia de descargos** es otro de las estrategias más significativas del proceso de atención, se hace una citación de las partes involucradas para que comenten los hechos de la violencia familiar que los llevan a utilizar los servicios de la institución. Además las y los funcionarios realizan la identificación de la gravedad del acto, la toma de decisiones y su fallo correspondiente, manifestado así:

llegan, registran a las personas... hay un formato especial para los casos de violencia intrafamiliar,... se mira la gravedad del caso cuando amerita por ejemplo por dar una medida de protección policiva,... una citación,... una orientación,... un compromiso, posteriormente audiencia,... se escuchan las partes, se debe tomar la medida definitiva,... acuerdos entre las partes, entonces habrá que practicar pruebas y el fallo, si las personas reinciden hay que sancionarlas, ... para hacer efectiva esta medida necesariamente se necesita que la policía intervenga, sin el apoyo de ellos es muy difícil, si¹¹⁷

La **intervención profesional** es un elemento importante en la atención de los casos de violencia familiar, ya que según el requerimiento de la persona afectada y el o la afectante necesite, se puede brindar una orientación especializada, reparación emocional, e incluir el trabajo del equipo interdisciplinario en la institución para proponer mecanismos que enfrenten las diferentes situaciones y conflictos. Se menciona lo siguiente:

Se recepciona la denuncia, se efectúa la respectiva constatación y verificación, se trabaja con las personas interdisciplinariamente ya sea que este necesite el apoyo terapéutico con psicología o apoyo con trabajo social o ya amerite una situación de índole legal que ya sería con defensoría¹¹⁸

¹¹⁶ ESE. F2. N° 9. 26/04/2007.

¹¹⁷ ESE. F1. N° 1. 20/02/2007.

¹¹⁸ ESE. F2. N° 8. 20/04/2007.

Menos de la mitad de la población entrevistada hace ver que la **conciliación** es un medio alternativo para la resolución de los conflictos, mostrando así que estos (as) profesionales tienen en cuenta con mayor seguridad la necesidad de desarrollar este proceso, en donde se llegan a acuerdos entre las partes para tratar de cesar la problemática.

En algunos casos denunciados en las instituciones, se deben tomar **medidas provisionales** por su gravedad, esto se hace para proteger a las víctimas de sus agresores (as) y para que no peligre su vida, aquí es fundamental la intervención de las y los funcionarios para proceder según la ley e imponer las sanciones correspondientes y también de la policía para que haga respetar los procesos. Se menciona lo siguiente:

depende de la gravedad de la situación nosotros abrimos un proceso por violencia en los casos de que, el caso del maltrato ya sea complicado, ya sea muy difícil, una violencia permanente en la cual puede en un momento determinado peligrar la vida de la persona afectada, entonces... abre un proceso por violencia, mandamos a la persona afectada a Medicina Legal para tener unos soportes, llamamos a descargos a la persona que ha causado este tipo de violencia y si no se llega a un acuerdo se procederá conforme a la ley de violencia intrafamiliar, ya llegaríamos a una multa, a un desalojo, ya directamente en los casos ya graves, si el caso digamos es una agresión, yo pienso que todas las agresiones son graves, pero, pero no tan grave como a veces puede ocurrir, lo citamos y le hacemos un requerimiento con la pareja de no agresión que es lo que usualmente hacemos con los casos que se nos presentan cortos¹¹⁹

Asimismo cuando se necesita confirmar la gravedad de la violencia, cuando los conflictos no cesan y por el incumplimiento de los compromisos, se **remite a otras instituciones** que sean expertas en la problemática, que puedan confirmar y apoyar respectivamente las situaciones.

Pocos (as) funcionarios (as) registran las **visitas domiciliarias** como proceso de atención, pero los (as) que lo hacen mencionan que es una forma de constatar y verificar la existencia de la violencia familiar, detectando así los

¹¹⁹ ESE. F1. N° 2. 27/02/2007.

posibles desencadenantes de la violencia para ofrecerles el abordaje apropiado, al respecto se menciona:

el siguiente paso es la constatación de esa denuncia, un profesional del centro zonal se desplaza hasta el sitio de residencia, donde se pone la queja porque es un requisito fundamental cuando la gente llama a denunciar, que nos den la dirección, se desplaza hasta el sitio para verificar si la situación denunciada es cierta o no y si es cierta pues se tratan de mirar cuales son los factores desencadenantes de ese maltrato, de esa violencia para poder prestar la atención necesaria.¹²⁰

Para una pequeña población de profesionales el **formato** como categoría inductiva es un procedimiento especial para violencia intrafamiliar, que llena la o el denunciante explicando la historia de los hechos y sus datos personales.

La **explicación del procedimiento** es fundamental en el proceso de atención, porque muestra el interés profesional por la víctima de violencia familiar, de esta forma se le proporciona a la persona la información básica acerca de los exámenes, preguntas y métodos que se van a manejar, manifestado de esta forma:

el manejo que se les da aquí adentro, pues tienen algunas cositas diferentes, sobre todo cuando son niños, el maltrato infantil y el abuso sexual, es un proceso un poquito largo en donde uno entra a hacer una entrevista, tratando inicialmente de entablar una empatía con el niño o la niña para bajar ansiedad y luego viene todo el proceso del examen físico explicándole al paciente que se le va a hacer en el examen, entonces más o menos ese es el proceso que utilizamos para hacer lo exámenes.¹²¹

Para una funcionaria el **seguimiento profesional** de los casos se debe implementar por el bienestar de las personas afectadas, cuando lo ameritan. Teniendo en cuenta el nuevo Código de la Infancia y la Adolescencia y la validación de los datos cualitativos, una persona entrevistada comenta que actualmente se esta implementando el seguimiento de los casos de violencia familiar.

¹²⁰ ESE. F2. N° 10. 27/04/2007.

¹²¹ ESE. F1. N° 3. 01/03/2007.

Es importante a nivel institucional reforzar como mecanismo de solución de conflictos la aplicación de la conciliación, ya que este es el mejor medio para que se llegue a un acuerdo entre las partes de manera pacífica y responsable. Otro aspecto fundamental para tener en cuenta es la implementación de las visitas domiciliarias a los hogares afectados, no solo para constatar el hecho sino para hacer seguimiento de los casos que presentan la problemática.

3.3.4 Legislación

La categoría deductiva legislación lleva a conocer el sentido que tiene para las (os) funcionarias (os) el tema, permitiendo integrar en las categorías inductivas siguientes todas sus respuestas.

Debilidades de la Ley es la categoría inductiva más mencionada por la población participante, corresponde a la flexibilidad de la parte jurídica en Colombia, en donde no hay castigo radical para el delito de la violencia familiar, como se expresa a continuación:

Muy flexible en cuanto a la parte jurídica, ¡no! demasiado flexible,... Colombia es el país del Sagrado Corazón, es una justicia demasiado flexible, no hay castigo prácticamente para los delitos de violencia intrafamiliar, ni siquiera para los de abuso sexual, porque pienso que la justicia debería ser mas drástica,... en este tipo de delitos, entonces no, la justicia colombiana definitivamente es demasiado flexible¹²²

Además la Ley queda corta en la práctica y va demasiado despacio, un ejemplo de esto es el tiempo que llevó en legalizar el Código de la Infancia y la Adolescencia. Otro componente de debilidad es la falta del manejo de la educación y socialización de la ley, la cual debería penetrar en los núcleos familiares e instruir acerca de este abuso.

Por otro lado existen instituciones que en materia sancionatoria no actúan, esto es competencia de las Comisarías y la Fiscalía, entonces, la ley no se esta cumpliendo, porque las personas deben se arrestadas por desacato y en las

¹²² ESE. F1. N° 3. 01/03/2007.

instituciones se sigue denunciando porque se reincide en los episodios violentos. Se refiere a continuación:

Si, también hay muchas falencias en cuanto a manejar la ley como corresponde, nosotros a nivel, vuelvo y te digo que a nivel sancionatorio nosotros no actuamos en la violencia intrafamiliar es competencia de las comisarías, de la fiscalía,... pero hay muchas debilidades... muchas debilidades alrededor de esto y eso hace que la violencia se convierta en un ciclo vicioso dentro las familias, porque tal vez se denuncia, no ocurre nada, tal vez porque las mismas familias... no tienen muy claro el hecho de que,... esa situación de violencia la quieren parar o terminar,... sigue el anhelo de conservar una familia a pesar de,... impide que la ley pueda actuar como corresponde¹²³

La categoría inductiva **aplicabilidad por las y los funcionarios**, se toma porque puede existir una falta del manejo de la temática de la violencia intrafamiliar por parte de las y los profesionales, que hace que la legislación no sea efectiva, y no haya una aplicación conforme a lo dispuesto por la ley. Para unos (as) funcionarios (as) la autoridad competente no esta asumiendo como debe ser el delito, entonces puede que exista negligencia por parte de las instituciones. Al respecto se menciona:

pienso que la ley de violencia intrafamiliar esta muy bien fundamentada, solo falta que las, los funcionarios que manejan esta temática le den aplicabilidad,... nosotros hemos impuesto sanciones, hemos hecho pagar condenas... por violencia intrafamiliar y otras instituciones no lo han hecho, no se si carecen de los elementos para hacerlo pero yo pienso desde lo que hemos estado manejando que la ley es muy completa, pues hace falta darle la aplicabilidad que esta tiene.¹²⁴

hay a veces negligencia institucional, una mirada superficial también a las situaciones de violencia y pues eso sigue, va a seguir generando altos índices de violencia en nuestro país.¹²⁵

De otra forma para una menor población se encuentra en la legislación **competencia e intervención**, desde la transformación a la Ley 575, se dieron competencias a las instituciones para trabajar la violencia familiar, los elementos más sobresalientes son los sancionatorios y de represión que tiene

¹²³ ESE. F2. N° 10. 27/04/2007.

¹²⁴ ESE. F1. N° 4. 20/03/2007.

¹²⁵ ESE. F2. N° 10. 27/04/2007.

la ley, también se ofrecen mecanismos alternativos de solución al conflicto como la intervención a la víctima y victimario (a) de la violencia familiar.

Yo pienso que la Ley 294 y la Ley 575 es muy completa, existen elementos para sancionar, reprimir a las personas maltratadoras pero también ofrece elementos de reparación emocional,... maneja autoridad, maneja represión pero también ofrece mecanismos alternativos de solución al conflicto como es la terapia psicológica, los hogares de paso para prevenir la violencia,... pienso que la ley de violencia intrafamiliar esta muy bien fundamentada¹²⁶

Para una funcionaria **no se cuenta con los medios, ni el mejor apoyo de la administración**, porque para ella existe un manejo político para escoger a las y los profesionales de las instituciones públicas encargadas de abordar la violencia familiar, menciona a continuación:

los medios,... con el mejor apoyo de la administración, me parece que sería como eso.
las personas que trabajan en estas instituciones, no deben ser cualquier persona,... deben ser personas que además de preparadas sepan como abordar un caso... esas instituciones están manejadas políticamente y cuando hay política no se escoge a la persona porque llene los requisitos¹²⁷

Por último para una funcionaria existe **trabajo en materia legal**, ya que se labora y se trata de reglamentar desde la mirada de un equipo interdisciplinario los nuevos códigos y leyes que entran a funcionar en este año a nivel nacional, expresa al respecto:

reglamentación de esa Ley de infancia, de la Ley de infancia entonces si hay en materia legal..., que se saquen los decretos reglamentarios de la ley, se ha venido trabajando desde enero,... ya en mayo empieza a funcionar lo que es la Ley de infancia,... estamos regidos por el Código del Menor,... estamos esperando haber cual va a ser la reglamentación,... reglamentar... teniendo en cuenta todo lo que ha sido las instituciones, desde el Bienestar Familiar, también la mirada de las pedagogas, trabajadoras sociales, nutricionistas, o sea como que todo el equipo haga parte de esa reglamentación que se esta trabajando a nivel nacional.¹²⁸

¹²⁶ ESE. F1. N° 4. 20/03/2007.

¹²⁷ ESE. F1. N° 1. 20/02/2007.

¹²⁸ ESE. F2. N° 9. 26/04/2007.

Se puede deducir que las leyes colombianas tienen debilidades en cuanto al delito de la violencia familiar, porque no sanciona de una manera pertinente a los (as) infractores de la misma, con esto se quiere decir que los castigos son muy flexibles y que las penas impuestas por los diferentes abusos se hacen en periodos demasiado cortos. De igual forma, no todas las instituciones pueden aplicar las sanciones correspondientes, haciendo mucho más difícil la intervención a la familia. Algo inquietante es el posible manejo que le dan a los casos de violencia las personas encargadas de abordarla, porque según los (as) funcionarios (as) hace falta aplicabilidad por parte de algunos profesionales.

3.3.5 Análisis de la violencia

La categoría deductiva análisis de la violencia hace que se formulen opiniones referentes al tema, por dos profesionales. La primera categoría inductiva **problema de salud** contiene el preocupante incremento de los conflictos en el ámbito familiar, lo que genera un problema de salud pública, ya que con la toma de conciencia de la denuncia por parte de las mujeres se han aumentado los casos que se instauran en las diferentes instituciones, como se señala al respecto:

El problema de la violencia familiar en nuestro medio es realmente preocupante, sobre todo ya es un problema de salud, sí, ¿por qué?, porque la violencia esta acrecentándose terriblemente, aquí en la comisaría diariamente vemos una cantidad de maltrato de los compañeros a sus compañeras pero de forma alarmante, o sea, es un problema que pues yo pienso que siempre ha existido, pero ahora la diferencia, es que la gente, las mujeres ya están reportando los casos que antes no se hacia, eso no implica qué, qué ahora haya más que anteriormente¹²⁹

Como segunda categoría inductiva se encuentra la **destrucción del espacio vital de la persona**, la que comprende el deterioro individual, lleva consigo el de su núcleo familiar y su entorno, generando un grave problema social, se expresa a continuación:

¹²⁹ ESE. F1. N° 2. 27/02/2007.

Es una situación bastante grave... destruye lo más importante,... no solo a la persona,... atenta contra su integridad, acaba con el ambiente armónico que debe existir en una familia,... eso se traslada a la sociedad, entonces es algo como en escala no, desde lo personal hasta haya lo más grande, hasta lo social, las personas que no aprenden a controlar o a manejar asertivamente la agresividad, se va a ver reflejado en todos sus procesos, en todo su sistema de relaciones,... parte de socialización.

La violencia en la familia se entiende como un grave problema, que no solo afecta el núcleo, sino el contexto en la que se encuentra inmersa, la violencia es un ente devastador de las personas y además es una problemática que se ha agudizado a pesar de la intervención de los diferentes organismos que trabajan para erradicarla.

3.3.6 Atención profesional

La atención profesional tiene como categoría inductiva la **atención integral**, siendo la respuesta más contundente para las profesionales. La intervención se hace de una forma muy completa, porque se aborda a todo el grupo familiar, en secciones individuales y familiares, como profesionales su labor también esta encaminada a la conciliación entre las partes para la solución de los conflictos. Para estas funcionarias el eje central de atención es la protección de las niñas y los niños. Señalan a continuación:

una vez se ha constatado el caso, la atención que se da es una atención integral, porque hay que trabajar con todo el grupo familiar,... con la víctima... con el agresor,... se puede trabajar ciertas secciones a nivel individual,... a nivel familiar, otra parte mirando por ejemplo los niños, la afectación que tienen los niños porque muchas veces no se da maltrato infantil directamente sino una violencia entre pareja,... en la violencia entre pareja los niños quedan involucrados en el conflicto indirectamente o directamente,... el énfasis y el eje central... es la protección de los niños sí... los niños dependen de los adultos, entonces cuando los adultos no les garantizan lo que los niños requieren para su óptimo bienestar pues es cuestión de nosotros brindarles esa protección sin duda.¹³⁰

Las instituciones en las que su centro de acción es un grupo en común, permite un trabajo más estructurado hacia el conflicto, porque se especializan en la

¹³⁰ ESE. F2. N° 8. 20/04/2007.

intervención de una población, desempeñando una labor más específica en cuanto a su atención se trata. Lo que no ocurre con otras instituciones que se tienen que encargar del abordaje de todas las problemáticas que se presentan en las familias, lo cual involucra una misión un poco menos eficiente por la variedad de los casos y el número de personas que requieren el servicio.

3.3.7 Impacto institucional ante la problemática

El mayor impacto que como institución se tiene para las funcionarias entrevistadas es la **sensibilización hacia la violencia**, el generar conciencia en las personas acerca de la problemática para que ellos (as) mismos (as) resuelvan sus conflictos o cuando lo necesiten busquen ayuda especializada en las instituciones que les pueden brindar el servicio, hace que se piense en un cambio sustancial de la cultura como factor de violencia.

la gente a pesar de muchas cosas o... de muchas dificultades todavía hay credibilidad,... la gente si busca el apoyo y... ya recurre en forma más voluntaria, ya más conciente ella misma de que realmente necesitan y requieren una atención, ya se están viendo no solo la parte legal,... lo sancionatorio no es lo ideal,... estamos hablando de cambios de patrones culturales, entonces yo pienso que si se ha avanzado y sobre todo que se logra llegar a mucha gente¹³¹

Las instituciones que como tarea implementan la prevención de la violencia familiar, pueden ver una significativa manifestación en la población en cuanto al tema se trata, pues la necesidad de las personas se debe a la búsqueda de soluciones para los inconvenientes filiales y para obtener un conocimiento que sirva para resolver sus problemas en casa.

3.3.8 Política Social

Como categoría inductiva, en cuanto a la Política Social, se mencionó con mayor énfasis la **coordinación y trabajo** que se presenta en las reuniones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, donde se encuentran todas las

¹³¹ ESE. F2. N° 8. 20/04/2007.

instituciones que tienen que ver con la temática de infancia y familia, igualmente, el trabajo que se está llevando con la política HAZ PAZ, en la que se involucra a las administraciones municipales y finalmente el fortalecimiento del Consejo de Política Social.

Otra importante categoría inductiva se denomina **dificultad gobernantes**, referida a que el trabajo que puede entorpecer la Política Social se debe al cambio de gobernantes a nivel nacional, departamental y municipal, porque en algunos casos no implementan las propuestas hechas con anterioridad, sino que se encargan de crear nuevos procesos en su mandato, lo que puede generar trastornos en la ejecución de los planes, como se menciona a continuación:

En cuanto a política social yo pienso que se están haciendo cosas no, lo importante es que eso no se quede en el papel, no se quede en las reuniones de las instituciones y planear y plantear cosas muy interesantes pero que no se lleven a cabo y que al cambiar de pronto de gobernantes en nuestro país, a nivel municipal o departamental o nacional, esos planes que se elaboran se echen para atrás y nuevamente se construyen nuevos que no se alcanzan a ejecutar... todo esto se convierte como en un ciclo que no permite pues que se salga de ahí en ese atolladero en el que estamos hace muchos años¹³²

Del mismo modo, la falta de liderazgo de los gobernantes para que sea la violencia familiar eje central en los Consejos de Política Social y la poca inversión en lo social, contribuyen a una escasa búsqueda de soluciones reales para transformar la problemática. Al respecto se manifiesta:

hace muchísima falta como el liderazgo de los alcaldes para que la problemática de violencia intrafamiliar de verdad se vea como un tema eje en esos comités de política social,... muchas veces todos los esfuerzos en un ente territorial se desvían es a lo social, piensan que lo social es la inversión en las vías, en la construcción de puentes, la gente lo ve más,... para ellos si es una ayuda en lo político... tienen que mostrarle a la gente, pero es importante que los alcaldes, sobre todo que en el municipio la gente se dé cuenta, que en lo que hay que invertir es en lo social... la problemática de violencia intrafamiliar, que los está aquejando a la

¹³² ESE. F2. N° 10. 27/04/2007.

mayoría de los municipios... uno encuentra ya casos de prostitución infantil, de drogadicción, de niños y niñas en la calle,... pidiendo... expuestos a cualquier riesgo,... desde los consejos de política social ya se esta tratando... las... instituciones, el mismo alcalde vean la necesidad de invertir ahí en lo que es la violencia intrafamiliar.¹³³

Por lo anterior se ve la necesidad de invertir en el fenómeno de la violencia familiar que esta aquejando a muchas familias, pero, principalmente, a las niñas y los niños, que son los seres más vulnerables de ese núcleo.

3.4 SIGNIFICADOS USUARIAS (OS)

3.4.1 Existencia de la institución

La mayoría de las y los usuarios que se relacionan con la problemática de la violencia familiar conocieron la existencia de la institución por la **asesoría de la institución**, es decir éstas informaron y capacitaron a las personas acerca del tema. De esta manera las usuarias pudieron denunciar la violencia familiar que viven en su casa, como se menciona a continuación:

Por aquí en el asentamiento, gracias a que vino el Bienestar Familiar y nos asesoró, tuvimos varios cursos que nos dictan para como sobrellevar el maltrato intrafamiliar o como llegar a ser lideres o como sobrellevar uno la familia, gracias a ellos fue que yo abrí los ojos, porque yo estaba totalmente novata, yo a mi pasaban por encima mío y yo me quedaba callada, porque yo no sabia, o sea yo no tengo sino de escolaridad quinto primaria y yo pues era ignorante¹³⁴

Un número más pequeño de la población estudiada **ya conocía los servicios** que brindan las instituciones, porque había acudido con anterioridad a otra institución y por otros asuntos también referidos a la problemática.

Otra parte, denunció en la institución por la **información de una persona allegada** que sabia de los servicios, quién lo asesoro para que utilizara ese medio para la solución de sus problemas.

¹³³ ESE. F2. N° 9. 26/04/2007.

¹³⁴ ESE. U. N° 2. 04/05/2007.

La denuncia que se efectúa en las instituciones por parte de los (as) usuarios (as) es motivada por la asesoría, las campañas de prevención de la violencia intrafamiliar y el conocimiento que tienen de las mismas, esto quiere decir que las instituciones tienen un reconocimiento importante por parte de las personas que solicitan los servicios, por estas razones acuden en búsqueda de soluciones a sus conflictos.

3.4.2 Motivo de la visita

Una parte importante de las y los entrevistados afirma que el motivo de su visita a las diferentes instituciones fue por **alimentos**. Este es un problema de gran complejidad, ya que los padres utilizan este medio para seguir agrediendo o porque se presenta negligencia y abandono de los menores, sus quejas son por:

Por alimentos también pedí ayuda en el Bienestar¹³⁵
tener la certeza de cómo son las leyes que conciernen a alimentación, eso, menores de edad¹³⁶

Otra parte, que ha denunciado por alimentos, también lo ha hecho por **violencia familiar**, presentándose así dificultades en el hogar como la violencia conyugal, infantil y entre otros lazos filiales, al respecto mencionan:

Por el problema de mi hijo,... porque yo ya no daba pie con dedal con él,... preguntaba y pedía asesoría de cómo, a donde llevarlo, o que hacer con él o si había que ponerle psicólogo, o que clase de psicólogo tocaba colocarle,... empezaron a venir a visitarme,... veían el niño, hablaban con el niño, hablaban conmigo, les comente lo del problema... del papá con los niños, que no era apto para que el estuviera aquí con el problema que el tiene del maltrato intrafamiliar, el lo insulta a uno muy feo, lo trata muy feo, entonces gracias a eso, pues yo al Bienestar Familiar y a los entes que nos dieron y nos dictaron los cursos aprendí... que eso no debe ser así.¹³⁷

Se presenta en mayor medida en las personas del presente estudio la denuncia por alimentos y violencia familiar, estas personas acuden con la intención de

¹³⁵ ESE. U. N° 1. 03/05/2007.

¹³⁶ ESE. U. N° 4. 04/05/2007.

¹³⁷ ESE. U. N° 2. 04/05/2007.

encontrar las soluciones y asesoría necesaria para enfrentar sus conflictos, ya que para estos sujetos estar informados, capacitarse y tener conocimientos acerca del tema hace que puedan defender a su familia y a ellos (as) mismos (as) de los inconvenientes que los acechan. Estos individuos generalmente visitan las instituciones porque están cansados de los problemas y cuando ya está agudizado el conflicto.

3.4.3 Denuncia a diferentes instituciones

La mitad de personas entrevistadas tienen **procesos en diferentes instituciones**, más que todo por violencia familiar, han acudido porque no se han resuelto sus problemas y la otra mitad faltante han asistido **solo a una institución**, ya sea porque no pueden tener procesos en otras instituciones o porque es la primera vez que acuden a buscar ayuda.

3.5 SENTIDO USUARIAS (OS)

3.5.1 Atención

Las y los usuarios de las diferentes instituciones que abordan la problemática de la violencia familiar mencionan en mayor número la categoría inductiva **situación atendida**. Para esta población la denuncia que instauraron en las instituciones fue atendida por los diversos profesionales, brindándoles la asesoría que buscaban e información acerca de su problemática.

Pues la doctora, esto, me le dio solución a lo que yo quería¹³⁸

hasta ahorita me han atendido muy bien y los procesos... yo soy la que he fallado tantico en las citas pero de resto me ha ido bien.¹³⁹

¹³⁸ ESE. U. N° 1. 03/05/2007.

¹³⁹ ESE. U. N° 1. 04/05/2007.

Una usuaria indica en la categoría **no hay solución de las instituciones que abordan el problema**, la poca eficiencia de las instituciones para darle solución al conflicto expuesto por ella, la cual lleva años viviendo el yugo de la violencia en su hogar, teniendo de por medio a sus hijos que también son sometidos al peligro. Las instituciones a las que acudió no han podido brindarle un servicio efectivo para enfrentar la problemática y los profesionales no muestran el interés por hacer su trabajo, ni por garantizarle los derechos a esta familia. Ya que esta persona no ha recibido por parte de las instituciones solución alguna, asegura que es ella la persona que tiene que brindar la protección física en su hogar, expresa lo siguiente:

Si, a mi me atendieron, pero entonces de ahí se quedo en eso y ni más, porque ahora he ido, he ido a la Fiscalía, he ido al Bienestar, he ido a la Comisaría de Familia, he ido a la Inspección de Policía y lo único que me dijo el inspector de policía, porque él no se quiso presentar, pues lo único que él me dijo hija pues, si el señor no se presenta que podemos hacer nosotros,... porque nosotros no podemos obligarlo a ir a traerlo para que el venga y se presente y rinda declaración,... yo le dije doctor si el me llega otra vez a agredir, me llega a pegar o si llega a volver a meter con mis hijos,... antes de que el mate a uno de mis hijos o me mate a mi yo buscare la forma de cómo defenderme... pero le dije ahora cada que él se atreve a votárseme a golpear o meterse con mis hijos, yo me armo de un cuchillo y le dije pues, mire haber le dije, pero dejarme tampoco... tampoco voy a dejar que usted mate a alguno de mis hijos, sino olvídense.¹⁴⁰

Para un usuario es importante señalar el **proceso lento** de las instituciones para atender las solicitudes de las personas que requieren el servicio, siendo claro que desde el momento en que se interpone la denuncia y para adquirir la primera cita tienen que esperar aproximadamente un mes por el servicio. Además de lo anterior si desean otra cita tendrán que pasar por la misma espera del proceso anterior, expresa al respecto:

Si, la situación fue atendida, lo que pasa es que allá es muy, como muy lento el proceso.
Porque en un principio, para dar una cita es mínimo un mes y cada vez que uno va a ser atendido tiene que sacar cita,... cada cita... va a ser atendida mensualmente, o sea es muy demorado.¹⁴¹

¹⁴⁰ ESE. U. N° 2. 04/05/2007.

¹⁴¹ ESE. U. N° 4. 04/05/2007.

3.5.2 Expectativas

Las expectativas de las y los usuarias son comprendidas en lo mencionado a continuación. Para la mitad de la población entrevistada la **solución de los problemas**, es el mayor anhelo de las personas para acudir a los servicios de las instituciones, buscando así la culminación de los conflictos que están viviendo, expone lo siguiente:

esto era lo que yo quería que me solucionaran ese problema con el muchacho, porque hacia muchos años el venia en esos problemas, años atrás, hace como más de quince años y en ese mismo problema, en ese mismo problema, entonces ahorita pues ya nos va a cambiar la situación con él si¹⁴²

Una expectativa diferente es el **cambio de actitud**, para esta persona recibir el conocimiento y la información adecuada por parte de las instituciones para afrontar la problemática es de suma importancia, ya que las asesorías han generado en ella una transformación de sus creencias en el sentido del actuar hacia la violencia intrafamiliar. El problema más grave es que la ex-pareja no acude a audiencias de descargos, ni conciliaciones, por esto ella cree que no puede haber un cambio de parte de él, manifiesta a continuación:

Si,... yo he cambiado muchísimo, en cuanto paciencia,... en cuanto todo, porque para yo poder lidiar al niño que tengo, yo creo que ninguna mamá, ya lo hubiera, así como el papá, ya lo hubiera desbaratado a palo, el papá se va en la mañana con el chino cascado, llega en la noche dura diez minutos y ya lo esta cascando¹⁴³

La categoría inductiva **esperaba una solución más rápida**, muestra que las personas que acuden a las instituciones necesitan respuestas ágiles a su problemática, se ve el interés por darle un punto final al conflicto, que choca con los procesos lentos de atención, indicando al respecto:

Si, si puede decirse que es buena, pero no, lo que vuelvo a repetir es muy lento el proceso. Yo esperaba... que diera una solución más rápida, el problema es que cada vez que requiera uno ser atendido hay que sacar

¹⁴² ESE. U. N° 1. 03/05/2007.

¹⁴³ ESE. U. N° 2. 04/05/2007.

una cita, y como le digo cada vez que va a sacar una cita hay que esperar más de un mes para ser atendido, entonces eso es lo que yo esperaba, o sea que la solución fuera más ágil¹⁴⁴

Para una parte de usuarios (as) las expectativas que tenían frente a la institución fueron aclaradas mediante la intervención, porque se dio solución a los problemas y hubo un cambio en cuanto al comportamiento que se venía presentando. No obstante para un usuario su expectativa mencionaba la agilidad de las instituciones para resolver sus inconvenientes, la que no se dio, por el contrario, los procesos que se llevan son lentos y demorados, lo que puede generar estrés en las personas para solucionar los conflictos, además de lo anterior, un mes para atender a los sujetos puede ser contraproducente para la familia, porque pueden darse peores situaciones que consigan la disolución de estos núcleos o mayores problemas que no se puedan resolver.

3.5.3 Experiencia en la atención

La experiencia en la atención de las y los usuarios revela el actuar profesional en cuanto al abordaje de la violencia denunciada. Para la mitad de usuarios (as) los (as) funcionarios (as) han colaborado en la **búsqueda de solución** a sus problemáticas, estas personas sienten que sus situaciones fueron atendidas y las opciones que les proporcionaron son las más convenientes, de no ser así volverían a acudir a la institución.

Pues ya me siento bien no, se que ya no, de pronto no voy a tener ese problema en el que estaba ahorita en la casa no, ese problema que teníamos, de pronto ya con venir acá pues me va a solucionar, siempre y cuando el muchacho ponga parte de él, porque si no pues esto seguirá un proceso más adelante, si el no cumple, de parte y parte no cumplimos con esto pues más adelante toca un proceso¹⁴⁵

Remisión a otras instituciones sin solución es otra categoría inductiva muy interesante para la actual investigación, este deja ver la problemática de la violencia familiar sin solución para unas personas denunciantes, esta persona

¹⁴⁴ ESE. U. N° 4. 04/05/2007.

¹⁴⁵ ESE. U. N° 1. 03/05/2007

ha acudido a la mayoría de instituciones para que le den respuestas y resultados para confrontar sus conflictos, mencionado de la siguiente manera:

aquí mire, el mismo niño se lo dijo ayer a la doctora **“QUE MI PAPI ME PEGABA PATA” (Palabras del niño Rafael)**, se lo dijo a la doctora, y se lo ha dicho a todas las doctoras y yo se lo he dicho al papá, en el Bienestar Familiar saben y aquí en la carta esta que le mostré horita en el fólder ahí dice que maltrato intrafamiliar de él, porque el niño mismo se lo dijo a la doctora a la psicóloga de la Alcaldía y a la del Bienestar, conforme el los trata, ellos también se lo han dicho y yo también se lo he dicho, pero hasta el momento no he podido hacer nada,... he perdido la ida a la Fiscalía, que días fui a la Fiscalía y me dijeron que no, fuera a la Policía, fui a la Policía y que no, que tengo que volver a ir a poner un denuncia y que no se presenta las cosas quedan así,... le dije a la policía y a la fiscalía,... que tengo que esperar, que ese señor mate a alguno de mis hijos o me mate a mi o yo lo salga matando a el o alguno de mis otros hijos lo salga jodiendo a el para que hagan algo,... yo estoy evitando una desgracia antes de que suceda,... yo ya no me voy a dejar más, ni voy a permitir que me le ponga la mano encima a mis hijos¹⁴⁶

El **tiempo** para una persona en cuanto a la experiencia en la atención es el inconveniente para que se brinde un mejor servicio en las instituciones, porque la gran cantidad de personas que buscan la intervención hace que los procesos sean muy demorados, de este modo las soluciones se darán a largo plazo, señala a continuación:

La asesoría en si es buena, pero falta hacer mas énfasis en la agilidad, porque yo veo que, como que se requiere de hacer muchos casos al mismo tiempo, de pronto fuera como más personalizado eso, porque hay que esperar mucho tiempo,... de pronto no es por culpa de las personas que atienden, sino por la gran cantidad de casos que tienen que atender, entonces en si la asesoría es buena, pero como insisto el problema es el del tiempo.¹⁴⁷

La experiencia en la atención es un punto importante, porque muestra las problemáticas reales que viven las personas al recibir los servicios por parte de las instituciones encargadas, por un lado existe solución al conflicto para unas personas y por otro cuando se trata de situaciones graves lo único que encuentran los (as) profesionales al verse incapacitados para darle solución al problema es remitir a las diferentes instituciones, creyendo que estas si le

¹⁴⁶ ESE. U. N° 2. 04/05/2007.

¹⁴⁷ ESE. U. N° 4. 04/05/2007.

pueden brindar orientación precisa a los contextos. Es posible que los (as) funcionarios (as) no se encuentren capacitados o no tengan las medidas necesarias para remediar la realidad que viven las personas, pero cuando de acontecimientos realmente conflictivos se trata no hay directrices que auxilien a estas personas a favor de su bienestar.

3.5.4 Profesional que intervino

La mitad de la población usuaria del servicio **no tiene conocimiento del profesional** que se encargó de la intervención de su caso. No conocen quién los asesoró, ni que profesión tienen.

No la verdad no se, al parecer es como abogada pero no, no la verdad no se.¹⁴⁸

La mitad restante **tiene conocimiento** de las personas que se encargaron de su caso, porque ya han tenido procesos con anterioridad y conocen a las y los profesionales de las instituciones.

Es necesario que a los sujetos que solicitan los servicios de las instituciones se les brinde la información acerca de la profesión que tienen los (as) funcionarios (as), ya que con esto se asegura que el proceso que se está llevando lo está haciendo una persona especializada en el tema, que tiene los medios necesarios para ayudarlo en la búsqueda de sus respuestas.

3.5.5 Trato profesional

Para las y los usuarios el trato profesional que recibieron fue **bueno**, las (os) funcionarias (os) les ofrecieron un trato accesible y la información que necesitaban para la posible solución a su problemática. Igualmente brindaron

¹⁴⁸ ESE. U. N° 2. 04/05/2007.

capacitaciones y asesorías a las personas que lo necesitaban, se manifiesta de la siguiente forma:

La atención es buena, las personas muy cordiales muy accesibles, en el momento que tienen que decir algo le expliquen a uno muy bien que es lo que uno tiene que hacer, los pasos a seguir y la asesoría que dan es buena.¹⁴⁹

Bueno, para mí si fue buena porque yo si he acudido a todas las terapias,... psicológicamente he recibido capacitaciones, he recibido ayuda y yo la he puesto en práctica¹⁵⁰

Por otro lado, se comenta que existe una **atención no neutral** por parte de algunos funcionarios (as), los que se ponen a favor de las personas que creen más vulnerables en el conflicto familiar.

Pues en un principio la persona que me atendió no fue totalmente neutral,... yo vi que ella estaba más a favor de, de la otra persona y en un momento vi que estaba más del lado de ella, que de parte mía, o sea no tenía que estar de parte mía, sino de una manera neutral, entonces eso fue lo que vi en un principio que no fue neutral.¹⁵¹

El trato profesional que se brinda a los (as) usuarios (as) es bueno, pero si se debe aclarar e insistir en la imparcialidad y objetividad de los (as) funcionarios (as) ante cualquier caso que llegue a sus oficinas, no se debe permitir la manipulación por parte de algunos usuarios (as) para que fallen a favor suyo, es necesario que la socialización que se ofrece sea clara y equitativa para las partes.

¹⁴⁹ ESE. U. N° 4. 04/05/2007.

¹⁵⁰ ESE. U. N° 2. 04/05/2007.

¹⁵¹ ESE. U. N° 4. 04/05/2007.

CONCLUSIONES

La violencia en la familia es una problemática que compete a todas las personas de nuestra sociedad, indiscutiblemente ya no se encuentra en el espacio oculto, de lo privado, ha trascendido notablemente, en cuanto a la transformación de las realidades, de quienes la han vivenciado, la conocen y trabajan en contra de ella.

Se presentan en la actual investigación los hallazgos más relevantes, teniendo en cuenta a funcionarios (as) y usuarios (as) de las instituciones que abordan la violencia familiar, los (as) que permitieron la realización de la experiencia.

❖ Con relación a los (as) FUNCIONARIOS (AS), los **significados** en cuanto a vinculación a la institución se trata, cabe resaltar que existe gusto por el trabajo por parte de los (as) profesionales, ellos (as) muestran comodidad en la tarea que están desarrollando e interviniendo, pero lo anterior se puede deteriorar por el traslado de los (as) trabajadores (as) a otras áreas públicas, en donde no se tiene en cuenta el perfil profesional, ni la experiencia, para el campo a desempeñar, incluso se ignora la opinión del funcionario (a). De esta forma es posible que no haya un compromiso sincero en la erradicación de la problemática.

En cuanto a **concepciones** de los (as) profesionales, se presenta el concepto de la violencia familiar, desde el punto de vista legal, manifestado por ellos (as) desde su experiencia e interiorización de la ley, de esta forma se puede observar que la violencia esta enmarcada en la rigidez jurídica.

La causa principal de la violencia familiar es la cultura, porque es un medio de socialización y propagación de los hechos violentos, se muestra también, como la insuficiente educación, los problemas económicos y la falta de ocupación de

las personas, incluyendo adultos (as), niños y niñas, permite que la problemática se establezca en el grupo familiar.

Un hallazgo importante de la investigación es un tipo de maltrato que se va a definir como violencia entre padres separados, esta clase de conflicto es predominante en las denuncias que se instauran en las instituciones y no es visto como una categoría de la violencia familiar, porque las problemáticas no ocurren dentro del ámbito familiar, pero si afecta de manera ostensible a las personas que hacen parte de ella.

Para la mayoría de los (as) profesionales, el servicio es limitado, ya que la atención proporcionada por las instituciones no es suficiente para enfrentar el fenómeno de la violencia familiar, puesto que, actualmente no se cuenta con la vinculación del personal profesional interdisciplinario indispensable para abordar la cantidad de casos que llegan a diario, llevando consigo cargas de trabajo para las y los funcionarios, además de ésto, por parte de la administración no hay una inversión en recursos físicos y económicos necesarios, para hacer una intervención clara y un proceso de seguimiento oportuno de los casos.

Es significativo resaltar la importancia que tiene para las (os) funcionarias (os) el desarrollo del trabajo con las redes de apoyo, no solo institucionales, también comunitarias, de vecinos y familiares, las que pueden ser trascendentales en la lucha contra la violencia familiar. No obstante, el trabajo que se realiza institucionalmente no es constante, existe un cierto abstencionismo por parte de algunos organismos que deben estar vinculados por completo en la generación de soluciones y resultados para minimizar el conflicto.

Referente al **sentido**, en cuanto a las estrategias de intervención de las diferentes instituciones, se observa el proceso desarticulado para atender a la población denunciante, ya que tienen diferentes modalidades de abordaje a los

usuarios (as) de la violencia familiar y no existe un seguimiento por parte de estos organismos. Se percibe la escasa utilización de la conciliación y del seguimiento institucional.

En materia legal se tienen muchas debilidades, pues la ley queda corta, en cuanto a la penalidad y sanción de los delitos de violencia familiar, como el del abuso sexual. Además, puede que haga falta la aplicabilidad correspondiente por parte de los (as) encargados (as).

En lo concerniente a la política social se está haciendo un trabajo interdisciplinario por parte de las y los funcionarios de las instituciones, que se ve afectado por el cambio de gobernantes municipales y la falta de seguimiento en los procesos, al mismo tiempo, no existe un liderazgo por parte de los alcaldes para que la problemática se vea como eje central importante de intervención y gestión de recursos.

* Con respecto a los (as) USUARIOS (AS), sus **significados**, acerca de las instituciones, develan un conocimiento previo sobre los servicios que ofrecen, acercándose a éstas, gracias a las asesorías y capacitaciones que les han brindado para enfrentar la problemática.

Los (as) usuarios (as) acudieron en mayor frecuencia a las instituciones para la búsqueda de solución al problema de alimentos, lo anterior refleja, que a pesar que la familia se haya separado siguen los conflictos por negligencia de los (as) adultos (as).

En cuanto al **sentido**, para los (as) usuarios (as) el desarrollo la intervención por parte de las instituciones es bueno, porque normalmente se sienten atendidos (as) y el hecho de ir a una audiencia de descargos les puede dar una luz final a sus inconvenientes. De otro modo, la gran cantidad de personas que solicitan el servicio hace que la atención sea lenta y que el procedimiento se prorrogue para intervenir el delito.

No obstante, referente a la atención, un factor predominante en las instituciones es el de no brindarle una solución clara a los (as) usuarios (as) que tienen inconvenientes de alta complejidad, ya que se encargan de remitir a otros organismos, así sucesivamente, permitiendo que siga el flagelo en esos hogares, sin tener un actuar competente que corresponda a lo indicado por la ley.

Las instituciones aún conservan la credibilidad por parte de las personas que solicitan los servicios, siendo muy significativo este hecho, pues según los sujetos entrevistados a pesar de que en parte no fueron resueltos sus problemas, están muy agradecidos (as) por la orientación que les proporcionaron.

Con respecto a la imparcialidad de los (as) funcionarios (as), ésta es un común denominador en la intervención. Sin embargo, un usuario sintió que en el primer momento la atención profesional no fue totalmente neutral, notándose el favorecimiento en este caso hacia la otra persona. Lo anterior, puede perjudicar altamente el nivel en el servicio y afectar en las y los usuarios, la credibilidad profesional e institucional.

En síntesis, la violencia familiar desde lo institucional, refleja el sentir de los (as) profesionales y usuarios (as) en cuanto al abordaje de la problemática de la violencia familiar, que va más allá del hecho, para develar la limitada atención de las instituciones sobre el conflicto, ya que no se cuenta con los recursos necesarios y el personal suficiente para la intervención de los casos que se presentan a diario, de esta manera no es posible abarcar integralmente a la población y prevenir la problemática como tal.

RECOMENDACIONES

Con base en lo encontrado en el presente estudio se pretendió brindar un conocimiento acerca de la violencia familiar desde el plano institucional, llevando consigo unas posibles formas de encuentro, que servirán para el abordaje de la problemática:

La violencia familiar debe dejarse de ver como un conflicto que irrumpe solo el núcleo filial, ya que, no solo esta presente dentro, sino que se puede observar como han invadido los diferentes contextos de las personas que no comparten espacios, ni cercanía, pero de todas formas se encuentran involucradas en estos inconvenientes.

Es necesaria la participación y vinculación de la sociedad en sus diferentes expresiones: gobierno, sectores de la salud, educativos, universidades, entre otros, que con sus aportes puedan hacer más fácil el acceso a la información, a la investigación, para llevar a cabo una educación a la colectividad, enfocada en la comunicación y la resolución de los conflictos, de forma asertiva.

Para las administraciones municipales, departamentales y nacionales brindar un apoyo constante en la intervención de la violencia familiar, con el fin de encontrar soluciones contundentes y esclarecer el panorama sofocante que el conflicto ha dejado por años. Asimismo, invertir en las instituciones para que cuenten con recursos humanos capacitados y físicos que son prioritarios para el control del fenómeno, de este modo se pueda aumentar la cobertura y agilidad en los procesos de los (as) denunciantes.

Es indispensable estimular por parte de las instituciones la creación y desarrollo de Redes de Apoyo permanentes, comunitarias, de vecinos, familiares e involucrar a toda la población en la colaboración activa para enfrentar este gran problema social. Igualmente, fomentar las redes

intrainstitucionales y hacer seguimientos a las Redes interinstitucionales que están constituidas, procurando la participación de todos (as) los (as) profesionales y organismos, impulsando así un actuar diferente, de forma seria y responsable.

Generar espacios intra e interinstitucional para prevenir, educar y sensibilizar a la población sobre la violencia familiar, ya que no se cuenta con todas las instituciones que requiere ésta delicada labor, además es fundamental no seguir interviniendo individualmente este fenómeno.

Es primordial que las personas que trabajan en las instituciones brinden respuestas claras a los (as) usuarios (as) en cuanto a su problemática, que se apropien de los casos asignados para intentar darle una solución a los (as) interesados (as) en la institución a la que acudieron, en cuanto a la remisión de los casos a otros organismos, debería ser pertinente solo los que sean necesarios. De esta forma el (la) funcionario (a) tendrá la obligación de atender a los (as) denunciantes, sin que este último visite las diferentes instituciones sin intervención alguna.

Los (as) funcionarios (as), deben trascender las concepciones que tienen acerca de la violencia familiar, ya que se observa una visión jurídica sobre el tema, es relevante analizar la problemática desde las diversas perspectivas, en donde se tengan en cuenta la influencia de la cultura, el ambiente y los diferentes sistemas en la familia, de esta manera, se podrá entender e intervenir el fenómeno, teniendo no sólo en cuenta la normativa, sino la sensibilización a los (as) usuarios (as) para que desde sus posibilidades puedan enfrentar la problemática.

Es recomendable para las y los funcionarios brindar un trato imparcial en los casos de violencia familiar, teniendo en cuenta que los actores del conflicto sean víctimas o victimarios (as), están influenciados por los diferentes factores culturales que se han internalizado en nuestra sociedad, de esta manera se

podrá intervenir a las partes implicadas, precisamente para tener mayores posibilidades en la disminución de la violencia.

Finalmente, es importante tener en cuenta la motivación, estabilidad laboral y experiencia de las (os) profesionales que intervienen la violencia familiar, los que son fundamentales para realizar un adecuado abordaje de la problemática.

BIBLIOGRAFÍA

AGUDELO BEDOYA, Maria Himelda. Violencia en la Familia. Algo acerca de la familia como sistema. Programa Presidencial para la juventud, la mujer y la familia y Corporación Regional. Medellín. 1994.

BONILLA CASTRO, Elssy y otra. La investigación en ciencias sociales más allá del dilema de los métodos. Centro de estudios de desarrollo económico. Cede, Facultad de Economía, Universidad de los Andes, 2000.

CADENA MARTÍNEZ, Mariluz y CALA AMAYA Yuly. El instituto Colombiano del petróleo: Fortalecimiento de la comunidad científica en Santander. Universidad Industrial de Santander. Tesis de Grado. Trabajo Social. Bucaramanga, 2007.

CORSI, Jorge. Violencia Familiar. Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social. Paidós. Buenos Aires, 1999.

CORSI, Jorge y otros. Violencia masculina en la pareja. Una aproximación al diagnóstico y a los modelos de intervención. Paidós. Buenos Aires, 1995.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAD PARA EL DESARROLLO. INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILAR. MISIÓN SOCIAL. Familias colombianas: Estrategias frente al riesgo. Colombia. Alfaomega Colombiana S.A., 2002.

ELLIS, Richard, M.C. Clinton Am. Teorías y prácticas de la Comunicación Humana. Buenos Aires, Argentina. Paidós, 1993.

GOETZ J. P. y LECOMPTE M. D. Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa. Ediciones Morata; Madrid, 1988.

GUTIERREZ de PINEDA, Virginia. Honor, familia y sociedad en la estructura patriarcal. El caso de Santander. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, 1992.

HERNANDEZ DELGADO, Esperanza. Inocencia silenciada. Niñez afectada por el conflicto armado en Santander. Gobernación de Santander: Códice Ltda., 2003.

LALANDE, André, Vocabulario teórico y crítico de la filosofía. Argentina. El Ateneo, 1967.

LOPEZ DIAZ, Yolanda. ¿Por qué se maltrata al más íntimo? Una perspectiva psicoanalítica del maltrato infantil. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, 2003.

MALDONADO, María Cristina. Conflicto poder y violencia en la familia. Facultad de Humanidades, Santiago de Cali, 1995.

MAQUEIRA, Virginia y SANCHEZ, Cristina (Compilador). Violencia y sociedad patriarcal. Pablo Iglesias. Madrid, 1990.

PALACIO, María Cristina, CASTAÑO, Laura Cecilia. La realidad familiar en Manizales. Violencia intrafamiliar. Ministerio de Salud. Bogotá, 1994.

PHILLIP, Conrad. Antropología, una exploración de la diversidad humana con temas de la cultura hispana. Buenos Aires. MacGraw Hill, 1996.

PINEDA C. Roberto. El método etnográfico, un enfoque cualitativo de investigación social.

PUYANA V. Yolanda y otras. Padres y madres en cinco ciudades colombianas. Cambios y permanencias. Almaudena Editores. Bogotá, 2003.

RAMIREZ, María Eugenia. La Violencia en la familia: aspectos generales. Ponencia presentada al Seminario sobre "Violencia en la familia". Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, 1994.

ROMERO, María del Rosario. La paz empieza por casa... empieza la paz por casa. Diagnostico de violencia domestica en Bucaramanga y cartilla de reflexión sobre prevención de la violencia intrafamiliar para funcionarios (as) y agentes educativos. Alcaldía de Bucaramanga, Secretaria de Desarrollo Social, Fundación Mujer y Futuro. Bucaramanga, 1996.

ROJAS CARREÑO, Claudia Yaneth y JIMENEZ SOLER, Jefferson. Informe sobre el comportamiento de las lesiones de causa externa. Área Metropolitana de Bucaramanga, 2004. Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. Regional nor-riente, Unidad Local Bucaramanga.

ROJAS CARREÑO, Claudia Yaneth y JIMENEZ SOLER, Jefferson. Informe sobre el comportamiento de las lesiones de causa externa. Área Metropolitana de Bucaramanga, 2005. Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. Regional nor-riente, Unidad Local Bucaramanga.

SANDOVAL Casilimas Carlos. Investigación cualitativa. Programa de especialización en teoría, métodos y técnicas de Investigación social. Icfes, Corcas editores. Bogotá, Colombia, 1997.

ANEXOS

ANEXO 1.

GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA FUNCIONARIAS (OS) Nº 1

- ¿Cuándo hay violencia familiar?
- ¿Cómo analiza el problema de la violencia familiar?
- ¿Por qué cree que ocurre la violencia familiar?
- ¿Qué sensación le genera la ocurrencia de casos de violencia en la familia?
- ¿Se ha optado por la violencia como forma de comunicación o resolución de problemas?
- ¿Qué casos de violencia son denunciados con mayor frecuencia?
- ¿Qué tipo de violencia conoce usted y no se denuncia?
- ¿Cree que hay casos de violencia que no se denuncian usualmente?
- ¿Como se atienden los casos de violencia que se presentan?
- ¿Cuál es el proceso a seguir cuando se han denunciado casos de violencia familiar?
- ¿Es suficiente la atención dada, para solucionar los casos de violencia?

- ¿Cómo más se podría abordar la violencia familiar?
- ¿Cómo ve la normativa para la violencia familiar?

ANEXO 2.

GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA FUNCIONARIAS (OS) Nº 2

- ¿Hace cuanto tiempo se encuentra vinculada (o) a la institución en la cual trabaja?
- ¿Cuál fue el motivo para vincularse a la institución?
- ¿Había trabajado antes con violencia familiar?
- ¿Ha trabajado en otras áreas en la misma institución?
- ¿Qué elementos la (lo) motivan para el trabajo?
- ¿Cómo es el trabajo al interior de la institución e interdisciplinario con las demás instituciones para la solución de la problemática?
- ¿Cuándo hay violencia familiar?
- ¿Por qué cree que ocurre la violencia familiar?
- ¿Qué sensación le genera la ocurrencia de casos de violencia en la familia?
- ¿Cómo analiza el problema de la violencia familiar?
- ¿Por qué se ha optado por la violencia como forma de comunicación o resolución de problemas?
- ¿Qué casos de violencia son denunciados con mayor frecuencia?
- ¿Qué tipo de violencia conoce usted y no se denuncia?
- ¿Usted cree que se denuncia porque se ha incrementado la violencia o porque se ha tomado mas conciencia en la denuncia?
- ¿Cuál es el proceso a seguir cuando se han denunciado casos de violencia familiar?
- ¿Cómo es la atención en la fase que le corresponde?
- ¿Es suficiente la atención dada, para solucionar los casos de violencia, qué otros mecanismos se pueden implementar?
- ¿Cómo más se podría abordar la violencia familiar?
- ¿Que se puede hacer frente al problema que no se haya hecho todavía, ya están agotadas las estrategias o no?

- ¿Cuál es el impacto de su trabajo frente al problema de la violencia?
- ¿Usted cree que en materia de legislación el tema ya está agotado o hacen falta aspectos por reglamentar o atender desde lo legal?
- ¿En materia de política social cómo ve el problema?

ANEXO 3.

GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA USUARIAS (OS)

- ¿Cómo conoció de la existencia de la institución?
- ¿Por qué tomó la decisión de acudir a ella?
- ¿Siente que su problema o situación fue atendido?
- ¿Cómo se sintió durante la atención?
- ¿Cómo fue el trato que recibió de quien lo atendió?
- ¿La atención que recibió por parte de la institución llenó sus expectativas?
- ¿Qué esperaba de la institución?
- ¿Qué piensa ahora de la intervención?
- ¿Sabe que profesional la (o) atendió?

ANEXO 4.
MATRIZ DESCRIPTIVA FUNCIONARIAS (OS)

LA VIOLENCIA FAMILIAR: UNA MIRADA DESDE LO INSTITUCIONAL EN EL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA 2007.							
FECHA:							
HORA INICIO:			HORA FINAL:				
Nº DE ENTREVISTA:							
INSTITUCIÓN:							
MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN							
CATEGORIA DEDUCTIVA	SUBCATEGORIA DEDUCTIVA		DESCRIPTORES	CATEGORIA INDUCTIVA	SUBCATEGORIA INDUCTIVA	COD.	
Violencia Familiar	Significados		Período institución				
			Formas y motivación en vinculación				
			Experiencia en el tema				
			Experiencia actual en el tema				
	Concepciones		Concepto				
			Desencadenantes del suceso				
			Modalidad de violencia				
			Modalidad en la denuncia				
			Calidad en la atención				
			Solución a la problemática				
			Formas de comunicación				
			Trabajo en Redes para enfrentar el problema				
		Acercamiento al tema					

	Sentido	Atención profesional				
		Impacto laboral ante la problemática				
		Medios para atender el problema				
		Proceso de Atención				
		Legislación				
		Política Social				

ANEXO 5.
MATRIZ DESCRIPTIVA USUARIAS (OS)

LA VIOLENCIA FAMILIAR: UNA MIRADA DESDE LO INSTITUCIONAL EN EL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA 2007.						
FECHA:						
HORA INICIO:			HORA FINAL:			
Nº DE ENTREVISTA:						
USUARIA (O) INSTITUCIÓN:						
MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN						
CATEGORIA DEDUCTIVA	SUB-CATEGORIA DEDUCTIVA		DESCRIPTORES	CATEGORIA INDUCTIVA	SUB-CATEGORIA INDUCTIVA	COD .
VIOLENCIA FAMILIAR	SIGNIFICADOS	Existencia de la institución				
		Motivo Visita				
		Denuncia diferentes instituciones				
	SENTIDO	Problema atendido				
		Expectativas				
		Experiencia en la Atención				
		Abordaje anhelado				
		Profesional que intervino				
		Trato profesional				

ANEXO 6.
LISTA DE CONTEO FUNCIONARIAS (OS)

ARCHIVO DE DATOS CODIFICADOS / LISTA DE CONTEO Nº 1.				
CATEGORIA DEDUCTIVA: SUBCATEGORIA DEDUCTIVA:	VIOLENCIA FAMILIAR			
SUBCATEGORIA DEDUCTIVA	Nº	CATEGORIA INDUCTIVA	CÓDIGO	FREC.
PERIODO EN LA INSTITUCIÓN	1	11 a 15 años	TV11-15	4
	2	1 a 5 años	TV1-5	3
	3	6 a 10 años	TV6-10	1
	4	16 a 20 años	TV16-20	1
	5	Menos de 1 año	TV-1	1
VINCULACIÓN	1	Gusto por el trabajo	GUW	4
	2	Oportunidad de trabajo	OPW	3
	3	Traslado de funcionarios	TRAFUNC	3
	4	Concurso	CONC	2
	5	Tiempo para la familia	TF	1
	6	Economía desventajosa	ECN-DESV	1
	7	Profesión	PROF	1
EXPERIENCIA EN EL TEMA	1	Sin experiencia antes de llegar a la institución	SEXP-INST	7
	2	Casos de violencia familiar esporádicos	CASESP	1
	3	Trabajo en prevención y atención VI	WPRVAT	1
EXPERIENCIA ACTUAL EN EL TEMA	1	Todas las modalidades de la violencia familiar	TMODAL	3
	2	Trabajo en diferentes áreas en la institución	WDAR-NST	2
	3	Casos de violencia recibidos diariamente	CAVREDIA	1
	4	Función es la atención	ATENC	1

ARCHIVO DE DATOS CODIFICADOS / LISTA DE CONTEO Nº 2.				
CATEGORIA DEDUCTIVA: SUBCATEGORIA DEDUCTIVA:	VIOLENCIA FAMILIAR			
SUBCATEGORIA DEDUCTIVA	Nº	CATEGORIA INDUCTIVA	CÓDIGO	FREC.
CONCEPTO	1	Legal	LGL	6
	2	Perspectiva Psicosocial	PSSOC	3
	3	Propia experiencia	PROEX	1
DESENCADENANTES DEL SUCESO	1	Cultura	CULT	9
	2	Económico	ECON	7
	3	Individual	INDIV	7
	4	Relaciones	RELAC	7
	5	Educación	EDUC	5
	6	Comunicación	COMUN	5
	7	Social	SOCI	5
	8	Violencia generacional	VGENER	3
	9	Familia	FAM	3
	10	Dependencia de la mujer	DEPMUJ	2

	11	Ambiente	AMB	2
	12	Desempleo	DESE	2
	13	Hacinamiento	HAC	1
	14	País subdesarrollado	PASUB	1
MODALIDAD DE LA VIOLENCIA	1	Violencia psicológica	VPSI	9
	2	Violencia física	VFISIC	7
	3	Violencia conyugal	VCONY	7
	4	Violencia sexual	VSEX	7
	5	Violencia infantil	VINF	6
	6	Violencia verbal	VVERB	5
	7	Económica	ECON	3
	8	Violencia hacia la mujer	VMUJ	1
	9	Negligencia	NEG	1
	10	Violencia por padres separados	VPADSP	1
		11	Daño de bienes	DBIE
CALIDAD EN LA ATENCIÓN	1	No suficiente	ATNSUFI	10
	2	Necesidad de programas de educación	NPRO-ED	3
	3	Recurso y profesional competente	RECPRC	2
	4	Falta apoyo del Estado	FAPEST	1
	5	Sensibilización debe ser por parte de las personas	SENER	1
SOLUCIÓN A LA PROBLEMÁTICA	1	Redes de apoyo	REDAPO	6
	2	Educación	EDU	5
	3	Cultura	CULT	2
	4	Ocupación	OCUP	2
	5	Nombrar más personal	N+PER	1
	6	Diagnósticos	DIAGN	1
	7	Retórica en la ley, pero no hay práctica	RETLNPR	1
	8	Políticas para el futuro	POLFUT	1
	9	Desarrollo	DESARR	1
	10	Vinculación académica a espacios de redes y política social	VINACD-ESP	1
	11	Investigación	INVEST	1
	12	Plan, programa y proyectos respondan a la realidad	PPPRESR	1
	13	Compromiso a nivel gubernamental para dar oportunidades	COGUBO	1
FORMAS DE COMUNICACIÓN	1	Formas no adecuadas de comunicación	FNAC	8
	2	Desconocimiento de procesos	DESPRC	2
	3	Falta de educación en la familia	FEDUFA	1
TRABAJO EN REDES PARA ENFRENTAR EL PROBLEMA	1	Red del Buen Trato	RBT	4
	2	Establecimientos educativos	EST-EDU	4
	3	Sector salud	SECSAL	4
	4	Red Social de Apoyo	RSA	3
	5	Trabajo en equipo interdisciplinario	WEQINT	3
	6	No son constantes	NCONST	3
	7	No hay trabajo articulado interinstitucional	NWARTI	2
	8	Red interinstitucional	REINTIN	2
	9	Promoción social	PRSC	1
	10	Red de Violencia Intrafamiliar y red de Abuso Sexual	RASEX-VI	1
	11	HAZ PAZ	HAZPAZ	1
	12	CAIVAS. Centro de atención a víctimas de delitos sexuales y VI	CAIVAS	1
	13	Articulación con el Sistema de Bienestar Familiar	ARTSBF	1
MODALIDAD EN LA DENUNCIA	1	Conciencia acerca de la denuncia	CONDEN	2

ARCHIVO DE DATOS CODIFICADOS / LISTA DE CONTEO N° 3.				
CATEGORIA DEDUCTIVA: SUBCATEGORIA DEDUCTIVA:	VIOLENCIA FAMILIAR			
	SENTIDO			
SUBCATEGORIA DEDUCTIVA	Nº	CATEGORIA INDUCTIVA	CÓDIGO	FREC.
ACERCAMIENTO AL TEMA	1	Sensibilización hacia la violencia	SENSV	7
	2	Objetividad	OBJET	4
	3	Comprensión de la problemática	COMPRO	2
	4	Funcionarios parciales	FUNPAR	1
MEDIOS PARA ATENDER EL PROBLEMA	1	Escaso personal interdisciplinario	ESPEINTE	5
	2	Interés por la población denunciante	INP2DEN	2
	3	Escaso interés y recursos del Estado	ESINREST	2
	4	Partir de la prevención	PPREV	2
	5	Vinculación institucional	VININS	2
	6	Nuevos formatos para atender la violencia familiar	NFOM-ATV	1
	7	Falta trabajo con la tercera edad	FWTE	1
	8	Conciliación	CONCIL	1
	9	Gente temerosa de la autoridad	GENTAU	1
	10	Reconocimiento de derechos y denuncia	RDERDN	1
	11	Trabajo comunitario	WCM	1
	12	Protagonismo de las instituciones por los proyectos	PROT-ISNP	1
PROCESO DE ATENCIÓN	1	Recepción	RECP	10
	2	Audiencia de descargos	AUDESC	6
	3	Intervención profesional	INTPRF	6
	4	Conciliación	CONCIL	4
	5	Medidas provisionales	MEDPROV	4
	6	Remite institución	REINT	4
	7	Visitas domiciliarias	VISDOM	4
	8	Formato	FORM	3
	9	Explicación del procedimiento	EXPP	2
	10	Seguimiento profesional	SEGPR	1
LEGISLACIÓN	1	Debilidades de la ley	DEBLEY	6
	2	Aplicabilidad por las y los funcionarios	APL-FUNC	4
	3	Competencia e intervención	COMPINT	4
	4	No se cuenta con los medios, ni el mejor apoyo de la administración	NMEAPYA	1
	5	Trabajo en materia legal	WMATLE	1
ANÁLISIS DE LA VIOLENCIA	1	Problema de Salud	PBSALU	1
	2	Destrucción del espacio vital de la persona	DESESVIP	1
ATENCIÓN PROFESIONAL	1	Atención integral	ATINTG	3
IMPACTO INSTITUCIONAL ANTE LA PROBLEMÁTICA	1	Sensibilización hacia la violencia	SENVIO	2
	2	Posicionamiento nacional	POSNAC	1
	3	Atención de diferentes áreas	ATDARE	1
POLÍTICA SOCIAL	1	Coordinación y trabajo	COOW	2
	2	Dificultad gobernantes	DIFGOB	2

ANEXO 7.
LISTA DE CONTEO USUARIAS (OS)

ARCHIVO DE DATOS CODIFICADOS / LISTA DE CONTEO N° 1.				
CATEGORIA DEDUCTIVA: SUBCATEGORIA DEDUCTIVA:	VIOLENCIA FAMILIAR			
	SIGNIFICADOS			
SUBCATEGORIA DEDUCTIVA	N°	CATEGORIA INDUCTIVA	CÓDIGO	FREC.
EXISTENCIA DE LA INSTITUCIÓN	1	Asesoría institución	ASINST	2
	2	Ya conocía los servicios que brindan	CONSEB	1
	3	Persona allegada	PERA	1
MOTIVO VISITA	1	Alimentos	ALIM	3
	2	Violencia familiar	VF	2
	3	Asesoría	ASES	2
OTRAS INSTITUCIONES	1	Otras instituciones	OTINST	2
	2	No proceso	NPRC	2

ARCHIVO DE DATOS CODIFICADOS / LISTA DE CONTEO N° 2.				
CATEGORIA DEDUCTIVA: SUBCATEGORIA DEDUCTIVA:	VIOLENCIA FAMILIAR			
	SENTIDO			
SUBCATEGORIA DEDUCTIVA	N°	CATEGORIA INDUCTIVA	CÓDIGO	FREC.
ATENCIÓN	1	Situación atendida	SITAT	3
	2	No hay solución de las instituciones que abordan el problema	NSINAP	1
	3	Proceso lento	PROCLT	1
EXPECTATIVAS	1	Solución de los problemas	SOLPRO	2
	2	Cambio de actitud	CAMACT	1
	3	Esperaba una solución más rápida	ESLRAP	1
EXPERIENCIA EN LA ATENCIÓN	1	Búsqueda de solución	BUSSOL	2
	2	Remisión a otras instituciones sin solución	REINSO	1
	3	Tiempo	TIEM	1
PROFESIONAL QUE INTERVINO	1	No tiene conocimiento del profesional	NTCONP	2
	2	Tiene conocimiento	TICONO	2
TRATO PROFESIONAL	1	Bueno	BUEN	4
	2	Atención no neutral	ATNNEU	1

ANEXO 8.
LISTA DE CATEGORÍAS INDUCTIVAS Y CÓDIGOS

Nº	CATEGORIA INDUCTIVA	CÓDIGO
1	11 a 15 años	TV11-15
2	1 a 5 años	TV1-5
3	6 a 10 años	TV6-10
4	16 a 20 años	TV16-20
5	Menos de 1 año	TV-1
6	Gusto por el trabajo	GUW
7	Oportunidad de trabajo	OPW
8	Traslado de funcionarios	TRAFUNC
9	Concurso	CONC
10	Tiempo para la familia	TF
11	Economía desventajosa	ECN-DESV
12	Profesión	PROF
13	Sin experiencia antes de llegar a la institución	SEXP-INST
14	Casos de violencia familiar esporádicos	CASESP
15	Trabajo en prevención y atención VI	WPRVAT
16	Todas las modalidades de la violencia familiar	TMODAL
17	Trabajo en diferentes áreas en la institución	WDAR-NST
18	Casos de violencia recibidos diariamente	CAVREDIA
19	Función es la atención	ATENC
20	Legal	LGL
21	Perspectiva Psicosocial	PSSOC
22	Propia experiencia	PROEX
23	Cultural	CULT
24	Económico	ECON
25	Individual	INDIV
26	Relaciones	RELAC
27	Educación	EDUC
28	Comunicación	COMUN
29	Violencia generacional	VGENER
30	Familia	FAM
31	Dependencia de la mujer	DEPMUJ
32	Social	SOCI
33	Ambiente	AMB
34	Desempleo	DESE
35	Hacinamiento	HAC
36	País subdesarrollado	PASUB
37	Violencia psicológica	VPSI
38	Violencia física	VFISIC
39	Violencia conyugal	VCONY
40	Violencia sexual	VSEX
41	Violencia infantil	VINF
42	Violencia verbal	VVERB
43	Económica	ECON
44	Violencia hacia la mujer	VMUJ
45	Negligencia	NEG
46	Violencia por padres separados	VPADSP
47	Daño de bienes	DBIE
48	No suficiente	NSUFI
49	Necesidad de programas de educación	NPRO-ED

50	Recurso y profesional competente	RECPRC
51	Falta apoyo del Estado	FAPEST
52	Sensibilización debe ser por parte de las personas	SENPER
53	Redes de apoyo	REDAPO
54	Educación	EDU
55	Cultura	CULT
56	Ocupación	OCUP
57	Nombrar más personal	N+PER
58	Diagnósticos	DIAGN
59	Retórica en la ley, pero no hay práctica	RETLNPRT
60	Políticas para el futuro	POLFUT
61	Desarrollo	DESARR
62	Vinculación académica a espacios de redes y política social	VINACD-ESP
63	Investigación	INVEST
64	Plan, programa y proyectos respondan a la realidad	PPPRESR
65	Compromiso a nivel gubernamental para dar oportunidades	COGUBO
66	Formas no adecuadas de comunicación	FNAC
67	Desconocimiento de procesos	DESPRC
68	Falta de educación en la familia	FEDUFA
69	Red del Buen Trato	RBT
70	Establecimientos educativos	EST-EDU
71	Sector salud	SECSAL
72	Red Social de Apoyo	RSA
73	Trabajo en equipo interdisciplinario	WEQINT
74	No son constantes	NCONST
75	No hay trabajo articulado interinstitucional	NWARTI
76	Red interinstitucional	REINTIN
77	Promoción Social	PRSC
78	Red de Violencia Intrafamiliar y red de Abuso Sexual	RASEX-VI
79	HAZ PAZ	HAZPAZ
80	CAIVAS. Centro de atención a víctimas de delitos sexuales y VI	CAIVAS
81	Articulación con el Sistema de Bienestar Familiar	ARTSBF
82	Conciencia acerca de la denuncia	CONDEN
83	Sensibilización hacia la violencia	SENSV
84	Objetividad	OBJET
85	Comprensión de la problemática	COMPRO
86	Funcionarios parciales	FUNPAR
87	Escaso personal interdisciplinario	ESPEINTE
88	Interés por la población denunciante	INP2DEN
89	Escaso interés y recursos del Estado	ESINREST
90	Partir de la prevención	PPREV
91	Vinculación institucional	VININS
92	Nuevos formatos para atender la violencia familiar	NFOM-ATV
93	Falta trabajo con la tercera edad	FWTE
94	Conciliación	CONCIL
95	Gente temerosa de la autoridad	GENTAU
96	Reconocimiento de derechos y denuncia	RDERDN
97	Trabajo comunitario	WCM
98	Protagonismo de las instituciones por los proyectos	PROT-ISNP
99	Recepción	RECP
100	Audiencia de descargos	AUDESC
101	Intervención interdisciplinar	INTINT
102	Conciliación	CONCIL
103	Medidas provisionales	MEDPROV
104	Remite institución	REINT
105	Visitas domiciliarias	VISDOM
106	Formato	FORM
107	Explicación del procedimiento	EXPP
108	Seguimiento profesional	SEGPR
109	Debilidades de la ley	DEBLEY

110	Aplicabilidad por las y los funcionarios	APL-FUNC
111	Competencia e intervención	COMPINT
112	No se cuenta con los medios, ni el mejor apoyo de la administración	NMEAPYA
113	Trabajo en materia legal	WMATLE
114	Problema de Salud	PBSALU
115	Destrucción del espacio vital de la persona	DESESVIP
116	Atención integral	ATINTG
117	Sensibilización hacia la violencia	SENVIO
118	Posicionamiento nacional	POSNAC
119	Atención de diferentes áreas	ATDARE
120	Coordinación y trabajo	COOW
121	Dificultad gobernantes	DIFGOB
122	Asesoría institución	ASINST
123	Ya conocía los servicios que brindan	CONSEB
124	Persona allegada	PERA
125	Alimentos	ALIM
126	Violencia familiar	VF
127	Asesoría	ASES
128	Otras instituciones	OTINST
129	No proceso	NPRC
130	Situación atendida	SITAT
131	No hay solución de las instituciones que abordan el problema	NSINAP
132	Proceso lento	PROCLT
133	Solución de los problemas	SOLPRO
134	Cambio de actitud	CAMACT
135	Esperaba una solución más rápida	ESLRAP
136	Búsqueda de solución	BUSSOL
137	Remisión a otras instituciones sin solución	REINSO
138	Tiempo	TIEM
139	No tiene conocimiento del profesional	NTCONP
140	Tiene conocimiento	TICONO
141	Bueno	BUEN
142	Atención no neutral	ATNNEU