
Más allá de las Leyes
de Violencia
Doméstica en
América Latina: Los
retos de los servicios
de protección para
mujeres
sobrevivientes

Fundar, Centro de Análisis e
Investigación

Contenido

Glosario	2
1. Resumen	3
2. Introducción	4
3. Marco Conceptual	7
Metodología	8
4. Perspectiva Regional	11
Violencia doméstica, violencia de género y derechos humanos en América Latina	12
Consideración de la Violencia Doméstica como Problema social en América Latina	14
Respuestas del Estado para abordar la violencia doméstica	18
5. Estudio de Caso	20
El refugio	20
Servicios otorgados en el refugio.....	21
El personal: números, educación y capacitaciones específicas recibidas.....	22
Experiencias de mujeres y su percepción sobre los servicios de protección	23
Formas de violencia y la decisión de abandonar el círculo de la violencia.....	24
El papel de la familia y el apoyo/hostilidad institucional	25
El rol de la inclusión/exclusión social	29
La percepción de las mujeres sobre la protección.....	30
6. Hallazgos principales: discusión	32
7. Recomendaciones de política pública	34
Referencias	36

Glosario

CAER	Centro de Atención Externa <i>Centre of External Attention</i>
CAVI	Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar <i>Center of Attention to Intrafamilial Violence</i>
CEPAL	Comisión Económica para América Latina <i>Economic Commission for Latin America and the Caribbean</i>
CONAVIM	Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres <i>National Commission to Prevent and Eradicate Violence against Women</i>
DIF	Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia <i>National System for Comprehensive Family Development</i>
ENDIREH	Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares <i>National Survey on the Dynamics of Household Relationships</i>
IAHR Commission	Inter-American Human Rights Commission
IAHR Court	Inter-American Human Rights Court
IMEF	Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas <i>Women's Instances at the Federal Entities</i>
INMUJERES	Instituto Nacional de las Mujeres <i>National Women's Institute</i>
RNR	Red Nacional de Refugios <i>National Network of Shelters</i>

1. Resumen

Los movimientos feministas y de derechos humanos en la región de América Latina han hecho pública la discusión sobre la violencia contra la mujer, vista como un problema público, social y multifactorial presente en los ámbitos privados, públicos y colectivos. La violencia contra la mujer perpetúa las brechas generacionales, recalcando la situación de vulnerabilidad y exclusión que las mujeres enfrentan en estos ámbitos. Como respuesta, los países de Latinoamérica han establecido una serie de mecanismos legislativos e institucionales inspirados por la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará), el primer tratado regional vinculante que propone un enfoque liberal e individualista de los derechos humanos de las mujeres para erradicar la violencia contra la mujer y que establece una serie de medidas que los Estados deben aprobar para prevenir, proteger y sancionar este fenómeno.

A pesar de estos avances legislativos, la respuesta hacia la violencia doméstica y la forma de abordarla es distinta entre los países. Una revisión de la literatura existente muestra que la influencia de la agenda neoliberal -enfocada en políticas de atención social focalizadas a población específica en contraste al Estado del Bienestar- ha tenido una gran influencia para modelar las respuestas de las políticas en otros países. El asunto ya no es cosa de justicia social únicamente, desde una amplia definición de justicia, sino un acotamiento de la aplicación de un instrumento legal que define la violencia en contra de la mujer como una afectación individual de los derechos humanos. Precisamente, las estrategias de criminalización y mediación parecen ser los enfoques más comunes para abordar la violencia doméstica y reflejan la tendencia a individualizar un problema de la sociedad, lo cual limita el espacio para lograr un análisis más amplio.

Bajo este contexto de participación limitada del Estado en el ámbito público, una tendencia distinta surgió a finales de la década de los 2000, con una segunda oleada de reformas que promulgaban leyes integrales que reconocían las distintas formas de violencia contra la mujer, incluyendo la violencia doméstica. Dichas reformas creaban mecanismos para prevenir, proteger y sancionar la violencia contra las mujeres como la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de México (2007), un instrumento legal único en América Latina que incluye la coordinación inter-institucional como eje de la atención a esta violencia. Además, la Ley propone un modelo de protección para mujeres sobrevivientes de violencia doméstica como parte integral de la estrategia de erradicación de la violencia. Esta legislación se implementa a través de refugios, privados o públicos, con fondos públicos y que brindan servicios especializados de protección.

El presente estudio utiliza una serie de entrevistas a fondo a mujeres sobrevivientes de violencia doméstica que se encuentran en un refugio de la Ciudad de México y al personal de éste, con el fin de analizar cómo las sobrevivientes perciben los servicios de protección. A pesar de que sólo cubre un refugio y por ende, el estudio constituye

únicamente un análisis parcial, representa un esfuerzo innovador para entender el modelo de protección desde la perspectiva de las sobrevivientes. Igualmente, analizamos la trayectoria de las mujeres sobrevivientes desde el momento en que decidieron buscar ayuda en las instituciones, el tiempo dentro del refugio y finalmente, el periodo posterior a que egresan del refugio. En ese periodo encontramos que los servicios públicos tienen varias deficiencias en cuanto a la forma en que sus funciones se traducen a la práctica. De hecho, encontramos fallas cruciales en las instituciones públicas que han adoptado el modelo de protección y dando lugar, con frecuencia, a una mayor victimización de las sobrevivientes de la violencia doméstica. El acceso efectivo a los servicios de salud sigue estando asolado por el racismo, la misoginia, y los hábitos autoritarios del personal médico (Herrera, 2013). Las estrategias para concientizar al personal sobre el tema de género y derechos humanos, incluyendo el derecho de las mujeres a vivir una vida sin violencia tienen que preservarse y garantizarse; así como incluirse en los servicios de protección (refugios). La atención a las mujeres sobrevivientes de violencia doméstica tendría que ser retirada del sistema de justicia penal ya que parece que victimiza a las mujeres en busca de ayuda y no responde a sus necesidades de protección. Es necesario llevar a cabo un esfuerzo creativo para producir un esquema institucional que realmente despenalice la atención a las sobrevivientes. Por su parte, los refugios podrían ser concebidos con un esquema más flexible para que puedan estar más abiertos al exterior sin que demanden que las mujeres suspendan sus vidas o las de sus hijos e hijas durante su estadía en el refugio. Asimismo, estos espacios pueden proponer formas creativas para trabajar con la comunidad con el fin de promover una cultura de prevención de violencia contra la mujer.

2. Introducción

En los últimos veinticinco años ha ido aumentando el reconocimiento por parte de agencias y organismos internacionales, especialistas y organizaciones de la sociedad civil sobre la violencia doméstica como un problema público que requiere atención de los responsables de la formulación de políticas públicas. De acuerdo con un reporte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2014, al menos una de cada tres mujeres ha experimentado la violencia física o sexual en su vida ejercida por una pareja. En la región de América Latina, el movimiento feminista y las organizaciones de derechos humanos han contribuido a las discusiones teóricas sobre la definición de violencia contra la mujer y la inclusión de la violencia doméstica en la agenda pública como un problema social y político. Estos debates han influenciado las metodologías y enfoques utilizados para atender este fenómeno tanto a nivel estatal como en la sociedad.

Una de las respuestas comunes en todo el mundo y en América Latina a nivel político es la promulgación de leyes de violencia doméstica inspiradas en acuerdos regionales e internacionales para combatir la violencia contra la mujer. Según Giridhar (2012), 32 países de América Latina han adoptado la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará) y 29

han armonizado sus marcos nacionales bajo estándares de derechos humanos. Esto ha dado pie a la aprobación de proyectos de ley, planes nacionales o programas para abordar la violencia doméstica. A pesar de que la violencia en contra de la mujer se concibe como un problema social -conforme el punto de vista feminista- y es referido como tal en los distintos instrumentos normativos internacionales, regionales e incluso nacionales, el enfoque legalista proveniente de un marco de derechos humanos desvanece este problema social en un problema individual; un asunto de derechos que hay que defender y deben ser defendidos, y no más una cuestión relacionada con la justicia social o el bienestar social más amplio.

Algunos marcos legales se enfocan en la definición del alcance de la intervención del Estado en el manejo de la violencia doméstica con relación a la criminalización del agresor y la promoción de medidas de conciliación, mientras que otros enfocan su atención en la provisión de servicios de tratamiento para mujeres que han sufrido violencia doméstica. No obstante, la segunda oleada de reformas comenzó en 2007 en la República Bolivariana de Venezuela y en México y en años posteriores, en Colombia y Guatemala (2008), Argentina y Costa Rica (2009), El Salvador (2010), Nicaragua (2012), la República Dominicana y el Estado Plurinacional de Bolivia (2013). En este contexto, se adoptó una legislación integral sobre violencia doméstica. De carácter pionero, resulta la Ley mexicana contra la violencia hacia la mujer, una ley única que ofrece una tipología amplia de la violencia contra la mujer, incluyendo la violencia doméstica. Además de dotar de una definición a la violencia doméstica, la Ley también reconoce otras formas de violencia contra la mujer tales como: la violencia laboral o escolar, la violencia en la comunidad, la violencia en instituciones públicas/estatales y el feminicidio como la forma más extrema de violencia¹. Aún más importante, la Ley incluye un componente de protección para las mujeres que sobreviven a la violencia y hace referencia a los refugios como un mecanismo específico para atender a las mujeres que han sobrevivido eventos de violencia doméstica. Los refugios ofrecen una oportunidad para que las mujeres entiendan y traten con la naturaleza social de la violencia que enfrentan más allá de sus historias personales/individuales.

La mayor parte de los estudios sobre violencia doméstica en el contexto mexicano, incluyendo la investigación multidisciplinaria original de Heise (1998) se enfocan en las causas de la violencia y por ende, en el agresor y en un nivel familiar o social. Herrera (2013), Agoff (2013), y Castro y Riquer (2012) han escrito exhaustivamente sobre las diferentes circunstancias que llevan a la violencia en México. Herrera (2009,2014) y Gutiérrez (2013) han hecho contribuciones valiosas a las respuestas públicas a la violencia doméstica, principalmente con un enfoque en el sector salud y el papel de los funcionarios públicos en la atención de mujeres en busca de ayuda. Estos estudios contribuyen al entendimiento de la compleja naturaleza de la violencia doméstica y las posibles respuestas del Estado; no obstante, son pocos los estudios donde las víctimas sean el enfoque central para brindar insumos sobre la pertinencia de una determinada política o acción. Los estudios en los que las mujeres han sido entrevistadas, se

¹ Artículos 6, 7, 10, 11, 12, 13,16, 18 y 20

concentran principalmente en el período de violencia como tal (Castro y Agoff, 2008 y Urbina, 2008) y algunos se producen en países donde los servicios de protección son una parte integral de la estrategia para abordar la violencia contra la mujer, como es el caso de Chile (SERNAM 2012; Marchant 2014). Debido a que muchas mujeres que sufren violencia doméstica son aisladas socialmente por sus agresores (El-Bassel, Gilbert, Rajah, Folleno & Frye, 2001).

Este reporte busca llenar un vacío en la literatura sobre las respuestas del Estado a la violencia en contra de la mujer, entendida como un asunto social más que sólo un problema individual. A través del enfoque en las percepciones de los servicios de protección de las mujeres que asistieron al refugio, tratamos de identificar los obstáculos y las limitaciones de las respuestas del Estado para atender el impacto de la violencia doméstica en las mujeres. De acuerdo con Herrera (2006), los actores del Estado pueden jugar el papel de facilitadores, ayudando a las mujeres sobrevivientes de violencia doméstica a recibir los servicios de protección; o de obstructor, ejerciendo mayor victimización de las mujeres, con un estilo de atención más afín al asistencialismo; o simplemente negando que la violencia existió en algún momento. De este modo, en el reporte analizamos la forma en la que el marco institucional provisto por el Estado en América Latina está sobrepasando, o bien creando, estos obstáculos.

Así, la pregunta central de investigación presente en todo el trabajo es: *¿Cuáles son los problemas para la implementación de un modelo integral para abordar la violencia doméstica?* El estudio se concentra en México como un caso específico que pudiese aportar lecciones para otros países.

Esta pregunta es abordada a través del análisis de las experiencias de las mujeres con los servicios de protección brindados en un refugio de la Ciudad de México que cuenta con un enfoque integral para atender la violencia doméstica. El refugio es parte de la Red Nacional de Refugios (RNR) que reciben fondos públicos pero gestionados por organizaciones de la sociedad civil. Por lo tanto, observamos la trayectoria desde el momento en que las mujeres deciden buscar ayuda en las instituciones públicas, el periodo que permanecieron dentro del refugio como tal y finalmente, el periodo posterior a su salida del refugio. La investigación se enfoca en los factores que condujeron o bien, inhibieron la protección experimentada por las mujeres durante todo el proceso de búsqueda de atención. Nuestra hipótesis es que los servicios de protección para mujeres que sobreviven a la violencia doméstica están limitados por tres tipos de problemas al momento de su implementación. Un primer tipo de obstáculos tiene que ver con las barreras que las mujeres enfrentan al tratar de tener acceso a los servicios de salud. El segundo tipo de problema es la doble victimización que las mujeres experimentan cuando sus casos son llevados ante el sistema judicial. Un tercer obstáculo está relacionado con la confidencialidad de los refugios. Estos obstáculos no son parte del modelo de atención como tal, sino que tienen más relación con las limitaciones institucionales que surgen al momento de poner el modelo en práctica.

Debido a la naturaleza integral de los servicios ofrecidos en los refugios de México, una característica central del modelo de protección mexicano, desarrollamos un estudio de

caso basado en la observación y entrevistas con mujeres en el refugio “Espacio Mujeres” en la Ciudad de México. La investigación considera los factores socioeconómicos en la vida de las mujeres, incluyendo el papel de la familia y los retos que enfrentan antes de llegar al refugio, durante el período de estadía en éste y después de su partida. Por medio de este enfoque, nos es posible monitorear las trayectorias de su búsqueda de protección y las necesidades que el modelo de atención cubre; así como reflejar el papel del Estado para otorgar los servicios de protección como una respuesta para erradicar la violencia doméstica. Además, la perspectiva regional nos permite evaluar las implicaciones de un modelo adoptados en el que los refugios juegan un papel clave frente a otros modelos en la región.

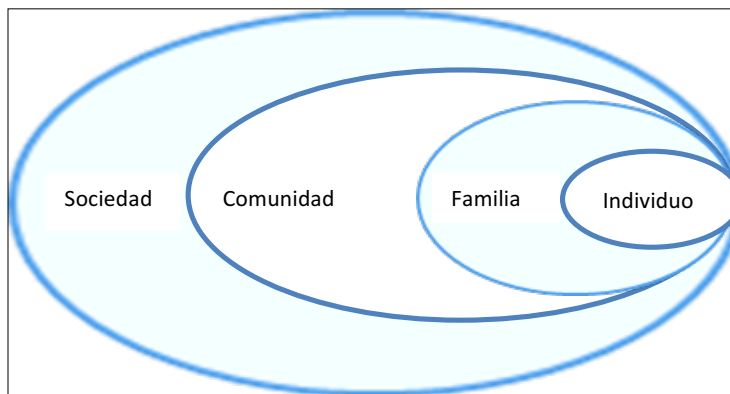
3. Marco Conceptual

A pesar de 20 años de activismo en la lucha contra la violencia hacia la mujer y de que múltiples estudios reflejan los distintos factores que causan la violencia, el tema sigue presentando retos para activistas y académicos. Heise (1998) propuso exitosamente un modelo integrado para explicar la violencia en contra de la mujer como un fenómeno multifactorial que considera los diferentes niveles de causalidad, desde lo individual a lo estructural. Este enfoque requiere la integración de distintas disciplinas como la psicología, antropología y sociología; así como de teorías conceptuales como el feminismo. Este marco de trabajo ecológico integral ha sido utilizado para analizar diferentes tipos de abusos como el abuso infantil y la violencia doméstica y de una forma más general, la violencia contra la mujer. Desde 2003, ha sido adoptado por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) quien ha desarrollado su propio marco ecológico para determinar los factores de riesgo en cada nivel (OMS 2015) y sus interacciones, así como "identificar y agrupar estrategias de intervención" En 2011, la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres (CONAVIM) en México designó también un marco ecológico para un estrategia de mejora de seguridad para las mujeres en ciudades. Todos estos marcos comparten la noción de niveles de causalidad arraigados en distintos niveles.

En nuestro estudio, este marco ecológico es utilizado para explicar las formas en las que las mujeres pueden encontrar la protección para los distintos factores de riesgo que pudiesen generar violencia doméstica. En el modelo ecológico, el nivel individual abarca las características socio-demográficas de las mujeres así como algunos elementos de su historia personal. El segundo nivel hace referencia a la naturaleza de las relaciones que los individuos tienen con amigos y familia. El tercer nivel considera los entornos sociales en los que los individuos se desenvuelven como la escuela, el trabajo y la comunidad en la que habitan y la forma en que establecen y mantienen sus relaciones sociales. Las instituciones públicas también pertenecen a este nivel. El último nivel se centra en factores sociales más amplios como la cultura que genera ya sea tolerancia o aversión hacia la violencia doméstica.

En el estudio revisamos las formas en que los servicios de protección responden a los factores que causan la violencia contra la mujer en América Latina y saber hasta qué grado el enfoque integral adoptado en el modelo de protección que en la Ley mexicana se está implementando. Para ello, utilizamos el marco ecológico desarrollado por Heise como una herramienta de análisis ya que explica la violencia doméstica como un fenómeno multifactorial lo cual nos permite estudiar las necesidades de protección y experiencias de víctimas de violencia doméstica en distintas etapas. No obstante, un enfoque integral pudiera tener algunas limitaciones en la etapa de implementación. La habilidad de un individuo para tratar de llegar a los servicios de protección podría depender del grado en el que la tolerancia cultural hacia la violencia doméstica se comparte entre amigos y familia. De forma similar, existen instituciones públicas creadas para responder únicamente a un mandato o propósito limitado. Por ejemplo, las instituciones de seguridad como la policía, en donde la perspectiva de género con frecuencia está sumamente ausente. Además, la implementación de un enfoque integral requiere que los agentes sociales involucrados reciban una capacitación apropiada (Herrera 2010).

Ilustración 1: Modelo ecológico, integrado (elaboración del modelo de Heise,1998)



4. Metodología

Los datos para este Artículo de Evidencia Regional provienen tanto de fuentes primarias como secundarias. Con respecto a éstas últimas, examinamos artículos arbitrados en revistas académicas, reportes de agencias nacionales e internacionales, organizaciones de la sociedad civil y donantes que trabajan con violencia doméstica o temas relacionados. La revisión de la literatura establece las bases para la presentación de los principales debates académicos y de políticas de las respuestas del Estado a la violencia doméstica en América Latina.

Las respuestas del Estado para abordar la violencia doméstica se incluyen como parte de una discusión más extensa sobre violencia doméstica, violencia de género y violencia contra la mujer junto con sus antecedentes históricos y políticos. La meta de este ejercicio

es identificar las principales respuestas para erradicar la violencia doméstica en América Latina bajo un marco legislativo común, la Convención de Belem do Para. Esto permite que los y las investigadoras coloquen el caso de México bajo un contexto regional más amplio, como un país que ha adoptado una ley única que refiere a la violencia contra la mujer de forma amplia, establece la coordinación institucional y provee un modelo de protección que combina los servicios básicos y especializados otorgados por los refugios a partir de un enfoque integral.

El estudio de caso se basó en entrevistas a las mujeres de un refugio. Se tomó la decisión de entrevistar mujeres en el refugio porque las investigadoras consideraron que era la mejor opción para que las mujeres pudieran hablar abiertamente sobre sus experiencias con los servicios de protección y evaluar el enfoque del modelo integral para tratar la violencia. Las entrevistas a las mujeres antes o después de su estancia en el refugio pudieron haber aportado resultados interesantes pero debido a cuestiones de seguridad, decidimos no entrevistar a las mujeres que ya dejaron el refugio². Aunque las entrevistas con las mujeres sobrevivientes de violencia doméstica no son únicas (Herrera 2009, Agoff 2013), este planteamiento no se ha aplicado anteriormente a mujeres que se encuentran en un refugio en México. Para las investigadoras, es vital hacer visibles a estas mujeres como las principales beneficiarias de la estrategia mexicana para tratar la violencia doméstica.

En consonancia con nuestras hipótesis, las entrevistas se concentran en el tipo de violencia que las mujeres han experimentado y el papel de la familia y las instituciones en sus trayectorias de búsqueda de ayuda. Las entrevistas se hicieron en español y aunque tal vez el haber hecho entrevistas bajo la modalidad de grupo focal pudiera haber presentado tendencias relevantes identificadas por todas las mujeres, se prefirieron las entrevistas individuales por razones de confidencialidad. Asimismo, debido a nuestro interés en las historias individuales y las trayectorias de las mujeres, se consideró que el análisis profundo de las entrevistas personales era el método más efectivo para alcanzar este objetivo de investigación.

Debido al número relativamente pequeño de nuestro estudio de caso, las entrevistas con el personal ayudaron a ubicar las entrevistas con las usuarias actuales del refugio en un contexto más amplio. Llevamos a cabo ocho entrevistas con el personal del refugio y que incluye a la coordinadora, trabajadora social, estadística, administradora, abogada, enfermera, psicóloga infantil, psicóloga para adultos que labora en el refugio y dos con la Directora y la trabajadora social en el Centro de Atención Externa de Refugios (CAER), respectivamente. A pesar de que las entrevistas con el personal no pueden ser vistas como una alternativa a las experiencias únicas de las sobrevivientes de violencia doméstica, sí permiten a las investigadoras identificar tendencias socio-demográficas más amplias con respecto a sus usuarias y comprender mejor la relación entre los refugios y otros actores del Estado e instituciones que tienen un papel en otorgar servicios de

² A pesar de haber llevado a cabo dos entrevistas con ex usuarias del refugio, éstas no fueron utilizadas. El reporte cubre únicamente América Latina y estas entrevistas podrían ser utilizadas sólo en el supuesto de que aportaran comprensión adicional. Ya que el equipo de investigación en Ghana sólo realizó una entrevista con una ex usuaria de refugio, se habría creado una serie de resultados asimétricos y por ende, incomparables.

protección. La experiencia del personal que trabaja en el refugio, arrojó luz sobre la identificación de qué partes de las experiencias de las mujeres contaban con un carácter particular relacionado a una mujer y cuáles eran más generales.

Un ejemplo es el papel de la abogada del refugio quien apoya a las mujeres para que presenten la denuncia contra su agresor. Las perspectivas brindadas por la abogada con relación a la actitud de los y las funcionarias públicas que trabajan en la Policía o el Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI) hacia las mujeres que buscan protección, aportaron un entendimiento interesante (Anexo 2). En ese sentido, pudiera decirse que la información obtenida por las entrevistas con el personal describen de una manera más específica lo que la literatura secundaria ha definido como violencia institucional y pudiera ayudar a los y las investigadoras, así como al lector a entender los distintos caminos que las mujeres eligen. Las entrevistas también contribuyen a un mejor entendimiento de la forma en la que el personal pone en práctica el modelo, hasta qué nivel su entendimiento de servicios de protección se encuentra alineado con la definición de protección según la Ley y la forma en que el refugio se maneja.

La solicitud de incluir a uno de los investigadores de sexo masculino de Fundar en la entrevista con la Directora fue denegada puesto que una política del refugio para garantizar la seguridad a las mujeres es evitar el contacto con hombres en ese espacio. Al platicar tanto con el personal del refugio como con las sobrevivientes de violencia doméstica observamos los principios éticos de consentimiento informado, derecho a retirarse, confidencialidad y anonimato. El principio de anonimato es extremadamente importante en este estudio en particular debido a las implicaciones de la seguridad de las participantes. En la descripción del refugio, no se mencionó su ubicación. Para garantizar la seguridad de las sobrevivientes, también nos abstuvimos de entrevistar a sus familiares. Finalmente, todos los nombres utilizados en este reporte (del refugio, el personal y las sobrevivientes) son pseudónimos. Debido a que las participantes pudieran experimentar angustia psicológica al narrar sus experiencias de violencia doméstica, nos aseguramos de que cada participante entendiera los riesgos y beneficios de su participación así como el hecho de que podían descartar su participación en el estudio en cualquier momento que se sintieran incómodas. Ninguna de las entrevistadas, sobrevivientes o personal se negó a participar.

Los refugios están diseñados para ser lugares seguros y confidenciales para cualquier mujer que haya sufrido violencia doméstica y poder ayudarle a recuperarse de los impactos de ésta en un lugar en donde su agresor no pueda encontrarlas. Por ende, crear una relación de confianza con los refugios implica un proceso largo de comunicación con el personal y las mujeres y es importante ser consciente de que esto puede influenciar el curso de la investigación. En México los refugios pueden ser: privados y operados por las organizaciones de la sociedad civil (OSCs) o públicos. En ambos casos, el Estado es responsable de la asignación de presupuestos que garanticen las operaciones del refugio. Sin embargo, una diferencia entre un refugio privado y uno público tiene que ver con el enfoque de derechos humanos y género. En los refugios privados, personal especializado brinda los servicios básicos así como apoyo adicional para reforzar la autoestima e

integridad de las mujeres. En contraste, los refugios públicos se enfocan principalmente en la provisión de servicios básicos (sin estar necesariamente complementados por apoyo adicional) por personal que carece de capacitación adicional sobre género o derechos humanos.

En este contexto, tomamos la decisión estratégica de seleccionar un refugio que cumpliera con los siguientes criterios: i) su modo de operación se encuentra definida en La Ley; ii) es manejado por una OSC; iii) ha adoptado el Modelo para Refugios desarrollado por el Instituto Nacional de Mujeres (INMUJERES) y iv) es geográficamente accesible para las investigadoras. El refugio que cumplió con estos requisitos es Espacio Mujeres (el nombre del refugio) cumple con estos criterios además de que cumple con los estándares de alta seguridad para garantizar la protección de las mujeres y también ha atendido de forma exitosa con los requisitos administrativos de la Red Nacional de Refugios (RNR). Otro aspecto clave de nuestra elección tiene que ver con su ubicación en la Ciudad de México, la capital de México. Analizar un refugio en la capital aumenta la posibilidad de encontrar una población más diversa y debido a su proximidad geográfica, fue la mejor opción con la cual establecer una relación de comunicación. Además ello implica que un refugio opere bajo ciertas características tales como un lugar accesible para las mujeres y el personal. Esto nos ayudará a comparar aspectos que pudieran ser compartidos con nuestra compañera en Ghana, cuyo refugio se encuentra ubicado en Accra.

Debido al tiempo que se requirió para establecer una relación de comunicación con el refugio, el cual tiene máximo siete mujeres y a sus hijos e hijas, las entrevistas se llevaron a cabo con seis de las siete residentes actuales del refugio. Por una parte, el reducido número de encuestadas sobre las cuales basamos nuestras observaciones es una limitación en la investigación y por otro lado, este *número* reducido dio a las investigadoras la oportunidad de invertir más tiempo y energía en cada entrevista. Puesto que la meta de las entrevistas era ganar un profundo entendimiento sobre las experiencias de las mujeres durante sus trayectorias de búsqueda de ayuda, consideramos este enfoque minucioso, una característica importante de la investigación.

5. Perspectiva regional

La prevalencia de la violencia en contra de la mujer ha recibido atención especial en la literatura sobre violencia contra la mujer, generando un volumen importante de escritos que pretenden medir el fenómeno ya sea a nivel global -como los estudios de las agencias de la ONU (OMS, 2014; Comisión de Estadística de las Naciones Unidas, 2009)- a nivel regional -como los estudios de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) para la región de América Latina- y a nivel nacional y sub-nacional. Estos estudios evalúan la naturaleza de la violencia principalmente a través de encuestas y de la revisión de registros administrativos; no obstante, al momento de tratar de convertir los datos en

indicadores útiles existen algunas dificultades (Frías & Hurtado 2010; CEPAL 2014; MESECVI 2012).

Violencia doméstica, violencia de género y derechos humanos en América Latina

En México, el principal recurso estadístico para medir la violencia doméstica, la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) señala que en 2011, 47 de 100 mujeres sufrieron algún tipo de violencia en su hogar. Esto podría incluir ya sea violencia emocional (43.1%), violencia económica (24.5%), violencia física (14.0%) o violencia sexual (7.3%). En Ecuador y Uruguay, dos países que también llevaron a cabo encuestas a gran escala similares, 48.7% y 45.4% de todas las mujeres respectivamente, sufrieron de violencia por parte de sus parejas o ex parejas. Una tendencia dominante en los tres países es la primacía de la violencia emocional.

Incluso si los países monitorean la prevalencia de la violencia doméstica, la adopción de distintas metodologías que intentan incluir una variedad de elementos socio-culturales así como las diferentes definiciones de violencia dificultan la medición precisa de este fenómeno y por ende, su comparación (Alméras 2004; Castro y Casique, 2012). Como menciona Castro, incluso si las encuestas consideran la violencia contra la mujer un fenómeno social y no únicamente un problema individual experimentado por algunas mujeres, resulta difícil vincular variables independientes (condiciones socio-demográficas, roles de género y dinámicas en el hogar, entre otras) con variables dependientes (que miden la violencia de una forma más directa). También es difícil distinguir la categoría de "violencia contra la mujer por parte de la pareja íntima" de la categoría más general de "violencia contra la mujer". La tendencia es regresar a explicaciones más individuales de la violencia debido a las características específicas de las mujeres y sus parejas en ciertos momentos de sus vidas. Esto descarta la posibilidad de explicar la violencia más como un fenómeno social con dinámicas y expresiones que pueden cambiar dependiendo de las características individuales pero que comparten factores comunes para todas (2012: 18).

Un primer problema al momento de estudiar la violencia en contra de la mujer es el alcance del propio concepto de violencia. ¿Es la violencia doméstica lo mismo que la violencia intrafamiliar? ¿Cuál es la relación entre violencia doméstica y violencia de género?

La violencia estructural contra la mujer considera cómo todo el orden social contribuye a la opresión de las mujeres y cómo esta dinámica se reproduce constantemente a través del tiempo. La naturaleza estructural de la violencia también es sistémica: las mujeres se encuentran en desventaja en cuanto a las condiciones materiales de la vida y de igual forma en desventaja en terrenos más amplios de ideologías, normas, tradiciones, idioma, religión, ciencia, filosofía, las formas de expresión del humor y el erotismo y es más: en todas las formas de conocimiento y expresión que existen en una sociedad. La violencia contra la mujer, entendida de esta forma, se refiere a la dominación de la mujer en todos

los ámbitos de la vida social y se encuentra en el origen de todas las distintas formas de violencia, incluyendo la violencia física, sexual, emocional y patriarcal. No obstante, un concepto tan inclusivo de violencia presenta dificultades. ¿En dónde termina la dominación masculina y comienza la violencia como tal? ¿Es posible identificar el punto en el que el maltrato se convierte en abuso? ¿En qué momento el abuso ha de ser nombrado violencia?

La mayoría de las definiciones legales de violencia se refieren al daño causado, en oposición a la definición de salud que se tiene sobre la violencia, la cual es mucho más amplia y hace referencia a la intención, independientemente del resultado. En la mayor parte de las definiciones legales, además, se considera el daño independientemente del sexo o el género. Las mujeres, así como los niños y los esposos o los hombres, pueden ser las víctimas de violencia. La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en el Artículo 6 menciona la violencia psicológica, física y sexual como una forma específica de la violencia contra la mujer. Por ejemplo, define la violencia psicológica como “[...] cualquier acción u omisión que dañe la integridad psicológica [de las mujeres] y que consista en: negligencia, abandono, falta repetida de cuidados, celos, insultos, humillaciones, desprecios, marginalización, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción de autonomía y amenazas que suponen depresión, aislamiento, baja autoestima e incluso suicidio para la víctima”.

Aunque estas definiciones de los diferentes tipos de violencia están incluidas en una ley que busca erradicar y sancionar la violencia contra la mujer, también pueden aplicarse a los niños y los hombres ya que el daño causado no depende en última instancia, del sexo o el género de la víctima. La violencia a la que se hace referencia en estas definiciones de la Ley no es por consiguiente, violencia de género, en el sentido de que éstas no son formas de violencia cuyas causas se encuentren insertas en la identidad sexual o género de la víctima.

Estas cuestiones con relación a la definición de violencia, así como lo que exactamente constituye la violencia de género y la violencia contra la mujer, son muy polémicas en los distintos estudios. Por una parte, el planteamiento de la violencia familiar argumenta que la violencia de pareja debe de ser estudiada bajo un marco más extenso que el de las otras formas de violencia que existen al interior de la familia e identifica los agresores potenciales y víctimas, independientemente del género, como iguales. El enfoque desarrollado en los años 70 para estudiar la violencia doméstica en los Estados Unidos apoya la teoría de que la violencia se transmite de generación en generación. Se sostiene en la idea de que existe un tipo de ‘reciprocidad’ de género en la violencia de pareja; es decir, la violencia que es ejercida por hombres en contra de las mujeres pero también por mujeres en contra de los hombres. Esta visión se contrapone con el enfoque feminista sobre la violencia contra la mujer. Desde el punto de vista feminista, la violencia de pareja contra la mujer debe ser estudiada como un fenómeno relacionado con otras formas de violencia, tales como la violencia que sufre en las calles, el trabajo, la escuela y sus relaciones afectivas. No es algo que pueda echarse al mismo saco que las otras formas de violencia familiar.

Este debate tan interesante sobre la violencia de pareja contra la mujer ha sido sistematizado por Anderson (1997) quien muestra que estos enfoques no son incompatibles ni exclusivos entre sí, sino que claramente reflejan agendas diferentes. Una agenda busca identificar los factores determinantes de todas las formas de violencia familiar como la base para la formulación de políticas y programas para erradicarla, mientras que la otra se enfoca en la violencia contra la mujer como si se tratase de un problema independiente.

Pero, ¿es la violencia contra la mujer lo mismo que la violencia de género? ¿Son conceptos análogos o distintos? La Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer de las Naciones Unidas (1992) establece que la "violencia contra la mujer" significa cualquier acto de violencia de género que resulte en o probablemente resulte en daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico de las mujeres, incluyendo amenazas de tales actos, coacción o privación de la libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o privada (ONU, 1993).

Esta definición se enfoca en las mujeres como víctimas, pero algunos estudios (Ward, 2002; 2004) muestran que la violencia de género puede ser dirigida contra los hombres. El cambio aquí consiste en centrarse en el propósito de la violencia y no el sexo de las víctimas. La violencia de género es una forma de violencia ejercida sobre la base de diferencias culturalmente condicionadas entre hombres y mujeres que se buscan reforzar, restaurar o imponer. En teoría, dicha violencia puede ser ejercida tanto por hombres como por mujeres y las víctimas pueden ser ambos. Por lo tanto, en esta línea de razonamiento, no toda la violencia contra las mujeres es necesariamente, violencia de género incluso si proviene de su pareja. Posteriormente, Johnson (1995) propuso que deberíamos diferenciar entre la violencia situacional y el terrorismo patriarcal, dependiendo de si la intención de controlar a las mujeres bajo roles de género tradicionales es explícita o no.

Estas discusiones teóricas siguen abiertas y permanecen importantes de considerar ya que influyen, de manera explícita o no, el tipo de metodologías utilizadas para investigar la violencia contra la mujer y especialmente la forma en que las encuestas y otros estudios son realizados para medir y analizar la violencia de pareja. De la misma manera, influyen el modo en que la violencia doméstica es discutida en el ruedo político y el terreno público como un asunto de políticas tanto a nivel internacional como nacional.

Consideración de la Violencia Doméstica como Problema público en América Latina

El proceso para convertir la violencia doméstica un asunto relevante dentro de la agenda políticas públicas en la región de América Latina ha estado fuertemente influenciado por el activismo de las organizaciones feministas y de derechos humanos que argumentan que la violencia contra la mujer no es un tema privado y doméstico sino un problema político, social y de derechos humanos que ha de ser discutido y abordado públicamente (Sagot 2008; Muñoz 2010).

Los movimientos feministas en América Latina se han caracterizado por haber construido una agenda compartida, con una fuerte influencia por la indignación ante la extendida violencia contra la mujer en la sociedad y la persistente desigualdad de género en el

continente. Al comienzo de los años 80, las feministas de la región unieron esfuerzos en distintas conferencias regionales identificando un enfoque común y gracias al surgimiento de las organizaciones no-gubernamentales, encontraron los canales institucionales adecuados para conectar sus demandas y obtener relevancia política. Asimismo, las mujeres en condiciones de desventaja lograron organizarse entre ellas, puesto que tanto las agencias como los programas del gobierno para ayudar a los grupos pobres y marginalizados incluían a muchas mujeres (Barrig 1998). Lemaitre (2014) ha argumentado que el movimiento feminista en América Latina en este período se inspiró en gran medida en el feminismo radical, común en el mundo Anglosajón, y su énfasis en la relación entre acoso sexual, violencia y relaciones de poder. De igual manera, en la propuesta de que el dominio masculino tiene supremacía en las relaciones entre hombres y mujeres, una situación fundada en el miedo y con frecuencia, expresada en violencia intrafamiliar, como lo describe MacKinnon (1983). Estas relaciones desiguales de poder entre hombres y mujeres formaron la base de la indignación pública de las feministas en América Latina.

A escala mundial, el reconocimiento de la violencia doméstica como un problema social, comenzó a ganar terreno en la agenda pública, lo que también implicó que el Estado tuviera un papel importante en el tratamiento de la violencia (Rioseco Ortega 2005; Bosch Fiol & Ferrer Pérez 2000). Sin embargo, en el contexto de una región que por mucho tiempo se ha caracterizado por estados autoritarios y pobreza persistente, el papel del Estado para lidiar con la violencia doméstica ha sido un tema bastante polémico entre las feministas, sobre todo porque para ellas, el Estado era considerado el principal defensor del sistema patriarcal, cuyos componentes básicos son: el poder de unos cuantos, el dominio del hombre sobre la mujer y la violencia. (Lemaitre 2014; Conavim 2009)³.

En contraste a los movimientos feministas del Norte en la última parte del siglo XX, dominados por intelectuales, el movimiento Latinoamericano consistió principalmente en mujeres de clase media y de escasos recursos que buscaban hacer cumplir sus derechos fundamentales, combatiendo las formas estructurales e institucionalizadas de desigualdad y pobreza. La literatura sobre violencia doméstica en la región se encuentra muy conectada con el problema de la pobreza y la ausencia de una completa 'ciudadanía' para las mujeres, particularmente las mujeres indígenas (Frías 2008, CEPAL 2014; Rioseco Ortega 2005). Como consecuencia, tanto la literatura como las políticas activistas de las feministas que abordan la violencia en América Latina, se encuentran íntimamente relacionadas con las condiciones políticas y económicas de las vidas de las mujeres y fuertemente arraigadas en discusiones más extensas sobre las desigualdades estructurales entre hombres y mujeres como la principal causa de violencia contra la mujer. Estos debates fueron retomados por las organizaciones internacionales cuyo

³ Así, para las feministas radicales, el Estado nunca podría ser un interlocutor ya que representa la personificación del sistema patriarcal que estaban tratando de combatir. Estas feministas radicales enfocaron sus acciones, pues, en la prestación de ayuda psicológica a víctimas. Por otra parte, para las feministas liberales, era esencial encontrar una solución dentro de las estructuras del Estado para combatir el patriarcado desde el interior, de una forma activa, especialmente en el campo de la justicia. Para ellas, una reforma del sistema judicial era necesaria para incorporar la perspectiva de género en todas las etapas del proceso judicial e incluir todas las formas de violencia contra la mujer en el Código Penal (CONAVIM 2009).

discurso sobre la discriminación hacia la mujer se articuló con firmeza con asuntos más extensos como la pobreza, la exclusión y la violencia contra la mujer.

En 1992, el Comité de la CEDAW (Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer) adoptó la Recomendación General 19 que define la violencia de género como la violencia dirigida contra la mujer por ser mujer o que la afecta en forma desproporcionada y la declara "una forma de discriminación contra la mujer que impide gravemente que goce de derechos y libertades en pie de igualdad con el hombre".

Durante los años 80, las desigualdades estructurales entre hombres y mujeres proporcionaron un marco más amplio para la consideración de la violencia contra la mujer y para poder colocar el fenómeno en la agenda pública. Esto se refleja en la adopción de la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) en 1979.

Con el fin de las dictaduras y el regreso de la democracia en muchos de los países Latinoamericanos al comienzo de los años 90, los nuevos gobiernos se comprometieron a llevar a cabo reformas que formalmente reconocieran las libertades políticas y los derechos humanos y esto a su vez, dio pie a reformas legislativas en el campo de la violencia doméstica (Carosio 2014). Apoyados por el enfoque de las comunidades internacionales en los derechos de la mujer, los movimientos feministas en todo el mundo comenzaron a apelar a la responsabilidad del Estado de cumplir con los derechos humanos, especialmente los de los grupos socialmente excluidos que incluían a muchas mujeres. La Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (Viena 1993), la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo⁴ (Cairo 1994), y la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer (Beijing, 1995) son hitos para los grupos feministas de todo el mundo. Éstos establecieron el marco necesario para convertir principios en instrumentos concretos con los cuales exigir al gobierno que pusiera un alto a la discriminación contra la mujer. Estas importantes discusiones también prepararon el terreno para un consenso político internacional sobre las obligaciones de los Estados de prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, incluyendo aquéllas de los conflictos armados, de otros espacios públicos y de las que se dan en los espacios privados (Sullivan 1994).

La nueva legitimidad de los derechos humanos a nivel internacional, el fin de las dictaduras y los regímenes políticos autoritarios en muchos países de América Latina y la renovación del liberalismo político y económico, contribuyeron a formular el debate en función de los derechos humanos para las mujeres. Falquet sostiene que "estas instituciones [instituciones internacionales], lideradas por las organizaciones de Naciones Unidas, otorgaron una legitimidad moral a los movimientos feministas y de mujeres bajo la bandera del desarrollo 'consensual' (2008: 49) de la globalización liberal"

⁴ El programa de Acción acordado durante la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo (CIPD) fue un parteaguas en el sentido de que la salud reproductiva y los derechos, así como el empoderamiento de la mujer y la igualdad de género, se reconocieron como piedras angulares de los programas de población y el desarrollo. (UNFPA, 2015).

Puesto que las políticas neoliberales implicaban reducir la intervención del Estado, en efecto, la sustitución del estado del bienestar por un estado mínimo basado en la descentralización y la canalización hacia una población específica en vez de la universalización y centralización, la acción pública para enfrentar la violencia contra las mujeres como un grupo específico vulnerable que encaja en esta visión de lo que el Estado debería hacer, tal como García Otero lo señala para Colombia (2012).

Para la región de América Latina, no existen estudios sobre la relación entre el Estado neoliberal y la política de criminalización de la violencia doméstica; sin embargo, la judicialización de las políticas ha sido descrita y analizada por diversos autores (Sieder, Schjolden, Angell, 2011) como un fenómeno de gran envergadura desde los años 90. Para los EUA, Wacquant señala que para fines del siglo XX, "el estado neoliberal reforzó y redistribuyó su sistema judicial, de vigilancia y encarcelamiento para detener los disturbios causados por la expansión de la inseguridad social basada en la clase y para montar un discurso ostentoso sobre la "ley y el orden" para confirmar la autoridad de un gobierno que busca legitimidad por haber rechazado sus obligaciones de protección social y económica"(2014: 190).

Lo que es importante aquí es que a pesar de que la violencia contra la mujer se concibe como un problema social según el punto de vista feminista y es referido como tal en los diferentes instrumentos normativos internacionales, regionales e incluso nacionales, el hacer de un problema social algo que puede ser resuelto por medios legales es sólo una respuesta parcial e incompleta, ya que un problema que es social está siendo reducido a un problema individual, un asunto de defensa de los derechos individuales y no así, una cuestión más amplia de justicia social o bienestar social.

La adopción de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará) en 1994 por parte de la mayoría de los estados latinoamericanos y las reformas legislativas posteriores, revelan que el enfoque ya no se centra en asuntos de igualdad -lo que implicaría medidas y políticas sociales más integrales- sino únicamente en la violencia contra la mujer en el contexto de un planteamiento liberal e individualista centrado en los derechos humanos. Igualmente, estas nuevas reformas legales dependen en gran medida del poder judicial o la policía quienes se muestran menos comprensivos con las denuncias de las víctimas incluso siendo estas instancias responsables de atender a las mujeres abusadas (Fries 2008). La Corte Interamericana destacó que las investigaciones que se hicieron para el Caso del Campo Algodonero "estuvieron llenas de prejuicios de estereotipos de género, al grado que las autoridades públicas adoptaron actitudes estereotípicas y culparon a las mismas víctimas, así como a sus parientes, por la violencia que experimentaron".⁵ En vez de proteger y garantizar los derechos de las mujeres, los estereotipos de género en las instituciones vuelven a victimizar a las mujeres a través de la violencia institucional que al final, representa el principal obstáculo para que las mujeres puedan tener acceso a la justicia (Lagarde y de los Ríos, 2005; Comisión Inter-Americana de Derechos Humanos 2011; Tiroch, 2010).

⁷ Corte Inter-Americana de Derechos Humanos, Caso de González et al. ("Campo Algodonero") v. Fallo de México del 16 de noviembre de 2009.

Respuestas del Estado para abordar la violencia doméstica

En las últimas dos décadas, los países de América Latina han adoptado distintas respuestas al gran número de casos de violencia doméstica y en algunos casos, con avances en las intervenciones públicas para erradicar la violencia doméstica. El continente ha seguido un marco compartido basado en los derechos humanos con la adopción de la Convención de Belem do Para en 1994. La Convención establece una serie de medidas adjudicadas al Estado para prevenir, proteger, y sancionar la violencia contra la mujer. Los Artículos 8 y 9 determinan que el Estado debe adoptar un rango bastante amplio de programas legislativos, administrativos e institucionales para combatir la violencia contra la mujer. El enfoque adoptado en la Convención de Belem do Para refleja la posición de la tercer oleada del feminismo que considera que "lo personal es político" y permite la intervención del Estado en la vida pública y privada, independientemente de los sistemas políticos que existen en los países de la región. Esta posición no pone suficiente atención a las relaciones de poder entre el Estado y la sociedad y especialmente los grupos sociales en situaciones vulnerables e ignora el hecho de que la ley es también un instrumento del Estado para mantener y reproducir un determinado orden social basado en diferencias de raza, clase y género. En el caso de las instituciones de justicia, diversos estudios (Fries, 2008; Lagarde y de los Ríos, 2005; Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2011; Tiroch, 2010) demostraron que las instituciones públicas han permeado los prejuicios y estereotipos de género, que vuelven a victimizar a las mujeres a través de una violencia institucional que al final, representa el principal obstáculo para que las mujeres puedan tener acceso a la justicia.

En la región de América Latina, no existen estudios que hayan identificado tendencias con relación a la forma en que la violencia doméstica se conceptualiza y aborda. Sólo existen estudios parciales, centrados en un país en específico y en políticas de estado específicas para abordar la violencia doméstica contra la mujer. La criminalización de la violencia doméstica es la respuesta más común de las autoridades del estado, presionadas y relevadas por la legislación, la jurisprudencia y las instituciones internacionales.

No obstante, la criminalización de la violencia doméstica es un punto importante de contradicción y discusión entre los académicos, los legisladores y los grupos activistas. Los partidarios de la criminalización de la violencia doméstica lo consideran un paso esencial debido al valor simbólico que tiene el 'castigo' a través del encarcelamiento de los agresores como el método más eficiente para proteger a las mujeres. Los principales oponentes de esta postura lo ven como un instrumento de la clase gobernante para mantener su poder, bloquear la autonomía de las mujeres y también victimizar a las mujeres que sufren violencia (Alvarez 2003)⁶. Entre los países que han incluido la violencia doméstica en sus códigos penales, en distinta medida, se encuentran: México,

⁶ En toda América Latina, prevalecen las diferencias en el sistema legislativo con respecto a los poderes judiciales que pueden involucrarse cuando una víctima presenta un caso. En la mayoría de los países, los casos han de presentarse en *los juzgados familiares*, aunque las víctimas también tienen la oportunidad de llevar su caso a una corte penal. Sin embargo en México, por ejemplo, una denuncia sólo puede proceder a través del sistema de justicia penal. ⁶.

Panamá, Uruguay, Costa Rica, la República Dominicana, Perú y Brasil (CONAVIM 2009a).

Otro mecanismo legal que ha sido implementado por algunos estados de América Latina consiste en el tratamiento de la violencia doméstica a través de sistemas de justicia alternativa. Éstos incluyen medidas para la mediación o arbitraje en cortes nuevas especializadas o de procedimiento acelerado, encauzadas a incrementar el acceso a la justicia, especialmente de la población de bajos ingresos' (Macauley 2005: 212). Un ejemplo son la estaciones de policía especializadas para mujeres (JECrims) en Brasil en las que 'los principios de velocidad, informalidad, auto-representación, argumentación oral e interacción demandante-demandado directa con el juez' son centrales (2005: 218). Se encontró que el volumen de casos de violencia doméstica presentados por las mujeres eran considerados delitos 'menores' que podían ser resueltos por medio de la conciliación. Una de las principales críticas establece que tal sistema despenaliza y normaliza la violencia, sugiriendo que incluso las formas más duras de agresión ejercidas por una parte pueden resolverse por medio de la conciliación. Otro problema es la inclusión de la policía como un primer recurso para las mujeres que son víctimas: 30% de los casos no llegan más allá de la estación de policía y el grado de violencia con frecuencia es atenuado en los reportes oficiales. La principal crítica por parte de las feministas de esta 'segunda vía' en la judicialización de la violencia doméstica, normalmente tratada en los tribunales de nivel inferior, es que no toma a consideración la naturaleza de género de la violencia doméstica y falla en la protección del alcance total de las agresiones que las mujeres sufren. A pesar de que las JECrims han aumentado la visibilidad de la violencia doméstica al traer el proceso de conciliación a la escena pública, han convertido el crimen en un simple acto de delincuencia tal y como una 'multa de tráfico (2005: 221)'.

Los métodos de conciliación y mediación son otro punto crítico de discusión. En los marcos legislativos de: Argentina, El Salvador, México y Nicaragua, el uso de los métodos de conciliación y la mediación se encuentra explícitamente excluido de éstos; mientras que la conciliación en otros países sigue siendo parte del conjunto de posibles respuestas del Estado a la violencia doméstica. Nuevamente, según Macauley (2005), en países como Chile, Colombia y Perú las estrategias de conciliación se encuentran estrechamente relacionadas con la influencia de la Iglesia Católica y la consideración de que la unión de la familia debe protegerse por encima de la integridad de la mujer. Una evaluación de tales medidas de conciliación en Colombia demostró que éstas eran insuficientes ya que las intervenciones no abordaban la cuestión de vulnerabilidad de las mujeres con relación a las instituciones del Estado o de las profundas desigualdades de poder entre sexos (Duque & Peña 2004). En Chile, la Ley de Violencia Intrafamiliar se concibe desde una perspectiva de derechos humanos y la familia (Araujo et al. 2000) y no incluye un enfoque de género, pero en 2008 el Estado Chileno finalmente promovió las cortes especiales para procesar los crímenes de violencia intrafamiliar y también creó una división para proteger a las víctimas de crímenes de violencia intrafamiliar (Larrain 2008). Hasta entonces, la conciliación a través del Juzgado Familiar era el procedimiento principal para denunciar cualquier abuso de los miembros de la familia.

Con respecto a la prestación de servicios de protección, la Convención de Belém Do Pará obliga a los estados a crear mecanismos para proveer ayuda directa, gratuita y especializada a las mujeres que son víctimas. Estos servicios deben de incluir apoyo legal, líneas telefónicas de emergencia, apoyo psicológico y cuidado de la salud. Como ejemplo de esta estrategia para mejorar el tratamiento de las víctimas, los países implementaron protocolos para capacitar al personal del sector salud con el fin de detectar la violencia contra la mujer y proporcionar el tipo adecuado de apoyo (Rioseco Ortega 2005; Castillo & Prado 2010).

Aunque por mucho tiempo México no tuvo una legislación formal en el campo de la violencia contra la mujer, fue junto con Venezuela, uno de los primeros países en adoptar el enfoque ecológico para abordar la violencia doméstica en su legislación. Esto significa que México desarrolló una estrategia integral para combatir la violencia doméstica en la que se establecen distintas instituciones y mecanismos que han de coordinarse entre sí, para la prevención, protección, atención y sanción. Una intervención específica que ha logrado incorporar este enfoque ecológico puede ser encontrada en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia promulgada en México en 2007. Esta ley define a la violencia doméstica como una forma de violencia resultado del predominio de una cultura machista en México que ha permeado las interacciones entre mujeres y hombres a nivel individual, comunitario y social. Por esta razón la Ley establece una serie de medidas que buscan prevenir, castigar y erradicar la violencia contra la mujer, promover los derechos humanos de las mujeres, transformar las condiciones de violencia y desigualdad en las que viven las mujeres y coordinar las respuestas del Estado a nivel federal, local y municipal (Martínez Vergara 2007; Pérez Contreras & de Montserrat 2008). Se espera que la combinación de intervenciones -a nivel individual, de relación, comunitaria y social- reduzca de una forma más efectiva los niveles de riesgo que dejan a las mujeres en una situación vulnerable que las pudiera llevar a tener que enfrentar una situación violenta de género. Hoy en día, diez países en América Latina y el Caribe⁷ han implementado una legislación integral similar (ECLAC 2014).

El caso de México

El caso mexicano es interesante por varias razones. En primer lugar, tiene una Ley única que hace referencia a los diferentes tipos de violencia contra la mujer y la violencia doméstica es considerada uno de los ámbitos en donde la violencia se produce. Además de definir la violencia doméstica, la Ley también reconoce otras formas de violencia contra la mujer, tales como: la violencia en el trabajo o la escuela, la violencia en la comunidad, la violencia en instituciones públicas/del Estado y el feminicidio como la forma de violencia más extrema⁸. En segundo lugar, es única en la forma en que propone coordinar a las diferentes instituciones para prevenir, proteger, y sancionar la violencia contra la mujer.

⁷ Esta segunda oleada de reformas comenzó en 2007 en la República Bolivariana de Venezuela y en México. En los años posteriores, Colombia y Guatemala (2008), Argentina y Costa Rica (2009), El Salvador (2010), Nicaragua (2012), la República Dominicana y el Estado Plurinacional de Bolivia (2013) adoptaron una legislación integral.

⁸ Artículos 6, 7, 10, 11, 12, 13,16, 18 y 20

Finalmente, la Ley incluye un componente de protección para las mujeres que sufren violencia, con una referencia a los refugios como un mecanismo específico encargado de brindar atención especializada a las mujeres que han sufrido violencia extrema. El componente de protección es el único mecanismo que trata directamente con las mujeres y que busca asegurarse de que éstas entiendan la naturaleza social de la violencia más allá de sus historias personales/individuales por lo que se convierte en una parte esencial de la Ley.

El Modelo de Protección engloba una serie de servicios integrales y especializados que se brindan a mujeres sobrevivientes, sus hijos, hijas y también para los agresores con el fin de abordar el impacto de la violencia de una manera integral. Por otra parte, estos servicios deben de ser otorgados de acuerdo con una política nacional coordinada a partir de principios rectores de derechos humanos y en consonancia con el Programa Integral para Atender, Prevenir y Sancionar la violencia contra la mujer⁹. Igualmente, contempla la participación de tres ramas principales del gobierno: el Sistema Público de Salud (Artículo 46), el Instituto Nacional de las Mujeres (Artículo 48) y la Fiscalía Especializada también conocida como CAVI (Artículo 47) a nivel federal, local y municipal. Estas instituciones tienen el mandato de brindar protección inmediata y básica en el primer y segundo nivel de protección y que es clave para prevenir que la violencia se vuelva más extrema. En el caso específico del Sistema de Salud Pública, cuando se detecta un caso de violencia doméstica o sexual, el personal está obligado a observar el protocolo obligatorio de la NOM 046 que incluye estándares específicos que el personal médico debe seguir para el tratamiento y en su caso la canalización de mujeres que han sufrido violencia doméstica a los servicios especializados de protección¹⁰.

Otra institución crucial del Modelo de Protección corresponde a los refugios. Éstos se encuentran incluidos en el tercer nivel que es de servicios especializados de protección y brindan una serie de servicios integrales y especializados para ayudar a las mujeres que han sufrido formas extremas de violencia doméstica. Con base en esta conceptualización, el principal objetivo de los refugios es poder satisfacer las necesidades básicas de las mujeres tales como tener un espacio confidencial, temporal y gratuito en donde puedan sentirse a salvo de su agresor. Los impactos de la violencia son atendidos a través de servicios psicológicos, educativos, médicos, legales y de trabajo social son encomendados a otorgarse a mujeres y sus hijos por personal especializado (Sotelo Olivares & Lopez Blas 2011). En México existen 72 refugios de los cuales, 34 pertenecen a organizaciones de la sociedad civil, 4 a instituciones de beneficencia privadas y 34 a instituciones públicas. De este total, 44 refugios estaban articulados en la Red Nacional de Refugios (RNR), una organización de la sociedad civil establecida en 2004 para "proveer seguridad, protección y servicios especializados a mujeres y sus hijos viviendo con riesgo de violencia familiar y compartir mejores prácticas en los enfoques de cuidados".¹¹

⁹ Artículo 15 del Reglamento

¹⁰ NOM 046 publicada en el Diario Oficial el 16 de abril de 2009.

¹¹ Acceso a la solicitud de información ante el Inmujeres No. 0610400012915.

5. Estudio de Caso

El Modelo de Protección desarrollado en la Ley mexicana está diseñado para brindar una serie de servicios a mujeres que han sufrido violencia doméstica. Las mujeres que se encuentran en el refugio han experimentado violencia extrema y fueron forzadas a dejar sus hogares para escapar del círculo de violencia en el que se encontraban y poderse proteger. Los refugios son espacios de protección concebidos para satisfacer las necesidades básicas (alimento, vestido, atención médica), y desde una visión integral así como para prepararlas para entender su situación y la naturaleza de la violencia social que enfrentan en su vida privada/familiar.

El refugio en el que desarrollamos la presente investigación, Espacio Mujeres, ha adoptado el Modelo para Refugios desarrollado por el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) el cual establece estándares mínimos para los servicios que los refugios han de otorgar a las mujeres sobrevivientes de violencia doméstica. Espacio Mujeres es financiado por el estado y pertenece a la Red Nacional de Refugios lo que garantiza que el espacio cumpla con los estándares de alta seguridad para asegurar la protección de las mujeres, así como los requisitos para ofrecer servicios integrales con una perspectiva de género y de derechos humanos

El refugio

Espacio Mujeres opera dos tipos de servicios de protección. Uno, es el Centro de Atención Externa (CAER) que ofrece un espacio en donde las víctimas de violencia doméstica son recibidas antes de que ingresen al refugio; aquí, la trabajadora social entrevista a cada mujer de forma individual para poder determinar sus necesidades, informarles sobre el funcionamiento del refugio y permitirles decidir si aceptan o no las reglas específicas de éste. El CAER también da seguimiento a las mujeres que salen del refugio para que puedan continuar el proceso de apoyo legal, psicológico y médico una vez que han completado su estancia.

Cuando las mujeres aceptan y firman su internado voluntario, son inmediatamente transferidas junto con sus hijos e hijas (en caso de que tengan) al refugio. Con el fin de garantizar su seguridad, el refugio acata algunos principios y medidas como el secreto de su ubicación, un sistema de cámaras y seguridad las 24 horas, un espacio cerrado en donde las sobrevivientes no pueden recibir ninguna visita de nadie y sólo pueden estar en contacto con sus familiares a través de llamadas semanales y un acuerdo de permanecer en el refugio por tres meses. El refugio tiene la capacidad de recibir a siete mujeres, sus hijos e hijas y brinda servicios para satisfacer sus necesidades básicas tales como alojamiento, alimento, vestido y vivienda. Además de esto, se brindan servicios especializados para sustentar otras necesidades como los servicios médicos y psicológicos para manejar los impactos inmediatos de la violencia y además servicios legales que buscan proteger la integridad de las mujeres y sus hijos pero también castigar al agresor. Finalmente, una diversidad de talleres y actividades encaminados a fortalecer su autoestima y desarrollo como individuos son otorgados también como parte de una estrategia para preparar a las mujeres para el futuro.

Servicios otorgados en el refugio

Las mujeres, sus hijos e hijas reciben atención en cinco áreas especializadas distintas. Vale la pena mencionar que todos los miembros del personal son mujeres con el fin de evitar que las usuarias se sientan victimizadas nuevamente o que vuelvan a vivir una experiencia traumática. Las áreas principales son:

- **Apoyo de trabajo social:** la trabajadora social es el primer punto de contacto cuando las mujeres llegan al refugio. Durante la primera entrevista a su llegada, la trabajadora social da prioridad a los servicios que la sobreviviente requerirá en el refugio. En el tiempo de la estadía da seguimiento a la sobreviviente y prepara su salida, identificando o reactivando redes de apoyo para facilitar la reinserción social de las mujeres una vez que han dejado el refugio.
- **Apoyo psicológico:** esta área está conformada por una psicóloga infantil y una para adultos. Las terapias son tanto individuales como en sesiones grupales y se enfocan en la reducción de cualquier otro deterioro del estrés emocional causado por la violencia. Los objetivos de las sesiones son brindar un espacio en el que las mujeres puedan expresar con palabras los incidentes de crisis que han vivido para poder comenzar su proceso de recuperación, desarrollar sus habilidades de toma de decisiones y un sentido de autonomía al planear su futuro.
- **Apoyo legal:** la abogada evalúa y acompaña a las mujeres para asegurarse de que cualquier proceso legal se cumpla correctamente. Ella explica a las mujeres cuáles son sus derechos y las ayuda en los casos administrativos, familiares, civiles y/o penales para poder resolver su nueva situación desde un punto de vista legal. Esto incluye los pasos requeridos para lograr la separación legal de su ex-pareja agresiva o la custodia de los niños y la pensión alimenticia.
- **Guardería y apoyo médico:** el refugio en Espacio Mujeres no cuenta con un doctor en el establecimiento, pero hay enfermeras responsables de llevar a las mujeres a un centro médico en caso de ser necesario. El refugio cuenta también con una guardería las 24 horas en caso de que hubiese mujeres con niños y niñas pequeños.
- **Talleres:** para desarrollar habilidades que ayudarán a las mujeres a obtener un trabajo una vez que se hayan ido del refugio o para aprender actividades que generen ingreso, tales como: cocinar, cultivar y cuidar de plantas y elaborar diferentes tipos de artesanías. También existen clases particulares para que los niños y niñas puedan compensar el tiempo sin escuela, así como la oportunidad para que ellos sigan desarrollando sus habilidades e intereses.

El personal: números, educación y capacitaciones específicas recibidas

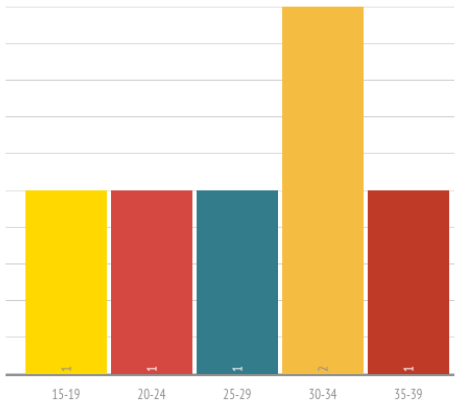
Espacio Mujeres cuenta con un equipo de 16 personas. Además de las especialistas en las cinco áreas previamente mencionadas, la operación del refugio se encuentra en manos de una Directora y dos coordinadoras (una para el refugio, una para el CAER)

apoyadas por una oficial administrativa y oficiales de seguridad. El personal que trabaja en el refugio es joven (alrededor de los 30 años de edad) con habilidades profesionales adecuadas, todas egresadas de la universidad e incluso si para algunos miembros ésta es su primer experiencia laboral formal, todas han recibido capacitación especial en temas de género y violencia contra la mujer y han realizado pasantías en instituciones especializadas que se ocupan de la violencia contra la mujer y/o los derechos humanos de la mujer. También han sido capacitadas en la forma que la Ley protege el derecho de las mujeres de vivir una vida libre de violencia y las implicaciones que esto tiene en sus actividades diarias en el refugio.

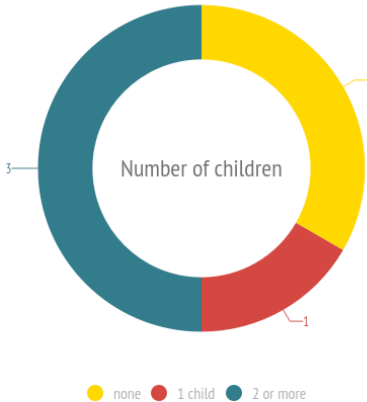
Características demográficas de las mujeres entrevistadas

(Número de mujeres en distintas categorías de edad, número de hijos y tiempo de estadía en el refugio)

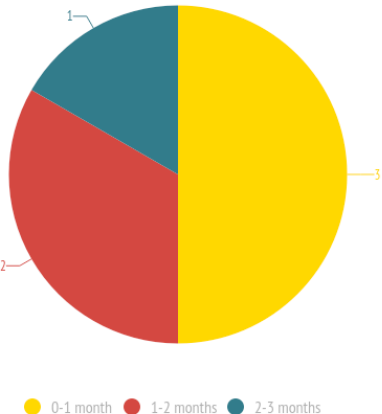
Age



Number of children



Length of stay at the shelter



5 out of 6

The number of women that were unemployed just before entering the shelter

Las experiencias de las mujeres y su percepción de los servicios de protección

Con base en el análisis de las entrevistas con las mujeres, distintos factores fueron identificados como relevantes para explicar las percepciones de las mujeres sobre los servicios de protección otorgados en el refugio.

Las trayectorias de las mujeres hasta el momento en que buscaron los servicios de protección fueron analizadas para poder entender lo que tuvieron que pasar para dejar la situación violenta en la que estaban, así como identificar los factores que facilitaron u obstaculizaron sus esfuerzos de búsqueda de ayuda.

Específicamente analizamos:

- el **tipo de violencia** que las mujeres sufrieron cuando decidieron abandonar la situación;
- el **apoyo u hostilidad familiar** con los que contaban;
- el **apoyo u hostilidad institucional** que experimentaron, y
- la **inclusión o exclusión** de redes sociales más amplias

Al enfocarse en las experiencias subjetivas, particulares de las mujeres, el estudio de caso aclara los impactos de un enfoque integral para enfrentar la violencia doméstica, no como un problema individual sino social.

Formas de violencia y la decisión de dejar el círculo de violencia

Todas las mujeres en el refugio habían sufrido varias formas de violencia tales como la violencia emocional, reflejada en diversas formas de control de sus parejas sobre sus actividades, las personas con las que hablaban, lugares a los que podían asistir, insultos y humillaciones; y la violencia física, reflejada en todo tipo de heridas causadas por los golpes hasta por haber sido echadas a la calle. En las entrevistas no nos hablaron de forma explícita sobre la violencia sexual, aunque el personal nos dijo que también es una violencia que cada mujer en el refugio había sufrido e incluso algunos de sus hijos e hijas.

En cuatro de los seis casos, las mujeres decidieron abandonar su situación de violencia por un evento en particular. Fanny reportó: "fue hasta que él se volvió muy agresivo que le pedí ayuda a mi mamá, sin embargo nunca le dije sobre la violencia". Alma menciona: "una noche fue la gota que derramó el vaso: Me echó a la calle y decidí no regresar". Mariana relata: "tuve dos abortos espontáneos causados por los golpes que él me dio. La última vez que el me golpeó fue un domingo pero esta vez mi vecina me ayudó porque él me pegó muy fuerte y yo todavía estaba recuperándome del aborto". María José cuenta: "una noche él me golpeó y me fui corriendo de la casa sin zapatos, me traje a mi hija pequeña, mi ropa estaba muy sucia porque estaba lloviendo y en donde yo vivía había mucho lodo. Estaba corriendo y unas personas que no conozco me ayudaron y me dijeron que había un refugio en Ciudad Hidalgo 'Te vamos a llevar ahí', me dijeron".

No obstante, los otros dos casos demuestran que un evento de violencia en especial, no necesariamente es contundente para marcharse. El caso de Adriana es ilustrativo: "El día

que me fui no estaba enojada con mi pareja. Entonces cuando me fui, me pregunté: “¿por qué habría de irme si él no me golpeó?” Y me dije: ‘no, es mejor que me quede’, pero yo sabía que la situación estaba mal”.

El caso de Laura es muy diferente puesto que ella decidió irse porque la escuela notó el comportamiento de sus hijos y la invitó a que hiciera algo al respecto antes de que la escuela reportara su caso. “Estuve viviendo una situación de violencia en el hogar, en contra de mis hijos y en contra mía por muchos años. Pasábamos hambre, sólo teníamos una comida al día, había insultos, golpes y constantemente él me echaba de la casa. Como no tenía ningún lugar a donde ir, soporté la violencia y uno de mis hijos, el de en medio, estaba reflejando esto en la escuela. El niño no estaba teniendo un buen desempeño, se aislaba, lloraba y no comía. Así que, la escuela me llamó para preguntarme qué estaba sucediendo, si estábamos teniendo problemas”.

Como Laura lo dice explícitamente, ella se quedó con su agresor porque no tenía a dónde ir. Tener otro lugar en el cual quedarse es el primer problema que estas mujeres tienen que resolver al momento de decidir dejar el círculo de violencia y a su agresor. Por esta razón, los refugios son tan importantes. Éstos proveen un espacio seguro y confiable para las mujeres.

El papel de la familia y el apoyo institucional u hostilidad

Con base en las experiencias que estas mujeres relatan, se puede observar que las trayectorias para obtener acceso a los servicios de protección son muy diferentes. Pudiera ser algo rápido y seguro, o prolongado y violento, o con múltiples variaciones en duración y protección/seguridad. Para explicar estas variaciones es necesario examinar los rasgos comunes en cada trayectoria y considerar en especial, las distintas interacciones con respecto al apoyo u hostilidad que experimentaron por parte de su familia, las instituciones formales y la sociedad en general (hasta qué grado se sintieron incluidas o excluidas).

En México, el Modelo de Protección de la Ley define los siguiente servicios de protección para las mujeres que sufren violencia:

- Directamente, llamando a la línea telefónica de la Red Nacional de Refugios en donde alguien entrevistará a la víctima brevemente, evaluará el grado del riesgo en el que ésta se encuentra e identificará el refugio correspondiente basándose en disponibilidad y distancia.
- Indirectamente, por traslado de la Fiscalía Especializada de Violencia Doméstica (CAVI) cuando una mujer ha decidido reportar ahí la situación de violencia y al agresor.
- También indirectamente, como resultado de la consejería que la víctima reciba de una unidad médica especial que pertenezca al Sector de Salud Pública.
- Nuevamente de forma indirecta, por traslado del Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES).

Las mujeres que llegaron de forma directa (tres de seis) han sido beneficiadas por el apoyo de su familia de muchas formas. Fanny pudo contar con la ayuda de su madre, quien cuidó de sus hijos más grandes durante las vacaciones para que ellos no fueran testigos o sufrieran las consecuencias del círculo de violencia en el hogar. La persona con la que Fanny pudo hablar de su situación de violencia fue su cuñada. Ella ya había notado la violencia con anterioridad y trató de intervenir, básicamente para decirle a Fanny que no tenía por qué aguantar tal violencia y que ella conocía un lugar seguro en donde ella podía quedarse y recuperarse. De hecho, su cuñada la ayudó a tomar la decisión de abandonar la situación de violencia. Adriana y Mariana también recibieron apoyo de sus familias en el momento que dejaron a su agresor. Adriana dice que ella siempre se sintió apoyada por su familia y ellos conocían su situación desde la primera vez que reportó a su esposo con la policía. Aunque regresó con él, ella pudo seguir contando con ellos. De hecho, cuando dejó la casa por segunda vez y llegó a la casa de su familia, su madre ya había investigado de un lugar al que podía ir y por lo mismo, fue ella quien la llevó al refugio. El caso de Mariana es muy interesante puesto que ella es huérfana y no tenía una buena relación con sus hermanos. Mariana, recibió primero la ayuda de su vecina quien la ayudó a dejar su casa, le dio alojamiento por una noche, dinero y ropa y le dijo que debía irse e ir a ver a sus hermanos quienes podían ayudarla. La vecina la acompañó a la estación de autobuses para que pudiera ir a la casa de su hermano. Posteriormente, su familia la ayudó a buscar un lugar seguro para que ella se quedara ya que se encontraba en alto riesgo si se quedaba con ellos, debido a las actividades de su pareja (tráfico de drogas). Al final, la llevaron al refugio.

Las historias de estas tres mujeres muestran que el apoyo de la familia fue un factor clave para ellas al momento de decidir dejar su situación de violencia y a su agresor y poder llegar a los servicios de protección de una manera relativamente rápida y segura. Sin embargo, esto también muestra que sin el apoyo de la familia, estas mujeres probablemente no habrían contactado al refugio por sí mismas debido a su naturaleza confidencial.

Las otras mujeres que entrevistamos no pudieron contar con el apoyo de su familia, por diferentes motivos, dependiendo de sus historias personales. Parece ser que su búsqueda de protección fue mucho más difícil y a la violencia doméstica, le siguió la violencia institucional. Esta forma de violencia se produce por "funcionarios públicos en cualquier nivel de gobierno que actúan de una forma discriminatoria o intentan retrasar u obstruir el goce y ejercicio de los derechos de las mujeres"¹².

Cuando ella decidió dejar a su pareja, Alma pudo llegar al refugio gracias a una amiga que la acompañó al INMUJERES, desde donde fue transferida al refugio. En una etapa temprana, ella ya había ido a la policía a reportar a su pareja agresiva. En ese momento, ellos se negaron a escribir un reporte; a cambio, los oficiales de policía le dijeron que podía quedarse en la estación de policía por esa noche y después regresar a su casa. "Algunas veces los oficiales de policía no te escuchan. Desde mi punto de vista, ésta es la razón por la cual muchas mujeres no reportan, porque tienen miedo". Esta falta de

¹² Artículo 18 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

atención de la policía no es algo casual y aislado puesto que Alma intentó obtener ayuda de la policía una segunda vez, cuando su agresor la echó de su casa y una patrulla iba pasando por ahí. Ella los detuvo y les explicó la situación pero la policía le dijo que mejor no hiciera nada. "En un rato, otra patrulla va a venir para que pueda hablar y arreglar los problemas con su esposo. ¿Para qué ir hasta la estación de policía a reportarlo? Va a ser una pérdida de tiempo y no va a resolver nada. Le va a tomar meses, años". La policía se negó a aceptar su reporte e incluso cuando su agresor, enfurecido, salió de la casa para buscarla, ellos no lo arrestaron ni hicieron nada.

Al siguiente día habló con su amiga y fue al INMUJERES. Ahí, fue atendida. La alimentaron, le dieron información y una psicóloga la entrevistó. Fue evaluada y al final del día la trasladaron al refugio. "No sabía nada de los refugios pero me sentí cómoda por la forma en que me atendieron".

María José vivió otra clase de historia, de violencia particular. Ella es una mujer bastante solitaria, como Ana, sin relaciones familiares desde que su padre murió: su madre y hermanas viven en EUA y no tiene parientes que vivan cerca de ella. Esta ausencia de relaciones familiares y carencia de apoyo de la familia la puso en una situación más vulnerable al confrontar a su agresor y tener acceso a los servicios de protección.

Su experiencia en la búsqueda de ayuda fue un verdadero suplicio en donde vivió una forma de violencia tras otra. Primeramente, fue a pedir ayuda al INMUJERES de Ciudad Hidalgo (en el estado federal de Michoacán), el lugar en donde vive. Después de que fue huyendo de su agresor y su suegra, quien la acababa de golpear, un transeúnte que la encontró en la calle la llevó al refugio público (casa CAVI). La oficial de policía en el refugio, que era mujer, le dijo que ella y su pequeña hija tenían que esperar. "Me dejó una hora esperando afuera mientras llovía; pero el hombre que me trajo al refugio le insistió a la oficial de policía que tenía que ser llevada al refugio. No tenía zapatos y mi hija no traía ropa". No obstante, la oficial de policía repitió que tenía que esperar la autorización de la directora del refugio. Finalmente, después de la constante insistencia del transeúnte, la recibieron.

En el refugio, en donde se quedó tres días, no la atendieron de forma adecuada. Las empleadas del refugio le dijeron "Es jueves y no se puede quedar aquí porque no tenemos nada de comida para usted". No había pañales para su hija. "Lo único que pude utilizar como pañal fue una bolsa de plástico que tenía que lavar diariamente. No había papel de baño. Les pedí a los oficiales algo de papel de baño pero no me dieron nada. La directora del refugio, la Licenciada Heidi, me dio 20 pesos y me dijo que regresara con mi esposo y le rogara de rodillas que me perdonara".

María José decidió reportar a su agresor en la Fiscalía Especial de Violencia Doméstica (CAVI) y tratar de recuperar a sus hijos. En el CAVI tuvo una entrevista y un examen psicológico, pero la psicóloga en el CAVI comentó su situación. Hasta sus vecinos y su esposo sabían las cosas que ella le dijo a la psicóloga. Así que cuando regresó a su casa, la violencia de su esposo se intensificó y él le quitó a los niños.

Ella denunció en la Fiscalía Especial (CAVI) que su esposo nuevamente la había golpeado y que se habían llevado a sus hijos. Aun así, el CAVI no hizo nada y en vez de ayudar le dijeron que ellos le iban a quitar a los niños. "Y yo dije ¿por qué? No soy ni prostituta ni una persona furtiva tampoco. No he hecho nada malo. Mi único crimen es tener un esposo y una suegra que me golpean. Esto no es un delito. No hay razón por la cual deban quitarme a mis hijos. Ellos me dijeron que estaba loca. Y me mandaron a Zitácuaro para más pruebas psicológicas."

A María José la separaron de sus dos hijas por tres meses y nunca le asignaron un defensor público. "He asistido al DIF (Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia) y al INMUJERES y lo único que me dijeron fue que él está en su derecho ya que es el padre, y yo les decía: sí, pero él no me mantiene, me insulta y tanto él como su madre me golpean. Pero no me escucharon". No se hizo nada en contra de su esposo. Ni siquiera lo detuvieron en la estación de policía. Le dijeron que se fuera y María José fue amenazada una vez más de ser llevada a la cárcel.

María José nunca obtuvo los beneficios de las órdenes de restricción que podían protegerla a ella y a sus hijos de la violencia doméstica. Así que fue a reportar una segunda vez, esta vez al INMUJERES. Pero de nueva cuenta no la atendieron en tanto que una empleada "se había vuelto amigo de mi esposo". A consecuencia de esto, ella decidió levantar una denuncia en contra del INMUJERES en Ciudad Hidalgo, donde se suponía que la atenderían. "Fui a denunciar que la institución no me atendía. Ellos me estaban mandando de regreso con mi agresor. Lo reporté a él y a mi suegra porque ellos me golpeaban y me echaron de la casa".

Al final, en Morelia, en donde ella puso su denuncia, el INMUJERES finalmente la atendió a ella y a sus hijos y finalmente, la trasladaron al refugio en la Ciudad de México.

Laura también pasó por distintos episodios de violencia institucional. Después de que la escuela la había presionado para que hiciera algo por ella y sus hijos con respecto a su situación, fue al INMUJERES quien a su vez, la llevó a la Fiscalía Especial de Violencia Doméstica (CAVI). En el CAVI, los oficiales se negaron a asumir responsabilidad. Le dijeron que el INMUJERES era quien debía de haber tomado su caso porque son ellos también quienes disponen de los refugios: "me dejaron esperando por mucho tiempo. Llegué a las 3 o 4 de la tarde y me fui hasta las 10 de la noche. No me querían atender. Querían aclararme que el refugio era lo peor que existía en el mundo. Me dijeron que en el refugio la gente se tenía que levantar a las 5 de la mañana, bañarse con agua fría y que separaban a los niños según las edades. Esto me hizo dudar". Los oficiales del CAVI le insistieron a Laura que reportara a su agresor, aunque ella no quería. Le decían que era su obligación hacerlo. Puesto que ella insistió en que no quería reportarlo, le dijeron que se fuera a su casa y regresara el día siguiente. Pero las dos personas que la acompañaban por parte del INMUJERES le dijeron "no nos vamos a ir de aquí hasta que te reciban; tienen que hacerlo." Estos hechos fueron confirmados por la abogada que trabaja en el refugio. En la entrevista, ella mencionó que "la Ley tiene que ser difundida. Para poder ser implementada, es necesario que las autoridades del CAVI y los jueces la reconozcan". Entre los principales obstáculos que la abogada identificó al acompañar a

las víctimas a reportar al agresor, se encuentran la falta de sensibilidad en asuntos de género y los juicios que se hacen basados en los estereotipos de los supuestos roles de hombres y mujeres. Ella mencionó que "es muy común que (las autoridades) culpen a las mujeres de que ellas son las responsables de causar la situación de violencia". Ellos hicieron comentarios como: 'Señora, ¿Por qué se vistió así?' ¿Necesitas pasar dos horas con ellos para que entiendan que no es la culpa de la mujer?"

Estas tres mujeres que carecen de apoyo familiar no pudieron recibir los servicios de protección especializada rápidamente porque tuvieron que transitar por un camino institucional tortuoso (INMUJERES Hidalgo y CAVI). Lo que extraemos de su experiencia es que esta forma de poder acceder a los servicios de protección, en vez de hacerla más sencilla, con personas que puedan ayudar a las mujeres, las lleva a experimentar otra forma de violencia -en este caso la violencia institucional-. Los funcionarios públicos no aplican la Ley y de esta forma presentan un obstáculo para que las mujeres tengan acceso a la justicia y los servicios de protección. En otras palabras, la falta de empatía de muchos funcionarios públicos en las instituciones del Estado genera otra forma de violencia contra las mujeres que buscan servicios de protección.

El rol de la inclusión/exclusión social

Otro factor importante en las experiencias de las mujeres en la búsqueda de protección es el grado en el que se sienten incluidas o excluidas a nivel social. De la misma manera en que el apoyo de la familia es un factor clave para que las mujeres puedan tener acceso a los servicios de protección, la existencia o no, de redes sociales de apoyo lo es también. Las mujeres que tienen redes sociales fortalecidas, conformadas por amigos, colegas del trabajo o gente con un determinado *status* social, tienen más probabilidad de acceder a los servicios de protección sin ser victimizadas por las instituciones.

El aislamiento social de la familia ha sido vinculado a la violencia contra la mujer por distintos estudios sobre las causas de la violencia (Heise, 1998: 275), y también parece ser un factor importante en la influencia de la trayectoria en la búsqueda de protección. En términos generales, las mujeres en el refugio tienen muy pocas interacciones con amigos y vecinos, poca interacción con parientes y casi nada de participación en actividades públicas. Dos casos extremos ayudan a explicar cómo esta cuestión de la inclusión/exclusión social sí importa: el caso de María José por una parte y el caso de Adriana por otra.

María José no tiene parientes ni amigos a su alrededor. Su trayectoria demuestra como depende en gran medida, de las circunstancias y la gente que conoce. Por ejemplo, ella pudo llegar al refugio de Ciudad Hidalgo gracias al transeúnte que la encontró y se sintió conmovido de ver a su pequeña hija corriendo en la lluvia. Estaban descalzas, así que el extraño las llevó ahí. Ella no sabía que existía un lugar así y no conocía a nadie que supiera tampoco y que pudiera haberla llevado. En casa, ella no cuenta con ningún apoyo y sufre violencia no sólo de su pareja, sino de su suegra también. La segunda vez que ella recibió ayuda fue cuando sus patronas la ayudaron cuando se encontraba en la Fiscalía Especial de Violencia Doméstica tratando de recuperar a sus hijos. Finalmente, decidió

denunciar en Morelia los abusos en el INMUJERES de Ciudad Hidalgo, gracias a la información de una vecina que le dijo que en Morelia existía otra institución donde ella podía ser atendida. La experiencia de María José demuestra que el apoyo con el que ella pudo contar durante su búsqueda de los servicios de protección y que la llevó al refugio fue demasiado inestable, con dependencia de las circunstancias y factores externos. En otras palabras, la búsqueda de protección de la violencia para María José estuvo echada a su suerte por completo.

Por otra parte, la experiencia de Adriana en su búsqueda de los servicios de protección es totalmente diferente. Desde el momento en que le dijo a su familia de la violencia que experimentaba de su pareja, que fue el mismo momento en que lo reportó, su familia la apoyó. Ella nos dijo que "mis hermanas siempre me dijeron que incluso si yo decidía regresar a vivir con él, ellas continuarían apoyándome. Que no importaba cuántas veces me fuera, porque ellas sabían que un día ya no regresaría ahí, que me daría cuenta de que la situación en la que vivía no era buena. Y el día en que le dije a mi mamá, ella me dijo que ya había investigado y que me iba a llevar [al refugio]". Con el apoyo de su familia y una vez que había tomado la decisión de dejar a su pareja, Adriana pudo contactar a los servicios de protección bastante rápido y sin sufrir de la discriminación, distorsiones y malinterpretaciones de los funcionarios públicos que trabajan en los servicios de protección en el primer nivel del modelo.

Otra dimensión del problema de inclusión/exclusión social en las vidas de las mujeres en el refugio tiene que ver con el hecho de si están empleadas o no. Cinco de las seis mujeres no trabajaban o no estaban involucradas en ningún tipo de actividad que las conectara con otras personas en un ámbito más amplio que la familia o la comunidad. Varias mujeres incluso dejaron de trabajar cuando comenzaron a vivir con su pareja. Fanny vendía blanqueador en su vecindario a conocidos (en el sector informal) y dejó de trabajar cuando comenzó a vivir con su pareja. Adriana relata que su pareja le pidió que dejara de trabajar porque él la iba a mantener. La única mujer que continuó trabajando fue Mariana. Ella trabajaba como una vendedora independiente y técnica de reparación de celulares, aunque es muy probable que esas actividades también se dieran en el sector informal ya que su pareja estaba metido en actividades ilegales.

El hecho de que las mujeres se encuentren socialmente excluidas es un factor importante al explicar el por qué enfrentan tantas barreras para acceder a los servicios de salud y de protección que necesitan (Fajardo-Dolci, 2015). Todas las mujeres en el refugio comparten la característica de estar aisladas o haber sido aisladas de sus previas redes sociales (amigos o trabajo) por su pareja. En algunos casos, se aislaron incluso de sus familias por la vergüenza y vulnerabilidad que sentían. Mientras más aisladas se encuentran, más vulnerable es su situación y más difícil es su experiencia de búsqueda de protección.

La percepción de las mujeres sobre la protección

¿Cuál es la percepción de estas mujeres buscando terminar con la violencia sobre la protección? ¿Cómo es que su experiencia en los servicios de protección impacta su percepción sobre lo que es una vida sin violencia?

Independientemente de su situación específica y sus experiencias, las mujeres valoran mucho su estancia en el refugio, ya que les ofrece la seguridad y la confidencialidad que necesitan para preservar sus vidas y su integridad personal. Todas ellas sufren de traumas complejos como resultado de la violencia extrema que han sufrido y su necesidad más urgente, durante las primeras semanas en el refugio, es simplemente tener acceso a un lugar seguro. El refugio les brinda la posibilidad de dormir, descansar y comer cinco veces al día, así como tener acceso a la atención médica que su condición requiere.

Las percepciones de las mujeres sobre la protección están en gran medida, determinadas por sus necesidades conforme evolucionan según su proceso de recuperación en particular. Las tendencias generales son, en primer lugar, que su condición física requiere de atención médica mientras que en una etapa posterior, requieren más de apoyo psicológico. Esto significa que para las mujeres en el refugio, la protección principalmente significa la conservación de su integridad física y emocional. Únicamente en una etapa posterior, el apoyo legal y los servicios educativos son valorados como importantes ya cuando empiezan a pensar en sus planes futuros.

Fanny deja en claro su necesidad de ser "asertiva", "estable a nivel emocional" (Adriana) para poder decir "no", "no más", cuando enfrenten a su ex-pareja. Por ejemplo, cuando tengan que lidiar con los asuntos legales para obtener la custodia y la pensión alimenticia de sus hijos. Un hecho que es importante con relación a la protección en el futuro es que mientras se encuentran en el refugio, las mujeres comentan que ellas comienzan a perder el miedo. En las palabras de Alma, "aquí me ayudaron a superar mi miedo, a sentirme bien conmigo misma, porque me encontraba decaída, bastante sometida. No me reía y ahora ya sé cómo cuidarme". Adriana comentó: "Ahora ya estoy tratando de volver a socializar, hablar con mis compañeras de cuarto, estoy demostrando que puedo tener amigas. Puedo hacer lo que yo quiera, no tienen que decirme lo que tengo que hacer y ya no seré sumisa o aceptaré que él tiene la razón para evitar sus golpes. Por ejemplo, como no hablar; puesto que eso es lo que ellos quieren. Ellos quieren que no hables, que no des tu opinión. Y aquí aprendí a valorarme y socializar de nuevo. Espero ser la misma de antes. Espero volver a ser la misma que solía ser hace seis años". Otra percepción de protección fue expresada por otras dos mujeres en el sentido de que en el refugio están formando su verdadera personalidad. En las palabras de Mariana: "aquí estoy expresando a mi verdadero yo, probando que soy fuerte, que puedo continuar y que hay cosas que una puede cambiar."

Para todas las mujeres, un siguiente paso a dar es asegurarse de que pueden ganarse la vida y obtener un empleo. Ellas entienden que esto es parte de lo que significa la protección, aunque cada mujer la evalúa de forma distinta. Para una mujer como María José, el obtener un trabajo es lo más importante por hacer para poder mantener a sus

cuatro hijos. Ella en especial, enfatiza su necesidad de resolver su situación material por sobre su propio bienestar.

La atención psicológica que las mujeres reciben es clave para ellas y así volverlas capaces de visualizar el hecho de que estaban viviendo en violencia, hacerlas conscientes de ésta y que puedan identificar de qué manera la sufrieron. Además, les permite aprender lo que pueden hacer para cortar el círculo de violencia, basadas en su propia experiencia. La atención psicológica usa un enfoque de derechos que consiste en 'educar' a las mujeres sobre sus derechos como mujeres y especialmente sobre su derecho a vivir una vida sin violencia.

Las experiencias de las mujeres en el refugio tienen un impacto significativo y profundo en su percepción sobre la protección y de lo que realmente significa una vida sin violencia. Es impresionante notar en las entrevistas el cambio que han experimentado, por ejemplo, en la forma cómo describen que se ven a sí mismas como mujeres y a sus vidas. Su experiencia en el refugio pasa por tres etapas diferentes: adaptación, empoderamiento y confianza, lo que se traduce en brindarles las herramientas y recursos para poder continuar con sus vidas de una forma distinta. Esto les da una nueva clase de educación basadas en sus derechos y les otorga el conocimiento sobre la deconstrucción de la violencia como algo normal en la vida cotidiana, sobre lo que significa ser mujer en México y sobre el tipo de mujer que quieren ser. Al final de este proceso de comprensión y empoderamiento, el verdadero cambio a una vida sin violencia se vuelve posible. El hacer que este cambio se dé no es del todo fácil, pero como la coordinadora del refugio dice: "puede lograrse si caminamos juntas".

6. Hallazgos principales: discusión

Existe muy poco trabajo en la región de América Latina sobre la experiencia de mujeres sobrevivientes con respecto a los servicios de protección como los refugios. Recientemente, se llevó a cabo un análisis situacional de cómo los refugios se han vuelto parte de la política pública en el tratamiento de la violencia doméstica en México (Toledo y Lachenal, 2015) Éste, sistematiza las principales características de los refugios, la forma en que son financiados y los retos que enfrentan al lidiar con los impactos de la violencia en las mujeres.

Con base en lo que existe, es posible argumentar que los refugios son una parte esencial del Modelo de Protección establecido en la Ley General. Esto incluye distintos niveles de atención otorgados por la Fiscalía Especial (CAVI) y el sector de salud pública, regulados por la NOM 046 que establece que las mujeres que sufren de violencia doméstica deben de ser atendidas y protegidas. Ellas también tienen el derecho de ser informadas sobre las distintas formas en que se puede manejar una situación violenta y de que los refugios existen como parte de un tercer nivel de servicios especializados. El estudio muestra que ninguno de los casos de violencia que vivieron las mujeres entrevistadas logró ser detectado por el sector salud, ni siquiera un caso extremo como el del aborto en donde la

mujer entrevistada refirió que fue mandada de regreso a su casa en un estado semi-inconsciente. Y ninguna de las mujeres que intentó tener acceso a los servicios de protección a través del sistema judicial (policía y CAVI) obtuvo la protección.

En México, la universalización del derecho a la salud, permite -legalmente hablando- que todas las mujeres tengan acceso al sector salud y la NOM 046 establece la obligación por parte del sector salud de detectar y atender a las mujeres que puedan ser víctimas de violencia. ¿Por qué las mujeres no usan los servicios de salud, incluso cuando no gozan de buena salud? ¿Acaso es porque los distintos servicios sanitarios (hospitales, centros de cuidado, entre otros) se encuentran geográficamente hablando demasiado distantes de las mujeres? ¿Acaso los procedimientos de atención son demasiado complejos (dependiendo de qué tipo de beneficiaria de servicios de salud se trate) y muy largos? ¿O es porque las mujeres no creen que sus problemas de violencia doméstica vistos como un problema de salud puedan ser atendidos por el personal de salud? Todos estos factores representan barreras para acceder a los servicios de salud (Fajardo-Dolci 2015). Como Herrera mencionó en diferentes estudios (2009; 2013), las mujeres que desean recibir atención médica enfrentan racismo, misoginia y otras formas de discriminación. En otras palabras, el obtener acceso a los servicios públicos de salud con frecuencia, significa tener que resistir a la violencia institucional -que es una forma de violencia producida directamente por los funcionarios públicos quienes discriminan a las mujeres y bloquean el ejercicio de sus derechos-. De acuerdo con Herrera (2013), los actores del Estado pueden ya sea jugar un papel de facilitador, ayudando a una sobreviviente de violencia doméstica a recibir servicios de protección, o de obstructor, a través de una mayor victimización de las mujeres o negando la violencia.

La vía que consiste en reportar o buscar la protección de la policía o de la Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia Doméstica parece impactar de forma negativa a las mujeres que buscan ayuda. La re-victimización parece ser el principal problema en la atención brindada por el sistema judicial en su mandato de atender víctimas (Lagarde y de los Ríos, 2005; Comisión Inter-Americana de Derechos Humanos, 2011; Tiroch, 2010).

Los funcionarios públicos constantemente adoptan estereotipos de género que revelan una falta de entendimiento del significado y los impactos de la violencia doméstica en las víctimas; así como una falta de entendimiento de las múltiples dimensiones de la desigualdad (económica y de pobreza así como de género, incluyendo la expectativa de que las mujeres tienen que hacerse cargo de la casa y los niños) que las mujeres enfrentan. Nosotros deberíamos de preguntarnos si las instituciones cuyo mandato consiste en castigar a los agresores son las adecuadas para atender a las víctimas (Herrera 2010). Podría cuestionarse si la criminalización, de la forma en que es aplicada en varios países Latinoamericanos, es la respuesta correcta para tratar la violencia doméstica. Al mismo tiempo, la perspectiva regional demostró que las estrategias de mediación y conciliación también presentan problemas pues se enfocan en la familia y no en las mujeres como víctimas.

Una vez dentro del refugio, la experiencia en general de las mujeres fue positiva. Su percepción de los servicios del refugio es que éstos podían satisfacer la mayor parte de

sus necesidades esenciales (médicas, psicológicas y apoyo legal). También demostraron una sensación positiva con respecto al personal que trabaja en el refugio y la atención que éste les brinda. Están sacando provecho de todas las herramientas (legales, psicológicas y capacitación laboral) que el refugio les da, aunque esto no significa que con esto es suficiente para que ellas abandonen definitivamente el círculo de la violencia. Los servicios de protección provistos por el refugio les ayudan a lograr algunos cambios a nivel personal. Lo más importante, el enfoque integral adoptado por el sistema en el tratamiento de la violencia, les permitió a las mujeres entender que no son responsables de la violencia que sufrieron y que esto es parte de un fenómeno social más complejo. Esto les permitió planear un futuro con base en el entendimiento de que la violencia doméstica es parte de otras formas de violencia que enfrentarán en sus vidas. Sin embargo, la confidencialidad de los refugios, que implica que las mujeres y sus hijos dejen su casa y sus redes de apoyo por tres meses; así como la imposibilidad de decir en dónde están o recibir visitas han sido mencionadas, por parte de las sobrevivientes, como un factor importante a considerar en el momento de decidir si van al refugio o no. La rigidez del modelo del refugio como existe en México podría empezar a discutirse. (SERNAM 2012)

Incluso si los servicios de protección provistos en los refugios benefician a las mujeres, éstos se encuentran operando en un contexto en el que la protección de las víctimas de violencia doméstica, no es algo que el Estado esté tomando en serio. Las mujeres quienes obtuvieron acceso al refugio de manera directa, pudieron hacerlo gracias a la intervención de un familiar, un amigo cercano o un conocido de buenas intenciones. Desde un punto de vista social, el hecho de que estas mujeres aisladas tuvieran que depender de la voluntad de alguien más parece indicar que en general las mujeres, no cuentan con información sobre la existencia de los servicios de protección otorgados por las instituciones públicas y/o los refugios. En un contexto en el que la protección social no está garantizada por el Estado y en donde las instituciones de salud y justicia están fallando al brindar servicios de protección adecuados, la violencia doméstica está siendo tratada, principalmente, por la prestación de servicios de protección especializados. Esto ayuda a las mujeres sobrevivientes a recuperarse de los impactos de la violencia, pero pone a los refugios bajo la presión de llenar los vacíos que dejan los sistemas de salud y justicia. El hecho es que las sobrevivientes, con frecuencia, no tienen otra opción más que ir al refugio.

7. Recomendaciones de política pública

El enfoque integral adoptado por el Estado mexicano para abordar la violencia doméstica como una forma de violencia social, más que una violencia que es inherente al individuo, debería de satisfacer las necesidades de las mujeres de una forma más adecuada que cualquier otro enfoque. Sin embargo, las entrevistas realizadas para este estudio demuestran que la implementación del modelo tiene diversas fallas relacionadas principalmente, con la nula capacidad y voluntad de las instituciones públicas para realmente poner el modelo en práctica. Para poder progresar, es esencial que la protección social para las mujeres se mejore y sea parte de una meta más grande de

reducción de desigualdades y brechas de género tanto en el ámbito económico como en el social y que las instituciones públicas sean incorporadas y participen. Esto va a tomar tiempo.

En cuanto al sector salud, es realmente necesario que éste atienda los problemas de acceso como el racismo, la misoginia y los hábitos autoritarios del personal médico. El adoptar estrategias para sensibilizar a los funcionarios públicos sobre género y derechos humanos y por consiguiente, reconocer a las mujeres como ciudadanas con derechos, -incluyendo el derecho a vivir una vida sin violencia- tiene que ser una prioridad. Se tiene que incluir a los trabajadores del sector salud y también a los estudiantes de medicina. Las organizaciones de la sociedad civil que operan refugios y tienen experiencia trabajando con los impactos de la violencia podrían ayudar a las instituciones del Estado a desarrollar un entendimiento más holístico sobre la violencia doméstica vista como un problema social y no únicamente un asunto individual de la mujer.

La ayuda a sobrevivientes de violencia doméstica debería de ser retirada del sistema de justicia penal, ya que parece que victimiza a las mujeres en busca de ayuda y no responde a sus necesidades de protección. Se tiene que realizar un esfuerzo creativo por pensar en una institución capaz de atender realmente a las sobrevivientes y sus necesidades; una institución que llegara más allá de los mecanismos existentes y los procedimientos penales; por ejemplo, que hiciera un mejor uso de las órdenes de restricción como un método de intervención temprana. Este mecanismo es clave para evitar la intensificación de la violencia. Asimismo, es vital brindar información y orientación a las mujeres tan pronto como sea posible para que puedan tomar decisiones antes de que la situación se torne más peligrosa.

La información y educación que los refugios ofrecen a las mujeres es lo que ellas más valoran. Pero el énfasis en el aislamiento de éstas en los refugios para proteger su integridad personal y permitirles tener un espacio seguro en donde recuperarse, puede que no sea la mejor solución. Los refugios deberían concebirse en una manera más flexible. Se tendrían que encontrar formas de volverlos más abiertos con el exterior para que las mujeres no tengan que, en efecto, suspender sus vidas y las de sus hijos e hijas mientras se encuentran ahí. Los refugios deberían de idear maneras creativas de trabajar con la comunidad en la prevención de la violencia contra la mujer en general. El problema con la confidencialidad que el modelo requiere, es que no ayuda a romper el tabú de la violencia doméstica y en lugar de eso, lo mitifica aún más, como si se tratase de un asunto privado e incluso secreto del que las mujeres se sienten avergonzadas de comentar. Finalmente, los servicios especializados brindados por el modelo de protección en México deberían ser más bien pensados como servicios básicos para beneficiar a un número mayor de mujeres. Las organizaciones de la sociedad civil que trabajan con sobrevivientes de cualquier tipo de violencia de género se encuentran mejor equipadas para entender la violencia como un problema social. El establecimiento de alianzas estratégicas entre el Estado (provisión de fondos) y OSCs (apoyo a mujeres que han sobrevivido a la violencia) podría ser crucial para brindar servicios de protección que realmente satisfagan las necesidades de las mujeres y al mismo tiempo, ofrecerles las herramientas para identificar la violencia antes, tanto en espacios públicos como privados.

Referencias

- Agoff, C., A. Rajsbaum, C. Herrera, 2006. [Perspectiva de las Mujeres Maltratadas sobre la Violencia de Pareja en México \(Abused Womens Perspective on Partner Violence in Mexico\)](#). *Salud Publica de México (Public Health in Mexico)*, 48(2), 307–314.
- Agoff, C., Casique, I., Castro, R., 2013. *Visible en Todas Partes. Estudios sobre Violencia Contra las Mujeres en Múltiples Ámbitos (Visible everywhere. Studies about Violence Against Women in Multiple Environments)*. Editorial Porrúa, México. 233-252.
- Alvarez, N. 2003. [El Movimiento Feminista y la Construcción de Marcos de Interpretación. El caso de la Violencia Contra las Mujeres \(The Feminist Movement and the Building of Interpretation Frameworks. The Case of Violence Against Women\)](#). *Revista Internacional de Sociología (International Journal of Sociology)*, 61(35), 127–150.
- Anderson, K. 1997. Gender Status, and Domestic Violence: an Integration of Feminist and Family Violence Approaches. *Journal of Marriage and the Family*, 59.
- Barrig, M. 1998. *Los Malestares Del Feminismo Latinoamericano : Una Nueva Lectura (The discomforts of Latin American Feminism)*. Latin American Studies Association. Speech delivered at the 1998 meeting of the Latin American Studies Association, September 24-26, 1998.
- Benavente Riquelme, M.C., Valdés Barrientos, A., 2014. [Políticas Públicas para la Igualdad de Género: Un Aporte a la Autonomía de las Mujeres \(Public Policies for Gender Equality: An Input to the Autonomy of Women\)](#). Libros de la CEPAL (ECLAC books), N° 130, CEPAL: Santiago de Chile.
- Bosch Fiol, E., Ferrer Pérez, V. A. 2000. La Violencia de Género: De Cuestión Privada a Problema Social (Gender Violence: From a Private Issue to a Social Problem). *Intervención Psicosocial (Psychosocial intervention)*, 9(3), 7–19.
- Bott S., A. Guedes, M. Goodwin, J.A. Mendoza 2012. [Violence Against Women In Latin America and the Caribbean: A Comparative Analysis of Population-based Data From 12 Countries](#). Pan American Health Organization: Washington, DC
- Carosio, A., 2014. Mujeres y Genero en las Politicas Sociales Latinoamericanas (Women and Gender in Latin America´s social policies) . In: Carosio, A. (Ed.), *Feminismo para un Cambio Civilizatorio (Feminism for a Civilization Change)* (pp. 85–109). Fundacion Imprenta de la Cultura: Caracas, Venezuela.
- Castro Pérez, Roberto, 2012. Problemas Conceptuales en el Estudio de la Violencia de Género. Controversias y Debates a Tomar en Cuenta (Conceptual Problems in the Study of Gender Violence. Controversies and Debates to take into Account). In: Baca Tavira, N., Vélez Bautista, G. (eds.). *Violencia, género y la persistencia de la desigualdad en el Estado de México (Violence, Gender, and the Persistence of Inequality in the state of Mexico)* Editorial Mnemosyne, Buenos Aires.

- Castro, R., Riquer, F., 2012, Claroscuros en el Conocimiento sobre la Violencia Contra las Mujeres (Light and Dark Areas in the Knowledge of Violence Against Women). In: Casique, Irene Y Roberto Castro (Eds.), [Retratos de la Violencia Contra las Mujeres En México. Análisis de Resultados de la ENDIREH 2011 \(Portraits of Violence Against Women. Result Analysis from Endireh 2011\)](#). Cuadernos de trabajo núm. 35, INMUJERES, México.
- Castillo, P., Prado, L., 2010. [Technical Note Violence Against Women in Latin America](#). Prepared for the Inter-American Commission of Women (CIM).
- CEPAL, 2007. [Ni Una Más! El Derecho a Vivir una Vida Libre de Violencia en América Latina y el Caribe \(Not One More! The Right to Live a Life Free from Violence\)](#). ECLAC, Santiago de Chile.
- CEPAL, 2010. [What Kind of State? What Kind of equality? Document on the Regional Conference of Women in Latin America and the Carribean](#).ECLAC, Santiago de Chile, Chile.
- CEPAL, 2014. [Annual Report 2013-2014. Confronting Violence Against Women in Latin America and the Caribbean \(LC/G.2626\)](#), ECLAC, Santiago de Chile, Chile.
- CONAVIM, 2004. [Análisis y Evaluación de la Política de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia Implementada por el Gobierno Mexicano \(2000 - 2009\) \(Analysis and Evaluation of the Policy of Access for Women to a Life Free of Violence Implemented by the Mexican Government 2000-2009\)](#). CONAVIM: Mexico City
- Duque, J., L. Peña, 2004. [Género Violencia Intrafamiliar e Intervención Pública en Colombia \(Gender, intrafamily Violence and Public Intervention in Colombia\)](#). *Revista de Estudios Sociales (Journal of Social Studies)*, (17), 19-31
- Estrada, A., Ibarra, C., Sarmiento, E., 2003. [Regulación y Control de la Subjetividad y la Vida Privada en el Contexto del Conflicto Armado Colombiano \(Control and Regulation of Subjectivity and Privacy in the Context of the Colombian Armed Conflict\)](#). *Revista de Estudios Sociales (Journal of Social Studies)*, 15, 133 – 149
- Fajardo-Dolci, G., Gutiérrez, J. P., García-Saisó, S., 2015. [Acceso Efectivo a los Servicios de Salud: Operacionalizando la Cobertura Universal en Salud \(Effective Access To Health Services: Operationalizing The Universal Health Coverage\)](#). *Salud Pública de México (Mexico's Public Health)*, 57(2), 180-186.
- Frias, S. M., 2008. Measuring Structural Gender Equality in Mexico: A State Level Analysis. *Social Indicators Research*, 88(2), 215–246.
- Frías, L., Hurtado, V., 2010. [Estudio de la Información Sobre la Violencia Contra la Mujer en América Latina y el Caribe \(Study on the Information About Violence Against Women in Latin America and the Caribbean\)](#). Santiago de Chile: Organización de las Naciones Unidas, CEPAL & AECID

- Fregoso, R., Bejarano, C., eds 2010. *Terrorizing Women: Femicide in the Americas*. Durham, Duke University Press.
- Toledo, C., Lachenal, C. 2015. [Diagnóstico Sobre los Refugios en la Política Pública de Atención a la Violencia Contra las Mujeres en México \(Diagnosis of Shelters in Public Policy Attention to Violence Against Women in Mexico\)](#). Fundar, Mexico City.
- García Otero, M.A., 2012. *Del cómo la Violencia Contra las Mujeres se (Des)eterniza y se Convierte en un Asunto público. Análisis del Proceso en Colombia (Of How Violence Against Women (Un) perpetuates and Becomes a Public Issue. Analysis of the Process in Colombia)*. Degree dissertation Universidad del Valle, Facultad de Ciencias Sociales y Económicas, Cali.
- Giridhar, N. 2012. *The Global Spread of Domestic Violence Legislation: Causes and Effects*. International Relations Honors Thesis, New York University Retrieved 28 September
- Guillén , A., 2013. [América Latina: Neoliberalismo, Políticas Macroeconómicas y Proyecto Nacionales de Desarrollo \(Latin America: Neoliberalism , Macroeconomic Policies and National Development Project\)](#) . Recuperado el 21 de noviembre de 2015
- Heise, L. L., 1998. Violence against women an integrated, ecological framework. *Violence against women*, 4(3), 262-290.
- Herrera, C., 2009. [Invisible al Ojo Clínico: Violencia de Pareja y Políticas de Salud en México \(Invisible to the Clinical Eye: Partner Violence and Health Policies in Mexico. Mexico\)](#). Flacso, UNAM IIS, Instituto Nacional de Salud Pública, Mexico.
- Herrera, C., 2010. *Estrategias Implementadas por las Instancias de las Mujeres en las Entidades Federativas para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres (Strategies Implemented by Entities for Women in the Federal States to Prevent, Respond to Punish and Eradicate Violence Against Women)*. Cuadernos de Trabajo sobre género 18, Inmujeres, México.
- Hirmas Aday M., Poffald Angulo L., Jasmen Sepúlveda A.M., Aguilera Sanhueza X, Delgado Becerra I., Vega Morales J., 2013. *Barreras y Facilitadores de Acceso a la Atención de Salud: una Revisión Sistemática Cualitativa (Barriers and Facilitators of Access to Health Care: a Qualitative Systematic Review)*. *Revista Panamericana de Salud Publica (Panamerican Journal of Public Health)* 33(3):223–9.
- Inter-American Commission of Human Rights, 2003. [The Situation of the Rights of Women in Ciudad Juarez, Mexico: the Right to be Free from Violence and Discrimination](#). Retrieved August 28, 2015
- Inter-American Court of Human Rights, 2009. [Case of Gonzalez et al. \("Cotton Field"\) vs. Mexico. Judgement of 16 November 2009](#). Recuperado el 13 de septiembre de 2015
- Johnson, M. P., 1995. Patriarchal Terrorism and Common Couple Violence: two Forms of Violence Against Women. *Journal of Marriage and the Family* 57. National Council on Family Relations: Minneapolis

- Juárez Rodríguez, J., 2014. [Las Mujeres Como Objeto Sexual y Arma De Guerra en Espacios de Conflicto Armado de México y Colombia y el Papel de los Medios de Comunicación \(Women as Sex Objects and Weapons of War in Areas of Armed Conflict in Mexico and Colombia, and the Role of the Media\)](#). *Historia y Comunicación Social (History and Social Communication)*, 19, 249–268
- Lagarde y de los Ríos, M. 2005. [Por la vida y la libertad de las mujeres \(For the life and liberty of women\)](#). Special Committee to Examine and Follow-up Femicide Related Inquest in Mexico and the Law Enforcement Procurement. Mexico City: Cámara de Diputados, Congreso de la Unión, LIX Legislatura
- Lagarde y de los Ríos, M., 2007. A una Vida Libre de Violencia (Towards a Life Free of Violence). *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales (Mexican Journal of Political and Social Sciences)*, 49(200), 143–165.
- Lagarde y de los Ríos, M., 2008. [Antropología, Feminismo y Política: Violencia Femicida y Derechos Humanos de Las Mujeres. Retos Teóricos y Nuevas Prácticas \(Anthropology, Feminism and Politics: Femicide Violence and Human Rights of Women. Theoretical Challenges and New Practices\)](#). Recuperado el 7 de julio de 2015
- de León-Escribano, C. R., 2008. Violencia y Género en América Latina (Violence and Gender in Latin America). *Pensamiento iberoamericano (Iberoamerican thought)*, (2), 71-91.
- Lemaitre, J., 2014. [Violencia contra las Mujeres: Treinta años de Reformas Legales en América Latina \(Violence against Women : Thirty Years of Law Reform in Latin America\)](#). Universidad de los Andes: Bogota, Colombia, retrieved 19 July from
- Lucas, W.,1974a. *The Case-Survey Method: Aggregating Case Experience*. Santa Monica, CA: Rand Corporation.
- Lucas, W., 1974b. *The Case Survey and Alternative Methods for Research Aggregation*. Santa Monica, CA: Rand Corporation.
- Macaulay, F.,2005. Private Conflicts, Public Powers: Domestic Violence in the Courts in Latin America. In: Sieder, R., Scholden, L and Angell, A. (Eds.) *The Judicialization of Politics in Latin America*. pp. 211-230. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- MacKinnon, C. A., 1983. Feminism, Marxism, Method, and the State: Toward feminist jurisprudence. *Signs*, 635-658.
- Marchant, J., 2014. [Vida Cotidiana en Casas de Acogida. Una aproximación desde sus usuarias\(Daily life in shelters. An approach from its users\)](#). Master Degree dissertation, Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- Martínez Vergara, P. ,2007. [Reflexiones en Torno a la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia \(Reflections on the General Law for Women to Access a Life Free of Violence\)](#). *Revista del Posgrado en Derecho de la UNAM*

(*Postgraduate Law Journal from the Autonomous National University of Mexico*), 3(5), 237–256

- MESECVI , 2012. [Second Hemispheric Report on the Implementation of the Belém Do Pará Convention](#). Organization of American States (OAS) Follow-up Mechanism to the Belém do Pará Convention (MESECVI), Washington DC.
- Moreno Ortiza, C., 2014. [La Prevención de la Violencia Contra las Mujeres y las Niñas el Contexto Educativo Prácticas promisorias en 14 países de América Latina y El Caribe \(Prevention of Violence Against Women and Girls the Educational Context. Promising Practices in 14 countries in Latin America and the Caribbean\)](#). Únete, Mexico City. Recuperado el 22 de septiembre de 2015
- Muñoz, P. (2010). *Intersecting Inequalities A Review of Feminist Theories and Debates on Violence against Women and Poverty in Latin America*. Central American Women's Network, London.
- Olivera, M., 2006. Violence Against Women and Mexico's Structural Crisis. *Latin American Perspectives* 147 (33/2), 104-114.
- Ortiz-Barreda, G., Vives-Cases, C., 2013. Legislation on Violence Against Women: Overview of Key Components. *Revista Panamericana de Salud Publica (Panamerican Journal of Public Health)* 33 (1) 61-72.
- Pérez Contreras, M. M., 2008. [Violencia contra la Mujer: Comentarios en Torno la Ley General de Acceso a la mujer a una vida libre de violencia \(Violence against Women: comments on the General Law on Women's Access to a Life Free of Violence\)](#). *Boletín Mexicano de Derecho Comparado (Mexican Bulletin on Comparative Law)*, 41(122), 1041–1062.
- Rioseco Ortega, L. 2005. [Buenas Prácticas para la Erradicación de la Violencia Doméstica en la Región de América Latina y el Caribe \(Good Practice for the eradication of domestic violence in Latin America and the Caribbean\)](#). Serie Mujer y Desarrollo (Women and Development Series) 75 (No. 75).CEPAL, Santiago de Chile.
- Sagot, M. , 2008. [Estrategias para Enfrentar la Violencia Contra las Mujeres: Reflexiones Feministas desde América Latina \(Strategies to Address Violence Against Women: Feminist Reflections from Latin America\)](#). *Athenea Digital* (14): 215-228.
- SERNAM, 2012. [Casas de Acogida. Orientaciones Técnicas para la Intervención Psicosocial con Mujeres \(Shelters. Technical Guidelines for Psychosocial Intervention Women\)](#). Servicio Nacional de la Mujer, Santiago de Chile.
- Simons, R., Lin, K., Gordon, L., 1998. Socialization in the family of origin and male dating violence: A prospective study. *Journal of Marriage and the Family* (60) 467- 478
- Sotelo Olivares, C. R., Lopez Blas, B., 2011. [Modelo de Atención en Refugios \(Model of Care in Shelters\)](#). INMUJERES, Mexico City.

- Statistical Commission UN, 2009. [Friends of the Chair of the United Nations Statistical Commission on the indicators on violence against women](#). Recuperado el 28 de agosto de
- Sullivan, D., 1994. Women's Human Rights and the 1993 World Conference on Human Rights. *The American Journal of International Law* 88 (1), 152-167
- Tiroch, K., 2010. *Violence against Women by Private Actors: The Inter-American Court's Judgment in the Case of Gonzalez et al. ("Cotton Field") v. Mexico*. Max Planck Yearbook of United Nations Law 14: 371-408.
- Tojo, L., 2012. Maria da Penha Maia Fernandes v. Brazil, Case N° 12.051, Report N° 54/01, April 16, 2001. In: [Center for Justice and International Law \(CEJIL\). Tools For the Protection of Human Rights - Summaries of Jurisprudence: Gender-based Violence](#). CEJIL, Washington, DC.
- UNFPA, 2015. [International Conference on Population and Development](#). Programme of Action: raising resources. UN chronicle. Recuperado el 26 de julio de 2015
- United Nations, 1993. [Declaration on the Elimination of Violence Against Women](#). Recuperado el 20 de noviembre de 2015
- United Nations, 2006. [Poner Fin a la Violencia Contra la Mujer: de las Palabras a los Hechos \(Ending Violence Against Women: From Words to Deeds\)](#). Recuperado el 2 agosto de 2015. United Nations, Washington DC.
- United Nations Special Rapporteur, 2006. Informe de la Relatora Especial sobre la Violencia Contra la Mujer, sus Causas y Consecuencias (Report of the Special Rapporteur on Violence Against Women, its Causes and Consequences) Yakin Erturk, sobre su misión a México. United Nations.
- Wacquant, L., 2013. [Marginalidad, Etnicidad y Penalidad en la Ciudad Neoliberal: una Cartografía Analítica \(Marginalization, Ethnicity and Punishment in the neoliberal city : an analytical mapping\)](#). *Ethnic & Racial Studies*, Symposium, Winter 2013, retrieved 22 November 2015
- World Health Organization, 2015. [The Ecological framework](#). Recuperado el 29 de septiembre de 2015. World Health Organization

ANEXO I: Guía para Entrevista - Sobrevivientes de Violencia Doméstica

Centro de Estudios de Género e Incidencia (CEGENSA) Instrumento para recopilación de datos: víctimas/sobrevivientes

Datos demográficos

- Edad:
- Estado Civil:
- Duración de la relación:
- Religión:
- Número de hijos (en caso de tener):
- Edades de los hijos:
- Ubicación de los hijos:

1. ¿Por cuánto tiempo ha estado aquí?
2. ¿Qué la trajo aquí? (Investigar tipos de violencia)
3. ¿Fue a algún otro lugar antes (Investigar familia, amigos, iglesia/mezquita, la policía, UAVI, Centro de Justicia para Mujeres, etc...)? *Para cada opción, investigar*
 - *cuándo fue*
 - *por qué fueron ahí*
 - *cuál fue la respuesta*
 - *qué tan satisfechas quedaron con el tipo de respuesta que obtuvieron ahí*
 - *el lapso de tiempo entre el primer lugar al que recurrieron y el segundo/tercero/cuarto*
 - *por qué decidieron ir al siguiente lugar (investigar la decisión personal: consejo de otros y de quién, intensificación del problema, etc...)*
4. ¿Por qué al final vino al refugio?
 - *investigar si ya desde antes sabían de éste y cómo se enteraron del refugio. Si ya sabían, ¿por qué no fue su primera opción?. Si fue por insatisfacción de las otras opciones*
5. ¿Qué hace durante el día en este refugio?
 - *Investigar las actividades de grupo vs las actividades individuales*
 - *Investigar qué tantas opciones/libertad tienen en las actividades que realizan durante el día*
 - *Investigar qué hacen en su tiempo libre, si es que lo tienen*
6. Describa la actitud del personal hacia usted
 - *Investigar si es negativa o positiva*
7. ¿Qué tipo de servicios se le han brindado aquí?
 - *Explorar las diferencias entre usted y otras mujeres y por qué*

8. ¿Hasta qué punto encuentra cada uno de estos servicios útiles? (en ese entonces vs actualmente -para ex usuarias)
9. ¿Qué otros tipos de servicios le gustaría?
10. ¿Cuál es el impacto de vivir en un refugio para usted como persona?
- *Investigar impresiones físicas, emocionales y sexuales*
 - *Investigar cambios de visión y aspiraciones*
11. ¿Cuál es el impacto que tiene su decisión de venir al refugio en sus relaciones?
- *Investigar reacciones de amigos y familia (hostilidad vs apoyo)*
 - *de los hijos, para las que tienen*
12. ¿Qué piensa que sucederá cuando se vaya del refugio?
13. ¿Cuándo espera salir del refugio?
14. ¿Qué tipo de cosas cree que necesitará tener resueltas para poderse sentir lista para partir?
- *Investigar el sentido de control o lo contrario, con respecto a éstas*
15. ¿Si alguien más estuviera en su situación, qué le diría que hiciera y por qué?
16. Muchas gracias por su tiempo, ¿hay algo que usted quisiera preguntarnos?

Anexo II: Guía para Entrevista - Personal del Refugio

Información General

Edad

Sexo

Capacitación

Puesto y rol en el refugio

Rol y puesto

1. ¿Por cuánto tiempo ha estado involucrada con el trabajo con violencia doméstica?
2. ¿Con qué tipo de capacitación cuenta?
3. ¿Cuál es su valoración de la Ley de Violencia Doméstica?
 - a. Investigar si es negativa, positiva y deficiencias
 - b. ¿Qué piensa que es la protección? ¿Por qué las mujeres necesitan estar protegidas? ¿Qué tipo de apoyo considera que ellas necesitan? ¿Cómo cree que debería de verse el futuro?

Proceso de búsqueda de servicios de protección

4. ¿Cuál es el proceso que una víctima/sobreviviente lleva a cabo para poder obtener protección al enfrentar un evento de violencia doméstica?
5. Desde su experiencia, ¿usted sabe/se da cuenta de algunos obstáculos que las víctimas han enfrentado a la hora de buscar protección?

Administración de refugios y retos

6. ¿Tendría la amabilidad de mencionar algunos retos que ha enfrentado en su trabajo del día a día?
7. Desde su experiencia, ¿qué impacto tiene el refugio en abocarse a abordar la violencia doméstica? Investigar rol personal y la satisfacción del impacto
8. ¿Cuáles son los protocolos que usted sigue en su trabajo?

Tendencias

9. ¿Ha observado alguna tendencia en particular en el uso del refugio por parte de las mujeres?
 - a. Investigar si hay una temporada en particular en la que las mujeres llegan
 - b. Investigar tipos particulares de violencia que las mujeres sufren - Explorar características sociales, económicas

Refugio y características de las mujeres que se encuentran ahí

10. Número de miembros del personal; Capacidad para recibir mujeres; Tiempo de existir; Tipo de violencia más detectada; Edad de las mujeres; *Status* de las mujeres
11. ¿La forma de operar del refugio ha cambiado en alguna forma desde su creación? Si sí, ¿podría explicar en qué?
12. ¿Cómo es financiado? ¿Es suficiente? ¿Puede mejorarse?
13. ¿Qué servicios se brindan en el refugio para víctimas?
14. ¿Cómo cree que las mujeres en el refugio perciben los servicios otorgados?
15. ¿Cómo piensa que el trabajo puede mejorarse?
16. ¿Existe alguna otra cosa que quisiera compartir o preguntarnos?