

A modo de presentación

La manera como se llevó a cabo la presente investigación, parte de la realización de veinticuatro entrevistas a diferentes encargados, o servidores que se encuentran en instituciones que de una u otra manera se enfrentan o están relacionadas con el fenómeno de la violencia. Para ello se empleó el formato de entrevista denominado: “Percepciones que sobre su intervención profesional tienen los profesionales que trabajan en la atención a las víctimas de violencia social y de género en el municipio de Durango”.

Así se tiene que la metodología empleada es de corte cualitativo, con el método denominado como entrevista a profundidad, Taylor y Bogdan (1996) que los entienden como los “encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras” (p. 101). Así, el equipo de auxiliares de investigación se dio a la pre-tarea en términos grupales, de localizar, contactar y asistir a los puntos de acuerdo con el objetivo de aplicar dicho instrumento. Se comprende así el importante papel que desempeñan éstos agentes de investigación pues son los encargados de explicar y llevar a cabo la entrevista, que se tiene que encuadrar en un ambiente de confianza, que le permita al entrevistado vaciar la información de su propia experiencia laboral. Por ello resulta primordial el grado de empatía generado por el entrevistador que será, en cierta forma, su herramienta principal de trabajo y la cual dará pie para cumplir con el objetivo, que consiste en recabar la mayor información posible de la experiencia de los encargados del rubro sobre la violencia (Taylor y Bogdan, 1996; Mendicoa, 2003).

El trabajo que se realizó anteriormente, en ese primer acercamiento como Observatorio, dio pie para las facilidades brindadas por la mayoría de los entrevistados antes, durante e incluso después de la realización de dicha entrevista; mínimos fueron los casos en los que se dio la necesidad de contextualizar lo que hace el Observatorio, aclarando así las dudas respecto al mismo y fortaleciendo su misión de ser conocido, e incluso tomado en cuenta la seriedad debida del trabajo que viene desempeñando.

La pretensión de localizar a las veintiséis personas a los que hacía dos años atrás se les había aplicado dicha entrevista, presentó un primer problema, pues ya se habían hecho cambios en las dependencias donde laboraban, o bien ellos mismos habían abandonado ese trabajo, sin por ello haber desaparecido el departamento, o área encargada de atender éste fenómeno. Una vez que se localizó a las personas a quienes en un primer momento se les había aplicado la entrevista y habiendo dejado en claro sobre estos cambios, se tomó la decisión de entrevistar a los que habían quedado como encargados de esas áreas, pues desde esas áreas es de donde se requería tener la visión que se tiene de el problema que se viene abordando. De manera tal que se terminó por realizar el número de entrevistas ahora presentadas.

Éstas entrevistas se realizaron en el lugar de trabajo de cada uno de los entrevistados, previa cita, dando las facilidades tanto en tiempo como disposición de sus propias agendas. La duración de cada entrevista varió en

base a la manera en que cada uno de ellos abordó o más que ello brindó su propia perspectiva de lo cuestionado.

Cabe aclarar que debido al tiempo que transcurrió, se tuvo que actualizar el directorio, con su información correspondiente, teniendo como primera dificultad la ubicación de los entrevistados. Esto por una parte, por la otra, se dio el caso de la PGR donde no se pudo realizar la entrevista, una vez que se explicó, la metodología y los fines de la misma, a lo que se argumentó sobre la imposibilidad en la que se encontraban de brindar información, y que esta saliera a la luz pública, por lo que se le solicitó a los auxiliares de investigación su comprensión dando la esperanza de solicitar un permiso hasta México para poder llevar a cabo dicha entrevista, a dos personas, como estaba planteado en la realizada años atrás; al final desafortunadamente ya no se dio ninguna respuesta.

Ahora bien, fuera de estos detalles la realización de las entrevistas se hizo en con los siguientes instrumentos utilizados que fueron una guía de entrevista, grabadora de voz y notas de campo.

La guía de entrevista es el instrumento utilizado en la entrevista a profundidad que contiene la orientación de los temas que interesa tratar al investigador en su interacción con el entrevistado (Taylor y Bogdan, 1996; Mendicoa, 2003).

La guía de entrevista aplicada a los profesionales que trabajan en la atención a víctimas de violencia social y de género fue realizada por el OVSG. Consta de una sección socioeconómica como primer momento con nueve preguntas cerradas que exploran datos generales de los entrevistados. A continuación, el segundo momento contiene una entrevista de 37 preguntas abiertas distribuidas en siete categorías directrices: 1) de la naturaleza de la intervención del profesional; 2) de la situación del usuario; 3) de las necesidades profesionales y personales; 4) de la violencia y como le toca; 5) de lo deseable y lo posible en su quehacer; 6) del sistema de registro; y 7) de su permanencia. Para una revisión más detallada, de esta tabla se puede pasar a los anexos para apreciarla.

Como ya se mencionó, en la aplicación de las entrevistas a profundidad se hizo uso de grabadoras de voz para el registro de los datos con el objetivo de obtener una transcripción fiel de las respuestas otorgadas por los informantes. A continuación se presentan los resultados de la misma. En la parte final de la presente, se presentan un análisis general, una pequeña propuesta y un comparativo entre los resultados de la investigación realizada hace dos años y los ahora expuestos.

Descripción Socioeconómica

El número de entrevistados es de 24 profesionistas que trabajan en Instituciones que abordan el problema de la violencia, brindando los resultados que a continuación se presentarán.

De los entrevistados veinte son mujeres y cuatro son hombres (tabla 1). El promedio de edad es de 39.65 años (Tabla 2). Catorce de ellos son casados 14, ocho solteros y dos divorciados (Tabla 4).

Se cuenta con trece licenciados; nueve con posgrado; uno con grado de comercio y otro con una especialidad (Tabla 7). De manera tal que se tienen las siguientes profesiones: nueve son abogados; siete son psicólogos; tres son trabajadoras sociales y el resto es de un médico, una profesora en educación, una secretaria y una comunicóloga (Tabla 8).

Su ocupación está distribuida de la siguiente forma: seis son psicólogos; cuatro son trabajadoras sociales; tres son Ministerio Público; dos se ostentan como coordinadoras; y de aquí en adelante solo hay uno en la ocupación que se menciona, abogado, médico, terapeuta familiar, profesora de educación, subdirección jurídica, magistrado, capacitadora de derechos humanos, Preventóloga y mediador (Tabla 9).

El tipo de contrato por el que fueron aceptados para trabajar es muy variado (Tabla 10). Diez son de confianza; seis tiene la titularidad; tres están por recibo de honorarios; dos están por contrato así como otros dos por tiempo y obra determinada; y por último, uno tiene un interinato.

La antigüedad en el empleo esta de la siguiente manera son dos personas que tienen dos y tres meses; son diez en un rango de uno a cinco años con once meses; en el rango de seis a diez años con once meses fueron seis entrevistados. Solo uno de once a quince años once meses; dos de dieciséis años a veinte años once meses y de ahí al final son uno entre los veintiuno y los veinticinco, así como de veintiséis a 30 años. Solo una persona no contesto (Tabla 11).

Finalmente en esta primera parte se muestra el número de entrevistados que ha tenido otro trabajo. Dieciocho respondieron que sí, cinco que no y solo uno no especifico (Tabla 12).

A manera de introducción

La manera como se aborda el presente análisis es ir armando un dialogo entre las respuestas emitidas por los encargados de las dependencias y las herramientas metodológicas que nos pueden permitir en este movimiento dialéctico ir construyendo el discurso sobre la violencia. Emitir un discurso sobre la violencia es ante todo brindar la oportunidad de encontrar dónde es que se encuentra dicho fenómeno, en este proceso de focalización del problema denominado violencia, resulta necesario comprender lo no-dicho de este problema que da para poder implementar un radar, o hacer observación de la manera como se presenta en el municipio de Durango. De tal suerte que ésta observación se centra en el análisis del discurso.

La manera como se hacen los discursos, como se elaboran los argumentos, es lo que interesa revisar ante todo porque es ahí donde se encuentra el sentido de la propia estructura, la estructura social, que se ha de encargar de señalar a las víctimas y a los victimarios (Foucault 1978). Éstos a su vez marcan y dan línea al problema de la violencia que está íntimamente mezclada con los proceso de vida que realiza cada ser humano, por ello este tipo de problemas no deja a nadie fuera, antes bien cabría la pregunta de si es posible ello, pues ya no hay manera de delimitar el estar afuera o estar adentro, de una o de otra manera se termina o más que se termine, se está involucrado se quiera o no, es decir siempre se establece un vínculo dentro de estas situaciones y así no hay manera de quedar fuera de ello. Finalmente en estos problemas se quiera o no, todos estamos implicados.

1.- De la naturaleza de la intervención institucional ¹

El saber cuál es el rol o papel que se desempeña dentro de cada una de las instituciones, es sin lugar a dudas la clave para el buen funcionamiento de las mismas. De manera tal que el trabajo depende en gran medida de saber lo que quiere y pretende la institución. Una de las tareas primordiales de toda institución es la de contener las ansiedades que se manifiestan en el marco social. Así en el conflicto de la violencia adquiere significado y necesidad de ser contenida; por ello se presenta con el fin de dejar en claro cuáles son las funciones que realizan los entrevistados dentro de estas dependencias encargadas de dicha misión.

a) Las funciones

El lineamiento que se plantea para este trabajo es principalmente con los encargados de las dependencias, esto es que en su gran mayoría son los responsables de las actividades, coordinadores, sub- directores, encargados del área etc. De manera que se pudiera pensar que estas personas están detrás del escritorio y no tienen el contacto o están desconectadas del trabajo bruto, sin embargo y eso se verá más adelante, este pre-juicio no tiene cabida dentro de esta problemática que se está tratando. Ello es en gran medida a la falta de personal, de manera tal que el compromiso que se establece aún y sea desde el puesto de "jefe" tiende a responder con el accionar concreto en el campo, pues en algunas ocasiones tienen que hacerla de todólogos, para así sacar el trabajo.

“Soy la presidenta o atención a los muchachos, yo soy la que atiende a los muchachos, soy la que me encargo de ellos.” (Entrevista 6).

“Dirijo la capacitación que se da en el estado en materia de derechos humanos, y coordinado las pláticas de capacitación a los capacitadores e imparto yo también pláticas.” (Entrevista 7).

¹ Ver anexo cuadro 1.

Ahora bien, son tres los rubros generales, sobre los que trabajan la mayoría de las dependencias: es prevención, atención y contención o seguimiento de los afectados por la violencia.

De manera tal que pretendiendo agrupar como anteriormente se comentó, la clasificación quedaría de la siguiente manera:

Prevención: Comisión Estatal de los Derechos Humanos (entrevistas 5 y 7); Benemérita y Centenaria Normal del Estado de Durango (entrevista 13); Secretaría de Seguridad Pública (entrevista 14); IMSS delegación Estatal (entrevista 15); Sub-dirección Jurídica DIF Municipal (entrevista 17); Instituto Estatal de la Mujer (entrevista 19) y la Dirección Municipal de Seguridad Pública (entrevista 20).

Atención: ESMERALDA (entrevista 1); Procuraduría de Justicia del Estado de Durango Dirección de Justicia Penal Restaurativa (entrevista 2); Procuraduría General de Justicia del Estado (entrevista 3); Centro de Psicoterapia DIF estatal Durango (entrevista 4); Granja Albergue "Despertares A.C." (entrevista 6); Sub-dirección Jurídica DIF Municipal (entrevista 8); Delegación del IMSS (entrevista 9); DIF Estatal Durango –Casa Refugio Esperanza- (entrevistas 10 y 11); Centro Estatal de Justicia Alternativa (entrevista 12); Centro Universitario de Salud Mental (Entrevista 16); Sub-dirección Jurídica DIF Municipal (entrevista 17); Supremo Tribunal de Justicia del Estado (entrevista 18); Instituto Estatal de la Mujer (entrevista 19); Centro de psicoterapia (entrevistas 21 y 22) y Fiscalía General del Estado (entrevistas 23 y 24).

Contención o seguimiento: Sub-dirección Jurídica DIF Municipal (entrevista 8); DIF Estatal Durango (entrevistas 10 y 11).

De tal suerte que se puede observar cómo la mayoría de las instituciones hacen el trabajo preventivo y de atención, pero son pocas las que se encargan de dar un seguimiento a las secuelas de la violencia. Por otro lado resulta comprensible como algunas de las Instituciones se dedican a un trabajo mixto, es decir, prevén y atienden como lo es el caso de la Secretaria de Seguridad Pública que bajo sus dos programas ESMERALDA y ARGOS pretenden realizar dicha encomienda. Ahora bien, ciertamente que se puede presentar el reclamo de que sí se hace un seguimiento de parte de algunas instituciones, pero este no alcanza a generar un impacto, es decir pareciera que es un rubro que tiene que trabajar las políticas públicas pues aún no termina de ser atendido. Cabe recalcar que aquí hay también un trabajo de concientización que se percibe apenas se viene presentando, como lo es de que las personas dejen de ser totalmente dependientes del marco institucional y se vuelva responsables de sus propias situaciones pues hay algunos casos en los que son los usuarios a quienes ya no les interesa que se les haga un seguimiento o son ellos mismos quienes obstaculizan la función de las instituciones.

"En materia familiar se da un seguimiento sobre su caso, pero en cuanto la persona afectada se interese y responda, pues se dan los casos en que los casos se quedan a medias y ya no regresan hasta mucho tiempo después, es decir, como que se calma la cosa y se calman luego se agrava y regresan, esto quiere decir que en un sentido estricto no hay seguimiento, todo queda en la responsabilidad de las usuarias, pues

aquí se respeta su decisión y que ellas se hagan responsables de su propio caso.” Entrevista 19.

“En ocasiones la misma gente limita tu trabajo” Entrevista 23.

De manera tal que se visualiza el grado de responsabilidad que adquiere cada dependencia con la labor que se le ha encomendado, esto en ocasiones a pesar del mismo burocratismo en el que suelen caer o se ven envueltas estas instancias. Lo cierto es que se está trabajando.

“Que en ocasiones se tiene que depender de otras instancias para poder brindar el apoyo.” (Entrevista 17).

2.- De la situación del usuario²

Se presentan concretamente dos rubros: las problemáticas que se atienden, así como las características de los mismos (sexo, edad, estado civil, nivel socioeconómico y nivel educativo).

a) ¿Cuáles son las principales problemáticas atendidas?

De entrada los problemas a tratar están dados a partir del primer motor que es la violencia, que a su vez adquiere diversos disfraces que no dejan de ser puestos en escena y por tanto ubicados. Así, las respuestas son variadas y es claro pensar que la problemática que se trabaja depende de la dependencia, por ejemplo en el caso de uno de los encargados de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, tiene por principal problemática lo siguiente:

“La falta de conocimiento de los derechos humanos y la violación a derechos humanos por que también damos cursos de recomendación a servidores públicos, ya cuando hay una violación a derechos humanos damos la plática y si no a los particulares les damos pláticas para que ellos conozcan sus derechos y se fortalezcan en el conocimiento de los mismos y de alguna manera los empoderamos como ciudadanos.”

La necesidad que plantea en el fondo tiene que ver con el problema del conocimiento, es decir el grado de ignorancia que termina siendo esa rendija por donde asoma o se trasluce la violencia. Esto es para mencionar con un ejemplo las necesidades que atiende cada institución. Ahora bien, con el fin de clarificar las problemáticas que se atienden se descubre que las instituciones en una especie de concatenación, hacen las veces de prevenir, atender y dar seguimiento al problema central que es la violencia con los múltiples rostros que manifiesta y así es como es exigida la manera de encararla. Se puede pensar en dos dimensiones estas problemáticas, una de ellas es la que ya se comento, desde la prevención, atención y seguimiento; por otro lado está desde los mismos afectados, la familia como punto central. La problemática concreta depende así del público que la necesite y como se viene diciendo va

² Ver anexo cuadro 2.

desde su manifestación como problema y antes, como una necesidad de prevenir.

b) Principales características de los usuarios

Las problemáticas que se trabajan dentro de su triple ejercicio (pre-atención) redundan en la manera como es ejercido el poder y la manera como ese poder termina determinando a los diferentes sujetos, como una especie de respuesta o de contra-violencia.

“A través de un diagnóstico se dan cuenta de la problemática de violencia que viven los alumnos y es cuando intervienen por medio de las tutorías en forma general, en bachillerato los problemas sobresalientes son violencia psicológica de padres hacia hijos, es notorio que cuando comienzan el primer semestre comienza la violencia de poder hacia sus compañeros esto hablamos que tiene que ver con la estructura familiar. Los profesores canalizan a los alumnos violentos o violentados esto a través de las tutorías que dan desde hace ya 3 años desde secundaria y bachillerato hablamos de dos tipos de tutorías grupal e individual.” Entrevista 13.

Esa problemática y la manera como se pretende contener implican el hacer algo y esta propuesta de las tutorías, es ante todo construcción de subjetividad; necesidad pues de dar forma a lo deforme. Es a pesar de todo recurrir a la creación funcional de los cuerpos dóciles y ante los cuales el peso institucional tiene gran fuerza (Foucault 2005).

“Apoyo Social, reintegración del paciente a su tratamiento médico, estudios médico sociales; visitas domiciliarias, reintegración del paciente a su vida laboral, atención preventiva en los cuidados de la salud, así también orienta e informa en el proceso de salud-enfermedad promedio de sus programas prioritarios.” Entrevista 15.

Es reconocer de nuevo esa necesidad de que la violencia tiene que ser erradicada con el propósito de que los sujetos sean ante todo sujetos funcionales, sean cuerpos dóciles.

El ejercicio del poder se traduce en actitudes o problemas concretos como:

*“Violencia intrafamiliar, **negativa de alimentos** y violencia física.” Entrevista 19.*

Es el rostro diferente que adquiere la violencia y que pega más duro porque a pesar de que no está materializado o hay rastros visibles como pudiera ser un golpe, sí se afecta desde diferentes ángulos a los involucrados, psicológica, económicamente etc. De hecho el problema de lo económico resulta ser el gran analizador de la institución familiar, que atraviesa y sirve para ejercer el poder y por tanto doblegar al otro o hacerlo presa de las intenciones de quien lo ejerce, esto es construir sujetos. Para ello pues la familia tiene gran peso.

Ahora bien, en lo que respecta a las características de los usuarios o de las personas que se atienden, quienes acuden o se quedan o más aún deciden no regresar a enfrentar su problemática terminan siendo precisamente los sujetos construidos, es decir, por qué la señora X regresa una y otra vez a ser

atendida, ello se debe a ese vínculo que se establece entre la institución contenedora y el sujeto martirizado por la misma e incluso por el esquema social mismo. Es comprensible que dependiendo la institución en su gran mayoría se atiende a mujeres y niños, porque dentro de este esquema resultan ser los más vulnerables. Sin embargo hay pequeños y mínimos indicios de que los hombres se acerquen a recibir o a ser atendidos, se está trabajando en ello, sin embargo, no alcanzan a ser entendido como problema de violencia, no ha quedado claro del todo que también es un grave problema para los hombres.

“... los hombres no están preparados para asumir la violencia por la cultura que vienen arrastrando hablamos que por cada 10 mujeres acude a recibir atención terapéutica un hombre pero deserta en la cuarta sesión por no estar preparado, si un hombre acude a recibir atención terapéutica es más que nada porque quiere retener a la pareja van condicionados pero no asume el compromiso.” Entrevista 4.

3.- De las necesidades profesionales y personales³

En este rubro se mesclan las necesidades que se dan en el ámbito profesional y personal. A la hora de realizar un trabajo, no se puede uno desligar de sus propios orígenes, encontrarse desde la vida personal de cada quien, con lo que pasa dentro del área laboral, resulta complicado. Ciertamente que se pretende y se exige el profesionalismo dentro de cada ámbito y ello es a lo que se quiere acceder. Las instituciones proponen ciertas exigencias y tanto los usuarios, como los encargados se ven envueltos en la sensibilización de lo que ahí acontece, pues finalmente la institución no son solo sus columnas, muros y cubículos, sino también los trabajadores y los usuarios. Por ello ahora se presentan las respuestas ofertadas en las diferentes áreas.

a) ¿Qué motivaciones le llevó a elegir esa área en particular?

La motivación es el motor para el buen resultado de un trabajo, de manera tal que cuando alguien no se encuentra motivado, pues su rendimiento no es el esperado, así durante el desarrollo de las entrevistas algunos de los entrevistados se mostraron atentos al preguntarles por cuál era su motivación, respondiendo con su actitud cierta inconformidad; otros terminaron por declarar desanimados sus situación aunque la respuesta fuera favorable.

“Asares del destino” Entrevista 19.

*“La verdad se dio porque se solicitó una reubicación y por ello estoy aquí.”
Entrevista 21.*

“Fue el área que se me asignó.” Entrevista 23.

Estas en parte muestran lo que en ocasiones pasa en las instituciones y cómo se termina trabajando en áreas que no se pensó que se trabajaría.

³ Ver anexo cuadro 3.

Pero también se dan otro tipo de motivaciones, donde se manifiesta otra forma de verse en el trabajo por personas que buscaron precisamente ese trabajo y lo encontraron; mismos que les gusta su área, o bien, se da un contacto con la gente, aunque más que contacto, la posibilidad de brindar una ayuda, en ese oponerse al problema de la violencia.

“Pues muchas, servirle a la gente crear una cultura de paz.” Entrevista 2.

“Me gusta atender a la gente, a la personas sus necesidades”. Entrevista 3.

“La necesidad de la gente y considero todo comienza desde que decido estudiar Psicología después cuando se me invita a participar en este centro tuve que empaparme de información relacionada con violencia y me nació la necesidad de contribuir de alguna manera con la ciudadanía para lograr quizás no erradicar pero si prevenir la violencia en todas sus magnitudes.” Entrevista 4.

“Pues más que nada me motiva la inquietud de hacer algo por aquellas personas que viven violencia y tratar de disminuir en ellas su situación de violencia e inicien una vida libre de violencia mi sueño es familias sin violencia.” Entrevista 10.

“Fue interesante pasar de la oficina al campo y eso me motivo, así como estar en contacto con la gente de manera directa.” Entrevista 14.

“La gente, la atención a la gente, además la gente me pide a veces me ven las señoras y me dicen cuando va a las colonias ... y ahí las señoras se me acercan y me dicen oiga mi marido me golpea, las oriento si esta el marido hablo con él.” Entrevista 20.

Con lo anterior se puede verificar que hay buena motivación en la gran mayoría de los entrevistados y que a su vez ese contacto con la posibilidad de servir a la gente se recarga en una doble motivación y que repercute en el apartado que sigue.

b) ¿Qué siente respecto a la atención que brinda?

La gran mayoría de los entrevistados sienten que es buena, que es profesional, que es ética, que les brinda satisfacción en parte por lo comentado en la pregunta anterior. A su vez hay algunos que si sienten cierta satisfacción pero son autocríticos y saben que aún falta cosas por hacer.

“Gratificación, a veces el agradecimiento de las personas es muy gratificante, sabemos que la atención que unos les brinda es suficiente para ellos.” Entrevista 3.

“Que es profesional y ética.” Entrevista 5.

“Creo que es de calidad, que es eficiente y eficaz y cumple con los criterios éticos, como escuchar, el respeto.” Entrevista 8.

“Muchas cosas creo que faltan por hacer porque no puede decir que estamos completos mas sin embargo considero que en un futuro se puede estructurar de manera que pueda brindar una mejor atención porque contamos con muchas limitaciones porque nos hace falta trabajar.” Entrevista 10.

“Impotencia porque del lado de la prevención no se tiene el mismo impacto, aunque si hay momentos que te ves motivada porque simplemente se te acerca la gente y pues te agradece.” Entrevista 14.

“Falta no logro que el 100% se comprometa a trabajar se ve en cansancio por su trabajo y la problemática familiar.” Entrevista 15.

Esto manifiesta que hay compromiso en la labor encomendada que se da a partir de la manera como se desarrollan dentro de su área de trabajo.

c) ¿Qué acciones se pueden modificar en el programa?

Resulta comprensible que de acuerdo a la tarea que se realiza en cada institución surja una demanda en concreto. Ahora bien esto no impide que se puedan establecer ciertas pautas o ciertas acciones que se requieren para poder cambiar o mejorar la atención brindada. De manera tal que una de las principales demandas de modificación es la necesidad de más personal así como apoyo de materiales o recursos.

“Apoyarnos con vehículos, para las salidas a veces no hay.” Entrevista 3.

“Tener más personal, para atender a víctimas.” Entrevista 5.

“Incrementar el personal para dar atención más oportuna.” Entrevista 8.

“Definitivamente el problema que se tiene es que hace falta más personal, pues hay que pensar que no es posible que siete personas para atender a 140 escuelas. También material o recursos en cuestión administrativa, es decir, vehículos, gasolina etc.” Entrevista 14.

“Ampliar el personal que se encargue de áreas en particular y que se vuelva especialista en esa misma área.” Entrevista 19.

Otra de las modificaciones que harían va en relación a la capacitación, así como a una mejora en la actitud de servicio que se da a los usuarios.

“La capacitación del personal.” Entrevista 2.

“En el programa se puede mejorar tanto la actitud de quienes brindamos la atención hacia la mujer.” Entrevista 9.

“Definitivamente que las instituciones públicas estén obligadas a tomar cursos sobre perspectiva de género.” Entrevista 22.

Este apartado es muy importante y da para relacionarlo con el anterior que plantea la cuestión sobre las motivaciones. Los entrevistados verdaderamente

muestran un entusiasmo por hacer las cosas, tal es lo que manifiestan en sus respuestas, el ánimo de ayudar a la gente, de servirles, de brindar un granito de arena, todo ello por supuesto que ayuda y es bueno para las instituciones. Sin embargo, la demanda que hacen por ser fortalecidos desde la capacitación, es un punto clave para la mejora de éste complejo tema. Trabajar motivado pero sin preparación no genera el impacto adecuado.

Nueve de veinticuatro, equivale al 37.5 % no es ni el 40 % de los entrevistados, ahora bien, los estudios no están directamente relacionados con el abordaje de la violencia. Las necesidades se presentan o se van dando ya en el trabajo, por ello habría que agregar a la motivación que es buena y ayuda la capacitación para así brindar una atención más integral, que bien pueda reflejarse en el cambio que necesita el engranaje social.

Algunos otros saben y reconocen que sus instituciones son flexibles y que no es necesario hacer modificación alguna.

“Afortunadamente esta es una institución que está a la vanguardia, autoformación para poder aprender a aprender ahora los programas están destinados a que los alumnos tengan facilidad de aprender.” Entrevista 13.

Y finalmente hay quien apuesta por la prevención.

“La prevención y así en concreto dar pláticas para evitar algunos delitos.” Entrevista 23.

“Programas de prevención, sí la prevención es como debe de ser, los delitos disminuyen.” Entrevista 24.

d) ¿Cuáles sienten que son otras áreas en las que puede ser útil su intervención como profesional?

Son muy variadas las respuestas, una gran mayoría está encaminada al área de la prevención, así como a la parte de lo educativo, pretendiendo dar conferencias o bien apoyando con pláticas en escuelas y otros lugares desde lo preventivo.

“Prevención de la violencia, dar pláticas en las escuelas en las dependencias.” Entrevista 3.

“En conferencias, en escuelas, con la sociedad en temas relativos a la psicología.” Entrevista 5.

“Dar pláticas en cuanto al respeto para ellos, pero que a mí también a mí las dieran.” Entrevista 6

“Otras áreas, en la prevención de la violencia.” Entrevista 12.

“En el área académica, cuando trabajas aquí ya no puedes trabajar litigando en particular porque se puede prestar a malas interpretaciones.” Entrevista 18.

*“También se apoya o fortalece lo que hacen algunas escuelas en cuestión de conducta, pues esta área es un filtro, pero el centro si puede ayudar.”
Entrevista 21.*

Hay una respuesta que estaba ubicada en la de mejorar y consiste en la necesidad de que se hiciera algo más interdisciplinario para que abriera la perspectiva y se pudiera trabajar en diferentes ámbitos. En este sentido sale a la luz la necesidad de establecer vasos comunicantes que permitan restablecer los lazos que ayuden en el trabajo de enfrentar el problema de la violencia.

“La formación de cuerpos inter disciplinarios entre instituciones de gobierno, seguimiento de casos y ministerios públicos ...” Entrevista 18.

Esta es parte de la tarea y misión que pueden realizar las instituciones, ciertamente que ya hay procesos donde se busca establecer esos lazos, pero sobre todo esa búsqueda multidisciplinaria que permita dar un mejor abordaje al problema de la violencia.

e) ¿Recibió alguna capacitación para desarrollar la actividad actual?

La gran mayoría está capacitada, tiene un interés de estar acorde a las necesidades que surjan por ello todos se ven recibiendo ya sea cursos, talleres, seminarios e incluso diplomados.

Lo que no termina de quedar claro o al menos la gran mayoría de los entrevistados hace una mezcla de quien les brinda la capacitación, queda claro que si han recibido capacitación, pero hay una línea muy diminuta que hace entrever y pone en duda la preocupación de la misma institución porque sus servidores estén capacitados. Tal vez el caso más extremo es el que comenta que ni siquiera la institución dio cabida para un ajuste de los horarios y así poder asistir a algún curso.

*“Sí he recibido pero estos han sido más por propia cuenta pues la institución no ha apoyado del todo ni siquiera con los horarios por ejemplo para poder asistir a los cursos o a clases, yo he tenido que buscar mi propia capacitación. En una ocasión asistí a una capacitación pero porque era un recurso federal y se les acomodaba muy bien, de ahí en más nada.”
Entrevista 22.*

Esto deja en claro que quienes se preocupan en gran parte por estar a la vanguardia en preparación son los empleados, los servidores de las instituciones y no tanto de la misma, es decir, son pocas por no decir que ninguna, las instituciones que tienen la precaución de entrada de capacitar a su propio personal o bien buscar la manera para que pueda o logre dicha capacitación. En el mejor de los casos la capacitación se ha ido dando en el camino o durante el trabajo que se viene realizando en las instituciones.

4.- De la violencia y cómo le toca⁴

Resulta pertinente indagar sobre las funciones que se realizan al encarar la violencia, esto desde el saber, cuáles son tanto sus delimitaciones, esto es hasta dónde está permitida o resulta prudente una intervención, así como los límites con los que se encuentran dentro de sus propias áreas de trabajo que no permiten realizar un mejor papel. Por otro lado saber desde las emociones, sentimientos, ideas y pensamientos cuál es su postura, cómo se encuentran los profesionistas al carearse con la violencia, dejando en claro a su vez cuál es la violencia de mayor incidencia que se presenta.

a) ¿Qué función le corresponde realizar?

La función está dada a partir del papel que les toca desempeñar, dentro de la organización institucional; las respuestas están encaminadas a la función misma que les fue asignada; tienen claro la función que tiene que desempeñar frente al problema de la violencia y están comprometidos con esa función.

“A mí me corresponde pues realizar todos los trabajos de la operatividad del programa tanto del personal como organizacional.” Entrevista 1.

“Crear una conciencia en las personas.” Entrevista 2.

A su vez se realizan tres funciones concretas como ya se comentó más arriba, la de prevenir, atender y contener o dar seguimiento a los usuarios que se acercan con esta problemática; ciertamente que éste último no se lleva a cabo de forma concreta, pues nadie comentó que hicieran un seguimiento.

Prevención:

“La de prevención educando a todas la personas sobre igualdad sobre la cultura de no violencia.” Entrevista 7.

“Lo que yo hago diseño programas, estrategias y campañas de acuerdo a la problemática que detecto.” Entrevista 20.

Atención:

“Como coordinadora me toca la parte de recepción de las personas que requieren terapia así también soy quien tiene la primera entrevista. Entrevista 4.

“Ser el mediador entre las personas que vienen a resolver sus conflictos, el tercero.” Entrevista 12.

b) ¿Cuáles son las delimitaciones de sus servicios?

En este apartado nueve de los entrevistados no contestaron (4, 5, 8, 9, 10, 11, 13, 15 y 17) o bien no veían que estuvieran delimitados; el resto si manifiesta que tiene claro cuál es su delimitación, esto es, hasta dónde pueden llegar,

⁴ Ver anexo cuadro 4.

hasta dónde saben que pueden implicarse, evitando con ello un sobre-implicación de los servicios que se brindan.

*“Mi área es estatal, es el estado yo puedo trabajar en todo el estado.”
Entrevista 7.*

“Nivel escolar básico y familiar.” Entrevista 14.

“Familias con una problemática para participar de 10-15 sesiones, que tenga la disponibilidad de tiempo.” Entrevista 16.

“No nos corresponde la toma de denuncias o demandas ya que solo es una institución administrativa y aquí lo que se hace es asesorar, pero no se hacen las demandas.” Entrevista 19.

“Pura prevención, no tiene la parte de atención y tratamiento.” Entrevista 20.

c) ¿Cuáles son las limitaciones de sus servicios brindados?

Sobresalen tres tendencias; por una parte algunos de los entrevistados comentan que sus instituciones son muy flexibles (13, 15) y les brindan las opciones o bien los requerimientos que solicite.

“No hay limitaciones, aquí me brindan todas las facilidades para realizar mi trabajo.” Entrevista 20.

Por el otro consideran que falta ya sea personal o bien recursos como el transporte.

“No atender a todos los casos directamente con la unidad móvil” Entrevista 1.

“Una limitación real es que contamos con poco personal en el centro por ello tienen que apoyarse con otras instituciones.” Entrevista 4.

“Propiamente de limitaciones es que el personal para atender es muy poco, el espacio no es el adecuado y la demanda es demasiada.” Entrevista 19.

*“El personal, pues son solo dos personas y son diez prestadores de servicio; no hay muchos terapeutas y modernizar el modo de registro.”
Entrevista 21.*

“Es poco personal y falta equipo.” Entrevista 24.

“Limitaciones, económicas limitaciones de transporte.” Entrevista 6.

“La carencia de recursos a veces para el materia que se les entrega tenemos recursos pero no son lo que nosotros quisiéramos, también para el desplazamiento.” Entrevista 7.

“Problemas por cuestiones económicas.” Entrevista 16.

Y finalmente se está consciente que una de las demandas más urgentes o necesarias, pues es algo que se requiere y se ven limitados, pues no se hace nada y es referirse a la contención o bien la continuidad, de saber qué fue lo que pasó con los usuarios.

“Nosotros no terminamos el proceso por que en el centro solo tenemos 3 meses para trabajar con las usuarias es un tiempo muy corto para terminar con los procesos psicológicos y legales tenemos que canalizar a otras instituciones para que terminen este proceso otra de nuestras limitaciones es que no llevamos un seguimiento de si continuaron o no con este proceso de tratamiento y además que nuestras usuarias no salen teniendo un trabajo es difícil no tener estas redes de apoyo fuera del centro.” Entrevista 10.

“Que no le damos un seguimiento puesto que canalizamos el caso al departamento jurídico.” Entrevista 11.

“La continuidad, pues hay mucho tiempo entre una acción y otra.” Entrevista 14.

“La imposibilidad dar seguimiento a víctimas de maltrato, la falta de un cuerpo interdisciplinario.” Entrevista 18.

d) ¿Tipo de violencia que se presenta con mayor incidencia?

Como ya se comento líneas arriba, el problema de la violencia ha adquirido diferentes rostros, aunque más que hablar de violencia es hablar de poder que se ve encarnado en la fuerza que se emplea para controlar al otro. De manera que en la actualidad se habla y se da la violencia ya no solo en los golpes o daños físicos, sino que ha adquirido diferentes rostros que hacen difícil su ubicación, pues se suele caer en líneas diminutas para su clasificación, por así decirlo. Aquí se ven diferentes maneras y tal vez la más siniestra sea la violencia que se ejerce desde el plano económico. Se presentan pues las respuestas de los entrevistados.

“De todas, la física, emocional casi por ley la económica, la sexual es menos.” Entrevista 1.

“La violencia física, psicológica económica.” Entrevista 2.

“Cuando nosotros vemos esta escala de la mujer maltratada de las usuarias atendías vemos que la violencia va desde física llevada de la mano la psicológica y económica sin decir cual menos o cual mas.” Entrevista 10.

“La económica, la física y la psicológica.” Entrevista 19.

“Se trata de diferentes tipos de violencia, pero la que mas sobresale definitivamente es la económica.” Entrevista 20.

“La violencia física y psicológica (verbal, económica etc.).” Entrevista 21.

“La violencia emocional y económica.” Entrevista 22.

“La física y la económica.” Entrevista 23.

“Hacia el patrimonio, que es un daño económico, y bueno es ahí donde uno ve otro tipo de violencia.” Entrevista 24.

Esto es tratando de darle prioridad o contestando ante todo al tipo de violencia que se presenta con mayor incidencia. Sin embargo, sí se pretendiera hacer una especie de clasificación, de lo que se viene manifestando, o más que manifestando, reconociéndose, pues tal vez siempre ha estado ahí, se intenta hacer eso, precisamente clasificar o bien dar un nombre. De manera tal que así se tiene este otro tipo de violencia que también se manifiesta o se está dando.

“Ahorita se está presentando de violencia de padres a hijos y violencia entre pares o compañeros en escuelas (primaria).” Entrevista 5.

“Violencia Intrafamiliar, violencia en el noviazgo.” Entrevista 13.

“El acoso escolar, es decir bullying.” Entrevista 14.

Finalmente se presentan un par de respuestas que son de llamar la atención. Una es la de una dependencia donde no se encarga o no se trabaja la violencia, ¿será acaso el único lugar dónde no exista la violencia?

“Pues es aquí en el centro te digo que no trabajamos violencia.” Entrevista 12.

Bien pudiera ser posible, sin embargo la línea de la respuesta expone tal vez la falta de consciencia de las diferentes maneras de manifestarse, o más que ello que también se da la violencia en los lugares donde no se dedican de lleno a trabajar con este problema. Así tal vez lo entienda otra de las entrevistadas que está consciente de que es un área dónde no se presenta la violencia de manera gráfica, pero su respuesta sirve para ejemplificar los rostros que pueden o que de hecho adquiere la violencia.

“Hacia el patrimonio, que es un daño económico, y bueno es ahí donde uno ve otro tipo de violencia.” Entrevista 24.

e) ¿Qué emociones, sentimientos, ideas y pensamientos le generan el encuentro con el fenómeno de la violencia?

Parece que la pregunta es muy pertinente después que se les ha preguntado sobre la violencia que más se les presenta, preguntarles inmediatamente por su sentir lleva a captar de manera inmediata precisamente su sentir, pues han sido provocadas y hay que observar sus respuestas. Sus sentimientos son encontrados, van desde la incredulidad, la tristeza, al coraje, a la impotencia; así como sus ideas que también van de ver una sociedad en decadencia a la necesidad de implementar valores.

“Pues definitivamente para mí la violencia es una situación que no deberíamos de vivir a parte que es multifactorial. Entrevista 1.

“Son varias cosas como profesional a veces pienso que estamos en una sociedad en decadencia y la población es grotesca falta trabajar en estrategias y en la inconsistencia de la política pública.” Entrevista 4.

“Frustración por la situación que se está dando.” Entrevista 9.

“Tristeza e impotencia al saber que el menor es maltratado y que los padres siguen un círculo vicioso de violencia.”

“Me genera molestia y enojo “Falta compromiso institucional”. Entrevista 15.

“Es bien difícil ver a un hombre igual que antes; lo que más se manifiesta es la impotencia, cuando no camina un asunto da coraje” Sic. Entrevista 19.

Hay dos respuestas en particular que son de llamar la atención.

“En un principio se generaba como que mucha angustia, y ahora que como que se ha generado un sentimiento de adaptación; ciertamente que hay ocasiones los depresivos por ejemplo suelen ser muy cansados y eso es lo que provocan cansancio, pero se entiende.” Entrevista 21.

“En un principio se generaba una angustia, ahora hay un respeto por el ritmo de cada quien a partir de sus propios recursos y por otro lado se genera una actitud de confianza de que la violencia puede ser erradicada.” Entrevista 22.

No quiere decir con lo anterior sea un estado de conformidad y aceptación de la violencia; sino antes bien se presentan ambas respuestas como una forma de respeto ante los procesos que la gente tiene que vivir, “en la confianza de que la violencia puede ser erradicada.”

5.- De lo deseable y lo posible en su quehacer...⁵

Dentro de este apartado se visualiza encontrarse con el nivel de satisfacción alcanzado en las actividades que desempeñan; a su vez se cuestiona sobre la manera en que se desarrollan dentro de las instituciones y cómo es que ésta los ha tratado ante la manera de conducirse de cada uno de ellos. Tal parece que lo que se pretende es recabar la información que permita darle sentido a su propio quehacer dentro de la institución.

a) ¿Encuentra satisfacción en las actividades que desempeña?

La respuesta de todos los entrevistados en este rubro es favorable, todos encuentran satisfacción de las actividades que desempeñan. Esto en base al mismo trabajo que realizan o bien por los agradecimientos que les dan los usuarios, o ya sea en sí mismos al constatar que el trabajo que están realizando si genera resultados favorables.

⁵ Ver anexo cuadro 5.

“Siempre, definitivamente sobre todo ahora con la unidad móvil palpamos prácticamente a diario la situación y el contexto, la sorpresa que les causa que alguien vaya directamente a su casa, esa sensación de protegerlos.” Entrevista 1.

“Si, es bonito ayudar a la gente que no sabe, darles información.” Entrevista 3.

“Si claro que si, por eso lo hago, porque me gusta.” Entrevista 9.

“Satisfacción por que hemos logrado que padres mal tratadores ingresen a terapia y ver que mejora la situación.” Entrevista 11.

“Si, muchas, los niños te pueden reconocer, padres y madres de familia a los que les das apoyo, te lo agradecen, y me agrada por ejemplo que cambian la intención y sepan diferenciar entre lo bueno y lo malo.” Entrevista 14.

“Sí, por eso sigo trabajando aquí. Así como ver los resultados de lo que sembré.” Entrevista 22.

b) ¿Ha ido más allá de las reglas institucionales?

Las respuestas son: sí, no, y en ocasiones, o bien la institución es muy flexible. Éstas son las respuestas que brindan los entrevistados.

En alguna ocasión se ha brindado más horas de terapia por la problemática, que presenta el paciente.” Entrevista 5.

Si, por que hay pacientes que no se les da el seguimiento (15 sesiones).” Entrevista 8.

“Al momento de brindar la atención claro que vamos mas allá de estas reglas institucionales es imposible no engancharse de aquí que se da puesto le damos nos apoyamos en nuestros propios recursos por que es imposible no hacerlo institucionalmente no es correcto hacemos acciones que involucra hasta nuestras familias. No puedes decir no lo hago porque estas en una institución donde así lo pide, en algún momento nos apoyamos en nuestras propias posibilidades dándole nuestro número telefónico a la usuaria, brindándole una ayuda económica además que en algunos o muchos casos nos llevamos a la usuaria a nuestra casa cuando sabemos que no tiene a donde ir así como que involucramos a nuestra familia. Esto se da porque no se nos brinda todo el apoyo adecuado para brindar un servicio más adecuado al igual que es mucha burocracia y las solicitudes que se hacen para recibir algún apoyo tarda meses en llegar o no llega.” Entrevista 10.

“Creo que no ha sido necesario llegar a estas instancias pues la institución tiene mucha flexibilidad, (aunque se vive bajo lo institucional).” Entrevista 14.

“No, tenemos un marco y una ley.” Entrevista 18.

“Sí, en algunos casos donde se ve la necesidad de mandarla a que se atiende de manera particular porque la lista de espera es larga y si no se atiende puede ser reventada por la situación que viene trabajando o que trae arrastrando.” Entrevista 22.

“Sí, pues se trata de ayudar más allá de las funciones.” Entrevista 24.

c) ¿Estas situaciones han producido algún tipo de problemática institucional? ¿Cuál (es)?

Este apartado ha sido respondido obviamente en base a la pregunta anterior, por lo que algunos de los entrevistados no contestaron nada; otro respondieron que no a pesar de haber ido más allá de las reglas institucionales (1, 3, 5, 8 y 13); y finalmente los que sí tuvieron que responder por sus acciones, o bien se vieron afectados por otra circunstancia institucional.

“Sí, nos produce problemas porque el mensaje que enviamos no es el que se busca en un principio y hasta la usuaria llega a exigir y la institución no respalda por ser una violación a la regla.” Entrevista 10.

“Sí, la contraloría mando una especie de regaño, por abuso del poder que se puede tener dentro de la institución.” Entrevista 19.

“Bueno pues han sido problemas más personales pues se me ve como el rebelde, el indisciplinado; pero es mejor recibir un regaño o una pequeña disputa a que no se hagan las cosas como se tienen que hacer; mi responsabilidad es para con la sociedad.” Entrevista 22.

d) ¿Estas situaciones han producido algún tipo de beneficio institucional? ¿Cuál (es)?

Se termina por constatar que en esta ocasión se dan más respuestas que muestran los beneficios que termina teniendo la institución, todo a partir de que se dio la transgresión. Por otro lado algunos ven o entienden que la beneficiada de la buena labor que se realice va a ser la institución; o bien se trabaja con el ofrecimiento de una institución diferente, que ayuda a la mejora de la imagen de la misma.

“Pues reconocimiento de la institución, que digan en la procuraduría ministerial y trabajo social que no ayuda, en cosas que una nos corresponden.” Entrevista 3.

“Reconocimiento de los pacientes y agradecimiento a la institución.” Entrevista 5.

“Sí, al contrario, han producido un reconocimiento a la institución.” Entrevista 8.

“El beneficio para la institución es que el personal aprenda mediante la experiencia propia a no involucrar sus sentimientos con los casos atendidos así como tampoco a los familiares y de esta manera hacer uso solo de los recursos existentes para brindar la atención a las usuarias. Entrevista 10.

“Pues como más bien se ve por el bienestar de la institución pues se cuida y se ayuda para la buena imagen.” Entrevista 14.

“Bueno más bien han sido como beneficios de las personas de manera individual.” Entrevista 19.

“Sí, pues así se van con otra imagen de la atención que se brinda, porque aquí se trata de de ver a la gente como personas y tratamos de que así sea, aún y los medios o maneras sea pocas o limitadas. Entrevista 24.

6.- Del sistema de registro⁶

Llevar el registro de las personas que acuden a solicitar un servicio es una tarea que deberían tener todas las instituciones, sin embargo ello no es así, en todos los casos. De entrada el cuestionamiento gira sobre los requisitos para ser atendido; posteriormente se pregunta qué tipo de instrumento se emplea, con qué fines y finalmente sí es que hay otro registro que examine o de seguimiento de los casos atendidos. Estas son las respuestas que dieron los profesionistas.

a) ¿Cuáles son los requisitos necesarios para proporcionar el servicio?

Dependiendo a la dependencia que se asista, es el requisito que se solicita. Pasa en algunos donde solo basta que se presenten y lo soliciten.

“Ninguno, simplemente que la persona lo requiera y lo solicite.” Entrevista 3.

“Bueno que venga la persona interesado en recibir la atención y que pague una cuota de recuperación.” Entrevista 4.

“Ninguno nada se agenda conmigo la capacitación, ya sea que nosotros la busquemos o que las personas no la soliciten no se les pide nada.” Entrevista 7.

“No hay requisitos solo se recibe la denuncia y se verifica que sea cierto.” Entrevista 11.

“No son limitativos, se les da la atención a cualquiera y en ese caso solo datos generales.” Entrevista 17.

⁶ Ver anexo cuadro 6.

“Son simples basta con que manden un oficio solicitando su presencia a la dirección.” Entrevista 20.

Mediante una denuncia:

“Presentar una denuncia.” Entrevistas 23 y 24.

Canalizados y con mínimos requisito básico:

“Primero que sean canalizados por la delegación o las instancias jurídicas, y es de exclusión.” Entrevista 8.

“Buscamos el perfil de la usuaria que puede ser un ingreso, características de la usuaria ser mujeres mayores de 18 años pero que no cuenten con redes de apoyo a su alcance no tener recursos económicos no tenga enfermedades que sean infectocontagiosas, no tenga adicciones por que entran a un modelo de atención donde no se trabaja con adicciones, no tengan situación de calle porque sabemos que son personas que andan de albergue en albergue me gustaría complementar que cuando llega una usuaria a la oficina externa de casa refugio se agota todas las redes de apoyo que pudiese tener la usuaria y en última instancia se propone el ingresar a Casa Refugio porque cambia todo su entorno ya que está aislada por tres meses puesto que solo salen a esparcimiento periódicamente, a visitas medicas así como legales pero no salen solas. Deberíamos tener otro refugio que sea temporal porque en algunas instancias tenemos usuarias que llegan y al tercer día quieren abandonar el refugio entonces cuidamos minuciosamente este proceso.” Entrevista 10.

“Pasar a trabajo social y solicitar el servicio, que sea mujer, que lo solicite personalmente y ser víctima de violencia.” Entrevista 19.

Previa entrevista

“Que acudan a una entrevista de DX, un estudio socioeconómico, para poder establecer la cuota de recuperación. Entrevista 16.

b) ¿Qué tipo de instrumentos se utilizan para el registro de los casos atendidos?

Los registros que se emplean no terminan de estar unificados, tiene muy variadas forma de registrar, que van de solo aplicar una encuesta; hasta hacer un diagnostico; o bien incorporar la información a una base de datos, ésta algunos apenas la están elaborando, y hasta hacer las anotaciones en el denominado libro de registro.

“Estamos incorporando lo que es un banco estatal de batos e información sobre violencia familia y de género.” Entrevista 1.

“Se lleva un registro en los libros de gobierno y en un sistema de cómputo.” Entrevista 2.

“Nos estamos actualizando y estamos generando un sistema Electrónico para tenerlo para que facilite la búsqueda de información, así también tener un control de las personas que acuden a la Institución saber en un momento dado si terminan o no el tratamiento y claro sirve también para una estadística del Centro. Tenemos un libro donde se cuenta con la información correspondiente a las personas que acuden a recibir la atención en esta se tiene nombre, edad, sexo, nivel académico, estado civil, ocupación, ingreso mensual donde nació, cual es su problemática; contamos con un registro que llamamos escala de depresión este también se aplica al paciente para conocer el nivel de depresión que tiene, el departamento de trabajo social aplica el estudio socio económico así se conforman los expedientes.” Entrevista 4.

“Se hace un expediente, test, entrevista, observación, estudio e investigación de la problemática.” Entrevista 5.

“Tenemos un formato donde captamos la información del usuario vamos desde el nombre, edad, lugar de procedencia, estado civil y algunos otros puntos necesarios para poder brindar la atención adecuada y de calidad. Es importante hacer énfasis que cada área tiene su propio registro aunque al final del proceso se hace un solo registro con la información captada.” Entrevista 10.

“El libro de registro.” Entrevista 22.

“Se lleva un registro en los libros de gobierno y en un sistema de cómputo.” Entrevistas 23 y 24

“De todos tipo de registro, se abre un expediente, se lleva un registro en un libro de registro de principio a fin cada uno de los especialistas llevamos registro.” Entrevista 12.

Son pocos los que hacen uso de registros certificados:

“Utilizamos la norma NOM-190-SSA1-199.” Entrevista 15.

“Se manejan los formatos de acuerdo a las necesidades del usuario, formatos de canalización y seguimiento, estamos certificados con el ISSO.” Entrevista 17.

Ante la carencia de un sistema, se ha optado por implementar uno propio sin especializarse:

“Está globalizado, cuantos divorcios se tramitaron en el año, no está especializado.” Entrevista 18.

“Sí, se tiene un formato que se realizó por nosotras.” Entrevista 19.

“Sí, hay formatos de entrevista y se han implementado otros complementarios. Entrevista 21.

c) ¿Cuáles son los objetivos del registro?

Las respuestas que se ofrecen manejan la pretensión de tener un control de la gente que se atiende.

“Llevar un control de los usuarios a fines de dar seguimiento en otras instituciones que pudiera acudir.” Entrevista 1.

“Llevar un control de las personas que acuden al centro para estadística así como también cuando tenemos pacientes que no terminan el tratamiento.” Entrevista 4.

Algunas como una especie de diagnóstico para saber de dónde se parte, cuál es la situación del usuario, saber si es reincidente, es decir si ha ido más de una vez.

“Seguimiento primero que nada, la notificación para la parte legal para que la persona venga a tratamiento.” Entrevista 8.

“Para brindar la atención adecuada y somos el enlace con otras instituciones.” Entrevista 10.

“Para saber donde existe maltrato.” Entrevista 11.

“Tener constancia del trabajo realizado y poder cuantificar las acciones.” Entrevista 14.

“Tener la información de las familias para ubicarlas y un estudio socio económico para establecer la cuota de recuperación y control del centro.” Entrevista 16.

Mera estadística.

“Con fines de transparencia estadístico y de rendimiento de trabajo.” Entrevista 18.

“Para tener estadísticas establecer el número de carpeta y a qué área fue asignada. Entrevista 23.

O bien como una especie de evaluación que les sirve para saber qué hacer; por otra parte en cierta forma algunos hacen uso de sus instrumentos para verificar cómo ha sido la atención que se ha brindado.

“Tener una evidencia documental pues como sabemos existen esos problemas pero nadie los ve ni los tienen palpados. Entrevista 15.

“Tener una base de datos confiable que nos pueda decir la situación sobre los usuarios, pero sobre todo el nivel de violencia y la manera como ha trabajado su problema en otras instituciones.” Entrevista 19.

“Para saber quien viene y quien los atendió; para saber si ya habían ido en otra ocasión los usuarios, así como conocer sus problemáticas; y para ir formando su expediente particular.” Entrevista 21.

d) ¿Qué tipo de instrumentos se utilizan para el seguimiento de los casos atendidos?

El instrumento que se emplea en ocasiones es el mismo que se comentó anteriormente; ahora bien, hay casos en los que no se lleva ningún instrumento de seguimiento de los casos (entrevistas 6, 7, 9, 14, 18, 15 y 20).

Son pocos los que especifican cuál o cuáles son los instrumentos que se emplean para hacer el seguimiento correspondiente.

“Valoración final, pruebas proyectivas, psicométricos, y bitácora de sesiones. Entrevista 8.

“Son variados los instrumentos que se utilizan podemos hablar que son 5 y cada uno tiene un fin diferente.” Entrevista 13.

Pero en general no se especifica cuál o qué tipo de instrumento es.

“Tiene un área específica si se cuenta con el personal, para el seguimiento de los convenios que se realicen.” Entrevista 2.

“Se hacen archivos temporales y además se tiene un departamento de atención a víctimas ya sea aquí o con otro psicólogo, aunque solo lo que se hace es enviar informes.” Entrevista 23.

O en otros casos se describe la actividad que realizan para dar una continuación.

“No hay ocasiones que hacemos seguimiento de caso pero nada más vamos al domicilio hacemos algunas anotaciones y anexamos al informe.” Entrevista 3.

“A las últimas terapias se dan más espaciada para verificar el progreso.” Entrevista 5.

e) ¿Cada cuándo se emplean?

El tiempo de aplicación de este instrumento depende en gran medida del regreso que hagan los usuarios, de ahí se pasa a que puede ser dependiendo de cada caso (entrevista 24); aplicado en cada visita (entrevistas 11 y 12); cada seis meses (entrevistas 10 y 16). Todo esto, se insiste, se da a partir de que los usuarios regresen, no hay un seguimiento hasta sus propios domicilios.

“Con la frecuencia con los usuarios tiene que venir, cada departamento en la gestión que realizase.” Entrevista 17.

7.- De su permanencia⁷

Hasta cuándo se va a seguir laborando en esta área tan complicada, en este problema que es la violencia, los profesionistas responden desde el grado de motivación que encuentran así como la manera en que han buscado poder encontrar sus propio beneficio en el autocuidado o la autoobservación, que les permita seguir adelante, y no solo es preguntarles por ellos mismos, sino por los casos, es decir, cómo es que se supervisan si es que lo hacen así como la manera o maneras que buscan para poder proporcionar una atención de calidad profesional.

a) ¿Cuánto tiempo tiene laborando en la institución?

La experiencia que se adquiere con los años suele dar fortaleza al trabajo realizado, de manera tal que resulta importante saber el tiempo durante el cual se ha desarrollado dentro de las instituciones, y que esto permite valorar la experiencia que han adquirido.

Estableciendo rangos de cinco en cinco, se obtiene que de uno a cinco años, el total suman diez, que dan para estar ubicados aquí (entrevistas 1, 7, 8, 10, 14, 16, 19, 21, 23 y 24). En otro rango que es de seis a diez años solo suman seis (Entrevistas 4, 5, 6, 18, 20 y 22). De once a quince solo hay uno (Entrevista 11). En el de dieciséis a veinte se dan dos (entrevistas 13 y 15). Y de veintiuno a veinticinco solo uno (entrevista 3).

Se presentan dos casos donde el tiempo de trabajo es menor al año: dos meses (entrevista 17) y 3 meses (entrevista 12). Por otro lado, se encuentra solo una persona que manifiesta tener más tiempo de servicio, con veintiséis años (entrevista 9). Una persona no contesto. Cabe comentar que dos personas llevan más tiempo trabajando para la institución pero se les han asignado nuevos puestos.

“En la Secretaría cuatro años, tres en ESMERALDA y uno en el programa ARGOS.” Entrevista 14.

“En el IMSS 20 años y 4 años como delegada.” Entrevista 15.

Por lo que la gran mayoría de los entrevistados se encuentra con una duración en sus trabajos de uno a diez años, resaltando más en el rango de uno a cinco años.

b) ¿Cuál es la motivación para continuar trabajando?

Para entender la permanencia que se da en estas instituciones, indagar sobre las motivaciones que llevan a una persona a no querer cambiar ese lugar donde se labora. Las razones que se presentan son variadas, pero van encaminadas a que les gusta su trabajo, les gusta el acercamiento con la gente

⁷ Ver anexo cuadro 7.

o simplemente se sienten realizados y a su vez la familia los termina por motivar.

“Pues mi familia, crecer profesionalmente, me gusta mi trabajo.” Entrevista 2.

“Me agrada el trabajo que realizo.” Entrevista 12.

“Me gusta, me agrada mi trabajo y por otras muchas situaciones personales, son esas satisfacciones las que me motivan.” Entrevista 14.

“La gente,” porque se ve que hay mucha necesidad en ellos y a mí me gusta mucho servirle a la gente.” Entrevista 20.

“Me gusta lo que hago y ayudar a las personas, cuando se puede.” Entrevista 24.

El aprendizaje o la experiencia también influyen para que se decida permanecer pues se han convertido en unos verdaderos “expertos” en la materia y por ello han adquirido bastante saber sobre lo que se está trabajando.

“Yo creo que a estas alturas conozco bien el tema con los cursos y diplomados, la atención de llamadas me han dado las tablas para seguir trabajando.” Entrevista 1.

“Dar un seguimiento de cerca a los programas de atención brindada.” Entrevista 9.

Aunque casi nadie comento de manera directa sobre el compromiso social, si se presenta algunos que por ahí es donde encuentra su motivación.

“Primero que hay un compromiso social muy fuerte ya que considero que como tuvimos acceso a una profesión ahora tenemos que regresar de alguna manera lo mucho o poco que tenemos para el mejoramiento social mi compromiso es servir.” Entrevista 4.

“El principal ayudar a los menores para vivir sin violencia.” Entrevista 11.

“Continuar contribuyendo a que se evidencie la cuestión oculta de la violencia, que no se trivialice.” Entrevista 22.

c) ¿Lleva a cabo alguna acción con el objetivo de un autocuidado o autoobservación?

Las respuestas llevan dos líneas a seguir, las que de plano no hacen o llevan ningún proceso y las que si lo llevan. Ahora bien las que si lo llevan puede ser dividido en dos partes, en uno se habla de cursos o capacitaciones que ofertan las mismas instituciones o que ellas los buscan en este tenor y en otros donde se da propiamente un proceso terapéutico.

Dentro de los que manifiestan no llevar ningún cuidado se dan algunas respuestas que son interesante, pues en una de ellas, reconoce la necesidad de buscar su contención y deja en entre dicho la respuesta institucional. Los que no lo llevan son los siguientes 2, 9, 12. .

“No la he necesitado hasta ahorita.” Entrevista 20

“No, aunque se ha hecho solicitud a la institución para que les pudieran armar algún taller o curso, pero por falta de dinero y tiempo no se ha podido dar.” Entrevista 23.

Los que buscan el autocuidado o la autoobservación a partir de la oferta institucional, ya sea mediante cursos o capacitaciones.

“Regularmente la secretaría de seguridad pública tenemos acciones que nos llevan al autocuidado y a la autoevaluación, y por otra parte del instituto de la mujer constantemente nos invitan a diplomados en riesgos psicosociales.” Entrevista 1.

“De autocuidado sí a veces voy a cursos.” Entrevista 3.

“Estamos nosotros buscando muy constantemente un autocuidado para sanear todos los casos de violencia que recibimos por que nos van contaminando y lo que hacemos es cada cuatro o cinco meses invitamos a un psicólogo para que nos apoye.” Entrevista 4.

“Cursos de capacitación, que no tienen que ver con el autocuidado, pero me capacito constantemente en cuanto a mi trabajo.” Entrevista 18.

Y finalmente los que buscan de manera más personal.

“Si, la parte del proceso psicológico personal.” Entrevista 8.

“En la actualidad llevamos un diplomado para personas que trabajan con violencia ingrese a este por necesidad propia ya que trabajar con violencia te absorbe te llega por eso necesitamos generar un mejor ambiente laboral.” Entrevista 10.

“Pues el acudir a terapia, las actividades familiares y divertirme en el trabajo.” Entrevista 14.

“Si, análisis personal.” Entrevista 16.

“Si, lleva su propio proceso y sobretodo no se lleva el trabajo a la casa, que esto es lo que más le ha ayudado.” Entrevista 22.

“Por su propia cuenta ha buscado su propio proceso.” Entrevista 24.

d) ¿Cuál (es)? ¿Con qué frecuencia?

El resultado de la pregunta anterior refleja que aunque son pocos los que no buscan o no se les ofrece este tipo de ayuda, la gran mayoría tiene en cuenta y

sabe que tiene que ver por sí misma, pues su área de trabajo que tiene que ver con la violencia, es demasiado desgastante. Ahora es el momento de presentar en qué tiempo y con qué frecuencia se realizan estos autocuidados o autoobservaciones.

El tiempo en que se asiste va desde ocasionalmente cuando se necesita (entrevistas 5, 13, 14 y 24); Cada semana, donde se hace como una revisión (entrevistas 14, 16 y 17); de hasta cada cuatro, cinco o hasta seis meses (entrevistas 4 y 19); y las hay que son anuales (entrevistas 1, 3 y 18). Donde solo en las primeras se hacen de manera individual y en el resto se hace referencia más a cursos, supervisiones, diplomados y talleres.

e) ¿Realiza alguna supervisión clínica de los casos que atiende? ¿Con qué frecuencia?

En este apartado se presenta un detalle, pues para tomar en cuenta las respuestas que se dieron hay que tomar en cuenta que en algunas de las instituciones no se ven propiamente pacientes, bien se puede referir al quehacer como usuarios, sin embargo, se insiste que algunas de las instituciones realizan otro tipo de acciones, de manera tal que resulta comprensible que un alto número de entrevistados respondieron que no, o bien no contestaron, once para ser exactos.

Ahora hay que pasar a los que dieron una respuesta favorable. Donde se comenta por algunos de ellos que las supervisiones se hacen entre ellos y son puestas para trabajar de manera grupal. Y estas van desde sesiones semanales, quincenales, pero sobretodo mensual que es donde se eleva el número de supervisiones respecto al tiempo que tardan en buscar realizar ésta tarea.

“Se tiene una supervisión variada por lo menos cada semana con los reportes semanales.” Entrevista 14

“Si, de los casos una vez por semana.” Entrevista 16.

“Hacemos reuniones de retroalimentación de casos y son aleatorios, procuramos hacerlos de manera mensual.” Entrevista 1.

“Claro para mejorar la calidad de los servicios brindados esto es con una frecuencia mensual.” Entrevista 9.

“Si mensual.” Entrevista 15.

“Cada departamento se encarga pero son mínimos una vez por mes.” Entrevista 17.

f) ¿Qué otros medios emplean para propiciar atención de calidad profesional?

Buscar ser ante todo profesionales, capacitados y éticos, es el principal medio que se emplea para poder brindar una atención de calidad. Ciertamente que el hecho de buscar maneras que les permitan volverse profesionales, esto es, buscar modos para estar preparados. De manera tal que en el fondo y ante todo se pretende ser profesional y lo que varía, son los medios para lograrlo, por ello se recurre a evaluaciones estandarizadas, y sí, para lograr ser profesional o estar capacitado pues se buscan los cursos, talleres conferencias o diplomados que les sirva para cumplir con el objetivo como servidores públicos, de dar una atención de calidad.

“La profesionalización.” Entrevista 1.

“La capacitación constante.” Entrevista 2.

“Medios internos, auto cuidado para que demos una atención más eficiente y siempre estamos al pendiente de todos los casos para apoyarnos mutuamente.” Entrevista 4.

“Bueno se basa uno en terapias reconocidas aplicando la más indicada para cada paciente y problema.” Entrevista 5.

“Pues nada mas lo diplomados, si algún curso que sea para la asociación que sea para bien de la asociación me hablan y voy.” Entrevista 6.

“Tenemos 5 diferentes tipos de instrumentos que se utilizan para conocer información fundamental de los alumnos que se atienden en el área de psicopedagogía aunque se pretende renovar todo este tipo de instrumentos.” Entrevista 13.

“Los que se ocurran, cañón, diapositivas, material impreso, cortos, videos etc. etc. hasta un balón nos sirve.” Entrevista 14.

“Se hace un sondeo telefónico una vez por año para ver el grado de satisfacción.” Entrevista 16.

“He realizado diferentes cursos, como manejo de personal, el carácter en las relaciones personales, curso en PNL, entre otras.” Entrevista 20.

“Con los prestadores de servicio presentan un tema y pueden ser cosas que se pueden presentar, pero sobretodo se ven cada 15 días para ver cómo se han sentido, pues se va checando la actividad de los prestadores de servicio de manera que se amplíen los criterios.” Entrevista 21.

“Por falta de recursos se las ingenian para que no se dé una manipulación del proceso, como por ejemplo uso un sello para evitar que diga que ya vino el usuario y no lo atendieron por ello les sello su hoja de registro, es decir, la hoja donde la dieron la hora fecha, a esa le coloco el sello el día que viene a verme.” Entrevista 22.

A modo de conclusión

En suma la violencia es un problema que afecta a todos, no hay un rango estable de edad, sexo o un nivel económico concreto donde se pueda establecer un patrón o línea a seguir. Esto encierra pues de pronto otro problema y así lo evidencian todas las entrevistas. Evocando el dicho “lo que es de todos es de nadie”; así, haciendo una analogía con los usuarios pasa lo mismo, son múltiples las características; son diversos los usuarios; aparentemente no hay un patrón que sobresalga, y sí lo hay, es mínimo en el caso de ser más mujeres y niños los que soliciten atención; sin embargo igual se presentan niños que adultos; profesionistas que personas indígenas; de dinero o sin él; casados, sin casarse o que se quieren descasar; son de aquí y son de allá; vienen por primera vez o ya se les volvió costumbre. Es decir, la violencia no tiene rostro, no tiene lugar se vuelve en términos de Freud (1996), esa instancia siniestra que permea por todos lados y por ninguno, es definitivamente ese en vez de lo familiar que se presenta y que por ende no da cabida para treguas o bien enfrentamientos totales. Este es el grado de complejidad que se tiene sobre los usuarios que cargan sobre sí ésta problemática.

Por lo mismo, el peso de lo institucional intenta hacer esa contención. En términos de Monnerot “las instituciones son objetos imaginarios; son sistemas de defensa contra la angustia, que se proyectan al exterior” (En Lapassade, G. 2000, 91). De manera tal que en cada dependencia se pretende ubicar, estructurar, dar dirección y sobretodo reconocer quién es el enemigo o dónde se encuentra el problema a tratar de los diferentes usuarios, pues finalmente se están construyendo los discursos sobre la violencia. Y en esto, cada institución se delimita, toma conciencia de su función, y no se vuelve una monada, sino que a su vez, no deja de tender lasos de apoyo que permitan realizar la función para lo que están siendo destinadas. Y esto resulta positivo, la hermandad que se establece entre las instituciones para atender las problemáticas de los usuarios, misma que se abordará más adelante.

Ahora bien, cuando se aborda el problema de la violencia en los usuarios, visto desde los entrevistados, da para interpretar que no es posible dejar de

lado el ejercicio de poder que se da a partir de quien tiene el conocimiento; y así de inmediato se entrecruza otra instancia que se hace manifiesta, la del poder. De manera tal que en un cierto sentido el problema de la violencia encierra dos grandes canales, centrando uno de ellos en el ejercicio de poder y el otro en la construcción de sujetos.

Las instituciones son las que se encargan pues de hacer un doble ejercicio, contienen, sí, pero a su vez dan forma; desestructuran y vuelven a estructurar; aunque en la institución no se sitúe de una manera palpable y evidente, pero lo que sí debe de entender es que ella se encarga de ejercer y hacer la tecnología política del cuerpo (Foucault 2005).

Si se ve por ahí la función de las dependencias con el trabajo preventivo radica en que cada sujeto bien debería de ver por su propio bien, sin embargo, la realidad es que la función de las instituciones y más la percepción que se genera de estos servidores, es que la sociedad aún está enfrascada en depender de dichas instancias; el crear consciencia es algo que vienen trabajando hace tiempo, los pasos que se han dado no terminan de ser los pasos agigantados que se esperan, por ello se sigue trabajando en la concientización de los derechos sin olvidar las obligaciones.

De manera tal que resulta importante cuando se les pregunta a los involucrados sobre sus necesidades profesionales y personales, el valorar los aspectos de la implicación en un tema tan demandante y desgastante como lo es el de la violencia, pues algunas de sus respuestas hace que las alarmas se encienda cada vez que los agentes no han entendido, como sí lo hizo por poner un caso concreto, casa hogar Refugio Esperanza, que a quien se atiende y trabaja son ante todo seres humanos, personas y no meros objetos.

“Al momento de brindar la atención claro que vamos mas allá de estas reglas institucionales es imposible no engancharse de aquí que se da puesto le damos nos apoyamos en nuestros propios recursos por que es imposible no hacerlo institucionalmente no es correcto hacemos acciones que involucra hasta nuestras familias. No puedes decir no lo hago porque estas en una institución donde así lo pide, en algún momento nos apoyamos en nuestras propias posibilidades dándole nuestro número telefónico a la usuaria, brindándole una ayuda económica además que en algunos o muchos casos nos llevamos a la usuaria a nuestra casa cuando sabemos que no tiene a donde ir así como que involucramos a nuestra familia. Esto se da porque no se nos brinda todo el apoyo adecuado para brindar un servicio más adecuado al igual que es mucha burocracia y las solicitudes que se hacen para recibir algún apoyo tarda meses en llegar o no llega.” Entrevista 10

Por ello resulta muy importante la visión que se debe tener sobre la delimitación de su accionar. Misma que no es muy clara en la mayoría de los entrevistados, pues se tiene que buscar salvarse de una posible sobre-implicación.

A su vez la institución corre el riesgo de volverse una instancia burocrática de llenado de formas huecas o de esperas eternas para poder ser

atendidas. Varios de los entrevistados tienen en claro que ésta no es la a misión que se tiene que realizar, por ello desde el ejercicio ético van más allá de lo instituido, ante el eminente destrone que puede suceder en algunos de los pacientes; esto da de nuevo para la exigencia necesaria de que se den y se fortalezcan estas redes sociales que permitan, que ayude, que contribuyan acorde a la demanda presentada. No en balde es pues la exigencia de más personal, por un lado, y de la necesidad de formar desde la escuela a los futuros profesionistas desde una visión globalizada para comprender o al menos intentar comprender este tipo de problemas tan complejo.

El que algunos sujetos pretendan o se vean en la necesidad de ir más allá de lo predicho, de lo establecido, no hace más que mostrar ese mínimo y escaso acto de movilidad que se presenta por parte de lo instituyente desde el esquema institucional. Ciertamente que los riesgos de no mantener la distancia óptima lleva los peligros del desquicie, de la pérdida de sentido de la propia actividad encomendada. Saber situarse, es la exigencia que presentan los encargados en el momento mismo que no llevan su propio proceso u algún otro ejercicio de autoobservación o autocuidado. Decir o argumentar que estos ejercicios aún no son necesarios, o que por el momento no se requieren, puede caer en un acto de soberbia, lo paradójico es que ese acto de soberbia o exceso de confianza venga de un área encargada de la prevención. Ésta es una falsa idea que no hace más que evidenciar la visión que se tiene ante la compleja situación que se pretende enfrentar. En el momento de la calma es cuando más se puede uno fortalecer, no se puede negar que haya razón en el argumento presentado, sin embargo, como se dijo anteriormente, es justo en este momento donde se debe de buscar fortalecer esos lados débiles, porque si se pueda estar en la época de vacas gordas, pero también es muy posible que llegue una época de vacas flacas y es ahí donde el ser humano se puede ver acorralado y sin salida de esta situación tan problemática. La contención debida entre ellos mismos es una exigencia a nivel micro de la exigencia generada a nivel macro y si estas instancias no son capaces de optar por la “sana” armonía dentro de sí mismas y consigo mismas pues se cae en el problema de entonces si comenzar a preocuparse.

La necesidad de que dentro de las mismas instituciones se formen cuadros que mantenga lasos entre sí, es algo que no es del todo tomado en cuenta para poder trabajar. Una forma de saber si ello se está alcanzado y así se está optando por dar un servicio de calidad, radica en las evaluaciones que suelen realizar, lo bueno es que no hagan como el sistema educativo mexicano, que si evalúa y muestra los resultados, pero no pone en práctica las demandas o los rubros en que se está por debajo de la exigencia debida. Por ello la evaluación tiene que ser ese recurso que ayude a la toma de decisiones y así se generen cambios considerables dentro de las propias instituciones. Algunas han apostado por ser evaluadas o acreditadas por programa ISSO, por ejemplo, no es que este mal, pero sería interesante que cada institución tuviera la posibilidad de crear su propio instrumento que le permita a corto, mediano y largo plazo saber cómo está y dónde se encuentra; esta es una tarea difícil pues a nadie le gusta ser evaluado, pero si desde ahí no se está abierto tanto a la crítica como a el reconocimiento que se puede cambiar, entonces todo no es más que la consumación del acto de simulacro.

Por otra parte, cuando se abordaba el apartado “sobre la violencia y cómo les toca” se presentaba una situación que es bueno comentar. Al momento de preguntar sobre ¿cuál es la función que le toca realizar frente a la violencia? muchos de los entrevistados por un momento volvían a dar la respuesta que ya habían comentado sobre su función institucional, sin embargo, la pregunta se presta precisamente para manejar dos posibles líneas de interpretación. En una de ellas puede ser entendida a partir del puesto desde donde se desempeñan; o bien entenderla desde la propia experiencia desde donde trabajan. La diferencia radica en que una respuesta puede ser dada a partir de la encomienda institucional o bien de la manera como personalmente se percibe. La puntualización sentida en que como encargado de un área puede hacer el trabajo que se ha encomendado, sin verse atravesada o dañada subjetivamente, para ser claros, a la manera de una simulación (Baudrillard 2007).

Cuando se habla de los tipos de violencia que se presentan con mayor incidencia sale a la luz el de la violencia económica que como ya se explicó, ésta termina de ser la manera más sutil de hacer uso del poder y por ende ejercer la violencia sobre los otros. El hecho de que se dé a conocer o se proponga para ser analizada pudiera parecer un pretexto y más cuando los entrevistados terminan por enumerarla como una más de las violencias. Sin embargo ésta desde los conceptos de Lapassade (2000) es el gran analizador de la estructura familiar. Y no solo de la familia sino de este tipo de instituciones que encargadas de atender el problema de la violencia.

El poder centrado en la llamada burocracia, da pie para encajonar las posibilidades de cambio que el ambiente social y comunitario necesita. El trabajo, la labor desde la pre-venición, la atención y la del poco acompañamiento, esta colmado de una intencionalidad que no permite vislumbrar del todo escenarios nuevos.

Se establecen discursos disparados de lugares inimaginables que terminan por marcar el posicionamiento de las iniciativas creadoras que ya son dadas y adormecidas en la negación de su posibilidad; encasillan el trabajo a lo establecido, o a lo también llamado por el análisis institucional como lo instituido (Lapassade 2000).

La manera en que se dispone desde el llamado analizador de estos temas, es decir, el dinero, no hace más que encasillar a los actores que intentan generar situaciones variadas, que produzcan un impacto en las diferentes gentes que se ven beneficiadas por su trabajo, y el cual no termina de ser valorado del todo, al menos así lo dicen los contratos o los arreglos que se dan para el pago de la labor realizada. El pago por el trabajo realizado, no termina de ser el adecuado, así como la manera mínima que se les intenta dar. No ofrecer posibilidades de mejora, de apoyo acorde a las necesidades, refleja de nuevo el nivel de compromiso que se establece con los actores que a pesar de ello gustan de hacer su trabajo, o bien se ven en la penosa necesidad de negarse a ello, esto desde la negativa misma que suelen presentar los encargados; la labor gestora que ha de buscar recurso, termina siendo una

propuesta mínima, para que no se diga que no se hace nada, o simplemente se deje de molestar.

La consecuencia es inevitable y el trabajo que se realiza dentro de las instituciones es ante todo un trabajo de contención social de las angustias de los sujetos, al menos esta es una de las tareas primordiales de toda estructura institucional, convertirse en matrices dadoras de sentido, queda derrocada y sometida a las necesidades económicas de oferta y demanda, sin apostar por brindar el apoyo requerido.

De manera tal que el peso institucional se propone y se centra aún en la mirada sobre todo de lo instituido, los sujetos pieza clave para que la institución se vea como tal, no se han percatado de la posibilidad de cambio que se tiene que generar hacia dentro de las mismas, ello se dará en la medida que también tengan muy claro el ejercicio de docilidad de los cuerpos que también hace la institución. El trabajo que se realiza, es un trabajo entusiasta, que pretende generar cambios importantes en el impacto social de la comunidad duranguense; sin embargo, no les es permitido ir más allá de lo dicho, o de lo establecido, hay reglas, ciertamente, pero estas reglas también están en función del ser humano. Lo peor que tal vez les pueda pasar a estas instancias es el convertirse en lo que Bauman llama, el imperio de nadie. . Hay que señalar que el peligro que se puede correr al momento de responder a la necesidad más personal, es que solo se puede crear más burocracia que si puede que sí ayude pero no sirve, los trabajadores tendrían que ir al compro a encarar desde las fuentes el problema señalado. Se termina siendo presa de los engorrosos trámites burocráticos que no permiten el desarrollo y el crecimiento de las instituciones. El enemigo está en casa.

Qué se puede pensar cuando se oferta a una institución como el DIF desde el lado humano, y que además la gente no lo haya podido ver, plantea la necesidad de detenerse un momento y cuestionarse ¿cómo es que una institución ha de ofrecer su lado humano? ¿Qué quiere decir esto? ¿Qué es eso que llama humano? ¿Se trata de dar solo unas cobijas para el frío y una despensa para el mes? “No soy tan pobre como para dar una limosna” comenta Nietzsche en su Zarathustra. El cambio de mentalidad tiene que darse desde las instituciones mismas que son las primeras en demandar atención para sí mismas.

El hecho de que haya contratos para pagar con la modalidad de honorarios, viene a ser la cereza en el pastel, pues es otra forma de violentar y encaminar a dos cosas, el comprobar que el salario se ha gastado y a su vez contribuir de manera “honesto” con el pago de los impuestos debidos. Es una verdadera burla. Este tipo de situaciones bien puede explicar porque se ve a los entrevistados que ocupan estos trabajos mientras sale algo mejor, no lo dicen textual, pero el azar, el aquí me pusieron, se vuelve inquietante y explica el conflicto que se generó al ya no encontrar a quienes se entrevistó apenas dos años atrás. De manera que al saberse desmotivados en el tipo de contrato donde continuando con el ejemplo de los honorarios, se saben que no están seguros o bien que en poco tiempo se les va a terminar y por ende no se

genera un compromiso pues el trabajo finalmente es un trabajo de paso, o donde se puede solicitar el cambio de área de trabajo

En lo que respecta al sistema de registro, no se tiene una base de datos general que mantenga o adquiera los datos que pudieran adquirir un campo de significación para no partir de ceros, es decir, se requiere de un registro que termine siendo una especie de expediente que muestre cuales son los procesos por lo que el sujeto han llevado, esto a su vez permitiría generar un seguimiento de la vivencia de lo que ha pasado con estas personas. Esta es una propuesta que el Observatorio esta implementado y que pretende llevar a cabo, brindando o procurando dicho formato a partir de brindar una base de datos para las diferentes instituciones.

Ahora bien, los registros que se llevan son registros encaminados a ser una mera numeralia, que si sirve, pero sirve como número hueco, como dato frío, que aporta conocimiento de que algo pasa, pero no manifiesta algo más a profundidad; hay que recordar que la estadística es ante todo una herramienta y que tiene que ir acompañada de otros sistemas de registro o evaluación que ayuden en la generación de diagnósticos de lo que acontece en la sociedad.

Los trabajos que se realizan en las dependencias bajo el esquema la cuestión de la permanencia, arroja una visión general que permite confiar en lo ofertado. Para ello influyen dos cosas, el tiempo y la motivación que en los casos presentados son favorables. Ciertamente que el trabajo interno de la institución depende de los mismos trabajadores, es necesario que se presenten los procesos creadores dados por los mismos involucrados. El trabajo que se tiene que hacer como la supervisión de los casos atendidos, bien puede y debe ser un trabajo propuesto desde la iniciativa de los involucrados. ¿De quién depende esto? Pues de la institución que son ellos mismos, así, depende de ellos, tener la capacidad de organización, pero para ello se requiere, se necesita que este mismo trabajo les sea reconocido tanto cualitativa como cuantitativamente.

Finalmente la situación de los entrevistados es positiva por querer incidir en el fenómeno de la violencia; verse implicados desde el hecho de que ellos terminan siendo también víctimas de lo que pretenden curar y tenerlo consciente sería un gran avance, pues tienen claro que a la violencia se le tiene que encarar con, sin y a pesar de la institución. Ésta es la capacidad ética y el compromiso social que en el fondo se establece, y es desde ahí, desde su propia experiencia de sujetos como se podrá restablecer el tejido social. Es ante todo poder vislumbrar, tener la calma y entender los procesos que cada quien va realizando, esto es en palabras de uno de los entrevistados:

“En un principio se generaba una angustia, ahora hay un respeto por el ritmo de cada quien a partir de sus propios recursos y por otro lado se genera una actitud de confianza de que la violencia puede ser erradicada.”

Comparativo final

El diagnóstico de hace dos años hacía referencia al fenómeno del quemado, tal parece que se sigue manifestando, se siguen sintiendo cansados, presionados, lo curioso es que ante esto una de las demandas, que no quiere decir que sea la solución y con ello ya no se vayan a ver en tal situación, es su petición de cierta contención de ciertos cursos seminarios o talleres que les ayuden a ellos para ser contenidos; lo cual ahora, después de dos años de su demanda, ésta sigue siendo una de las particulares necesidades manifestadas por parte de los entrevistados. Principalmente los que no están dentro de la formación de contención. La institución por momentos abandona a su propio personal, terminando por ejercer violencia sobre ellos mismos. Salvo en el caso de los psicólogos, de los cuales se parte que traen una formación donde tuvieron que trabajar su propio proceso, y que incluso tiene las herramientas para saber qué hacer ante estas situaciones, son los que encabezan esta demanda de cursos, talleres, seminarios o diplomados que les permita sacar la frustración que surge cuando se encararan de manera directa, sin obstáculos, con la violencia. Y sí estos es lo que demandan los “especialistas” de la salud, qué se podría esperar de la gente que no tiene la formación, ni la visión de cómo poder “auto ayudarse” para salir del estado de frustración en el que suelen caer ante la violencia; se está pensando en los abogados; los educadores y hasta los mismos trabajadores sociales.

Hacer una institución en términos del análisis institucional es pensar en el movimiento dialéctico entre lo instituido, lo instituyente que permitirán una autogestión. (Lapassade 2000) La institución a dos años de haber sido abordada con la entrevista sigue sin escuchar el problema de la violencia desde adentro; pareciera que los problemas siguen en el mismo estado, se ha hecho un avance mínimo, se siguen generando espacios para realizar la observación del fenómeno y se sigue concientizando. Pero lo que si queda en claro que hay pendientes por atender, demandas que atender y necesidades que cubrir de los mismos especialistas. Son tareas que siguen quedando pendientes, más personal, mejores salarios, seguimiento tanto de agresores como víctimas, capacitación más constante y de calidad; así como supervisión o colaboración para llevar procesos de autocuidado y autoobservación. En la medida que se vayan trabajando estos problemas y ayudados de otras instancias que deben estar involucradas como la educación, se podrá mejorar esta situación. Finalmente se ponen en concreto propuestas de solución a los problemas planteados.

Propuestas de solución de problemas:

- ✓ Creación de bases o contratos más prolongados que den seguridad laboral a los trabajadores.
- ✓ Ampliar el número de trabajadores que permitan una mejor atención.
- ✓ Creación de una base de datos para el registro que unifique criterios e información.
- ✓ Establecer una red interinstitucional que ayude a tener control sobre el seguimiento de ciertos casos en específico.
- ✓ Integrar de manera semestral cursos multidisciplinarios que brinde las posibilidades de encuentro entre las diferentes instituciones que les

atañe este problema, así como que ayuden para el fortalecimiento de la preparación requerida.

- ✓ Integrar equipos de trabajo mensual que ayuden al acercamiento y de para un contacto más directo entre las instituciones.
- ✓ Proponer que los encargados de las áreas hayan recibido los cursos o capacitaciones necesarias que acrediten el conocimiento para poder llevar la encomienda dada.

OBSERVATORIO DE VIOLENCIA SOCIAL Y DE GÉNERO

ANÁLISIS ENTREVISTAS “PERCEPCIONES QUE SOBRE SU INTERVENCIÓN PROFESIONAL TIENEN LOS PROFESIONALES QUE TRABAJAN EN LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SOCIAL Y DE GÉNERO EN EL MUNICIPIO DE DURANGO”

Tabla I

#	NOMBRE	INSTITUCION	EDAD	ESTADO CIVIL	GRADO ACADEMICO	PROFESION	OCUPACION	TIPO DE CONTRATO	ANTIGUEDAD	OTRO EMPLEO
01	Ingrid Ubi Ayala	Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Durango	31	Soltera	Licenciatura	Psicóloga	Psicóloga	Por contrato	4 años con 6 mese	Si
02	Yadira Nohemí Domínguez Gurrola	Procuraduría de Justicia Del Estado de Durango	34	Divorciada	Licenciatura	Abogada	Ministerio Publico	De Confianza	XXXX	Si
03	Alicia Frayre Flores	Procuraduría de Justicia Del Estado de Durango	44	Casada	Licenciatura	Trabajadora Social	Trabajadora Social	Titular	24 años	No
04	Lizbeth Villegas Arellano	Centro de Psicoterapia Familiar Del Estado De Durango	37	Soltera	Maestría	Psicóloga	Psicóloga	Por contrato	7 años	Si
05	Margarita	Comisión	52	Soltera	Maestría	Psicóloga	Psicóloga	De Confianza	9 años	No

	Mendoza Quiñones	Estatal de Derechos Humanos del Estado de Durango								
06	Matilde Pérez Galván	Asociación Civil "Granja Albergue Despertares"	56	Casada	Comercio	Presidenta y encargada	Coordinadora	Honorarios	6 años	No
07	María Eugenia Campos Zabala	Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Durango	35	Soltera	Licenciatura	Abogada	Capacitadora de Derechos Humanos	De Confianza	5 años	Si
08	José Ramón Valdez Rosales	Sub- dirección Jurídica de DIF Municipal	24	Soltero	Licenciatura	Psicólogo	Psicólogo	Por obra y tiempo determinado	1 año y 3 meses	No
09	Miguel Ángel de la Rosa	Delegación del IMSS	55	Soltero	Especialidad	Medico	Medico	Titular	26 años	Si
10	Berenice Rivera Barraza	Casa Refugio "Esperanza" DIF Estatal	NC	Casada	Licenciatura	Abogada	Coordinadora	De Confianza	1 año (10 años en DIF)	No
11	María Gabriela Martínez Campos	DIF Estatal	42	Casada	Trabajador Social Técnico	Trabajador Social	Trabajador Social	De Confianza	15 años	Si
12	Karla María Rocha Sonora	Centro Estatal de Justicia Alternativa	35	Casada	Licenciatura	Abogado	Mediador	Por tiempo y obra determinado	3 meses	Si

13	Juana María Amaro Martínez	Benemérita y Centenaria Normal del Estado de Durango	62	Divorciada	Maestría	Profesora de Educación	Docencia	Titular	19 Años	Si
14	Verónica Patricia Esparza Muñoz	Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Durango	29	Casada	Licenciatura	Psicóloga	Psicóloga	Por honorarios	4 años 3 en ESMERALDA y 1 en ARGOS	Si
15	María Isela Guzmán Rodríguez	Delegación del IMSS	45	Casada	Licenciatura	Trabajador Social	Coordinadora delegacional de Trabajo Social	Titular	20 años en el IMSS y 4 como delegada	Si
16	Ana Elda Garay Burciaga	Centro Universitario de Salud Mental	34	Casada	Maestría	Trabajador Social	Terapeuta Familiar	De confianza	4 años	Si
17	Fernando Ulises Montenegro	Sub-dirección Jurídica de DIF Municipal	43	Casado	Maestría	Abogado	Sub-director	Titular	2 meses	Si
18	Xochitl Hernández	Supremo Tribunal de Justicia en el Estado de Durango	49	Casada	Maestría	Abogada	Magistrada	Titular	9 años	Si
19	Magaly Reyes Ibarra	Instituto Estatal de la Mujer Duranguense	33	Casada	Licenciatura	Abogado	Abogado	Por honorarios	3 años	Si
20	Rosa María Bustamante	Dirección Municipal de Seguridad Pública	52	Soltera	Maestría	Comunicóloga	Preventologa	De confianza	10 años	Si

21	Miriam Olivia Arzola Díaz	Centro de Psicoterapia Familiar Del Estado De Durango	31	Casada	Maestría	Psicóloga	Encargada del área de Trabajo Social	De confianza	1 año 6 mese	Si
22	Joaquín Morrisòn	Centro de Psicoterapia Familiar Del Estado De Durango	29	Soltero	Licenciatura	Psicólogo	Psicólogo Jurídico	Eventual	8 años	Si,
23	Carolina Aquino Melendrez	Fiscalía General del Estado	30	Casada	Licenciatura	Abogada	Ministerio Público	De confianza	5 años	Si
24	Gisela Gurrola Castro	Fiscalía General del Estado	32	Casada	Maestría	Abogado	Ministerio Público	De confianza	4 años	Si

Tabla II Sexo

SEXO	N. de PROFESIONALES
Mujeres	20
Hombres	4
Total	24

Tabla III

INSTITUCIÓN	N. DE PROFESIONALES
ByCENED	1
CEDH	2
Centro Estatal de Justicia Alternativa	1
Centro Universitario de Salud Mental	1
Casa Refugio "Esperanza" DIF Estatal	1
DAP (Fiscalía General del Estado)	2
DIF Estatal	1
DIF Estatal / Centro de Psicoterapia Familiar	3
IMSS	2
Dirección Municipal de Seguridad Pública	1
Granja Albergue Despertares	1
PGJ	2
SSP "Esmeralda"	2
Sub-dirección Jurídica de DIF Municipal	2
Supremo Tribunal de Justicia en el Estado de Durango	1
Instituto Estatal de la Mujer Duranguense	1
Sin especificar	0
TOTAL	24

Tabla IV Edad

EDAD	N. DE PROFESIONISTAS
24	1
29	2
30	1
31	2
32	1
33	1
34	2
35	2
37	1
42	1
43	1
44	1
45	1
49	1
52	2
55	1
56	1
62	1
Sin especificar	1
TOTAL	24

Tabla V Edad por rango

RANGO DE EDAD	N. DE PROFESIONISTAS
20 a 29 años	3
30 a 39 años	10
40 a 49 años	5
50 a 59 años	4
60 años o más	1
Sin especificar	1
TOTAL	24

Tabla VI Estado civil

ESTADO CIVIL	N. DE PROFESIONALES
Soltero	8
Casado	14
Divorciado	2
Otro	0
Sin especificar	0
TOTAL	24

Tabla VII Grado académico

GRADO ACADÉMICO	N. DE PROFESIONALES
Comercio	1
Licenciatura	13
Especialidad	1
Maestría	9
Otro	0
Sin especificar	0
TOTAL	24

Tabla VIII Profesión

PROFESIÓN	N. DE PROFESIONALES
Abogado	9
Médico	1
Trabajador Social	3
Psicólogo	7
Otro	3
Sin especificar	1
TOTAL	24

Tabla IX Ocupación

OCUPACIÓN	N. DE PROFESIONALES
Abogado	1
Médico	1
Trabajador Social	4
Psicólogo	6
Terapeuta Familiar	1
Docencia	1
Ministerio Público	3
Otro	7
Sin especificar	0
TOTAL	24

Tabla X Tipo de contrato

TIPO DE CONTRATO	N. DE PROFESIONALES
Titular	6
Sustitución	1
Por contrato	5
Por tiempo y obra determinado	2
Otro:	10
TOTAL	24

Tabla XI Antigüedad

ANTIGÜEDAD	N. DE PROFESIONALES
1 a 11 meses	2
1 año – 5 años 11 meses	10
6 años – 10 años 11 meses	6
11 – 15 años 11 meses	1
16 – 20 años 11 meses	2
21 – 25 años 11 meses	1
26 – 30 años 11 meses	1
Sin especificar	1
TOTAL	24

Tabla XII Otro empleo

OTRO EMPLEO	N. DE PROFESIONALES
Sí	18
No	5
Sin especificar	1
TOTAL	24

Cuadro 1.- De la naturaleza de la intervención del profesional

#	Institución	Ocupación	Funciones
1	ESMERALDA	Psicóloga	Ser coordinadora del Programa ESMERALDA
2	Procuraduría de Justicia del Estado de Durango Dirección de Justicia Penal Restaurativa	Ministerio Público	Ser Agente del Ministerio Público
3	Procuraduría General De Justicia del Estado de Durango	Trabajadora Social	Dar atención a víctimas del delito
4	Centro de Psicoterapia Familiar DIF Estatal Durango	Psicóloga	Coordinadora y principalmente es terapéutica
5	Comisión Estatal de los Derechos Humanos	Psicóloga	Jefa de atención psicológica.
6	Granja Albergue "Despertares" A.C.	Presidenta y encargada	Presidenta y encargada de dar atención a los muchachos.
7	Comisión Estatal de los Derechos Humanos	Capacitación en Derechos Humanos	Dirigir la capacitación que se dan en el estado en materia de derechos humanos, y coordinado las platicas de capacitación a los capacitadores e impartir también las platicas.
8	Sub-dirección Jurídica DIF Municipal	Psicólogo	Orientar de manera individual, en pareja, canalizar a instituciones, valoraciones psicológicas y peritajes específicos para algún juzgado.
9	Delegación del IMSS	Médico	Coordinador de Salud Reproductiva
10	DIF Estatal Durango	Coordinadora de Casa Refugio Esperanza	Coordinación del equipo multidisciplinario que atiende violencia familiar, actividades de dirección, administración de los recursos.
11	DIF Estatal Durango	Trabajadora Social	Recibir el reporte o denuncia de maltrato a menores y dar el seguimiento con visita domiciliaria, se buscan familiares del menor que pueda hacerse cargo del menor así también se llevan los trámites de adopción.
12	Centro Estatal de Justicia	Mediador	Ser el mediador entre las personas que vienen a resolver sus

	Alternativa		conflictos, el tercero.
13	Benemérita y Centenaria Normal del Estado de Durango	Docencia	Desempeña dos funciones Administrativa y de Docencia
14	Secretaría de Seguridad Pública	Psicóloga	Se realiza el enlace operativo del programa ARGOS que busca la prevención del delito y fomento de la cultura de la legalidad en lo más básico y esta manera de prevenir va desde la problemática del acoso en el salón de clases hasta problemas de adicciones
15	IMSS delegación Estatal	Coordinadora Delegacional de Trabajo Social	Supervisión y asesoría de 85 Trabajadoras Sociales del Estado
16	Centro Universitario de Salud Mental (Trabajo Social)	Terapeuta Familiar	Coordinadora General
17	Sub-dirección Jurídica DIF Municipal	Sub-director	Sud-director del departamento de jurídico del DIF municipal
18	Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Durango	Abogada	Aplicar las normas que regular el supuesto de conductas de violencia.
19	Instituto Estatal de la Mujer	Abogada	Coordinadora de la unidad de prevención y atención a mujeres víctimas de violencia.
20	Dirección Municipal de Seguridad Pública	Preventologa	Jefa del departamento de prevención del delito.
21	Centro de Psicoterapia	Encargada del Área de Trabajo Social	Coordinadora del departamento de Trabajo Social, de los prestadores de servicio y prácticas profesionales, es el filtro para canalizar a la gente que acude al lugar que le corresponde porque en ocasiones llegan ahí y no les corresponde o no les toca atenderlas.
22	Centro de Psicoterapia	Psicólogo Jurídico	Encargado de divulgar sobre temas de psicología social en los medios, foros etc.; emitir dictámenes periciales; evaluación psicológica, psicodiagnóstico hacia el interior y afuera en cargos periciales, pero así en concreto el mayor trabajo consiste en hacer psicodiagnóstico.
23	Fiscalía General del Estado	Ministerio Público	Recepción de denuncias, integración de las carpetas de investigación así como acudir a audiencias ante el Juez.
24	Fiscalía General del Estado	Ministerio Público	Investigadora, operadora del nuevo sistema de Justicia Penal.

Cuadro 2.- De la situación del usuario

#	Institución	Ocupación	Principales problemáticas	Principales características
1	ESMERALDA	Psicóloga	La violencia contra las mujeres, contra niños y contra los adultos mayores, aunque está dirigida a la atención de la violencia familiar y de género, pero si llega a presentar una situación de crisis, por la información que tiene el personal está capacitada para intervenir en situación de crisis individual.	<ul style="list-style-type: none"> -Sexo femenino -Edad: varían hay de todos -Estado civil: también es variado -Motivo de consulta: principalmente son situaciones de violencia -Lugar de procedencia: son principalmente de Durango -Escolaridad: básica y media -Ingreso mensual: bajo nivel económico -Problemas identificados: dependencia económica -Se han detectado usuarios por más de una vez: si hay reincidencia
2	Procuraduría de Justicia del Estado de Durango Dirección de Justicia Penal Restaurativa	Ministerio Público	Acuerdos, delitos por querrela, violencia familiar y amenazas	<ul style="list-style-type: none"> -Sexo mujeres -Edad: de 14 a 50 -Estado civil: unión libre -Motivo de consulta: violencia familiar -Lugar de procedencia: son de la periferia de los poblados -Escolaridad: primaria -Ingreso mensual: no se pregunta sobre este rubro -Problemas identificados: violencia familiar, falta de cultura, solucionar conflictos -Se han detectado usuarios por más de una vez: si reincidentes
3	Procuraduría	Trabajadora Social	Violencia Familiar	Sexo: Principalmente son mujeres, niños,

	General De Justicia del Estado de Durango			<p>ancianos. Edad: es de unos 25 a 40 años. Estado civil: son de todos, casados, unión libre etc. Motivo de consulta: es la violencia. Lugar de procedencia, son de la periferia y de la ciudad, diferentes colonias, de los municipios no, más bien son de las diferentes colonias. Escolaridad: viene siendo de nivel bajo, muy pocos profesionales pero si se dan. Problemas identificados: pues la violencia de todo tipo porque si hay violencia física hay emocional, sexual, económica también, y si hemos tenido personas en más de una ocasión.</p>
4	Centro de Psicoterapia Familiar DIF Estatal Durango	Psicóloga	<p>Las principales problemáticas atendidas se enfocan a lo familiar (Violencia Familiar), Todas las problemáticas que se atienden en la institución van entorno a la violencia que recibe el paciente, el paciente expone sus problemáticas pero no identifica que está sufriendo violencia ya después de las primeras sesiones se dan cuenta que son violentados.</p>	<p>-Sexo: en su gran mayoría mujeres y niños -Edad: aproximada de 16 a 60 años en mujeres y de 4 a 24 años en hombres. -Motivo de consulta: El motivo de la consulta del paciente en esta institución es por violencia. -Lugar de procedencia: de la ciudad capital así como también de los municipios aledaños aunque existe la tendencia a desertar por la distancia. -Escolaridad: los pacientes que acuden son desde analfabetas hasta profesionales aquí no hay distinción de ninguna clase. -Problemáticas identificados por el entrevistador: El paciente acude al centro a recibir ayuda pero en la primera entrevista que se tiene con el no menciona en ningún momento que sea o reciba algún tipo de</p>

				<p>violencia pero el terapeuta detecta en primera instancia que el paciente vive situación de violencia.</p> <p>-Se han detectado usuarios por más de una ocasión: Hemos tenido casos donde el paciente regresa después de un tiempo determinado a recibir nuevamente tratamiento terapéutico pero para esto manejamos nuestro sistema de registro donde detectamos porque deserto el paciente si termino el tratamiento o lo dejo en el camino esto para antes de volver atender al paciente lo hacemos entender el compromiso que adquiere al empezar un tratamiento aunque hay personas que son de los que van de institución en institución para recibir tratamiento.</p>
5	Comisión Estatal de los Derechos Humanos	Psicóloga	Violencia, familiar en todas sus modalidades.	<p>Sexo: vienen muchas familias, el porcentaje, por ejemplo al 30 de Julio fueron 66 mujeres, 48 hombres hasta Julio .</p> <p>Edad: en cuanto mujeres y hombres, de todas las edades por ejemplo, desde tercera edad, niños, 35, 24 ósea de todas niños de 9 y de 7 es de todas las edades.</p> <p>-Estado civil: como son de todas las edades , los niños son solteros casados, divorciados y viudos.</p> <p>-Motivo de consulta: es violencia familiar.</p> <p>-Lugar de procedencia: la mayoría es del municipio de Durango pero igual vienen de otros municipios.</p> <p>-Ingreso mensual: su mayoría es de clase baja.</p> <p>-Escolaridad: secundaria, primaria, también</p>

				<p>profesionistas pero son menos.</p> <p>-Los problemas identificados por entrevistador: por ejemplo violación sexual, abusos deshonestos, que son los principales, violación a los derechos de los niños violencia escolar.</p> <p>-Se han detectado usuarios por más de una ocasión: si.</p>
6	Granja Albergue "Despertares" A.C.	Presidenta y encargada	<p>Son deficientes mentales no profundo, porque lo que son deficientes o parálisis cerebral profundo, están en una cama y ellos necesitan trasladarlos y pues no se puede, es una deficiencia mental moderada porque leve pues no, pero tampoco profundo de que no puedan ir porque si van.</p>	<p>-Sexo: En cuanto a la población son más mujeres, -Edad: que desde 27 a 56 años. Estado civil: son solteros claro que ganas de casarse no les falta.</p> <p>-Motivo de consulta: es convivencia.</p> <p>-Lugar de procedencia: las mayoría son el sur del municipio, de la valle del sur, insurgentes hay uno del fracc. Guadalupe.</p> <p>-Ingreso mensual: es bajo pues no trabajan, hay algunos que son medios y otros bajos.</p> <p>-Escolaridad: no tienen la capacidad para estudiar.</p> <p>-Problemas identificados por el entrevistador: El principal problema es que los padres estamos en una edad que ya no podemos traerlos ya atenderlos, ya estamos cansados como que ya dimos lo que teníamos que dar en cuanto a edad en cuanto atención para ellos, entonces hay gente que ya no puede hacer nada más que tenerlos en casa y hay los atiende. -Se han detectado usuarios por más de una ocasión: En cuanto a constancia esos niños así son a veces puede ir a veces no, a veces quieren a veces no quieren, ya están en una edad de que dicen no y es no, ya no podemos con ellos, ya a esa edad ni</p>

				podemos con ellos.
7	Comisión Estatal de los Derechos Humanos	Capacitación en Derechos Humanos	La falta de conocimiento de los derechos humanos y la violación a derechos humanos por que también damos cursos de recomendación a servidores públicos, ya cuando hay una violación a derechos humanos damos la plática y si no a los particulares les damos pláticas para que ellos conozcan sus derechos y se fortalezcan en el conocimiento de los mismos y de alguna manera los empoderamos como ciudadanos.	<p>-Sexo: Es público en general, va desde niños, adultos, adultos mayores, mujeres, servidores públicos, personas con discapacidad, y a todos se les diseña una plática específica de acuerdo a las necesidades de cada grupo, indígenas dentro de los indígenas hombres, mujeres, niños, de todo.</p> <p>-Lugar de procedencia: se trabaja en todo el estado, principalmente aquí en la ciudad de Durango, porque últimamente ya no quiero que nos desplazemos mucho por carretera, sin embargo tenemos módulos fijos en Gómez Palacio, Vicente Guerrero, Santiago Papasquiaro, El Salto Pueblo Nuevo y bueno aquí estas oficinas, se atiende a todo el estado, se viaja cuando hay la necesidad, aunque últimamente los hemos apartado un poco los viajes en carreta por miedo a la inseguridad.</p>
8	Sub-dirección Jurídica DIF Municipal	Psicólogo	Vienen por la parte de la violencia intrafamiliar, son canalizados al área de psicología, o divorcios, lo que hacemos es una mediación para resolver el problemas mediante terapia.	<p>-Sexo: de 10 personas que atendemos el 90% son mujeres.</p> <p>-Edad: andan entre los 20 a 35 años.</p> <p>-Estado civil: solteros y casados.</p> <p>-Motivo de consulta: el principal son problemas emocionales, mal entendidos entre pareja.</p> <p>-Lugar de procedencia: son de las colonias, de la periferia de zona de riesgo, poblados.</p> <p>-Ingreso mensual: entre bajo y medio.</p> <p>-Escolaridad: casi todos tiene primaria nada mas la básica, -Problemas identificados:</p>

				<p>trastornos al estado de ánimo depresión (diferentes tipos) ansiedad.</p> <p>-Se han detectado usuarios por más de una ocasión: si después de un año regresan.</p>
9	IMSS Delegación	Médico	La Salud Reproductiva y Equidad de Género	<p>-Sexo: como su nombre lo indica coordinación en la salud del recién nacido, la mujer y el adolescente. Nosotros trabajamos o damos atención a la mujer en edad fértil hasta que esta deja de ser fértil en la etapa de la menopausia abarcamos todo lo que es la vida del ser humano; de ahí partimos a edad preescolar, escolar y en algunos casos atendemos a hombres, el -Lugar de procedencia: de nuestros pacientes hablamos que estamos en una coordinación delegacional, abarcamos zona urbana y rural.</p> <p>-Ingreso mensual: se tiene que conocer el estado económico de los pacientes pero para esto quien conoce el estado económico de los pacientes es el médico de la comunidad ya que tienen un programa situacional de cómo está el lugar donde labora.</p> <p>-Escolaridad: contamos con pacientes desde analfabetas hasta profesionales.</p>
10	DIF Estatal Durango	Coordinadora de Casa Refugio Esperanza	Atención a la violencia familiar en esta parte se atiende de manera psicológica, legal y médica.	<p>-Sexo: En su mayoría son mujeres de 18 a 60 años de edad.</p> <p>-Estado civil: la mayoría son casadas, mas sin embargo hemos llegado a tener en unión libre o con diferentes parejas pero la modalidad es que sean casadas, tenemos casos donde ellas no tienen una vida estable con la pareja y cuando viven violencia se van a casa de sus padres pero regresan.</p>

				<p>-Motivo de consulta: de las usuarias es por violencia llegan en un inicio a recibir asesoría legal y denunciar la violencia y de ahí se les da la atención psicológica.</p> <p>- Lugar de procedencia: atendemos en este caso a personas de la periferia de los municipios y de otras ciudades y aquí en Durango no tenemos colonias específicas no hay distinción ya que son de todas las zonas.</p> <p>-Ingreso mensual: la mayoría de las usuarias no trabaja no reciben ningún sueldo están en una situación de no tener nada dependen de sus parejas.</p> <p>-Escolaridad: va desde primaria hasta licenciatura en sus mínimos casos, hemos tenido usuarias que reinciden a pedir apoyo ya manejamos el seguimiento y nos damos cuenta en la oficina externa de casa refugio.</p>
11	DIF Estatal Durango	Trabajadora Social	Violencia a menores	<p>-Sexo y edad: Niñas y Niños de 5 a 14 años</p> <p>-Lugar de procedencia: el 80% de los casos atendidos son de la Ciudad capital y el 20% de los poblados o Municipios.</p> <p>-Ingreso mensual: están en un rango de los tres niveles de estado socio-económico pero tenemos más incidencia de maltrato en el nivel medio, -Motivo de consulta: el principal motivo de la denuncia es porque el menor sufre violencia por parte de alguno de los padres o ambos.</p> <p>-Escolaridad: la escolaridad de los menores va desde kínder, primaria y finalmente secundaria, tenemos casos reincidentes.</p>
12	Centro Estatal	Mediador	Mediador se asignan casos para la	-Sexo: Ambos sexos.

	de Justicia Alternativa		resolución de conflictos por las parte, porque no los resolvemos nosotros.	<ul style="list-style-type: none"> -Ingreso mensual: de todas clases sociales. -Edades: de todas edades. - Escolaridad de todo, igual podemos atender un doctor en derecho que a una señora que sabía leer y escribir o sea absolutamente de todo. –Problemáticas identificados por el entrevistador: es reconocer que tienen un conflicto a resolver, que puede ser cualquiera, y vienen con la intención de que aquí se les dé una respuesta, esa es la intención que ellos tienen después les explicamos de que se trata el procedimiento como se lleva a cabo y los motivamos a que resuelvan por sí mismo el conflicto.
13	Benemérita y Centenaria Normal del Estado	Docente	A través de un diagnostico se dan cuenta de la problemática de violencia que viven los alumnos y es cuando intervienen por medio de las tutorías en forma general, en bachillerato los problemas sobresalientes son violencia psicológica de padres hacia hijos, es notorio que cuando comienzan el primer semestre comienza la violencia de poder hacia sus compañeros esto hablamos que tiene que ver con la estructura familiar. Los profesores canalizan a los alumnos violentos o violentados esto a través de las tutorías que dan desde hace ya 3 años desde secundaria y bachillerato hablamos de dos tipos de tutorías grupal e individual.	<p>Las principales características de los usuarios es cuando uno o ambos padres trabajan y desatienden esa parte del usuario emocional, tiene que ver también con la adaptación que tiene cada usuario en dicha institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sexo: hombres y mujeres teniendo más mujeres atendidas. -Edad: las edades 12 a 18 años -Lugar de procedencia: la población que atendemos es un 85% que son de la periferia -Ingreso mensual: un nivel económico bajo y medio
14	Secretaría de Seguridad Pública	Psicóloga	Son múltiples las situaciones que uno atiende pero de manera general y sobre lo que más nos avocamos es el trabajo con	Bueno aquí definitivamente solo se ve la diferencia con los padres que acuden principalmente y en mayor número las

			las poblaciones agresivas, familias muy desintegradas, falta de valores, situaciones de acoso en las aulas como ya dije anteriormente y también las adicciones.	mujeres, no pasa así con la edad pues ahí si es muy general. El estado civil es igual, muy general. Esta gente en sí son grupos donde no hay en sí una demanda específica por parte de ellos, y por lo mismo y dependiendo más bien donde nosotros vamos, por eso su procedencia no puede ser determinada, pero si es muy variado lo mismo en el ingreso muy variado. Respecto a la escolaridad ahí es principalmente el nivel básico. Los problemas que identifiqué son la violencia familiar y las adicciones. Este es un problema o son unos problemas fuertes y por eso hay algunas escuelas que nos llegan a pedir un doble apoyo.
15	IMSS delegación Estatal	Coordinadora Delegacional de Trabajo Social	Apoyo Social, reintegración del paciente a su tratamiento médico, estudios médico sociales; visitas domiciliarias, reintegración del paciente a su vida laboral, atención preventiva en los cuidados de la salud, así también orienta e informa en el proceso de salud-enfermedad promedio de sus programas prioritarios.	Las principales características de los usuarios problemas familiares, planificación familiar, problemática social, violencia desde niños a mujeres y drogadicción. -Sexo: el femenino. -Edad: una edad aproximada de 16 a 49 años. -Estado civil: un 70% tienen pareja. -Motivo de consulta: es la disfunción familiar. -Ingreso mensual: es mínimo la mayoría trabaja en maquilas. -Escaridad: predomina en el nivel básico primaria-secundaria.
16	Centro Universitario de Salud Mental (Trabajo Social)	Terapeuta Familiar	La estructura familiar, violencia y adicciones	Son familias de escasos recursos o pobreza. -Sexo: acuden de los dos sexos. -Edad: la edad de los usuarios es indistinta. -Estado civil: son casados en su mayoría, y vienen canalizados por instituciones y por los

				<p>estudiantes cuando se encuentran en sus prácticas profesionales.</p> <p>-Nivel escolar: de los usuarios es indistinto.</p> <p>-Problemas identificados: son adicciones, violencia y problemas de comunicación.</p>
17	Sub-dirección Jurídica DIF Municipal	Sub-director	Atención psicológica en materia, derecho familia trámites para pensión alimenticia, divorcios, apoyos en registro de nacimiento, por ignorancia, apoyo en materia de violencia, por lo regular son las mujeres que vienen por apoyos, adicciones.	<p>-Sexo: mujeres son las mas que mas vienen a solicitar el apoyo.</p> <p>-Edad: varían entre los 15 y los 35 años más o menos en promedio, pero acude gente mayor.</p> <p>-Estado civil: vienen de los 3, casados, unión libre y solteros, dejadas, divorciadas.</p> <p>-Motivo de consulta: como 110 casos que están en cuestiones familiares en pensiones y divorcios, se atienden 20 casos por semana es un promedio, en ocasiones tengo que acudir a las llamadas, atender el caso para resolver de momento, hay casos, de omisión de cuidados, donde la madre trabaja todo el día y no tiene quien le cuide a los hijos pero no es abandono.</p> <p>-Ingreso mensual: se maneja por departamentos y se sube a internet se hace mensual y en algunos casos cada 8 días, en la página de internet se registran las graficas.</p> <p>-Escolaridad: educación básica.</p> <p>-Principales problemas identificados por el entrevistador: se maneja por departamento, en el área de adicciones tienen problemas de jóvenes de 9 a los 15 años que los internan, problemas de violencia, yo pienso que es un problema generacional, educativo una falta de seguimiento de los programas</p>
18	Supremo	Abogada	Violencia intrafamiliar como causal de	-Sexo: femenino, ocasionalmente masculino

	Tribunal de Justicia del Estado de Durango		divorcio en agravio de esposa e hijos.	<p>pero si tenemos.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Edad: no tenemos contabilidad no se les lleva un registro estadístico en cuanto a lo de la edad de las víctimas. -Estado civil: de las victimas es casada y unión libre. -Motivo de consulta: de atención, es la disolución del vínculo matrimonial, ya lo que quieren es el divorcio. -Lugar de procedencia: casi todas del municipio de Durango. -Ingreso mensual: vienen de todos los estratos sociales. -Escolaridad: tampoco tenemos un registro. -Principales problemas identificados por el entrevistador: son la carencia de valores, el factor económico y la no asunción de la responsabilidad de los que contraen matrimonio, a veces ni alimento les dan. -Se han detectado usuarios por más de una ocasión; solo se le va a atender por una ocasión, solo los vamos a ver en la disolución del matrimonio, de acuerdo a la ley hay personas especializadas que se les encarga una valoración psicológica para la custodia de los hijos.
19	Instituto Estatal de la Mujer	Abogada	Violencia intrafamiliar, negativa de alimentos y violencia física.	<p>Sexo: Mujeres y niños que sean víctimas de violencia, aunque por lo regular son mujeres.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Edad: en promedio la atención, o al menos lo que denota mayor incidencia es 30-34 años aproximadamente. -Estado civil: están casadas o bien en unión libre, “es decir con alguien en casa” sic.

				<ul style="list-style-type: none"> -Motivo de consulta: con violencia de aquí de Durango. -Ingreso mensual: es salario mínimo. -Escolaridad: no hay un grado específico de escolaridad pues cae de todo y dentro de la violencia el punto central de demanda es sobre la pensión alimenticia. -Se han detectado usuarios por más de una vez: En cuanto a que las usuarias vengan más de una vez se da en el sentido de que tienen que llevar como su proceso; en otras ocasiones hay algo que se agrava y pues se tiene que atender y si se prolonga su estancia, lo que hace que se vuelva más extenso y en ocasiones se ha dado el caso en que dejan su proceso, pero luego vuelven.
20	Dirección Municipal de Seguridad Pública	Preventologa	Esta es un área preventiva, ya vez que tiene áreas donde dan tratamiento, rehabilitación y reinserción aquí es un área de preventiva.	<p>Problemas de violencia familiar e inseguridad.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sexo mujeres. -Edad entre los 25 y 60 años. -Estado civil, casadas y solteras, es que en el momento que se divorcian vuelven a quedar solteras, motivo de consulta, por asesoría preventiva, es que las ayudo las canalizo, las oriento. -Lugar de procedencia, de las colonias y de medio rural y fraccionamientos, de los barrios casi no. -Ingreso mensual, gente de la más humilde que no puede pagar un abogado y de extrema pobreza, a veces ni los DIF los atiende por qué viene de lejos. -Escolaridad, tengo hasta profesionistas ósea

				<p>tengo de todos los niveles.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Problemas identificados, violencia verbal, económica, sexual y física. -Se han detectado usuarios por más de una ocasión, si.
21	Centro de Psicoterapia	Encargada del Área de Trabajo Social	Violencia física, psicológica, sexual, de pareja, familiar, de acuerdo a las valoraciones psicológicas.	<p>Viene principalmente gente de recursos medios bajos, canalizados por alguna otra institución, o derivados de las mismas escuelas.</p> <p>Sexo: antes acudían más mujeres, solo mujeres y niños, pero como que eso ya está dejando de ser así, y también lo que van mucho son parejas.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Edad es muy variado en los niños, pero en los adultos si van como de entre 25 y 40 años. -Estado civil: prevalecen los casos de divorcio o más bien en proceso de divorciarse. -Motivo de consulta: son problemas de pareja, infidelidad, problemas familiares; en niños principalmente son problemas de conducta, como rebeldía por ejemplo. -Lugar de donde proceden: principalmente es de aquí de Durango. -Ingreso mensual: Su porcentaje de ingresos de la gran mayoría es de 2500 mensuales, aunque no, bueno, es menos de eso. -Escolaridad: en cuanto a los estudios tienen la secundaria trunca en un gran número. <p>Problemas identificados por el entrevistador: los principales problemas que yo veo son la violencia intrafamiliar de parte de la familia de origen.</p>
22	Centro de	Psicólogo Jurídico	Aquí se emiten informes ya sea en	En un 90 % son familias que tienen algún tipo

	Psicoterapia		<p>violencia familiar en el caso de menores abusados, dictaminar impacto, mejorar la actitud sobre la custodia y dictaminar si el menor está listo para carearse.</p>	<p>de violencia, niños con secuelas de maltrato.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sexo: en general en el centro se atiende a más personas del sexo femenino. -Edad: es un promedio de 24 a 45 años en el caso de los adultos y de los niños entre 5 y 12 años. -Estado civil: se presentan muchos caso en unión libre o bien casados que están en proceso de divorcio; por lo mismo, por estos procesos d separación. -Motivo de consulta: se presenta mas el divorcio conflictivos, donde el juez necesita tomar una decisión para sentenciar. -Ingreso mensual: La gente que acude desde lo económico, es gente de todos los estratos. -Escolaridad: no hay un patrón único, sino que es muy variado. -Problemas identificados por el entrevistado: los problemas que más se identifican es el de personas que arrastran ciertas conductas o problemas, como el de ser padres ausentes que se separan y en ocasiones siguen con sus problemas, es decir, se juntan con una pareja pensando que sus problemas se van a terminar y no, los problemas que venía arrastrando lo persiguen; en otras palabras huyen de su patrón y se lo vuelven a encontrar; otro problema es que se tiene una carencia afectiva muy marcadas.
23	Fiscalía General del Estado	Ministerio Público	Delitos de violencia familiar	<p>Son de bajo recursos en su mayoría, de sexo femenino entre 19 y 40 años. Su estado civil son casados; su motivo de consulta es la de interponer las denuncias; las gran mayoría</p>

				como ya se comentó el ingreso es bajo pues algunas no trabajan o son amas de casa; su nivel de escolaridad es mínimo de secundaria. Los problemas que mas se identifican son problemas de carácter económico, psicológico y sexual. Muchos de ellos si han venido por más de una vez.
24	Fiscalía General del Estado	Ministerio Público	Despojos, fraudes, abusos de confianza, daños.	Sexo, la edad y el estado civil son indistintos. -Lugar de procedencia es de aquí de Durango. -Las personas que acuden a esta sala son en su gran mayoría de clase media alta. -La escolaridad también es algo muy variado. -El principal motivo por el que asisten a esta oficina es por daños dolosos y si se han detectado a usuarios por más de una vez.

Cuadro 3.- De las necesidades profesionales y personales

#	Institución	Ocupación	Motivaciones que le llevó a elegir esa área en particular	Sentimientos hacia la atención brindada	Acciones que se pueden modificar en el programa	Otras áreas de intervención	Recibió alguna capacitación para desarrollar la actividad actual
1	ESMERALDA	Psicóloga	Yo venía de misión Korian a ya estaba en el área	A mí me parece muy importante yo creo que es	El programa fue diseñado para atención en línea	Ahora con estas situaciones de crisis generadas	Yo en lo personal tengo horarios para

			familiar, yo sabía que específicamente en el caso de las adicciones la familia tenía muchas consecuencias alrededor de la propia enfermedad, son situaciones bien diversas no nada más, económicas y sociales, especializarme en la problemática de la familia.	una atención muy valiosa sobre todo a través de la línea se puede lograr la permanencia o la constancia en la atención y eso nos ha ayudado a llegar a casos realmente graves y poder hacer algo para apoyar.	podríamos decir que tiene limitaciones sin embargo así fue diseñado, entonces en ese sentido no tiene limitaciones, fue diseñado para hacer lo que está haciendo ahora sin embargo se observo que había situaciones en que por el horario o el día en que se agravaba mas por que se reducía la red de apoyo en ese sentido se incorporo al programa esmeralda la unidad móvil de atención de violencia familiar, situaciones que hemos visto que hacen falta se ha ido incorporando, el banco estatal de datos que la ley no lo manda .	por la violencia social, por ejemplo atendemos llamadas de personas en situación de crisis por llamadas de extorción telefónica, alguna vez me toco atender a una persona en crisis por desastres naturales.	acudir a cursos, diplomados, congresos desde antes de ingresar al programa esmeralda y durante.
2	Procuraduría de	Ministerio	Pues muchas,	Dar lo mejor de	La capacitación del	En la unidad de	Diplomados y

	Justicia del Estado de Durango Dirección de Justicia Penal Restaurativa	Público	servirle a la gente crear una cultura de paz.	mí.	personal	atención a víctimas del delito, unidad de delitos sexuales y familiares.	talleres estamos en constante capacitación.
3	Procuraduría General De Justicia del Estado de Durango	Trabajadora Social	Me gusta atender a la gente, a la personas sus necesidades.	Gratificación, a veces el agradecimiento de las personas es muy gratificante, sabemos que la atención que unos les brinda es suficiente para ellos.	Apoyarnos con vehículos, para las salidas a veces no hay, desgraciadamente hemos estado un poquito relegados porque ha habido muchas contrataciones y pues desgraciadamente lo que nosotros estamos haciendo ya no lo estamos haciendo, lo está haciendo otra persona, sería una reestructuración, de que ellos vieran de estas aquí presentes.	Prevención de la violencia, dar platicas en las escuelas en las dependencias.	No
4	Centro de Psicoterapia Familiar DIF Estatal Durango	Psicóloga	La necesidad de la gente y considero todo comienza desde que decido	Satisfacción personal y Profesional, mi trabajo me apasiona,	Los programa con los que cuenta el centro son muy buenos, ya que estamos llevando	En el área: Clínica Empresarial De Recursos Humanos	Claro que si por medio de la Procuraduría el Instituto de la Mujer

			<p>estudiar Psicología después cuando se me invita a participar en este centro tuve que empaparme de información relacionada con violencia y me nació la necesidad de contribuir de alguna manera con la ciudadanía para lograr quizás no erradicar pero si prevenir la violencia en todas sus magnitudes.</p>	<p>cuando veo a una mujer o a un niño mejorado.</p>	<p>platicas a las colonias de la periferia ya que hay personas que no tienen el recurso económico para acudir al centro pero considero que nos falta más promoción de los Programas con los que cuenta el centro ya que son muy buenos pero es importante enfatizar que la población atendida es quien ha hecho público los beneficios que han obtenido después de acudir a esta institución.</p>	<p>Educativa Considero que el campo profesional de un psicólogo es muy amplio.</p>	<p>Duranguense que dan capacitación dos veces por año con temas relacionados con violencia así como también se tienen diplomados constantes, es importante resaltar que el personal del centro al trabajar con personas también necesitamos en un momento dado sacudirnos toda la tensión del trabajo de violencia para esto recibimos Terapia por medio de psicólogos externos a la institución.</p>
5	Comisión Estatal	Psicóloga	Aportar un granito	Que es	Tener más	En conferencias,	Si, atención a

	de los Derechos Humanos		de arena en el bienestar de las personas.	profesional y ética.	personal, para atender a víctimas.	en escuelas, con la sociedad en temas relativos a la psicología.	víctimas en crisis Terapia Familia, Terapia Sexual, Terapia de Pareja.
6	Granja Albergue "Despertares" A.C.	Presidenta y encargada	Que tenemos hijos con discapacidad que somos madres de familia que tenemos hijos con deficiencia mental.	Pues yo siento satisfacción, también la satisfacción que los papas me los sueltan si vamos a ir a la feria pero a lo mejor venimos a la 1 o 2 de la mañana y no pasa nada, saben que andan conmigo, y donde quiera los traigo, vamos ir al teatro, vamos a ir a la feria, pero a lo mejor venimos tarde a la hora que se acabe el show, es una satisfacción muy grande, porque me tiene confianza.	Acciones, presentar nosotros el proyecto, ahora a nivel municipal a nivel estatal queremos empezar a que vean que hay muchas necesidades y que si se necesita ese albergue por ejemplo hay varias que ya están huérfanos ya no tiene papa ni mama, y que están batallando, porque están con una hermana que trabaja y que no puede atenderlos, pues están desubicados y si hubiera un albergue estuvieran agusto ahí atendidos contratamos personal que los	Dar pláticas en cuanto al respeto para ellos, pero que a mí también a mí las dieran.	Estamos acudiendo a diplomados en cuanto a las ONGS esto es para las asociaciones, pero para ellos no, será porque ya hemos vivido tantos años con el problema.

					atienda, o por que hacerse el albergue se van a estar todo el día pero cuidándolos con nosotros mismos, por que como madre de familia pues de todos modos ya los hijos de uno están grandes ya están casados y podrían dedicarse a algo productivo.		
7	Comisión Estatal de los Derechos Humanos	Capacitación en Derechos Humanos	Pues el conocimiento de las violaciones a derechos humanos y el compromiso con la paz mundial. Uno de mis intereses de especializarme en derechos humanos fue precisamente las mujeres, originalmente eran las mujeres migrantes de pues me fui pensando	Siento que hace falta es como lo mío es platicas sobre el conocimiento de sus derechos, cuando termino de informar a la gente de lo que dice la ley, lo que dice la norma y lo que deben de hacer los servidores públicos me siento un tanto triste al ver la distancia que	En las capacitaciones, todas las capacitaciones están sujetas a modificación, por que los diseños se hacen por cada plática específica si bien partimos de una estructura constantemente estas mejorando el temario y cada sociedad a la que acudimos es de características diferentes entonces	Pues tal vez gestión por que lo mío es la capacitación, entonces yo considero que haciendo gestión con las autoridades, con los legisladores, cuando conozco de situaciones donde la norma es prácticamente inaplicable por ejemplo en las comunidades indígenas sobre	Si, si he recibo varias capacitaciones y prácticamente he estudiado es parte de mi formación como profesionista la maestría en derecho internacional sobre todo una área lleve de derechos humanos y cursos de post grado sobre educación,

			nada mas en mujeres, la violencia de género, pero yo aquí trabajo con todas las áreas y con todos los grupos en situación de vulnerabilidad, pero es más bien el compromiso con la sociedad y la necesidad de un cambio en el fortalecimiento del conocimiento de los derechos humanos.	separa la norma de la realidad cuando muchas personas no puede acercarse a ejercer esos derechos por que tienen infinidad de situaciones en su contra , entonces me da satisfacción en muchas veces pero también un tanto de frustración y el compromiso pues de hacer algo, gestionar para lo que dice la ley se pueda hacer practico y más fácilmente.	se diseña la atención que damos de acuerdo a esas características de la sociedad así que estamos en completo dinamismo no nos estancamos con los mismos programas que tenemos.	todo con las mujeres indígenas no pueden hacer una denuncia ante ministerio publico por qué no lo hay cerca o no tiene los recursos para viajar hacia ministerio publico entonces a parte de la capacitación pudiera tener gestión ante las autoridades.	cultura de la paz, acceso a la justicias y derechos humanos entonces tengo varios cursos y técnicas de enseñanza sobre de derechos humanos.
8	Sub-dirección Jurídica DIF Municipal	Psicólogo	Mira me gusta mucho la parte clínica, después me permite aplicar los conocimientos adquiridos en mi carrera y la parte de crecimiento.	Creo que es de calidad, que es eficiente y eficaz y cumple con los criterios éticos, como escuchar, el respeto.	Incrementar el personal para dar atención más oportuna.	Tal vez en la parte de la consulta privada o en instituciones educativa.	Si, al inicio una capacitación por parte del jefe inmediato.
9	IMSS Delegación	Médico	La mujer ya que	Satisfacción	En el programa se	Nuestro trabajo	Claro que si

			es la más discriminada y de aquí motiva a la creación de los proyectos y programas.	personal cuando todo sale bien y frustración cuando se complica la situación o que los resultados no son los que esperamos.	puede mejorar tanto la actitud de quienes brindamos la atención hacia la mujer.	se centra más a la atención a la mujer desde la consulta de planificación, hasta el término de la etapa reproductiva es ahí donde nosotros podemos intervenir dando un mejor servicio y ofreciendo una mejor calidad de vida por medio de los servicios.	como profesionales debemos tener esta capacitación y tengo la especialidad de ginecología y obstetricia.
10	DIF Estatal Durango	Coordinadora de Casa Refugio Esperanza	Pues más que nada me motiva la inquietud de hacer algo por aquellas personas que viven violencia y tratar de disminuir en ellas su situación de violencia e inicien una vida libre de violencia mi sueño es familias sin violencia.	Muchas cosas creo que faltan por hacer porque no puede decir que estamos completos mas sin embargo considero que en un futuro se puede estructurar de manera que pueda brindar una mejor atención porque	Pues más que nada tiene que ver muy en cuenta la selección en el personal nosotras no somos autónomas dependemos de otra institución y de ahí es importante la concientización del personal la capacitación y más que nada tener esta parte de auto cuidado porque en	Yo desde que empecé he trabajado en situación de violencia para mí me sería difícil no trabajar en esta área sin embargo la área de los niños es donde yo puedo desarrollar mi trabajo.	Claro que si siempre he tenido capacitación por medio de diplomados, posgrados para manejar el tema en si.

				contamos con muchas limitaciones porque nos hace falta trabajar.	el centro no lo tenemos por qué nos pasa tenemos muchos problemas ya que el personal decide desertar.		
11	DIF Estatal Durango	Trabajadora Social	Para mí no es válido el maltrato a menores poner una parte de mí para mejorar esta situación.	Yo no brindo atención directa.	A mí me gustaría estar más empapada en el seguimiento de los casos pero no se nos permite solo en algunos casos aislados les damos seguimiento.	Pues hay mucho campo en el cual como trabajadora social puedo desarrollarme en caso, grupo y comunidad.	Si estamos recibiendo cursos constantes para llevar a cabo nuestro trabajo.
12	Centro Estatal de Justicia Alternativa	Mediador	Reconocen que tienen un conflicto a resolver, que puede ser cualquiera.	Siento, satisfacción.	Que acciones se pueden modificar, darle mayor información al usuario.	Otras áreas, en la prevención de la violencia.	Tengo un diplomado de mediación por el instituto de mediación de México que nos dio el poder judicial.
13	Benemérita y Centenaria Normal del Estado de Durango	Docencia	Soy maestra de corazón me gusta lo que hago soy una mujer de retos, me llevo a estar aquí el deseo de servir.	Me siento renovada, es una vitalidad para mí convivir con los jóvenes por que también tengo una relación de camaradería con ellos, también	Afortunadamente esta es una institución que está a la vanguardia, autoformación para poder aprender a aprender ahora los programas están destinados a que los alumnos tengan	Psicopedagogía, la docencia es muy amplia y se puede intervenir en el área de psicológica, medica, trabajo social y así como el área de investigación, por	Si estoy en constantes diplomados, foros etc. Para mejorar mi desempeño laboral y personal.

				porque me enseñan cómo se vive la juventud hoy.	facilidad de aprender. Los programas han estado en constantes modificaciones esto para poder brindar nuevas herramientas.	mencionar algunas.	
14	Secretaría de Seguridad Pública	Psicóloga	Fue interesante pasar de la oficina al campo y eso me motivo, así como estar en contacto con la gente de manera directa.	Impotencia porque del lado de la prevención no se tiene el mismo impacto, aunque si hay momentos que te ves motivada porque simplemente se te acerca la gente y pues te agradece.	Definitivamente el problema que se tiene es que hace falta más personal, pues hay que pensar que no es posible que siete personas para atender a 140 escuelas. También material o recursos en cuestión administrativa, es decir, vehículos, gasolina etc.	Creo que desde el aspecto de la sensibilización para el personal, ya que hay un descuido personal sobre el estrés, pues hay muchos psicólogos.	Si tengo certificación por ejemplo la intervención en crisis.
15	IMSS delegación Estatal	Coordinadora Delegacional de Trabajo Social	Establecer líneas estratégicas para que el paciente pueda recuperar su salud, "teniendo la salud tenemos todo" así mismo encuentro muchas	Falta no logro que el 100% se comprometa a trabajar se ve en cansancio por su trabajo y la problemática familiar.	Sensibilización para el trato con la gente y un cambio de actitud.	Aquí donde estoy él impartir cursos.	Cursos gerenciales, de trato al público, soy tanatóloga y tengo cursos de orientación educativa.

			satisfacciones.				
16	Centro Universitario de Salud Mental (Trabajo Social)	Terapeuta Familiar	Por ser terapeuta familiar y estar al frente del centro hay desarrollo profesional.	Que es de muy buena calidad.	Puede ser agregar más sobre el trabajo grupal.	En el área de prevención.	Si.
17	Sub-dirección Jurídica DIF Municipal	Sub-director	Para poder brindar apoyo asistencial a nuestro municipio, hay algo que la gente no sabe de DIF es la cara humana del gobierno, y ver cómo podemos contribuir.	Es una satisfacción importante, haces el mejor esfuerzo, sabes que tienes un equipo competitivo, adecuar las actividades a la vida cotidiana.	Modificar, en realidad no es mucho, porque se nos está abriendo con programas que están certificados.	En las aéreas del sector educativo.	Sobre la marcha hemos estado recibiendo cursos.
18	Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Durango	Abogada	La aplicación debida de las leyes.	Satisfacción personal y profesional.	La formación de cuerpos inter disciplinarios entre instituciones de gobierno, seguimiento de casos y ministerios públicos, que estén las personas adecuadas, por ejemplo como vas a poner a una persona que nunca a tenidos hijos y nunca se ha casado	En el área académica, cuando trabajas aquí ya no puedes trabajar litigando en particular porque se puede prestar a malas interpretaciones.	Si, la ultima diplomado para "víctimas de maltrato por razón de género".

					a atender a una mujer que llega peleando la custodia de los hijos una pensión alimenticia, nunca la va a entender.		
19	Instituto Estatal de la Mujer	Abogada	Asares del destino.	“Me siento muy satisfecha, hay muchas satisfacciones, oportunidad de conocer muchas mujeres y de tener más interés en el tema pues se ve que ahí hay un gran rezago”.	Ampliar el personal que se encargue de áreas en particular y que se vuelva especialista en esa misma área.	En todas las áreas, en múltiples por ejemplo en barra de abogados para que den una atención diferente.	Si, diversas y múltiples.
20	Dirección Municipal de Seguridad Pública	Preventóloga	La gente, la atención a la gente, además la gente me pide a veces me ven las señoras y me dicen cuando va a las colonias, pero ya no puedo ir tienen que mandar un oficio al presidente municipal, que diga queremos a	Satisfacción, es que me dan muchas bendiciones.	Que me contraten más gente.	En todas las aéreas, es que la prevención entre en todo, salud, educación, estoy llevando ahorita el programa bullying de violencia escolar, causas y consecuencias que conlleva la conducta de los padres hacia los hijos esto lo	Soy diplomada en el INACIPE y en el SUBSEMUN que son los dos órganos máximos a nivel nacional para capacitación para la prevención del delito, y formo parte de la red nacional de

			la licenciada Bustamante para llevarles los talleres de prevención sobre todo el de cómo cuidar a sus hijos en la calle para evitar accidentes, extorsión telefónica, robo que te puedan asaltar, y ahí las señoras se me acercan y me dicen oiga mi marido me golpea, las oriento si esta el marido hablo con él.			reflejan en la escuela hacia la agresividad, estamos creando un modelo en Durango de prevención para aplicarlo en las escuelas.	preventologos, en Durango somos 30 preventologos y de la red nacional nada más yo pase el examen, es por eso que digo que hace falta más gente que se ponga la camiseta.
21	Centro de Psicoterapia	Encargada del Área de Trabajo Social	La verdad se dio porque se solicitó una reubicación y por ello estoy aquí.	Es bueno, se siente satisfecha, en ocasiones suele dar otras sugerencias para hacer algo, que ayude.	Modificar el tipo de terapia que se brinda, la terapia que se pudiera implementar sería bien pueda ser la terapia breve para así ayudar a mas usuarios, esto por un lado, por otro, sería bueno que se diera más publicidad sobre la	También se apoya o fortalece lo que hacen algunas escuelas en cuestión de conducta, pues esta área es un filtro, pero el centro si puede ayudar.	No, fue sobre la marcha.

					atención que brinda el centro, pues hay muchas ocasiones que no se conoce qué es lo que se hace en este lugar, por lo que no asisten, o bien llegan desubicados pensando en que ahí les pueden brindar un tipo de apoyo y no, pues aquí no es el lugar para ello. Y sí, por eso mucha gente no viene o piensan que nada más es sobre familia, y no se trata a las parejas o a los niños, sino que tiene que ir toda la familia.		
22	Centro de Psicoterapia	Psicólogo Jurídico	Durante la realización de sus prácticas dentro de la institución se dio cuenta de que no existía el área de psicodiagnóstico, por lo que una vez	Muy satisfecho pues he contribuido a cambiar la perspectiva en los jueces, porque ya luego ellos me buscan o buscan	Definitivamente que las instituciones públicas estén obligadas a tomar cursos sobre perspectiva de género, la excusa para no hacerlo es que no hay ni	Pues más bien en otras instituciones, como la UJED, en escuelas, así como con otros estudiantes.	Sí ha recibido pero esto ha sido más por su propia cuenta pues la institución no ha apoyado del todo ni siquiera con los horarios

			<p>que le ofrecieron el trabajo le dieron la oportunidad de abrir dicho departamento. La creación de éste se dio como una necesidad para atender de una manera más equilibrada la situación de los usuarios, es decir, para ver lo que no se ve a primera vista, no solo es decir el nombre de lo que pasa sino brindar una explicación de la dinámica que realizan los miembros de las familias, para no afectar o bien para dar a cada quien lo que le corresponde, ni demasiado rígido con quien no lo tiene que ser, esto es que lo que aquí se emita sirva,</p>	<p>maneras o formas de preparación que les ayude en su trabajo que realizan.</p>	<p>tiempo ni presupuesto para poder implementar talleres o cursos y por otro lado que cuenten con sus propias atenciones para que no se re-victimice y si se pueda hacer algo.</p>	<p>por ejemplo para poder asistir a los cursos o a clases, él ha tenido que buscar su propia capacitación. En una ocasión asistió a una capacitación pero porque era un recurso federal y se les acomodaba muy bien, de ahí en más nada.</p>
--	--	--	--	--	--	--

			ayude a un dictamen más amplio.				
23	Fiscalía General del Estado	Ministerio Público	Fue el área que se me asignó.	Me siento plena porque brindo la ayuda que se me solicita, porque también se ven problemas sexuales y yo me vi envuelta en algo similar alguna ocasión y es cuando veo la oportunidad de brindar apoyo y esto me genera mucha satisfacción.	La prevención y así en concreto dar pláticas para evitar algunos delitos.	No hay mucha conexión con otras unidades.	Si, la institución la brindó.
24	Fiscalía General del Estado	Ministerio Público	Porque es un área o lugar de más técnica y por motivos personales.	Siento que es una atención profesional.	Programas de prevención "sí la prevención es como debe de ser los delitos disminuyen" sic.	En el área familiar de atención a víctimas.	Si, la institución la brindó.

Cuadro 4.- De la violencia y cómo le toca

#	Institución	Ocupación	Función	Delimitaciones	Limitaciones	Tipo de violencia que se presente con mayor incidencia	Emociones, sentimientos, ideas y pensamientos le generan su encuentro con la violencia
1	ESMERALDA	Psicóloga	A mí me corresponde pues realizar todos los trabajos de la operatividad del programa tanto del personal como organizacional.	Una delimitación que teníamos es que era un servicio telefónico, pero con la unidad ya podemos ir a cualquier lado ir al domicilio, resguardar a la víctima tenemos una pareja de policías estatales, los trasladamos al lugar que sea necesario o se lleva directamente a la PGJ de alguna manera ya nos limita, con la unidad se atiende a casos	Sería no atender a todos los casos directamente con la unidad móvil el mes de Julio cerramos con 856 llamadas solamente en Durango, tenemos un programa esmeralda en la laguna y con la unidad hemos atendido 34 casos que son extremos donde está en riesgo la vida, pero no tenemos la capacidad de atender con una unidad móvil.	De todas, la física, emocional casi por ley la económica, la sexual es menos.	Pues definitivamente para mí la violencia es una situación que no deberíamos de vivir a parte que es multifactorial.

				extremos.			
2	Procuraduría de Justicia del Estado de Durango Dirección de Justicia Penal Restaurativa	Ministerio Público	Crear una conciencia en las personas.	Cada quien tiene su titular en las áreas y cada quien tiene su idea y su punto de vista en el cual yo no puedo interferir aunque no esté de acuerdo.	No te puedes meter a otras áreas y aparte disposición del personal.	La violencia física, psicológica económica.	Emociones, me da tristeza ver tanta violencia, frustración de que no puedes tener lo que necesitas para poder crear más cosas, herramientas, cuestiones económicas.
3	Procuraduría General De Justicia	Trabajadora Social	Nada más que ahorita no estamos realizando ninguna función.	Mi campo es muy amplio, y anteriormente si lo hacíamos trabajamos con las victimas en cuanto a platicar con ellas, hacer una conciliación o hacer una llamada cuando no se podía trabajar con ellos, porque la persona hacia lo que requería hacia una denuncia, nosotros la veíamos primero según las	Limitaciones ahorita no tengo limitación, desgraciadamente los ministerios públicos, ya no nos están apoyando, se están apoyando con los mismos ministerios públicos lo que antes hacíamos nosotros como trabajo social, ahora el ministerio publico lo está llevando a cabo.	Física y emocional, económica y sexual.	Sentimiento de tristeza de ver que las mujeres somos golpeadas no nos dan nuestro lugar nos hablan mucho de la igualdad de género y desgraciadamente no lo es, todavía está el machismo sobre nostras y pues no somos apoyadas.

				necesidades de la persona afectada, pues se hace la denuncia o decía yo nada mas quiero platicar con mi esposo llegar a un acuerdo y eso por el momento no lo estamos haciendo.			
4	Centro de Psicoterapia Familiar DIF Estatal Durango	Psicóloga	Como coordinadora me toca la parte de recepción de las personas que requieren terapia así también soy quien tiene la primera entrevista, de ahí se remite al terapeuta llevo la organización de pacientes y como terapeuta establezco metas al personal.	XXXX	Una limitación real es que contamos con poco personal en el centro por ello tienen que apoyarse con otras instituciones.	La verdad es que sabemos que la Violencia física es la que identifica el paciente, nosotros al dar el seguimiento observamos que tienen violencia psicológica, económica, física etc. Por parte principalmente de algún miembro de la familia.	Son varias cosas como profesionista a veces pienso que estamos en una sociedad en decadencia y la población es grotesca falta trabajar en estrategias y en la inconsistencia de la política pública. Falta una legislación en torno a la violencia.
5	Comisión Estatal de los Derechos Humanos	Psicóloga	Dar primeros auxilios y atención psicológica familiar, individual (breve), pareja.	XXXX	No se brinda la terapia extensiva, hay que aclarar hay personas que necesitan esta terapia que	Ahorita se está presentando de violencia de padres a hijos y violencia entre pares o compañeros en	Que como sociedad nos hace falta más educación en valores, limites responsabilidades

					puede durar 2 años o más, las instituciones no brindan este tipo de terapia.	escuelas (primaria).	aunado a los derechos.
6	Granja Albergue "Despertares" A.C.	Presidenta y encargada	Al ser presidenta tengo que andar gestionando, también gestora, tengo que andar gestionando, llevando oficios a SEDESOE, para la ayuda que nos dan.	Recreación y convivencia porque ya para dar otro servicio necesitamos gente profesional como enfermera, doctor, trabajadora social, psicólogo, básicamente es recreación manualidades.	Limitaciones, económicas limitaciones de transporte, pues porque si los voy a llevar a algún acto, tengo que tener para el taxi y no para uno a veces para dos, porque a mi SEDESOE me dan apoyo para renta, luz y agua, ya veces las mama me dan para el taxi, y a veces no pueden, limitaciones también.	XXXX	XXXX
7	Comisión Estatal de los Derechos Humanos	Capacitación en Derechos Humanos	La de prevención educando a todas las personas sobre igualdad sobre la cultura de no violencia, la resolución pacífica de conflictos y	Mi área es estatal, es el estado yo puedo trabajar en todo el estado, siempre y cuando tenga los recursos para	La carencia de recursos a veces para el materia que se les entrega tenemos recursos pero no son lo que nosotros	Que nosotros nos damos cuenta en las capacitaciones contra los niños y las niñas, violencia por parte de sus familiares, abuso de autoridad	Muchos y muy diversos porque siempre es un rechazo ante esta realidad es como un dolor también, es una empatía con la víctima que no

			<p>apego a la legalidad.</p>	<p>hacerlo porque a veces ponerme en contacto con el grupo que voy a capacitar no es tan fácil por la distancias o tener el traslado a veces que gestionar una avioneta y eso no es fácil pero a mí me corresponde toda el área de Durango.</p>	<p>quisiéramos , también para el desplazamiento como le comento a veces tenemos que irnos en avioneta personal ahora tenemos bastante, pero habido momentos en que tenemos muy poco personal, y la inseguridad es otra limitación yo critico a la gente que deja hacer las cosas por miedo pero ahora yo estoy cayendo en ese supuesto ,porque hemos limitado nuestras salidas a municipios cuando el regreso va ser de noche por que nos da miedo a mi me da miedo viajar en carretera de noche.</p>	<p>también, violencia por parte de los servidores públicos, seria violencia física, hacia las personas detenidas, extorciones por parte de los servidores públicos, tortura golpes, en el caso que le comento de los niños puedes es maltrato psicológico , físico también por parte de sus padres y casos también desafortunadamente frecuentes por parte maestros sobre todos psicológico que permite la burla de los compañeros, hasta las amenazas de niños a niños, y en caso de las mujeres hemos visto mucha violencia económica y violencia física</p>	<p>gusta la palabra víctima, pero sujeto pasivo suena más feo, es un empatía pero a la vez es una motivación de lucha de buscar una solución de fortalecer a la persona afecta de unirla con otras personas que la pueden ayudar o que hayan pasado por los mismo pero que hayan superado esa situación de víctima, si es doloroso pero a la vez es una motivación y a la vez una necesidad de actuar inminente.</p>
--	--	--	------------------------------	---	---	--	--

						también no la llegan a comentar, violencia sexual por parte de su pareja.	
8	Sub-dirección Jurídica DIF Municipal	Psicóloga	Jefe de departamento de psicología, coordinador del programa institucional de DIF municipal "Creciendo en familia".	XXXX	Pues podrá ser en cuestión de espacios para proporcionar atención personal.	La violencia intrafamiliar.	Como profesionales responsabilidad, proporcionarle las mejores herramientas, para poder solucionar efectivamente el caso, e insistir para hacer propuestas de programas que vayan más a la prevención de este tipo de conductas.
9	IMSS Delegación	Médico	En relación a la violencia es Difundir la atención a la mujer.	XXXX	Dar la atención médica, dar la información y ser el enlace con otras instituciones.	Violencia física ya que no tenemos registros de violencia psicológica, económica por ser unidad médica.	Frustración por la situación que se está dando, donde sabemos que la violencia se da por la situación que estamos viviendo y de aquí parte que la estamos viviendo desde un estado económico alto hasta el bajo aquí no tenemos distinción de clases

							sociales.
10	DIF Estatal Durango	Coordinadora de Casa Refugio Esperanza	Obviamente es la administración de los recursos humanos y de alguna manera organizar, estructurar los planes de trabajo llevo funciones de dirección.	XXXX	Nosotros no terminamos el proceso por que en el centro solo tenemos 3 meses para trabajar con las usuarias es un tiempo muy corto para terminar con los procesos psicológicos y legales tenemos que canalizar a otras instituciones para que terminen este proceso otra de nuestras limitaciones es que no llevamos un seguimiento de si continuaron o no con este proceso de tratamiento y además que nuestras usuarias no salen teniendo un trabajo es difícil no tener estas redes de	Cuando nosotros vemos esta escala de la mujer maltratada de las usuarias atendías vemos que la violencia va desde física llevada de la mano la psicológica y económica sin decir cual menos o cual mas.	Manejamos muchos sentimientos como Frustración, impotencia, de conflicto pero a la vez satisfacción por ser privilegiada al poder trabajar con personas que están deseosas de liberarse de una vida de violencia.

					apoyo fuera del centro.		
11	DIF Estatal Durango	Trabajadora Social	Hacer el registro de la Denuncia, llevar a cabo la visita domiciliaria, verificar si es cierto o falsa la denuncia y de ahí canalizar al Departamento Jurídico.	XXXX	Que no le damos un seguimiento puesto que canalizamos el caso al departamento jurídico.	Físico- Emocional	Tristeza e impotencia al saber que el menor es maltratado y que los padres siguen un círculo vicioso de violencia.
12	Centro Estatal de Justicia Alternativa	Mediador	Ser el mediador entre las personas que vienen a resolver sus conflictos, el tercero.	Yo puedo hacer de aquí a aquí, nada mas lo que las partes deciden hacer es un procedimiento totalmente voluntario.	Las limitaciones, las de las partes.	Pues es aquí en el centro te digo que no trabajamos violencia.	Que ideas, sentimientos y pensamiento, sentimiento de frustración de enojo, este ideas de que tenemos que hacer algo, que hay que buscar yo le apuesto a la prevención más que otra cosa.
13	Benemérita y Centenaria Normal del Estado de Durango	Docencia	Primero se hace el diagnostico, mediante los problemas que se detectan considero que se requiere una atención psicopedagógica se hace una canalización se	XXXX	XXXX	Violencia Intrafamiliar, violencia en el noviazgo.	Cuando no se había recibido la capacitación correspondiente si nos íbamos por las emociones no podemos dejar que esto nos gane tenemos que enseñarnos a

			atienden por medio de terapias la violencia que presentan intrafamiliar, violencia en el noviazgo.				separar este sentimiento para brindar atención de calidad.
14	Secretaría de Seguridad Pública	Psicóloga	La función del programa es la de prevención y ese es mi trabajo, prevenir.	Nivel escolar básico y familiar.	La continuidad, pues hay mucho tiempo entre una acción y otra.	El acoso escolar, es decir bullying.	Falta mucho trabajo y coordinación entre escuela y padres. Hay una satisfacción en esta lucha, en estos temas, y es que si hay muchos maestros que ayudan en el trabajo y brindan su apoyo y creo que esto es bueno.
15	IMSS delegación Estatal	Coordinadora Delegacional de Trabajo Social	Mi papel es de mediador, aunque el sindicato hace su función.	XXXX	Ninguna	No define que tipo de violencia presentan los usuarios solo que se presenta más en mujeres y niños.	Me genera molestia y enojo "Falta compromiso institucional".
16	Centro Universitario de Salud Mental (Trabajo Social)	Terapeuta Familiar	Proporcionar contención y tratamiento terapéutico.	Familias con una problemática para participar de 10-15 sesiones, que tenga la disponibilidad de	Problemas por cuestiones económicas	Se presentan por todas las violencias pero más por violencia física.	Son diversos angustia, dolor, enojo e impotencia

				tiempo.			
17	Sub-dirección Jurídica DIF Municipal	Sub-director	Coordinador de las actividades de la Sub-dirección jurídica.	XXXX	Que en ocasiones se tiene que depender de otras instancias para poder brindar el apoyo.	La violencia física y emocional.	Son encontrados, lo primero que pienso es el coraje, la impotencia, pero como funcionario y ser ecuánime es brindarle una atención adecuada.
18	Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Durango	Abogada	Es revisar las sentencias de los juzgados familiares, en donde se va a decretar el divorcio.	Solo la disolución del divorcio.	La imposibilidad dar seguimiento a víctimas de maltrato, la falta de un cuerpo interdisciplinario.	Todas, la física, la moral, económica, la que no tenemos es laboral, se van a conciliación y arbitraje.	Emoción de impotencia, de disgusto de inconformidad.
19	Instituto Estatal de la Mujer	Abogada	Coordinar las actividades de la unidad estatal Psicología, licenciatura, trabajo social, trabajo con menores para que tengan un mejor funcionamiento así como el área de prevención.	No nos corresponde la toma de denuncias o demandas ya que solo es una institución administrativa y aquí lo que se hace es asesorar, pero no se hacen las demandas. Este es el trabajo delimitado.	Hablando propiamente de limitaciones es que el personal para atender es muy poco, el espacio no es el adecuado y la demanda es demasiada.	La económica, la física y la psicológica.	“Es bien difícil ver a un hombre igual que antes; lo que más se manifiesta es la impotencia, cuando no camina un asunto da coraje” Sic.
20	Dirección Municipal de	Preventologa	Lo que yo hago diseño programas,	Pura prevención, no tiene la parte	No hay limitaciones, aquí	Se trata de diferentes tipos de	“No sabe la satisfacción que

	Seguridad Pública		estrategias y campañas de acuerdo a la problemática que detecto, el programa principal que traigo ahorita se llama de FA.SE familia segura.	de atención y tratamiento.	me brindan todas las facilidades para realizar mi trabajo.	violencia, pero la que mas sobresale definitivamente es la económica.	tengo cuando la gente se me acerca y me agradece por que la ayude” sic.
21	Centro de Psicoterapia	Encargada del Área de Trabajo Social	Contener, concientizar en que le va a servir la terapia así como dar una orientación sobre la situación de los usuarios. De lo que se trata es de tener un pequeño acercamiento a sus situaciones, sin pretender que sea una microterapia, pues en ocasiones comienzan a abrirse y lo que se hace de manera concreta es solo contenerla y desde ahí motivarla para que tome la terapia.	Como comentaba anteriormente lo principal es obtener el motivo de consulta, los aspectos generales, los recursos con los que puede contar dicha persona “lo que se requiere es el motivo” sic.	El personal, pues son solo dos personas y son diez prestadores de servicio; no hay muchos terapeutas y modernizar el modo de registro. Una manera o especie de requisito es el de solicitar la credencial de elector para que pueda ser atendido.	La violencia física y psicológica (verbal, económica etc.)	En un principio se generaba como que mucha angustia, y ahora que como que se ha generado un sentimiento de adaptación; ciertamente que hay ocasiones los depresivos por ejemplo suelen ser muy cansados y eso es lo que provocan cansancio, pero se entiende.
22	Centro de	Psicólogo	Busca prevenir	El problema con	No se atienden	La violencia	En un principio se

	Psicoterapia	Jurídico	(entrevistas, aplicación de pruebas) siempre propone alternativas, colabora con talleres de autocuidado y da psicodiagnóstico.	estas instituciones es que por momentos si lo delimitan a uno y por momentos no, es decir, en un sentido estricto si se establecen la delimitación, pero no está del todo estipulado.	problemas de aprendizaje, cuestiones donde se tenga que pagar algo así como otra limitante es su reglamento.	emocional y económica.	generaba una angustia, ahora hay un respeto por el ritmo de cada quien a partir de sus propios recursos y por otro lado se genera una actitud de confianza de que la violencia puede ser erradicada.
23	Fiscalía General del Estado	Ministerio Público	Recabar los elementos necesarios para la integración de las carpetas de investigación.	Las personas suelen venir a solicitar como que pensión alimenticia y divorcios, pero eso no se trabaja aquí y por ello se les canaliza a las partes correspondientes .	En ocasiones la misma gente limita tu trabajo.	La física y la económica.	Descontento.
24	Fiscalía General del Estado	Ministerio Público	Es aquí donde se termina por proceder.	Uno puede conciliar o proceder.	Es poco personal y falta equipo.	Hacia el patrimonio, que es un daño económico, y bueno es ahí donde uno ve otro tipo de violencia.	Frustración

Cuadro 5.- De lo deseable y lo posible en su quehacer

#	Institución	Ocupación	Encuentra satisfacción	Ha ido más allá de las reglas institucionales	Problemática Institucional	Beneficio Institucional
1	ESMERALDA	Psicóloga	Siempre, definitivamente sobre todo ahora con la unidad móvil palpamos prácticamente a diario la situación y el contexto, la sorpresa que les causa que alguien vaya directamente a su casa, esa sensación de protegerlos.	En un caso que no teníamos la unidad móvil con una chica de 13 años que era víctima de abuso físico por parte de su novio, la teníamos que andar buscando en casa de las amigas, no era la función del programa esmeralda.	NO	NO
2	Procuraduría de Justicia del Estado de Durango Dirección de Justicia Penal Restaurativa	Ministerio Público	Si	No	XXXX	XXXX
3	Procuraduría General De Justicia	Trabajadora Social	Si, es bonito ayudar a la gente que no sabe, darles información.	Si	No	Pues reconocimiento de la institución, que digan en la procuraduría ministerial y trabajo social que no ayuda, en cosas que una nos

						corresponden.
4	Centro de Psicoterapia Familiar DIF Estatal Durango	Psicóloga	Se encuentran siempre involucrados los sentimientos personales porque soy un ser humano que siente y el ver que la mayoría de la gente quiere mejorar su situación te deja una satisfacción y haces un compromiso más grande con ellos.	No ha sido necesario.	XXXX	XXXX
5	Comisión Estatal de los Derechos Humanos	Psicóloga	Por supuesto	En alguna ocasión se ha brindado más horas de terapia por la problemática, que presenta el paciente.	No	Reconocimiento de los pacientes y agradecimiento a la institución.
6	Granja Albergue "Despertares" A.C.	Presidenta y encargada	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
7	Comisión Estatal de los Derechos Humanos	Capacitación en Derechos Humanos	Sí, mucho	No, no, tenemos una ley organiza que nos faculta afortunadamente en esta área a actuar con todas la personas particulares, funcionarios públicos, no tenemos censura nuestro trabajo es difundir la legalidad entonces no, no he ido más allá.	XXXX	XXXX
8	Sub-dirección Jurídica DIF Municipal	Psicólogo	Si claro que si, por eso lo hago, porque me gusta.	Si, por que hay pacientes que no se les da el seguimiento (15 sesiones).	No	Si, al contrario, han producido un reconocimiento a la institución.

9	IMSS Delegación	Médico	Diariamente	Muchas veces hay limitantes y no podemos salir de estas.	XXXX	XXXX
10	DIF Estatal Durango	Coordinadora de Casa Refugio Esperanza	Diariamente	Al momento de brindar la atención claro que vamos mas allá de estas reglas institucionales es imposible no engancharse de aquí que se da puesto le damos nos apoyamos en nuestros propios recursos por que es imposible no hacerlo institucionalmente no es correcto hacemos acciones que involucra hasta nuestras familias. No puedes decir no lo hago porque estas en una institución donde así lo pide, en algún momento nos apoyamos en nuestras propias posibilidades dándole nuestro número telefónico a la usuaria, brindándole una ayuda económica además que en algunos o muchos casos nos llevamos a la usuaria a nuestra casa cuando sabemos que no tiene a donde ir así como que involucramos a nuestra familia. Esto se da porque no se nos brinda todo el apoyo adecuado para brindar un servicio más adecuado al	Si nos produce problemas porque el mensaje que enviamos no es el que se busca en un principio y hasta la usuaria llega a exigir y la institución no respalda por ser una violación a la regla.	El beneficio para la institución es que el personal aprenda mediante la experiencia propia a no involucrar sus sentimientos con los casos atendidos así como tampoco a los familiares y de esta manera hacer uso solo de los recursos existentes para brindar la atención a las usuarias.

				igual que es mucha burocracia y las solicitudes que se hacen para recibir algún apoyo tarda meses en llegar o no llega.		
11	DIF Estatal Durango	Trabajadora Social	Satisfacción por que hemos logrado que padres mal tratadores ingresen a terapia y ver que mejora la situación.	No	XXXX	XXXX
12	Centro Estatal de Justicia Alternativa	Mediador	Sí	Aquí no	XXXX	XXXX
13	Benemérita y Centenaria Normal del Estado de Durango	Docencia	Si yo creo que esto es lo que me mueve a seguir mejorando	Claro que sí	No ninguno	No ninguno
14	Secretaría de Seguridad Pública	Psicóloga	Si, muchas, los niños te pueden reconocer, padres y madres de familia a los que les das apoyo, te lo agradecen, y me agrada por ejemplo que cambian la intención y sepan diferenciar entre lo bueno y lo malo.	Creo que no ha sido necesario llegar a estas instancias pues la institución tiene mucha flexibilidad, (aunque se vive bajo lo institucional).	XXXX	Pues como más bien se ve por el bienestar de la institución pues se cuida y se ayuda para la buena imagen.
15	IMSS delegación Estatal	Coordinadora Delegacional de Trabajo Social	Sí	Por ayudar a un compañero se hace lo posible	He sido muy prudente en ocasiones si sobrepaso las reglas Institucionales	Si he beneficiado algún compañero intentando con ello una mejora Institucional.

					pero pienso fríamente.	
16	Centro Universitario de Salud Mental (Trabajo Social)	Terapeuta Familiar	Totalmente	No	XXXX	XXXX
17	Sub-dirección Jurídica DIF Municipal	Sub-director	Sí	No	XXXX	XXXX
18	Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Durango	Abogada	Si, lo ideal es de las funciones que realicen formen parte de su proyecto de vida.	No, tenemos un marco y una ley.	XXXX	XXXX
19	Instituto Estatal de la Mujer	Abogada	Claro por supuesto.	Sí	Si, la contraloría mando una especie de regañó, por abuso del poder que se puede tener dentro de la institución.	Bueno más bien han sido como beneficios de las personas de manera individual.
20	Dirección Municipal de Seguridad Pública	Preventologa	Completamente al 100 %.	No	XXXX	XXXX
21	Centro de Psicoterapia	Encargada del Área de Trabajo Social	A veces sí, en lo que se hace, pero cuando se está sola atendiendo a 15 gentes pues la verdad que se vuelve cansado.	No	XXXX	XXXX

22	Centro de Psicoterapia	Psicólogo Jurídico	“Sí, por eso sigo trabajando aquí” Sic. Así como ver los resultados de lo que se sembró.	Si, en algunos casos donde se ve la necesidad de mandarla a que se atienda de manera particular porque la lista de espera es larga y si no se atiende puede ser reventada por la situación que viene trabajando o que trae arrastrando.	Bueno pues han sido problemas más personales pues se me ve como el rebelde, el indisciplinado; pero es mejor recibir un regaño o una pequeña disputa a que no se hagan las cosas como se tienen que hacer; “mi responsabilidad es para con la sociedad” sic.	XXXX
23	Fiscalía General del Estado	Ministerio Público	Sí	No	XXXX	XXXX
24	Fiscalía General del Estado	Ministerio Público	Sí	Sí, pues se trata de ayudar más allá de las funciones.	XXXX	Sí pues así se van con otra imagen de la atención que se brinda, porque aquí se trata de de ver a la gente como personas y tratamos de que así sea, aún y los medios o maneras sea pocas o limitadas.

Cuadro 6.- Del sistema de registro

#	Institución	Ocupación	Requisitos para brindar el servicio	Instrumento que se emplea para los casos atendidos	Objetivos del registro	Instrumento para seguimiento de los casos atendidos	Cada cuándo se emplean
1	ESMERALDA	Psicóloga	Licenciatura en psicología, en derecho o en trabajo social, ser buen receptor por cómo es atención telefónica todo es a través de sonidos, de la voz y de alguna manera tener formación en equidad y género.	Estamos incorporando lo que es un banco estatal de datos e información sobre violencia familiar y de género.	Llevar un control de los usuarios a fines de dar seguimiento en otras instituciones que pudiera acudir.	Igual ahí podemos darle seguimiento con las llamadas o con la institución.	En cada una de las llamadas.
2	Procuraduría de Justicia del Estado de Durango Dirección de Justicia Penal Restaurativa	Ministerio Público	Lo que es en mi área uno de los requisitos es que el delito sea de querrela, otros de los requisitos es que la persona conozca el domicilio de la persona que vamos a citar y otro de los requisitos que tenga	Base de datos, libros de gobierno.	Estadística	Tiene un área específica si se cuenta con el personal, para el seguimiento de los convenios que se realicen.	Es parte del procedimiento.

			la voluntad pro que nos regimos por el principio e voluntariedad.				
3	Procuraduría General De Justicia	Trabajadora Social	Ninguno, simplemente que la persona lo requiera y lo solicite.	En ocasiones se aplica estudios cuando lo requiere el ministerio, entrevista y se hacen anotaciones	Saber qué tipo de personas vienen a nosotros, porque desgraciadamente es un círculo vicioso vuelve a venir las mismas personas, ya nada más sacamos el expediente anexo ante el nuevo informe que se hace.	No hay ocasiones que hacemos seguimiento dé caso pero nada más vamos al domicilio hacemos algunas anotaciones y anexamos al informe.	XXXX
4	Centro de Psicoterapia Familiar DIF Estatal Durango	Psicóloga	Bueno que venga la persona interesado en recibir la atención y que pague una cuota de recuperación.	Nos estamos actualizando y estamos generando un sistema Electrónico para tenerlo para que facilite la búsqueda de información, así también tener un control de las personas que acuden a la Institución saber en un momento	Llevar un control de las personas que acuden al centro para estadística así como también cuando tenemos pacientes que no terminan el tratamiento. Cada psicólogo entrega un informe mensual de los pacientes atendidos para esto reutilizan el registro para otorgar información	Los registro antes mencionados sirven para dar un seguimiento a los casos un ejemplo claro de esto es para verificar cuando un paciente es reincidente en el tratamiento esto quiere decir que nosotros debemos verificar antes de volver a dar la atención si este	Siempre cada terapeuta tiene el compromiso de emplearlo.

				<p>dado si terminan o no el tratamiento y claro sirve también para una estadística del Centro. Tenemos un libro donde se cuenta con la información correspondiente a las personas que acuden a recibir la atención en esta se tiene nombre, edad, sexo, nivel académico, estado civil, ocupación, ingreso mensual donde nació, cual es su problemática; contamos con un registro que llamamos escala de depresión este también se aplica al paciente para conocer el nivel de depresión que tiene, el departamento de trabajo social aplica el estudio</p>	<p>verídica con esto pretendemos tener una estadística real de las personas que acuden al centro.</p>	<p>término anteriormente su o si el motivo de consulta es diferente para llevar un control de las personas que realmente les interesa mejorar su situación.</p>	
--	--	--	--	--	---	---	--

				socio económico así se conforman los expedientes.			
5	Comisión Estatal de los Derechos Humanos	Psicóloga	Capacitación, profesionalización, ética, confidencialidad, trato amable y empático entre otros.	Se hace un expediente, test, entrevista, observación, estudio e investigación de la problemática.	Tener una constancia del y datos del paciente, para un posible regreso de este y para investigación también.	A las ultimas terapias se dan más espaciada para verificar el progreso.	Con todos los pacientes.
6	Granja Albergue "Despertares" A.C.	Presidenta y encargada	Mayor de edad	Nombre, dirección y teléfono.	Por el teléfono, por ejemplo a veces que tenemos una salida les aviso a qué hora hay que llegar.	XXXX	XXXX
7	Comisión Estatal de los Derechos Humanos	Capacitación en Derechos Humanos	Ninguno nada se agenda conmigo la capacitación, ya sea que nosotros la busquemos o que las personas no la soliciten no se les pide nada, más que su presencia y ojala ese ánimo de participar, pero muchas veces nada con la presencia.	No así como damos la capacitación no hacemos registro a menos que sean en cursos donde otorgamos una constancia o reconocimiento de la capacitación otras veces no lo hacemos porque muchas personas no les gusta anotar su nombre entonces nosotros damos la plática y	XXXX	XXXX	XXXX

				anotamos el número de personas capacitadas pero no anotamos el nombre nada mas cuando les damos curso en otras instancias de la comisión si se lleva un registro.			
8	Sub-dirección Jurídica DIF Municipal	Psicólogo	Primero que sean canalizados por la delegación o las instancias jurídicas, y es de exclusión.	Se aplica entrevista inicial y se abre expediente.	Seguimiento primero que nada, la notificación para la parte legal para que la persona venga a tratamiento.	Valoración final, pruebas proyectivas, psicométricos, y bitácora de sesiones.	Cada vez que los pacientes entran en tratamiento una al inicio y al final donde se hacen las devoluciones a los pacientes en su proceso.
9	IMSS Delegación	Médico	Emergencias.	No llevan más que registro del problema desde lo físico.	Tener los datos básicos para dar una atención adecuada.	XXXX	XXXX
10	DIF Estatal Durango	Coordinadora de Casa Refugio Esperanza	Buscamos el perfil de la usuaria que puede ser un ingreso, características de la usuaria ser mujeres	Tememos un formato donde captamos la información del usuario vamos desde el nombre,	Para brindar la atención adecuada y somos el enlace con otras instituciones como Instituto de Salud	No es un seguimiento solo tenemos una nota medica, legal y hoja de registro puesto que así	Cada 6 meses.

			<p>mayores de 18 años pero que no cuenten con redes de apoyo a su alcance no tener recursos económicos no tenga enfermedades que sean infectocontagiosas, no tenga adicciones por que entran a un modelo de atención donde no se trabaja con adicciones, no tengan situación de calle porque sabemos que son personas que andan de albergue en albergue me gustaría complementar que cuando llega una usuaria a la oficina externa de casa refugio se agota todas las redes de apoyo que pudiese tener la usuaria y en última instancia se propone el ingresar a Casa Refugio</p>	<p>edad, lugar de procedencia, estado civil y algunos otros puntos necesarios para poder brindar la atención adecuada y de calidad. Es importante hacer énfasis que cada área tiene su propio registro aunque al final del proceso se hace un solo registro con la información captada.</p>	<p>Mental, Instituto de la Mujer, Procuraduría General de Justicia y DIF , la Red Nacional de Refugios mando un formato de refugio pero se está pidiendo una capacitación para el personal y pueda manejarse dicho registro.</p>	<p>damos también la carta de egreso que nos sirve para dar trámites correspondientes.</p>	
--	--	--	---	---	--	---	--

			<p>porque cambia todo su entorno ya que está aislada por tres meses puesto que solo salen a esparcimiento periódicamente, a visitas medicas así como legales pero no salen solas. Deberíamos tener otro refugio que sea temporal porque en algunas instancias tenemos usuarias que llegan y al tercer día quieren abandonar el refugio entonces cuidamos minuciosamente este proceso.</p>				
11	DIF Estatal Durango	Trabajadora Social	No hay requisitos solo se recibe la denuncia y se verifica que sea cierto.	Pues solo el formato de reporte ya que es vía telefónica.	Para saber donde existe maltrato.	Pues el transporte y el formato de registro.	Cada visita.
12	Centro Estatal de Justicia Alternativa	Mediador	Nombre y domicilio de la parte de la parte que va a solicitar complementario.	De todos tipo de registro, se abre un expediente, se lleva un registro en un libro de registro de principio a fin cada uno de los	Control interno, resultados cuantitativos o estadísticos.	No utilizamos instrumentos para darle seguimiento, nada más que no porque no se atiende violencia.	XXXX

				especialistas llevamos registro.			
13	Benemérita y Centenaria Normal del Estado de Durango	Docencia	Ser parte de la institución alumnos adscrito.	Se hace un expediente o reporte, formatos de seguimiento.	Tener una constancia del y datos del paciente, para un posible regreso de este y para investigación también.	Son variados los instrumentos que se utilizan podemos hablar que son 5 y cada uno tiene un fin diferente.	Con todos los pacientes.
14	Secretaría de Seguridad Pública	Psicóloga	Basta con que la escuela pida su incorporación y por medio de una carta compromiso se establece un vínculo entre ambas partes.	Se llenan formatos impresos que se aplican en todas las escuelas y hay el apoyo de los directorios.	Tener constancia del trabajo realizado y poder cuantificar las acciones.	XXXX	XXXX
15	IMSS delegación Estatal	Coordinadora Delegacional de Trabajo Social	Ser afiliado al IMSS ya sea por registro ordinario, seguro facultativo y por el ser Estudiante.	Utilizamos la norma NOM-190-SSA1-199	Tener una evidencia documental pues como sabemos existen esos problemas pero nadie los ve ni los tienen palpados.	No hay seguimiento solo se canalizan a las instituciones correspondientes.	XXXX
16	Centro Universitario de Salud Mental (Trabajo Social)	Terapeuta Familiar	Que acudan a una entrevista de DX, un estudio socioeconómico, para poder establecer la cuota de recuperación.	Fichas de entrevistas, estudio socio económico y un registro interno grupal.	Tener la información de las familias para ubicarlas y un estudio socio económico para establecer la cuota de recuperación y	Se aplica el formato de seguimiento.	Cada semestre.

					control del centro.		
17	Sub-dirección Jurídica DIF Municipal	Sub-director	No son limitativos, se les da la atención a cualquiera y en ese caso solo datos generales.	Se manejan los formatos de acuerdo a las necesidades del usuario, formatos de canalización y seguimiento, estamos certificados con el ISSO.	Llevar el control preciso de cada persona que llegar, saber de qué se trata o el trámite correspondiente.	Expedientes de cada caso, los archivos.	Con la frecuencia con los usuarios tiene que venir, cada departamento en la gestión que realizase.
18	Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Durango	Abogada	Titulación profesional edad, probidad, no comisión de delitos y residente del estado.	Está globalizado, cuantos divorcios se tramitaron en el año, no está especializado.	Con fines de transparencia estadístico y de rendimiento de trabajo.	XXXX	XXXX
19	Instituto Estatal de la Mujer	Abogada	Pasar a trabajo social y solicitar el servicio, que sea mujer, que lo solicite personalmente y ser víctima de violencia.	Si se tiene un formato que se realizó por nosotras.	Tener una base de datos confiable que nos pueda decir la situación sobre los usuarios, pero sobre todo el nivel de violencia y la manera como ha trabajado su problema en otras instituciones.	En materia familiar se da un seguimiento sobre su caso, pero en cuanto la persona afectada se interese y responda, pues se dan los casos en que los casos se quedan a medias y ya no regresan hasta mucho tiempo después, es decir, como que se calma la cosa y	XXXX

						se calman luego se agrava y regresan, esto quiere decir que en un sentido estricto no hay seguimiento, todo queda en la responsabilidad de las usuarias, pues aquí se respeta su decisión y que ellas se hagan responsables de su propio caso.	
20	Dirección Municipal de Seguridad Pública	Preventologa	Son simples basta con que manden un oficio solicitando su presencia a la dirección.	No hay instrumentos por que el trabajo es más de prevención.	Todos los casos que se atienden son canalizados a el programa Esmeralda.	XXXX	XXXX
21	Centro de Psicoterapia	Encargada del Área de Trabajo Social	Bueno, en el caso de los niños, que los padres vengan a la entrevista y que acudan al grupo de padres, de lo contrario no se brinda dicho servicio; para la terapia de pareja, pues que vengan juntos; la familiar es por lo menos los	Sí, hay formatos de entrevista y se han implementado otros complementarios.	Para saber quien viene y quien los atendió; para saber si ya habían ido en otra ocasión los usuarios, así como conocer sus problemáticas; y para ir formando su expediente particular.	Ninguno, pues en esta área solo se registra a quienes llegan, hay algunos casos en los que los psiquiatras si piden que se dé un seguimiento, pero esto ya es trabajo de los terapeutas.	XXXX

			papas o los más solicitados.				
22	Centro de Psicoterapia	Psicólogo Jurídico	En el caso de la atención psicológica venir a una entrevista que es sin costo y de ahí se le canaliza a donde necesita. En otros casos se da la atención porque es una orden de una autoridad competente. Para toda persona adulta se le solicita que tengan una credencial de elector y que la presente, pues se dieron casos en los que se hacían pasar por otras personas, y ya se les había dado el servicio o buscaban obtener cierta información.	El libro de registro.	Llevar un control.	Ninguno	XXXX
23	Fiscalía General del Estado	Ministerio Público	Presentar una denuncia.	Se lleva un registro en los libros de gobierno y en un sistema de cómputo.	Para tener estadísticas establecer el número de carpeta y a qué área fue asignada.	Se hacen archivos temporales y además se tiene un departamento de atención a víctimas ya sea	XXXX

						aquí o con otro psicólogo, aunque solo lo que se hace es enviar informes.	
24	Fiscalía General del Estado	Ministerio Público	Presentar una denuncia y en ocasiones sin presentarla se presentan y se les orienta.	Se lleva una base de datos y un libro de registro.	Llevar un control interno y para llevar una estadística.	Pues se hace el desahogo de diligencias.	Depende de cada caso.

Cuadro 7.- De su permanencia

#	Institución	Ocupación	Tiempo	Motivación para continuar	Autocuidado y autoobservación	Con qué frecuencia	Supervisión de casos	Otros medios para propiciar atención de calidad
1	ESMERALDA	Psicóloga	4 años	Yo creo que a estas alturas conozco bien el tema con los cursos y diplomados, la atención de llamadas me han dado las tablas para seguir	Regularmente la secretaría de seguridad pública tenemos acciones que nos llevan al autocuidado y a la autoevaluación, y por otra parte del instituto de la mujer constantemente nos	Una vez al año al menos.	Hacemos reuniones de retroalimentación de casos y son aleatorios, procuramos hacerlos de manera mensual.	La profesionalización.

				trabajando.	invitan a diplomados en riesgos psicosociales.			
2	Procuraduría de Justicia del Estado de Durango Dirección de Justicia Penal Restaurativa	Ministerio Público	XXXX	Pues mi familia, crecer profesionalmente , me gusta mi trabajo.	No	XXXX	Se pretende hacerlo, tenemos poquito y apenas estamos armando los talleres.	La capacitación constante.
3	Procuraduría General De Justicia	Trabajadora Social	24 años	Ahorita mi trabajo es mi motivación quiero sentirme útil todavía.	De autocuidado si a veces s voy a cursos.	Cada año, seis meses.	No	Me apoyo en los psicólogos que hay aquí, de las canalizaciones y de varias instituciones.
4	Centro de Psicoterapia Familiar DIF Estatal Durango	Psicóloga	7 años	Primero que hay un compromiso social muy fuerte ya que considero que como tuvimos acceso a una profesión ahora tenemos que regresar de alguna manera lo mucho o poco que tenemos para el mejoramiento	Estamos nosotros buscando muy constantemente un autocuidado para sanear todos los casos de violencia que recibimos por que nos van contaminando y lo que hacemos es cada cuatro o cinco meses invitamos a un psicólogo para que nos apoye.	Recibimos apoyo terapéutico también Cada cuatro o cinco meses.	Esta labor la realiza el departamento de trabajo social, apoyado por mí y el terapeuta.	Medios internos, auto cuidado para que demos una atención más eficiente y siempre estamos al pendiente de todos los casos para apoyarnos mutuamente.

				social mi compromiso es servir.				
5	Comisión Estatal de los Derechos Humanos	Psicóloga	9 años	Satisfacciones principalmente personales, ratificadas por el cambio de actividades de los pacientes, traducido en una mejora de vida.	Si	En ocasiones o más bien en temporadas una terapia personal.	Si, se hace mensual.	Bueno se basa uno en terapias reconocidas aplicando la más indicada para cada paciente y problema.
6	Granja Albergue "Despertares" A.C.	Presidenta y encargada	6 años	Que nos hagan caso porque el día que no esté yo quiero que mi hija quede en un lugar seguro, yo no quiero que, yo sé que mis hijos no le va a faltar nada, pero las esposas de mis hijos no se van a echar ese paquetote, porque es un paquetote y pues que quede ella en un lugar donde este segura.	No, no será porque somos personas que estamos involucradas durante tanto tiempo, que todos nos conocemos que necesita tu hija entonces pues no.	XXXX	XXXX	Pues nada mas los diplomados, si algún curso que sea para la asociación que sea para bien de la asociación me hablan y voy.
7	Comisión	Capacitación	Yo tengo	Me gusta el	Si presentamos	Los	No, no es nuestra	Bueno aparte de

	Estatad de los Derechos Humanos	en Derechos Humanos	5 años, ya la comisión tiene 16.	trabajo soy afortunada porque para lo que estudie para lo que me prepare lo hago y tengo libertad de hacerlo como lo comentaba la ley orgánica es extensa , y mi motivación pues es como se transmite conocimiento es ir difundiendo esperanza, la legalidad, fortaleza para que se defiendan del abuso de autoridad.	cuestionarios en algunas ocasiones no en todas para que la gente los usuarios nos califiquen y nos digan en que podemos mejorar.	cuestionarios, poca dos veces al mes, una vez al mes.	área aquí en capacitación.	la consulta que se hace yo pongo a consideración de mi jefe del presidente de la comisión la plática de mis programas él y otros colaboradores cercanos hacemos comentarios entonces estamos en contacto con sus opiniones.
8	Sub-dirección Jurídica DIF Municipal	Psicóloga	1 año y 3 meses	Primero reconocimiento de las necesidades en la parte de la psicología comunitaria para seguir en esa parte que hace falta.	Si, la parte del proceso psicológico personal.	La supervisión de casos una vez cada 5 días.	Si cada 15 días.	Orientación, más áreas a los pacientes asignados para ver la continuidad, diplomados y la maestría en psicoterapia breve.
9	IMSS	Médico	26 años	Dar un	No	XXXX	Claro para	Por medio de

	Delegación			seguimiento de cerca a los programas de atención brindada.			mejorar la calidad de los servicios brindados esto es con una frecuencia mensual.	evaluaciones.
10	DIF Estatal Durango	Coordinadora de Casa Refugio Esperanza	1 año	Que todos estos mecanismos se den con más profesionalización para brindar más calidad en los casos atendidos, creo que falta mucho por hacer pero el objetivo es dar un seguimiento de cerca a los programas de atención brindada.	En la actualidad llevamos un diplomado para personas que trabajan con violencia ingrese a este por necesidad propia ya que trabajar con violencia te absorbe te llega por eso necesitamos generar un mejor ambiente laboral.	XXXX	No porque no somos actualmente un equipo de trabajo solido.	Instrumentos de evaluación donde se busca mejorar la atención de servicio a los pacientes.
11	DIF Estatal Durango	Trabajadora Social	15 años	El principal ayudar a los menores para vivir sin violencia.	Si tenemos un taller cada 2 o 3 meses.	XXXX	No	Ninguno porque nosotros no le damos seguimiento.
12	Centro Estatal de Justicia Alternativa	Mediador	3 meses	Me agrada el trabajo que realizo.	No en este momento.	No	XXXX	Personales, tengo mi psicóloga pero no voy ahorita, y si tenemos capacitación

								constante, y si tenemos reuniones de contención o retroalimentación.
13	Benemérita y Centenaria Normal del Estado de Durango	Docente	19 años	Satisfacciones principalmente personales, ratificadas por el cambio de actividades de los pacientes, traducido en una mejora de vida.	Si	En ocasiones o más bien en temporadas una terapia personal.	Si, se hace mensual.	Tenemos 5 diferentes tipos de instrumentos que se utilizan para conocer información fundamental de los alumnos que se atienden en el área de psicopedagogía aunque se pretende renovar todo este tipo de instrumentos pretendemos estar en red electrónica para que cada alumno tenga a bien llenar su expediente cada vez que se inscriba.
14	Secretaría de	Psicóloga	En la Secretarí	Me gusta, me agrada mi trabajo	Pues el acudir a terapia, las	Pues en cuanto a la	Se tiene una supervisión	Los que se ocurran, cañón,

	Seguridad Pública		a cuatro años, tres en ESMERALDA y uno en el programa ARGOS.	y por otras muchas situaciones personales, son esas satisfacciones las que me motivan.	actividades familiares y divertirme en el trabajo.	terapia no es algo muy constante.	variada por lo menos cada semana con los reportes semanales.	diapositivas, material impreso, cortos, videos etc. Etc. "hasta un balón nos sirve" sic.
15	IMSS delegación Estatal	Coordinadora Delegacional de Trabajo Social	En el IMSS 20 años y 4 años como delegada.	Vivir con el hoy por hoy.	Hay controles que se dan por medio de análisis de información.	XXXX	Si mensual.	Hay un directorio Institucional donde se cuenta hay requisitos, horarios etc.
16	Centro Universitario de Salud Mental (Trabajo Social)	Terapeuta Familiar	4 años en el CEUSAM	Desempeño profesional en el área terapéutica por gusto y por disfrutar el trabajo.	Si, análisis personal.	Proceso terapéutico una vez cada 15 días.	Si, de los casos una vez por semana.	Se hace un sondeo telefónico una vez por año para ver el grado de satisfacción.
17	Sub-dirección Jurídica DIF Municipal	Sub-director	2 meses	Irme adentrando a conocer lo que es DIF lo que se busca un beneficio a las gentes, la asistencia social, como personas que viene a solicitar un	Autocritica y autoevaluación.	Con la necesaria, mínimo una vez por semana, a veces es mas por que nos reunimos 2 o 3 veces	Cada departamento se encarga pero son mínimos una vez por mes.	Proponer reuniones, conferencias, participar con todo el equipo del DIF y con las otras sub-direcciones.

				servicio, darles una orientación, como ya le había mencionado DIF es el primer contacto que la gente tiene con el gobierno.		por semana, hay donde se hacen los ajustes que hay que mejorar para mí esa es la mejor observación .		
18	Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Durango	Abogada	9 años	Capacitación profesional adecuada.	Cursos de capacitación, que no tienen que ver con el autocuidado, pero me capacito constantemente en cuanto a mi trabajo.	Anuales	XXXX	Brindar servicios comunitarios, y en el programa creando sonrisas.
19	Instituto Estatal de la Mujer	Abogada	3 años	Brindar servicios comunitarios, y en el programa creando sonrisas.	Si	Cada seis meses hay un taller de autocuidado .	Si se da cierta supervisión de su parte, cada dos meses.	Con las leyes que se tienen, con cursos y talleres a donde acuden las compañeras.
20	Dirección Municipal de Seguridad Pública	Preventologa	10 años	La gente,” porque se ve que hay mucha necesidad en ellos y a mí me gusta mucho servirle a la gente”. Sic	“No la he necesitado hasta ahorita”.	XXXX	XXXX	He realizado diferentes cursos, como manejo de personal, el carácter en las relaciones personales, curso en PNL,

								entre otras.
21	Centro de Psicoterapia	Encargada del Área de Trabajo Social	Un año y medio	El ambiente es complicado, pero hay una satisfacción de haber ayudado a la gente.	Si, lleva su propio proceso a la manera de mera supervisión.	Es como una supervisión	No	Con los prestadores de servicio presentan un tema y pueden ser cosas que se pueden presentar, pero sobretodo se ven cada 15 días para ver cómo se han sentido, pues se va checando la actividad de los prestadores de servicio de manera que se amplíen los criterios.
22	Centro de Psicoterapia	Psicólogo Jurídico	8 años	Continuar contribuyendo a que se evidencie la cuestión oculta de la violencia, que no se trivialice.	Si, lleva su propio proceso y sobretodo no se lleva el trabajo a la casa, que esto es lo que más le ha ayudado.	XXXX	Antes si se daba una supervisión de casos, pero con el cambio de administración ya no se dio, ahora se presenta pero de una manera informal, entre nosotros.	Por falta de recursos se las ingenian para que no se dé una manipulación del proceso, como por ejemplo uso un sello para evitar que diga que ya vino el usuario y

								no lo atendieron por ello les sello su hoja de registro, es decir, la hoja donde la dieron la hora fecha, a esa le coloco el sello el día que viene a verme. Y lo lamentable es que ya no hay talleres de contención de autocuidado.
23	Fiscalía General del Estado	Ministerio Público	5 años	El espíritu de servicio.	No, aunque se ha hecho solicitud a la institución para que les pudieran armar algún taller o curso, pero por falta de dinero y tiempo no se ha podido dar.	XXXX	Hay un coordinador que supervisa, esto es en lo cotidiano.	La plática, la escucha y por eso se daban por satisfechos.
24	Fiscalía General del Estado	Ministerio Público	4 años	Me gusta lo que hago y ayudar a las personas, cuando se puede.	Por su propia cuenta ha buscado su propio proceso.	Solo cuando lo necesita.	Continuamente se está checando para proceder.	Con la pura capacitación que se da y llevando a cabo lo aprendido.

#	Institución	Ocupación	Análisis horizontal
ANÁLISIS HORIZONTAL			
#	Institución	Ocupación	Análisis horizontal
1	ESMERALDA	Psicóloga	<p>Es coordinadora del Programa ESMERALDA; ella estaba en misión CORIAN y lo que la motiva es el especializarse en lo familiar; considera que es muy importante y valiosa la atención que brinda pues este medio es un conecte con casos verdaderamente graves y así puede contribuir a ser tratados; tiene muy en claro que es un programa diseñado para atender mediante la llamada telefónica, en este sentido sabe la delimitación del trabajo realizado, así como las limitaciones del mismo por ello comenta que se abrió o se extendió una unidad móvil para la mejora del mismo trabajo, pues se están presentando casos de situación en crisis, es decir, se están atendiendo los estragos de la violencia misma, por ejemplo casos de extorción telefónica o incluso por catástrofe natural. Ella ha buscado para esto estar capacitada y se da su tiempo para asistir a cursos, diplomados etc. Su sentir respecto a la violencia es negativo en el sentido en que cree que es algo que no deberíamos vivir. A pesar de ello se encuentra satisfecha con el trabajo que desempeña, por los logros alcanzados como el de la unidad móvil. De manera tal que se encuentra motivada por la experiencia que ha adquirido y que le ha permitido darle dirección a lo que le toca atender. Respecto del autocuidado o la autoobservación, la institución suele brindar cierto apoyo invitándolas a diplomados y cursos; en los casos que se atienden se suele realizar reuniones pretendiendo tener una auto retroalimentación.</p>
2	Procuraduría de Justicia del Estado de Durango Dirección de Justicia Penal Restaurativa	Ministerio Público	<p>Es Agente del Ministerio Público; lo que la llevo a esa área es que le gusta servirle a la gente y sobretodo generar un ambiente de paz; para ello en la atención que brinda da lo mejor de sí; considera que es necesario que el personal se esté capacitando y este es un rubro que debería de ser atendido o modificado pues como convive con otras áreas como la unidad de atención a víctimas del delito, unidad de delitos sexuales y familiares por lo que para ello se requiere dicha capacitación ya sea con cursos, talleres que aunque si se imparten hacen falta más.</p> <p>Sabe que su función ante el fenómeno de la violencia es el de crear conciencia en la gente. A su vez considera que están claras las delimitaciones y limitaciones pues cada quien se encarga de su trabajo que le fue encomendado y nadie pasa la línea como para meterse en otra departamento que no sea el suyo. Por ello nunca ha ido más allá de las</p>

			<p>reglas institucionales. Comenta que la violencia que más se presenta es la física y ello le provoca un sentimiento de tristeza por una parte y por la otra un sentimiento de frustración por no tener los medios para poder crear herramientas que le permitan hacer algo ante éste problema. Esto no quiere decir que no encuentre satisfacción en las actividades que realiza.</p> <p>Para atender a la gente el principal requisito básico es el de tener o presentar una querrela, misma que es capturada por una base de datos para una mera cuestión estadística y lo cual posibilita en algún momento tener un seguimiento de lo que pasa, de hecho hay un personal encargado para lo mismo, todo esto encuadrado como parte de un procedimiento.</p> <p>Su principal motivación es la familia y el desarrollo profesional; no lleva algún proceso de autocuidado y autoobservación aunque está consciente que la mejor manera de brindar una atención de calidad es mediante la capacitación constante.</p>
3	Procuraduría General De Justicia de Estado de Durango	Trabajadora Social	<p>Da atención a víctimas del delito; lo que más atiende son problemas de violencia en general, no hay patrón a seguir, lo cierto es que afecta a mujeres, niños y ancianos; van principalmente de las colonias periféricas; el nivel educativo es variado en su mayoría es bajo pero suelen acudir lejanamente profesionistas; y ha habido usuarios en más de una ocasión.</p> <p>Su motivación es que le gusta atender a la gente, sabe que lo que brinda es suficiente para ellos y eso le resulta gratificante. Considera que si hubiera apoyo con vehículos el servicio que se brinda sería mejor. Así se podría tratar de prevenir la violencia al dar pláticas en las escuelas o en otras dependencias y esto podría ser a pesar de no haber recibido ninguna capacitación.</p> <p>Al momento de realizar la entrevista se encontraba en reacomodo pues comenta que no está realizando ninguna función; respecto a la delimitación comenta que son múltiples sus funciones y en la limitación observa que ahora los ministerios públicos se apoyan entre ellos y dejan de lado a la trabajadora social. La violencia atendida principalmente es emocional, económica y sexual, lo cual la lleva a tener un sentimiento de tristeza al saber que las mujeres aún son golpeadas en gran medida aún del machismo que prevalece.</p> <p>Esto no termina de desanimarla pues encuentra satisfacción en lo que hace, considera que es bonito ayudar a la gente que no sabe. Por ello en ocasiones ha ido más allá de las normas institucionales sin generarle conflicto, antes bien reconocimiento del trabajo</p>

			<p>que realiza trabajo social en la dependencia. Para la atención no se requiere ningún requisito más que sea solicitado. Respecto a los sistemas de registro no hay uno en específico si se abren los expedientes y en ocasiones regresan más de una vez pero todo en base a su expediente de hecho ahí se hace una especie de seguimiento pero en cuanto que regresan no tanto que se les busque y se les actualice su expediente, sino que todo se hace a partir de que regresan de nuevo. Lleva trabajando para la institución 24 años trabajando y su motivación para seguir es su propio trabajo pues quiere sentirse útil todavía; de manera que para su autocuidado asiste a cursos cada seis meses o cada año lo que permite junto con el apoyo que busca en los psicólogos de la institución, la canalización y de otras instituciones para brindar un servicio de calidad.</p>
4	Centro de Psicoterapia Familiar DIF Estatal Durango	Psicóloga	<p>Es coordinadora pero principalmente es terapéutica dentro del centro; las principales problemáticas atendidas se enfocan a lo familiar (Violencia Familiar), los usuarios atendidos en esta institución son en su gran mayoría mujeres y niños en edad aproximada de 16 a 60 años en mujeres y de 4 a 24 años en hombres, considera que los hombres no están preparados para asumir la violencia por la cultura que vienen arrastrando habla que por cada 10 mujeres acude a recibir atención terapéutica un hombre pero deserta en la cuarta sesión por no estar preparado; si un hombre acude a recibir atención terapéutica es más que nada porque quiere retener a la pareja van condicionados pero no asume el compromiso. Se cuenta con pacientes de la ciudad capital así como también de los municipios aledaños aunque existe la tendencia a desertar por la distancia; los hay de toda clase tanto en lo académico como en lo económico. Se encuentra en esa área porque desde que estudiaba psicología se veía trabajando con la gente, la gente es quine la motivo en sí a optar por este camino pretendiendo sino erradicar la violencia, si por lo menos prevenirla. Por lo que su trabajo le apasiona y más cuando ve a una mujer o niño mejorados. Ahora bien, siente que le hace falta más promoción a los programas que ya de por si son muy buenos, ya que la realidad es que quien los promociona es la gente que se ha visto beneficiada. Considera que la labor del psicólogo es muy amplia. Y comenta que si recibió una capacitación en parte del Instituto de la Mujer Duranguense es la que en ocasiones oferta los cursos, o bien en diplomados pues está consciente que tiene que estar preparada. Su función como coordinadora es quien recibe a las personas por lo que hace la primera</p>

			<p>entrevista para remitir al terapeuta que le corresponde y por ende lleva el control de terapeutas y pacientes; en lo que se refiere a su trabajo como terapeuta, establece metas personales. Tiene claro que las limitaciones que se presentan son la del personal que es poco.</p> <p>La violencia que se atiende es múltiple, física, económica, sexual y esto le produce varias cosas, piensa que estamos en una sociedad grotesca y en decadencia, que hacen falta políticas públicas y legislar respecto a la violencia.</p> <p>Como ser humanos tiene muchos sentimientos, pero el ver que hay gente que quiere superarse le produce cierta satisfacción y hace un compromiso más grande con ellos. No se ha visto en la necesidad de ir más allá de las pautas institucionales pues no ha sido necesario.</p> <p>Para atender a los usuarios basta con que se presenten y paguen una pequeña cuota de recuperación. Se está implementando un sistema de registro con el fin de tener el control de los usuarios así como para poder dar un seguimiento, o simplemente saber cuando se es un reincidente.</p> <p>Finalmente en sus 7 años que lleva laborando se siente motivada bajo el compromiso social, pues se tiene una profesión y en ese sentido tiene que responder, para ello tiene su autocuidado con su propio proceso, así como el que se oferta de parte de la institución cada seis meses todo esto ha de contribuir desde su visión a ofertar un servicio de calidad en base pues al apoyo que se brindan entre ellos.</p>
5	Comisión Estatal de los Derechos Humanos	Psicóloga	<p>Es la jefa de atención psicológica; su motivación para estar ahí es la de aportar un granito de arena en el bienestar de las personas por ello la atención que brinda es profesional y ética; considera que hace falta más personal. Su trabajo puede encaminarse a dar conferencias o pláticas en las escuelas pues para ello recibió diferentes tipos de capacitación. Sus funciones consiste en dar los primeros auxilios y atención psicológica individual (breve), familiar y de pareja. Por ello considera que la limitación es que las terapias que se brindan tiene que ser breves y no pueden ser largas aún y se de gente que necesita de por lo menos 2 años. Respecto a la violencia que se presente esta es entre padres e hijos pero se está dando también en las escuelas. Esto le genera un pensamiento que a nuestra sociedad le hace falta educación en valores, límites, responsabilidades esto aunado a los derechos.</p> <p>De manera tal que por supuesto que encuentra satisfacción en las actividades que realiza; en ocasiones va más allá de las normas institucionales al dar más horas de</p>

			<p>terapia, sin traerle problemas, antes bien reconocimiento de los pacientes, y agradecimiento de la institución. Comenta que para recibir el servicio se requiere capacitación, profesionalización, ética, confidencialidad, trato amable y empático entre otros.</p> <p>Realizan un expediente, test, entrevista, observación, estudio e investigación de la problemática para llevarlo como registro con el objetivo de tener una constancia de los datos del paciente, para un posible regreso de este y para investigación también esto con todos los pacientes.</p> <p>Lleva laborando 9 años, se siente satisfecha de manera muy personal que se ratifican por el cambio de actividades de los pacientes, traducido en una mejora de vida. Como autocuidado y autoobservación lleva en ocasiones o más bien en temporadas una terapia personal; así como la revisión mensual de los casos que se atienden. Considera que para dar un servicio de calidad se basa uno en terapias reconocidas aplicando la más indicada para cada paciente y problema.</p>
6	Granja Albergue "Despertares" A.C.	Presidenta y encargada	<p>Presidenta y encargada de dar atención a los muchachos; su atención está dirigida a deficientes mentales no profundos sino moderada. Lo que la motivo es el hecho de que ella tiene hijos con discapacidad; encuentra en su quehacer mucha satisfacción por ello considera que hay que meter su albergue a nivel municipal para que a nivel estatal vean que hay mucha problemática en este rubro. Sabe que requiere de cierta formación y por ello conscientemente sabe que requiere pláticas que orienten a ella y más gente. Ella si recibió una capacitación pero hace falta más.</p> <p>Como presidente le toca ser gestora de sus propios recursos pues sabe que está delimitada a cierto problema, extenderse y atender otras situaciones en la misma línea implica tener más gente trabajando, lo que lleva a ver la limitación que se da y es el recurso el que se necesita; por ello son limitaciones económicas de transporte por mencionar alguna. Lo que se requiere para atenderlos es que sean mayores de edad.</p> <p>Tiene 6 años trabajando y ve porque se consolide su proyecto para futuras generaciones, pues no quiere que su hijo quede a la deriva cuando ella no esté. Para brindar un mejor servicio opta por asistir a cursos y diplomados.</p>
7	Comisión Estatal de los Derechos Humanos	Capacitación en Derechos Humanos	<p>Se encarga de dirigir la capacitación que se dan en el estado en materia de derechos humanos, y coordinado las platicas de capacitación a los capacitadores e impartir también las platicas. Atiende así la falta de conocimientos sobre los derechos humanos, así como la violación de los mismos, de manera tal que son múltiples los usuarios.</p>

			<p>Su motivación se dio a partir de saber sobre la violación de los derechos humanos y de buscar la paz mundial, aunque lo más significativo fue el problema de la violencia contra las mujeres, aunque ahí no solo se trabaja este tema, sabe que eso la motivó. Respecto a la atención que brinda se siente triste pues ve la distancia que hay entre los derechos de la gente y las diferentes situaciones que viven las personas, por lo que se establece un compromiso ante tal frustración. Respecto a acciones que se pueden modificar en su programa, éste muy flexible pues se tiene que acoplar a la gente a quien se le dirige. Sin embargo, considera que algo a lo que se pudiera extender el trabajo es a realizar gestión ante ciertas problemáticas concretas con las que se enfrenta, por ejemplo en las zonas indígenas. Para ello ha recibido múltiples capacitaciones que le han ayudado a desarrollarse en su trabajo.</p> <p>Ya en el campo de la violencia le corresponde la función de prevenir con educación éste fenómeno; su área está delimitada al Estado y sus limitantes son los recursos que afectan el transporte por ejemplo; por otro lado la violencia ha ocasionado que no se atiendan municipios a los que se tenga que regresar ya de noche.</p> <p>Así la violencia que se presenta es una violencia contra los menores de diversas formas, abuso de autoridades, así como de los servidores públicos; todo esto lo que genera es una multitud de sentimientos, pero principalmente el de empatía con la víctima, para ayudarlo, es doloroso el proceso en ocasiones, pero también motivante. De manera tal que su trabajo le da mucha satisfacción. No ha ido más allá de las reglas institucionales porque todo está bien marcado y no se ha dado la necesidad para ello, pues su trabajo es difundir la legalidad por lo que no hay censura.</p> <p>No solicita nada para recibir la capacitación falto con que se le solicite para ser enlistada y listo, por lo mismo no llevan ningún registro, solo cuentan a los capacitados o bien en el caso de que den alguna constancia si solicitan ciertos datos. Tiene 5 años trabajando, se siente afortunada porque trabaja para lo que estudió y esto la hace sentir muy afortunada. Respecto al autocuidado solo se les hacen algunos cuestionarios a los usuarios y de ahí obtiene información que les puede ayudar a mejorar el servicio, así como comentarios directos a su jefe para tomarlos en cuenta y así llevarlos a la práctica.</p>
8	Sub-dirección Jurídica DIF Municipal	Psicóloga	<p>Su función es la de orientar de manera individual, en pareja, o canalizar a instituciones, hacer valoraciones psicológicas y peritajes específicos para algún juzgado. Por ello su función es tratar de mediar a partir de la terapia. Se atiende en su mayoría a mujeres. A él siempre le ha gustado la clínica, considera que su trabajo es de calidad, eficiente,</p>

			<p>eficaz y ético. Considera que hace falta más personal para dar una atención debida. En las áreas que puede apoyar es en la consulta privada, así como en el área educativa. Él recibió una capacitación de parte de su jefe inmediato cuando inició.</p> <p>Ya ante el problema de la violencia, su función es la de coordinar el programa institucional "DIF creciendo en familia". Habla de que las limitaciones son los espacios para poder proporcionar una atención personal. El tipo de violencia que se atiende es la intrafamiliar. Siente que como profesionalista puede brindar sus conocimientos para la mejora así como proponer programas que vallan más allá de la prevención.</p> <p>Siente satisfacción porque hace lo que le gusta. Ha ido más allá de las normas institucionales pues hay pacientes a los que no se les da el seguimiento correspondiente sin que esto le traiga problemas, antes bien se ha producido un reconocimiento institucional.</p> <p>Para atender a los usuarios es necesario que sean canalizados por la delegación correspondiente, se les aplica una entrevista, se abre su expediente y se da un seguimiento teniendo de por medio la aplicación de pruebas proyectivas, psicométricas y bitácoras.</p> <p>Lleva laborando un año tres meses, ve su motivación en las necesidades que le plantea la psicología comunitaria de acuerdo a dónde haga falta. Lleva su propio proceso, realizan supervisión de casos una vez cada cinco días, así como una supervisión clínica de los casos cada quince días; y aplican instrumentos de evaluación para saber cómo va el servicio que brindan.</p>
9	IMSS Delegación	Médico	<p>Es el coordinador de Salud Reproductiva. Su trabajo es principalmente con mujeres mismas que lo motivaron pues es la más discriminada y eso da para crear proyectos. En la atención que brinda se siente en ocasiones satisfecho y en otras frustrado cuando se complican las cosas. Ante lo cual la manera de mejorar el programa es mejorando la atención que se brinda y esta atención se da desde la planificación hasta el término de la etapa reproductiva. Y por supuesto que para desarrollarse en ésta área se necesita de haber tenido alguna capacitación.</p> <p>En relación con la violencia, le corresponde difundir la atención hacia la mujer, por ello se delimita a dar la información y así ser el enlace con otras instituciones. La violencia que más se manifiesta es la física, pues no se tiene registro de la psicológica o económica pues solo es una unidad médica. Generando una frustración por lo que se está viviendo en la actualidad.</p>

			<p>Encuentra diariamente satisfacción en sus actividades; no ha salido de los lineamientos establecidos.</p> <p>Se atiende solo en casos de emergencias, donde se les solicitan los datos básicos para dar la atención adecuada.</p> <p>Tiene 26 años trabajando, su motivación es dar un seguimiento de cerca a los programas implementados; no lleva ninguna autoobservación ni auto cuidado, más si una supervisión mensual de los casos atendidos y para la mejora del servicio se aplican evaluaciones.</p>
10	DIF Estatal Durango	Coordinadora de Casa Refugio Esperanza	<p>Se encarga de la coordinación del equipo multidisciplinario que atiende violencia familiar, actividades de dirección y la administración de los recursos. Lo que principalmente se atiende es la violencia familiar y se oriente a nivel, psicológico, legal y médico. Se ve motivada por aquellas personas que viven violencia; considera que faltan muchas cosas por hacer, sin embargo en un futuro se puede mejorar la estructurar y así tener una mejor forma para atender; de manera tal que lo que se podría modificar es la selección del personal, así como el autocuidado. Podría trabajar con los niños. Siempre ha estado en capacitaciones.</p> <p>Su trabajo consiste en ser la administradora. Desde ahí ve que los tres meses para trabajar tanto psicológicamente como legalmente es muy poco, así como el hecho de que las usuarias salgan y no tengan las condiciones como un trabajo para poder salir adelante. Observa que la violencia va desde la física, hasta la psicológica y la económica y esto le genera mucho sentimiento de frustración, impotencia y conflicto, a su vez se siente privilegiada por poder ayudar a personas que tiene el deseo de superarse.</p> <p>Ella encuentra satisfacción diariamente y está consciente que en este trabajo que realiza tiene que ir más allá de la norma institucional involucrando a familiares o situaciones económicas, esto se debe a que la institución no alcanza a cubrir o contener del todo, se cruza el problema burocrático y no da oportunidad de ofrecer la ayuda en el tiempo requerido. El conflicto que se genera es que se produce una exigencia de las usuarias, misma que la institución no termina de respaldar por haber cometido un arrebató ante las normas institucionales con todo esto el beneficio que se pretende que se dé para la institución es que el personal no se involucre, no involucre sus sentimientos y a sus propias familias para con ello hacer uso solo con lo que cuenta la institución.</p> <p>Para poder ser atendida por esta institución se piden varios requisitos, como el ser mayor de edad, que no tenga redes de apoyo, ni recursos económicos enfermedades</p>

			<p>infectocontagiosas, sin adicciones ni situaciones de calle, es decir que no vayan de albergue en albergue. Se cuenta con un formato donde se recaba la información primordial, con el fin de así poder dar la atención indicada así como mantener contacto con otras instituciones de apoyo. No dan seguimiento solo tiene para llevar una nota legal así como nota de registro para el egreso y se aplica cada seis meses.</p> <p>Lleva laborando en el programa un año; lo que la sigue motivando es que todos estos mecanismos se den con profesionalización. En la actualidad llevan un diplomado como marco de autocuidado, aunque reconoce que al trabajar con la violencia se requiere armar un buen ambiente de trabajo. Al preguntar sobre la posibilidad de supervisión, comenta que por el momento no hay un equipo de trabajo sólido. Finalmente realizan una evaluación para poder con ello brindar una atención de calidad profesional.</p>
11	DIF Estatal Durango	Trabajadora Social	<p>Recibe el reporte o denuncia de maltrato a menores y da el seguimiento con visita domiciliaria, se buscan familiares del menor que pueda hacerse cargo del menor así también se llevan los trámites de adopción. Por lo que la violencia que más se presenta es contra menores.</p> <p>Para ella no es válido el maltrato contra los menores por ello pretende poner un granito de arena. Ella no atiende casos de manera directa, solo en algunos y eso muy aislados, aunque a ella le gustaría, pues es mucho el campo donde se podría desarrollar. Así, comenta que ha recibido diferentes cursos constantes que le ayudan para realizar su trabajo.</p> <p>Su función consiste en verificar la certeza de la denuncia. La limitación que ella ve es que no hay un seguimiento de los casos atendidos, pues solo se le canaliza al departamento jurídico, y donde la violencia que prevalece es la físico-emocional y esto le provoca un sentimiento de tristeza e impotencia al contemplar el círculo vicioso que se da.</p> <p>Por otro lado siente cierta satisfacción que la motivan a continuar al ver como padres que maltrataban ingresan a terapia y mejoran su situación. Ella nunca ha ido más allá de las reglas institucionales.</p> <p>Para ser atendidos basta con la veracidad de la denuncia; no llevan un registro, más que el formato del reporte que les sirve para ubicar dónde se está ejerciendo el maltrato. El seguimiento se hace con el transporte y el formato y es cada visita.</p> <p>Tiene 15 años trabajando y su motivación para seguir trabajando es ayudar para que los niños no sufran violencia. Como autocuidado llevan un taller cada dos o tres meses. Y no tiene otras maneras de mejorar la atención de calidad pues no hay seguimiento.</p>

12	Centro Estatal de Justicia Alternativa	Mediador	<p>Su función es la de ser mediador de los casos asignados para la resolución de conflictos por las partes, porque no se les resuelven ellos. Se siente motivada porque le dan un conflicto a resolver y que éste puede ser cualquiera, por lo que si siente satisfacción de la atención que brinda. En lo que puede mejorar la institución es la de brindar mayor información al usuario y en las áreas que se pueden mejorar son las de prevención. Ella sí fue capacitada.</p> <p>En esta dependencia no se trabaja con la violencia de manera directa, solo hacen mediación es un tercero en la discordia; no se presenta violencia. Reconoce su delimitación y el salirse de ella depende del usuario, así como sus límites que son las de las partes. Siente frustración y enojo ante la violencia y piensa que debemos hacer algo y ella le apuesta a la prevención. Encuentra satisfacción de lo que hace.</p>
13	Benemérita y Centenaria Normal del Estado de Durango	Docente	<p>Desempeña dos funciones Administrativa y de Docencia; Ella es maestra de corazón y su motivación es el deseo de servir; en la atención que brinda se siente renovada por los mismos jóvenes con los que ha logrado una camaradería. La institución está abierta y ahora los nuevos programas están diseñados para que los alumnos tengan la facilidad de aprender. Reconoce que la psicopedagogía es muy amplia y se puede expandir en varias direcciones. Ella está en constante capacitación.</p> <p>Ella realiza una diagnóstico de las acciones que se tengan que atender para después canalizarlas a terapia, según el tipo de violencia manifestado. Pues la violencia que más se manifiesta es la violencia en el noviazgo, e intrafamiliar. En un principio se dejaba llevar por las emociones, pero después de las capacitaciones ha aprendido que no se debe dejar llevar por las emociones.</p> <p>Encuentra satisfacción en lo que hace misma que la motiva a seguir mejorando. Sí ha ido más allá de las reglas institucionales, y esto no ha sido ni problema ni beneficio. Para recibir la atención se requiere ser parte de la institución, luego se les hace un expediente o reporte, para tener los datos así como su constancia. Para el seguimiento tiene variados instrumentos hasta cinco y se aplica con todos los pacientes.</p> <p>19 años lleva en este campo y encuentra múltiples satisfacciones; su autocuidado lo realiza mediante una terapia en algunas temporadas. El seguimiento de los casos se hace mensual. Para la mejora del servicio se cuenta con hasta cinco diferentes instrumentos y se pretende que los alumnos puedan tener acceso al mismo.</p>
14	Secretaría de Seguridad	Psicóloga	<p>Ella realiza el enlace operativo del programa ARGOS que busca la prevención del delito y fomento de la cultura de la legalidad en lo más básico y así se pretende prevenir, y va</p>

	Pública		<p>desde la problemática del acoso en el salón de clases hasta problemas de adicciones; son múltiples las situaciones que atiende con poblaciones muy violentadas, donde se presentan más familias desintegradas hasta problemas de adicciones.</p> <p>Ella realizó un paso de la oficina al campo y esto la motivó, así como estar en contacto con la gente; ella se siente impotente porque considera que desde la prevención no se tiene el mismo impacto aunque en ocasiones se ve de nuevo motivada por el acercamiento de la gente. Para atender a tanta gente lo que tiene que mejorar el programa es el personal pues no es suficiente. Y se tiene que trabajar en la sensibilización pues hay muchos psicólogos. Ella ha recibido varias capacitaciones como lo es la de intervención en crisis.</p> <p>Sabe que su función es la de prevenir; a su vez se ve delimitada a trabajar en un nivel escolar básico y familiar; sus limitaciones es la continuidad pues pasa mucho tiempo de una visita a otra; la violencia que más se está manifestando es la del Bullying y considera que falta trabajo coordinado entre padres y maestros aunque esto no la desmotiva antes bien encuentra satisfacción pues si hay algunos maestros y padres que están dispuestos a colaborar.</p> <p>Por ello encuentra mucha satisfacción al ser reconocida por los niños o los padres en la calle por ejemplo. Considera que no ha sido necesario ir más allá de la institución es muy flexible y a su vez esto ha beneficiado a la institución pues siempre se vela por el bienestar de la misma.</p> <p>Comenta que para brindar la atención basta con que la escuela lo solicite y por medio de una carta compromiso se establece el vínculo. A su vez se llenan formatos impresos que se aplican a todas las escuelas con el fin de tener constancia en el trabajo y cuantificar las acciones.</p> <p>Lleva trabajando cuatro años, tres en ESMERALDA y uno en ARGOS, continua ahí porque le agrada su trabajo y ha encontrado muchas satisfacciones personales; para ello lleva su autocuidado mediante terapia, con actividades familiares así como divertirse en su trabajo, esto por su cuenta, en el trabajo se tiene una supervisión semanal en base a los reportes y para la mejora de la atención de calidad se apuesta por lo que sea hasta un balón de fútbol es bueno.</p>
15	IMSS delegación Estatal	Coordinadora Delegacional de Trabajo Social	Es la encargada de realizar la supervisión y asesoría de 85 Trabajadoras Sociales del Estado. Por ello ve en la posibilidad de adquirir salud y esto le da mucha satisfacción; sabe que la atención que se brinda no está al cien por ciento, pues se manifiesta en

			<p>ocasiones el cansancio familiar y en la falta de compromiso de quienes dirige; por ello ve la necesidad que se impartan curso y cambiar de actitud para saber dar el trato que la gente merece. Es consciente que donde esta solo puede colaborar con pláticas a ciertos grupos. Ella ha recibido varios cursos para tratar con gente así como se presenta como tanatóloga.</p> <p>Su papel es el de mediadora, aunque el sindicato hace su trabajo. Por otro lado no define la violencia que se presenta en los usuarios, pero comenta que se da más en mujeres y niños. Y esto le genera molestia y enojo.</p> <p>Sí encuentra satisfacción en la actividad que desempeña. Comenta que por ayudar a un compañero se hace lo posible, por ende si ha ido más allá de las reglas institucionales generado conflictos que atiende con un pensamiento frio y por otro lado al beneficiar a un compañero considera que está beneficiando a la institución.</p> <p>Para poder atender a una persona es necesario que este afiliado al IMSS. El registro se da a partir de la norma NOM-190- SSA1-199 con el propósito de tener una evidencia documental. No se realiza ningún seguimiento de los casos atendidos solo se canaliza a las instituciones correspondientes.</p> <p>Lleva trabajando para el IMSS 20 años y lleva cuatro como delegada y lo que la motiva es el vivir hoy por hoy. En el autocuidado tiene controles a los que ha de atender. Realiza supervisiones mensuales y para la mejora del servicio cuentan con registros que los evalúan.</p>
16	Centro Universitario de Salud Mental (Trabajo Social)	Terapeuta Familiar	<p>Funge como coordinadora General del centro y trabaja principalmente con familias. Lo que la llevo a trabajar en dicho centro es que es terapeuta familiar y en ello hay mucho desarrollo profesional. Considera que la atención que brinda es de muy buena calidad; considera que las acciones que se pueden modificar es en base al trabajo grupal y las áreas en las que puede colaborar es en la de prevención. Comenta que sí recibió alguna capacitación.</p> <p>Su trabajo ante la violencia es proporcionar contención y tratamiento terapéutico; el servicio está delimitado a familias de 10 a 15 sesiones; las limitaciones que presentan son económicas; se presentan todas las violencias, pero más la física; y esto produce un sentimiento de angustia, dolor, enojo e impotencia.</p> <p>A pesar de ello encuentra totalmente satisfacción en lo que hace. No ha ido más allá de lo institucional pues no le coloca o pone límites.</p> <p>La atención que se brinda esta lista a partir de asistir a una entrevista de diagnóstico así</p>

			<p>como un estudio socioeconómico para así establecer una cuota de recuperación. Para registrar llevan fichas de entrevista, los estudios socioeconómicos y un registro grupal, todo con el fin de ubicar a las familias. Para el seguimiento se aplica el formato de seguimiento y esto es cada semestre.</p> <p>Lleva trabajando cuatro años; le gusta y disfruta su desempeño profesional en el área terapéutica. Ella lleva su propio proceso de análisis una vez cada quince días y en lo referente a los caso, estos se revisan una vez por semana. Finalmente para saber cómo mejorar el servicio, se hace un sondeo telefónico una vez por año para ver el grado de satisfacción.</p>
17	Sub-dirección Jurídica DIF Municipal	Sub-director	<p>Es encargado de la Sud-dirección del departamento jurídico del DIF municipal. El brindar apoyo asistencial es lo que lo llevó a ésta área en particular. Se siente satisfecho de la labor que realiza; considera que no hay mucho que mejorar del programa pues son programas que se están certificando y ve que las otras áreas en las que se puede ayudar en el sector educativo. Sabe que no recibió capacitación y ésta se ha estado dando sobre la marcha.</p> <p>Dentro del marco de la violencia su función es coordinar las actividades de la subdirección. Reconoce que una limitación es el depender de otra instancia para que se brinde el apoyo. La violencia que más se presenta es la física y emocional, generándole sentimientos encontrados de coraje e impotencia pero se mantiene ecuánime por el cargo que desempeña y la función que realiza.</p> <p>Encuentra plena satisfacción en lo que realiza.</p> <p>Se extiende la ayuda a todo aquel que lo requiera; el registro se da en formatos acorde a las necesidades planteadas, están certificados por ISSO, todo con el fin de brindar un control de todo el beneficiado y así mismo se les realiza un seguimiento usando el instrumento acorde a los mismos usuarios pues tiene que regresar a continuar sus gestiones correspondientes.</p> <p>Tiene dos meses en el cargo; su motivación para continuar trabajando ahí es que se quiere ir adentrando para conocer el DIF y así dar un beneficio a la gente. Lleva autocrítica y autoevaluación que se realiza en ocasiones de dos a tres veces por semana en base a las actividades que se tengan que planear. De la supervisión de los casos cada departamento se encarga mínimo una vez al mes. Y para brindar un servicio de calidad, propone reuniones conferencias donde este el equipo del DIF.</p>
18	Supremo	Abogada	<p>Su función es la de aplicar las normas que regular el supuesto de conductas de violencia;</p>

	Tribunal de Justicia del Estado de Durango		<p>los casos que atiende son principalmente son violencia intrafamiliar con agravio a los hijos. Ella escogió este trabajo por buscar la aplicación debida de la ley; esto le hace sentir satisfacción profesional y personal; considera que debe de haber una formación interdisciplinaria entre instituciones de gobierno, seguimiento de casos y los ministerios públicos así como la gente adecuada. Su trabajo puede ayudar en el área académica. Si recibió la capacitación adecuada.</p> <p>A ella le toca revisar las sentencias que decretaran el divorcio; por ello esta es su delimitación, solo divorcio. La limitante que ve es que no se puede dar un seguimiento a víctimas de maltrato por falta de un equipo interdisciplinario. Ahí se presentan todas las violencias salvo la laboral. Ante las cuales hay sentimientos de impotencia, disgusto, inconformidad.</p> <p>Ella encuentra satisfacción del trabajo que realiza; y no va más allá de la institución porque tiene un marco y una ley. Habla de los requisitos para dar más de los encargados que de los usuarios y sí tienen un registro pero es global, que les sirve para tener transparencia, estadístico y rendimiento en el trabajo.</p> <p>En sus nueve años, ella se ve con la capacitación profesional adecuada; igual y recibe cursos, no tanto como autocuidado, pero si como profesionalización. Y finalmente al brindar servicios comunitarios y crear sonrisas es como se da cuenta que se esta dando una atención de calidad.</p>
19	Instituto Estatal de la Mujer	Abogada	<p>Es la coordinadora de la unidad de prevención y atención a mujeres víctimas de violencia por azares del destino. Se siente satisfecha por tener la oportunidad de conocer muchas mujeres pues ve en ello un gran rezago. Ha tenido sus capacitaciones, considera que el personal es poco y que su trabajo bien puede ayudar a otras instancias como la barra de abogados para que den una atención diferente.</p> <p>Su función es la de coordinar las actividades y trabajar en el área de prevención; las delimitaciones es que no se les permite tomar denuncias o demandas pues es solo una institución administrativa y por ello solo se oriente. La limitación está en el personal que es poco. La violencia que se manifiesta es la económica, física y económica. Ella comenta que ya no puede ver igual al un hombre, siente la impotencia cuando algo no camina o no funciona y eso le da coraje.</p> <p>Encuentra satisfacción en las actividades que desempeña; en ocasiones si ha ido más allá de las reglas institucionales, recibiendo por ello regaños, pero a su vez satisfacción de haber ayudado a la gente.</p>

			<p>Para solicitar el servicio se necesita que se a mujer y sea víctima de violencia; llevan un registro que se implemento por ellas con el fin de tener una base de datos confiable que hable de la situación de los usuarios; ahora bien se suele dar un cierto seguimiento solicitando que la persona interesada continúe, pero en ocasiones quienes ya no les interesa a las usuarias y las dejan a medias, luego regresan y quieren reabrir el caso de nuevo, por ello el seguimiento es parcial.</p> <p>Lleva tres años y su motivación es brindar servicios comunitarios y generando sonrisas; lleva cada seis meses su taller de autocuidado y supervisa casos cada dos meses. Para poder brindar una atención de calidad el personal asiste a cursos y talleres.</p>
20	Dirección Municipal de Seguridad Pública	Preventologa	<p>Es la jefa del departamento de prevención del delito; Su función es la de Preventologa. Su motivación se da por la gente que continuamente le solicita su trabajo y eso le da mucha satisfacción porque le dan muchas bendiciones. Dentro de las limitantes ve la falta de personal y pide que le contraten más gente, pues su área es muy amplia ya que ahí entra todo tipo de prevención, desde lo educativo, salud etc. Y si recibió capacitación para la realización de éste trabajo.</p> <p>Se encarga de diseñar programas, campañas y estrategias de acuerdo a la problemática que detecta. Por ello su delimitación es pura prevención ya que no cuenta con la parte de prevención y tratamiento. No tiene limitaciones porque la institución la apoya en todo. Ve que la violencia que más se presenta es la económica. Ella se siente satisfecha ante estos fenómenos porque la gente se le acerca y le agradece porque la ayudó.</p> <p>Para solicitar el servicio basta con mandar un oficio a la dirección solicitando su presencia. No tiene instrumentos de medición pues el trabajo es meramente preventivo y los casos que se atienden son canalizados a ESMERALDA.</p> <p>Lleva diez años trabajando y se siente motivada por la gente; siente que no ha necesitado algo para el autocuidado. Lo que si tiene son diferentes y variados cursos de capacitación.</p>
21	Centro de Psicoterapia	Encargada del Área de Trabajo Social	<p>Su función es la de coordinar el departamento de Trabajo Social, a los prestadores de servicio y las prácticas profesionales, en otros términos es el filtro para canalizar a la gente que acude al lugar que le corresponde; esta ahí debido a una reubicación.</p> <p>Considera que su trabajo es bueno y en ocasiones da otras sugerencias para ayudar; propone que un cambio bien podría ser el cambio de terapia, a una terapia breve, así como mayor publicidad de lo que se hace en el centro por otro lado y aunque su área es una especie de filtro la institución si puede brindar otro tipo de apoyo en escuelas por</p>

			<p>ejemplo. La capacitación se fue dando sobre la marcha. Ella contiene y va preparando a la gente para que esté consciente de lo que va a realizar, así se trata de tener un pequeño acercamiento con el usuario; se delimita a saber el motivo de consulta y la situaciones generales de su asistencia al centro. Considera que hace falta más personal para dar la atención debida pues ya que ni con los prestadores de servicio basta. Por otro lado propone la modernización del sistema de registro. Observa que la violencia que se presenta es la física y la psicológica. Su encuentro con la violencia en un principio le generaba cierta angustia pero eso ha sido superado con un sentimiento de adaptación; hay ocasiones en que los depresivos suelen ser muy cansados, y por ende cansan pero esto le resulta comprensible. Hay ocasiones en las que si se siente satisfecha pero comenta que cuando se esta sola atendiendo a 15 gentes esto se torna cansado. No ha ido más allá de las reglas institucionales.</p> <p>Para la atención de los usuarios en el caso de los niños pues los tiene que acompañar sus padres a la una terapia para padres; la pareja pues que vengan ambos y en la familiar por lo menos los padres. Llevan formas de entrevista que les sirven como registro, no realizan seguimiento porque no le compete a ese departamento a su vez para saber qué pacientes se están atendiendo y así ir formando su expediente particular. Lleva trabajando un año y medio; considera que el ambiente es complicado, pero a pesar de ello hay satisfacción al atender a la gente. Lleva su propio proceso que es a la manera de una supervisión.</p> <p>Manifiesta que para brindar un mejor servicio de calidad trabaja con los prestadores de servicio mediante exposición de temas así como el seguimiento de su sentir dentro de la institución esto en un periodo de quince días.</p>
22	Centro de Psicoterapia	Psicólogo Perito	<p>Tiene varias funciones una es la de divulgar sobre temas de psicología social en los medios, foros etc.; emitir dictámenes periciales; evaluación psicológica, psicodiagnóstico hacia el interior y afuera en cargos periciales, pero así en concreto el mayor trabajo consiste en hacer psicodiagnóstico; para ello creó este departamento una vez que lo invitaron a trabajar ya que no había y es él quien hace la propuesta correspondiente, misma que es aceptada. Se siente satisfecho por el trabajo que realiza pues ha logrado que los jueces de pronto se vean en la necesidad de pedir una opinión diferente que ayude en el caso. Considera que las instituciones deberían estar obligadas a tomar cursos sobre género aunque está consciente que siempre la oposición se da al decir, no</p>

			<p>hay tiempo ni presupuesto. Su trabajo se puede expandir las escuelas como al UJED; él ha tenido que tomar cursos y capacitaciones por su propia cuenta, pues en ocasiones la institución ni siquiera ayuda ni con los horarios.</p> <p>Tiene o realiza diferentes acciones que tiene que ver con la prevención, pero su fuerte es el psicodiagnóstico; considera que la delimitación no está clara del todo pues en ocasiones la institución si la marca y en otras para nada. Lo que si tiene clara es la limitación pues no se atienden problemas de aprendizaje. Lo que se atiende es la violencia y ahí es más la emocional y económica. Esto en un principio le generaba mucha angustia, sin embargo ha sabido adaptarse y eso le genera confianza al saber que la violencia se puede erradicar.</p> <p>Puesto que encuentra satisfacción en lo que hace por ello sigue laborando aquí; él ha ido en ocasiones más allá de las reglas institucionales lo que le ha traído ciertos problemas pues es visto como el rebelde o el indisciplinado, para ello tiene claro que su responsabilidad es con la sociedad.</p> <p>Para atender basta que vallan a una entrevista, ahora bien hay otros casos donde se atiende a partir de ser una petición de una autoridad competente. Lleva un libro de registro para tener un control. Y no hay otro instrumento para el seguimiento de los casos.</p> <p>Tiene ocho años tratando de que la violencia no se trivialice y esta es su principal motivación. Lleva su propio proceso y sobretodo no se lleva el trabajo a su casa; comenta que anteriormente si se daba un acompañamiento de casos y se sigue dando pero de manera informal. Para brindar una atención de calidad y ante la falta de recursos él se las ha ingeniado para poder ofertar ese nivel que se oferta.</p>
23	Fiscalía General del Estado	Ministerio Público	<p>Su función es hacer la recepción de denuncias, integración de las carpetas de investigación así como acudir a audiencias ante el Juez; trabaja sobre delitos de violencia familiar. Ella se encuentra ahí porque es el área que le asignaron; se siente plena en la atención que brinda pues ahí se trabaja con problemas sexuales y ella tuvo una experiencia que la marcó. Por ello considera que lo que se puede mejorar es en la prevención. Siente que no tiene mucha conexión con otras áreas y dice que sí recibió una capacitación.</p> <p>Su función es la de recabar datos para armar las carpetas de investigación. Hay ocasiones en las que le solicitan un divorcio o una pensión alimenticia pero ella sabe de la delimitación de su área por ello canaliza y en cuanto a las limitaciones en ocasiones es</p>

			<p>la misma gente la que la limita. La violencia que más se presenta es la física y económica, generándole así un descontento.</p> <p>No ha ido más allá de las normas institucionales y si se siente satisfecha de la labor que realiza.</p> <p>Para ser atendidos basta con presentar una denuncia. Si lleva un registro en los libros de gobierno y en un sistema de cómputo. Todo con el fin de llevar una estadística y aunque no hay un seguimiento en el sentido estricto, se establecen archivos temporales a donde son canalizadas las víctimas.</p> <p>Lleva cinco años en la institución, no lleva un proceso o algo de autoayuda aunque se ha solicitado y lo que la ha motivado es el espíritu de servicio. En cuanto a los casos si hay una coordinación que los supervisa. Finalmente con la plática y la escucha es como da un servicio de calidad.</p>
24	Fiscalía General del Estado	Ministerio Público	<p>Su función es la de investigar para poder operar acorde al nuevo sistema de Justicia Penal; ahí atiende despojos, fraudes, abusos de confianza, daños, todo lo que tenga que ver con lo patrimonial mismo que considera otro tipo o forma de violencia. Se acomodo ahí porque es un área más técnica y porque se siente plena en la labor que realiza.</p> <p>Considera que la prevención es el rubro al que hay que ponerle atención y reconoce que su trabajo bien puede estar relacionado al área familiar de atención a víctimas. Si llevó su capacitación mismas que la institución se la brindó.</p> <p>A ella le corresponde proceder, su delimitación está dada en el conciliar o proceder, no hay más. Las limitaciones son la falta de equipo y poco personal. La violencia que observa es hacia el patrimonio que termina siendo un daño económico y estas situaciones le generan frustración.</p> <p>Se siente satisfecha de lo que hace, en ocasiones sí ha ido más allá de las normas institucionales siempre y cuando sea con el fin de ayudar pues considera que es importante sea alguien y de lo que se trata es de que se vayan con otra imagen de la institución y la maneja como se les atiende.</p> <p>Cuatro años de trabajar muy agusto en lo que le gusta y ayudar a la gente. Lleva su propio proceso y continuamente se está checando para proceder. Considera que con la capacitación que se da y llevando a cabo lo aprendido, se puede dar y mejorar un servicio de calidad.</p>

Bibliografía

Baudrillard, J. (2007). **“Cultura y simulacro”**. Barcelona. Kairós.

Freud, S. (1996). **“Lo siniestro. En obras completas. Tomo 3”**. Madrid. Biblioteca Nueva.

Foucault, M. (2008). **“Vigilar y castigar”**. Buenos Aires. Paidós

- (2008) **“La verdad de las formas jurídicas”**. Buenos Aires. Gedisa

Lapassade, G. (2000). **“Socioanálisis y potencial humano”**. Barcelona. Gedisa.

Taylor, S. J., Bogdan, R. (1996). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. España: Paidós.