

# Aproximación a la descripción de las prácticas de responsabilidad social en entidades públicas que prestan servicios a mujeres que sufren violencia de pareja en la localidad de Kennedy – Bogotá (Colombia)<sup>1</sup>

## Approach to the description of the practice of social responsibility in public institutions serving women that are victims of domestic violence in Kennedy, local area from Bogota, (Colombia)

## Aproximação à descrição das práticas de responsabilidade social em entidades públicas que oferecem serviços a mulheres que sofrem violência de casal na localidade de Kennedy – Bogotá (Colômbia)

Luis Fernando Moreno Garzón.<sup>2</sup>

Ernesto Valdés Serrano.<sup>3</sup>

Sonia Duarte Bajaña.<sup>4</sup>

### Resumen

Este artículo hace una aproximación descriptiva de las prácticas de responsabilidad social en las entidades públicas de la localidad de Kennedy en Bogotá, que atienden a las mujeres víctimas de violencia de pareja, a partir de un ejercicio investigativo que integra el conocimiento de las instituciones del Estado, la sociedad civil y la academia. La metodología empleada es de tipo cualitativo, basada en el método de la Teoría Fundamentada, la cual permitió identificar inicialmente las representaciones sociales de las mujeres, acerca de la atención de los prestadores de servicios que estipula la ley. Como técnica para recolectar datos se utilizaron 6 entrevistas a profundidad aplicadas a un total de nueve personas, distribuidas entre siete mujeres que hacen parte de organizaciones sociales, una que fue usuaria de servicios en el sector Justicia y una funcionaria de una Comisaría de Familia de la Localidad de Kennedy.

Esta primera fase de investigación ha permitido establecer que las representaciones sociales de las personas indagadas, revelan carencias en prácticas de responsabilidad social, dejando entrever deficiencias en la respuesta institucional de las entidades de la Justicia a las mujeres que denuncian violencia de pareja.

**Palabras claves:** responsabilidad social, violencia conyugal, derechos de la mujer, función pública, servicio público, organización de mujeres.

### Abstract

It is presented a descriptive approach to social responsibility practices at public organizations responsible to gather women that are victims of domestic violence in Kennedy, local area from Bogota, as a research exercise that integrates state of the art of institutions, civil society and academics. The methodology employed is quali-

### Resumo

Este artigo faz uma aproximação descriptiva das práticas de responsabilidade social nas entidades públicas da localidade de Kennedy em Bogotá, que atendem às mulheres vítimas de violência de casal, a partir de um exercício pesquisativo que integra o conhecimento das instituições do Estado, a sociedade civil e a academia. A meto-

Entregado en 05/10/2011 | Aprobado en 02/12/2011.

1. Trabajo de reflexión. Se agradece la colaboración a Diana Milena Valenzuela Cortés y Rafael Vicente León Castro para la elaboración del anteproyecto de investigación sobre el tema en el año 2010. Igualmente, a todas las mujeres que nos aportaron sus opiniones y conocimiento sobre la problemática social aquí tratada.

2. Administrador de Empresas. Magister en Educación. Docente Investigador Universidad Santo Tomás de Bogotá. Miembro del Grupo de Investigación GIRSA. luismoreno@usantotomas.edu.co

3. Administrador de Empresas. Magister en Educación. Docente Investigador Universidad Piloto de Colombia. Miembro del Grupo de Investigación GIRSA.

4. Trabajadora Social. Estudiante de Investigación en Problemas Sociales Contemporáneos. Docente Investigador Fundación Universitaria Monserrate. Miembro del Grupo de Investigación GIRSA.

tative, based on the grounded theory which permitted the identification of social representations of women associated with the phenomenon, with regard to the attention of service providers as required by law. As a technique for collecting data used 6 depth interviews applied to a total of 9 persons, distributed among 7 women who are part of social, 1 was a user of services in the justice sector and 1 officer of the Family Commission Location of Kennedy.

This first phase of research established the social representations of persons being investigated; reveal gaps in Corporate Social Responsibility practices, suggesting deficiencies in the institutional response of organizations to women who report domestic violence.

**Key words:** Social Responsibility, domestic violence, women's rights, public affairs, women's organizations.

## Introducción

Este artículo se orienta, por una parte, a proponer y sustentar unas pautas para estudiar las prácticas de Responsabilidad Social (en adelante RS) en entidades públicas de la Ciudad de Bogotá, que atienden a las mujeres que han sido víctimas de violencia de pareja. Y por otra parte, apunta a presentar resultados parciales obtenidos en torno a la investigación realizada en este tema a nivel de la localidad de Kennedy (Bogotá), estudio que se encuentra en tránsito a medida que diferentes actores institucionales dedicados a la atención de estas mujeres lo han posibilitado.

De esta forma, se pretende contribuir en un primer momento a trazar el camino para desarrollar estudios destinados a identificar las representaciones sociales relacionadas con la respuesta institucional de las entidades que prestan servicios a esta población afectada socialmente con la violencia de pareja y, por ende, identificar las prácticas de responsabilidad social (o carencia de ellas) en esas instituciones. De este modo, se considera que es posible una reflexión ética acerca de la gestión de lo público con miras a proponer correctivos o a promover un ejercicio de consolidación y/o replicación de buenas prácticas a nivel de estas organizaciones en función de atacar y erradicar este fenómeno social.

Con lo anterior, se pretende abrir una posibilidad de conocimiento distinto a los estudios de "calidad de servicios" que abundan en nuestro medio, los cuales son esencialmente instrumentales y por tanto centrados predominantemente en construir conocimiento desde un interés y perspectiva organizacional o de los servicios. Alternativamente, las realidades

dologia empregada é de tipo qualitativo, baseada no método da Teoria Fundamentada, a qual permitiu identificar as representações sociais das mulheres, acerca do atendimento dos prestadores de serviços que estipula a lei. Como técnica para o recolhimento de dados foram utilizadas 6 entrevistas feitas a profundidade, aplicadas a um total de 9 pessoas, distribuídas entre 7 mulheres que fazem parte de organizações sociais, 1 que foi usuária de serviços no setor de Justiça e uma funcionária de uma Delegacia de Família da Localidade de Kennedy.

Esta primeira fase de pesquisa tem permitido estabelecer que as representações sociais das pessoas inqueridas revelam carências nas práticas de responsabilidade social, deixando entrever deficiências na resposta institucional das entidades da Justiça às mulheres que denunciam violência de casal.

**Palavras chaves:** Responsabilidade social, violência de casal, direitos da mulher, função social, serviço público, organização de mulheres.

que preocupan aquí, si bien se aprecian en una dimensión organizacional, se enfocan más bien a reconocer lo que se demanda resolver en estas entidades destacando los problemas esencialmente humanos desde los mismos beneficiarios, en este caso las mujeres víctimas de violencia de pareja

Desde esta perspectiva las normas, los procesos o la valoración de desempeños de los funcionarios pasan a un segundo lugar; lo fundamental son las personas con aquellas subjetividades que encarnan en determinados contextos y situaciones sociales, de las cuales presumimos que portan un conocimiento valioso por su experiencia y trayectoria individual y como integrantes de determinadas comunidades. Con ello se pretende una construcción conjunta entre las instituciones que prestan servicios a la población afectada socialmente con la violencia de pareja.

En el caso que nos ocupa – la Responsabilidad Social de las entidades públicas frente a la violencia de pareja a las mujeres – la perspectiva adoptada es cualitativa, en tanto que se busca identificar y describir las representaciones y prácticas tanto de las mujeres víctimas de violencia de pareja como la de los funcionarios que las atienden en las entidades públicas que la ley determina, dando prioridad a los datos que surgen de la información directa, obtenidos desde la propia perspectiva de los actores (en este caso, primero la proveniente de las mujeres relacionadas con la violencia y, en segundo lugar, la de los funcionarios que les prestan servicios) para ser interpretados a la luz de referentes y método como la Teoría Fundamentada.<sup>1</sup>

1. Conforme a J. Corbin y A. Strauss la Teoría Fundamentada surge de los datos que se recolectan y analizan como resultado del proceso de investigación adoptado. Por tanto, no se parte de

En esta última alternativa, se parte de darle más fuerza a un saber y experiencia colectivas que a lo individual cognoscente. Por eso, lo cualitativo puede facilitarse indagando tres aspectos igualmente importantes: Primero, aquello que se conoce del servicio; segundo, el significado que adquiere en la experiencia y trayectoria particular de los sujetos y, tercero, lo que se ha aplicado conforme a la relación que se ha entablado con las entidades específicas.

De esta forma, el lector podrá hacer un recorrido conceptual pasando inicialmente por incorporar aspectos como: El enfoque de género y los derechos de la mujer, la entidad pública y la responsabilidad social, el concepto de gestión ética y la construcción de confianza en lo público y la ruta crítica de la mujer. En todo esto el común denominador es la preocupación por las personas y no los elementos jurídico - formales o las prácticas de las entidades públicas aisladamente.

## Contexto del problema de estudio

El motivo de la presente investigación radica en el interés del grupo de Investigación en Responsabilidad Social y Ambiental - GIRSA<sup>2</sup> por reconocer la efectividad y alcance de las políticas del Estado, por medio de la ley 1257 de 2008 y otra normatividad que le antecede y es complementaria, para promover la garantía de los derechos a las mujeres víctimas de violencia y, por tanto, la atención integral a estas personas, como base de la prevención y erradicación de la misma. De manera concreta, para GIRSA la política pública también se puede apreciar en su efectividad para mejorar la calidad de vida de las personas, por medio de la identificación y análisis de la gestión de las entidades que se encuentran relacionadas directamente con este reiterado y creciente fenómeno de la violencia de pareja en la Ciudad y el país. Es decir, autoridades y organizaciones de la salud, la justicia, la protección social, lo laboral, las comunicaciones, la educación y en los niveles territoriales como los municipios y los departamentos, entre otras. Todas ellas son responsables socialmente de distinto modo o según su misión

una teoría concreta que explique o suministre una comprensión del fenómeno que preocupa. Por el contrario, es el proceso de estudio adoptado el que da lugar a construir teoría (y no a comprobarla). Ver al respecto: Bases de la Investigación Cualitativa. Medellín: primera edición (en español), Editorial Universidad de Antioquia, 2002, p. 14 y 15.

2. GIRSA. Grupo de Investigación en Responsabilidad Social y Ambiental, creado en el año 2005, registrado y clasificado ante el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación – Colciencias – en categoría C (2010); e integrado en el año 2011 por docentes de las Universidades: Piloto de Colombia, La Salle, Santo Tomás y El Bosque y las Fundaciones Universitarias Los Libertadores y Monserrate.

institucional en prevenir, sancionar o al menos aliviar los efectos de este problema social sobre las mujeres en el marco del derecho constitucional.

Veamos algunos datos claves en Bogotá frente a la problemática planteada. Conforme a los datos que calculó la Subsecretaría de Mujer, Géneros y Diversidad Sexual- Secretaría Distrital de Planeación, con base en fuentes del Centro de Estudio y Análisis en Convivencia y Seguridad Ciudadana - CEACSC y el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses y CIC - Policía Metropolitana de Bogotá, mientras en el 2007 se registraron 11.585 casos o delitos por violencia física de pareja, en el 2008 este número alcanzó hasta 14.396.<sup>3</sup> Cabe anotar, que este último dato del 2008 constituye el 58.5% de las denuncias realizadas por todos los tipos de violencia destacados por el Boletín que sufren las mujeres (como homicidio, hurto, maltrato infantil y violencia sexual). En el 2007 la participación fue del 49.8%.

Por otro lado, siguiendo este mismo Boletín, otro dato relevante para hacer más visible el fenómeno, fueron los resultados de la encuesta de opinión aplicada en el 2009 a 1300 mujeres de estratos 1 a 4 en 19 localidades de Bogotá, de los 14 años en adelante. Al respecto, se revela aquí que hay un gran subregistro de las violencias que sufren las mujeres o, de otra forma, que no siempre se denuncian<sup>4</sup>.

Lo anterior justifica, por consiguiente, que todas las entidades de la sociedad que se vinculan con esta problemática, deban hacer grandes esfuerzos continuos por prevenirla, hacerla visible, sancionarla y finalmente erradicarla; de lo contrario, en la práctica las mujeres mantendrán una condición de vulneración de sus derechos ciudadanos.

Este es el lado cuantitativo del problema, pero no menos relevante es lo cualitativo si se entiende el daño

3. CEACSC. Datos publicados en el Boletín No. 1, 2010, p. 2 y 3. [consultado 18 marzo 2010] Localizado en: [http://www.ceacsc.gov.co/index.php?option=com\\_content&task=view&id=249&Itemid=175](http://www.ceacsc.gov.co/index.php?option=com_content&task=view&id=249&Itemid=175)

4. Sondeo realizado en el marco de las acciones afirmativas del Plan de Igualdad de Oportunidades para la Equidad de Género, concertadas entre la Subsecretaría de Mujer, Géneros y Diversidad Sexual y el Centro de Estudio y Análisis en Convivencia y Seguridad Ciudadana. Siguiendo el citado Boletín (p. 19 – 22), es importante destacar este párrafo: "A la pregunta: "¿En los últimos doce meses, ha sido víctima de violencia física, sexual, psicológica y discriminación?" el 69% de las mujeres respondieron que han sido víctimas de estas violencias, siendo la violencia psicológica la que reporta una mayor frecuencia. El 68,73% de las mujeres encuestadas afirmaron no haber reaccionado por miedo. El 74,94% no denunció el hecho versus un 24,7% que si denunció". CEACSC, Boletín No. 1 citado, p. 20.

creciente que las mujeres sufren en su calidad de vida por la prevalencia de la violencia de pareja.

Particularmente, la violencia de pareja refiere a que es soportada socialmente en mayor proporción por las mujeres e infligida por los hombres en el marco familiar o fuera de él.<sup>5</sup> Esta violencia es vista como una manifestación de desigualdad entre la pareja y es la fórmula a la que recurren muchos hombres para dominar a las mujeres y mantener su privilegio en el ámbito familiar, produciendo terribles efectos para las víctimas.<sup>6</sup> Desde esta perspectiva, el largo tiempo que transcurre la mujer bajo estas condiciones y su decisión de denunciar ante las entidades públicas, se convierte en el inicio del camino para su cambio de vida.

Ante eso, el papel de las políticas y las entidades públicas es trascendental para prevenirla, tratarla y sancionarla porque de por medio está el asunto de garantizar la dignidad e integridad de la mujer teniendo como horizonte la erradicación de la violencia de pareja, lo cual lleva al punto práctico de apreciar cómo estas organizaciones asumen su papel desde una perspectiva de gestión ética y específicamente en términos de responsabilidad social.

### Enfoque de género y de derechos de la mujer para abordar la violencia de pareja

La violencia de pareja también se tipifica dentro de las distintas manifestaciones de la denominada violencia de género, porque se reconoce que las mujeres están siendo afectadas por unas estructuras económicas y sociales que junto con la cultura patriarcal aún dominante en la sociedad no reconocen la igualdad de derechos respecto al hombre. Por el contrario, mantienen unas relaciones de poder que facilitan la discriminación, inequidad y naturalización de prácticas, entre estas la violencia de pareja, tanto en la esfera

5. Conforme al artículo 2 de la ley 1257 de 2008 se entiende violencia contra la mujer como "...cualquier acción u omisión que le cause daño, muerte o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial por su condición de mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, bien sea que se presente en el ámbito público o privado". A continuación en el artículo 3º. dicha ley define las distintas acepciones de daño contra la mujer. Ver Ley 1257 de 2008: Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones. (online). Diario Oficial No. 47.193 de 4 de diciembre de 2008. Congreso de la República. Localizada en: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2008/ley\\_1257\\_2008.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2008/ley_1257_2008.html)

6. ALMEIDA, Cristina y PATIÑO, María Gómez. Las huellas de la violencia invisible. Editorial Ariel S:A, Barcelona. 2005, p. 54.

de lo público como en lo privado (familia u hogares). Bajo este enfoque, se busca entonces, que las mujeres accedan a las diferentes entidades públicas siendo reconocidas dentro de un contexto histórico que ha marcado una notable desigualdad en la atención, no haciendo a la vez visible lo que significa ser mujer.

El enfoque de género tiene como antecedente que a partir de 1993 se proclama el tema de derechos de la mujer como derecho humano en el marco de la conferencia mundial de derechos humanos celebrada en Viena.<sup>7</sup>

La mujer tiene derecho en condiciones de igualdad, al goce y la protección de todos los derechos humanos y libertades fundamentales reconocidas por los instrumentos nacionales e internacionales de derechos humanos. Así mismo, las mujeres tienen derecho a vivir en un sistema social en donde no existan relaciones de poder basadas en el género, a una vida libre de violencia, - en el ámbito público y privado-, a vivir sin discriminación alguna, a ser educadas y valoradas sin estereotipos de conducta y prácticas sociales y culturales basadas en el bienestar de la sociedad y a participar en igualdad de condiciones que el hombre en la esfera política, económica, social y cultural o de cualquier otra índole.<sup>8</sup>

En este marco, el tema de género se articula con el enfoque de derechos, y es abordado continuamente en el escenario de organizaciones como el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD y la Organización Panamericana de la Salud OPS, como una necesidad que debe ser incorporada en las políticas públicas y planes de gobierno en América Latina. En esta dirección: *"El enfoque de derechos precisa del enfoque de género, pues éste permite, entre otras cosas, ahondar en las causas profundas del incumplimiento de derechos y del irrespeto a uno de los principios claves de los derechos humanos, el de igualdad y no discriminación". (PNUD.)*<sup>9</sup>

7. UNFPA. Estado de la población mundial 2005, la promesa de igualdad, Equidad de género, salud reproductiva y objetivos de desarrollo del milenio. Fondo de Población de las Naciones Unidas. Directora ejecutiva Thoraya Ahmed Obaid. New York), Capítulo 3, titulado: La promesa de los derechos humanos. Localizado en: [www.unfpa.org](http://www.unfpa.org).

8. Oficina en Colombia del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los derechos humanos. Derechos de la mujer. Bogotá: 2002. p. 8. Localizado en: <http://www.hchr.org.co/publicaciones/seriestematicas/Derechos%20de%20la%20Mujer.pdf>

9. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. En: América Latina Genera. Gestión de conocimiento para la igualdad de género. Derechos humanos, enfoque de derechos. [en línea] [consultado: 20 septiembre 2011]. [http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=390&Itemid=190](http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&view=article&id=390&Itemid=190)

En ese sentido, las políticas públicas en Bogotá en la última década reconocen ya una perspectiva de género para enfrentar esta problemática social y en especial: "Reconocer, garantizar y restablecer los derechos de las mujeres que habitan en el Distrito Capital, de manera que se modifiquen de forma progresiva y sostenible, las condiciones injustas y evitables de discriminación, subordinación y exclusión que enfrentan las mujeres en los ámbitos público y privado, promoviendo la igualdad real de oportunidades y la equidad de género en el Distrito Capital."<sup>10</sup>

Por otra parte, en ese mismo contexto se resaltan espacios como el de la mesa diversa de mujeres, dando como resultado el Plan de Igualdad de Oportunidades para la Equidad de Género en el Distrito Capital 2004 - 2016, en el que mujeres de heterogéneas procedencias plantean la necesidad de incidir en espacios reconocidos por el Estado con el fin, -entre otros- de disminuir los niveles de violencia; así: "... como proceso de construcción colectiva recoge los avances que organizaciones de mujeres han logrado al hacer políticamente visibles temas como: la participación en espacios de decisión política, la vida sexual y reproductiva, la violencia sexual, la violencia intrafamiliar y las violencias ocultas".<sup>11</sup>

En estos espacios son las mujeres las que promueven la dignidad como un derecho y resaltan la obligación del Estado por la defensa de ellos y la apertura de oportunidades para construir propuestas que conduzcan a la disminución de la violencia, así como lugares en donde su opinión supere la consulta y se transforme en decisiones.<sup>12</sup>

El asunto ahora es considerar cómo se vinculan estas obligaciones del Estado frente a la mujer con una perspectiva de responsabilidad social y gestión ética, como parte de una prioridad de construir lo público en una sociedad que aún no garantiza los derechos y,

10. Alcaldía Mayor de Bogotá. DECRETO 166 DE 2010 (Mayo 04) "Por el cual se adopta la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones". Artículo 6. Objetivo general. [Consultado: 22 nov. 2011] Localizado en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=39454>

11. ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ. Bogotá. Sin Indiferencia. Política Pública de mujer y géneros. Plan de Igualdad de Oportunidades para la Equidad de Género en el Distrito Capital 2004 - 2016. p. 7. [Consultado: 18 de abril de 2011]. Localizado en: <http://bogota.gov.co/Link: Mujer & Géneros. ISBN: 958-8223-35-0>

12. Para conocer en detalle cómo participan las organizaciones de mujeres en la agenda pública del gobierno de Bogotá entre 2004 - 2007, ver: FUENTES VÁSQUEZ, Lya Yaneth. Políticas públicas para la diversidad en Bogotá: la incidencia de las mujeres. En: Nómadas, Universidad Central, Colombia, abril 2009. No. 30, p. 148-162. También Localizado en: [www.redalyc.com/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=105112060012](http://www.redalyc.com/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=105112060012)

por tanto, requiere con urgencia desarrollar las capacidades institucionales para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos; especialmente de aquellos (as) que se encuentran en condiciones más desfavorables en cuanto a vulnerabilidad de sus derechos, caso de las mujeres que sufren violencia de pareja. La efectividad de estas capacidades supondrá a la vez que el Estado con la institucionalidad democrática que lo rige y las organizaciones que hacen parte de su entramado, logren confianza y legitimidad entre la población.

### La entidad pública y la responsabilidad social

La responsabilidad social se asocia tradicionalmente con lo empresarial; sin embargo, para la entidad pública, al decir de Teodoro Pérez P., "...ser responsable socialmente es sinónimo de construir lo público, por cuanto significa ocuparse de promover y proteger el interés común sobre el privado, y destinar los recursos públicos en la búsqueda del bienestar para la mayoría".<sup>13</sup> A diferencia de la empresa privada, la entidad pública tiene la tarea fundamental de actuar en nombre del gobierno en pro de cubrir y atender con calidad las necesidades más apremiantes de los ciudadanos dentro del marco del Estado social de Derecho; y como parte de esto, garantizar la expansión de las libertades ciudadanas para promover la garantía de los derechos.<sup>14</sup>

De esa manera, la responsabilidad social implica indispensablemente un proceso de desarrollo de las organizaciones con una orientación que lleve a evaluar y vigilar sus acciones en función de un proyecto democrático como el planteado en la sociedad colombiana mediante la Constitución de 1991. Siguiendo a T. Pérez P.: "En lo atinente a las entidades públicas, cada

13. USAID del Pueblo de los Estados Unidos de América. Modelo de Gestión Ética para Entidades del Estado Fundamentos Conceptuales y Manual Metodológico. Programa Eficiencia y Rendición de Cuentas en Colombia. Agencia de los Estados Unidos Para el Desarrollo Internacional -USAID- operado por Casals & Associates Inc.. Bogotá, 2006, p. 16. [Consultado abril 6 2011]. Localizado en: [www.incoder.gov.co/file/calidad/modelo\\_gestion\\_etica.pdf](http://www.incoder.gov.co/file/calidad/modelo_gestion_etica.pdf).

14. Amartya Sen propone un enfoque alternativo a las concepciones del bienestar en el que expande esta noción para abarcar un espectro más amplio de cuestiones, desde el cual transforma su enfoque en desarrollo como libertad. El corazón de este enfoque es su innovadora forma de concebir al desarrollo. En sus propias palabras, "...el desarrollo puede concebirse (...) como un proceso de expansión de las libertades reales de las que disfrutaban los individuos." Es decir que el desarrollo no debe medirse con otro indicador que no sea el aumento de las libertades de los individuos. Retomando nuevamente sus palabras "El papel instrumental de la libertad se refiere a la forma en que contribuyen los diferentes tipos de derechos y oportunidades a expandir la libertad del hombre en general y, por lo tanto, a fomentar el desarrollo. (...) SEN, Amartya. El Desarrollo como libertad. Madrid: Editorial Planeta. 2000.

organización tiene una responsabilidad social, entendida como la respuesta que ofrece frente a los efectos e implicaciones de sus acciones, que usualmente son complejos y múltiples. La noción de responsabilidad invita a considerar y evaluar los efectos de las acciones de las entidades como actores que han incidido en la actual configuración de la sociedad colombiana.<sup>15</sup>

Desde esta perspectiva, el Estado y sus entidades serán responsables si asumen en el tiempo los efectos de sus acciones para garantizar progresivamente a los ciudadanos las condiciones materiales, humanas y tecnológicas, mediante una gestión de sus organizaciones que otorgue respuesta efectiva a los requerimientos de los más débiles en atención del mandato Constitucional y en pro de la inclusión social. Esto implica, a la vez, que desde diferentes sectores y/o grupos de la sociedad se conciba y promueva un proyecto de país con una institucionalidad que desarrolle internamente las entidades del Estado en función de mejorar la calidad de vida de las personas.

En este sentido, al decir de T. Pérez P.: “Es imposible construir lo público si no se es responsable socialmente. Ello implica que la política<sup>16</sup> y la ética se articulen generando simultáneamente altos niveles de legitimidad por la confianza que inspira a la ciudadanía”.<sup>17</sup> Por tanto, la responsabilidad social de cualquier entidad pública se debe encuadrar en un proyecto de desarrollo del Estado Social de Derecho, asumiendo para eso una gestión ética.

## La gestión ética en el marco de la responsabilidad social

Al asumir a la Institución Pública como un todo, el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial nos propone que para gestionar la ética y

15. USAID del Pueblo de los Estados Unidos de América. Modelo de Gestión Ética para Entidades del Estado Fundamentos Conceptuales y Manual Metodológico. Programa Eficiencia y Rendición de Cuentas en Colombia. Agencia de los Estados Unidos Para el Desarrollo Internacional –USAID- operado por Casals & Associates Inc.. Bogotá, 2006, p. 66. [Consultado abril 6 de 2011]. Localizado en: [www.incoder.gov.co/file/calidad/modelo\\_gestion\\_etica.pdf](http://www.incoder.gov.co/file/calidad/modelo_gestion_etica.pdf).

16. “Vista la política como la reflexión, el debate y la construcción de acuerdos acerca de cómo las personas y las organizaciones quieren convivir en el espacio de lo social, la entidad pública tiene una clara connotación política al proponerse contribuir, de manera impactante, en la construcción de un cierto tipo de sociedad que vincule y amplíe las oportunidades de acceso al desarrollo social y humano para todos los asociados, y de un capital social que sitúa en el centro el respeto por aquello que es de todos y del cual todos se pueden beneficiar sin exclusiones”. USAID del Pueblo de los Estados Unidos de América. Op. Cit., p. 41.

17. Ibid., p. 41.

construir confianza en las instituciones públicas, se debe abordar la reflexión de cuatro preguntas centrales: “¿Qué Entidad tenemos éticamente? ¿qué Entidad queremos? ¿cómo logramos esa Entidad? y ¿cómo sabemos que lo estamos logrando?”<sup>18</sup>. Para este Centro, estas preguntas se responden desde el enfoque de la Gestión Ética y la Responsabilidad Social,<sup>19</sup> comprendiendo actividades que permitan la identificación e interiorización de principios y valores comunes, de tal manera que se constituyan en criterios de orientación y autorregulación para la Entidad. Lo anterior derivará la formulación de unas estrategias que permitan interpretar y responder a las demandas sociales, en correspondencia con lineamientos de Responsabilidad Social.<sup>20</sup>

Si las entidades se construyen dándole prioridad a lo público, entonces su gestión asegurará que las personas que allí trabajan respondan a las necesidades de los ciudadanos. Esto se consigue, según dicho Centro, en tanto las entidades públicas respondiendo a un mundo cambiante sean “...abiertas, flexibles y propositivas frente a las nuevas demandas y necesidades sociales; por tanto, la confianza y la legalidad en lo público, al igual que en lo privado, se crea, se gestiona y se gana continuamente durante el curso de las prácticas y decisiones cotidianas de cada uno de los miembros de las Entidades”.<sup>21</sup>

Esta gestión supone la transformación cultural de las organizaciones para afectar especialmente los valores, creencias y paradigmas de sus integrantes, en función de promover prácticas que sean concordantes con una ética que cultive la responsabilidad social en las entidades.<sup>22</sup>

18. CENTRO COLOMBIANO DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL. Construyendo Confianza en el Sector Público de Colombia. Octubre de 2003. [consultado mayo de 2010] Tomado de: [http://www.ccre.org.co/upload/art03\\_g.pdf](http://www.ccre.org.co/upload/art03_g.pdf). p. 1. p.2

19. “La Gestión Ética es la actuación autorregulada de los agentes públicos, orientada a asumir sus responsabilidades frente a los grupos con los que interactúan, a encaminar sus acciones hacia el establecimiento de modelos de trabajo orientados por la ética pública, y a ajustar los planes estratégicos y estructuras organizacionales hacia, la búsqueda de los fines sociales que garanticen la aplicación de los Derechos Humanos integrales y el mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población –en especial de la más vulnerable- según lo ordenan la Constitución y la Ley.” Ver al respecto: USAID del Pueblo de los Estados Unidos de América Modelo de Gestión Ética para Entidades del Estado. Op. cit., p. 48.

20. CENTRO COLOMBIANO DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL. Op. cit. p.2.

21. Ibid., p.1.

22. Cuando se habla de estas prácticas se refiere a que responden a una gestión ética y están caracterizadas por ser actuaciones innovadoras, permanentes, de alto impacto, desarrolladas con

En este plano, la Responsabilidad Social una vez más se convierte en un elemento articulador de la política y la ética de las instituciones públicas, cuestión que se evidencia y se construye desde su gestión. Desde esta mirada, dicho Centro asegura que el propósito de fondo de la Gestión Ética “... es configurar una cultura de la integridad en la Gestión Pública, que debe producir confianza en la ciudadanía frente a las Entidades y los Servidores Públicos...”<sup>23</sup> Así mismo, se considera que dentro del contexto de lo público, al reconocerse socialmente que los funcionarios no sólo cumplen con la ley sino que sus prácticas son proclives a la rendición de cuentas y a la participación ciudadana, entonces se hace “...evidente un compromiso con la defensa y la construcción de lo público ya que sus servicios contribuyen con claridad a mejorar la calidad de vida de toda la población”;<sup>24</sup> aspecto que responde al concepto de Responsabilidad Social.

Lo anterior supone como premisa, institucionalizar la profesionalización del servicio público que “...exige de las entidades disponer de mecanismos que hagan posible un conjunto de valores comunes de referencia, centrados en la racionalidad en el manejo de los recursos y en la creación del mayor grado de valor público mediante el adecuado uso de aquéllos.”<sup>25</sup>

Por eso, según la Comisión Nacional del Servicio “...las normas, políticas, procesos y prácticas que integran un sistema de gestión al interior de la entidad pública deben proponerse desarrollar una influencia positiva sobre el comportamiento de los servidores públicos, actuando, en el sentido más

otras entidades y que cuentan con mecanismos de evaluación respecto a su repercusión, además de considerarse voluntarias y adicionales a las exigidas por la normalización y la costumbre, entre otros atributos, con el fin de promover el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas o grupos que se encuentran bajo mayor vulnerabilidad social (Centro de Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos CNUAH: 2007). Ver en <http://habitat.aq.upm.es/> la declaración del Programa mundial de Hábitat [Conferencia de las Naciones Unidas sobre los Asentamientos Humanos (Hábitat II). Estambul (Turquía) 1996]. Conforme a esta Agenda Hábitat en 1996, el Centro de Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos – CNUAH, creó el Programa de Mejores Prácticas y Liderazgo Local, formado por una red global de socios. Ver detalles en: <http://www.fundacion-habitatcolombia.org/buenaspracticasyprogramabl.htm>

23. CENTRO COLOMBIANO DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL. Op. cit., p. 7

24. Ibid. p. 7.

25. COMITÉ DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN de la CNSC. En: Comisión Nacional del Servicio, código de ética. Versión1.0.<http://cncs.gov.co/docs/MANUALEDINSPECCVIGILANCIAPROBADOES19C3%93NECOMISION19DEAGOSTODE2010.pdf>. [consultado Junio de 2009].

adecuado en cada caso, sobre las competencias y la voluntad de las personas en el trabajo”.<sup>26</sup>

No obstante, siguiendo al Centro en el mismo texto referenciado, la ética se resalta “...como un instrumento concreto para enfrentar las imprevisibles circunstancias del quehacer cotidiano del funcionario”<sup>27</sup>, de tal forma que el comportamiento individual adquiera coherencia en cada situación que propicien la prestación del servicio público y las demandas particulares de la ciudadanía.

## Construcción de confianza en la entidad pública

En tanto las instituciones públicas respondan constructivamente con las finalidades sociales para las que fueron creadas, en este mismo sentido se incrementará la confianza de sus usuarios En este aspecto las percepciones de eficiencia y de ineficiencia o de eficacia o ineficacia que tengan los ciudadanos colombianos frente a las prácticas de los funcionarios que laboran en las entidades públicas, juegan un papel importante para la construcción de confianza.

En esta vía se construye confianza en términos de Responsabilidad Social cuando “...la gestión pública, conduce a la emisión de unos juicios de confianza por parte de la ciudadanía, acerca de las Entidades y de los servidores públicos, al reconocer que todos estos tienen comportamientos transparentes e íntegros, no solamente porque cumplen de manera formal la ley, sino porque en sus prácticas se evidencia un fuerte compromiso por la defensa y la construcción de lo público; así mismo, porque sus servicios laborales están dirigidos de forma diáfana hacia el mejoramiento de la calidad de vida de toda la población”.<sup>28</sup>

En consecuencia, siguiendo este autor, la gestión pública generadora de confianza apunta a la aplicación de diferentes mecanismos y estrategias para orientar el quehacer institucional con integridad, transparencia y eficiencia, entre los cuales se destacan:<sup>29</sup>

- › “La aplicación de la totalidad de los recursos de la entidad al cumplimiento de los fines constitucionales y misionales.”

26. Ibid. p. 6

27. CENTRO COLOMBIANO DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL. Op. cit., p. 7.

28. USAID del Pueblo de los Estados Unidos de América. Modelo de Gestión Ética para Entidades del Estado. Fundamentos Conceptuales y Manual Metodológico. Programa Eficiencia y Rendición de Cuentas en Colombia. Op. cit., p. 66.

29. Ibid., p. 43 y 44.

- › “El trato respetuoso y servicial de los servidores públicos hacia la ciudadanía.”
- › “El establecimiento de reglas de juego claras y su aplicación imparcial.”
- › “El trato justo en las relaciones con los públicos internos y externos de la entidad. La rendición de cuentas a la ciudadanía en forma amplia y periódica sobre los recursos ejecutados y los resultados obtenidos en la gestión.”
- › “El suministro de información oportuna y el diálogo con las organizaciones de veeduría ciudadana.”
- › “La distribución interna de la información y el conocimiento necesarios para que los servidores públicos puedan ejecutar sus funciones.”
- › “La construcción de valores compartidos entre los servidores públicos de la entidad.”
- › “La solidaridad interna de la entidad, tanto en lo que se refiere al trabajo colaborativo como al apoyo de sus miembros en situaciones calamitosas.”

### Ruta crítica de la mujer que sufre violencia de pareja

De acuerdo con Monserrat Sagot y su colaboradora – en publicación de Organización Panamericana de la Salud (OPS) - la ruta crítica “...es un proceso que se construye a partir de la secuencia de decisiones tomadas y acciones ejecutadas por las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar y las respuestas encontradas en su búsqueda de soluciones.”<sup>30</sup>

Si bien en esa ruta pueden intervenir diferentes actores institucionales, de la familia y las comunidades, no obstante la decisión de hacer visible su problemática de violencia intrafamiliar o de pareja la toma la mujer violentada. Aunque la ley 1257 de 2008 afirma que la denuncia la puede hacer cualquier persona que sea consciente del hecho, el que la mujer violentada presente la denuncia marca la diferencia en los resultados que se obtendrán. Desde este punto de vista, las personas se convierten en el eje para apreciar la estrecha relación entre lo que hacen (o no hacen) las autoridades y/o entidades públicas frente a la violencia de pareja y las decisiones que toma la mujer afectada por esa violencia.

30. ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD. PROGRAMA MUJER, SALUD Y DESARROLLO. Ruta Crítica de las Mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América Latina. (Estudios de caso en diez países). Monserrat Sagot con la colaboración de Ana Carcedo. Coordinadora y responsable técnica: LEA GUIDO 2000. p.89. [Consultado febrero 8 de 2010]. Localizado en : <http://www.paho.org/spanish/hdp/hdw/rutacritica.htm>

A la vez, se considera que hay múltiples factores que inciden en esta ruta y que pueden acelerar o demorar las decisiones de la mujer, o incluso no llevar a la resolución de su problema. De ahí la importancia de que las instituciones del Estado y la sociedad civil sean conscientes de los efectos de sus acciones frente a las mujeres que sufren violencia y que por tanto recurren a estas entidades para construir o avanzar en su ruta crítica.

“En el ámbito institucional, los factores de respuesta están asociados al acceso, disponibilidad y calidad de los servicios, los cuales están determinados tanto por factores estructurales y normativos, como por las representaciones sociales, actitudes y comportamientos de los prestatarios y prestatarias.”<sup>31</sup>

En este contexto, la ley 1257 de 2008 le asigna un papel fundamental a los sectores, salud, judicial, comunicaciones, educativo, a las familias y sociedad en general para la prevención, atención y sanción de la violencia de pareja y así garantizar la restitución de los derechos de las afectadas. A la vez, por medio de los decretos 4463, 4796, 4798 y 4799 de año 2011, el gobierno nacional reglamentó esta ley para precisar responsabilidades en la atención y protección de las mujeres víctimas de violencia por parte del sector productivo y las entidades que conforman la protección de los derechos laborales, las que conforman el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), el sector judicial y las entidades del sector educativo en el ámbito nacional y territorial.

De esta manera, dicho estudio publicado por la OPS clasifica estos factores en lo que ha denominado inhibidores e impulsores, siendo los primeros definidos como aquellos que no le permiten tomar decisiones a la mujer que la lleven a solucionar la situación en la que se encuentra y, los segundos, como aquellos que la motivan a apreciar un abanico de posibilidades generándole una toma de decisiones para desarrollar su ruta crítica.<sup>32</sup>

Según el citado estudio, los Factores Impulsores responden a la pregunta: “¿Qué impulsa a una mujer a tomar acciones para detener la violencia, cuando a veces la ha sufrido por años?” En este sentido, los factores que impulsan a las mujeres a buscar soluciones para sus problemas de violencia son clasificados en dos tipos: internos y externos.<sup>33</sup> Se retoman del cuadro No. 2 de la anterior publicación de la OPS:

31. Ibid., p. 89.

32. Ibid., p. 91 y 97.

33. Ibid., p. 91.

| Cuadro 2. Factores Impulsores                                |  |
|--|--|
| Factores Impulsores Internos                                 | Factores Impulsores Externos                   |
| Convencimiento de que el agresor no va a cambiar             | La violencia misma ejercida contra ellas       |
| Convencimiento de que los recursos personales se han agotado | La violencia contra hijos e hijas              |
| Enojo y desamor  | Apoyo de personas cercanas                     |
| Estado de saturación con la situación                        | Condiciones materiales y económicas favorables |
| Ponerse metas y proyectos propios                            | Información precisa y servicios de calidad     |

Fuente: ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD. PROGRAMA MUJER, SALUD Y DESARROLLO. Ruta Crítica de las Mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América Latina. (Estudios de caso en diez países). Autoras: Monserrat Sagot con la colaboración de Ana Carcedo. 2000, p. 96.

En todo esto se destaca que los servicios de calidad provenientes de las instituciones públicas que apoyen a las mujeres brindándole información precisa y mecanismos para la resolución de sus situaciones específicas, son elementos fundamentales en su ruta crítica o en sus esfuerzos por vivir una vida libre de violencia; es decir, servicios que respondan a las necesidades y expectativas de las afectadas.<sup>34</sup>

Pero frente a la existencia de factores impulsores, se destacan en este mismo estudio los factores inhibidores, que pueden llevar a una inmovilidad de las mujeres en su ruta crítica o a que permanezcan por años en una relación violenta, y por consiguiente sobreviviendo en condiciones emocionales y de integridad física muy negativas.

“De hecho, muchos de los factores señalados como impulsores, en la sección anterior, son también inhibidores para un número importante de las afectadas. Los factores inhibidores son todos aquellos elementos que actúan negativamente sobre la decisión de iniciar o continuar una ruta crítica. Para efectos operativos, también pueden clasificarse en internos y externos.”<sup>35</sup>

La publicación anotada de la OPS muestra que los factores inhibidores internos están relacionados con los miedos, las culpas, la vergüenza y el afecto. En esto, lo asociado con la familia es trascendental. “Otros miedos que inhiben a las mujeres para actuar están relacionados con los mandatos de madre y esposa, y los roles tradicionales de género. Es decir, las mujeres tienen miedo a dejar a los hijos sin padre, a separar

34. Ibid., p. 96.

35. Ibid., p. 97.

a la familia, a no poder enfrentar solas las responsabilidades del hogar, miedo a quedarse solas, a ser divorciadas, miedo a la censura de la familia, al escándalo, al chisme y, sobre todo, miedo a lo desconocido y a los cambios que sus decisiones acarrearían.”<sup>36</sup> De otra forma, estos factores se relacionan con la amenaza a los roles tradicionales que históricamente se han enmarcado dentro de lo que significa “ser mujer”.

Sin embargo, “Al igual que los factores impulsores, los factores inhibidores internos también se interrelacionan estrechamente con los elementos contextuales y las presiones del medio que reciben las mujeres.”<sup>37</sup> Por ejemplo, desconocer sus derechos o no disponer de información sobre servicios existentes o sobre procedimientos y trámites, conduce a no iniciar o incluso perturbar su ruta crítica.<sup>38</sup> Lo anterior se identifica como factores inhibidores externos, que se configuran mediante realidades caracterizadas por las presiones familiares, las limitaciones materiales y la ineficacia institucional.<sup>39</sup>

Desde esta última perspectiva, la gestión inadecuada en los servicios públicos o la carencia de prácticas de responsabilidad social de las instituciones actuaría como propulsora de factores inhibidores externos o al menos promovería una gran desconfianza hacia el sistema institucional, especialmente cuando se registran anomalías o situaciones como:<sup>40</sup>

- › Las representaciones sociales y actitudes negativas de los prestatarios y prestatarias que promueven la impunidad.
- › La burocracia de las instituciones,
- › La ineficacia policial,
- › La falta de privacidad y confidencialidad, sobre todo si acuden a los servicios de la comunidad,
- › La información imprecisa,
- › La mala orientación y las presiones recibidas de familiares u otras sociales,
- › La revictimización, que hace referencia a la “... mala o inadecuada atención que recibe una víctima por parte del sistema penal, e instituciones de salud, policía, entre otros. Este fenómeno, pese a los efectos perjudiciales que ocasiona en las víctimas, no es un tema de

36. Ibid., p. 97 - 98.

37. Ibid., p. 99

38. Ibid., p. 99.

39. Ibid., p. 99.

40. Ibid., p. 101 - 102

debate y atención especial, que podría prevenirse o reducirse con medidas simples a nivel social, político, económico y psicológico”.<sup>41</sup>

- › El cobro por ciertos servicios.

Otros aspectos, que según dicha publicación de la OPS también identifica como factores inhibidores externos, son la limitada cobertura y los escasos recursos de las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales de mujeres por su gran potencial para apoyarlas. Por tanto, la ausencia o debilidad de estas organizaciones en muchas de las comunidades estudiadas en América Latina no favorece a las mujeres afectadas para estimular el inicio de su ruta crítica.<sup>42</sup>

Quizás aquí la implícita precariedad del funcionamiento del sector público en lo social evidencia un gran problema para afrontar la violencia y sus consecuencias sobre la vida de las mujeres, porque no hay manera de garantizar aquellos servicios que llevarían a la realización de sus derechos ciudadanos y con esa base adoptar una ruta crítica (como mujer) en pro de solucionar prontamente su problemática de violencia de pareja o al interior de la familia.

### Representaciones sociales: base de conocimiento para identificar las prácticas de responsabilidad social en las organizaciones públicas frente a la violencia de pareja

Con todo lo anterior, si bien es posible apreciar que entre la acción de las entidades públicas (o sus omisiones) y las decisiones que toma la mujer frente a las situaciones de violencia de pareja, hay una estrecha relación, en el transcurso de la investigación surgió la pregunta permanente de cómo estudiar esta realidad de tal forma que se evidenciara si en el caso de la localidad de Kennedy (Bogotá) hay una brecha por resolver o por el contrario la respuesta institucional por lo general es apropiada a las expectativas y necesidades de las víctimas.

En ese sentido, si bien en un principio para estudiar las prácticas de responsabilidad social el objeto de estudio se ubicó en la gestión de las organizaciones públicas vinculadas a prevenir y sancionar esta problemática de violencia - porque esta es la apariencia, que más se refuerza con la noción de servicio y calidad que trae implícita la concepción racionalizante e instrumental

41. GUTIÉRREZ DE PIÑERES Botero, Carolina; CORONEL, Elisa; PÉREZ, Carlos Andrés. Revisión teórica del concepto de victimización secundaria. En: Revista de Psicología, Vol. 15, Núm. 1, 2009, p. 49-58.

42. ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD. Op. cit., p. 102.

de la administración<sup>43</sup> - bajo una perspectiva humanizante y por tanto no instrumental, se concluyó que la mirada fundamental debía estar orientada a los sujetos (mujeres), porque finalmente son los que preocupan en este estudio porque constituyen el núcleo de la misión de toda entidad que pretenda desarrollar lo público y por ende el bien común. Es decir, lo fundamental desde un punto de vista ético - y para asignarle sentido ético a la gestión - son las personas como ciudadanos y no las organizaciones y sus prácticas en sí mismas.

De otra forma, el estudio de la responsabilidad social en la gestión de lo público ha implicado por ahora, en una primera fase, indagar privilegiadamente el punto de vista de las mujeres que de alguna manera pueden informar acerca de las problemáticas de violencia de pareja que sufren en su contexto local y, por ende, se postergó para una segunda fase, el estudio profundo de la perspectiva de los funcionarios de las organizaciones públicas vinculadas a la resolución de este fenómeno. Lo anterior se soportó en un criterio que resalta a los sujetos afectados por la violencia, quienes están en capacidad de decidir sobre su trayectoria para resolverla siempre y cuando en su contacto con las entidades públicas - e incluso no gubernamentales - encuentren apoyo, protección y hasta incentivos para lograr la garantía de sus derechos. Así mismo, se consideró relevante indagar con las integrantes de organizaciones de mujeres su punto de vista o percepción sobre la respuesta institucional a las denuncias y el sufrimiento crónico de las mujeres, por cuanto conocen de cierta manera el comportamiento del problema en su localidad y están muy propensas a buscar soluciones con acciones políticas o de participación social. En suma, son todas ellas las que pueden informar - conforme a su conocimiento, sufrimiento emocional y acción - acerca de las características y eficacia de la respuesta institucional cuando se han demandado los servicios (por ejemplo: con las denuncias).

43. Desde la Administración y la Economía los servicios se ubican en lo impersonal e instrumental (o de actividades para...), dejando por fuera la construcción que hacen los sujetos en términos de relaciones para producirlos. Relaciones que no suponen solo actos intencionales, sino otros aspectos vinculados a la propia subjetividad de los actores (“funcionario – usuario”) y al contexto institucional en que obra. Igualmente, el concepto de calidad del servicio generalmente se trata con el mismo enfoque instrumental, para tratar de que las características del mismo sea acoplado a las supuestas necesidades de los usuarios. De esa forma, el cumplimiento de ciertos estándares en el diseño y la ejecución del servicio lleva supuestamente a la “satisfacción” del mismo, lo cual es verificado con la medición de la “calidad percibida”. Para ampliar este enfoque ver: Duque Oliva, Edison Jair. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. En INNOVAR, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Universidad Nacional de Colombia. Enero – junio de 2005. No. 25, p. 64 a 79.

Como parte de esto, al centrarse el estudio en los sujetos (mujeres) como entidades concretas (y no abstractas como se abordan en la Administración o incluso en el Derecho), se ha hecho un esfuerzo por identificar y entender sus valores, creencias, imágenes, opiniones y actitudes que sirven de base para construir su representación de las situaciones de violencia y de la respuesta de las entidades públicas cuando demandaron su atención o protección; representaciones que prefiguran finalmente sus decisiones para desarrollar su ruta crítica o en su defecto no emprenderla.

Siguiendo este criterio general, en un segundo lugar ha interesado posicionarse desde los sujetos de las entidades públicas que prestan los servicios a las mujeres víctimas de violencia, porque la comprensión de sus prácticas pasa por el estudio de las representaciones que tienen de su papel en lo público, de las situaciones de las víctimas y del comportamiento concreto que asumen en relación con ellas. No obstante, la profundización sobre el estudio de las representaciones de estos actores en la localidad de Kennedy se resolverá en una segunda fase de este proyecto de investigación, conforme a las posibilidades de acceso a este conocimiento, para lograr contrastarlo con las representaciones de las mujeres.

En síntesis, para identificar las prácticas de responsabilidad social en las entidades públicas se ha vinculado el estudio de las representaciones que elaboran los actores implicados en el contexto que los reúne - como base de su acción - y según las razones que los impulsan a actuar de cierta forma en un contexto institucional, porque este camino garantiza que se mantenga a los sujetos como el centro del estudio (y no el servicio en sí mismo o aisladamente) y también que se obtenga una apreciación más completa del tipo de relaciones que se construyen en el encuentro concreto entre funcionarios y víctimas.<sup>44</sup> Especialmente, en el caso de las mujeres esto es más relevante porque así es posible apreciar el impacto de las prácticas institucionales que desarrolla una organización concreta, las normas que las constituyen, sus fundamentos éticos y su posible relación con la ruta crítica que asumen como víctimas de la violencia de pareja. Impacto que se estudia por medio de los llamados factores impulsores e inhibidores de carácter externo en esta ruta.

Sin embargo, ¿desde qué perspectiva se aborda el estudio de las representaciones sociales en los sujetos que se han considerado esenciales para esta investigación? Para lo anterior, se resumen los siguientes

44. CORTÁZAR VELARDE, Juan Carlos; BARZELAY, Michael. Una guía práctica para la elaboración de estudios de caso sobre buenas prácticas en gerencia social. [Consultado 15 feb 2012] Localizado en: <http://www.lasociedadcivil.org/uploads/ciberte-ca/2202.pdf>

significados de representación social apoyados en varios autores, teniendo en cuenta que fue Serge Moscovici quien introduce esta noción para generar un campo de investigación derivado de los desarrollos teóricos entre los años sesenta y setenta del siglo pasado sobre la “construcción social de la realidad” (concepto desarrollado por Berger y Luckman).<sup>45</sup> En ese sentido, se destaca la visión que se forman las personas de la realidad cotidiana, bajo el sentido común, la cual se impone sobre su conciencia y aparece ante ellas como “ordenada, objetivada y ontogenizada”.<sup>46</sup> A la vez, esta visión de la realidad si bien se asume como una elaboración individual, en último término se forma social o intersubjetivamente por la adscripción de las personas a diferentes categorías sociales y grupos y por sus experiencias cotidianas que se suscitan con otras. De esa manera, no hay una visión de la realidad estrictamente personal sino más bien un mundo compartido producto de esa intersubjetividad.<sup>47</sup>

Finalmente, un elemento fundamental en esta teorización es que una vez constituida, la representación es a la vez que un instrumento para filtrar y dar significado a los sucesos, un sistema que los categoriza y que permite emitir juicios. Es también un sistema que dirige la acción (según Jodelet).

Siguiendo a Abric,<sup>48</sup> la representación es un reflejo no del objeto en sí mismo, sino de relaciones complejas, reales e imaginarias, objetivas y simbólicas que el sujeto establece con el objeto. Por otro lado, el conjunto de informaciones, actitudes, opiniones y creencias que constituyen la representación están organizadas y cada elemento no toma significación sino en función de su lugar en dicha organización y de otros elementos con los que se relaciona. En la representación hay elementos centrales, los cuales juegan un rol privilegiado, puesto que es en relación con ellos

45. ARAYA UMAÑA, Sandra. Las representaciones sociales: Ejes teóricos para su discusión. En: Cuaderno de Ciencias Sociales 127. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), Sede Académica, Costa Rica. Primera edición: octubre de 2002, p. 12 y 13. [Consultado agosto 14 de 2011]. Localizado en: <http://www.psych.lse.ac.uk/psr/>

46. Ibid., p. 13.

47. Ibid., p. 14.

48. Abric, J. C. *Coopération, Compétition et Représentations Sociales*. Cousset: Editions Del Val. 1987. Citado por : ÁVILA, Alicia. LOS PROFESORES Y SUS REPRESENTACIONES SOBRE LA REFORMA A LAS MATEMÁTICAS. Artículo publicado en la revista Perfiles Educativos. Vol. 23. Núm. 93. 3ª. Época. CESU. UNAM. México. Universidad Pedagógica Nacional México, 2001, p. 2.

que se definen el peso y el valor de los otros elementos vinculados al objeto o fenómeno representado.<sup>49</sup>

Ahora bien, la apropiación que un individuo hace de la realidad es también dependiente de su historia y el contexto social e ideológico que lo rodea.<sup>50</sup> De hecho, la representación se sitúa en el punto donde se intercepan lo individual y lo social.

En la representación lo social interviene de varias maneras: a través del contexto concreto en que se sitúan los individuos y los grupos; a través de la comunicación que se establece entre ellos; a través de los marcos de aprehensión que proporciona un bagaje cultural; mediante los códigos, valores e ideología relacionados con las posiciones o pertenencias sociales específicas<sup>51</sup>. Por eso, los contenidos y los procesos de constitución de las representaciones han de situarse en las condiciones y los contextos en los que estas surgen.

Una vez esbozada la noción de Representación Social, resulta evidente que esta trasciende la esfera de las simples opiniones, imágenes y actitudes<sup>52</sup>; su función proviene de que son compartidas a nivel de una misma comunidad por lo que se refiere a las “representaciones colectivas” como las religiones y los mitos a cuyo estudio dedico Durkheim<sup>53</sup>, oponiéndolas a las “representaciones individuales” que pertenecen al campo de la psicología.

Incluso, una definición del término Representación Social, expresa que es una forma de conocimiento, de sentido común, y caracterizada por las propiedades siguientes: a) es socialmente elaborada y compartida; b) tiene un fin práctico de organización del mundo (material, social, ideal) y de orientación de las conductas y de la comunicación; y c) participa en el establecimiento de una visión de la realidad común a un grupo social o cultural determinado.<sup>54</sup>

49. Ibid., p. 2

50. Ibid., p. 2.

51. Jodelet, D. Représentation Sociale. En Grand Dictionnaire de la Psychologie. París: Larousse. 1992.

52. Moscovici, S. (Ed.). Psicología social II. Barcelona: Paidós. 1986.

53. En su teoría de las dos conciencias Durkheim presupone que los grupos elaboran y comparten de manera involuntaria modelos o representaciones, que asimilan y reproducen a partir de los comportamientos de sus respectivos miembros. Una vez conformada, la representación colectiva actúa constriñendo el desenvolvimiento de los sujetos como una fuerza externa, es decir, como una estructura omnipotente y omnipresente que se coloca por encima de las personas aun en contra de su voluntad. Ver desarrollo de la idea en: Durkheim, E. Pedagogía y Sociedad 2. España: Ediciones Sigueme. 1976.

54. Jodelet, D. Op. Cit.

En palabras de Zubiri<sup>55</sup>, se podría decir que las representaciones actúan como anteojos mediante los cuales los individuos establecen sus relaciones con un objeto específico y también con los demás sujetos dentro del grupo. “Las representaciones son teorías o representan el papel de tales. Por consiguiente, en esta cualidad deben mostrar «cómo suceden las cosas». Dicho de otra manera, las representaciones tienen por misión: primero, describir; después, clasificar, y por último, explicar.”

Otros autores como Robert Farr, fundamentan su teoría en que las representaciones sociales es “hacer que lo extraño resulte familiar y lo invisible perceptible”, ya que lo insólito o lo desconocido son amenazantes cuando no se tiene una categoría para clasificarlos.<sup>56</sup>

Conforme a la noción de representación social adoptada para esta investigación, que para su estudio se acerca a la vertiente procesual, se procede a dilucidar cómo las mujeres violentadas por su pareja asumen, asimilan e interpretan sus experiencias personales en este sentido, conectadas a los contextos institucionales en los cuales supuestamente se contribuye a resolver las situaciones a que se ven enfrentadas – como resultado de la violencia de pareja - dentro de la denominada **ruta crítica**.<sup>57</sup>

55. ZUBIRI, X. Espacio. Materia. Tiempo. Edición de Antonio Ferraz Fayos. Madrid: Alianza Editorial/Fundación Xavier Zubiri, 1996.

56. Parafraseando a Moscovici, Farr señala que las representaciones sociales son: Sistemas cognoscitivos con una lógica y un lenguaje propios. No representan simplemente “opiniones acerca de”, “imágenes de”, o “actitudes hacia” sino “teorías o ramas del conocimiento” con derechos propios para el descubrimiento y la organización de la realidad. Sistemas de valores, ideas y prácticas con una función doble: primero, establecer un orden que permita a los individuos orientarse en su mundo material y social y dominarlo; segundo, posibilitar la comunicación entre los miembros de una comunidad proporcionándoles un código para el intercambio social y un código para nombrar y clasificar sin ambigüedades los diversos aspectos de su mundo y de su historia individual y grupal. Farr, Robert M. “Las representaciones sociales” En: Serge Moscovici (compilador). Psicología Social II Barcelona: Paidós, 1986, pp. 495-506.

57. Dependiendo del paradigma de conocimiento que el observador o analista adopte, el estudio de las representaciones sociales se puede asumir satisfactoriamente. Por tanto, se resumen a continuación dos alternativas básicas: La vertiente procesual y la estructural. “Para la primera, en sintonía con su consideración del ser humano como productor de significados, el abordaje epistemológico ha de ser primordialmente hermenéutico, bien sea a través de la búsqueda de observaciones de carácter cualitativo, bien sea mediante el uso de múltiples técnicas que, mediante la triangulación, permitan “validar las interpretaciones” (Banchs, 2000:6). Para el enfoque estructural, en cambio, las observaciones recolectadas en la investigación se refieren a los campos organizados que contienen los sistemas de representación. Las propiedades estructurales de

Sí la representación está constituida por un conjunto de *informaciones, creencias, opiniones y actitudes* conscientes o no conscientes a propósito de un objeto o fenómeno determinado, en este caso, también interesa la representación de ese conjunto de experiencias que las personas encarnan conforme a una **ruta institucional** que les es impuesta para consumir su proceso de justicia y/o para resolver la problemática de salud en caso de que las lesiones infringidas por la pareja sean relevantes por su impacto psicológico y físico en la mujer.<sup>58</sup>

Para cerrar esta sección, no debe perderse de vista que hay dos hilos conductores del estudio que han ayudado a buscar información e integrar ese saber, sentir y hacer de los sujetos que de alguna forma tienen unas realidades comunes: Uno es la perspectiva de la **gestión ética** de las entidades que prestan servicios, porque de alguna forma la práctica de los funcionarios (y su efecto en las mujeres) se puede describir bajo unos **indicadores** que pueden contribuir a descifrar esa relación compleja entre organización o servicio público y las personas que se ven precisadas a interac-

esos campos están en relación directa con los mecanismos cognoscitivos y sus funciones; es decir, se adscribirían a lo que Pereira de Sá denomina enfoque psicológico o psicologicista de las representaciones sociales”. Ver al respecto: VILLARROEL, Gladys E. Las representaciones sociales: Una nueva relación entre el individuo y la sociedad. En FERMENTUM, Revista Venezolana de Sociología y Antropología. Mayo – agosto de 2007, Año/ Vol. 17, No. 049, Universidad de Los Andes, Mérida Venezuela, p. 450. [consultado julio 4 de 2010]. Localizado en: <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=70504911>

58. En términos generales, conforme al sistema de justicia colombiano la ruta de atención a víctimas de delitos de violencia intrafamiliar tiene como fases las siguientes: Primer paso: Denuncia ante autoridades de justicia (Comisaría de Familia, Fiscalía, Casa de Justicia o Inspección de Policía); segundo paso: Medidas de protección y remisión a Instituto Nacional de Medicina Legal o citación a audiencia al agresor; tercer paso: Conciliación o continuación de trámite penal de denuncia; cuarto paso: Indagación y medidas de protección; quinto paso: El fiscal debe acusar al agresor ante un Juez de Conocimiento en donde se harán tres audiencias (Formulación de Acusación, Preparación y Juzgamiento) hasta dictar una sentencia en la que se decide la pena si se concluye que el agresor es culpable. Ver Cartilla: Rutas por la no Violencia Contra la Mujer. Alfabetización para la prevención de la Violencia Intrafamiliar. Consejería Presidencial para la Equidad de La Mujer. (Consultado: Febrero 3 de 2012). Localizado en: [http://www.colombiassh.org/reh/IMG/pdf/Rutas\\_por\\_la\\_No\\_violencia\\_Contra\\_la\\_Mujer.pdf](http://www.colombiassh.org/reh/IMG/pdf/Rutas_por_la_No_violencia_Contra_la_Mujer.pdf) Por otra parte, en materia de atención en salud con el Decreto 4796 de 2011, el Ministerio de Salud y Protección Social reglamenta parcialmente los artículos 8, 9, 13 y 19 de la Ley 1257 de 2008 y concretamente tiene por objeto definir, según su artículo 1º. “... las acciones necesarias para detectar, prevenir y atender integralmente a través de los servicios que garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud a las mujeres víctimas de violencia e implementar mecanismos para hacer efectivo el derecho a la salud”.

tuar con estas en determinado tiempo y espacio, dada su situación subjetiva y sus apreciaciones de la misma.

De manera concreta, estos indicadores se expresan como: La facilidad de acceso y oportunidad de una entidad para resolver la demanda de una persona en su situación de violencia; el suministro de información completa según esta situación de la mujer y su disposición a iniciar o continuar su ruta crítica; la aplicación de procedimientos y medidas seguras o que eviten violar la integridad de la misma en el momento del servicio y posteriormente; la competencia (técnica, jurídica o en salud) de los funcionarios para practicar la atención; el seguimiento a cada caso para verificar sobre el impacto del servicio o contribuir a retroalimentar la ruta crítica de las mujeres; la capacidad de coordinación con otras entidades (públicas y no públicas) para prevenir, tratar y/o sancionar la violencia de pareja conforme a lo estipulado por la ley; y la disponibilidad y eficaz aplicación de recursos (físicos, humanos, etc.) de las instituciones para la atención a las mujeres. En suma, por medio de estos indicadores, se ha buscado responder a esta pregunta central: ¿Se aplican procedimientos y se entabla una relación que generan confianza entre las mujeres frente al servicio y los funcionarios?

Cabe anotar que detrás del propósito por utilizar estos indicadores – que han servido de guía en las preguntas realizadas a las mujeres – está presente una concepción que reclama la necesidad de un restablecimiento de la dignidad, integridad y autonomía de las personas que han sido afectadas por las situaciones de violencia y que, por consiguiente, lleva a concluir – como guía ética – que la misión fundamental de una organización o entidad del sector público no es simplemente prestar adecuadamente un servicio – siguiendo los preceptos de lo funcional o procedimental – sino contribuir finalmente a la búsqueda de ese restablecimiento de principios y derechos en la mujer con la mayor prontitud y el menor sufrimiento posibles.

El otro hilo conductor, ha sido la ruta crítica de las mujeres que han sufrido violencia, porque también facilita abarcar los tres aspectos enunciados (el saber, el sentir y el hacer) y por ende descentrar la visión del problema en las organizaciones y sus servicios, como única realidad válida e importante a indagar e intervenir. Desde luego, que es fundamental apreciar lo que ha sido el encuentro humano en el servicio, pero quizás más importante es recuperar una cierta representación respecto a la manera cómo afecta la trayectoria subjetiva de las mujeres al y después de recibirlo. Es decir, lo esencial ha sido ir tras esos elementos (conocimiento) que quizás revelen los factores impulsores y los inhibidores, respectivamente, en ese proceso de toma de decisiones de las mujeres para buscar salida

a su problemática de violencia. Como ejemplo, ha sido relevante indagar por factores impulsores de esa ruta como: El apoyo emocional oportuno, la suficiente información u orientación, las condiciones materiales de la atención, entre otros; y en cuanto a factores inhibidores: la información imprecisa, la falta de privacidad, la revictimización o la incomodidad en la prestación de los servicios, el desconocimiento del enfoque de género, entre otros.

Lo anterior evita caer en la individualización o reducción psicologista tradicional, o también en la búsqueda de un objetivismo centrado en la supuesta existencia de realidades organizacionales independientes del conocimiento proveniente de las construcciones que realizan los sujetos asociados a las problemáticas de violencia.

### Resultados parciales del estudio

Bajo todas estas consideraciones de orden conceptual y metodológico, se procede ahora a presentar los resultados parciales del estudio, reiterando que en esta primera fase fue privilegiado el punto de vista de las mujeres vinculadas a la problemática de violencia en la ciudad y en especial en la localidad de Kennedy. De esa forma, logró obtenerse información cualitativa bajo un muestreo no probabilístico o de selección informal y teniendo en cuenta que en este caso la muestra finalmente estuvo constituida por el acceso real a los informantes y su realidad a partir del contacto realizado con algunas entidades del sector público.

De manera concreta, se realizaron 5 entrevistas así:

- › La proveniente de 1 entrevista en grupo (con la participación de 3 mujeres de una organización social o no gubernamental de la Localidad de Kennedy);
- › 4 entrevistas en profundidad a 5 mujeres que aportaron voluntariamente información en torno al tema propuesto. Una de estas entrevistas fue realizada de manera simultánea a dos mujeres de una organización social en la Localidad de Kennedy

De un total de 8 personas entrevistadas, 5 mujeres hacen parte de 2 organizaciones sociales que funcionan en la localidad de Kennedy de la Ciudad, 2 de organizaciones sociales de 2 localidades distintas que a la vez sufrieron experiencias de violencia de pareja y, finalmente, 1 que – siendo independiente - se destaca porque fue afectada por la violencia de pareja durante muchos años en la localidad de Kennedy.

Así mismo, como fruto del contacto y exposición de este proyecto de investigación con organizaciones de mujeres de allí, fue posible obtener otra información relevante para el presente estudio, participando como

observadores en un Encuentro amplio de Mujeres de esta Localidad el 3 de febrero de 2012, en el cual se desarrolló la discusión, convalidación y adopción de lineamientos y propuestas en torno a un documento denominado “Cartilla de trabajo para la caracterización del problema de las violencias contra las mujeres en la Localidad de Kennedy 2008 – 2011”.<sup>59</sup>

Por otro lado, se hizo un acercamiento inicial a las entidades públicas relacionadas con el tema de la violencia a las mujeres, por medio de una entrevista a una funcionaria con el cargo de Comisaria de Familia en la Localidad de Kennedy, quien facilitó una interesante visión del papel y situación de estas Comisarías desde su perspectiva personal. Como se notará en la exposición de resultados, esta entrevista permite precisar un punto de vista especialmente legal sobre el sentido de la acción de las entidades públicas que dan acceso a la justicia (específicamente a las mujeres) y que por tanto asumen directamente los casos de violencia intrafamiliar.

Como resultado de estas indagaciones procesadas en Atlas Ti, se exponen en seguida parcialmente y de manera general las representaciones más relevantes que supuestamente se originan en este contexto problemático de la Localidad de Kennedy. A partir de las entrevistas a profundidad aplicadas, se encontraron discursos que posibilitan identificar e ilustrar representaciones sociales que evidencian la carencia de prácticas de RS en las entidades públicas de la citada localidad – especialmente en el sector de la justicia - que atienden a las mujeres víctimas de violencia. Para ello se da cuenta de expresiones en las que los actores entrevistados (mujeres) crean un tipo de relación con su entorno.

En primer lugar, es posible afirmar que la violencia de pareja y específicamente a las mujeres es una representación que se ha construido desde el enfoque de género - encarnada en las organizaciones sociales (no gubernamentales) que trabajan en las distintas localidades de la Ciudad – para hacer visible este fenómeno que, contrariamente, en la cultura social dominante se ha naturalizado. Si bien varias de estas organizaciones buscan favorecer a las familias de sectores

59. Este Encuentro fue organizado por varias organizaciones de mujeres de esta Localidad como parte de las acciones inscritas en el Convenio 075 – 2011 suscrito entre la Corporación Unidades Democráticas para el Desarrollo – CEUDES – y el Fondo de Desarrollo Local de Kennedy”. El material anunciado fue preparado por Martha Lisbeth Alfonso Jurado con el apoyo técnico de Ana María Castro Sánchez y la asistente de investigación Isabel Camacho de Salamanca. Fue sometido en el citado Encuentro a su discusión en grupos de trabajo que dieron lugar a la formulación de nuevas propuestas u otras complementarias - proyectadas a la Localidad - según lo socializado con el documento anotado.

muy vulnerados socialmente (y no únicamente a las mujeres), como consecuencia de las realidades que perciben en su práctica cotidiana, reconocen que las mujeres son sujetos muy afectadas en su contexto local y que por consiguiente deben disponer de una atención que responda a las situaciones desfavorables que se derivan de su género (o por ser mujeres).

“Mire eso nosotros lo evidenciamos y fue algo tan enriquecedor en los talleres que nosotros hicimos con las mamitas, incluso invitamos papitos, o sea vinieron los dos, pero fueron talleres muy muy chéveres, fue muy rico el compartir la confianza, que, que de pronto uno les brinda. Ehh a veces uno dice no, no voy a decir eso, a mí da pena, no, ellos se destapaban y decían mire, esto, esto todo; ¿sí?, entonces es como mucho, mucho más bonito hacer un grupo por ejemplo de un sector, por ejemplo que tuviéramos delimitado sectores, (ehh) para, para trabajar con... con... pienso que con la familia ¿no?, pero sobretodo con las mujeres. Ehh que se dijera todo lo que ellas sienten porque a veces eso se lo guardan y es algo que es un rencor que guardan y guardan y guardan, y nunca lo sacan a flote y entonces yo me voy a vengar, y entonces yo voy a hacer esto, y yo voy a hacer lo mismo; o sea pienso que es como más falta, falta de estar ahí con ellas, de ayudarlas, de capacitarlas, de levantar su autoestima; sí, uyyy sí porque hay mujeres que a veces tienen la autoestima demasiado en el suelo...” (Narración de una mujer en entrevista a profundidad simultánea a dos mujeres de una organización social en Localidad de Kennedy, agosto 5 de 2011).

“...O sea, hay que trabajarles esa parte humana primero, que usted como mujer vale... que no permita que pasen tantas cosas, que les hagan tantas cosas, que atenten contra ustedes”. (Narración de una mujer en entrevista a profundidad simultánea a dos mujeres de una organización social en Localidad de Kennedy, agosto 5 de 2011).

Pero, desde esta perspectiva, lo problemático en la atención de algunas entidades públicas, es su enfoque “intrafamiliar” porque se jerarquiza en función de la infancia o por la preservación del núcleo familiar, lo cual repercute negativamente en la trayectoria de la mujer frente a la violencia de pareja:

“... y entonces eso para nada le ayuda, y la otra es que también en las comisarías de familia prima eso de la armonía de la familia, el hogar, entonces “hágalo por sus hijos, hágalo por su matrimonio”, y entonces terminan con el rollo de la conciliación, aun eso se ha denunciado, aun con que, antes incluso de la ley 1257 eso ya se había declarado que no era obligatorio, la ley lo ratifica, no se debe, si la mujer no quiere, aun con eso, nos hemos encontrado con comisarías y comisarios que exigen, “no señora usted tiene que solucionar su caso, o si no su caso se desestima, o sea ahí no hay nada que hacer”, entonces la mujer, pues con tal de que el proceso curse, “bueno listo entonces yo concilio”,

o ya no vuelve, porque “es mejor no conciliar con el victimario y seguir ahí por mi lado”. (Entrevista a profundidad, mujer líder comunitaria en Bogotá, junio 24 de 2011)

Esta representación del papel negativo que cumple una entidad pública como las Comisarías de Familia, se contrapone a la que se sostiene desde lo legal, en lo cual el centro de atención es la violencia intrafamiliar (VIF) y no sólo la violencia a las mujeres. De ese modo, se atiende en las Comisarías a las mujeres porque son maltratadas o restringidas en sus derechos en un contexto de relación familiar, por sufrir inequidad familiar y no sólo por ser mujeres.

“También por supuesto hay que tener en cuenta que las problemáticas de violencia intrafamiliar ¿sí? que es lo que atiende la comisaría de familia y en ese sentido es importante precisar que si bien la violencia intrafamiliar tiene mayor incidencia en las relaciones de pareja y las más maltratadas en esas relaciones son las mujeres, las comisarías de familia, son la familia, no son comisarías de mujeres; o sea me parece importante esa precisión porque (uhm) como hubo una época de gran despliegue feminista ¿sí?, que a mi juicio fue equivocado en el sentido de que se trabajó inmensamente en el reconocimiento de los derechos de las mujeres, y se trabajó con las mujeres, pero no se trabajó con los hombres cuando toda esa es una situación dentro de un patrón cultural que requiere ser comprendida por las mujeres y ser comprendida por los hombres en procesos paralelos de transformación de las relaciones, de reconocimiento de los derechos...” (Entrevista a profundidad a una funcionaria de Comisaría de Familia, Localidad de Kennedy, nov. 30 de 2011)

De esa forma, la restitución de derechos de la mujer pasa por apreciar las situaciones de violencia en el contexto familiar bajo unos procedimientos y mecanismos de atención que define la ley. Así mismo, desde esa perspectiva la acción de las Comisarías se sustenta en el reconocimiento de situaciones de inequidad entre géneros en ese contexto y la necesidad de agenciar una transformación cultural, por medio de la aplicación de la ley y haciendo comprender tanto a hombres como a mujeres acerca de la problemática para intervenir con una tendencia a modificar las pautas de relación entre las parejas por lo que afecta su conflicto negativamente a las personas, la familia y la sociedad.

Por otra parte, si bien las Comisarías están inscritas administrativamente en la Ciudad de Bogotá en la Secretaría de Integración Social, se reconoce desde la ley y la práctica de los funcionarios, su papel principal de acceso a la justicia, ya sea para prevenir la violencia o para tomar medidas de protección o incluso ordenar sanciones en caso de que uno de los miembros de la familia esté en riesgo de de maltrato o de ser restringido o negado en sus derechos por otro. No obstante,



se percibe – desde el discurso de una funcionaria – que estas entidades no se han posicionado socialmente, cuando considera al respecto lo siguiente:

“...entonces se han entendido más como un proyecto social ¿sí? y no como una instancia de acceso a la justicia, cuando en esencia son una instancia de acceso a la justicia. Y de hecho en la estructura institucional de la Secretaría de Integración Social hay dificultad en ubicarlas en la estructura de la entidad, no somos un proyecto social; yo particularmente he dicho siempre claro que tenemos una función social, pero es que todo el Estado tiene una función social, pero eso no significa que seamos un proyecto social, somos una instancia de acceso a la justicia y deben tener la jerarquía de instancia de acceso a la justicia, para que teniendo un peso institucional, generen una imagen social que permita entender que sí hay una fuerza de ley y que lo que se está haciendo es proteger derechos...” (Entrevista a profundidad a una funcionaria de Comisaría de Familia, Localidad de Kennedy, nov. 30 de 2011).

Siguiendo este hilo conductor, para la funcionaria se conserva en el imaginario social e institucional un papel débil y secundario de la Comisaría frente a la VIF, en contraste con la Fiscalía. Es decir, en términos de representaciones sociales las Comisarias no son tan eficaces como la Fiscalía porque supuestamente no tienen capacidad de sanción, cuando por ley pueden adoptar medidas de protección, pueden sancionar o exigir cumplimiento de compromisos a las partes en conflicto, entre otras decisiones que legalmente son de su competencia.

La anterior apreciación coincide plenamente con la siguiente representación proveniente de mujeres integrantes de organizaciones sociales en la Localidad:

“O sea acá el conducto regular uno bueno, o sea uno manda a la comisaría de familia y a la fiscalía, pero yo siento que a la gente opta más por la fiscalía, como que se ve más, que hay una respuesta más contundente de la fiscalía, primero intentan el comisario, (ehh) se ve que se demoran en dar una solución, pero entonces van a fiscalía y en fiscalía, pues yo lo digo por los casos que he escuchado, de mi comunidad antes...” (Narración de una mujer en entrevista a profundidad simultánea a dos mujeres de una organización social en Localidad de Kennedy, agosto 5 de 2011).

En segundo lugar, en cuanto a la relación que se puede establecer entre la respuesta institucional y la ruta crítica de la mujer que ha sufrido violencia de pareja, se aprecia centralmente una representación de ineficacia institucional (en entidades de la Justicia) que genera más sufrimiento y desesperanza ante la idea de una pronta resolución de sus situaciones (de violencia).

“... les digo yo, lo que yo les puedo decir de la atención de las instituciones con nuestra comunidad, pues... son casi ex-

periencias muy negativas, o sea uno ve que la mujer acude, a pedir ayuda y se encuentra con una serie de obstáculos que hacen, que como que, se quede ahí el proceso y, y ella vuelva a ser la misma mujer que... reciba más golpes, (ehh) o sea que atente más contra su dignidad por parte de su pareja, por parte de su entorno. Ehh... la atención es demasiado..., pues aquí en la comunidad lo que hemos observado es que la atención, es que estamos muy descuidados por esa parte de hacer, o sea yo veo que hay descuido de las instituciones.” (Narración de una mujer en entrevista a profundidad simultánea a dos mujeres de una organización social en Localidad de Kennedy, agosto 5 de 2011).

Es decir, no surte ningún efecto positivo denunciar a los agresores. En este sentido, los significados que le atribuyen las mujeres a la respuesta institucional, llevan a concluir - en términos de la ruta crítica de las mismas- que las barreras, la falta de comprensión de su situación de pareja y la ineficacia (porque la entidad pública no contribuye supuestamente a detener la violencia) son factores inhibidores externos fundamentales que impiden o retrasan el desarrollo de esa ruta (cuando se sufre violencia de pareja).

“...fui muchísimas veces a la comisaría, fui muchísimas veces, antes no se llamaba fiscalía sino eran solamente comisarias, puestos de policía, y esas cosas; fui muchísimas veces y después me decían ... ellos como que se burlaban de mí, todas las personas que me atendían me decían: “y usted que hace al lado de él”, “y usted qué hace al lado de él” . (Entrevista a profundidad a mujer víctima de violencia de pareja, Localidad de Kennedy, 9 de sept. de 2011)

Respecto al sentido de ineficacia de la protección a la mujer frente al agresor, la siguiente narración de la misma persona entrevistada es muy dicente de la situación:

“...yo tenía una medida de protección, ya tenía medida de protección, y entonces la pasaban por la galleta; él simplemente, yo llamaba al CAI ellos tienen la obligación de ir cuando uno tiene una medida de protección, ellos iban; simplemente se encerraba en la casa, él no salía como no podían entrar a sacarlo, pues no salía y si se lo sacaban entonces simplemente venían y lo dejaban un rato en el CAI y lo soltaban; y volvía otra vez hacerme el mismo escándalo a sacarme de la casa a media noche con mis hijos, a hacer lo que quería a pegarme en la calle, a insultarme de todo; y para qué una medida de protección” (Entrevista a profundidad a mujer víctima de violencia de pareja, Localidad de Kennedy, 9 de sept. de 2011)

También se revela en los discursos una representación de desesperanza frente a algunas prácticas en las instituciones, que se podrían tipificar como “socialmente no responsables” porque hacen suspender la ruta de la mujer violentada, generando a la vez mayor sufrimiento o altos riesgos de maltrato en el contexto intrafamiliar. Desde un punto de vista legal,

determinadas prácticas no llevan a la restitución de derechos de las mujeres.

“Pero a veces, a veces pienso que en primera instancia no se les atiende como debe ser, ellas ya dejan las cosas así, prefieren que les sigan pegando, que las sigan maltratando a ir a presentar la denuncia; porque para qué voy si no me van a atender, si no me van a atender de la mejor manera, a veces la citación es bien lejos, para qué, porque eso me decía una mamá: “pero yo a dónde más voy, eso ahí no me atienden, imagínese en dos meses me puede matar”. (Narración de una mujer en entrevista a profundidad simultánea a dos mujeres de una organización social en Localidad de Kennedy, agosto 5 de 2011).

“Sí, tengo un problema de violencia intrafamiliar con mi auxiliar, ella fue agredida por el esposo, pues ella asistió a la comisaría de familia como les digo, lo que les digo le dan una citación al mes. A ella le tocó ir a buscarlo después de que el tipo le había pegado, llegó a abusar, a abusar de ella; (ehhh) tuvo que ir a buscarlo entregarle la citación, él volvió la agredió, entonces ella, ella, ella renunció a acudir a la institución, a dios gracias el tipo se fue de la ciudad, se fue a su tierra natal y pues eso quedó así... o sea ahí no hubo absolutamente nada, yo no vi que la institución le colaborara a ella como...”. (Narración de una mujer en entrevista a profundidad simultánea a dos mujeres de una organización social en Localidad de Kennedy, agosto 5 de 2011).

De manera más específica, las representaciones dominantes captadas frente a los servicios de las instituciones se pueden interpretar como malas prácticas de los funcionarios porque privilegian la conciliación con el agresor, no denotan sensibilidad respecto a la situación de la mujer, no la protegen oportunamente o incluso omiten indicios de otras formas de violencia, entre otras, que finalmente conducen a la perturbación de la ruta crítica de la mujer y al recrudecimiento de la violencia de pareja.

“Una comisaría nunca, nunca, nunca le dice a uno bueno usted tiene la razón y si se quiere separar, sepárese; no, ellos lo que buscan es eso conciliar, nada más, aparte de que es demasiado lejos las citaciones, en todo ese tiempo ya se le, o sea ya ha habido otra clase de maltrato ya se han dejado las cosas así y ya se ha pasado todo...” (Entrevista a profundidad a mujer víctima de violencia de pareja, Localidad de Kennedy, 9 de sept. de 2011).

Y lo anterior parece que se complejiza desfavorablemente para las mujeres, cuando se revela en otro discurso una combinación de deficientes prácticas en los funcionarios, con la prevalencia de un comportamiento burocrático de las entidades – atendiendo a la estructura institucional que adoptan en la práctica – manifiesto en cada caso denunciado (por ejemplo, la denominada “tramitología” interna o de entidad

a entidad, las largas esperas para la atención o para las citaciones), que también puede ser causante de la suspensión o demora de esta ruta crítica.

“...pero cuando acuden ahí está el rollo porque entonces se encuentran con lo que ustedes más adelante preguntan, con una inoperancia total, con un, yo le llamo a eso el corredor de la re victimización; entonces llegan a la Policía, la Policía las manda que a la Comisaría, que de la Comisaría las mandan que no, eso es a Medicina Legal para que las valoren. Medicina Legal, no que vaya al hospital, el hospital si ha hecho eso, y todo de todo que porque le pasó y todos se creen con la autoridad de juzgarla, pero porque, pero es que usted no hizo, pero es que usted tal, entonces es muy complicado porque además pasa el tiempo o la mujer se arrepiente, porque el tipo dentro del ciclo de la violencia ya entro entonces a la conciliación, “no lo voy a volver a hacer, perdóneme”, le mueve toda la emotividad, entonces ella desiste, o el tipo la amenazó todavía más y ella no ve las garantías de la protección en la institucionalidad, entonces es más fácil adaptarse y someterse y poner tierra de por medio, o sencillamente no creen, “eso no sirve y más bien yo miro como me defiendo, como acudo a mi familia, a mi grupo de amigos, o yo misma me enfrento al victimario”, pero realmente yo diría que es muy bajo el porcentaje que se tiene de las mujeres de creer en la institucionalidad...” (Entrevista a profundidad, mujer líder comunitaria en Bogotá, junio 24 de 2011)

Finalmente, se aprecia una representación de alejamiento entre instituciones públicas y la comunidad, manifiesta en la falta de información y difusión de la ley entre las mujeres, y de los procedimientos para acudir ante las instituciones de manera oportuna. Así mismo, en la supuesta falta de conocimiento y acercamiento de esas entidades a la realidad que sufren las comunidades.

“Yo pienso que es falta, mucha falta de información”

“Nosotros hemos tratado en nuestra institución de dar esa información a las mamás; a las mamás en los talleres, no más, pero la mayoría de las personas del sector no saben ni qué hacer, ni a dónde acudir. . .Porque por ejemplo la comisaría de familia, pues yo que me haya enterado, nunca, nunca ha dado un taller a, a, al público, ¿sí? a la comunidad, sobre esos procesos cómo se deben llevar a cabo, nada...” “no hay una comunicación, hay desinformación... sí mucha desinformación”. (Narración de una mujer en entrevista a profundidad simultánea a dos mujeres de una organización social en Localidad de Kennedy, agosto 5 de 2011).

“Pues una persona, una institución así lo importante es que cumpla con su misión, que tenga una misión clara, que cumpla con esa misión y esa visión que... yo lo que veo es que las instituciones se quedan muy encerradas en sus oficinas, o sea que como que lleguen al trabajo de campo, a conocer más la comunidad; eso es importante porque a ve-

ces ver la realidad de lejos es diferente a estar yo metido en mi misma realidad, ¿sí? es diferente; entonces como que haya un acercamiento más de las instituciones a esa realidad y que se llegue a..., pues es difícil decirlo, a soluciones porque es difícil también solucionar el caso de cada persona, pero sí que se llegara a una solución colectiva ¿no?, que, que, que ayudara a un sector ¿sí? . Que necesitamos más como de respuestas concretas, no que nos endulcen, de que sí se le va a solucionar su problema; vaya a tal lado, uno manda a la mamita allá y resulta que le ponen es como más problema más trabas ¿sí? no hay una solución real". (Narración de una mujer en entrevista a profundidad simultánea a dos mujeres de una organización social en Localidad de Kennedy, agosto 5 de 2011).

Por tanto, del conjunto de representaciones hasta ahora descifradas, es posible concluir que si bien la estructura normativa del país y de la Ciudad puede favorecer la intervención de las instituciones frente al problema de la violencia a las mujeres en la citada localidad, es muy fuerte aún la apreciación de las mujeres que proyecta un funcionamiento precario de las entidades de la Justicia ante los casos de violencia de pareja denunciados, revelando a la vez falta de confianza hacia las mismas.

No obstante, frente a este panorama negativo captado, quedaría por indagar en la localidad algunas entidades y acciones – según los discursos de algunas integrantes de organizaciones de mujeres - que pueden mostrar alternativas distintas en cuanto a gestión y respuesta institucional y, por ende, en lo referente a posibilidades de desarrollo de la responsabilidad social en el sector público. Estas se relacionan con: Proyectos locales que responden a la política distrital de equidad de género; disponibilidad de protocolos de atención a víctimas en algunas entidades públicas de carácter nacional (Ejemplo: El Instituto de Medicina Legal - INMLYCF); institucionalización de referentes de género en algunas entidades (Ejemplo: Hospital de la localidad), creación del Consejo Local de Kennedy para la atención integral a víctimas de violencia intrafamiliar y violencia y explotación sexual y, además, las acciones no menos relevantes de la Casa de Igualdad de Oportunidades para las mujeres de esa misma Localidad.

## Conclusiones

Cuando se enfocó el tema de las representaciones sociales y los aspectos de método en este artículo, definidos previamente en el proyecto de investigación, surgió esta pregunta: ¿Se aplican procedimientos y se entabla una relación que generan confianza entre las mujeres frente al servicio y los funcionarios?

Al respecto, lo que emerge del análisis realizado, tiene como premisa que en este estudio se ha pretendido construir un conocimiento a partir, con y a favor de los

sujetos que se vinculan con la problemática de interés, porque ellos son lo fundamental al considerarse la posibilidad (y principio) de una gestión ética en las entidades públicas o del Estado; por consiguiente, el conocimiento que portan – en este caso las mujeres – como resultado de la experiencia o práctica, ha sido definitivo para identificar de manera hermenéutica si hay indicios o no de prácticas de responsabilidad social ante las denuncias o demandas de servicios por efecto de la violencia de pareja.

De manera puntual, en términos de responsabilidad social las instituciones de la Justicia que operan en la Localidad aún no muestran indicios de prácticas que generen confianza entre las mujeres frente al servicio y los funcionarios. Contrariamente, por la información analizada se revelan prácticas dominantes en las instituciones que se pueden constituir en factores inhibidores de la ruta crítica de la mujer y que a la vez propician mayor sufrimiento por violencia de pareja. No obstante, se reconoce que hay intentos locales de generar nuevas posibilidades institucionales, según discursos de las mujeres consultadas pertenecientes a las organizaciones de mujeres, aspecto que merece en el futuro un estudio detallado.

Como reflexión ética acerca de la gestión de lo público, es posible destacar que por los discursos analizados, referentes al encuentro entre mujeres víctimas de violencia y funcionarios, se preservan representaciones y con ello una relación conflictiva que las instituciones no han asumido (o reconocido) para transformarla, teniendo como referentes las leyes y demás normas que en términos de equidad de género y violencia intrafamiliar han sido promulgadas en el país y la Ciudad en la última década. Lo anterior impide avanzar en el desarrollo de entidades que efectivamente tomen medidas para restituir y garantizar los derechos de las víctimas. Igualmente, impide generar confianza institucional a la ciudadanía y en especial a los grupos más afectados por la violencia intrafamiliar, no contribuyendo de paso a contrarrestar la cultura dominante entre las comunidades en cuanto a la tolerancia u ocultamiento de la violencia.

Se resalta la tensión entre dos representaciones sociales sobre la violencia que de alguna manera manifiesta un conflicto de valores entre funcionarios y organizaciones de mujeres: Por un lado, la que porta la equidad de género resaltando la necesidad de visibilizar, prevenir y sancionar la violencia a las mujeres; y por otro lado, la de violencia intrafamiliar, que se origina en la normatividad vigente y que rige el comportamiento de las Comisarias de Familia, entre otras entidades. Supuestamente, la segunda no favorece que los funcionarios aprecien las situaciones específicas de las mujeres y sus necesidades (como

mujeres), y en consecuencia no posibilita que la práctica institucional muestre eficacia en la resolución de los conflictos que propicia la violencia de pareja y, específicamente, no prevenga y contenga la misma.

Otro aspecto a destacar es la representación que emerge del aparente divorcio entre las instituciones de Justicia y las comunidades. Al respecto, esto se manifiesta por la ausencia de información en que se mantienen las mujeres para asumir institucionalmente los problemas de violencia u otras situaciones intrafamiliares que afectan sus derechos y/o las de su núcleo familiar. De otra manera, se capta la idea de que la violencia no se denuncia porque las mujeres no saben a quién recurrir. No obstante, paralelamente en otros discursos obtenidos, se reporta un aumento de las denuncias o de la demanda de servicios en el sector Justicia y específicamente en las Comisarias, lo cual rebasa la capacidad de atención de las instituciones o genera congestión y situaciones de lenta respuesta.

Todo lo anterior permite recomendar a las entidades que posibilitan el acceso a la justicia y otros servicios en la Localidad, que deberían asumir un diálogo más abierto y continuo con los grupos organizados de mujeres, de tal forma que periódicamente se promueva una reflexión sobre el impacto de las acciones institucionales en el fenómeno de la violencia de pareja e, igualmente, se generen las condiciones para monitorear las respuestas a las denuncias en pro de aspirar a una mejor calidad en los servicios. Al respecto, se recoge la propuesta llevada por las organizaciones de mujeres al Encuentro amplio de Mujeres de esta Localidad el 3 de febrero de 2012 (documento ya referenciado), en el sentido de promover el registro y análisis de los casos de violencias contra las mujeres y potenciar el Consejo Local de Kennedy para la atención integral a víctimas de violencia intrafamiliar y violencia y explotación sexual como escenario de articulación y coordinación interinstitucional e intersectorial.

## Bibliografía

- ABRIC, J. C. *Coopération, Compétition et Représentations Sociales*. Cousset: Editions Del Val. 1987. Citado por: ÁVILA, Alicia. Los profesores y sus representaciones sobre la reforma a las matemáticas. En: *Perfiles Educativos*. Vol. 23. Núm. 93. 3ª. Época. CESU. UNAM. México. Universidad Pedagógica Nacional México, 2001.
- CORBIN Juliet y STRAUSS Anselm. *Bases de la Investigación Cualitativa*. Medellín: primera edición (en español), Editorial Universidad de Antioquia, 2002.

ALMEIDA, Cristina y PATIÑO, María Gómez. *Las huellas de la violencia invisible*. 2005 editorial Ariel S.A., Barcelona.

ARAYA UMAÑA, Sandra. *Las representaciones sociales: Ejes teóricos para su discusión*. En: *Cuaderno de Ciencias Sociales 127*. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), Primera edición: octubre de 2002. Localizado en: <http://www.psych.lse.ac.uk/psr/>

COMITÉ DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN de la CNSC. En: *Comisión Nacional del Servicio, código de ética*. Versión 1.0. [http://cncs.gov.co/docs/MANUALEDINSPECCVIGILANCIAPROBADOESI %C3%93NECOMISION19DEAGOSTODE2010.pdf](http://cncs.gov.co/docs/MANUALEDINSPECCVIGILANCIAPROBADOESI%20C3%93NECOMISION19DEAGOSTODE2010.pdf).

CORTÁZAR, Velarde, Juan Carlos; BARZELAY, Michael. *Una guía práctica para la elaboración de estudios de caso sobre buenas prácticas en gerencia social*. Localizado en <http://www.lasociedadcivil.org/uploads/ciberteca/2202.pdf>

CENTRO COLOMBIANO DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL. *Construyendo Confianza en el Sector Público de Colombia*. Documento, octubre de 2003. Tomado de [http://www.ccre.org.co/upload/art03\\_g.pdf](http://www.ccre.org.co/upload/art03_g.pdf). p. 1.

DURKHEIM, Émile. *Pedagogía y Sociedad 2*. España: Ediciones Sígueme. 1976.

DUQUE OLIVA, Edison Jair. *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. En *INNOVAR*, revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia. Enero – junio de 2005. No. 25, 2005.

FARR, Robert M. "Las representaciones sociales" En: Serge Moscovici (compilador) *Psicología Social II* Barcelona: Paidós, 1986.

FUENTES VÁSQUEZ, Lya Yaneth. *Políticas públicas para la diversidad en Bogotá: la incidencia de las mujeres*. En: *Nómadas*, Núm. 30, abril, 2009.

GUTIÉRREZ DE PIÑERES Botero, Carolina; CORONEL, Elisa; PÉREZ, Carlos Andrés. *Revisión teórica del concepto de victimización secundaria*. En: *Revista de Psicología*, Vol. 15, Núm. 1, 2009.

JODELET, Denise. *Représentation Sociale*. En *Grand Dictionnaire de la Psychologie*. Paris: Larousse. 1992.

MOSCOVICI, Serge (Ed.). *Psicología social II*. Barcelona: Paidós. 1986.

OFICINA EN COLOMBIA DEL ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS DERECHOS HUMANOS. *Derechos de la mujer*. Bogotá: 2002. p.8. Localizado en:

<http://www.hchr.org.co/publicaciones/seriestematicas/Derechos%20de%20la%20Mujer.pdf>

ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD. PROGRAMA MUJER, SALUD Y DESARROLLO. Ruta Crítica de las Mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América Latina. (Estudios de caso en diez países). Autoras: Monserrat Sagot con la colaboración de Ana Carcedo. Coordinadora y responsable técnica: LEA GUIDO. 2000. p.89. Localizado en: <http://www.paho.org/spanish/hdp/hdw/rutacritica.htm>

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO. En: América Latina Genera. Gestión de conocimiento para la igualdad de género. Derechos humanos, enfoque de derechos. [en línea] [http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=390&Itemid=190](http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&view=article&id=390&Itemid=190)

SEN, Amartya. El Desarrollo como libertad. Madrid: Editorial Planeta. 2000.

USAID DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA. Modelo de Gestión Ética para Entidades del Estado Fundamentos Conceptuales y Manual Metodológico. Programa Eficiencia y Rendición de Cuentas en Colombia. Agencia de los Estados Unidos Para el Desarrollo Internacional –USAID- operado por Casals & Associates Inc.. Bogotá, 2006; Localizado en: [www.incoder.gov.co/file/calidad/modelo\\_gestion\\_etica.pdf](http://www.incoder.gov.co/file/calidad/modelo_gestion_etica.pdf)

VILLARROEL, Gladys E. Las representaciones sociales: Una nueva relación entre el individuo y la sociedad. En FERMENTUM, Revista Venezolana de Sociología y Antropología. Mayo – agosto de 2007, Año/vol. 17, No. 049, Universidad de Los Andes, Mérida Venezuela; localizado en: <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=70504911>

ZUBIRI, X. Espacio, Materia, Tiempo. Edición de Antonio Ferraz Fayos. Madrid: Alianza Editorial/Fundación Xavier Zubiri, 1996.