



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA.

FACULTAD DE HUMANIDADES Y TECNOLOGÍAS DE LA  
COMUNICACIÓN SOCIAL.

DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES.

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL.

**LAS VIOLENCIAS QUE EJERCE EL ESTADO CHILENO A TRAVÉS DEL  
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO  
SERNAMEG, HACIA MUJERES VÍCTIMAS Y SOBREVIVIENTES DE  
VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA REGIÓN METROPOLITANA EN EL PERIODO  
2019-2023.**

TRABAJO DE TÍTULO PARA OPTAR A TÍTULO DE LICENCIADAS EN  
TRABAJO SOCIAL.

AUTORAS: MORALES CUMINAO,  
YENIFER ALICIA.  
SANTI CORTÉS, PAULINA PAZ.

PROFESOR GUIA:  
RUIZ FLORES, JUAN CARLOS.



Santiago - Chile.

2023.

## **AUTORIZACIÓN PARA LA REPRODUCCION DEL TRABAJO DE TITULACION.**

### **1. Identificación del trabajo de titulación.**

**Nombre de las estudiantes:**

Yenifer Alicia Morales Cuminao & Paulina Paz Santi Cortés.

**E-mail:**

ymoralesc@utem.cl & [psanti@utem.cl](mailto:psanti@utem.cl)

**Título de la tesis:** Las violencias que ejerce el Estado Chileno a través del servicio nacional de la mujer y equidad de género, SERNAMEG, hacia mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia de género en la región metropolitana en el periodo 2019-2023.

**Escuela:** Trabajo Social.

**Carrera o programa:** Trabajo Social.

**Título al que opta:** Asistentes en Trabajo Social, pregrado.

### **2. Autorización de reproducción (seleccione una opción)**

a) Este trabajo de titulación no puede reproducirse o transmitirse bajo ninguna forma o por ningún medio o procedimiento, sin permiso escrito del(os) autor(es), exceptuando la cita bibliográfica, resumen y metadatos que acrediten al trabajo y a su(s) autor(es).

**Fecha:**\_\_\_\_\_ **Firma:**\_\_\_\_\_.



b) Se autoriza la reproducción total o parcial de este trabajo de titulación, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica que acredita al trabajo y a su autor. En consideración a lo anterior, se autoriza su reproducción de forma (marque con una X):

X	Inmediata
	A partir de la siguiente fecha: Indicando mes o año en que se pueda reproducir.

Fecha: 21 de diciembre del 2023. Firmas:

*Yennifer TC*

*Paulina Paz S.C*

Esta autorización se otorga en el marco de la ley N°17.336 sobre Propiedad Intelectual, con carácter gratuito y no exclusivo para la Institución.



**NOTA OBTENIDA: 6,5  
(SEIS COMA CINCO)**

  
FIRMA Y TIMBRE DE AUTORIDAD RESPONSABLE



## **AGRADECIMIENTOS.**

Agradecimientos de Paulina.

Quiero agradecer en primera instancia a mi amiga y compañera de tesis Yenifer, quien me ha acompañado durante estos últimos cinco años, que no han estado exentos de importantes cambios en mi vida, de momentos oscuros en los que muchas veces fue su amistad mi cable a tierra y contención. A mi madre que ha podido sanar todo el dolor de su vida y ha florecido una y otra vez a pesar de la crudeza de este mundo, como una hermosa Rosa que crece entre las espinas más gruesas. La mujer más fuerte y mi hogar siempre. A nuestra familia chiquita con Matías, el bizco, la tita y nuestro angelito calcetín. A mi familia, mi papá, mi hermano y mis sobrinos que son nuestra luz y lo más precioso que la vida me ha regalado.

A todas las personas que me han conformado parte del camino y me han dado aliento para seguir adelante. Gracias por todo.

Agradecimientos Yenifer.

Para comenzar, me gustaría agradecer a Paulina, amiga y compañera que me ha regalado la vida. Te agradezco tu amistad e incondicional apoyo en todas las aristas de mi vida, gracias por escucharme, contenerme y levantarme en momentos de fuerte tempestad, que como siempre se toman capítulos de nuestras vidas.

A mis padres, Alicia y Alejandro quienes me han alentado y apoyado incondicionalmente a lo largo de toda mi vida. Gracias por sus palabras, cariños, y regalones que hicieron ameno y posible culminar mi carrera universitaria. Quiero que sepan que ustedes son parte del motor que mueve mi vida y mi inspiración.

A mis amigas y familia por sus palabras de aliento, por sus atenciones y su cariño incondicional. También quiero agradecerle a mi compañero, quien ha



sido mi soporte y mi lugar seguro en los diversos procesos de mi vida, gracias por enseñarme y compartir conmigo la linda experiencia del amor.

Finalmente quiero agradecer a todas las mujeres que decidieron participar en esta investigación, gracias por compartir con nosotras situaciones complejas y difíciles, quiero que sepan que fueron ustedes y sus vivencias el principal motor para escribir esta tesis.

Como último punto y conjunto a mi compañera Paulina, agradecer profundamente por el apoyo y paciencia durante todos estos años, a nuestro profesor guía, quien siempre confió en nuestro proceso desde el primer minuto. Le estimamos y queremos mucho.



## DEDICATORIA.

Les dedicamos esta tesis a todas las mujeres quienes hemos sido víctimas-sobrevivientes de violencia de género. Que hemos podido darnos una nueva oportunidad, que hemos podido sanar y perdonar para nosotras mismas. Aprender a amarnos, amar quienes nos hemos convertido, en las mujeres que somos hoy, a pesar de todo.

A las mujeres que formaron parte de esta investigación, que voluntaria e incondicionalmente nos dieron la oportunidad de escuchar su historia, de abrirnos su corazón y de confiar en nosotras para la construcción de esta tesis subversiva.

## TABLA DE CONTENIDOS

### Contenido

1-ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.....	13
<u>2-PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.</u> .....	15
<u>2.1-Fundamentación de la investigación.</u> .....	18
<u>2.2-Relevancia del problema de investigación para el Trabajo Social.</u> .....	21
<u>2.2.1-Dimensión ética desde el Trabajo Social.</u> .....	21
<u>2.2.2- Dimensión desde la praxis de Trabajo Social.</u> .....	22
<u>2.2.3- Construcción de conocimientos desde el Trabajo Social.</u> .....	24
<u>3-PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN Y OBJETIVOS.</u> .....	27
<u>4-MARCO REFERENCIAL.</u> .....	28
<u>4.1-Violencia contra las mujeres.</u> .....	31
<u>4.2-Mujer y Trabajo.</u> .....	33
<u>4.3-Mujer y participación política y social.</u> .....	34
<u>4.4- Mujeres, derechos sexuales y reproductivos.</u> .....	35
<u>4.5- LINEA DEL TIEMPO.</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<u>5- MARCO TEORICO.</u> .....	39
<u>5.1-Perspectiva Feminista-Marxista.</u> .....	39
<u>5.2-Pertinencia de la teoría para la investigación.</u> .....	43
<u>5.2.1-Violencia.</u> .....	47
<u>5.2.2-Violencia estructural.</u> .....	49
<u>5.2.3-Manifestaciones de las violencias.</u> .....	52
<u>5.2.4-La violencia institucional.</u> .....	54
<u>5.2.5-Factores de riesgo.</u> .....	58
<u>5.2.6-Consecuencias en la víctima y en la sociedad.</u> .....	60
<u>5.2.6-Movimientos sociales históricos y la lucha desde el Estado Chileno.</u> .....	63
<u>5.3-Perspectiva epistemológica.</u> .....	68
<u>5.3.1-Nivel de estudio.</u> .....	69
<u>5.4-Nivel de cobertura.....</u>	70
<u>5.4.1-Unidad de análisis.</u> .....	70
<u>5.4.2-Población objetivo y muestreo.</u> .....	71
<u>5.5-Estrategias metodológicas.</u> .....	72
<u>5.6-Componentes éticos.</u> .....	74
<u>5.6.1-Fiabilidad y validez.</u> .....	74
<u>5.6.2-Plan de análisis.</u> .....	76
<u>5.6.3-Dificultades.</u> .....	79
<u>6-ANÁLISIS.</u> .....	81

<u>6.</u> <u>1-Dimensión</u> Revictimización (Explicación del cuadro). .....	81
<u>6.1.1-Subdimensión:</u> Interna, Etiqueta: Comparación. ....	82
<u>6.1.2-Subdimensión:</u> Externa, Etiqueta: Comparación .....	84
<u>6.1.3-Subdimensión:</u> Externa, Etiqueta: Repetición. ....	85
<u>6.1.4-Subdimensión:</u> Externa, Etiqueta: Culpabilización. ....	86
<u>6.1.5-Subdimensión:</u> Externa, Etiqueta: Exposición. ....	87
<u>6.2-Dimensión</u> proceso de intervención (Explicación del cuadro) .....	89
<u>6.2.1-Subdimensión:</u> tiempo de espera, etiqueta: lista de espera. ....	90
<u>6.2.2-Subdimensión:</u> seguimiento, Etiqueta: abandono estatal. ....	92
<u>6.3-Subdimensión</u> reparación de la violencia. (Explicación del cuadro) .....	94
<u>6.3.1-Subdimensión,</u> “Logró reparar con el SERNAMEG”, etiqueta oportunidad. ...	95
<u>6.3.2-Subdimensión</u> “a la deriva” etiqueta maltrato .....	97
<u>6.3.3-Subdimensión:</u> “a la deriva”, etiqueta: inutilidad .....	98
<u>6.3.4-Subdimensión:</u> “A la deriva” etiqueta: ‘No me ayudaron’ .....	100
<u>6.4-Dimensión</u> vulnerabilidad (explicación del cuadro).....	102
<u>6.4.1-Subdimensión:</u> pobreza, etiqueta: “No tenía que comer”. ....	102
<u>6.5-Dimensión:</u> contexto social: movimiento feminista y la Revuelta del 2019. (Explicación del cuadro). ....	104
<u>6.5.1-Subdimensión:</u> influencia en el proceso reparatorio, etiqueta: sobreviviente. .....	104
<u>6.6-Temáticas</u> emergentes. ....	105
<u>7-CONCLUSIONES.</u> ....	109
<u>7.1Mecanismo</u> del SERNAMEG. ....	110
<u>7.1.1-Respecto</u> a la metodología de los centros del SERNAMEG. ....	116
<u>7.1.2-Respecto</u> a la hetero normalidad patriarcal: importancia de los roles y los estereotipos de género dentro de los programas del SERNAMEG. ....	118
<u>7.1.3-Experiencias</u> de revictimización. ....	120
<u>7.1.4-Vulnerabilidad</u> y factores de riesgo. ....	123
<u>7.1.5-Reparación</u> y políticas públicas .....	124
<u>7.2-Recomendaciones</u> de política pública y Trabajo Social. ....	127
<u>8-BIBLIOGRAFIA.</u> ....	129
<u>9-ANEXOS.</u> ....	133
<u>9.1-Pauta</u> de entrevista. ....	134
<u>9.2-Consentimiento</u> informado. ....	136
<u>9.3-TRANSCRIPCIÓN</u> ENTREVISTAS. .... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
<u>9.4-CUADRO</u> DE ANALISIS. ....	194



## INDICE DE TABLAS.

Tabla 1: Revictimización .....	69
Tabla 2: Proceso de intervención.....	70
Tabla 3: Reparación de la violencia .....	71
Tabla 4: Vulnerabilidad .....	71
Tabla 5: Contexto social: Movimiento feminista y la revuelta del 2019.....	71
Tabla 6: Respecto a las políticas públicas del SERNAMEG.....	113



## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.

Ilustración 1: Línea de tiempo. ....	36
--------------------------------------	----



## **RESUMEN.**

Esta investigación tiene como objetivo comprender cuales son las significaciones que construyen las mujeres en torno a su experiencia como usuarias del SERNAMEG durante el periodo 2022-2023. Para esto, se realizaron entrevistas a 10 mujeres usuarias o ex usuarias del programa que nos expresaron su sentir respecto al servicio que recibieron y como este ha repercutido en sus respectivos procesos reparatorios.

A partir de los resultados de estas entrevistas y nuestro análisis, se concluye que el Estado chileno, a través del SERNAMEG violenta a las mujeres víctimas-sobrevivientes de violencia de género a través de sus mecanismos de atención y reparación.



## **ABSTRACT.**

The objective of this research is to understand the meanings that women construct around their experience as SERNAMEG users during the period 2022-2023. For this purpose, interviews were conducted with 10 women users or former users of the program who expressed their feelings about the service they received and how this has impacted their respective reparation processes. From the results of these interviews and our analysis, we conclude that the Chilean State, through SERNAMEG, violates women victims-survivors of gender-based violence through its care and reparation mechanisms.

## ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.

La presente investigación busca abordar las violencias que ejerce el Estado chileno a través del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SERNAMEG) hacia las mujeres víctimas sobrevivientes de violencia de género en la región metropolitana en el periodo 2022-2023. Con el fin de visibilizar las diversas formas de violencias que ejerce el Estado a través de la institucionalidad encargada de reparar y atender la violencia de género, para con posterioridad proponer sugerencias en pos de una mejora en la atención entregada a las usuarias del SERNAMEG.

La violencia de género es una problemática que se arrastra desde hace muchos años en Chile y en el mundo, que día a día va cobrando nuevas vidas de mujeres, niñas y adolescentes. Esta problemática está latente en la sociedad y así lo han hecho saber los diversos movimientos sociales y políticos de mujeres y disidencias sexuales a través de múltiples manifestaciones territoriales, nacionales e internacionales. La complejidad de la problemática es grande, ya que este tipo de violencia puede presentarse en todos los ámbitos de la vida de la mujer, afectando gravemente su óptimo desarrollo a lo largo de su ciclo vital. Es considerando aquello que se vuelve fundamental revisar los diversos mecanismos que utiliza el Estado de Chile para erradicar, prevenir y sancionar la violencia de género, también se vuelve de real importancia revisar los mecanismos de atención y reparación a las usuarias del SERNAMEG con el fin de identificar y visibilizar posibles formas de violencia del órgano institucional para con las usuarias, para con posterioridad proponer mejoras a nivel de técnicas, métodos, entre otras en pos de la mejora de la atención a las usuarias del SERNAMEG.

Cabe mencionar la importancia de esta investigación, ya que, si bien hay diversos textos que hablan sobre la violencia de género y en la actualidad las investigaciones sobre el tema son iniciales y aún no concluyentes.

El documento cuenta con la siguiente estructura: introducción donde se hace la presentación del tema a tratar en la investigación, antecedentes y



justificación donde se desarrollará el planteamiento del problema, la fundamentación de la investigación y la relevancia que tiene esta para el Trabajo Social a través de la dimensión ética, la praxis y la construcción de conocimiento desde la disciplina. Seguidamente, se presenta el marco referencial, donde se podrá encontrar información y datos fundamentales de los diversos programas y servicios que entrega el Estado de Chile para combatir, erradicar, sancionar, atender y reparar la violencia de género, de manera tal de contextualizar y favorecer la comprensión de la presente investigación. Después se podrá encontrar el marco teórico donde se explicita la perspectiva epistemológica a utilizar, la pertinencia de esta con la investigación y tema a tratar, las teorías generales y sustantivas. Siguiendo así con el marco metodológico de la investigación donde se detalla el carácter de esta, que tipo de investigación es, métodos, técnicas, enfoque, estrategias metodológicas, entre otras. Luego a esto se presenta el análisis, el cual se aborda a través de diversas dimensiones, subdimensiones y etiquetas. Por último, se da paso a la conclusión, la cual se desarrolla a través del abordaje de los objetivos específicos de la investigación. Al final del documento se encuentra la bibliografía utilizada y los anexos al informe de la investigación

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

En la presente investigación se busca conocer y abordar las formas en que el Estado de Chile perpetúa las diversas violencias a través del SERNAMEG hacia las mujeres víctimas-sobrevivientes de violencia de género entre los años 2022-2023 en la región Metropolitana. Durante las últimas décadas la violencia de género que anteriormente era denominada la violencia hacia la mujer se ha vuelto un fenómeno complejo de analizar y abordar por parte de la sociedad y el Estado, hemos podido visualizar que dicho fenómeno ha ido creciendo y se ha instalado en la sociedad como una gran problemática, es tanta la complejidad de está que no solo está presente en la sociedad chilena si no también en Latinoamérica y el mundo. (Red Chilena contra la violencia hacia las mujeres, 2022).

Es de real importancia abordar la violencia de género y la respuesta del Estado porque afecta a una parte muy grande de la población. Lo anterior implica revisar las ofertas programáticas del Estado, la calidad de éstas, el alcance que puede llegar a tener y el que tiene, considerando sus atribuciones y obligaciones, específicamente con las ciudadanas que han vivido la violencia de género. (Ministerio de la mujer y equidad de género, S/I).

Actualmente Chile ha firmado y ratificado diversos tratados internacionales que buscan erradicar, sancionar y eliminar cualquier tipo de violencia hacia las mujeres, por lo que el Estado tiene la obligación y el deber de cumplir con los tratados internacionales, no solo por un compromiso internacional burocrático sino también por el compromiso que tiene con su propio pueblo y con las mujeres de Chile por una vida sin violencia.

Estos compromisos y tratados de los cuales el Estado se ha hecho parte adhiriéndose, ha comprometido a este a tomar diversas medidas legales para dar respuesta institucional a la problemática de la violencia de género, entre estas acciones están las creaciones de leyes que apuntan tanto a la erradicación de todas las formas de violencia hacia las mujeres, hasta programas de atención integral para aquellas que han sido víctimassobrevivientes de violencia de género.

Si bien no hay estudios ni estadísticas que den cuenta de un porcentaje o número total de mujeres que han sido víctimas-sobrevivientes de la violencia de género como tal, si hay registros que dan cuenta de diversos delitos que componen la violencia de género. Según el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género un 38% de mujeres de entre 15 y 65 años señalan haber sufrido al menos un tipo de violencia a lo largo de su ciclo vital, 1 de cada 3 mujeres señala haber sufrido algún tipo de violencia a manos de su pareja o ex pareja, 36% de mujeres han declarado haber sufrido al menos una vez en su vida violencia psicológica, 16% declara haber sufrido al menos una vez violencia física y un 7% declara haber sufrido violencia sexual, en relación a los delitos sexuales un 90% de las víctimas son mujeres y de los casos de trata de personas con fines de explotación sexual 94,7% son mujeres (Ministerio de la mujer y la equidad de género, 2018).

Cabe destacar que aun teniendo en cuenta los intentos por parte del gobierno y la sociedad por disminuir las cifras de femicidios, Chile sigue teniendo altas cifras anuales, SERNAMEG indica que el año 2022 hubo en total 43 mujeres asesinadas (Ministerio de la mujer y Equidad de Género, S/I).

En el ámbito nacional, INDH indica que existe en la Región Metropolitana un total de 1257 casos de querrelas presentadas y formalizadas hasta el primer semestre del año 2021, siendo entonces la región que más presenta casos de violencia de género, teniendo hasta un 100% más de casos que otras regiones. (Red Chilena contra la violencia hacia las mujeres, 2021).

Considerando lo descrito con anterioridad y las cifras dadas por el Ministerio de la mujer y la equidad de género se vuelve importante revisar la oferta programática del Estado para con esta problemática y sus víctimas-sobrevivientes, verificar si efectivamente los programas dispuestos por el Estado son suficientes para enfrentar la compleja problemática de la violencia de género, sumado a aquello se vuelve de vital importancia revisar si efectivamente estos programas son los adecuados para las mujeres víctimas y sobreviviente, el nivel de alcance que tienen en relación a la demanda de los servicios, entre otros.

Es fundamental comprender lo que se entiende como la violencia de género, ya que esto nos permitirá poner atención a los parámetros mínimos y máximos de la respuesta del Estado con la problemática. Considerando lo anteriormente expuesto entendemos como una primera aproximación de la violencia de género la definición de la ONU MUJERES *“Actos dañinos dirigidos contra una persona o un grupo de personas en razón de su género. Tiene su origen en la desigualdad de género, el abuso de poder y la existencia de normas dañinas. El término se utiliza principalmente para subrayar el hecho de que las diferencias estructurales de poder basadas en el género colocan a las mujeres y niñas en situación de riesgo frente a múltiples formas de violencia. Si bien las mujeres y niñas sufren violencia de género de manera desproporcionada, los hombres y los niños también pueden ser blanco de ella. En ocasiones se emplea este término para describir la violencia dirigida contra las poblaciones LGBTQI+, al referirse a la violencia relacionada con las normas de masculinidad/feminidad o a las normas de género”* (ONU MUJERES, S/I).

Entre las características de la violencia de género y de la violencia contra las mujeres se encuentran; *“Violencia sexual, trata de mujeres, violencia física, violencia psicológica, violencia económica, violencia ginecoobstétrica, acoso sexual, inequidades laborales, publicidad y educación sexistas, violencia simbólica, femicidios, entre otras”* (Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, 2018). La definición expuesta y sus características se vuelven de real importancia para comprender no sólo la magnitud de la problemática, sino también nos permitirá revisar con mayor antecedente la respuesta del Estado con quienes han vivido esta problemática.

Como se ha mencionado con anterioridad el fenómeno a investigar se ha ido acrecentando a lo largo de los años, complejizando en todas sus facetas, por lo que el número y porcentaje de mujeres que han sufrido de aquello también ha ido en ascenso, considerando lo recién mencionado es que esta investigación busca visibilizar y conocer la problemática de la violencia de género, la capacidad de respuesta del Estado para con las víctimas-sobrevivientes y revisar las posibles formas de violencia que ejerza el Estado con aquellas mujeres víctimas sobrevivientes de violencia de género.

## Fundamentación de la investigación.

La prolongación en el tiempo de esta problemática abre paso a la complejización de esta, conformándose como parte de la realidad social en todas sus esferas. A pesar de los esfuerzos desde distintas instituciones formales e informales, la violencia en contra de la mujer sigue sumando víctimas fatales en todo el mundo. Con el fin de erradicar esta problemática, nuestro país cuenta con el SERNAMEG y una serie de leyes que aportan desde diferentes perspectivas que intentan entregar reparación a las víctimas sobrevivientes de la violencia de género (SERNAMEG, S/I).

La presentación de la respuesta estatal hacia esta gran problemática ha sido la creación de políticas públicas y un trabajo desde el Ministerio de la Mujer y la Equidad de género creado el 2015, bajo el gobierno de la ex Presidenta Michelle Bachelet Jeira, teniendo como objetivo “Planificar y desarrollar políticas y medidas especiales con pertinencia cultural, destinadas a favorecer la igualdad de derechos y de oportunidades entre hombres y mujeres, procurando eliminar toda forma de discriminación arbitraria basada en el género, la plena participación de las mujeres en los planos cultural, político, económico y social, así como el ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales y velar por el cumplimiento de las obligaciones contenidas en los tratados internacionales ratificados por Chile en la materia y que se encuentren vigentes.” (Ley 20.820).

Sin embargo, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género se creó en el año 1991, mucho antes que el Ministerio, es un organismo que actualmente está bajo el Ministerio de la Mujer y que no fue reemplazado por este último, sino que son organismos que trabajan de una manera focalizada en el área legislativa y social.

SERNAMEG cuenta con una serie de programas sociales destinados a las diferentes demandas sobre equidad de género tal como la autonomía económica de las mujeres, cuidado de los hijos/as, participación política, sexualidad y la erradicación de la violencia contra la mujer. Es así como se



refleja en la última cuenta pública del año 2021 donde “Se alcanzó una cobertura de 9.012 participantes activas y activos en las charlas y talleres de sensibilización para avanzar en igualdad de género, a través de la vinculación con 712 organizaciones laborales y 27 organizaciones laborales...”, con un presupuesto anual de \$43.500.000. (SERNAMEG, 2021).

El SERNAMEG presenta una diversidad de dispositivos dirigidos a las mujeres dentro del área de violencia contra la mujer en ámbitos de autonomía económica, autonomía física y en el ámbito de toma de decisiones, abarcando los ámbitos directos de la vida de las mujeres afectadas por las diferentes violencias existentes: Violencia física, violencia psicológica, violencia económica y violencia sexual.

Todas estas violencias se dan bajo relaciones de poder y control desde masculinidades hacia las mujeres y la representación extrema de una o todas estas violencias es el Femicidio: “el femicidio es el asesinato de una mujer ejecutado por quien es o ha sido su cónyuge o conviviente, o con quien tiene o ha tenido un hijo en común, debido a tener o haber tenido con ella una relación de pareja de carácter sentimental o sexual sin convivencia” (SERNAMEG, S/I).

Cabe destacar que esta última definición ha sido modificada durante los últimos años con el fin de especificar bajo el contexto penal las tipificaciones del Femicidio, es decir, el tipo de relación entre víctima y victimario, siendo esta no necesariamente bajo un contexto de una relación afectiva de pareja y/o conviviente. Es igualmente válido bajo un contexto de pololeo y/o solo una relación sexual.

La Ley 21.212 tiene una gran importancia dentro de los avances del Estado en la materia de violencia hacia la mujer ya que entrega un reconocimiento a la víctima y a su familia dejando estipulado ciertos contextos donde corresponda por la entidad judicial a cargo juzgar bajo la respectiva ley. Significa un avance también ya que previene que la entidad judicial, defensores, y la sociedad en general otorgue un veredicto hacia las víctimas bajo estereotipos de género, pensamientos machistas y misóginos.



Esta investigación es un gran aporte respecto a la problemática y la necesidad de reflexionar y cuestionar la forma en las que el Estado bajo las políticas públicas, pueden ser y son un ente transformador en la sociedad. Desde la praxis, y a largo plazo generando grandes cambios estructurales, siendo este un fundamento principal del presente proyecto. Avanzar en esta materia desde el Trabajo Social, entregando nuestra perspectiva como profesionales, mujeres y actrices sociales, abriendo una nueva ventana investigativa a la comunidad de las ciencias sociales e incentivando el cuestionamiento, la justicia y un cambio social.

### **Relevancia del problema de investigación para el Trabajo Social.**

#### 1-Dimensión ética desde el Trabajo Social.

Desde el área del Trabajo Social como profesión, disciplina y como constructor de conocimiento, existen de forma general principios éticos que forman parte de los lineamientos que cada profesional debe tener en cuenta y así mismo, validar estos principios que nos destacan como profesionales en el área social.

La declaración de valores y principios éticos de la FITS<sup>1</sup> realizada el año 2014 define que Los Trabajadores/as Sociales tenemos el deber ético de reconocer, promover y luchar por la legitimación de los Derechos Humanos y la justicia social. Aportar a la construcción de una sociedad equitativa respecto a los recursos, el acceso y la participación en estos, teniendo en cuenta que nuestra intervención en la vida de las personas es temporal, ya que se respeta e incentiva la autonomía y la validación de todos los seres humanos como seres conscientes, resilientes y capaces de llegar a una estabilidad en sus vidas, con el apoyo de recursos como las redes sociales, institucionales y organizaciones, creando así una conexión social que genera relaciones interpersonales, comunidades, organizaciones y un centro donde existe apoyo mutuo y un trabajo por el buen vivir.

---

<sup>1</sup> FITS: Federación Internacional de Trabajadores Sociales.



Teniendo en cuenta estos principios con esta investigación de violencia en contra de las mujeres se propone que nuestra profesión es un gran aporte hacia el tipo de intervención que se realiza con las mujeres desde el proceso

---

más individual, el familiar y el social. Entregando herramientas desde las más simples a las más complejas que puedan ayudarle en su relación con el medio.

Como profesionales, teniendo en cuenta el abanico de conocimientos y áreas donde nos desarrollamos, estamos presentes en todo el proceso de sanación de las mujeres, entregando apoyo desde centros de acogidas, en los juicios, respecto al cuidado de los hijos/as, hasta el empoderamiento, el amor propio, la confianza, autocuidado e independencia.

Es así como una lucha en común puede llegar a tener significativas repercusiones en la sociedad, ya que también existe el trabajo comunitario con mujeres y hombres desde la educación sobre la violencia contra la mujer, en las escuelas con NNA de forma preventiva, generando una red de concientización y responsabilidad social que tiene consecuencias positivas a corto y a largo plazo, avanzando hacia una sociedad que más que remediar y castigar, luego de un largo proceso, se encargue de educar, prevenir y finalmente erradicar esta y otras complejas problemáticas.

## 2- Dimensión desde la praxis de Trabajo Social.

Como se ha mencionado con anterioridad, nuestra investigación busca identificar las diversas falencias que presentan los servicios impartidos por SERNAMEG, con el propósito de exponerlas y proponer mejoras a corto y largo plazo. De esta manera se busca ser un aporte desde el Trabajo Social para con los servicios que presta el Estado a las mujeres víctima-sobreviviente de violencia de género.

Es necesario comprender y entender las diversas falencias de estos programas desde el rol profesional, ya que esto nos permitirá conocer las limitaciones de las intervenciones profesionales con las usuarias impuestas



desde la institucionalidad (Solar & Aylwin, 2002). Nuestra disciplina cumple un rol fundamental para brindar una atención integral a las usuarias, es por esto que la profesión debe revisar y configurar las metodologías, técnicas e investigaciones sobre la materia a tratar.

Se trata de una problemática que concierne un desgaste emocional relevante desde el punto de vista profesional, difícil de abordar si no contamos con las habilidades y capacidades necesarias, lo que puede afectar directamente al resultado del proceso interventivo y por ende, afectar negativamente su resultado y la vida de las personas involucradas. Revisar internamente también el cómo estamos llevando a cabo la dignificación desde nuestra propia implementación de técnicas y métodos hacia la mejora de la vida de las usuarias y también desde la perspectiva del autocuidado profesional.

Tal como muestra la investigación de Cuartero, que expone sobre el desgaste por compasión en Trabajadores/as Sociales. Tales resultados indican que al menos un tercio de los profesionales de Trabajo Social que participaron, están en altos rangos de Desgaste por empatía (2018) El Trabajo Social es una de las profesiones humanas por excelencia que puede generar tanto satisfacción como desgaste en los profesionales que la ejercen. Trabajar con historias de dolor abre la puerta a sentir y experimentar lo que sienten los clientes y ello, inevitablemente, puede tener consecuencias negativas sobre el/la profesional, como es el caso del Desgaste por Empatía (Fatiga por Compasión). La falta de recursos personales e institucionales para gestionar el sufrimiento propio y el de los clientes y familias, se pueden traducir en sufrimiento y malestar en el/la profesional. La Empatía, capacidad psicofisiológica que permite sentir y percibir el bienestar y malestar del otro (Davis, 1983), es la aliada para poder generar conexiones emocionales eficaces con los clientes y las familias; pero la falta de control y conciencia sobre ella puede tener consecuencias negativas sobre la salud emocional y física del/de la profesional.” (1983).

La mirada hacia las metodologías del área social y del Trabajo Social en específico dignifica y reconoce a corto y a largo plazo a las víctimassobrevivientes y a sus familias, ya que nos permite mirar, reflexionar,



cambiar y avanzar hacia la mejora de los servicios públicos y respecto a la labor de la profesión dentro de la realidad y los procesos sociales.

### 3- Construcción de conocimientos desde el Trabajo Social.

Desde la historia de la profesión, en específico la reconceptualización del Trabajo Social es que se apunta a una disciplina social política que *“Respondiera a las necesidades del proletariado para revertir el sistema de explotación dominante.”* (Parola 1997:83). Por lo que se hace fundamental para el Trabajo Social la creación de conocimientos desde y para el Trabajo Social que contribuyan a acelerar los procesos emancipadores en pos del cambio social. (Iturrieta, 2004). Es considerando aquello y el rol que tiene la profesión, en relación con el trabajo directo con los sectores explotados y empobrecidos, es que se vuelve de real urgencia crear conocimientos e investigaciones desde lo teórico-metodológico que aporten técnicas, herramientas, información valiosa y eficiente para una intervención/colaboración especializada. (Lima, 1984).

Las problemáticas sociales en sí son profundamente complejas, ya que, si bien hay problemáticas que se han abordado desde las ciencias sociales y/o desde el Trabajo Social, estas han mutado y se han ido complejizando con el pasar del tiempo. Es considerando aquello que se vuelve vital según Iturrieta realizar investigaciones desde la disciplina sobre temas que están en la palestra de las problemáticas sociales o aquellas que por su complejidad no son abordadas.

Es decir que la producción de conocimiento desde y para la disciplina estén sustentadas en investigaciones sobre fenómenos sociales que afecten a la comunidad, *“que permitan alcanzar una comprensión compleja de la realidad social, que sustente, por una parte, una intervención social fundada, y a la vez, la discusión de temas emergentes en el contexto de la disciplina.”* (Iturrieta, 2004:7).

También es fundamental crear conocimiento desde el Trabajo Social en referencia a las diversas problemáticas sociales, ya que como se mencionó anteriormente, el o la profesional tiene un compromiso ético con la problemática.

Sumado a esto, la actualización de repertorio e información de nuevas problemáticas, fortalezas y debilidades de éstas, desafíos, etc. Son de vital importancia para mantener la profesión y al profesional informado y actualizado de nuevas problemáticas sociales, nuevas técnicas y metodologías, permitiendo así una intervención/colaboración íntegra y adecuada a las personas/usuarios. Díaz menciona que *“Elaborar conocimientos sobre el Trabajo Social es una posibilidad para ampliar la formación profesional en cada momento histórico, pues nuevos paradigmas van emergiendo y es necesario estar preparados para debatir y aportar al conocimiento social”* (Díaz, 2006; pág. 258).

Considerando esto, es que se vuelve necesario construir conocimientos desde el Trabajo Social para con las problemáticas sociales. Es desde esta vereda que se pretende construir conocimientos de la violencia de género, problemática social compleja que día a día suma nuevas víctimassobrevivientes. Con esta investigación se busca visibilizar no solo la problemática de la violencia de género si no también la calidad de la respuesta del Estado frente a esta, con el fin de aportar desde nuestra disciplina a la erradicación de toda forma de violencia hacia las mujeres.

Nuestro tema de investigación se vuelve fundamental para la profesión, ya que como se ha mencionado con anterioridad tenemos un compromiso ético con las problemáticas sociales que afectan a la población, como lo es en este caso la violencia de género. Sumado a esto la temática de la mujer y la violencia de género es parte de la oferta de trabajo programática para las y los profesionales, por lo que se vuelve necesario conocer y reconocer el actuar profesional en esta área considerando obligaciones y limitaciones profesionales. Por último y tal como se ha mencionado, la construcción de conocimiento es fundamental para la disciplina, ya que es la instancia para tener incidencia en el complejo desarrollo de la sociedad.



## **PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN Y OBJETIVOS.**

Considerando todo lo expuesto anteriormente, se presenta a continuación la pregunta de investigación, seguido por el objetivo general y los objetivos específicos.

Pregunta de investigación: ¿Cuáles son las experiencias en torno a los mecanismos de reparación de violencia de género que construyen las mujeres partícipes de los programas del SERNAMEG?

Objetivo general: Comprender cuales son las significaciones que construyen las mujeres en torno a su experiencia como usuarias del SERNAMEG durante el periodo 2022-2023.

Objetivos específicos:

1-Identificar los mecanismos que utiliza SERNAMEG para la reparación y atención de mujeres sobrevivientes de violencia de género durante el periodo 2019-2023.

2-Analizar las experiencias de las usuarias participe de los programas del SERNAMEG durante el periodo 2019-2023.

3-Vincular las experiencias de las mujeres entrevistadas con las políticas públicas del SERNAMEG.

## **MARCO REFERENCIAL.**

Se vuelve fundamental conocer de qué manera el Estado de Chile responde frente a la problemática de la violencia de género y la violencia hacia la mujer. Por lo que en acápite se recaudarán diversos datos fundamentales para entender y comprender las acciones que ha realizado el Estado para dar respuesta a esta problemática a lo largo del tiempo. Cabe recalcar que la respuesta estatal no sólo está condicionada por la problemática en sí, sino



también por los diversos compromisos internacionales que tiene el país con la erradicación de cualquier forma de violencia hacia la mujer y la erradicación de la violencia de género.

Para aquello revisaremos linealmente las diversas instituciones y programas estatales que abordaron y abordan la VDG<sup>2</sup>. Esto nos permitirá una mayor contextualización sobre la temática a investigar, para con posterioridad abordar con mayor profundidad la respuesta del Estado frente a la violencia de género y las posibles violencias que ejerce el Estado de Chile a las víctimas-sobrevivientes.

El 03 de enero del año 1991, bajo el gobierno del presidente de la República, Patricio Aylwin Azocár se promulgó la ley 19.023 la cual dio paso a la creación del Servicio Nacional de la Mujer, SERNAM. Lo que era definido como un servicio público, con personalidad jurídica y patrimonio propio (Biblioteca nacional de Chile, 1991).

---

Entre sus principales objetivos están *“Colaborar con el ejecutivo en el estudio y proposición de planes generales y medidas conducentes a que la mujer goce de igualdad de derechos y oportunidades respecto del hombre, en el proceso de desarrollo político, social, económico y cultural del país, respetando la naturaleza y especificidad de la mujer que emana de la diversidad natural de los sexos, incluida su adecuada proyección a las relaciones de la familia.”* (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, ley 19.023, artículo 2).

---

<sup>2</sup> Acrónimo violencia de género.

Entre las funciones que debía cumplir el órgano institucional estaban principalmente crear, promover y fomentar diversas leyes y acciones que fueran necesarias para eliminar cualquier tipo de violencia contra la mujer. Cabe mencionar que la ley 19.023 busca dar respuesta a la convención ratificado por Chile en el año 1989 sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 1991).

En el año 2015, bajo el gobierno de la primera mandataria mujer, la presidenta de la República Michelle Bachelet Jeria, se crea el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género bajo la ley 20.820. La cual tiene como principal objeto *“Planificar y desarrollar políticas y medidas especiales con pertinencia cultural, destinadas a favorecer la igualdad de derechos entre hombres y mujeres, procurando eliminar toda forma de discriminación arbitraria basada en el género, la plena participación de las mujeres en los planos cultural, político, económico y social, así como el ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales y velar por el cumplimiento de las obligaciones contenidas en los tratados internacionales ratificados por Chile en la materia y que se encuentre vigentes.”* (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, ley 20.820, artículo 2).

Entre las principales funciones y atribuciones que tiene el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género están la creación, definición, promulgación, prevención y la impulsación de diversas leyes, programas y políticas sociales que velen por la equidad de género, la igualdad de derechos y la erradicación de cualquier forma de discriminación hacia la mujer. (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2015). Cabe destacar que el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género sigue vigente en la actualidad.

En el año 2016 se modifica la ley N 19.023 debido a la creación del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, por lo que ahora el antes llamado Servicio Nacional de la Mujer SERNAM, ahora pasa a llamarse Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género SERNAMEG. También hubo cambios a nivel de atribuciones y funciones, sin embargo, no se eliminó ningún organismo, ambos siguen funcionando en la actualidad. Los cambios



del servicio en general apuntan a que el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género es el organismo encargado de crear, planificar, desarrollar políticas públicas en pos de la emancipación de la mujer. Por otro lado, el SERNAMEG es el organismo que ejecuta los planes, programas y políticas públicas. (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2016).

Desde la última cuenta pública del gobierno correspondiente al año 2021 podemos evidenciar las prioridades para la entrega de recursos y las áreas donde el gobierno espera tener mayor desarrollo para todas las mujeres del territorio.

El Ministerio de la mujer y equidad de género entrega diferentes servicios orientados en “Fortalecer las autonomías y ejercicio pleno de derechos y deberes de la diversidad de las mujeres, a través de la implementación y ejecución de Políticas, Planes y Programas de Igualdad y Equidad de Género, considerando el enfoque territorial, y aportando al cambio cultural que se requiere para alcanzar una sociedad más igualitaria entre mujeres y hombres en el país (SERNAMEG, S/I).

En la actualidad la entidad del SERNAMEG tiene diversos programas dirigidos a la población, estos están divididos y catalogados en cuatro grandes áreas y estas a su vez contienen programas dirigidos a una población más específica de usuarios/as. A continuación, se detallarán las cuatro grandes áreas de intervención y la especificidad de los programas que lo componen:

### **Violencia contra las mujeres.**

Esta área de atención de la institución está orientada a la *“promoción y fortalecimiento del derecho de las mujeres a una vida libre de violencias, realizando acciones para la prevención de en materia de violencia contra las mujeres con jóvenes, en coordinación con actores públicos y privados.”* (SERNAMEG, S/I.) También entregan atención especializada en ámbitos psico-socio-jurídicos a mujeres que han vivido violencia de género. (SERNAMEG, S/I).



-Programa de prevención en violencias contra las mujeres: Trabaja directamente con hombre y mujeres de entre 14 a 29 años, tiene el objetivo de que los usuarios/as se capaciten para así, realizar campañas de sensibilización y difusión. En la actualidad este programa está disponible en las 16 regiones del país. (SERNAMEG, S/I).

-Programa de atención, protección y reparación en violencia contra las mujeres: Posee diversos centros de atención en todas las áreas mencionadas, entre ellas hay centros de atención ambulatorias y centros de larga y corta estadía. A continuación, se detallarán todos los centros que buscan dar respuesta a este ítem.

1-Centros de la mujer: Mujeres mayores de edad que han vivido o viven violencia de género en contexto de expareja o pareja. Ofrece atención psicosocial-jurídica.

2-Casas de acogida: programa dirigido a mujeres mayores de edad que viven violencia de género, es de carácter grave o vital, en esta residencia pueden ingresar también con sus hijos hasta los 14 años. Ofrece atención social, psicológica y jurídica.

3-Centros de reeducación de hombres: Programa dirigido a hombres mayores de edad que ejercen o han ejercido violencia de pareja. El ingreso al programa puede ser de forma voluntaria o por derivación de programas o desde tribunales. Ofrece atención psico-socioeducativa para disminuir la violencia contra las mujeres en contexto de pareja.

4-Centros de atención y reparación para mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia sexual: Atención de carácter psicosociojurídica para mujeres mayores de 18 años que viven o han vivido violencia sexual a lo largo de su ciclo vital.

5-Casa de acogida para mujeres vulneradas por la trata de personas y migrantes en situación de explotación: Atención dirigida a *“Mujeres mayores de 18 años con o sin hijos o hijas, que se encuentren vulneradas por el delito de trata de personas, o sean mujeres migrantes en situación de explotación*



*laboral/sexual, independiente de su origen, nacionalidad o forma de entrar al país.” (SERNAMEG, S/I).*

6-Servicio de atención telefónica: Servicio dirigido a la comunidad en general, donde se busca informar o ser un fono de consulta en casos de violencia de género en contexto de pareja o expareja. A través del fono 1455 también se pueden hacer derivaciones y servicios de emergencias y/o otro servicio del SERNAMEG en caso de ser necesario y voluntario.

### **Mujer y Trabajo.**

Esta área de intervención del SERNAMEG tiene como objetivo empoderar a la mujer a través de la autonomía económica, de manera que está se inserte en el desarrollo económico a nivel país. Los programas que pertenecen a esta área son:

-Programa cuatro a siete (4 A 7): Este programa está dirigido a mujeres trabajadoras o en busca de trabajo que necesiten el cuidado de sus hijos/as durante el desarrollo de su jornada laboral. Este programa se imparte en diversos establecimientos educacionales a lo largo del país.

-Programa mujeres jefas de hogar: Programa dirigido a mujeres mayores de edad. Se busca establecer o fortalecer la autonomía económica de las mujeres o usuarias que lo soliciten a través de talleres de formación para el trabajo, para con posterioridad construir un proyecto laboral de manera de acceder de manera constante y permanente al trabajo remunerado.

-Programa mujer emprende: Programa orientado a mujeres que cuentan con un negocio o emprendimiento con al menos un año de antigüedad. Se busca entregar herramientas técnicas y de gestión a través de diversas intervenciones. Entre estas se encuentran; Escuela mujer emprende, Fomento de redes de asociatividad, Acciones para el desarrollo de los emprendimientos.

-Programa buenas prácticas laborales con equidad de género: Está dirigido a organizaciones laborales que busquen avanzar en la equidad de



género en ámbitos laborales. Este programa cuenta con tres herramientas: 1-ingreso de las organizaciones laborales al programa de buenas prácticas laborales con equidad de género, 2-Promoción de la implementación de la norma NCh3262:2021: sistema de gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, que como su nombre lo indica, es un sistema de gestión ISO, 3-Sello iguala conciliación, reconocimiento público de carácter promocional.

### **Mujer y participación política y social.**

Esta área de acción pretende abordar *la autonomía política y social de las mujeres y promueve su empoderamiento personal y colectivo, poder ciudadano y participación en la toma de decisiones tanto en la esfera privada como pública*” (SERNAMEG, S/I). Este programa cuenta con dos líneas de acción.

-Actividades de sensibilización (AS): Actividades dirigidas a mujeres mayores de 15 años, donde se busca crear un espacio de diálogo y aprendizaje grupal en torno a la violencia de género, para con posterioridad crear diversas instancias de sensibilización.

-Escuela de líderes políticas y sociales (ELPS): Dirigido a mujeres mayores de 18 años que pertenezcan a una organización de cualquier sea el carácter de esta, con el propósito de *“Contribuir a la capacitación de las mujeres en el desarrollo de competencias y habilidades que potencien liderazgos efectivos en espacios de toma de decisión social y política”*. (SERNAMEG, 2021).

-Fondo para la equidad de género: El fondo que está disponible desde el año 2021 tiene el objetivo de financiar proyectos regionales, nacionales y/o locales desde la comunidad para fortalecer la participación, asociatividad y liderazgo para las mujeres.

### **Mujeres, derechos sexuales y reproductivos.**

Esta área *“Busca mejorar la calidad de vida y bienestar integral de jóvenes y mujeres a través de la entrega de herramientas para el*



*empoderamiento y el fortalecimiento de la autonomía física.” (SERNAMEG, S/I). El programa correspondiente a esta área es:*

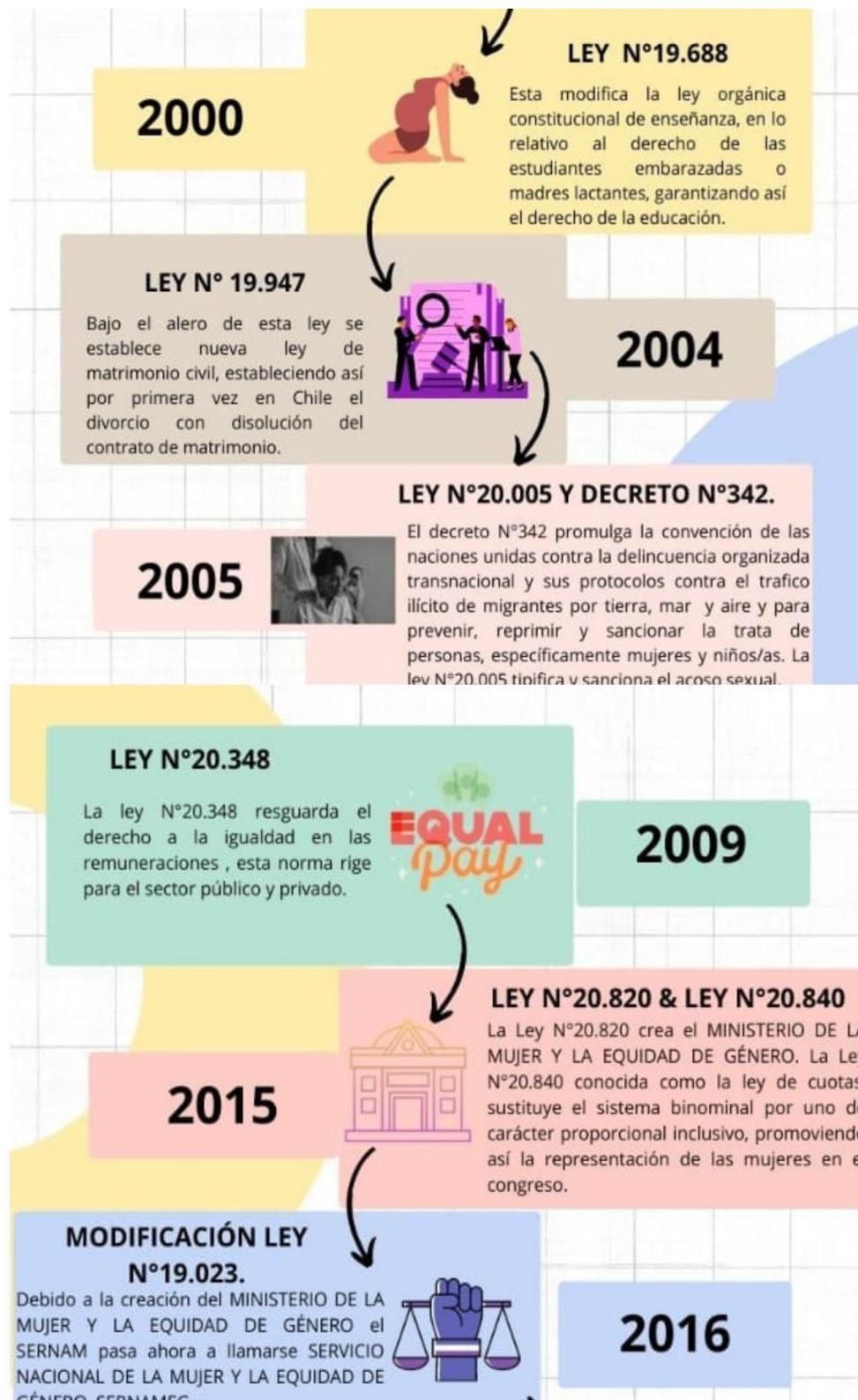
Programa mujeres, derechos sexuales y reproductivos: Programa dirigido a personas mayores de 14 años, con el objetivo de entregar información y herramientas pertinentes en pos del empoderamiento en las tomas de decisiones, promoviendo así la igualdad de género. Este programa cuenta con la impartición de talleres para diversos rangos de edad, entre estos están; 1-Talleres para jóvenes de 14 a 19 años, 2-Talleres para mujeres de 20 a 49 años y 3-Talleres para mujeres a partir de los 50 años.

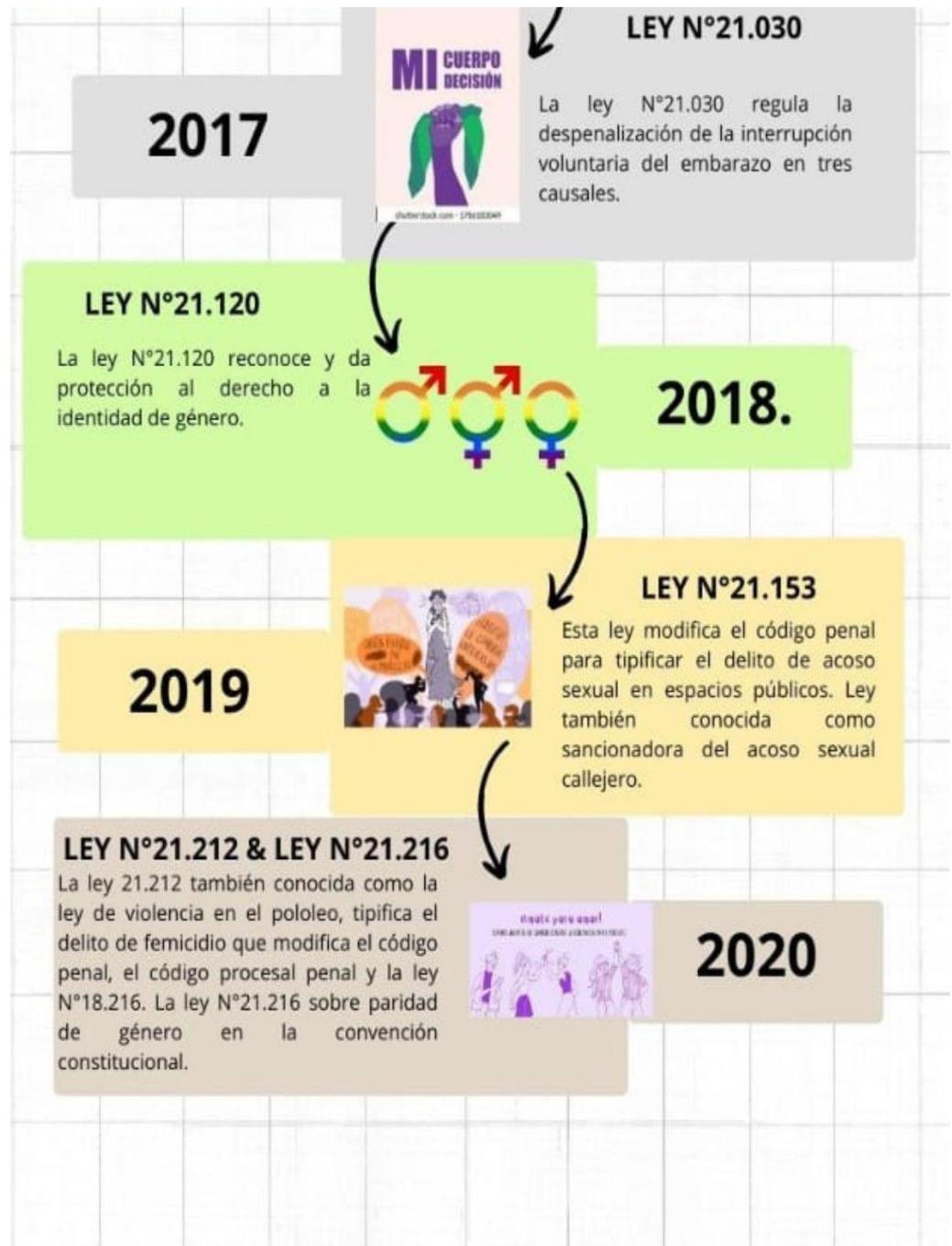
### **Línea del tiempo.**

A continuación, se presenta una línea de tiempo donde se recogen de manera general los avances sobre la problemática de violencia contra la mujer en nuestro país.

*Ilustración 1: Línea de tiempo.*







3

<sup>3</sup> Línea de tiempo propia, generada en base a la información otorgada por la Biblioteca del Congreso de Chile.

**MARCO TEORICO.**

El abordaje sobre la violencia de género nace desde el posicionamiento de diferentes disciplinas y su aporte a la comprensión de la sociedad. Tal como nos posicionamos en la mejor posición al sacar una fotografía, debemos posicionarnos como investigadoras para comprender esta materia. Teniendo en cuenta la variedad de posibilidades que existen para que al final sea una buena fotografía, que tenga buena visibilidad, esté centrada, se vean sus detalles, colores y quien la observe pueda comprenderla. Por lo expuesto, “El paradigma se convierte en una especie de gafas que permitirán al investigador poder ver la realidad desde una perspectiva determinada, por tanto, éste determinará en gran medida, la forma en la que desarrolle su proceso investigativo.” (Ramos, 2015: pág., 10)

A continuación, se presentan las reflexiones sobre las diversas perspectivas que trabajan la violencia de género y su aporte a esta investigación.

### **Perspectiva Feminista-Marxista.**

Para esta investigación, se utilizará de manera general la perspectiva Crítica, la cual considera dentro del proceso investigativo una correlación reflexión-acción, ya que su finalidad es finalmente modificar o cambiar estructuras sociales complejas que afectan a un grupo de personas que interactúan y aportan a la investigación. Se trata de una perspectiva que interviene en la realidad social de manera profunda con actrices y actores comprometidas/os con la dignificación de su propia realidad y del grupo investigativo. Teniendo en cuenta que esta realidad se encuentra limitada por valores sociales, culturales, de etnia y/o de género, entre otros, los cuales a su vez han sido legitimados gracias a complejos y largos procesos históricos (Guba & Lincoln, 2002).

Dentro de esta corriente se encuentran una serie de perspectivas que engloban estas mismas características de cambio social, dos de ellas son el enfoque Marxista y el enfoque Feminista, que se unen en uno solo a partir la mitad del siglo XX, cuando movimientos feministas comienzan a diferenciarse a raíz de perspectivas que entraban en conflicto en temas como sexualidad, género y política (Martín & Muñoz, 2014). Se aplica entonces el Feminismo a



grandes y sostenidas teorías (por parte de investigadores hombres) como lo es el Psicoanálisis y el Marxismo, aportando nuevos antecedentes ahora distinguiendo el rol de la mujer en la sociedad y la reproducción del sistema capitalista (Arruza & Bhattacharya, 2020).

Según esta teoría las mujeres estamos posicionadas desde la maternidad y la reproducción. Es decir, desde nosotras, las mujeres (generalmente) el sistema puede obtener a nuevas generaciones de obreros/as, que, a su vez, ya estarán insertos/as en nuevas condiciones sociales que permitan que la explotación continúe (Althusser, 1970). A esto se le llama Teoría de Reproducción Social (TRS), significa en palabras simples: la reproducción de la fuerza de trabajo, teniendo en cuenta todas las complejas etapas para que se produzca esta reproducción (Arruza & Bhattacharya, 2020).

Al maternar, como mujeres de la clase obrera, estamos entregando una vida obrera futura al capital, que estará expuesta a todas las implicancias ya conocidas del sistema y aún más si consideramos el gran crecimiento intelectual de las IA (inteligencia artificial) y su aporte con la persecución política-ideológica. Es aquí la gran importancia de las luchas respecto a los derechos reproductivos de las mujeres obreras (Federici, 2018). Mujeres conscientes que resisten a este sistema valientemente, a través del accionar de su ideología, que tienen la opción de escoger qué hacer con el poder de reproducir vida.

El poder de elección, pero más intrínsecamente la TRS pone sobre la mesa cuáles son las condiciones necesarias a tener en cuenta en esta elección. Como los factores de riesgo a los cuales el/la bebé y su familia estarán expuestos como crisis ecológicas, políticas, enfermedades y también los factores sociales sistemáticos como el racismo (Moser y McIlwaine, 2009). Cuando una mujer de clase trabajadora vende su fuerza de trabajo, también lo hace en disputa con otra mujer de su clase para lograr quedar en el puesto, sin embargo, si una de las mujeres es Afroamericana, indígena y/o descendiente, una de las mujeres de esta disputa está en una considerable



desventaja. Es decir, el capitalismo sigue teniendo como eje central la extracción de la plusvalía, sin embargo, se ha complejizado este proceso, generando diferentes coyunturas dentro de una misma clase (Moser & McIlwaine, 2019).

Un punto relevante de la teoría y que tiene sentido al tema de investigación, cuestiona el valor del trabajo doméstico como un engranaje del sistema, ya que según la teoría marxista y bajo la feminista, el trabajo doméstico podría considerarse o no como un trabajo debido al valor que produce.

Existen perspectivas feministas que fundamentan que el trabajo doméstico no sería un trabajo como tal ya que no cuenta con una organización/control capitalista, por lo que no produce un valor, lo que produce son las condiciones necesarias para la producción de este. Cabe destacar que se reconocen ventajas al considerar este trabajo como no productivo y fuera del rango de control del sistema (Arruzza & Bhattacharya, 2020).

Por la otra vereda, y a diferencia del significado del valor, feministas como Federici aseguran que el trabajo doméstico si es un trabajo productivo de cierto modo y por ende las mujeres deben ser reconocidas moral y monetariamente por su labor. (Federici, 2018).

Dentro de las perspectivas feministas que abarca de manera más general la teoría marxista, se encuentra Colette Guillaumin, donde postula en su texto “Práctica del poder e idea de Naturaleza” la cosificación de las mujeres, la apropiación de su cuerpo y su esencia por parte de los hombres y la sociedad patriarcal que se ha normalizado y reproducido sistemática y violentamente. (Guillaumin, 2005).

Si bien Marx no detalló en gran medida dónde y cómo se posiciona la mujer dentro de su teoría para responder a todos estos cuestionamientos más específicos, es preciso comprender que los puntos de las perspectivas feministas subyacentes que hemos presentado anteriormente que fortalecen y fundamentan esta investigación (Federici, 2018).

## **Pertinencia de la teoría para la investigación.**

Tal como se mencionó con anterioridad se utilizará para la comprensión y creación de esta investigación la perspectiva epistemológica teoría crítica, específicamente la perspectiva feminista marxista para comprender y entender desde ahí la realidad social y lo que busca plantear la presente investigación. Dentro de las diversas corrientes teóricas que componen la epistemología teoría crítica, nos parece que la corriente epistemológica feminista marxista es la más adecuada para el presente estudio, teniendo en cuenta el foco principal de nuestra investigación. Dentro del feminismo existen diversas corrientes epistemológicas, entre estas están las ramas del feminismo burgués, radical, lésbico, negro, disidente, Marxista entre muchas más. Es considerando lo anterior, que se vuelve fundamental esclarecer nuestra corriente epistemológica considerando los pros y contras de esta misma, conociendo las limitaciones y fortalezas, robusteciendo así nuestra investigación y su pertinencia.

La teoría marxista feminista apunta hacia el análisis de la relación que tiene la opresión de género y su relación con el capitalismo. Dentro de estas relaciones se desarrollan diversos conceptos, entre estos; roles de género, mujer, trabajo, explotación, emancipación, reproducción, reproducción social, capitalismo, entre otros. La teoría marxista busca la abolición del capitalismo y cualquier forma de explotación a la clase obrera, entre estas la explotación de las mujeres pobres y el rol que le impone la sociedad neoliberal (Smith, 2008). La teoría marxista busca la liberación total de la sociedad y de los y las explotados que la componen, a través de diversos canales basados principalmente en la emancipación de los oprimidos/as (Marx & Engels, 1848). El feminismo es un movimiento político y social que busca la liberación y la emancipación de las mujeres a través de los reconocimientos de los derechos de las mujeres.

Diversas feministas académicas destacadas han puesto en la palestra a través de críticas al marxismo y la distancia de este del feminismo, haciendo alusión principalmente a que Marx ignora las diversas explotaciones hacia las mujeres, la naturalización de la explotación doméstica y la reproducción masiva en pos del capital (Federici, 2018). Si bien Marx en sus diversos



escritos no hace mayor alusión al trabajo doméstico y las condiciones precarias e inhumanas de la mujer en el siglo XIX, si alude a la emancipación de todos y todas las explotadas, tanto en las fábricas textiles como en la intimidad y privacidad de su hogar.

Según estas perspectivas el capital y el neoliberalismo han oprimido sistemáticamente a mujeres, hombre y niños a través de diversos mecanismos de explotación, como lo fueron el trabajo prolongado y precario en las fábricas textiles o de manufacturas, entre otras. Dentro de este sistema prolongado de explotación hay subdivisiones del trabajo y catalogación del mismo, todo esto impuesto por el capital y la sociedad patriarcal. Es bajo este contexto donde el capital y el patriarcado relevan a la mujer a un rol más bien de servicio, explotación y reproducción, limitando así el óptimo desarrollo vital de la mujer, a nivel de distintas capacidades. (Federici, 2018). Para el capital la mujer cumple más bien un rol de reproducción de mano de obra barata, reproducción de seres humanos fuertes y necesarios para aumentar a través de la explotación su capital, esto en caso de ser niño, mientras que, si es niña, mejor pues estas poseen la capacidad biológica de reproducción (Federici, 2018). Para conseguir este propósito el capital se vale de instituciones y roles sociales que constantemente oprimen a las mujeres, entre estas la familia hetero normada y la religión cumplen un rol fundamental, instalando e imponiéndose a las mujeres un rol cuidador y reproductivo (Arruzza & Bhattacharya, 2000).

El rol cuidador posiciona a la mujer como un ser de servicio, es decir una persona que debe servir a otros, generalmente a su marido e hijos y este servicio se puede reconocer más bien como el trabajo doméstico. El trabajo doméstico es una imposición hacia la mujer, relegándola a un trabajo no remunerado y a un doble trabajo. Es decir, la mujer representa para las sociedades patriarcales y capitalistas un ser humano doblemente explotado, por una parte, recibe explotación laboral, bajo largas jornadas de trabajo mal remunerado, pésimas condiciones laborales, exponiéndose a múltiples factores sociales que afectan gravemente la calidad y la vida de las mujeres, teniendo en cuenta que también debe seguir trabajando constantemente en el hogar y no solo en lo relacionado en las labores domésticas, sino también las labores de cuidados a su familia. Como bien han mencionado intelectuales



feministas el capital profundiza aún más al patriarcado y este a la vez al capitalismo (Federici, 2018). Las relaciones de poder que existen entre estos dos fenómenos que se potencian y alimentan mutuamente van en desmedro de la liberación y emancipación de la mujer a nivel de crecimiento personal y social y de todo aquel que no responda a las lógicas neoliberales y patriarcales (Guillaumin, Tablet & Mathieu, 2005).

La reproducción como un término más bien biológico que posiciona a la mujer y las personas gestantes como un instrumento de producción, es decir un objeto reproductivo fundamental para el mantenimiento y funcionamiento del capitalismo. (Arruzza & Bhattacharya, 2020).

La reproducción social es un término propio del marxismo feminismo que apunta hacia el rol fundamental que tiene las mujeres o las personas gestantes en el proceso de la reproducción biológica, es decir gestar un ser humano, desde el punto de vista marxista feminista la reproducción social posiciona a la mujer como mera herramienta de reproducción de mano de obra, está dinámica de explotación de la mujer, se da comúnmente bajo el alero de la familia, herramienta utilizada por el capital para mantener a la mujer a un rol subordinado, inferior al del obrero explotado en un trabajo asalariado (Arruzza & Bhattacharya, 2000).

Tal como se ha mencionado el capital ha precarizado aún más la vida y condiciones de vida de la mujer, especialmente de las mujeres que pertenecen a la clase obrera, quienes no solamente son explotadas bajo el alero de un salario, si no también son explotadas sexualmente, reproductivamente, biológicamente, social, económica y políticamente en la esfera de la intimidad del hogar bajo el tan denominado trabajo doméstico y la institución de la familia. El patriarcado juega un rol fundamental para el capitalismo, ya que este a través de las instituciones socializadoras imparte los roles y estereotipos de género que estigmatizan y limitan a los seres humanos. (Bodelón, 2014) que día a día trabajan para construir ciudadanos al servicio del capital, ocupando todos los mecanismos posibles de explotación para asegurar su perpetuación.

Sumado a esto se suman otros factores de riesgo que profundizan la posibilidad de que una mujer sea víctima-sobreviviente de violencia de género, ser pobre (Guillaumin, Tablet & Mathieu, 2005). En la actualidad ser mujer y pobre es un gran factor de riesgo con relación a la violencia, lo cual queda reflejado en el perfil de las usuarias mujeres víctimas-sobrevivientes de violencia que logran acceder en los diversos programas estatales en son de la erradicación de la violencia de género y contra las mujeres.

Es considerando lo anteriormente mencionado que la perspectiva marxista-feminista construida anteriormente es pertinente y acorde a nuestra investigación, no solo por todos los antecedentes mencionado más arriba, sino también porque el marxismo y el feminismo tienen objetivos y enemigos en común. Dentro de estos objetivos se encuentran la emancipación de la mujer, la liberación de los y las explotadas, avanzando así en la construcción de una sociedad justa y liberadora de toda opresión. En relación con el enemigo del marxismo y feminismo, ambos apuntan un enemigo que obstaculiza su libertad, emancipación y vida; el capital.

Es en consideración de aquello que se vuelve fundamental ocupar está perspectiva marxista feminista, ya que está nos ofrece una mirada desde la lucha de clases por y para los y las oprimidas ya sea en la casa, en el trabajo y en la sociedad.

### **Teorías generales.**

Las teorías generales son aquellas que se utilizan para comprender de manera general y amplia la problemática o tema a tratar, es decir son diversos conceptos y/o palabras claves fundamentales tanto para el desarrollo de la investigación como para la comprensión del lector.

### **Violencia.**

La violencia es un fenómeno ampliamente estudiado por diversos autores y expertos en la materia, dentro de la esfera de la violencia existen diversas manifestaciones en la cotidianidad de las personas y los pueblos.

Una infinidad de definiciones, perspectivas y autores/as han explorado e investigado la violencia. Lo que se puede analizar sobre este abanico de estudios es que sin duda este término va tomando sentido a medida que nuestra sociedad se complejiza, desde el lenguaje, hasta el homicidio. En diferentes escalas, niveles y razones, consciente o inconscientemente somos violencia. Se distingue entonces “la existencia de períodos con especial presencia de las resoluciones violentas; y el cambio observable en las ideologías e instrumentaciones de la violencia.” (Aróstegui, 1994, p21).

Cabe la posibilidad que, dentro de todas estas definiciones o atribuciones con otros términos, nunca se pueda llegar a una definición en común entre los/as estudiosos/as y disciplinas.

La violencia pareciera ser mucho menos intensa e intervenida en la realidad bajo todos los demás términos sociales con los cuales se les atribuye. Tal como una bola de nieve como nos describe Galtung, donde el principio puede también ser el final.

Lo cierto es que la violencia ha causado históricamente efectos y consecuencias horribles para toda la vida en el planeta. Causa muerte, pérdidas, dolor y necesidades, siendo víctimas en mayor o menor medida todos los/las seres sintientes, del hoy y del mañana.

“Así como el uso y la negociación del poder, las estructuras de la violencia están bastante sujetas a los valores y las percepciones específicas de los lugares y las horas locales. Los niveles de tolerancia difieren de una sociedad a otra y cambian a lo largo del tiempo. A medida que la violencia se vuelve “rutinaria” o “banal”, también pueden volverse así formas que antes eran inaceptables”. (Moser y McIlwaine, 2009)

Un experto, quien dio un paso más allá desde la sociología es Galtung quien se posiciona con teorías robustecidas sobre el área de la violencia, el conflicto y la paz. Desde su propuesta, la violencia es un fracaso en el intento de llevar a solución un conflicto y se divide en tres aristas: violencia directa, estructural y cultural. Violencia se define para el autor como una humillación,



maltrato y ofensa hacia las necesidades básicas, siendo este acto evitable en todos los sentidos. La violencia es entonces provocada con una intencionalidad, en diferentes contextos y con diferentes actores/actrices. teniendo como eje principal según el autor: la explotación o el poder como se relata en el texto de Moser y McIlwaine, 2005.

Las necesidades básicas descritas son subjetivas dadas las condiciones sociales. Hoy con perspectivas emergentes del corte ecológico, podríamos considerar que el acceso a internet es una necesidad básica, bajo el contexto de la pandemia COVID-19.

A la necesidad básica de supervivencia se le suman las necesidades de bienestar, reconocimiento y libertad. (Galtung, 2016)

Asimismo, privar a un sector de la población el acceso a salud o educación de calidad es provocar un tipo de violencia que termina lenta y tristemente en muerte esperando una hora médica, enfermedades de salud mental y otras consecuencias que en segundo plano vuelve la vida miserable.

La violencia ya no tan solo es un soldado que mata en una guerra, es el exterminio paulatino de una vida digna para un sector de la población, donde no existe un determinado culpable o un momento preciso para medir consecuencias, es un proceso que evita la responsabilidad de enfrentar la violencia directa.

Existen clasificaciones, factores y consecuencias (Moser y McIlwaine, 2005) para comprender este gran fenómeno, teniendo en cuenta que se trata de una problemática que se encuentra en muchos contextos, culturas y territorios.

### **Violencia estructural.**

Como se mencionó con anterioridad, la violencia es un concepto y una problemática diversas en definiciones, demostraciones e implicancias para el ser humano y para la comunidad en general. La violencia tiene diversas dimensiones para ser aplicadas, por lo que su explicación, detección y



erradicación se vuelven complejas, es por esto que se hace fundamental revisar las definiciones de las violencias que se han estudiado anteriormente por diversos autores/as.

Para comprender las violencias y sus expresiones en la cotidianidad es fundamental entender y comprender la violencia estructural, que es de cierta manera la matriz para comprender el amplio espectro de la violencia.

Galtung es uno de los grandes estudiosos de esta materia y da cuenta que hay una dinámica constante entre las violencias; estructural, directa y cultural (Galtung, 2016) la cual iremos desarrollando más adelante, pero que sin duda es fundamental para comprender dicho fenómeno. La violencia estructural es definida y entendida por Galtung como un fenómeno que afecta al ser humano no solo de manera física si no también lo hace desde lo psíquico y espiritual, esta violencia hace referencia al poder, la estructura y la composición social, es decir quienes están en el poder son quienes conforman la estructura social y son quienes a la vez perpetúan la violencia estructural. Esta se entiende como la privación y/u omisión de derechos y/o condiciones fundamentales para la población y para el buen desarrollo del ciclo vital del ser humano, es decir frente a cualquier necesidad o problemática que este viviendo la población y el Estado conociendo esta problemática, aun teniendo los recursos necesarios para abordarlas decide no hacerlo para mantener el poder sobre la población o grupo afectado. (Galtung, 2016).

La violencia estructural hace referencia según Farmer (2004) a hechos o situaciones, donde en este caso el Estado no toma las suficientes acciones para erradicar la violencia contra las mujeres víctimas sobrevivientes de violencia de género, ya sea por razones financieras, sociales, culturales, de discriminación, entre otras (Farmer, 2004). Es decir, cuando hablamos de violencia estructural estamos hablando de violencia sistemática, ya que el Estado al conocer la problemática en cuestión y no tomar las medidas necesarias para por ejemplo erradicar la violencia hacia las mujeres a pesar de tener las herramientas y recursos necesarios para aquello, está este cayendo y/o ejerciendo violencia estructural hacia aquellas mujeres que son, fueron o están siendo víctimas de violencia de género (Farmer, 2004).

Engels también desarrolló un ejercicio donde exponía sobre lo que hoy se denomina violencia estructural, donde la sociedad o los grupos dominantes exponen a los trabajadores y a la clase explotada a condiciones inhumanas, privándoles de necesidades básicas y fundamentales para el desarrollo óptimo de la vida y el buen vivir, situación que es mantenida por el grupo del poder a través de las legislaciones o la ley como tal, obligando a quienes sufren estos tratos inhumanos a mantener el mismo comportamiento, bajo los mismos estándares, llevándolos en algún momento de sus vidas a la muerte (Marx & Engels, 1844). Tal como menciona Engels la sociedad al permitir y perpetuar esta situación en conocimientos de los resultados finales, decide no intervenir en la cadena de situaciones que terminará en resultado de muerte para la población que la enfrenta, claramente este ejemplo que plantea Engels en contexto de la explotación a los y las trabajadores cabe bajo la definición de la violencia estructural, dejando en evidencia de que este tipo de violencia a estado presente constantemente en las construcciones de las sociedades, donde el poder tiene protagonismo fundamental.

Como se mencionó anteriormente la violencia tiene diversas manifestaciones y entre estas está la violencia cultural que consiste en “aquellos aspectos de la cultura, la esfera simbólica de nuestra existencia materializado en la religión y la ideología, en el lenguaje y el arte, en la ciencia empírica y la ciencia formal...que puede ser utilizada para justificar o legitimar la violencia directa o la violencia estructural” (Galtung, 2016, p. 149). El autor del texto citado antes igualmente señala que la violencia cultural desencadena violencia estructural y directa y que estas se perciban como correctas o naturales (Galtung, 2016).

La violencia cultural es la validación tanto de la violencia directa como la violencia estructural a través de la cultura, es decir son pequeñas y grandes construcciones sociales que buscan validar los tipos de violencia descritos anteriormente, para aquello se necesitan símbolos que representan la cultura, como lo son las características físicas y/ simbólicas de cada pueblo, banderas, himnos, entre otras. Los cuales son entendidos y validados por la población en general, dado esta situación la violencia cultural legitimitiza a través de la población las demás violencias, aferrándose a la identidad de cada cultura o



país, justificando el actuar violento (ya sea este de violencia directa o estructural) como un acto válido para el bienestar de la patria o el Estado, como, por ejemplo: el asesinato de un ladrón (Galtung, 2016).

Por otro lado la violencia directa se asimila con la violencia física y directa, es decir con actos que cometa una o más personas hacia otra o hacia un grupo de personas, los efectos que puede provocar la violencia directa en las personas es variado y se puede clasificar según tipologías de violencia, en relación a la violencia directa podemos decir que está afectada diversas necesidades del ser humano a través de la muerte, la detención, retención, expulsión, acoso, sanciones, mutilaciones, entre otras (Galtung, 2016). Cabe mencionar que los agentes estatales también ejercen la violencia directa a las personas y está a la vez también sería definida como violencia sistemática, ya que al ser un agente del Estado quien la ejerza pasa a ser violencia sistemática.

### **Manifestaciones de las violencias.**

Según la clasificación que se plantea en el texto de Moser y McIlwaine (2006) la primera esfera que considera es diferentes tipos de manifestaciones que tiene la violencia en espacios cotidianos: Institucional, social, económica y política, dentro de estas y en constante relación se encuentran también las violencias directas, estructural y simbólicas, que validan a las demás.

Cabe destacar que la violencia en su término general se enmarca en contextos y actores diferentes dentro de la sociedad, lo que determina el apellido que se le asigna, sin embargo, todas tienen como premisa la misma definición y todas son parte de la premisa: violencia directa, estructural y cultural. (Galtung, 2016)

La violencia institucional hace referencia a la responsabilidad que tienen los Estados frente a la problemática de la violencia de género, desde el hecho de que un agente institucionalizado ejerza violencia física, psicológica, económica o sexual hacia una mujer, hasta la responsabilidad, obligación y deber de los Estados y sus instituciones de prevenir, erradicar y sancionar la violencia contra las mujeres (Bodelón, 2014). El Estado mexicano incorporó



esta definición de violencia institucional para la creación de la ley general de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, donde en el artículo 18 define la violencia institucional como *“actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia.”* (Cámara de diputados del H. Congreso de la unión, 2018, Pág. 6).

La violencia estructural es la base de estas violencias, las cuales son respaldadas históricamente por la cultura a través de símbolos como lo son por ejemplo los estereotipos de género. La violencia social, la cual se encuentra estrechamente relacionada con la estructural, se refiere a todas estas relaciones de poder y el control bajo estructuras creadas por y a favor de un sector privilegiado de la sociedad, en este caso, podríamos decir que la violencia de género es una violencia social en beneficio a las masculinidades.

La violencia económica se refiere al poder de los recursos materiales y todos los demás relacionados, la cual genera múltiples consecuencias directas e indirectas dependiendo del contexto: la intencionalidad y en a qué o cuales necesidad/es afecta (supervivencia, bienestar, reconocimiento y libertad). En el caso de la violencia económica hacia las mujeres en el ámbito familiar, provoca un daño de todas las necesidades.

Es un tipo de violencia que fue recientemente validada por la sociedad y la justicia como violencia de género en países de Latinoamérica, ya que suele ser difícil de justificar o comprobar la existencia de esta, debido a que se puede dar en muchos contextos y la manera perspicaz que tiene esta violencia para instaurarse, estrechamente relacionada con la violencia psicológica. (Córdova, O. 2017)

Por otro lado, la violencia política se identifica como la búsqueda de mantener el control de altos cargos políticos o de relevancia en diferentes instituciones relacionadas, provocando crisis humanitarias, guerras,

conflictos, que a su vez genera, en su forma las directa persecución, tortura y asesinato. Cabe destacar que la violencia política también se puede dar en contexto de “paz”, es decir, sin que esté sucediendo un conflicto bélico en específico.

### **Teorías sustantivas.**

Las teorías sustantivas son aquellas donde se desarrollan conceptos específicos con el tema o la investigación a tratar, en este apartado se desarrollarán las violencias de género, la violencia institucional y/o estatal directa y como estas se relacionan entre sí.

### **La violencia institucional.**

Esta hace referencia a la responsabilidad que tienen los Estados frente a la problemática de la violencia de género, desde el hecho de que un agente institucionalizado ejerza violencia física, psicológica, económica o sexual hacia una mujer, hasta la responsabilidad, obligación y deber de los Estados y sus instituciones de prevenir, erradicar y sancionar la violencia contra las mujeres (Bodelón, 2014). El Estado mexicano incorporó esta definición de violencia institucional para la creación de la ley general de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, donde en el artículo 18 define la violencia institucional como *“actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia.”* (Cámara de diputados del H. Congreso de la unión, 2018, Pág. 6).

La violencia social hace referencia a la violencia perpetrada por diversos grupos, actores y actrices de la sociedad, que buscan obtener y mantener el poder y/o control social para beneficio propio (Moser y Mcilwaine, 2005). También hace referencia a la violencia social las guerras y exterminio étnico o indígena, violencia entre pares, violencia vincula entre pandillas, entre otras (Moser y Mcilwaine, 2005).

La violencia de índole social está directamente relacionada con la violencia de género, ya que tal como lo indican diversos autores la violencia social *“Se vincula con las estructuras y las relaciones de poder de géneros creado por las masculinidades”* (Greig; 2000, Pickup, Williams, Sweetman; 2001). Tal y como mencionan los autores la violencia social se vincula con las estructuras de poder y la composición social e institucional de la sociedad, lo que en su conjunto abren paso a la violencia de género, la cual es definida como *“actos dañinos dirigidos contra una persona o un grupo de personas en razón de su género. Tiene su origen en la desigualdad de género, el abuso del poder y la existencia de normas dañinas (ONU, S/I)*. La fiscalía nacional de Chile define la violencia de género como *“actos violentos ejercidos contra una persona solo por su género. Las acciones que consideramos violentas son todas aquellas que afectan de forma negativa a la identidad, la sexualidad y la libertad reproductiva, la salud física y mental y el bienestar social de una persona (Fiscalía de Chile, S/I)*. Múltiples organismos internacionales como la convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, entre otras, han definido principalmente la violencia contra las mujeres, si bien estas convenciones no han realizado definiciones exactas de lo que es la violencia de género si mencionan en las definiciones de VCM<sup>3</sup> que este tipo de violencia se basa en el género y en el poder, atribuyendo que la violencia contra las mujeres es también violencia de género (Maturell, 2018).

---

<sup>3</sup> Acrónimo de violencia contra la mujer.

---

Sin duda se vuelve fundamental revisar las violencias social e institucional ya que ambas en conjunto dan paso a la violencia de género, como se ha mencionado la violencia social tiene el objetivo de mantener el poder y la subordinación de un grupo como tal y para ello utiliza diversos mecanismos presentes en la estructura y composición social, es decir utiliza la simbología, valores, acciones, entre otras de la sociedad para instaurar y validar la violencia y el sometimiento del género femenino. Según Espinar, entre estos mecanismos se encuentran los procesos de socialización donde a través de la construcción social se establecen roles y estereotipos masculinos y femeninos, dentro de estos espacios de socialización donde se construyen, se imparten, difunden y validan los estereotipos de género están principalmente la escuela y los medios de comunicación, si bien existen más



espacios de socialización del género, estos son los más comunes en la sociedad y los que están más inmersos en la cotidianidad (Espinar, 2007).

Tal y como se acaba de mencionar los roles y estereotipos de género están creados y ligados a la sociedad y a la cultura que a través de un proceso de aprendizaje personal y colectivo dan paso a estas características propias de cada género (Lamas, 2000) lo que dificulta y complejiza el desarrollo potencial de cada ser humano, limitándolo a roles y características específicas del sistema sexo-género. Considerando lo mencionado, este sistema sexo-género afecta principalmente a las mujeres, pues son estas quienes se ven limitadas en su potencial y desarrollo, ya sea este a nivel personal, interpersonal, social, profesional, entre otros. Debido a que quienes imponen estos estereotipos generalmente son las masculinidades, manejando y manteniendo así la subordinación del género y el poder social.

La institucionalidad y/o los Estados son quienes permiten y siguen perpetuando los diversos procesos socializadores donde se llevan a cabo los complejos procesos de aprendizajes del sistema sexo-género, ya que está al estar consciente y en conocimientos del desarrollo de esta problemática y/o procesos decide no interferir faltando gravemente a sus obligaciones en relación a la prevención, sanción y erradicación de la violencia de género y la violencia contra las mujeres (Bodelón, 2014). Cabe recalcar que son los estados a través de las instituciones quienes tienen el deber y la obligación de revisar constantemente sus programas y sus lineamientos técnicos, verificando y adecuando estos a las convenciones ratificadas por los estados en relación a la violencia de género y la violencia contra la mujer, un ejemplo donde esto no aplica en la realidad son las escuelas, quienes dependen del ministerio de educación, organismo institucional del Estado que debe velar por el buen funcionamiento y aprendizaje de los y las estudiantes en condiciones óptimas, cabe destacar que actualmente las escuela son espacios socializadores del género, donde aún se siguen enseñando y atribuyendo acciones a los niños y niñas en formación bajo el sistema sexo-género (San Martín, 2020) afectando y faltando gravemente a los diversos compromiso que tienen los Estados frente a la violencia de género y la violencia contra las mujeres.

La violencia institucional hace referencia también a la violencia estructural definida anteriormente, la cual menciona que son las estructuras sociales, en este caso el Estado que buscan mantener el poder y control social a través de la opresión del género. El hecho de que el Estado sabiendo de esta gran problemática que afecta gravemente a las mujeres y niñas se siga perpetuando en la sociedad es una demostración de que la violencia de género está instalada y perpetrada no solo por las estructuras complejas de las sociedades sino también por los Estados, que en conocimiento de estas problemáticas no toma las acciones y/o medidas necesarias para su erradicación, permitiendo así la constante subordinación del género femenino (Galtung, 2016).

#### **Factores de riesgo.**

Existen una serie de factores sociales que inciden como patrocinador estructural de la violencia, las cuales se relacionan con estructuras políticas y socioeconómicas más amplias, dentro de las cuales surgen realidades individuales y locales. La violencia puede incrustarse en instituciones sociales y estructuras materiales en formas que la sociedad occidental asume como normales, naturales e incluso progresistas” (Moser y McIlwaine, 2019).

Factores de riesgo son todos los aspectos sociales que de alguna manera dificultan una vida plena e igualitaria frente a otras individualidades y/o sectores y por ende, aumentan de una manera significativa la posibilidad de enfrentarse a las violencias y así mismo de normalizarlas, reproducirlas y validarlas. “En el caso de la violencia basada en el género, se ha hecho distinción entre causas externas y estructurales tales como la pobreza, junto con influencias sociales como el patriarcado, y factores de riesgo a nivel individual” (Moser y McIlwaine, 2019).

Si bien podemos identificar claros factores de riesgo, es diferente la manera en que las individualidades la viven, ya que se dan en diferentes escenarios y roles sociales, teniendo en cuenta que la violencia de género es reproducida sistemáticamente.

Es así como de forma individual, existen elementos como: Edad, género, sexo y orientación sexual, etnia y raza, mientras que, de forma social, podemos encontrar factores de riesgo relacionados con el contexto familiar (familias disfuncionales, con consumo problemático de alcohol y drogas, VIF y aspectos transgeneracionales), contexto demográfico (comunidades/regiones periféricas, barrios rojos, pertenencia a grupos marginados), contexto político (guerra civil, estallido social 2019). (Moser y Mcilwaine, 2009).

Valles hace hincapié sobre este último punto donde muchos factores perjudican el acceso a medidas judiciales en estos casos, como lo es la falta de información clara y accesible para la población. Teniendo en cuenta las barreras existentes como la tecnología, el contexto geográfico, el aspecto etario y factores económicos (2017), lo que dificulta en gran medida el tipo y la calidad de la intervención. Es importante destacar en este ámbito la respuesta del SERNAMEG al intentar entregar nuevas herramientas para estas nuevas necesidades, como lo son fono orientación en violencia contra las mujeres: 1455, capacitaciones a agentes vecinales preventivos de la violencia contra la mujer, capacitaciones a policías y personal de atención primaria. (SERNAMEG, S/I).

Actualmente ser mujer es un factor de riesgo que concluye en violaciones, abuso sexual, explotación sexual, desapariciones y asesinatos de millones de mujeres en el mundo. Implicando solo en Chile una cifra de 58 femicidios y 151 femicidios frustrados en el año 2020, siendo las víctimas adolescentes y mujeres desde los 15 años hasta los 29 años (Red Chilena contra la violencia hacia las mujeres, 2021).

Es relevante destacar la relación entre el número de víctimas y sobrevivientes con aquellas mujeres migrantes que representan el 16% de Femicidios consumados entre 2010 - 2020 en mujeres de entre 30 y 59 años (Red Chilena contra la violencia hacia las mujeres, 2021). Teniendo en cuenta los factores de riesgo relatados con anterioridad, podemos evidenciar que gran parte de las mujeres sobrevivientes, son migrantes, es decir, pertenecientes a un grupo marginado social y estatalmente.

INDH indica que existe en la región metropolitana un total de 1257 casos de querrelas presentadas y formalizadas hasta el primer semestre del año 2021, siendo entonces la región que más presenta casos de violencia de género, teniendo hasta un 100% más de casos que otras regiones. (Red Chilena contra la violencia hacia las mujeres, 2021)

### **Consecuencias en la víctima y en la sociedad.**

Desde que las víctimas de violencia de género exponen valientemente su situación, les espera una “responsabilización” de por vida para sanar el trauma. Muchas de estas consecuencias no son justamente cuantificables, sino más bien, consecuencias sociales mucho más profundas y complejas que traspasan generaciones, dejando secuelas que no son judicialmente equivalentes con ninguna pena o castigo.

El estudio de la problemática cuenta con múltiples disyuntivas y contradicciones metodológicas respecto a que la mayoría de las consecuencias cualitativas pueden ser concretadas a largo plazo. El acceso a la información también es restringido ya que ética y moralmente la problemática es difícil de abordar aun cuando profesionalmente estemos capacitadas, estamos reviviendo un trauma con la víctima.

Por otro lado, la falta de contexto también es un problema para el estudio de los casos, ya que, si bien la problemática tiene sus raíces sistemáticas, la experiencia y vivencia es subjetiva y está sometida a otros factores que inciden en cómo la víctima observa su realidad. (Moser y McIlwaine, 2009).

Existen entonces dos tipos de consecuencias de la violencia de género que afectan a las mujeres y a la sociedad, unas que nacen a corto plazo y otras, a largo plazo. Desde este punto de vista cabe definir en primer lugar cuál es el área más afectada debido a la violencia de género, la cual es el área de los activos fijos humanos, los cuales se refieren a la inversión individual en necesidades básicas de las personas como salud, educación y nutrición, las

cuales afectan directamente en su vida personal y laboral. (Moser y McIlwaine, 2019).

Las consecuencias relacionadas con los activos fijos humanos serían los referidos como cuantitativos: contagios de ITS y ETS, embarazos no deseados por violación, aborto espontaneo por violencia física, consecuencias psicológicas o de salud mental, tal como el suicidio o intento de suicidio, perdida del empleo y, por ende, problemas económicos que inciden directamente con el aumento de la pobreza.

A raíz de estas problemáticas nacen otras aún más complejas y que son ambiguas al momento de investigar probabilísticamente. A continuación, se presentarán las consecuencias y una breve explicación de cada una:

- Patrones familiares violentos: Si observamos los antecedentes familiares a través de un genograma, podemos comprender que la violencia es un patrón familiar que debido a los secretos familiares y otros factores sociales han podido persistir por generaciones y generaciones. (Solar & Aylwin, 2002).

- Daños en NNA: Los hijos/as que han presenciado y/o vivida violencia son los adultos que luego persisten en estos patrones familiares nocivos. Bajan de gran manera las probabilidades de repetir estas conductas si se aborda profesionalmente en la niñez. (Corsi, 2010).

- Problemas psicosociales: Las mujeres sobrevivientes y víctimas de la violencia de género pueden tener consecuencias psicosociales de por vida. Estrés post traumático crónico, consecuencias traumatológicas como lesiones físicas y contusiones, patologías crónicas ginecológicas. (González y Bejarano. 2014).

- Problemas económicos: La separación con el hombre abusador y en muchos casos con el total sustento económico del hogar, más el cuidado de los hijos/as, provoca una serie de dificultades económicas para las mujeres, desde el déficit de experiencia laboral, hasta la incompatibilidad con el cuidado de los hijos/as y la calidad de empleos a los que se ven obligadas a llevar debido a estos dos factores anteriormente mencionados. (Corsi, 2010).

Desde este punto de vista, también existe una consecuencia en el capital social, el cual está relacionado con los beneficios y ventajas sociales que nacen al ser partícipes y miembros de organizaciones, redes o estructuras sociales como el hogar, el trabajo, pasatiempos, entre otros. Este punto es afectado ya que uno de los objetivos de la intervención en el Trabajo Social en el área es la reinserción de las mujeres con su círculo y redes de apoyo que han perdido debido a la manipulación y violencia psicológica sufrida. Teniendo en cuenta la violencia de género como dinámica de escalada que termina por aislar totalmente a la mujer para tener el control total de su vida. (Moser y McIlwaine, 2019).

La violencia de género tiene un costo financiero importante desde el punto de vista de la destinación de dineros a las políticas y programas sociales que abordan la problemática, las cuales algunas están enfocadas en la prevención, educación y el apoyo hacia las mujeres que han sobrevivido a la violencia, como también desde la perspectiva del delito y leyes como también del área de la salud y atención primaria.

Es aquí la importancia del enfoque integral y las perspectivas que deben tener los programas e instituciones que abordan la problemática para lograr en conjunto un objetivo que sea a largo plazo y que sea estructural. (Moser y McIlwaine, 2019).

### **Movimientos sociales históricos y la lucha desde el Estado Chileno.**

Sin duda la violencia contra la mujer y la violencia de género siempre ha estado presente en el mundo y en Chile, por lo que esta problemática ha recorrido diversos ciclos de evolución humana. Dentro de este periodo las mujeres, no se han quedado como actrices secundarias, sino que han sabido responder y defenderse de tratos y vivencias violentas en sociedades patriarcales.

Se ha observado que es en las grandes alamedas donde se exponen las múltiples problemáticas que afectan a las mujeres, visibilizando



públicamente las condiciones de las mujeres, sus demandas y necesidades en torno a los derechos de las mujeres, la emancipación y la liberación de cualquier forma de opresión (Anzorena, 2017). Los diversos movimientos sociales de mujeres han tomado su bandera de lucha y la han logrado manifestar no solo a la sociedad en sí, sino también a diferentes entes socializadores de estereotipos de género como; *“Los medios de comunicación, las instituciones públicas y privadas, el Estado e inclusive al mercado”* (Anzorena, 2017: pág.3).

Cabe mencionar y destacar que los movimientos sociales feministas tuvieron un rol fundamental en la historia de la mujer y su emancipación, donde el contexto social y político constantemente las oprimía y no las reconocía como sujeto de derechos, sino más bien se les otorgaba labores netamente de reproducción, cuidado y subordinación sexual (Gaviola, Lopresti & Rojas, S/I).

Los movimientos feministas a lo largo de los años han ido mutando en su composición social y política, sin embargo, el propósito y principal objetivo sigue siendo el mismo la emancipación de la mujer y la equidad de género. Se vuelve fundamental revisar los procesos de dichos movimientos y revisar cómo el Estado se ha ido comportando con estos y sus demandas. Lo que nos permitirá observar en qué medida se ha ido avanzando, de qué manera se ha realizado y cuánto nos falta para llegar a la tan apreciada emancipación.

Tal y como se menciona en el texto *“Nuestra historia de mujeres”* las mujeres y los movimientos feministas han ido avanzando con la historia y han ido respondiendo al contexto a nivel país, desde los comités de mujeres hasta lo que hoy es el movimiento feminista chileno (Gaviola, Lopresti & Rojas, s/f). Durante este recorrido de la historia de la lucha de las mujeres hemos podido observar que el Estado Chileno no ha tenido un rol garante de derechos en materias de género, sino más bien ha tomado un rol reactivo, es decir ha ido respondiendo de manera paulatina algunas de las demandas que han puesto en la palestra los movimientos de mujeres y el movimiento feminista (Biblioteca Nacional del Congreso, S/I).

El Estado de Chile ha avanzado en la germanización de los derechos de las mujeres, principalmente a través de la implementación de políticas públicas y programas sociales, este avance se ha debido principalmente a las demandas de la ciudadanía y de los movimientos sociales de las mujeres y feministas (Biblioteca Nacional del Congreso, s/f). Si bien estos han significado un avance por parte del Estado Chileno para con la materia de mujer y género, este se muestra intransigente con demandas sociales del movimiento feminista que pueden afectar a un Estado capitalista (Anzorena, 2017).

Dentro de esta esfera de demandas *“son de diferentes órdenes, en un abanico que va desde las que apuntan a la transformación de las relaciones sociales hasta expresiones espontáneas o coyunturales de necesidades específicas, pedidos de garantía de derechos vulnerados, cumplimiento de leyes, reclamos por justicia o exigencias concretas”* (Anzorena, 2017: pág.2).

En un sistema capitalista como es el que está inmerso Chile y gran parte de Latinoamérica, es el Estado quien puede y debe entregar los recursos necesarios para solventar las problemáticas y necesidades fundamentales de la ciudadanía, esto a nivel de recursos humanos, institucionales, organizacionales y económicos (Oszlak, 2006). En los últimos años, el movimiento feminista no solo ha sido un movimiento social como tal, sino también a desarrollado múltiples teorías sobre el fenómeno y se ha involucrado cada vez más en la política Estatal e institucional de nuestro país. Transformando así *“las competencias del Estado, y esto ha sido posible por el impulso de la participación política y social de las mujeres, con la denuncia de la discriminación y la politización de “problemas” considerados como privados, individuales y circunscripto a la esfera doméstica”* (Anzorena, 2017: pág. 3).

Es considerando aquello que el Estado de Chile debe responder frente a las grandes problemáticas sociales, exclamadas y exigidas por su propio pueblo. Sin embargo, el Estado de Chile ha mantenido constantemente una dinámica reaccionaria frente a las problemáticas y demandas sociales, especialmente las que han puesto en la palestra los diversos movimientos de



mujeres y feministas a lo largo de la historia de la lucha de las mujeres en Chile. (Gaviola., Lopresti & Rojas, S/l).

Estas acciones y actitudes son una clara demostración que el Estado ha decidido por presión social y voluntad política avanzar en derechos sociales en el ámbito de mujer y género de manera parcial. Sin embargo, estos avances en materia de género y mujer se han visto detenidos/frenados por el capital y sus intereses, ya que como se ha mencionado los Estados capitalistas avanzan en derechos sociales siempre y cuando estos no afecten o alteren el curso y la ganancia del capital.

Un claro ejemplo de esto es la negación del derecho de decidir sobre su propio cuerpo y la despenalización del aborto libre. Durante años esta problemática se ha venido pronunciando por el movimiento feminista y la denominada marea verde, movimiento de mujeres y disidencias sexuales que exigen la despenalización del aborto libre, exigiendo la garantía de poder decidir sobre tu propio cuerpo, bajo la consigna “aborto libre, seguro y gratuito”. Sin embargo, a pesar de que ha sido una exigencia y problemática palpable, el Estado, los gobiernos de turno y las fuerzas políticas han ignorado esta problemática con el fin de no perjudicar al capital y su sistema que ve en las mujeres máquinas reproductoras de fuerza de trabajo (Anzorena, 2017).

Es considerando todo lo expuesto, es que se puede concluir en relación a los avances que ha tenido el Estado de Chile en la materia de género y mujer en relación con las exigencias de los movimientos sociales de mujeres y diversidades sexuales han sido mínimas, ya que, si bien se ha avanzado en derechos sociales, falta avanzar en los derechos esenciales en diferentes esferas de la vida de la mujer. Podemos concluir que son los intereses del capital y de quienes lo representan los que prevalecen frente a los derechos de las mujeres y una vida libre de violencia. Vemos lejana la emancipación y liberación total de la mujer en los Estados que le sirven al capital, ya que estos ponen sobre su pueblo, grandes cadenas que limitan e incitan a la explotación de su cuerpo, alma y psique.

## **MARCO METODOLOGICO.**

### **Perspectiva epistemológica.**

Desde la investigación de la inmensa variedad de fenómenos, realidades y problemáticas, nace un debate desde diferentes disciplinas sobre los parámetros que validan la forma en que investigamos, y como entendemos el objetivo de estudio. “Los métodos se sustentan sobre principios epistemológicos y metodológicos. Es por ello que no es posible utilizar cualquier método en el marco de una metodología determinada. En la práctica, en la elección de un método se respetan los presupuestos de la metodología en la que se encuadra” (Dalle, 2005: pág. 38).

### **-Tipo de estudio.**

La presente tesis es un estudio de tipo cualitativo pues es de gran importancia para las investigadoras dar voz a la experiencia vivida por las mujeres víctimas sobrevivientes de violencia de género en torno a su proceso reparatorio ejecutado por el SERNAMEG. La investigación cualitativa es definida como arte y ciencia, ya que él o la investigadora debe tener la habilidad para *“Formular las categorías con acierto, plantear las cuestiones, realizar comparaciones y sintetizar un conjunto de datos en bruto en un esquema innovador, integrado y realista”* (Andreu, García Nieto & Pérez Corbacho. 2007: pág.132).

Ballesteros también define la investigación cualitativa como *“Una práctica ética y política, en tanto que los datos que el investigador maneja revelan las interpretaciones, las expectativas, las creencias, las contradicciones, los afanes y las luchas de otras personas, cuya otredad, como hemos analizado se construye de muchas maneras distintas”*. (Ballesteros, 2014).

Este tipo de investigación pone énfasis en la capacidad del ser humano para interpretar las diferentes realidades en sus respectivos contextos, utilizando instrumentos como cuaderno de campo, grabaciones, entrevistas, entre otras. *“En este nivel, la investigación cualitativa implica un enfoque interpretativo y naturalista del mundo, lo cual significa que los investigadores cualitativos estudian las cosas en sus escenarios naturales, tratando de entender o interpretar los fenómenos en función de los significados de las personas le dan”* (Denzin & Lincoln. 2020: pág. 48).

Lo cual nos hace mucho sentido como investigadoras, ya que dentro de nuestros objetivos está conocer las experiencias de las mujeres en torno a su proceso reparatorio, en cómo lo vivieron y sintieron, dándole un espacio de visibilización a la problemática vivida por ellas. Es en consideración de lo expuesto anteriormente que nos parece atinente la investigación cualitativa en relación al problema de investigación.

#### **-Nivel de estudio.**

La presente investigación es de carácter empírico-exploratoria secuencial. (Fernández, 2006). “A partir de las investigaciones exploratorias es posible desarrollar teorías explicativas a partir de una revisión del estado del arte, de la experiencia del/a investigador/a, del sentido común y de casos reales. Debido a la poca información existente en la literatura, este tipo de investigaciones priorizan la obtención de información a partir del análisis de casos reales, siguiendo muestreos de tipo tipológico más que probabilístico, así mismo, su estructura es flexible y varía según el entorno en que se desarrolla”. (Fernández, 2006).

Como investigadoras consideramos que la investigación exploratoria es la más adecuada para la tesis a desarrollar pues existe limitada literatura relacionada a la temática específica, sin embargo, existe bibliografía con relación a los factores relacionados a ella, por lo tanto, se explorará la temática que resulta relativamente desconocida, investigándola principalmente a partir de una revisión del estado del arte y el estudio de casos reales.

#### **Nivel de cobertura.**

#### **Unidad de análisis.**

Como bien se ha indicado anteriormente en el presente documento, la unidad de análisis a investigar de nuestra tesis será conocer las formas en que el estado chileno a través de su programa SERNAMEG ha violentado y/o violenta a mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia de género. Es decir se busca conocer cuáles son las formas en que el Estado vulnera los derechos de las mujeres que han vivido violencia de género, conocer en qué contexto



se dan estas, evidenciar cómo el Estado está respondiendo a la gran problemática de la violencia de género que se está enfrentando en el territorio del ABYA YALA (Walsh, 2014), entre otras, para así visibilizar las falencias del mecanismo de respuesta del Estado a través del SERNAMEG, para avanzar así en soluciones concretas y óptimas para atender la problemática de la violencia de género.

Si bien el Estado intenta dar respuesta institucional a esta problemática, no ha sido suficiente para las mujeres que viven esta situación, ya sea porque no cumplen con el perfil de los programas estatales, porque estos no dan abasto, largas listas de espera, limitados profesionales, desgaste profesional, falta de recursos humanos y financieros, entre otras. Cabe destacar que como profesionales en práctica hemos evidenciado esta realidad desde la institucionalidad y del trabajo interno del programa.

Las vulneraciones de derechos constituyen un delito y es deber y compromiso del Estado considerando los tratados ratificados para la erradicación de cualquier forma de discriminación contra la mujer dar una respuesta óptima desde el área de prevención y atención integral (Ministerio de la mujer y la equidad de género, S/I).

Desde la vereda del Trabajo Social buscamos aportar a las mujeres usuarias y aquellas que por motivos de burocracia estatal no han podido optar a un proceso reparatorio, a las que por falta de información/conocimientos no han identificado que están siendo o fueron víctimas de violencia de género. Con la perspectiva necesaria teniendo en cuenta que, como mujeres, investigadoras, obreras, vivimos a diario esta realidad como personas. Es por aquello que como futuras Trabajadoras Sociales que defienden y promueven los derechos humanos, tenemos un compromiso ético con la clase que es doblemente oprimida, las mujeres (Partido feminista de España, 2006).

### **Población objetivo y muestreo.**

Corbetta define la población objetivo como: *“un conjunto de N unidades, también llamadas unidades estadísticas o unidades de análisis, que constituyen el objeto de un estudio, donde N es el Tamaño de la población”*



(Corbetta, 2007: pág. 274). Cabe mencionar que el término “población objetivo” no necesariamente hace referencia a un grupo de personas, sino más bien al objetivo del estudio que se esté realizando, ya que está es el objeto que se quiere estudiar.

Es fundamental que la población objetivo tenga limitaciones y/o características específicas, ya que esto nos permite especificar los parámetros de la muestra, agilizando así la investigación y análisis de los resultados (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). También es fundamental delimitar las características de la población no solo en concordancia con los objetivos de la investigación sino también por razones de costo, ejecución y viabilidad (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). El muestreo cualitativo busca principalmente delimitar el contexto, los casos y las fechas (Valles, 1999).

En la presente investigación se consideró como contexto fundamental en relación a la problemática abordada, los programas reparatorios de la violencia de género del SERNAMEG dentro de la región Metropolitana. Esto con el propósito de cumplir con el criterio de heterogeneidad o variedad de muestras y experiencias (Valles, 1999). En relación con los casos y la selección de los mismos se utilizó la técnica de bola de nieve, contactar a mujeres de diversas comunas y características, entre otras. Cabe destacar que considerando los criterios de saturación y redundancia, la presente investigación se desarrollará con un universo de 10 casos u experiencias (Valles, 1999).

En consideración a las fechas u cronología de la investigación, está se desarrolló en un periodo de un año académico, por los que las entrevistas a las mujeres víctimas sobrevivientes de violencia de género se realizaron una única vez, teniendo estas una duración aproximada de 40 a 60 minutos cada una (Valles, 1999).

Es considerando todo lo anterior expuesto en este acápite, que nuestra población objetivo para la presente investigación son mujeres víctimas sobrevivientes de violencia de género que fueron o son usuarias de



los programas del SERNAMEG durante los años 2019 a 2023 de la región Metropolitana.

### **Estrategias metodológicas.**

Valles define a la estrategia metodológica como: "...Para ello se cuenta, además de las técnicas, como una suerte de modelos o patrones de procedimientos en los que han quedado cristalizados los usos específicos de investigadores autores de estudios sobresalientes. A estos patrones de procedimientos se les suele llamar estrategias metodológicas." (Valles, 1999: pág. 97).

Como se ha mencionado en el presente texto, la estrategia metodológica será la cualitativa, la cual en esta ocasión estará compuesta por:

- Entrevistas: Esta será de carácter abierta y semiestructurada, ya que tiene como objetivo recopilar la mayor cantidad de información posible sobre las vivencias de las mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia de género.
- Análisis documental: Sin duda es fundamental conocer y comprender la diversa literatura feminista, de perspectiva de género, derechos humanos, de poder y patriarcado, estructura neoliberal, leyes de estado, ratificación de compromisos, entre otras. Lo que nos permitirá no solo generar nuestro marco teórico, sino también una fuente de información segura y confiable.
- Observación participante: Esta técnica, que habitualmente la utilizamos en el campo del Trabajo Social, nos permitirá captar inmersas en ella las diversas formas y maneras en que el entorno, la mujer y la comunidad se relacionan entre sí, captando así el lenguaje kinésico-paraverbal. También nos permitirá adentrarnos en lo emocional y vivencial de la investigación.



Después de mencionar las técnicas que se utilizarán para generar ciencia y/o conocimiento en la investigación de tesis y describir la importancia de aquellas y/o el objetivo de sus resultados, cabe mencionar que todas las técnicas a utilizar recopilarán diversos y significativos resultados, lo que robustece la credibilidad de la investigación.

Con el objetivo de mejorar los resultados de las investigaciones, es que se intenta ordenar la investigación desde lo general hasta lo más específico, abordando la mayor cantidad de detalles metodológicos posibles para el cumplimiento de los objetivos. Es decir, se busca conceptualizar, planificar, ejecutar y evaluar un proyecto.

El resultado de la metodología es la matriz lógica, que es un resumen de todos los aspectos a tener en cuenta antes, durante y al finalizar la investigación. Tal como nos postula Canales “Matriz lógica y estrategias metodológicas, estabilizan los principios que orientan la actividad investigativa, dispone a la composición, y la regula.” (Canales, 2000: pág. 191).

### **Componentes éticos.**

#### **-Fiabilidad y validez.**

En este apartado se busca exponer los criterios evaluativos del presente estudio cualitativo para comprobar la validez y fiabilidad de la investigación. Cabe mencionar que la evaluación de la fiabilidad y validez de las investigaciones cualitativas y cuantitativas es distinta entre sí, ya que los estudios cuantitativos miden la validez interna, externa y la fiabilidad de la investigación, mientras que los estudios de carácter cualitativos miden la fiabilidad y validez de la investigación a través de la credibilidad, transferibilidad, dependibilidad. (Valles, 1999).

Al ser esta tesis de corte cualitativa, se utilizarán para medir la fiabilidad y la validez de la investigación los conceptos antes mencionados. La credibilidad hace alusión a la utilización en una investigación de un conjunto



de recursos técnicos, como lo son los cuadernos de campos, el análisis bibliográfico, triangulación de información, análisis de resultados, entre otras. (Valles, 1999).

La transferibilidad por otro lado se logra según Valles “*A través de diversos procedimientos de muestreo cualitativo*” (Valles, 1999: pág. 104). Se puede entender también como Generalización, es decir, a través de las estrategias de muestreo que se nombraron con anterioridad, es que nuestra investigación a pesar de contar con una limitada participación y recursos, esta visibiliza y presenta una nueva forma de mirar la realidad respecto a la Violencia de género, que hace siglos afecta a más de la mitad de la población mundial y genera diversos otros problemas sociales, es decir, es una problemática sumamente importante y urgente.

Finalmente, la dependibilidad se evalúa a través de una asesoría o auditoría externa a las investigadoras, donde quien es asesor debe ser una o más personas con conocimientos técnicos y metodológicos sobre la materia. Para aquello, las investigadoras deben facilitar al asesor/a todos los documentos u información recabada para revisar y evidenciar el trabajo investigativo. (Valles, 1999).

Esta investigación se acoge a todos los criterios que se acaban de mencionar y que, por ende, validan nuestra tesis. En primer lugar, el presente documento cuenta con un variado recurso bibliográfico que nos ha sustentado teóricamente. Esta investigación, aunque no cuente con gran población participante, es una investigación con recursos limitados que presenta una problemática emergente en el sentido legislativo y de políticas públicas, sin embargo, es una problemática que lleva siglos afectando a las mujeres de todo el mundo, lo que vuelve nuestra tesis representativa y un aporte desde el Trabajo Social. Por último, durante todo el tiempo en el que se ha construido esta tesis, hemos contado con el apoyo y acompañamiento de nuestro profesor guía, el cual ha significado un gran aporte a esta investigación en el sentido de asesorarnos teórica y formalmente sobre la construcción del documento.

## Plan de análisis.

A continuación, se presentará el análisis de las entrevistas realizadas en conjunto a 10 mujeres víctimas-sobrevivientes de violencia de género, las cuales fueron o son usuarias del SERNAMEG. Este universo pertenece a mujeres de la región Metropolitana, quienes tuvieron su proceso de atención/reparatorio dentro de los años 2019-2023.

Para comenzar se presenta a continuación la conformación de la tabla, donde se realizó la tabulación de datos, es decir la tabulación de las respuestas de las mujeres a diversos indicadores.

Esta tabla se encuentra de manera completa en los anexos del presente documento, y está compuesta por dimensiones, subdimensiones, etiquetas, relatos y el cuaderno de campo de las entrevistadoras, donde se encuentran principalmente observaciones de las investigadoras en torno a las mujeres y su respectiva etiqueta. Todos estos puntos fueron formulados a raíz de la batería de preguntas de las entrevistas realizadas. A continuación, se dejarán las tablas de dimensiones, subdimensiones y etiquetas abordadas en el análisis:

*Tabla 1: Revictimización*

Dimensión	Subdimensió n	Etiqueta
Revictimización	Interna	Comparación
	Externo	Comparación
		Repetición
		Culpabilización
		Exposición

Tabla 2: Proceso de intervención.

Dimensión	Subdimensión	Etiqueta
Proceso de intervención	Tiempo de espera	Lista de espera
	Tiempo de atención	Desprotección
	Seguimiento	Abandono Estatat

Tabla 3: Reparación de la violencia.

Dimensión	Subdimensión	Etiqueta
Reparación de la violencia	Logró reparar con el SERNAMEG	Oportunidad
	A la deriva	Maltrato
	A la deriva	Inutilidad
	A la deriva	“No me ayudaron”

Tabla 4: Vulnerabilidad

Dimensión	Subdimensión	Etiqueta
Vulnerabilidad	Pobreza	“No tenía que comer”

Tabla 5: Contexto social: Movimiento feminista y la revuelta del 2019.

Dimensión	Subdimensión	Etiqueta
-----------	--------------	----------

Contexto social: Movimiento feminista y la Revuelta del 2019.	Influencia en el proceso reparatorio	Sobreviviente
--	---	---------------

La manera en que se realizó esta tabla fue en primera instancia la transcripción de todas las entrevistas separadas en ámbitos (que servicio requirieron, cómo ingresaron al programa, calidad de atención, resultados de la atención, entre otros). Luego, a partir de que había relatos que expresan similitudes o experiencias parecidas, se agrupan y se les entrega un nombre que las tipifica dentro de una misma dimensión general y subdimensión. A esto le llamamos: etiquetas: las diferentes formas que expresan las mujeres al vivir un tipo de vulneración en el servicio, manteniendo la individualidad de las experiencias.

### **Dificultades.**

Cabe destacar en este punto las dificultades con las que contó la realización de esta investigación cualitativa. En primera instancia para contemplar un universo más grande de mujeres. El análisis de este punto se basa en la resistencia por parte de las mujeres que han sido usuarias, debido a complejas experiencias que hacen difícil la exposición a investigaciones como estas. Es de gran importancia recalcar la envergadura y la seriedad del tema que aquí se presenta, la violencia contra la mujer, tal como se ha presentado con anterioridad, deja marcas en las víctimas sobrevivientes que son para toda la vida y así mismo se vuelve complejo para ellas volver a recordar cómo las han hecho sentir respecto a su experiencia.

Respecto a las mujeres que sí han decidido participar, en algunos casos, también se han presentado impedimentos para realizar la entrevista, teniendo que ser aplazada o realizada de manera online para facilitar y concretar el encuentro.

Otro punto de gran importancia para esta investigación y que fue de alguna manera un obstáculo para contar con mayor participación de mujeres, es el nulo apoyo que nos dio SERNAMEG y sus diversos centros de la Región Metropolitana



UTEM

para poder entregar invitaciones a las mujeres usuarias y para propagación de esta información, lo que nos demuestra el rechazo de estos centros para poder conocer las experiencias de las mujeres que han atendido. Cabe destacar que lo que buscábamos con acercarnos a los centros era que nos permitieran visibilizar este estudio, poder decirles a las mujeres de que se trataba e invitarlas a participar voluntariamente, dejar afiches informativos, entre otros. Buscábamos el apoyo de estas instituciones, ya que esta tesis es un aporte hacia la erradicación de las violencias contra las mujeres visto desde el mismo sentir de las mujeres usuarias respecto al servicio que entregan. Sin embargo, tal como se nombró anteriormente, no se nos facilitó ningún tipo de apoyo para la realización de esta tesis.

## ANÁLISIS.

Este apartado se desarrolló siguiendo la metodología desarrollada anteriormente en el marco metodológico, donde el analizar se basa en técnicas cualitativas, como los son el cuaderno de campo, las entrevistas y la triangulación de la información.

A continuación, se plantea la estructura que se utilizó para construir el análisis por dimensión.

Dimensión	Subdimensión	Etiqueta
Revictimización	Interna	Comparación
	Externo	Comparación

		Repetición
		Culpabilización
		Exposición

### **Dimensión Revictimización (Explicación del cuadro).**

En este apartado se busca conocer y analizar la dimensión de Revictimización, la cual apunta a conocer las experiencias de las mujeres entrevistadas con relación a la vivencia de situaciones, acciones, pensamientos, discursos o palabras re victimizantes. Este apartado está compuesto por dos subdimensiones, la primera es de carácter interna y solo cuenta con la etiqueta de comparación. La segunda subdimensión es de carácter externa, la cual cuenta con cuatro etiquetas, entre estas se encuentran las etiquetas de: comparación, repetición, culpabilización y exposición.

#### **Subdimensión: Interna, Etiqueta: Comparación.**

Este apartado abordará La revictimización la cual cuenta con una subdimensión interna, es decir, manifestada como emociones y percepciones señaladas por las entrevistadas, a partir de la atención recibida. Vale decir, dentro del contexto de intervención que tuvieron las mujeres, existen momentos que ellas relatan donde se sienten comparadas con otras mujeres en otros niveles de vulnerabilidad o riesgo, sin embargo esto no es explicitado por las trabajadoras del programa directamente, es un sentimiento que se internaliza dentro de las mujeres al punto de autoconvencerse que no merecen el servicio o apoyo que necesitan, quitando gravedad o importancia a su vivencia, minimizando así su situación y/o problemática de violencia. Una de las etiquetas que corresponde a esta subdimensión es la comparación, fenómeno que se expresa en la metodología de los centros de la mujer, donde una instancia reparatoria era compartir las experiencia u hechos de violencia con un grupo de mujeres, que no se conocían entre sí pero que también estaban viviendo violencia de género.



UTEM

Esta técnica y atención que está presente en los lineamientos del SERNAMEG provoca en las entrevistadas pertenecientes a diversos centros de la mujer de la región Metropolitana una revictimización por comparación interna, ya que las usuarias al escuchar y conocer las diversas vivencias de las demás mujeres le restan importancia a su relato u historia. Dentro de esta situación se observa que las mujeres diferencian y catalogan los niveles de violencia en la dinámica de los relatos, según la violencia que vivía cada mujer, es decir que las usuarias perciben que la violencia física y sexual es más grave que la violencia psicológica y/o económica, por lo que entran en esa dinámica de comparación interna, ya que si bien la comparación se da en contexto de reparación por vulneración de derechos, esta se realiza por la propia entrevistada para con sí misma, donde al escuchar otra vivencia, minimiza su situación de riesgo.

Rosa relata: *"Igual es fuerte por que tu ves que todas viven de distintas maneras y que todas las violencias son distintas, entonces tú escuchando esto dices ella ha pasado por cosas más fuerte"* (Rosa).

Un ejemplo de lo mencionado anteriormente es el relato de Rosa, una mujer resiliente, que a pesar de estar en un medio hostil y de vulnerabilidad enfrenta las situaciones con las mejores herramientas que tiene. Durante la entrevista se observó que a Rosa le dificulta reconocer y/o verbalizar que vivió violencia intrafamiliar, sin embargo reconoce las dinámicas de violencia a lo largo de todo su ciclo vital, analizando la dinámica familiar de sus padres y después la de su matrimonio. Rosa se revictimiza a sí misma, es decir se revictimiza internamente después de tener un encuentro del SERNAMEG, donde la metodología estaba basada en la repetición y exposición de historias de vida y hechos de violencia. Se observa que Rosa minimiza su situación debido a las experiencias de las demás usuarias.

Rosa fue usuaria del SERNAMEG, lo que agradece, y manifiesta que le sirvió el trabajo desarrollado porque le permitió desahogarse. Sin embargo, observamos que Rosa solo reconoce la violencia física, y sus manifestaciones. Se observa a una mujer que sigue siendo víctima de violencia y que, a pesar de haber terminado su proceso reparatorio en el centro de la mujer de Conchalí, no haya adquirido las herramientas fundamentales para reconocer, enfrentar y/o frenar la violencia contra ella misma. En la actualidad Rosa sigue viviendo con su marido y sigue viviendo



violencia, solo que en esta ocasión no es física sino psicológica y económica (cuaderno de campo).

### **Subdimensión: Externa, Etiqueta: Comparación**

Las mujeres entrevistadas narran diversas formas de revictimización en su proceso de atención en el SERNAMEG. Una segunda subdimensión es la revictimización externa, que señala formas de revictimización explícitamente desarrolladas por las funcionarias del servicio. Es decir, las funcionarias del servicio les explican a las mujeres que no se les podrá entregar tal servicio debido a que no cuentan con un nivel de vulnerabilidad extremo, como otras mujeres, y por ende deben esperar, a lo que nombramos como “externa”.

Cabe destacar que, dentro de los relatos, las mujeres afirman que son calificadas en variadas ocasiones con un nivel de importancia insuficiente, o nivel de violencia no cualificable para ser parte del programa, tal como nos manifiesta Sol.

Sol relata: *"Ellos califican a las mujeres en niveles de violencia, en realidad uno está mal, pero hay otra que está más mal que tú...les dan diferentes niveles de importancia y en verdad todos los relatos son igual de dolorosos para cada mujer"* (Sol).

Sol es una mujer consciente de su situación como sujeta de derecho y muy crítica con su entorno. Es una mujer fuerte y resiliente que ha podido obtener un proceso de reparación gracias a su ímpetu de superación a pesar de las adversidades que tuvo que pasar para llegar a sanar y reparar la violencia. Durante la entrevista se nota tranquila respecto a su vida actual y el avance que ve en su proceso reparatorio desde su relación consigo misma, y las relaciones personales amorosas.

Su relato se basa en la empatía hacia demás mujeres y así mismo recalca la importancia que tiene el movimiento feminista en su vida.



Se refiere a la sensación de descrédito que viene desde la institución al cuantificar su experiencia y encasillarla en un nivel de importancia en comparación con otras mujeres que están en peligro también y el poco alcance que tiene el servicio en comparación al universo de mujeres. (Cuaderno de campo).

### **Subdimensión: Externa, Etiqueta: Repetición.**

Esta revictimización es parte de la subdimensión interna y se expresa de diversas maneras por las mujeres entrevistadas. Es decir, el mismo fenómeno es vivido por diversas mujeres, perpetuado por la institución con diferentes mecanismos, ocasionando una revictimización por la obligación de repetir el relato con diferentes personas, instancias y/o instituciones. Esta es la forma en la que la gran mayoría de las mujeres sienten que el SERNAMEG las ha violentado según el análisis. Esto provoca que los recuerdos de violencia de las cuales han sobrevivido las mujeres vuelvan al presente y generan estragos personales, ya que significa para ellas volver a escuchar, sentir, oler y sufrir los episodios que en muchos casos se intentan olvidar y luego, superar.

Un ejemplo de lo anterior es el relato de Daniela, una mujer con significativo interés en participar en la investigación. Daniela relata:

*"Luego de hacer la denuncia por internet, yo llamé por desesperación, y después de una entrevista general por teléfono, y luego una presencial donde tenía que dar detalles: te dijo esto? Pero como te lo dijo? Y tú vuelves hacia atrás y vuelve el cómo te sentías, de cómo lo mirabas, de cuanto llorabas, de cuanto te dolía.... Yo creo que quede peor yendo al SERNAMEG, porque yo me recordé de cosas de cosas que psicológicamente había borrado, cuando te hacen esta encuesta, es súper violenta... tú cierras los ojos y vuelves atrás"* (Daniela).

Consciente sobre su experiencia de violencia nos relata con llantos este sentir de nuevo todo lo que vivió por años, sin embargo, se autodefine como una "mujer más entera", segura y decidida. Durante la entrevista ella expresa su preocupación por que sus hijos sigan repliquen patrones generacionales donde puedan perpetuar violencia o ser víctima. Nos habla sobre cómo tiene una buena comunicación con ellos y los educa previniendo la normalización de las VCM.

Daniela relata cómo en primera instancia ella expone su situación para hacer la denuncia, luego debe volver a contarlo a la psicóloga del centro y detallar momentos de violencia que le hacen revivir todo el suceso. Durante estos momentos se desborda. (Cuaderno de campo)

### **Subdimensión: Externa, Etiqueta: Culpabilización.**

La revictimización por culpabilización está dentro de la subdimensión externa y se puede identificar en los relatos de las mujeres que expresan como funcionarias del SERNAMEG les hizo sentir que la violencia vivida fue culpa de ellas mismas al dejar que esta problemática llegará a ese punto.

Culpables por hacer vivir esta violencia a sus hijos, culpables por “no hacer nada” antes, por soportar esta vivencia tantos años, entre otras razones.

Estos dichos generan en las mujeres diferentes emociones y sentimientos que afectan su autopercepción como madres y como mujeres. La autocrítica y el nivel de presión con las que cuentan las mujeres que han sobrevivido es generada en muchos casos por los mismos familiares en contextos comunes y también por los/las profesionales en contextos institucionales.

Se observa en María a una mujer consciente de sus procesos, sus limitaciones, dificultades, fortalezas y avances. Durante la entrevista se observa en María una mujer decepcionada del sistema que debe proteger y garantizar los derechos de las mujeres. En relación con la etiqueta María fue muy juzgada por el profesional de la institución, donde se puso en duda su historia y su situación de peligro, lo cual expuso a ella y a sus hijos en grave peligro. Durante la entrevista María manifiesta mucha culpa, recuerda el proceso con pena y dolor, se observa que se desborda cuando recuerda la culpa que le hicieron sentir los profesionales del programa, Su hija Claudia también manifiesta que a su madre se le culpabiliza de los hechos de violencia. A pesar de aquello, hoy María es una mujer que no valida ni acepta la violencia y que mira con alturas de mira los procesos reparatorios del SERNAMEG, sin duda es una mujer resiliente. (Cuaderno de campo).



María relata: *"Pero yo me sentía muchas veces culpable, el psicólogo me hacía sentir culpable... yo me acuerdo de que un día estábamos en la sección y me dijo ahora tu hija te ve de otra forma, te ve con respeto, por qué hiciste algo que deberías haber hecho hace mucho tiempo... que era haber cortado el lazo con mi ex pareja y ahí me sentí mal... me dio mucha pena, mucha culpa. (María).*

### **Subdimensión: Externa, Etiqueta: Exposición.**

La revictimización por exposición es una cuarta etiqueta, perteneciente a la subdimensión externa. Esta hace referencia a la exposición que manifestaron las mujeres durante su proceso de atención, está se dio de manera explícita por las profesionales que entregan el servicio y también por la metodología que imparten los centros para realizar los procesos reparatorios. Las entrevistadas manifiestan que se sintieron expuestas en relación a su problemática de violencia, pues los diversos centro y las profesionales que imparten los programas gestaban situaciones y acciones donde se les exponía a ellas, a través de la socialización de su experiencia en torno a la violencia. Esta situación se da en dos contextos, primeramente, en un espacio reparatorio, donde las mujeres se veían obligadas a raíz de la metodología de los centros a compartir su experiencia con otras mujeres o usuarias que también estaban cursando su proceso reparatorio. Lo anterior, sin duda se ve reflejado en los relatos de las entrevistadas. Según el análisis la revictimización por exposición también se da en contextos externos, es decir, gestado, informado y propiciado por el SERNAMEG para con programas y profesionales externos a la atención de la problemática de la violencia de género. Las mujeres manifiestan que, al momento de derivarlas a otras redes institucionales, que no trabajan la temática de la violencia de género, los programas del SERNAMEG decidían de forma autoritaria y sin el consentimiento de las mujeres, enviar información privada y confidencial sobre el motivo de ingreso al programa, los procesos interventivos y reparatorio. Esto se puede visualizar en la experiencia de bella, quién fue derivada a un programa dental, donde se expuso sin su consentimiento la información recabada por el SERNAMEG a través de los procesos reparatorios e interventivos. En esta situación, son los programas del SERNAMEG quienes de manera directa difunden y socializan la situación u hechos de violencia que ha vivido la mujer sin su consentimiento. A continuación, se dejará el relato de Bella:

Bella Relata: *“Desde el CVS Metropolitano me derivaron a un programa dental, donde todos los profesionales que me atendieron me dieron un trato diferente a los demás, ellos me decían oh tu vení del CVS Metropolitano, eso igual me incomodo, me sentí expuesta”* (Bella).

Se observa una mujer sobreviviente, fuerte y empoderada. Bella reconoce las diversas dinámicas familiares de su familia en relación con la violencia, también reconoce las dinámicas de violencia en sus relaciones sexo-amorosas presentes a lo largo de todo su ciclo vital. Se observa que para Bella su historia de vida y su proceso reparatorio fueron fundamentales para entender quién es ella el día de hoy, una mujer que se revela contra las injusticias que tienen como motivo el género, Bella en la actualidad es una persona no Binaria, feminista y activista. Si bien Bella ha vivido violencia durante toda su vida y ha experimentado todo tipo de adversidades en una persona sumamente resiliente.

En relación con la etiqueta Bella vivió una exposición distinta a las demás mujeres que se sintieron expuestas al contar su relato en las dinámicas del SERNAMEG. Bella fue expuesta fuera del SERNAMEG, es decir su situación y caso fue expuesto con otros profesionales de la salud, quienes no tienen nada que ver con los procesos reparatorios del servicio, se observa que para bella esta situación fue grave, la afectó ya que se sintió expuesta con personas que ella no conocía y es más ella no quería compartir o exponer su vivencia. (Cuaderno de campo).

Dimensión	Subdimensión	Etiqueta
Proceso de intervención	Tiempo de espera	Lista de espera
	Tiempo de atención	Desprotección
	Seguimiento	Abandono Estatal

## **Dimensión proceso de intervención (Explicación del cuadro)**

Esta dimensión aborda el proceso de intervención en tanto analiza cómo se sienten las mujeres respecto al proceso de intervención en general, teniendo en cuenta todos los aspectos desde el inicio al final de la intervención. En este sentido se analiza, la duración de la intervención, que en la mayoría de los casos dura menos de 3 meses, también se tiene en consideración cómo se sienten las mujeres respecto a las funcionarias que le atendieron, si se sintieron apoyadas y escuchadas, si hubo la contención necesaria y un seguimiento, y si sintieron que obtuvieron lo que necesitaban de una forma correcta. Esta dimensión cuenta con tres subdimensiones y tres etiquetas, las cuales están divididas en conceptos predeterminados por las investigadores y etiquetas nativas, las cuales forman parte del relato explícito de las mujeres entrevistadas, éstas últimas cuentan con comillas, ya que son afirmaciones y vivencias personales. Las etiquetas y subdimensiones son: Subdimensión tiempo de espera, etiqueta lista de espera., subdimensión tiempo de atención, etiqueta desprotección., subdimensión “seguimiento”, etiqueta abandono Estatal.

### **Subdimensión: tiempo de espera, etiqueta: lista de espera.**

El tiempo de espera para acceder al servicio es la primera subdimensión que se analiza, a esto nos referimos al lapso de tiempo que deben esperar las mujeres para poder obtener un proceso de reparación, desde que tienen la primera acogida en el programa, hasta que pueden optar a uno de los servicios (atención psicológica, jurídica, entre otras). La lista de espera es un registro de mujeres que se encuentran en este proceso de espera. En esta etiqueta se busca comprender el sentir de las mujeres al estar en esta lista de espera y lo que significó para su proceso según su experiencia y relato.

Este es un tema abordado por la gran mayoría de las mujeres y se expresa de diversas maneras. En general, les decían a las usuarias del servicio que la lista de espera es de al menos 2 años. Generando implicancias socioemocionales importantes en el sentido de lo difícil que es para las mujeres dimensionar que están siendo víctimas de VG y pedir ayuda, para que luego tenga que esperar un largo



tiempo más para tener un proceso reparatorio adecuado. A este respecto, una entrevistada señala sentir una desprotección desde el Estado.

Como ejemplo se expone a continuación el relato de Camila, quien es una mujer sobreviviente de femicidio por parte del padre de su hija, quien ha sido resiliente y responsable con su labor como madre de dos hijos y la importancia que tiene para ella cortar los patrones transgeneracionales de la violencia. Relata que ha podido sobrellevar todas las adversidades gracias a su red de apoyo como sus padres quienes la ayudan con el cuidado de su hija menor mientras Camila trabaja.

(Cuaderno de campo).

Camila relata: *"Aquí me orientaron pero me dijeron que había mucha lista de espera y que debía ser parte de alguno de sus programas o talleres para poder tener un seguimiento con la abogada...después hice todo pero por las mías" "las niñas de allá se dieron la pega de reubicarme y saber como estaba y aquí, que están aquí mismo no hubo interés realmente siento"* (Camila).

#### **Subdimensión: tiempo de atención, etiqueta: desprotección.**

La segunda subdimensión que se analiza es el tiempo de atención, con esto nos referimos al tiempo que duró en su totalidad la intervención, desde el momento en que salen de la lista de espera y pueden optar a el servicio, hasta el egreso o fin del proceso.

Tal como se mencionó anteriormente, la lista de espera es de al menos 2 años, es en este contexto que se les ofrece terapia grupal, la cual consta de sesiones de 1 hora, donde las mujeres exponen su experiencia. La terapia grupal si bien puede ser útil para servicios con mucha demanda. Sin embargo, las mujeres entrevistadas no fueron a más de 3 sesiones, debido a la carga emocional con la que terminaban y el sentimiento de que no estaba mejorando su situación de violencia. Es decir, vuelven a quedar desprotegidas de una manera u otra, estando dentro de un proceso o de otro, deben seguir esperando, sin obtener una garantía o seguimiento por parte del servicio.

Con respecto a la etiqueta, una de las entrevistadas relata que se sintió desprotegida.

Sol es una mujer consciente de su situación como sujeta de derecho y muy crítica con su entorno. Es una mujer fuerte y resiliente que ha podido obtener un proceso de reparación gracias a su ímpetu de superación a pesar de las adversidades que tuvo que pasar para llegar a sanar y reparar la violencia.

Durante la entrevista se nota tranquila respecto a su vida actual y el avance que ve en su proceso reparatorio desde su relación consigo misma, y las relaciones personales amorosas. Su relato se basa en la empatía hacia demás mujeres y así mismo recalca la importancia que tiene el movimiento feminista en su vida. Se refiere a la sensación de descrédito que viene desde la institución al cuantificar su experiencia y encasillarla en un nivel de importancia en comparación con otras mujeres que están en peligro también y el poco alcance que tiene el servicio en comparación al universo de mujeres. (Cuaderno de campo).

Sol relata: *“Me llamaron y me dijeron que era imposible que otra psicóloga me atendiera y que lo que yo iba a tener que esperar eran 2 años” “nada que ver esa respuesta, yo estaba pidiendo ayuda...”* (Sol).

#### **Subdimensión: seguimiento, Etiqueta: abandono estatal.**

La siguiente dimensión busca comprender de qué manera se sintieron las mujeres entrevistadas durante el proceso final de su intervención: el seguimiento. Este proceso es para todas las mujeres usuarias del SERNAMEG, es decir; desde la primera acogida, sin embargo, de acuerdo con el relato de las mujeres, no todas tuvieron un acompañamiento. De hecho, en la mayor parte de los casos aun cuando las mujeres desertan del programa de forma repentina, no han recibido hasta el día de hoy una llamada desde la institución para conocer su situación y/o razones de su incomunicación. Dejando en las mujeres una sensación de que no representan más que un número de usuarias más, que no existe un real interés del SERNAMEG respecto a un protocolo de seguimiento que merecen las mujeres por un tiempo limitado luego del final de la intervención.



UTEM

El abandono del estado es el nombre de la etiqueta debido al sentir de

Sol, una de las mujeres entrevistadas, quien nos relata cómo siente que este abandono afectó su proceso de reparación. Explicitando cómo ella se siente un estorbo para la institución al no recibir el mínimo interés sobre su bienestar hasta el día de hoy. Es importante recalcar que estos “sentires negativos” sobre sí misma pudieron significar y lo son en muchos casos, detonantes de importantes condiciones de salud mental al afectar al grado de la autopercepción, amor propio y aceptación, más aún teniendo en cuenta que son mujeres que han sobrevivido a difíciles experiencias de vida.

*“Me ofrecieron atención en otro centro pero que no era especializado en esta problemática” “estuve 2 meses en esto, hasta que me pude atender, pero si no hubiera optado por esa opción hasta el día de hoy no tendría atención” “Nunca me hablaron, no hubo seguimiento, yo sentí que fui un cacho pa ellas, no me preguntaron si me atendieron en el otro centro, nada, yo me sentí completamente abandonada por el Estado” (Sol).*

Dimensión	Subdimensión	Etiqueta
Reparación de la violencia	Logró reparar con el SERNAMEG	Oportunidad
	A la deriva	Maltrato
	A la deriva	Inutilidad
	A la deriva	“No me ayudaron”

**Dimensión reparación de la violencia. (Explicación del cuadro)**

Tal y como se ha mencionado anteriormente, el cuadro adjunto representa las subdimensiones y etiquetas construidas en torno a la reparación a la violencia de género que las entrevistadas le dan a su paso por el servicio. Es decir, se analiza el relato de las entrevistadas sobre su proceso reparatorio en torno a la violencia vivida. Esta reparación según las usuarias entrevistadas se da principalmente en los centros de la mujer y del centro de reparación sexual Metropolitano.

La dimensión de reparación respecto al servicio tiene dos subdimensiones: “Logró reparar con el SERNAMEG” y “a la deriva”. La primera subdimensión hace alusión a conocer los significados que las personas entrevistadas le dan al lograr un proceso de reparación dentro de la intervención de SERNAMEG. Está subdimensión cuenta con la etiqueta de oportunidad.

La segunda subdimensión es “A la deriva” la cual hace referencia a explorar el relato de las entrevistadas y sus diversas experiencias en relación al proceso reparatorio. Es decir, se busca conocer de qué maneras las entrevistadas vivieron y sintieron su proceso reparatorio guiado y realizado por el SERNAMEG, de qué maneras fue significativo para ellas, si efectivamente ellas vivieron un proceso reparatorio por parte de los programas, y hasta qué punto este proceso no fue exitoso de la manera esperada y solicitada por las usuarias. Se busca conocer en esta subdimensión, de acuerdo a los relatos de las entrevistadas, si los programas del SERNAMEG efectivamente respondieron a la necesidad de reparar la violencia o si



este más bien no logró reparar la violencia vivida por las mujeres, dejándolas sin su debido proceso reparatorio. Esta subdimensión cuenta con tres etiquetas: Maltrato, inutilidad y no me ayudaron.

### **Subdimensión, “Logró reparar con el SERNAMEG”, etiqueta oportunidad.**

La etiqueta oportunidad, perteneciente a la subdimensión “Logró reparar con el SERNAMEG” hace alusión a conocer y analizar en base al relato de las mujeres entrevistadas, si estas lograron reparar la violencia vivida con la intervención del SERNAMEG. Con esto se busca analizar el impacto de la intervención y la importancia de los procesos reparatorios del SERNAMEG para las mujeres, si este fue trascendental para la construcción de relaciones sanas y una vida libre de violencia. Está etiqueta tiene como objetivo visibilizar la importancia de una reparación íntegra y completa para las mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia de género, permitiéndonos conocer la experiencia de las mujeres antes y después de su proceso reparatorio.

Según el análisis, las entrevistadas que lograron terminar su proceso reparatorio, manifiestan agradecimientos al programa en el que participaron y al SERNAMEG en general, donde mencionan la importancia que tuvieron para ellas acceder a los procesos reparatorios e interventivos para reparar y erradicar la violencia vivida. Se observa que el proceso reparatorio otorgado por el SERNAMEG fue de gran importancia para las mujeres, ya que en este ellas lograron conocer las diversas manifestaciones de las violencias, analizar y reflexionar sobre la violencia vivida, lo que les permitió en general, aprender a construir relaciones sanas y libres de violencia, cortar lazos con personas que ellas consideraban negativas para su vida, a identificarse como mujeres sobrevivientes de violencia de género, impulsando en ocasiones a levantar la bandera de lucha para erradicar la violencia de género. Se observa que la reparación del SERNAMEG fue de vital importancia para las mujeres, ya que se evidencia en torno a los relatos de las entrevistadas, cambios significativos en torno al empoderamiento de las mujeres y su postura clara y firme frente a no permitir nuevas situaciones de violencia. También se observa, que las mujeres están conscientes sobre las dificultades que tuvieron para acceder a este servicio, la importancia que tiene la divulgación de estos programas, para así alcanzar mayor



población objetivo, que en este caso son mujeres que están o han vivido violencia de género.

Un ejemplo de esto es el relato de Bella: una mujer sobreviviente, fuerte y empoderada. Bella reconoce las diversas dinámicas familiares de su familia en relación con la violencia, también reconoce las dinámicas de violencia en sus relaciones sexo-amorosas presentes a lo largo de todo su ciclo vital.

Se observa que para Bella su historia de vida y su proceso reparatorio fueron fundamentales para entender quién es ella el día de hoy, una mujer que se revela contra las injusticias que tienen como motivo el género, Bella en la actualidad es una persona no Binaria, feminista y activista. Si bien Bella ha vivido violencia durante toda su vida y ha experimentado todo tipo de adversidades en una persona sumamente resiliente.

Se observa que para Bella fue una oportunidad debido a que ella estaba necesitando y exigiendo la reparación oportuna de su problemática, se observa que ella está consciente de lo necesario de los programas para las mujeres que han vivido violencia y es por esto que ve con alturas de mirá y desde una mirada crítica a el SERNAMEG en relación al servicio, el tiempo de espera, la necesidad y el alcance de este para con las mujeres víctimas-sobrevivientes de violencia de género. (Cuaderno de campo).

Bella relata: *“Para mí significó una oportunidad.. una rara oportunidad, donde me di cuenta que yo pase por algo serio... para mi llegar al SERNAMEG fue fuerte, osea llegar a estas instituciones... era harta la gravedad... me sentí como Antonia, yo de verdad me quería matar” “El SERNAMEG una vez que llega es bueno por que la cantidad de mujeres que viven estas situaciones es mucha... hay harto desconocimiento o desinformación respecto a la existencia de los programas del SERNAMEG y es porque yo creo no les conviene visualizarlo o darlo a conocer tanto porque hay muy pocos centros y no dan abastos”.* (Bella).

### **Subdimensión “a la deriva” etiqueta maltrato**



La primera etiqueta construida de esta subdimensión es maltrato. Está etiqueta hace referencia a si las mujeres entrevistadas manifiestan haber vivido durante su proceso reparatorio maltrato por parte de los programas del SERNAMEG en su conjunto y/o de los profesionales que participan de ellos. Se busca analizar el tipo de maltrato, sus manifestaciones y las significaciones que tuvieron para las mujeres el hecho de haber vivenciado maltrato al interior de los programas del SERNAMEG.

Según el análisis, las mujeres manifiestan haber vivenciado maltrato por parte de los programas del SERNAMEG, este se evidencia y materializa por parte de los programas a través de la culpabilización de la violencia, la justificación indirecta de la misma, la comparación tanto interna como externa, siendo ambos contextos propiciados por el SERNAMEG. Se observa que el maltrato impartido por los programas y los trabajadores/as del SERNAMEG tienen patrones similares al momento de ejercer el maltrato. Esto se puede evidenciar en los relatos categorizados en la tabla principal del análisis, donde se observan similitudes en la forma de atención, en los comentarios mal intencionados, en juzgar a la víctima, en revictimizarlas en distintos aspectos y contextos, en culpar a las mujeres de la violencia vivida, en bajarle el perfil a la situación, en no prestar la ayuda y/o el apoyo suficiente para frenar la violencia y en otros casos evitar un femicidio. Se evidencia que son todas estas situaciones de maltrato ejecutadas por el SERNAMEG son las que no permiten que las mujeres sobrevivientes de violencia de género logren reparar de manera satisfactoria la violencia vivida, dejando a la deriva su proceso reparatorio.

A continuación, se da un ejemplo del maltrato vivido por Camila, quien hace alusión a la etapa de "shock" que tuvo horas después de su hecho de violencia, donde pone en la palestra la importancia en las consecuencias de la violencia contra las mujeres como lo es el estrés post traumático y lo que provoca este tipo de maltrato por parte de los organismos encargados de repararla en las mujeres que han sobrevivido a la violencia de género.

Camila relata: *"Aparte de que no hubo una coordinación con los dos centros porque me dijeron que iban a mandarles un informe para Sgto., ellas igual me preguntaron las mismas cosas y fueron muy duras...si yo recién venía saliendo del shock donde fue todo tan rápido"* (Camila).



UTEM

Se observa una mujer sobreviviente de femicidio por parte del padre de su hija, quien ha sido resiliente y responsable con su labor como madre de dos hijos. Se observa la importancia que tiene para ella cortar los patrones transgeneracionales de violencia. Camila relata que ha podido sobrellevar todas las adversidades gracias a su red de apoyo como sus padres quienes la ayudan con el cuidado de su hija menor mientras Camila trabaja. (Cuaderno de campo).

### **Subdimensión: “a la deriva”, etiqueta: inutilidad**

Esta etiqueta hace referencia al proceso de reparación que manifiestan las entrevistadas en torno a la inutilidad del servicio entregado por el SERNAMEG. Es decir, busca analizar si el programa y servicio solicitado le fue útil a la usuaria en su proceso reparatorio, si la atención fue significativa para ella en torno a sus necesidades, donde el principal objetivo era denunciar, frenar y reparar la violencia vivida.

Esta etiqueta apunta a conocer si el servicio entregado estuvo a la altura de las necesidades de mujeres sobrevivientes de violencia de género, no solo a nivel del servicio como tal en relación al área programática que ofrece SERNAMEG, sino en la capacidad, voluntad y profesionalismo de los equipos multidisciplinarios que ejecutan los programas. Sin duda el análisis de esta etiqueta es fundamental para dar cuenta si los programas tienen un sentido en la mujer que vive o vivió violencia.

Según el análisis en torno al relato de las entrevistadas, el servicio no fue importante en sus procesos de reparación de la violencia. Es más, se evidencia que el servicio no estuvo a la altura de las necesidades de las mujeres, pues los programas según las entrevistadas presentan diversas carencias a nivel de dotación de equipo profesional, atención requerida por la usuaria y atención entregada por el programa. Cabe destacar que la atención requerida y/o solicitada por la usuaria, es muy distinta a la atención y servicio otorgado por los programas del SERNAMEG. También se observa deficiencia en el profesionalismo especializado, es decir en el manejo por parte de las y los funcionarios la temática de violencia de género, el manejo de contenido, formas y estrategias de abordaje acorde a la problemática. Lo que manifiestan las entrevistadas es que los programas del SERNAMEG no fueron de gran utilidad para atender, reparar, erradicar, y sancionar su violencia de género.

Un ejemplo de aquello es el relato de Claudia: Una mujer que relata su vida con bastante conciencia y enfoque crítico frente a lo que tuvo que pasar para que finalmente esta experiencia de reparación y atención no cumpliera ningún objetivo. Claudia se refiere a la conciencia que tenía en el momento al identificar que necesitaba ayuda y pedirla: "Fue algo que hice porque tenía que hacer algo por mi misma"

Pone en la palestra el tiempo que se demoran las mujeres en denunciar la violencia de género y que aun cuando logran expresarlo y soltarlo, el programa lo vuelve aún más re victimizante, sin duda se observa a una mujer resiliente y de gran valentía. (Cuaderno de campo).

Claudia relata:

*"Para mí fue algo que no sirvió, que no trascendió mucho, no significó mucho... fue algo que hice porque tenía que hacer algo por mi misma pero no me ayudo, no me fue útil" (Claudia).*

#### **Subdimensión: "A la deriva" etiqueta: 'No me ayudaron'**

Esta etiqueta hace alusión al proceso reparatorio que manifiestan las entrevistadas, en relación con si el servicio otorgado por el SERNAMEG les fue de ayuda para reparar la violencia vivida. En otras palabras buscamos analizar si, en el relato de las entrevistadas, el servicio otorgado por los programas respondieron al llamado de ayuda por parte de las mujeres, conocer y entender de qué manera respondieron al llamado de auxilio de ellas, analizar si este fue atingente a las necesidades de las mujeres, si efectivamente este se entregó y en qué plazo se hizo y lo más importante aún, analizar en torno al relato y la experiencia de las mujeres, si ellas sintieron que los programas del SERNAMEG respondieron de manera rápida y eficaz a su llamado explícito de ayuda .

Según el análisis los diversos programas del SERNAMEG no fueron de gran ayuda para las mujeres, pues éstas manifiestan que aun solicitando la ayuda de manera explícita y urgente los servicios no fueron los esperados para entregar la ayuda solicitada por ellas. Es más, se evidencia que las mujeres se sienten culpables por pedir ayuda, pues esta es negada en reiteradas ocasiones por los profesionales responsables de ejecutar los programas, donde se minimiza su situación u hechos de violencia para negarles la ayuda profesional.

Se observa que las mujeres al no sentir que el programa y los profesionales la quieren ayudar dejan de solicitar apoyo, pues manifiestan que tras la negativa por parte de ellos sienten que deben dejar de exigir la ayuda o atención necesaria para enfrentar su problemática en torno a la violencia, lo cual sin duda es un retroceso enorme para reparar la violencia vivida.

Se evidencia que las mujeres sienten que los programas no tienen el interés de ayudarlas ni escucharlas, lo que obstaculiza los procesos reparatorios y de atención, lo cual provoca en las mujeres sentimientos de abandono, rabia, pena, ira, soledad, entre otros.

Un ejemplo de aquello es el relato de Marcela, una sobreviviente de femicidio, que ha estado inmersa en ciclos de violencia en la relación con el padre de sus hijos durante mucho tiempo. Marcela es una mujer que ha vivido violencia extrema con un nivel de importancia vital, si bien la institucionalidad no respondió de manera adecuada, Marcela logró enfrentar la situación de la mejor manera posible, con las herramientas que ella tenía, cortando así el lazo con el agresor que provocaba las situaciones de violencia y vulnerabilidad, lo que sin duda la convierte en una mujer valiente y resiliente. Se observa a una mujer que está desesperada, temeraria por su vida y la de sus hijos. (Cuaderno de campo).

Marcela Relata: *"Para mi el centro de la mujer no fue de ningún aporte, tengo rabia, tengo mucha pena porque tu pedí ayuda cacahi y ellos en realidad no tienen ni siquiera el interés de apoyarte, de escucharte, no hacen sentir a las mujeres apoyadas, sino las dejan a la deriva...uno se tiene que salvar sola y estai viviendo violencia... no solo tú en mi caso también mis hijos"* (Marcela).



En la actualidad no presenta ninguna red de apoyo más que la institucional, la cual no ha respondido a las necesidades de Marcela. Durante la entrevista se desborda en varias ocasiones, manifiesta rabia, ira, decepción, miedo. Sin duda, se puede observar que el SERNAMEG no logró cumplir con el proceso reparatorio de la mujer y tampoco con la detención, sanción y erradicación de la violencia contra Marcela, lo que derivó con el tiempo en un intento frustrado de femicidio. (Cuaderno de campo).

Dimensión	Subdimensión	Etiqueta
Vulnerabilidad	Pobreza	“No tenía que comer”

**Dimensión vulnerabilidad (explicación del cuadro).**

La dimensión vulnerabilidad hace alusión a conocer en torno al relato de las entrevistadas la vulnerabilidad de las mujeres en referencias a su situación socioeconómica. Analizando las diversas significaciones y manifestaciones que pueden representar para ellas su situación de vulnerabilidad. Este análisis busca recoger información catalogada y estipulada por el Estado a través del registro social de hogares y la información entregada por las entrevistadas frente a cómo viven ellas y/o como manifiestan su situación de vulnerabilidad para así analizar si este factor de vulnerabilidad socioeconómica afectó tanto al proceso reparatorio de las mujeres, como a propiciar y/o mantener situaciones de violencia en las mujeres. Está dimensión cuenta con la subdimensión pobreza y la etiqueta de “No tenía que comer”.

**Subdimensión: pobreza, etiqueta: “No tenía que comer”.**

La subdimensión pobreza busca conocer las diversas situaciones de vulnerabilidad, como se expresa está y la importancia que tiene para las mujeres que son o fueron víctimas sobrevivientes de violencia de género. La etiqueta “No tenía que comer” busca visibilizar y analizar las complejas situaciones de pobreza que presentan las mujeres entrevistadas, las repercusiones que tuvieron o tienen para



ellas la condición de pobreza y como estas estuvieron involucradas en su historia de vida, en su proceso reparatorio e interventivo.

Según el análisis, todas las entrevistadas manifiestan que no les alcanza para vivir con sus ingresos, donde relatan que pertenecen al 40% más vulnerable según los indicadores de factor socioeconómicos del Estado de Chile.

Se observa que las entrevistadas viven y expresan de diversas maneras su situación de pobreza, por lo que cada vivencia y relato son diversos, pero sin embargo, se observan los mismos o similares indicadores u significancias de lo que es la pobreza para las mujeres. Algunas de ellas, manifiestan y visibilizan la pobreza con carencias de utensilios básicos, como lo es un refrigerador, una cama o cocina.

Otras mujeres materializan y relatan la pobreza con expresiones como "No tenía que comer", la cual hace alusión a una carencia de primera necesidad. Se observa que para las entrevistadas el factor socioeconómico y/o situación de pobreza insidia en su situación de violencia y/o proceso reparatorio. Esto debido a que las entrevistadas manifiestan haber seguido viviendo con sus agresores, pues estas no tenían un trabajo remunerado, sumado a esta situación comentan que aguantaban estas situaciones de violencia debido a que no tenían ni dinero ni donde irse con sus hijos, por lo que por miedo a que sus hijos pasaran situaciones de necesidad, seguían sufriendo violencia, mientras buscaban apoyo en las redes institucionales o sociales. Las mujeres también manifiestan que, debido a la separación con su agresor y su ingreso obligado e inmediato al sistema laboral, les dificultaba seguir con su proceso reparatorio, o este se veía interrumpido por las extensas jornadas laborales de trabajo remunerado y trabajo no remunerado. Según lo manifestado por las mujeres entrevistadas, el factor socioeconómico y/o la situación de pobreza representa un factor de riesgo para las mujeres víctimas sobrevivientes de violencia de género. Un ejemplo es el relato de una de las mujeres entrevistadas.

Marcela relata: *"Vivo con mis hijos solamente, tengo 40% en el registro social de hogares y no me alcanza para vivir, ahí veces en los que no he tenido que comer, mi situación económica cambió de un momento para otro... soy emprendedora independiente y no me alcanza para vivir"* (Marcela).

Marcela, una mujer emprendedora que debido a que sus ingresos no le alcanzan para subsistir decide emprender. Ella manifiesta que a veces no tiene nada que comer. Es bastante significativa la vulnerabilidad con la que ha debido subsistir teniendo en cuenta lo difícil que es para las mujeres víctimas-sobrevivientes, poder encontrar un empleo y reactivar su economía, muchas veces aun con el trauma vivo.

Estás han sido múltiples veces vulneradas por el sistema, ya que cuentan con mayores factores de riesgo al ser pobres, tienen mayor posibilidad de estar expuestas a la violencia (Cuaderno de campo).

Dimensión	Subdimensión	Etiqueta
Contexto social: Movimiento feminista y la Revuelta del 2019.	Influencia en el proceso reparatorio	Sobreviviente

**Dimensión: contexto social: movimiento feminista y la Revuelta del 2019.**

**(Explicación del cuadro).**

La dimensión contexto social: Movimiento feminista y la revuelta del año 2019, buscan conocer y analizar si según el relato de las mujeres entrevistadas, estos procesos revolucionarios influyeron en sus procesos reparatorios e interventivo, también se busca analizar las significaciones que tuvieron para las mujeres el contexto social en el que estaba y está inmerso el país. Esta dimensión cuenta con el subdimensión de influencia en el proceso reparatorio y la etiqueta sobreviviente.

**Subdimensión: influencia en el proceso reparatorio, etiqueta: sobreviviente.**

Respecto a la influencia del paso de las mujeres por el SERNAMEG en el proceso reparatorio se busca comprender lo que sienten las mujeres respecto a cómo ellas se autodefinen después de finalizar su proceso reparatorio. Visibilizando las diversas significaciones que tuvieron para ellas este proceso, esta etiqueta tiene el objetivo de visibilizar el contraste de percepciones entre el SERNAMEG y las mujeres víctimas sobrevivientes sobre cómo o en qué condiciones las mujeres terminan y se auto perciben como sobrevivientes a la violencia vívida.

Un ejemplo de aquello es el relato de Daniela, una mujer consciente sobre su experiencia de violencia nos relata con llantos este sentir de nuevo todo lo que vivió por años, sin embargo, se autodefine como una "mujer más entera", segura y decidida, siendo una de las etapas más sensibles dentro de la entrevista.

Durante el final de esta entrevista, se le hace una pregunta que no está en pauta. ¿Tú te consideras una mujer sobreviviente?, a lo que ella responde de manera innata que aún no siente que haya sobrevivido, de hecho, piensa que volverá a ser víctima, sin embargo, no se encuentra en las mismas condiciones, ella se ha empoderado durante este tiempo para que no logren vulnerar nunca más.

Es interesante cómo las mujeres aun después de sobrevivir a tales episodios o vidas violentas no pueden autodefinirse como sobrevivientes, ya que le esperan más batallas y mucho tiempo para poder sanar y realmente superar lo que sucedió. La conciencia que tienen sobre sus vivencias se han interiorizado tanto al punto de vivir el día a día, con el pensamiento que este sistema inoperativo no te protegerá si esto vuelve a suceder, teniendo en cuenta las posibilidades que existen en que el violentador vuelva a intentar dañarla en algún sentido.

¿Te consideras una mujer sobreviviente? Daniela relata: *“Yo creo que todavía no sobrevivo,” “este hombre va a volver a hacer lo mismo...yo sé que voy a volver a ser víctima, pero voy a volver distinta, ya no soy la misma de antes, como mujer me siento con más fuerza, me siento más entera”* (Daniela).

### **Temáticas emergentes.**

Las conclusiones del análisis tienen el propósito de visibilizar y analizar cuestionamientos y situaciones que expresaron las entrevistadas, conectando elementos que vinculan distintas dimensiones entre sí. Es por esto que se ha decidido crear este apartado para dar voz a estas problemáticas que han afectado a las mujeres víctimas sobrevivientes de violencia de género en su proceso interventivo y reparatorio (Ragin, 2007). Se considera por parte de las investigadoras, como una acción fundamental transmitir a través del presente documento, problemáticas señaladas o ilustradas en el relato de las mujeres entrevistadas, ya que las



problemáticas que se trabajarán a continuación tienen grado de importancia al momento de prevenir, erradicar, intervenir, sancionar y reparar la violencia de género.

Entre las problemáticas que se evidenciaron están las diversas formas de funcionamiento de los programas del SERNAMEG, específicamente de los centros de la mujer. Según las entrevistadas y su experiencia, los centros de la mujer ofrecen distintos servicios a pesar de tener los mismos lineamientos técnicos y los mismos objetivos por cumplir. Las mujeres manifestaron que en algunos centros se practicaba una reparación basada en una intervención psicológica focalizada en la mujer y en su problemática como tal y en otros centros esta reparación se daba de manera grupal, es decir se abordaba la reparación a través de terapia colectiva. Estos relatos dejan en evidencia las diferentes formas de abordar la reparación en programas dependientes de un mismo órgano, el SERNAMEG. Lo antes mencionado pone en manifiesto que cada centro de la mujer de la región Metropolitana funciona de distintas maneras, ya que se observa que se administran los recursos humanos de diversas formas. Sin duda esta situación tensiona la reparación del SERNAMEG, ya que según lo expuesto los centros tienen diferencias importantes sobre cómo abordar la intervención y la reparación, lo que dificulta una reparación integral y de calidad.

Entre estas problemáticas las mujeres entrevistadas también manifiestan las dificultades que tuvieron para acceder al sistema judicial y las policías, ya que estos no cuentan con los medios, técnicas y herramientas necesarias para dar una acogida a las mujeres víctimas sobrevivientes de violencia de género. Pues estas manifiestan que estos organismos no conocen o reconocen la existencia de las diversas manifestaciones de la violencia, lo que dificulta que las mujeres pudieran acceder a estos servicios. Lo que, sin duda, significaba para ellas situaciones complejas, ya que los/as funcionarias al no identificar la violencia psicológica, económica, sexual y en algunos casos física, les negaban el acceso a las mujeres a el servicio mismo del poder judicial, es decir impedía que las mujeres realizaran demandas, solicitaron medidas de protección, orden de alejamiento entre otras. La situación con las policías es similar, pues éstas también dificultaban el acceso a los servicios, entre ellos negaban la constatación de lesiones, constancias, denuncias, entre otros. Son todas estas instancias las que dificultan a las mujeres entrevistadas acceder a servicios



UTEM

fundamentales para frenar y erradicar la violencia de género, lo que pone en la palestra la formación de las instituciones que trabajan con mujeres que han vivido violencia de género. Se evidencia en base a los relatos deficiencia por parte de la fiscalía y las policías en la atención efectiva de las víctimas de violencia de género y la efectividad de los protocolos de género dentro de las instituciones.

En relación a la sobre intervención y la revictimización se evidencia según lo que manifiestan las mujeres, es urgente mejorar la coordinación intersectorial y el trabajo en red, sin producir una sobre intervención y revictimización, ya que estas situaciones dificultan y exponen a las víctimas sobrevivientes de violencia a situaciones estresantes que dificultan su proceso interventivo y reparatorio.



UTEM

Según el relato de las entrevistadas, estas situaciones eran frecuentes, donde los programas del SERNAMEG no tenían mayor interacción con otras redes institucionales, lo que dificulta el acceso a otros servicios sociales y la coordinación intersectorial para abordar de mejor manera la violencia y la vulneración de derechos.

Esta situación provocaba una revictimización y sobre intervención en las mujeres, pues al no generar un trabajo en red, las mujeres en muchos casos abordaban o exponían la problemática en torno a la violencia en distintos programas e instituciones.

Finalmente, las mujeres también manifestaron la deficiencia y la importancia de crear y ejecutar instancias, talleres, espacios de prevención temprana de la violencia de género, pues manifiestan que la población en general no está educada sobre la misma. Manifiestan que falta concientización de la problemática, se observa según lo manifestado la urgencia por parte de las mujeres la prevención y el abordaje comunitario sobre lo que es y lo que significa la violencia de género, pues existe poca visibilización y así ella los pudieron evidenciar en su caso, donde antes de la intervención y de los procesos reparatorios, muchas de ellas no conocían las diversas manifestaciones de la violencia, sus consecuencias e implicancias en las mujeres o en quienes la viven.

Como se mencionó anteriormente este apartado, se considera sumamente relevante, pues tiene como objetivo analizar y visibilizar las diversas situaciones que afectan el abordaje correcto y eficaz de la violencia de género para las mujeres entrevistadas, por lo que se intenciona este espacio para dar voz al diagnóstico de las usuarias a las dificultades que presenta la institucionalidad para dar respuesta a la erradicación, prevención, sanción y reparación de la violencia de género.

## **CONCLUSIONES.**

La presente conclusión busca responder a la pregunta de investigación de esta tesis, a través de la revisión de los objetivos generales y específicos, conceptos y teorías desarrolladas en el marco teórico y en el análisis de los relatos en torno a la



experiencias de las mujeres víctimas sobrevivientes de violencia de género que fueron partícipes de esta investigación. A partir de lo anterior se reflexiona sobre las violencias que ejerce el estado chileno a través del servicio nacional de la mujer y la equidad de género SERNAMEG, hacia mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia de género en la región Metropolitana en el periodo 2019-2023.

Este apartado está compuesto por diversos acápites que abordan la conclusión de la presente investigación. Cada objetivo es abordado de forma separada, profundizando en las diversas temáticas inherentes a cada uno. Este apartado finaliza con reflexiones finales y recomendaciones de política pública y Trabajo Social.

A continuación, se recordarán la pregunta de investigación, el objetivo general y los objetivos específicos con la intención de facilitar la comprensión de este apartado:

Pregunta de investigación: ¿Cuáles son las experiencias en torno a los mecanismos de reparación de violencia de género que construyen las mujeres partícipes de los programas del SERNAMEG?

Objetivo general: Comprender cuales son las significaciones que construyen las mujeres en torno a su experiencia como usuarias del SERNAMEG durante el periodo 2022-2023.

Objetivos específicos:

1-Identificar los mecanismos que utiliza SERNAMEG para la reparación y atención de mujeres sobrevivientes de violencia de género durante el periodo 2019-2023.

2-Analizar las experiencias de las usuarias partícipe de los programas del SERNAMEG durante el periodo 2019-2023.

3-Vincular las experiencias de las mujeres entrevistadas con las políticas públicas del SERNAMEG.

En relación al desarrollo de la pregunta de investigación, se observa según los relatos de las entrevistadas, que su experiencia en torno a los mecanismos de



reparación de la violencia entregada por el SERNAMEG no les fue de gran utilidad, ni de ayuda, tampoco trascendental para reparar la violencia vivida.

Ellas más bien relatan una experiencia compleja, ya que manifiestan en gran mayoría que no lograron reparar la violencia, esto debido a múltiples factores. Entre estos, la metodología para la reparación de la violencia de género, interrupción obligada del proceso reparatorio por egreso estimado del programa, revictimización, violencia, culpabilización, falta de infraestructura, falta de recursos humanos y financieros, entre otros. Cabe mencionar que según el análisis desarrollado anteriormente las mujeres relatan que su proceso reparatorio impartido por el SERNAMEG les ocasionó, emociones, sensaciones y situaciones dolorosas. Esto se desarrollará en más profundidad en los siguientes acápite, donde se responderá explícitamente la pregunta guía abordando los objetivos generales y específicos en relación con lo desarrollado en el marco teórico.

### **Mecanismo del SERNAMEG.**

Objetivo 1: Identificar los mecanismos que utiliza SERNAMEG para la reparación y atención de mujeres sobrevivientes de violencia de género durante el periodo 2019-2023.

#### **-Respecto a los mecanismos del SERNAMEG.**

Los mecanismos que se lograron analizar respecto a los relatos de las mujeres entrevistadas en relación con los procesos reparatorios como terapia personalizada y grupal. Al inicio de la intervención las mujeres relatan tener una primera entrevista con las profesionales como psicóloga y/o Trabajadora Social y las demás sesiones eran en conjunto a otras mujeres y una de estas profesionales como facilitadora. En estas sesiones en las que participaron las entrevistadas, narran que la dinámica era escuchar los relatos de algunas de las mujeres, donde en algunas intervenciones se sumaban actividades sensoriales, es decir, que las mujeres sintieran olores o sonidos que de alguna manera les recordaban los eventos de violencia. Cabe destacar que todas las participantes de estas sesiones no se conocían entre sí y, por otro lado, tal como se ha mencionado anteriormente, no existe un efectivo seguimiento por parte del servicio hacia las mujeres usuarias.



En primera instancia, se identifica una primera arista según el relato de las mujeres, la cual tiene relación con la falta de recursos humanos que condiciona de manera significativa el tipo de servicio. Es decir, la terapia grupal es de cierta manera es mucho más factible teniendo en cuenta que no se necesita un profesional por mujer, si no que solo un profesional puede abordar este tipo de intervenciones, las cuales cuentan con al menos 5 participantes idealmente, reduciendo de manera importante la cantidad de profesionales “necesarios”.

Otras de las problemáticas que subyacen de esta falta de recursos humanos son las largas listas de espera que tiene el servicio, que en la mayoría de las experiencias son de al menos dos años, lo que perjudica significativamente todo el proceso para las mujeres usuarias, ya que en un lapso tan grande se vuelve incierto si al final y luego de esperar, podrán obtener un tipo de apoyo.

Esto afecta directamente a las mujeres que buscan obtener un proceso reparatorio que sea personalizado y enfocado en su problemática, no así una terapia única que, según los relatos, resulta ser una experiencia más negativa que positiva. Las mujeres se han sentido expuestas, comparadas y abandonadas de diversas formas por las profesionales, tal como se mencionó anteriormente, en el análisis de las dimensiones, en los cuales, de manera explícita, las mujeres aseguran volver al pasado, a sus recuerdos más duros, que de manera innata se intenta superar y olvidar como un trauma.

Es interesante analizar cómo este tipo de terapias grupales no cumplen los objetivos del programa y al contrario, las mujeres usuarias siguen siendo víctimas de un tipo de abandono estatal y vulneración como sujetas de derecho. Desde los mismos organismos que el sistema imparte, proviene un tipo de violencia institucional que dejan nuevamente en desmedro a las mujeres víctimas/sobrevivientes de VCM. Así mismo, el Estado ejerce poder y legitima este tipo de violencia al no hacerse responsable por todos los daños que sufren las usuarias dentro del servicio. (Guillaumin, Tablet & Mathieu, 2005).

Sin olvidar la riqueza de cada enfoque y metodología de intervención como lo son los trabajos en grupos y comunidades, que, implementado de manera correcta con el grupo correcto, puede ser incluso más efectiva que la terapia personal. En este



ámbito se vuelve imprescindible el análisis y momentos de evaluación mientras se diseñan y ejecutan intervenciones desde las profesionales y equipos de trabajo, para la efectividad y calidad del servicio que se entrega.

Entre todos los meses que deben esperar las mujeres, sin un apoyo o contención, se pueden presentar otras problemáticas en su vida como el conjunto con enfermedades de salud mental que se expresa en ideación suicida en su punto límite. Siento estas sesiones con muchos niveles de emociones, un posible detonante si no se tienen las herramientas o redes necesarias para prevenir este desespero.

Los sentires de las mujeres entrevistadas evidencian que el SERNAMEG vulnera parte de sus objetivos estratégicos relacionados a la protección y reparación de las violencias. *“Promover el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias, a través de Programas con Enfoque Intersectorial e Interseccional relacionados con la prevención, protección, atención y reparación”* (SERNAMEG, S/I).

Desde la falta de personal adecuado en cantidad y calidad, es decir, desde el número de profesionales que no alcanza para cubrir a la población objetivo, y la falta de perspectivas al llevar a cabo mecanismos reparatorios que no son adecuados para las mujeres usuarias, por el desgaste emocional que conlleva y el poco alcance que tiene la etapa de seguimiento. Recalcando que este último punto será abordado con mayor profundidad posteriormente.

### **-Respecto a la línea programática del SERNAMEG.**

Este apartado busca vincular la experiencia de las mujeres en relación con los mecanismos de reparación y la línea programática para reparar la violencia de género.

En relación con la línea programática para reparar la violencia el SERNAMEG tiene diversos programas, entre estos están los centros de la mujer, donde se aborda según los lineamientos técnicos del programa la reparación a través de la terapia grupal.

Por otro lado, los centros de reparación a la violencia sexual buscan reparar a través de terapia psicológica personal, utilizando más bien la psicología clínica, esto también bajo los lineamientos técnicos del programa. Estas líneas programáticas en



torno a la reparación no permiten una reparación óptima en las mujeres por varios factores.

Entre estos, largas listas de espera para poder acceder a un proceso reparatorio, pues los programas del SERNAMEG no dan abasto con la cantidad de mujeres que necesitan acceder al servicio, por lo que estos colapsan y generan un gran tiempo de espera, egreso forzado por parte de los programas para con las mujeres por el tiempo estimado de intervención, cambio de profesional ejecutor, cierres de los centros, derivaciones injustificadas, calidad de la atención por parte de los profesionales, entre otros. También se visualiza que algunos centros de la mujer trabajan con autonomía en relación a cómo realizan los procesos reparatorios, pues según lo que manifiestan las mujeres entrevistadas, los centros de la mujer ejercen la reparación de diversas formas, no siguiendo los lineamientos técnicos ni la metodología delimitada por el SERNAMEG, lo que dificulta que más usuarias puedan obtener un proceso reparatorio óptimo y a tiempo. Lo antes mencionado refleja, que, si bien la línea programática de reparación del SERNAMEG busca reparar efectivamente la violencia, está en la realidad no tiene las condiciones mínimas para garantizar un proceso reparatorio íntegro de la violencia vivida.

Cabe mencionar que los programas, los/as profesionales, el SERNAMEG, el Ministerio de la Mujer y de la Equidad de género, organismo pertenecientes y funcionales al Estado de Chile, están en conocimiento de los múltiples obstáculos y dificultades que tienen estos programas para ejecutar de manera eficaz la línea programática en relación a los procesos. Está problemática a sido expuesta no solo por los programas y quienes los componen, sino también por las usuarias, los movimientos sociales, específicamente el movimiento feminista (Coordinación nacional de la Red Chilena contra la violencia, 2022). Los relatos construidos en este trabajo sustentan y confirman las denuncias planteadas, ya que las mujeres entrevistadas manifiestan que no han logrado reparar la violencia vivida con los mecanismos de reparación con los que cuenta el SERNAMEG.

Es considerando todo lo desarrollado en este acápite, Se observa según el análisis desarrollado con anterioridad, que las mujeres entrevistadas manifiestan no haber tenido un proceso reparatorio adecuado a la problemática, es más señalan que este proceso fue un retroceso en relación a la reparación de la violencia, pues los



UTEM

mecanismos utilizados por los programas del SERNAMEG en relación a la reparación psicológica no fue atingente a las necesidades de las usuarias.

Tal y como se ha mencionado antes, las dificultades en relación a los mecanismos son diversos, sin embargo, en este acápite en particular se desarrollará la problemática visibilizada por las mujeres, en relación a que la línea programática del SERNAMEG, la cual no aborda de manera efectiva la reparación y que está se ejecuta de diversas formas dependiendo del centro, aunque este sea del mismo órgano y del mismo carácter.

Se plantea entonces, que el Estado de Chile violenta a las mujeres víctimas sobrevivientes de violencia de género a través de los programas impartidos por el SERNAMEG, pues este está consciente en primera instancia de la problemática de la violencia de género y también está consciente de que los programas impartidos por el Estado para abordar esta problemática no son efectivos para las mujeres victimiza sobrevivientes de violencia de género que participaron en esta investigación. Este tipo de violencia se cataloga según Galtung como violencia de tipo estructural, pues el Estado es quien debe propiciar las condiciones óptimas para garantizar el derecho de las mujeres de una vida libre de violencia, propiciando entidades que la prevengan, atiendan y reparen la misma (Galtung, 2016).



El Estado al estar consciente de que no logra hacer una reparación efectiva a la violencia de género, decide aún sabiendo de esta falencia, no inyectar más recursos para dar respuesta a las problemáticas de las mujeres, manteniendo así el control omnipotente sobre las condiciones en las que viven las mujeres sobrevivientes de violencia de género, propiciando condiciones deficientes para una reparación íntegra y eficaz de la violencia vivida (Galtung, 2016).

Desde la perspectiva marxista feminista construida anteriormente en el marco teórico, la priorización de las necesidades y problemáticas instaladas por la sociedad, la temática de la violencia de género y los derechos de las mujeres a vivir en una vida libre de violencia no es una prioridad para el Estado. A pesar de los esfuerzos desplegados por el gobierno actual, el Estado chileno sigue siendo un Estado capitalista, que decide conscientemente no atender las necesidades y problemáticas de las mujeres, ya que esto significa dejar de ser funcional al capital (Guillaumin, Tablet & Mathieu, 2005).

Las mujeres son parte fundamental de la sociedad para el capitalismo, pues este ve en ellas, reproductoras de futuros obreros explotados, es decir ven en ellas la posibilidad de la teoría de la reproducción social (Arruzza & Bhattacharya, 2000). Son todas estas condiciones propiciadas por el Estado de Chile para mantener el control sobre la vida y la forma de vida de las mujeres para así seguir manteniendo el poder sobre ellas y a la vez seguir manteniéndose condiciones de control que propician la explotación por parte del capital y el patriarcado (Farmer, 2004).

#### **-Respecto a la metodología de los centros del SERNAMEG.**

En relación a la metodología utilizada por los programas del SERNAMEG, específicamente de los centros de la mujer y del centro de reparación sexual, las entrevistadas manifestaron que es de carácter psicológica. Está terapia de reparación ya sea la que se desarrollaba de manera grupal y la personal o clínica estaban basadas en la repetición y en recordar las situaciones de violencia vívidas por las mujeres para así resignificarla. Tal y como se visibiliza en el análisis, esta metodología de la reparación en relación a recordar la violencia no fue efectiva para las mujeres, más bien éstas señalan que esa forma de reparar la violencia, no era la óptima, pues



no solo recordaban a través del relato como la repetición de las vivencias, si no también utilizaban todos los sentidos, como el tacto, el olfato, gusto, entre otros.

Las mujeres también manifestaron que para reparar la violencia se utilizaron objetos sensitivos como plumas, texturas distintas, suaves, duras, rígidas. Tal y como se manifiesta en el análisis estas experiencias para las mujeres no eran grata, pues traían al presente una y otra vez la violencia que habían vivido. Para ellas, esta metodología traía dolor y sufrimientos, no lograba y obstaculiza el proceso reparatorio.

Cabe destacar que dentro de los espacios reparatorios y en relación a la metodología que utiliza el SERNAMEG para reparar la violencia, las mujeres manifestaron que, durante los procesos de reparación de ellas, vivieron situaciones violentas, entre ellas, la revictimización con sus diferentes expresiones, la culpabilización, la exposición, entre otras situaciones de violencia. A partir de lo expuesto, la metodología de la reparación realizada por el SERNAMEG, crea ambientes propicios para violentar de diversas formas a las mujeres que han vivido violencia de género.

Este tipo de violencia se cataloga según Bodelón (2014) como violencia institucional ya que está fue ejercida por la institucionalidad del SERNAMEG, a través de los funcionarios/as que ejecutan los programas del SERNAMEG. Esto se ve reflejado en el análisis desarrollado anteriormente, donde se visibiliza que la metodología ocupada para reparar, crea o produce situaciones donde las prácticas de los funcionarios/as violenta de diversas formas el ejercicio de una reparación integral de la violencia. Tal y como menciona Bodelón, la violencia institucional también se da en contextos donde agentes institucionalizados dificulten, nieguen y/o retrasen el acceso inmediato a la reparación de la violencia (2014). A su vez, es también importante considerar que los Estados tienen la obligación de crear programas y espacios propicios para erradicar, sancionar, prevenir y reparar la violencia de género, por lo que se considera violencia institucional cualquier acto u situación que dificulte el acceso libre a una vida libre de violencia de género y el libre y adecuado acceso a programas que garanticen una vida libre de violencia, donde entre sus principales objetivos está la intervención, erradicación, prevención y reparación de la misma (Cámara de diputados del H. Congreso de la unión, 2018, pág. 6).

También se vuelve fundamental considerar el análisis en torno al relato de las mujeres, donde se observa que las y los funcionarios del SERNAMEG ejercen violencia psicológica hacia las mujeres a través de la metodología para reparar la violencia de género. (Bodelón, 2014). Tal y como menciona Galtung la violencia ejercida por agentes estatales, ya sea está en cualquiera de sus manifestaciones, se reconoce como violencia Estatal a las mujeres víctimas sobrevivientes de violencia de género (2016).

**-Respecto a la hetero normalidad patriarcal: importancia de los roles y los estereotipos de género dentro de los programas del SERNAMEG.**

Dentro de todos los relatos entregados por las mujeres se encuentran fragmentos en donde ellas expresan como algunos/as agentes estatales cometen opiniones personales y enjuiciamiento hacia las mujeres víctimas/sobrevivientes. Estos comentarios fueron dichos por Carabineros, centros de salud y poder judicial, causando en las mujeres sentimientos negativos respecto a ellas mismas, como auto percibirse como mala madre y culpable por los hechos de violencia vividos.

Estos comentarios hechos por los/las profesionales son un gran ejemplo de la falta de perspectiva de género que existe en los programas que abordan esta problemática y quienes funcionan como instituciones de demanda espontánea como Carabineros o PDI. Ya que para hacer estos comentarios están haciendo uso de los estereotipos de géneros, los cuales limitan y determinan tareas, roles, actitudes entre otros según sea la hetero normalidad de lo femenino u masculino. Según las entrevistadas, estas situaciones se generan principalmente por falta de personal adecuado para trabajar la temática, es decir que tengan conocimientos e interés en abordar la problemática de la violencia de género. Se espera que quienes están encargados de entregar el apoyo y contención que necesita una mujer víctimasobreviviente y luego, hacer valer sus derechos al activar los protocolos correspondientes según el nivel de riesgo que presenta.

Al contrario, aun en el estado de vulnerabilidad en la que se encuentran las mujeres, siguen siendo castigadas socialmente por ser mujeres y madres. (Guillaumin, 2005).



Responsabilizándose de manera significativa por los cuidados de los hijos, argumentando que ellas fueron quienes vulneraron a sus hijos al “dejarlos” vivir esa violencia también. El trato entregado a las entrevistadas olvida que ellas son madres, son mujeres víctimas también, desconocen el proceso que viven para poder salir del círculo de la violencia y las consecuencias de la violencia psicológica principalmente que permite que esta violencia vaya en escalada hasta dejar a la mujer destruida, primero como ser, despojándola del valor que tiene como mujer y como madre, alejándola de sus seres queridos y amigas que puedan darse cuenta de este abuso.

Tal como se ha explicado anteriormente, vivimos en una sociedad que se rige por la hetero normalidad patriarcal, que a su vez genera roles y estereotipos de género de los cuales son víctimas las mujeres. Donde se espera socialmente que la mujer cumpla con las expectativas de cuidadora y de fortaleza impecablemente. Muchas veces se apela a la familia como un factor social importante que normaliza la violencia psicológica desde la niñez, siendo una conducta aprendida para las mujeres adultas.

Es así como el sistema busca la forma para seguir reprimiendo e invalidando a las mujeres a través de instituciones y roles sociales. (Arruzza & Bhattacharya, 2000).

Es en los espacios de socialización donde se validan los estereotipos de género, tal como son las escuelas, los medios de comunicación masiva o las mismas familias en entornos cotidianos. (Espinar, 2007).

La reproducción de esta violencia cultural hacia las mujeres permite que en todos los ámbitos de su vida la mujer permanezca en segundo plano, inclusive cuando se trata de instituciones estatales como las que se nombraron. Se internaliza a niveles micro y macro socialmente hablando a tal punto de parecer normal o justo este trato, este nivel de violencia psicológica y simbólica.

El SERNAMEG tiene el deber de entregar las herramientas necesarias para los y las profesionales que atienden esta temática en cualquiera de sus niveles, de manera estructural y sistemática tiene la responsabilidad sobre quienes ejercen la labor de entregar o intentar entregar tranquilidad para quien ha sido una sobreviviente. Y no ser un factor que incremente aún más su dolor y desesperación.



Se evidencia cómo la violencia institucional más violencia social generan y reproducen la violencia de género. (Galtung, 2016)

### **Experiencias de revictimización.**

Objetivo 2: Analizar las experiencias de las usuarias participe de los programas del SERNAMEG durante el periodo 2019-2023.

#### **-Respecto a la revictimización.**

En relación a las experiencias de las mujeres entrevistadas, estas manifiestan que no fue positiva para ellas, ya que durante su proceso reparatorio o intervenido ocurrieron diversas situaciones que dificultaron su acceso a los programas como tal, postergando o impidiendo su debido proceso reparatorio. Cabe mencionar que las mujeres manifestaron experiencias traumáticas y dolorosas, todas estas propiciadas por los programas del SERNAMEG y quienes lo ejecutan. Entre estas experiencias se encuentra principalmente la revictimización, experiencia que han manifestado vivir todas las mujeres participantes de la presente investigación.

La revictimización tal y como se mencionó en el análisis se puede entender y/o presentar tanto externa como interna. Tal como se mencionó en el análisis la revictimización interna hace referencia a sentimientos, emociones creencias y pensamientos revictimizante de las mujeres entrevistadas para con ellas misma, si bien estos pensamientos y palabras no fueron explicitadas por el SERNAMEG, si fueron propiciados por la metodología y el comportamiento de las y los funcionarios de la institución. Por otro lado, la revictimización externa hace referencia a pensamientos, palabras y situaciones donde las/os funcionarios de los programas manifestaban explícitamente palabras y discursos re victimizantes para las mujeres sobrevivientes. Cabe mencionar que ambas subdimensiones de revictimización son propiciadas directa o indirectamente por el SERNAMEG.

Las mujeres entrevistadas manifestaron haber sido re victimizadas por los programas de diversas maneras, entre estas, la repetición de los hechos de violencia, el juicio ejercido por parte de las y los funcionarios en relación a si creían o no la violencia vivida por las mujeres, la culpabilización de la violencia vívida, la exposición



de la situación entre otras. Son todas estas formas de revictimización las que provocaron en las mujeres situaciones y emociones de rabia, impotencia, desgaste emocional, crisis de pánico, angustia, sentido de desprotección, decepción, desesperación. Estas pertenecen a un gran abanico de emociones y sentimientos negativos en torno a la experiencia manifestada por las mujeres en su paso por los programas del SERNAMEG.

Sin duda este tipo de violencia se puede catalogar como violencia institucional según Bodelón (2014) y como violencia Estatal según Galtung (2016), ya que está es propiciada y ejercida por órganos y agentes institucionalizados a las mujeres víctimas sobrevivientes de violencia de género. Se vuelve fundamental también revisar los comportamientos de la violencia y la validación de la misma, pues en la revictimización no solo se presencia la violencia Estatal e institucional, si no también, la violencia social, cultural y de género. Esto se evidencia en relación a que la revictimización también se manifestó a través de la culpabilización a las mujeres entrevistadas por parte de los profesionales, donde se les culpabilizó de diversas situaciones de violencia intrafamiliar en base a los estereotipos de género, es decir las labores y atribuciones construidas culturalmente por el patriarcado (Lamas, 2000) y el capitalismo avaladas y propiciadas a través de las complejas estructuras de dominación y control social ( Moser y Mcilwaine, 2005).

#### **-Respecto al proceso interventivo.**

En relación a las experiencias sobre el proceso de intervención de las mujeres entrevistadas, estas manifiestan que durante su proceso interventivo tuvieron diversas dificultades para acceder a los servicios generales de los programas del SERNAMEG. Entre estas largas listas de espera para acceder a los servicios reparatorios, privación de atención jurídica y/o social por parte de los funcionarios de los servicios, maltrato, entre otros. También han manifestado que los procesos interventivos estuvieron interrumpidos por razones de cierre de programas en las comunas, lo cual derivó en que las mujeres que se atendieron ahí fueron derivadas a comunas aledañas o desertaron de los programas.

Las mujeres entrevistadas señalan que tuvieron momentos complejos, donde vivieron situaciones violentas, dolorosas e incómodas para ellas. Púes durante sus procesos interventivos experimentaron maltrato, revictimización, violencia



psicológica, culpabilización, entre otras a manos de los programas del SERNAMEG. También manifiestan que sus procesos interventivos al estar llenos de obstáculos y situaciones violentas impidieron que ellas tuvieran un proceso interventivo social, jurídico y/o psicológico. Son todas estas situaciones propiciadas por el SERNAMEG las que impiden un óptimo proceso interventivo, cualquiera sea este su carácter, impidiendo el acceso libre y óptimo de los servicios que otorgan los programas del SERNAMEG.

Estás dificultades se manifestaron para las mujeres como una privación de los servicios y por ende la privación de cualquier proceso o servicio reparatorio e interventivo.

Las situaciones antes mencionadas son calificadas por Bodelón (2014) como violencia institucional, ya que son los funcionarios institucionalizados quienes dificultan a través de las prácticas antes señaladas el acceso íntegro y eficaz a los procesos interventivos, ya sea éste de carácter social, psicológico o jurídico. Cabe mencionar que cualquier situación o acción ejecutada por los funcionarios institucionalizados que impida, interrumpa o retrase el derecho de las mujeres víctimas sobrevivientes a vivir un óptimo proceso interventivo y/o reparatorio es catalogado también como violencia institucional (*Cámara de diputados del H. Congreso de la unión, 2018, pág. 6*). Según la experiencia manifestada en relación al cierre de los programas del SERNAMEG, esta situación se puede entender desde la violencia Estatal, pues el cerrar los programas de atención y reparación a la violencia de género es un grave impedimento a las mujeres que habitan en ese territorio a vivir una vida libre de violencia de género, ya que se está privando a conciencia el acceso a los programas destinados por el Estado para abordar la problemática de la violencia de género (Galtung, 2016).

#### **-Vulnerabilidad y factores de riesgo.**

La mayor parte de las mujeres que participaron en esta investigación son pertenecientes al 40% más vulnerable según el Registro Social de Hogares (RSH), lo que implica que estas mujeres y sus hogares reciben aproximadamente \$200.000 pesos mensuales. Los bajos recursos económicos y sociales son un punto por evaluar



cuando hablamos de factores de riesgo en Trabajo Social. Estos son indicadores sobre la probabilidad que tiene un sector de la población en vivir problemáticas sociales complejas variadas, como por ejemplo deserción escolar, consumo de drogas y alcohol, ser víctima y/o perpetrador de violencia intrafamiliar, escolar o de género, entre otras.

En este caso, las mujeres nacemos con altos factores de riesgo solo por ser mujeres. Ser mujer es correr el riesgo permanente de ser violentadas, en primera instancia por esta sociedad hetero normada patriarcal, y luego, por el Estado mismo al legitimar y permitir estos abusos. Existe una relación entre la violencia de género y la vulnerabilidad social, ya que a pesar de todas las mujeres nacen, vienen desde ya con factores de riesgo incorporados en su vida, no es lo mismo una mujer considerada hetero normada, proveniente de una familia de altos recursos a una mujer que nace en la pobreza, con un entorno hostil o padres ausentes, que además es racializada o perteneciente a alguna etnia o LGTBI Q+.

Con este ejemplo no se intenta dar un prejuicio frente a lo que está bien o es normal. Se intenta dar énfasis en la importancia que tiene el enfoque intersectorial cuando hablamos de violencia de género, que de alguna manera esto nos pasa a todas, pero no de la misma forma, no la misma cantidad, no tiene las mismas consecuencias. (Moser & McIlwaine, 2019). Es así como los factores de riesgo se van sumando, dependiendo de todos estos factores socioeconómicos, culturales, religiosos, políticos, entre otros.

Históricamente se espera que las mujeres cumplan con diferentes roles sociales: cuidado de los hijos y trabajo doméstico principalmente. Siendo siempre amables, sensibles, con sentido maternal, sumisa y callada. Mientras que el hombre es socialmente aceptado como proveedor económico del hogar, siendo muchas veces este único rol. Omitiendo en muchos casos su labor como padre y esposo, siendo la persona razonable, fuerte y que pone orden. Para este sistema las mujeres somos propiedad privada, consideradas además como reproductoras. Es decir, tenemos el poder de reproducir “seres humanos fuertes y necesarios para aumentar a través de la explotación su capital, esto en caso de ser niño, mientras que, si es niña, mejor pues estas poseen la capacidad biológica de reproducción” (Federici, 2018).



## **-Reparación y políticas públicas**

Objetivo 3: Vincular las experiencias de las mujeres entrevistadas con las políticas públicas del SERNAMEG.

### **-Respecto a las políticas públicas del SERNAMEG.**

Dentro de las riquezas que presentan las investigaciones cualitativas y de reflexión, se considera una gran importante virtud, lo interesante que son los relatos y experiencias de estas mujeres y la validez que estamos construyendo mediante esta investigación. Pues para la construcción de esta tesis, son de gran riqueza las experiencias de las mujeres usuarias de los programas del SERNAMEG en relación a los procesos reparatorios e interventivos, ya que se busca dar voz a mujeres víctimas sobrevivientes que han sido violentadas por el Estado a través de la ejecución de sus programas destinados a abordar la violencia de género (Regin, 2017).

En esta parte final del presente documento hemos podido evidenciar los relatos de las mujeres participantes en la investigación, los cuales nos muestran una realidad, su realidad en la que no se ven reflejados el cumplimiento de los objetivos del SERNAMEG.

A continuación, se presenta una tabla comparativa que contiene uno de los principales objetivos del SERNAMEG y por otro lado, las experiencias vividas por las mujeres entrevistadas usuarias. Cabe destacar que este es el objetivo que se analizará en conjunto a investigación ya que buscamos comprender las experiencias de las mujeres entrevistadas acuerdo a la prevención, protección, atención y reparación que el servicio les entregó.

*Tabla 6: Respecto a las políticas públicas del SERNAMEG.*

Objetivo SERNAMEG	Realidad evidenciada
-------------------	----------------------

<p>Promover el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias, a través de Programas con Enfoque Intersectorial e Interseccional relacionados con la prevención, protección, atención y reparación.</p>	<p>Según el análisis que se ha ido recabando durante toda esta investigación teniendo como base las experiencias de las mujeres víctimas sobrevivientes de violencia de género, se concluye que los programas estatales no logran finalmente prevenir, proteger y reparar la violencia vividas en las mujeres.</p> <p>El Estado no logra promover a las mujeres una vida libre de violencias, pues como han manifestado las mujeres, en primera instancia se les ha dificultado o negado el acceso a los programas del SERNAMEG. Durante la atención se han sentido re victimizadas, maltratadas, violentadas por las profesionales que ejecutan los programas institucionales. Finalmente, tampoco se obtiene un proceso reparatorio dentro del servicio, considerando que la mayor parte de las mujeres relata que no fue una experiencia importante en su vida ni en su proceso como víctima-sobreviviente.</p>
--	--

Como se ha desarrollado en el análisis y en las presentes conclusiones, el SERNAMEG han violentado sistemáticamente a mujeres víctimas sobrevivientes de violencia de género a través de diversas formas y metodologías delimitadas por el Estado. Tal y como se ha expuesto los funcionarios institucionalizados por el SERNAMEG han ejercido diversas formas de violencias a las mujeres entrevistadas, esto a través de diversas manifestaciones violentas y hetero patriarcales, utilizando para ello, violencia cultural, institucional, social, estructural y de género (Farmer, 2004.) Esta investigación cualitativa visibiliza las diversas formas en que el Estado decide conscientemente violentar a las mujeres víctimas sobrevivientes de violencia de género, utilizando para ello al SERNAMEG organismo responsable de abordar la problemática.

### **-Recomendaciones de política pública y Trabajo Social.**

Una primera recomendación desde todos los antecedentes recabados en esta investigación aborda la participación que tienen las mujeres usuarias victimas sobrevivientes en diferentes composiciones del programa.

Con respecto a las mujeres usuarias, profesionales del servicio y movimientos sociales, se concluye que no existe una importante participación dentro de la creación de políticas públicas del área Mujer. El trabajo colaborativo con las mujeres que ya tienen experiencia como usuarias, los profesionales y actrices del contexto social, crearía un levantamiento de experiencias que sí son importantes y válidas dentro de cada rol social.

Se sugiere también una evaluación constante del funcionamiento de los programas del SERNAMEG de acuerdo a los objetivos y de las significaciones que expresan las mujeres usuarias de estos programas.

En la etapa diagnóstica, específicamente respecto a los mecanismos de reparación impartidas por el servicio, se recomienda incluir a las mujeres usuarias y sus experiencias particulares respecto a si han podido reparar la violencia vivida, y si ha sido gracias al SERNAMEG.

En relación al trabajo intersectorial y de redes, se sugiere a raíz de lo detectado en el análisis, la urgente necesidad de un diagnóstico que permita conocer mecanismos de derivación entre las distintas instituciones estatales y privadas que trabajan con el SERNAMEG y cómo finalmente estos mecanismos revictimizan a las mujeres.

La participación de personal idóneo no tan solo en centros del SERNAMEG, sino que también los programas que trabajan a la par con la temática de violencia de género. Para esto, se sugiere fortalecer los programas del servicio, destinados a la prevención de la violencia de género.



UTEM

Con el objetivo de en primer lugar entregar validez a las experiencias de las mismas mujeres usuarias y de reconocerlas más allá que un número en la lista de espera.

Teniendo en cuenta todo el análisis de estas experiencias relatadas por las mujeres es que nos preguntamos:

¿Qué relación existe entre los objetivos que rigen al SERNAMEG y la realidad que expresan las mujeres?, ¿Cuál es el nivel de compromiso que tiene el Estado de Chile para con las mujeres víctimas sobrevivientes de violencia de género?, ¿Existe un real interés en erradicar, sancionar y reparar la violencia de género por el Estado Chileno?

### BIBLIOGRAFIA.

- Althusser, L. (1970). *Ideología y aparatos ideológicos del Estado*.
- Anguita, J. C., Labrador, J. R., Campos, J. D., Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria*, 31(8), 527-538.
- Arosteguí, J. (1994). *Violencia, sociedad y política: La definición de la violencia*.
- Arruzza, C., & Bhattacharya, T. (2020). Teoría de la Reproducción Social. Elementos fundamentales para un feminismo marxista. *Archivos de historia del movimiento obrero y la izquierda*, (16), 37-69.
- Biblioteca del congreso nacional de Chile. (S/I). Ley 20066, Violencia Intrafamiliar. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=242648>
- Biblioteca del Congreso Nacional. (S/F). *Historia de leyes sobre derechos de las mujeres*. Biblioteca Nacional del Congreso. Recuperado de [https://www.bcn.cl/historiapolitica/mujeres\\_en\\_el\\_congreso/historias\\_de\\_leyes?per=2006-&id=Historia\\_L20820](https://www.bcn.cl/historiapolitica/mujeres_en_el_congreso/historias_de_leyes?per=2006-&id=Historia_L20820)
- Bodelón, E. (2014). Violencia institucional y violencia de género. *Anales de la cátedra Francisco Suaréz*. Recuperado de <https://revistaseug.ugr.es/index.php/acfs/article/view/2783>
- Calvo González, G. y Camacho Bejarano, R. (2014). *La violencia de género: evolución, impacto y claves para su abordaje*. Enfermería Global. 13, Vol 13, Nro 1. Recuperado de
- Carreras, Ana. (1988). Violencia femicida en el contexto de la violencia de género. Un deber de prevención del estado. *Revista Electrónica Iberoamericana*. Recuperado de



UTEM

[mpleto.pdf#page=10](#)

[https://www.urjc.es/images/ceib/revista\\_electronica/REIB\\_vol\\_11\\_2017\\_1\\_co](https://www.urjc.es/images/ceib/revista_electronica/REIB_vol_11_2017_1_co)

- Cazau, P. (2006). Introducción a la investigación en ciencias sociales.
- Centro Nacional de Violencia Doméstica y Sexual. (1980). Domestic Abuse Intervention Programs. Home of the Duluth Model.

- Chaves Montero, A. (2018). La utilización de una metodología mixta en investigación social.
- Córdova, O. (2017). La violencia económica y/o patrimonial contra las mujeres en el ámbito familiar. *Revista del instituto de la familia*. Recuperado de <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/personayfamilia/article/view/468>
- Corsi, J. (2010). La violencia hacia las mujeres como problema social. Análisis de las consecuencias y de los factores de riesgo. *Documentación de apoyo, fundación Mujeres*, 1-12.
- Cuartero, E. (2018). Desgaste por empatía: Como ser un profesional del Trabajo Social y no desfallecer en el intento. *Cuaderno de Trabajo Social. N (11)*, pág.9.
- Davis, M. (1983). Los efectos de la empatía disposicional sobre las relaciones emocionales y la ayuda: Un enfoque multidimensional. *Revista de personalidad, N° (2) pág. 167*.
- DÍAZ, L. (2006). Producción de conocimiento sobre trabajo social en las unidades académicas de Bogotá en el período comprendido entre 1995 a 2003. *Tabula Rasa*, (5), 247-259.
- Do Pará, B. (1994). Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer “Convención de Belém do Pará”.
- Farmer, P. (2004). Una antropología de la violencia estructural. *Antropología actual*.
- Federici, S. (2018). El patriarcado del salario. *Críticas feministas al marxismo*.
- Fernández, V. (2006). Introducción a la investigación en ciencias sociales. Recuperado de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/501/Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20en%20ciencias%20sociales.pdf>
- Galtung, J. (2016). La violencia cultural, estructural y directa. *Cuaderno de estrategias*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5832797>
- Guba, E. & Lincoln, Y. (1994). Paradigmas en competencia en la investigación cualitativa. *Manual de investigación cualitativa. N°(2). Pág, 163*.

- Guba, E., & Lincoln, Y. (2002). Paradigmas en competencia en la investigación cualitativa. *Por los rincones. Antología de métodos cualitativos en la investigación social*, 113-145.
- Guillaumin, C. (2005). Práctica del poder e idea de Naturaleza. *Falquet J, Curiel O, organizadores. El patriarcado al desnudo: tres feministas materialistas: Colette Guillaumin, Paola Tabet-Nicole Claude Mathieu. Buenos Aires: Brecha Lésbica.*  
<https://doi.org/10.6018/eglobal.13.1.181941>.
- Iturrieta, S. (2004). Trabajo Social y producción de conocimientos: un desafío ético. *En XXVIII Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social, Chile.* Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-018-043.pdf>.
- Lima, L. (1984). *Una parte de la historia del trabajo social: seis años en el CELATS.* CELATS, Centro latinoamericano de trabajo social.
- Martín, M. & Muñoz, J. (2014). Epistemología, metodología y métodos. ¿Qué herramientas para qué feminismo? Reflexiones a partir del estudio del cuidado. *Cuaderno de Psicología.* Recuperado de <https://earchivo.uc3m.es/handle/10016/21566>
- Marx, C. & Engels, F. (1848). *Manifiesto del partido comunista.* Recuperado de <https://www.marxists.org/espanol/m-e/1840s/48-manif.htm>
- Marx, K. & Engels, F. (1844). *La sagrada familia.* Recuperado de <https://www.marxists.org/espanol/m-e/1840s/sagfamilia/prologo.htm>
- Ministerio de Desarrollo Social. (2015). *Ley 20.820 Crea el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y modifica normas legales que indica.* Biblioteca del Congreso Nacional. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1075613>
- Ministerio de Desarrollo Social. (2015). *Ley 20.820 Crea el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, y modifica normas legales que indica.* Biblioteca Nacional del Congreso. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1075613>

- Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género. (2018). Cuenta pública participativa. Recuperado de <https://minmujeryeg.gob.cl/wpcontent/uploads/2019/12/Preinforme-CPP-MMEG-2018.pdf>
- Ministerio de la mujer y la equidad de género. (S/I). *Tratados internacionales sobre derechos humanos de las mujeres suscritos por el Estado de Chile*. Recuperado de [https://minmujeryeg.gob.cl/?page\\_id=3708](https://minmujeryeg.gob.cl/?page_id=3708)
- Ministerio del Interior. (1991). *Ley 19.023 Crea el Servicio Nacional de la Mujer*. Biblioteca Nacional del Congreso. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=30390>
- Moser, C. & McIlwaine C. (2009). La violencia urbana en Latinoamérica como problema de desarrollo. En Lunecke, A., Munizaga, A. & Ruiz, J (Ed.). *Violencia y delincuencia en barrios: Sistematización de experiencias*. (Pág.12-39). Santiago, Chile: Universidad Alberto Hurtado & Fundación Paz Ciudadana.
- ONU Mujeres. (S/I). Preguntas frecuentes: Tipos de violencia contra las mujeres y niñas. (S/I). Recuperado de <https://www.unwomen.org/es/what-wedo/ending-violence-against-women/faqs/types-of-violence#:~:text=La%20violencia%20de%20g%C3%A9nero%20se,la%20existencia%20de%20normas%20da%C3%B1inas>.
- Parola, R. (1997). *Aportes al saber específico del Trabajo Social*.
- Partido feminista de España. (2006). *La mujer como clase social y económica*. Recuperado de <https://partidofeminista.es/tesis-la-mujer-como-clase-social-yeconomica/>

- Ragin, C. (2017). La construcción de la investigación social introducción a los métodos y su diversidad. Recuperado de [https://metodouces.files.wordpress.com/2017/08/2\\_ragin\\_cap-1-y-2.pdf](https://metodouces.files.wordpress.com/2017/08/2_ragin_cap-1-y-2.pdf)
- Ramos, C. A. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances en psicología*.
- Red chilena contra la violencia hacia las mujeres. (2021). Dossier informativo: 2020-2021 Violencia contra mujeres en Chile. Recuperado de <https://cl.boell.org/sites/default/files/2021-08/Dossier-Informativo-Violenciacontra-Mujeres-2020-2021-Red-Chilena.pdf>
- Red Chilena contra la violencia hacia las mujeres. (2022). Dossier informativo: 2021-2022 violencia contra mujeres en Chile. Recuperado de <https://www.nomasviolenciacontramujeres.cl/wpcontent/uploads/2022/11/DOSIER-2022.pdf>
- Sautu, R., Boniolo, P., Dalle, P., & Elbert, R. (2005). Manual de metodología: construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología.
- SERNAMEG. (S/F). *Programas del SERNAMEG*. Recuperado de [https://www.sernameg.gob.cl/?page\\_id=27](https://www.sernameg.gob.cl/?page_id=27)
- Smith, Y. (2008). El sujeto: Los espacios públicos y privados desde el género. *Revista de estudios culturales*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3987106>
- Walsh, C. E. (2014). Pedagogías decoloniales caminando y preguntando: notas a Paulo Freire desde Abya Yala. *Entramados: educación y sociedad*, (1), 17-30.

## ANEXOS.



En este apartado se encontrarán los anexos utilizados y desarrollados en la investigación, entre estos se podrán encontrar: pauta de entrevista, consentimiento informado, estructura principal de análisis y transcripción de la información recabada en las entrevistas, entre otras.

#### **Pauta de entrevista.**

- 1-¿Cuál es tu nombre?.
- 2-¿Cuál es tu género?.
- 3-¿Cuántos años tienes?.
- 4-¿Trabajas?, ¿Cuál es tu actividad laboral?.

- 5-¿De dónde es?, ¿Donde ha nacido?, ¿Dónde vive?, ¿Cuánto tiempo lleva viviendo aquí?.
- 6-¿Estudia?, ¿Qué está estudiando?.
- 7- ¿Cuál es su estado civil?, ¿Tiene pareja?, ¿Con quién vive?.
- 8-¿Tiene hijos/as?, ¿Qué edades tienen?.
- 9-¿De cuántas horas son tus jornadas laborales?.
- 10- ¿Qué calificación tiene en su registro social de hogares?¿Le alcanza con sus ingresos para vivir?.
- 11-¿Qué motivó el ingreso al SERNAMEG?.
- 12-¿En qué programa del SERNAMEG usted participó/a? ¿En qué año empezó su participación en el programa?.
- 13-¿De qué carácter es/fue el programa del cual usted participó?.
- 14-Relate su proceso de atención en el programa del SERNAMEG.
- 15-¿Qué servicios y/o profesionales requirió (Trabajadores sociales, psicólogos, abogados, etc)?.
- 16-¿Cuánto duró su proceso de intervención?.
- 17-¿Cuánto tiempo pasó entre que solicitó el servicio y se lo entregaron?,¿Cuánto fue el tiempo de espera para acceder a atención psicológica, social y/o jurídica?.
- 18- ¿Durante su proceso interventivo hubo revictimización? ¿Considera usted que su atención fue adecuada frente a la problemática?,¿Le fue útil?, ¿Le pidieron repetir el relato y/o historia del porqué ingresa al programa?.
- 19-¿Su ingreso al programa fue por derivación o por demanda espontánea?.
- 20-¿Hubo coordinación entre los programas?.
- 21-¿De cuánto es el tiempo de atención por sección?¿Era/es Suficiente este tiempo para usted?.
- 22-¿Cuál era la frecuencia del servicio solicitado? (Trabajador social, psicólogo, y/o abogado/a?.
- 23-¿Qué significó para usted la atención del SERNAMEG?.
- 24-¿Cuáles han sido para usted las implicancias emocionales, laborales, familiares y personales posterior a su proceso de reparación entregado por el programa del SERNAMEG?.

25-¿La revuelta ocurrida en el año 2019 tuvo implicancias en su proceso reparatorio?,  
¿Cuáles?.

26-¿El movimiento feminista tuvo alguna implicancia en su proceso reparatorio?.

### **Consentimiento informado.**

El presente documento tiene el objetivo de informar a las mujeres que deseen participar de la tesis “Las violencias que ejerce el Estado Chileno a través del servicio nacional de la mujer y la equidad de género SERNAMEG, hacia mujeres víctimas sobrevivientes de violencia de género en la región Metropolitana en el periodo 2019-2023”.

La presente investigación tiene como objetivo general comprender cuales son las significaciones que construyen las mujeres en torno a su experiencia como usuarias del SERNAMEG durante el periodo 2019-2023.

A continuación, se dejará estipulado en este documento la información de contacto de las estudiantes tesis, el profesor guía de la investigación y de la escuela de



Trabajo Social de la Universidad Tecnológica Metropolitana con la intención de facilitar el acceso a información y resolución de dudas por parte de las mujeres participantes de esta investigación. Los correos electrónicos son los siguientes:

Estudiantes tesistas:

- Yenifer Morales Cuminao: [ymoralesc@utem.cl](mailto:ymoralesc@utem.cl)
- Paulina Santi Cortés: [psanti@utem.cl](mailto:psanti@utem.cl)

Docente guía de tesis:

- Juan Carlos Ruiz Flores: [j.ruizf@utem.cl](mailto:j.ruizf@utem.cl)

Escuela de Trabajo Social UTEM: [direts@utem.cl](mailto:direts@utem.cl)

## Consentimiento informado



Escuela de  
Trabajo Social

Nombre completo \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_  
Teléfono \_\_\_\_\_

- 
- Esta consciente que toda información obtenida en la entrevista sera utilizada unicamente para un proyecto de Tesis de la carrera de Trabajo Social **Si** **No**
  - Autoriza que su nombre y apellido aparezcan en la investigación **Si** **No**
  - Autoriza a que la entrevista sea registrada por grabadora de voz **Si** **No**
  - Autoriza los datos obtenidos en la entrevista con fines investigativos **Si** **No**

*desea un sobrenombre o alias*

***Declaro que he leído y autorizo el uso de los datos obtenidos en la entrevista para el proyecto de tesis de Trabajo Social con todas las especificaciones acordadas anteriormente***

\_\_\_\_\_  
firma entrevistada

\_\_\_\_\_  
firma entrevistadora

**Transcripción de entrevistas.**



A continuación se presentan las transcripciones de las 10 entrevistas realizadas, separadas por cuadros.



Usuaría entrevistada	N°1- 31-08-2023
Programa del SERNAMEG	CVS Metropolitano, perteneciente a la fundación León Bloy desde entre el 2022-2023.
Características	Bella (alias), No binario (Elle/ Ella), Puente Alto, 22 Años, Estudiante y trabajadora. "Pertenezco al 40% más vulnerable, y aunque trabajo no me alcanza para vivir"
Motivo	"Entre al programa por el que esperé dos años por motivos de abuso sexual... En mi infancia viví violencia intrafamiliar ""he pasado de psicólogo en psicólogo... tuve depresión, estrés postraumático complejos, trastornos del sueño y trastorno de ansiedad desde pequeña".

Servicio	<p>“Solamente tuve una entrevista con la trabajadora social, ya que yo solicite solo atención psicológica..... decidí no judicializar el caso, por lo que no necesite abogado” “ Me dieron atención psicológica y psiquiátrica, la atención no fue a tiempo ya que tuve que esperar más de dos años desde que me trasladaron para ser atendida” “La atención de la fundación fue muy bueno, si bien me hicieron esperar dos años para atenderme una vez que lo hicieron fue buena, era una terapia constante... las psicólogas son muy buenas pero no se porque es tan difícil entrar” “Es tan buena la atención pero es tan corto el proceso que destina el servicio a la reparación, se estima que una usuaria debe salir en 6 meses, sin embargo yo no estuve preparada en ese tiempo y me tome más tiempo, finalmente mi terapia duro 1 año y algo, casi dos” “Las secciones eran de una hora más o menos... para mí no era suficiente el tiempo de atención, yo quedaba mal y después me tenía que ir así”</p>
----------	---

Revictimización.	<p>“Había veces donde mi psicóloga me hizo revictimizar como dos o tres veces...Donde tuve que repetir el relato en varias ocasiones. Yo venía con una ficha psicológica de mi derivación, sin embargo, en el CVS Metropolitano empezamos de cero, con una ficha nueva, lo que significó relatar otra vez mi historia. El CVS Metropolitano no tenía mayor relación con otras instituciones como en el hospital Sótero del Río, me pedían a mí que fuera a pedir mis fichas, siento que falta mejorar eso” “ Desde el CVS Metropolitano me derivaron a un programa dental, donde todos los profesionales que me atendieron me dieron un trato diferente a los demás, ellos me decían ohh tu veni del CVS Metropolitano, eso igual me incomodo, me sentí expuesta” “Me cancelaron muchas veces las horas de atención, me decían que era porque estaban en procesos judiciales y yo no podía hacer nada porque entendía que el caso de esa mujer debía ser prioridad.... a veces me cancelaban las horas encima a minutos de empezar”</p>
------------------	---

Significaciones	<p>“Para mi significó una oportunidad...una rara oportunidad, donde me di cuenta que yo pase por algo serio... para mi llegar al SERNAMEG fue fuerte, o sea llegar a estas instituciones... era harta la gravedad... me sentí como Antonia, yo de verdad me quería matar” “El SERNAMEG una vez que llega es bueno porque la cantidad de mujeres que viven estas situaciones es mucha... hay arto desconocimiento o desinformación respecto a la existencia de los programas del SERNAMEG y es porque yo creo no les conviene visualizarlo o darlo a conocer tanto porque hay muy pocos centros y no dan abastos” “Es heavy pedir ayuda y que no te la den... yo creo que el SERNAMEG está muy colapsado”.</p>
-----------------	---

Implicancias	<p>“Mis amistades cambiaron y fueron reales, todas mis amistades antes eran superficiales, después de la terapia, fue una trascendencia total sobre quienes son amigos y quienes no...aprendí a tener relaciones más sanas, a entablar reciprocidad entre otras cosas más, me cambio. A nivel familiar hubo un cambio muy grande con mi relación con la familia, le recomendé a mi mamá quien también había vivido violencia intrafamiliar ir a un centro de la mujer, yo siento que mi familia cambio revolucionariamente, en el proceso que tuve de reparación, creamos más conciencia de las relaciones sanas, sobre lo que es el abuso, la violencia sexual, intrafamiliar, a no normalizar las cosas.... yo a mi papá y a mi abuelo les puse límites después de mi proceso, sigo teniendo autorreflexión constante” “Yo ahora me defino como una persona no binaria sobreviviente en todos los sentidos”.</p>
--------------	--



Relación con la revuelta.	“La revuelta fue un despertar para mí... el año 2019 me di cuenta de que fui abusada sexualmente en mi última relación... la revuelta no solo fue el despertar de un tejido social si no también donde yo me di cuenta de que había pasado un abuso en mi última relación... un despertar de alma, de personalidad, de quién soy yo. Fue un despertar desde adentro, donde deje de normalizar el machismo y el placer masculino”.
Relación con el Movimiento Feminista.	“Sí, yo con muchas cabras nos activamos y tenemos una organización feminista aquí en Puente Alto...La mirada feminista intersectorial me ayudo a comprender quién soy y como debiesen ser las cosas”.



Usuaría entrevistada	N°2- 26-09-2023
Programa del SERNAMEG	Centro de la mujer de La Pintana, desde 2022-2023.
Características	Daniela. Mujer (femenino) de 34 años, estudiante de segundo año de Trabajo Social, dueña de casa y madre de 3 hijos. Perteneciente al 40% de la población más vulnerable según RSH.
Motivo	"Luego de hacer la denuncia por internet, yo llame por la desesperación, y después de una entrevista general por teléfono, y luego una presencial"

Servicio	<p>“El centro solamente atendían a la mujer y al niño lo atiende OPD y ni siquiera hicieron el informe que les solicito el tribunal, porque no les alcanzo el tiempo” “hicimos tres sesiones de 1 hora aprox y ahí quedo...son sesiones psicológicas y las personas quedan mal..cuando hice la primera entrevista que fue super dura, quede sola..que pasa si a una mujer víctima, tu le haces recordar todo y tiene intento de suicido por volver a recordar, porque tu vas tapando y se esconden debajo y sigues avanzando porque una tiene que sobrevivir, entre la entrevista, hasta la terapia grupal es muy fuerte porque ni siquiera es focalizada.. es como comprar por mayor, no es enfocada en ti y minimizas tu situación porque dices ella lo está pasando peor” “En el centro me ofrecieron apoyo judicial pero tienes que abrir otra causa nueva, aun que tengas causas actuales, ellos querían abrir otro proceso mas, aun que yo ya estaba en 2 causas heavy, entonces una tercera causa.. no...”</p>
----------	---

Revictimización.

“Pero sabes quien me trato peor: una carabinera... y no esperaba un trato diferente conmigo, si no que pudiera entenderme de alguna forma y entender que esta mujer no está peleando por algo para ella, que mostré documentación, mientras mis hijos estaban escondidos en el segundo piso cuando ocurrían peleas”. Luego de hacer la denuncia por internet, yo llame por la desesperación, y después de una entrevista general por teléfono, y luego una presencial donde teni que dar detalles: te dijo esto? Pero como te lo dijo? Y tú vuelves hacia atrás y vuelve el cómo te sentías, de cómo lo mirabas, de cuanto llorabas, de cuanto te dolía...te vas dando cuenta que si tomamos tantas veces la pastilla del día después, eso también es violencia.. te vas dando cuenta que suceden muchas cosas...” “eres víctima, que nivel de victima eres, necesitas reparación pero lo único que podemos ofrecerte es talleres grupales, y ahí te das cuenta que hay otras personas, mujeres adultas como tu mama tu vecina y tu abuela, y cosas terribles y tu dices la gente que vive cerca de ti y tu no te das cuenta las cosas que pasan”. “Acompañamiento fueron una charla informativa del SERNAMEG y no podían seguir haciendo los talleres porque no había gente”

“Te preguntan: ¿Tu quieres hacerte reparación psicología? Okey...pero hay una lista de espera, había que esperar que salieran de alta algunas mujeres pero no me dijeron de cuanto tiempo era la espera y hasta el día de hoy en el grupo de wsp mandan información nomás”

“Había una psicóloga en el centro que hacía terapia, cuando ellos me preguntaron si quería reparación, yo sentí que ella quería que yo dijera que no”. “Te pasan aromas y que recuerdas. Juegan con las texturas.. que sientes? Con la música.. yo me sentía en un mar lleno de gente te estas ahogando pero nadie te ayuda..Nadie te ofrece después ayuda o contención, agua, una conversación, fue ya chicas luego la hora nos vemos la otra semana vamos a avisar por wsp.. como una compra por mayor”

Significaciones

“Por más reparación y atención psicológica que tengas algo no vuelve, en el proceso vas aceptando responsabilidades...no tenía más herramientas para poder pasar de mejor forma ese proceso.. era lo que podías hacer, porque sobre piensas, lo hiciste bien?” “sentir que necesitas reparación, ahora puedo sanar, son procesos muy largos, cuando una vive VIF, una se fractura una no vuelve a existir igual como antes, físicamente tu estas, pero algo se rompe, algo no vuelve”

Implicancias

“Yo creo que quedé peor yendo al SERNAMEG, porque yo me recordé de cosas de cosas que psicológicamente había borrado, cuando te hacen esta encuesta, es súper violenta... tu cierras los ojos y vuelves atrás (la primera entrevista), y entre medio en contención 0, ni una llamada”

El proceso del SERNAMEG: “fue doloroso, es sentir el dolor otra vez”

<p>Relación con la revuelta.</p>	<p>“El estallido social me dieron ganas de gritar... por lo menos mis hijos despertaron y ahora dicen “hay cosas no se callan”</p> <p>“Lo que creo que dejo el estallido es alzar la voz”</p>
<p>Relación con el Movimiento Feminista.</p>	<p>“Del estallido nosotras las mujeres salimos muy empoderadas”</p> <p>“Si te dio ese empuje porque se visualizaban más mujeres, que las mujeres podían hablar”</p> <p>“Yo también puedo exigir, yo también puedo querer”</p> <p>¿Te consideras una mujer sobreviviente? “Yo creo que todavía no sobrevivo,” “este hombre va a volver a hacer lo mismo...yo sé que voy a volver a ser víctima, pero voy a volver distinta, ya no soy la misma de antes, como mujer me siento con más fuerza, me siento más entera”</p>

Usuaría entrevistada	N°3- 05-08-2023
Programa del SERNAMEG	Centro de la mujer de Conchalí, desde el 2018-2019.
Características	Lorena, Femenino, Conchalí, 60 años, Trabajadora, pensionada y divorciada. "Tengo tres hijos, uno de 33, 30 y 27, vivo con el menor, él está estudiando" "soy del 40% más vulnerable, no me alcanza para vivir, porque tengo una pensión de \$130.000 mil pesos por compensación económica y me ví en la necesidad de trabajar, ahora vivo un poco mejor, pero siempre justa".
Motivo	"Mi malestar, por eso entré al programa, porque yo me ví acorralada con una tremenda depresión... un día, para el día de la madre yo estaba acostada con las cortinas cerradas y todo oscuro y mi hijo mayor, me levanto y me dijo "mamá basta, es hora de que te pongas las pilas y pienses en ti misma y te quieras. Él lo está pasando bien en este momento y tu estas llorando acá, no puede ser" yo me ví chiquitita minimizada en ese momento" "En ese momento me ví mal, me di cuenta de que estaba colapsada, que tenía ganas hasta de matarme... no le encontraba sentido a mi vida" "Todo detonó cuando yo eché al daniel de la casa, la separación, el darme cuenta que él había tenido una vida paralela... eso me tiró para abajo... si bien el matrimonio estaba medio roto, yo aún tenía la esperanza de que volvieramos, pero él aún estando conmigo ya tenía otra persona de hace rato"

Servicio

"El centro de la mujer lo primero que me ofreció fue una orientación, a mi me atendió una tutora que escucho mis problemáticas, lo que yo estaba padeciendo y ella me empezó a derivar a donde ella encontraba pertinente, en el centro había psicólogo y abogado. También te derivan a un programa de trabajo si es que uno necesitaba". "El centro trabajaba con mujeres que habían o estaban viviendo violencia, todas las mujeres que estábamos ahí estábamos teniendo problemas de violencia... por eso teníamos solo una sesión personal con la psicóloga y las otras instancias eran grupales, donde contamos nuestra historia de vida". "Para mí fue favorable la atención, porque yo estaba desorientada, medio perdida y ellos me fueron guiando y yo encontré mi camino, yo me sané. A mi me ayudó el centro de la mujer, yo ahí me di cuenta que había vivido violencia psicológica con mi ex marido... ahí me hicieron ver que yo había vivido violencia toda mi vida, en todos mis pololeos" "Yo pedí abogado para que me orientará y me dijera los pasos a seguir para divorciarme, me oriento solamente y me derivó a otra institución para que me representará en el juicio, el centro de la mujer no me presto abogado para representarme solo me orientaron y me dieron los pasos a seguir para solicitar representación jurídica en la municipalidad... también me derivaron a la psicóloga pero como le dije ella me atendió una pura vez de manera íntima y personal, lo demás fueron encuentros grupales donde contamos nuestra vivencia de violencia a las otras mujeres... No hubo atención psicológica especializada, eso faltó, tener terapia personal, a mi me hizo falta... recuerdo que ella en la única instancia donde me evaluó fue tachando una hoja, me dijo que la tenía que mandar no se pa donde, después solo encuentros grupales" "La atención es decir los encuentros grupales, no eran constantes, al principio una vez a la semana después cada dos semanas y después una vez al mes si es que".

Revictimización.

"El centro de la mujer lo primero que me ofreció fue una orientación, a mi me atendió una tutora que escucho mis problemáticas, lo que yo estaba padeciendo y ella me empezó a derivar a donde ella encontraba pertinente, en el centro había psicólogo y abogado. También te derivan a un programa de trabajo si es que uno necesitaba". "El centro trabajaba con mujeres que habían o estaban viviendo violencia, todas las mujeres que estábamos ahí estábamos teniendo problemas de violencia... por eso teníamos solo una sesión personal con la psicóloga y las otras instancias eran grupales, donde contamos nuestra historia de vida". "Para mí fue favorable la atención, porque yo estaba desorientada, medio perdida y ellos me fueron guiando y yo encontré mi camino, yo me sané. A mi me ayudó el centro de la mujer, yo ahí me di cuenta que había vivido violencia psicológica con mi ex marido... ahí me hicieron ver que yo había vivido violencia toda mi vida, en todos mis pololeos" "Yo pedí abogado para que me orientará y me dijera los pasos a seguir para divorciarme, me oriento solamente y me derivó a otra institución para que me representará en el juicio, el centro de la mujer no me presto abogado para representarme solo me orientaron y me dieron los pasos a seguir para solicitar representación jurídica en la municipalidad... también me derivaron a la psicóloga pero como le dije ella me atendió una pura vez de manera íntima y personal, lo demás fueron encuentros grupales donde contamos nuestra vivencia de violencia a las otras mujeres... no hubo atención psicológica especializada, eso faltó, tener terapia personal, a mi me hizo falta... recuerdo que ella en la única instancia donde me evaluó fue tachando una hoja, me dijo que la tenía que mandar no se pa donde, después solo encuentros grupales" "La atención es decir los encuentros grupales, no eran constantes, al principio una vez a la semana después cada dos semanas y después una vez al mes si es que".



Significaciones	"No lo considere tan útil, pero la parte psicológica me sirvió aunque fue una pura vez por que me gusto y me hubiese gustado que fuera más tiempo"
-----------------	--

Implicancias

"Si, yo sentí después de la atención del centro de la mujer que yo era importante y ví otro mundo también, a mi me sirvió el haberme divorciado... porque yo consideraba que estaba en un confort bueno en la parte económica pero dentro de eso ya no era el hogar feliz porque Daniel tomaba mucho, entonces ya no era normal eso me entiendes". "Yo nací de nuevo después de lo que viví y me di cuenta de toda la violencia que viví... empecé a recuperar a mi familia, por que yo me aislé, para mí antes mis hijos y mi marido eran mi familia, los demás eran familia lejana, hasta mi madre excluí". "Yo deje de lado muchas cosas con mi familia y cuando me divorcie y todo lo que viví después me empecé a valorar yo, dije yo soy importante, puedo hacer las cosas yo misma, puedo pagar las cuentas, puedo comprar en el supermercado sola y puedo decidir yo por mi casa" "Cambié mi forma de relacionarse con lo que significa una pareja un compañero, yo ahora estoy con el luis y puedo decir que tengo una relación completamente sana y bonita, fue un despertar bonito para mi, lo valoro pero eso es gracias a mi independencia, emepece a vivir la vida de otra manera"

<p>Relación con la revuelta.</p>	<p>"Yo pienso que influyó igual porque pasaron muchas cosas, porque uno normaliza tantas cosas y la revuelta igual sirvió para expresarse para visibilizar lo que se esconde, en mi caso para hablar sobre lo que a mi me estaba pasando".</p>
<p>Relación con el Movimiento Feminista.</p>	<p>"Si, yo si sentí que tuvo que ver, incluso yo en 2019 fuí a una marcha de puras mujeres, me sentí genial, gritando por nuestros derechos, fue fenomenal de que la mujer se pudiera expresar y luchas por que la mujer igual antes siempre estaba detrás del hombre y ahora ya no es así" "Las mujeres gritamos que ya no nos vamos a quedar en la casa criando cabros sino que ahora vamos a desarrollarnos crecer personalmente, uno tiene que ser profesional, fue un cambio de perspectiva" "Ahora la mujer alza la voz en relación al acoso, a las injusticias".</p>



Usuaría entrevistada	N°4- 06-10-2023
Programa del SERNAMEG	Centro de la Mujer de Pichilemu y PJH, 2020-2022. Y centro de la mujer de San Ramón desde junio de 2022.
Características	Michelle Balboa. Femenino, madre, 29 años, trabaja en cocina, vive en Santiago Centro. Pertenece al 40% más vulnerable según RSH.
Motivo	Una amiga le recomendó hablar con Trabajadora Social de la municipalidad de Pichilemu y hubo derivación.

Servicio	<p>“La niña me dijo que ellas veían casos más brígidos, que mi contexto ya no era violencia de género...a mi me frustró caleta cachar eso, realmente no se pq están ahí las del sernameg de san ramon, cual es el fin, si hay una vocación real o no...pero claramente viéndome a mi desesperada llorando no les importo pq no estaba amoratada ni vivía con mi pareja" " no me ayudaron en nada, una tampoco va a exigir esa ayuda si más encima ni siquiera te hacen sentir que te quieren prestar ayuda, tratan de buscar todo el rato la 5ta pata al gato que no estás en pareja que no te están golpeando.." “esperan verte muy desesperada, ojala te hayan pegado en la mañana y llegues con el golpe...no leyeron el informe que venía de Pichilemu”</p> <p>“Para nada fue adecuada la atención para la problemática, 0 útil”</p> <p>Respecto a la casa de la mujer de Pichilemu “Hay un tema de vocación en verdad. En cambio acá se notaba que ojala fuera todo rápido”</p> <p>“Estaban cambiando todo, iban a cambiar a la encargada, había todo un enredo administrativo de ellos”</p>
----------	---

Revictimización.

“Pero yo nunca había comentado lo que me había pasado, para una como mujer igual es cuatiko contar eso, o compartirlo, uno trata de borrarlo de la vida de una” “Cuesta mucho para una cuando sale de eso, reparar todo lo que para una significa...Nunca viví mi duelo de yo haber sido violentada” “es muy difícil vivir ese dolor, pero si no lo vives, lo vas a arrastrando...todo el dolor que uno esconde e ignora”

“a la larga para uno no es rico andarle contando a todo el mundo lo que pasaste”

Significaciones

"fue 0 productivo no me sirvió para nada, no me ayudaron en nada, una tampoco va a exigir esa ayuda si más encima ni siquiera te hacen sentir que te quieren prestar ayuda, tratan de buscar todo el rato la 5ta pata al gato que no estás en pareja que no te están golpeando.."

Implicancias

“Intento quedarme con lo bueno, en Pichilemu siento de verdad que me ayudaron y me salvaron de alguna locura que pude haber cometido.. volví a nacer con la Rocío, ella me ayudo caleta, y me ayudó a reencontrarme”

“Eso es lo que a mi como mujer me costó, asumir el maltrato que viví, que me deje maltratar, no sentirme culpable conmigo misma por haber vivido todo eso, y sentir el dolor...”

“trato que la experiencia en stgo no afecte lo que pienso en si todo porque allá sí me ayudaron mucho”

<p>Relación con la revuelta.</p>	<p>“yo estaba en pareja y fue controversial la verdad para los dos...hubo un choque en la forma de pensar, que él estuviera ni ahí de lo que pasaba aquí..esa falta de empatía..fue darme cuenta con la calidad de persona con las que estaba al lado... no te puede no importar lo que está pasando y que otras personas la estén pasando mal..Hoy no podría estar con alguien así, pero en ese momento me sirvió para ver la persona que tenía al lado, totalmente indolente”</p>
<p>Relación con el Movimiento Feminista.</p>	<p>“de muy chica tuve una mirada feminista, fui criada por mi abuela que era feminista sin saberlo siquiera.. ella me decía nunca te cases porque el día que te cases tu serás propiedad de tu marido, nadie se va a meter..el va a poder hacer lo que quiera contigo...como ella me hablaba del matrimonio me dejaba muy claro como era antes...mi abuela siempre me enseñó y me preparo para no normalizar la violencia contra la mujer, a pesar de después haber vivido una relación violenta, yo pude salir de ella, ella se demoró mucho más rato, yo pude salir antes” “A todas nos toca de alguna forma”</p>

Usuaria entrevistada	N°5- 24-10-2013
Programa del SERNAMEG	Centro de la mujer Punta Arenas desde 2021, derivación posterior a centro de la mujer de San Miguel.
Características	Camila, Mujer, Femenino. Trabaja como Técnico en medicina veterinaria, 34 años, madre de 2 hijos. Vive actualmente en San Miguel y pertenece al 40% más vulnerable según RSH.
Motivo	Ingresa al SERNAMEG en el 2021 debido a reiterados hechos de violencia psicológica por parte de su pareja y padre de su segunda hija. Es derivada desde consultorio hacia el centro de la mujer de Punta Arenas.

Servicio	<p>"Cuando me derivaron yo aún no era consciente de lo que estaba pasando, no me había dado cuenta de las red flags o banderas rojas que aparecen antes, en el comienzo, entonces allá me ayudaron mucho con esto de entender que estaba siendo víctima desde hace mucho tiempo" "no pude seguir yendo porque un mes después este me pego, me dejó 15 puntos en el antebrazo... me pego porque yo le dije que terminaba con él y que quería que se fuera y después todo salió de control, al otro día me vine a Stgo a la casa de mis papás con mi hija, dejé todo allá, me vine con lo puesto" "no se como se consiguieron mi número nuevo y me llamaron para saber que onda si me fui así como así... aquí en San Bernardo fui de nuevo para que me ayudaran con una orden de alejamiento o algo porque yo sabía q me iba a volver a buscar... y así fue, aquí me orientaron pero me dijeron que había mucha lista de espera y que debía ser parte de alguno de sus programas o talleres para poder tener un seguimiento con la abogada... después hice todo pero por las mías" "las niñas de allá se dieron la pega de reubicarme y saber cómo estaba y aquí, que están aquí mismo no hubo interés realmente siento"</p>
----------	---

Revictimización.

"Aparte de que no hubo una coordinación con los dos centros porque me dijeron que iban a mandarles un informe para Stgo, ellas igual me preguntaron las mismas cosas y fueron muy duras...si yo recién venía saliendo del shock donde fue todo tan rápido" "Al final uno se demora mucho tiempo para poder pararte y verbalizar lo que te pasó y como que todo queda ahí en esa entrevista, para que después me pidan ir a talleres para que me ayudaran si yo apenas estaba sobreviviendo"



Significaciones

"Allá si fue muy bacán porque yo si sentía que estaba cambiando para mejor mi vida, pero no estaba preparada para lo que pasó después, fue donde más necesitaba apoyo y en realidad me lo dieron las niñas a más de cien kilómetros de distancia por teléfono"



Implicancias	"Como no pasó nada después, yo siento que al final pude seguir adelante y poder alejarlo de mi vida, pero no gracias al SERNAMEG porque en realidad su apoyo no significó ni un 10% de mi proceso de sanar y recuperarme"
--------------	---

Usuaria entrevistada	N°6- 24-10-2023
Programa del SERNAMEG	Centro de la mujer de Recoleta, durante el año 2019 (6 meses de intervención).
Características	María. femenino, Lampa, 57 Años, Trabajadora del área de la educación, estado civil soltera. "Vivo con mis hijos, tengo dos... mi hija tiene 24 y mi hijo tiene 15 años". "Pertenezco al 80 % del registro social de hogares, sin embargo, esa no es mi realidad porque pago dividendos, soy la única proveedora del hogar... no me alcanza con mis ingresos para vivir"
Motivo	"yo viví en pareja muchos años y el de a poquito se fue poniendo demasiado violento y controlador y un día le pegó a mi hija yo ahí lo eche de la casa... él se aprovechaba de mí porque yo tenía mucho miedo... yo le tenía pánico al papá de mi hijos...ese año me amenazó mucho de muerte, me humillaba afuera del colegio de mi hijo, me seguía, me subía y bajaba a garabatos donde me pillaba... un día x se metió a la casa y le pego a mi hija, le pego super fuerte... le pegó un combo y ahí yo hice la denuncia en los tribunales de familia, pedí una orden de alejamiento y de ahí del tribunal de familia me derivaron al centro de la mujer de lampa, pero ahí no había cupo , entonces me derivaron al centro de la mujer de Recoleta porque me quedaba más cerca del trabajo" "Vivía violencia intrafamiliar".



Servicio

"El centro de la mujer tenía psicólogo, trabajadora social y abogado... yo y mis hijos tuvimos solamente atención psicológica de manera individual... teníamos sesiones individuales con el psicólogo... yo pedí hora con el abogado pero me lo negaron me dijeron que no había mucho abogado y solo me daban consejos para que yo consiguiera un abogado de forma particular, pero yo les decía que no tenía plata para eso... También pedí asistente social pero no me lo dieron". "Lo que sí me prestaron fue atención psicológica, pero así una pincela nomás no era mucho... tenía atención dos veces al mes, cada 15 días más o menos...tenía 10 minutos de sección con el psicólogo después él atendía 20 minutos a mi hijo y luego entrábamos 10 o 20 minutos los dos juntos" "para mi eso no era suficientes, yo sentía que me estaban atendiendo por cumplir nomás, que son 10 minutos de sección cada dos semanas, nada no me sirvió de nada, me hubiera gustado más, nunca fue suficiente".

Revictimización.

"En la atención psicológica el psicólogo me atendía a mi y atendía a mi hijo... pero yo me sentía culpable, el psicólogo me hacía sentir culpable... yo me acuerdo que un día estábamos en la sección y me dijo ahora tu hija te ve de otra forma, te ve con respeto, por que hiciste algo que deberías haber hecho hace mucho tiempo... que era haber cortado el lazo con mi ex pareja y ahí me sentí mal... me dio mucha pena, mucha culpa". "Si tuve revictimización, durante la terapia me hicieron repetir de manera constante mis vivencias de violencia, en eso se basaba la terapia... yo sentía que el psicólogo no me creía las cosas que yo le decía, lo que pasa es que el papá de los chiquillos era pillo, por que el nunca me dijo te voy a matar pero usaba palabras que indicaban eso, era violencia psicologica y yo sentía que el psicólogo no me creí lo que yo le contaba por los comentarios que hacía... todos los organismo en realidad no les creen a las mujeres, yo me acuerdo de la denuncia en fiscalía y me atendió una señora y ella no me quería dejar hacer la denuncia porque me decía que eso no era violencia... porque yo hice varias denuncias ya que el nos acechaba y el nos vigilaba afuera de la casa y me decían de fiscalía que eso no era violencias, por eso te digo que todos los servicios son así". "Todo sistema no ayuda ni aporta a la mujer que está viviendo violencia, por eso las mujeres muchas veces prefieren aguantar y no denunciar porque realmente no ayudan los servicios son cero aporte". "Mi terapia estaba centrada en revivir la violencia, completamente por lo que no me fue útil la terapia, yo sentí que no me ayudaron no me apoyaron y yo estaba sola, el centro no fue ningún aporte"

Significaciones

"Igual yo sentía como agradecimientos porque al menos nos atendieron, pero no era lo que yo esperaba, porque si una mujer vive violencia el tratamiento y la terapia debe ser a largo plazo, por que esa mujer tiene el autoestima super baja, entonces imaginate"... "una mujer que depende económicamente de un hombre, que no tiene redes y se atreve a denunciar el maltrato requiere de un apoyo súper fuerte para salir adelante, o si no ella va a volver a ese sistema de violencia, porque es lo que conoce y es su zona de confort... entonces si tu te fijas el sistema o los centros de la mujer no dan ese apoyo a las mujeres que viven violencia".

Implicancias

"Yo creo que cuando eche al papá de mis hijos yo rompí un ciclo de violencia, porque yo me críe en un medio súper violento, mi papá era súper violento con mi mamá, yo creo lo que a mi me hizo reaccionar como persona fue que él le haya pegado a mi hija, entonces eso fue un quiebre y yo dije hasta aquí nomás llegué... y eso si me hizo alejarme de personas que son negativas y también me hizo acortar ciertos lazos con gente tóxica, tanto en mi trabajo como en mi familia".

<p>Relación con la revuelta.</p>	<p>"Yo creo que sí, porque con este estallido la gente decía está bueno de abuso, basta hasta acá nomás llegamos... de hecho yo trabajo en un rubro super revolucionario...nosotros todos los años hacemos protestas para que nos suban el sueldo si no no nos suben el sueldo, el estallido vino a poner sobre el tapete a eso a exponer lo que nosotras estábamos pasando ...el estallido sirvió para manifestarnos para alzar la voz en todos los frentes, en la casa y en el país".</p>
<p>Relación con el Movimiento Feminista.</p>	<p>"sí, el movimiento feminista si tuvo implicancias... ha sido súper importante porque ha hecho que la gente visibilice la importancia de que la mujer exige sus derechos y que la dejen de ver como un ser que está en la casa a disposición de la pareja y de los hijos y no es un ser humano que tiene derecho y puede decir basta... que la sociedad tiene que ayudarla a salir adelante sobre todo cuando pasan por estos hechos de violencia, no reciben ayuda de ningún tipo". "Yo creo que sirvió para yo despertar, porque estaba dormida en ese tiempo, estaba tan enamorada de ese tipo que yo no veía sus defectos, yo solamente veía lo poco y nada que hacía de bueno y lo que hacía de malo yo lo ocultaba con que no tenía tiempo... pero en el fondo era una persona que no era persona nomás, eso me ayudó a no dejar que me pasen a llevar, alcé la voz".</p>



Usuaría entrevistada	N°7- 24-10-2023
Programa del SERNAMEG	Centro de la mujer de Recoleta durante el año 2019 (6 meses de intervención).
Características	Claudia, femenino, 24 años, estudiante de Trabajo Social, vive en la comuna de Lampa, sin embargo se siente perteneciente a la zona norte de Santiago. "Tengo el 40% en el registro social de hogares, en este momento nos alcanza para vivir, pero vivimos bien justos en verdad... de hecho no tenemos refrigerador o muebles de cocina porque no tenemos plata para costearlos, de hecho estamos super justos para llegar a fin de mes".
Motivo	"Entre al programa por violencia intrafamiliar de mi papá hacia mí".

Servicio	<p>"Yo estuve en el centro de la mujer de Recoleta, porque no había cupo en el de Lampa, entonces nos derivaron a ese centro con mi mamá y mi hermano... ahí yo tuve atención psicológica". "Yo no accedí a apoyo social y/o abogado del centro de la mujer, solo atención psicológica... ellos nunca me ofrecieron ningún otro servicio, solo atención psicológica... me atendió y me hizo terapia la coordinadora del programa... yo tenía secciones solas con la psicóloga y las secciones eran de 40 minutos más o menos y cada 2 semanas o 15 días más o menos... en las secciones hablábamos mucho de mi papá... Hablamos de la dinámica familiar.. La terapia duró alrededor de 6 meses más o menos". "Yo en ese momento estaba pasando por un proceso de despersonalización y desrealización entonces estaba super desconectada de mi realidad y ella no se si se hizo la tonta o no se dio cuenta, no se... porque yo estaba desconociendo mi realidad, si fuera un servicio bueno duraría más... porque en seis meses tú no ayudai a nadie que haya vivido violencia, porque hay temas super complejos por debajo... Aparte si ellos no pueden atender ciertas patologías que van saliendo en la terapia, deberían por último derivarte a otro programa no hacerse los tontos, como que no pasa nada... el centro fue la ayuda que había... pero fue deficiente... yo necesite más tiempo para terapia, pero la psicóloga me dio de alta sin consultarme, yo en esos momentos no me sentía lista para dejar el programa, no avance nada, yo sentí que no me sirvió de nada la terapia... a mi lo que me quedó de ese centro y del programa es que ellos son trabajadores que hacen su pega para recibir un sueldo a fin de mes, hacen las cosas por cumplir y no por real interés". "No hay interés por parar la violencia contra la mujer".</p>
----------	--

Revictimización.

"La terapia era basada en mi relación con mi papá.. en las situaciones de violencia que viví con él... Yo sentí que me enjuiciaron por mis acciones y por mi situación personal en relación al cuidado de mi hermano". "En un momento recuerdo que la terapia me dejó mal y ella igual me despacho porque venía otra mujer, pero yo me quedé llorando afuera... no hubo contención después de abrir tremenda herida". "En las secciones yo me sentí violentada y fuera de lugar cuando ella me decía porque no te arreglas maquillate, peinate, arreglate más, te puedes alisar el pelo... todo eso me dejaba fuera de lugar por que yo me peinaba, me maquillaba... entonces todos esos comentarios sobre mi me dañaban mi autoestima cachai... siento que la psicóloga me inseguro sobre mi aspecto físico...el mensaje que me llegó fue que el valor de nosotras estuviera ligado a como nos vemos y en un programa para mujeres que viven violencia eso no esta bien, te hacen sentir juzgada y menospreciada". "Yo sentí que a mi mamá se le juzgo mucho en el centro de la mujer, hasta la psicóloga que me atendía a mí juzgaba a mi mamá... porque nosotros llegamos allá por violencia de mi papá hacia mí y no se tomó en consideración de que mi mamá igual era víctima de violencia hace años, mi mamá arrastraba todo un historial de violencia toda su vida... en las secciones la psicóloga me decía que hacer, me decía que tenía que alejarme y desligarme de mi mamá y no tenia que sentir culpa al momento de hacer eso...El centro de la mujer esta super desligado de la realidad que viven las mujeres, en especial las mujeres que viven violencia"

Significaciones	"Es brigido..por qué debería haberme ayudado...pero para mi no sirvió hubo muchas cosas que no abordaron que se desencadenaron años después... para mi fue algo que no sirvio, que no trascendió mucho, no significó mucho... fue algo que hice porque tenía que hacer algo por mi misma pero no me ayudo, no me fue útil".
-----------------	---

Implicancias

"Yo tomé la decisión de no dejar entrar a mi papá nunca más en mi vida pero esa decisión no tiene que ver nada con la atención del centro de la mujer es algo que yo lo quería en el minuto que él me agredió a mí... no tener ningún vínculo con él... derivado de eso a mi me da mucho miedo tener relaciones con hombres por eso... para mi el centro no tuvo ninguna implicancia en mí".

<p>Relación con la revuelta.</p>	<p>"Yo me sentí muy liberada con el estallido social... mi vida era muy monótona hubo un cambio profundo".</p>
<p>Relación con el Movimiento Feminista.</p>	<p>"Yo siento que en el fondo me dio el saber que no está bien que nos peguen, que se problematice la violencia, que la mujer tiene que ser tratada de forma igualitaria, que no tiene que ser menospreciada o poner en duda su inteligencia... todas esas cosas del movimiento feminista me dieron fortaleza para sacar de mi vida a mi papá para siempre, a pesar de que yo lo quiero y lo necesito no lo voy a dejar entrar a mi vida porque no me hace bien".</p>



Usuaria entrevistada	N°8- 05-11-2023
Programa del SERNAMEG	Centro de reparación sexual.
Características	Sol, Mujer, femenino. Actualmente se encuentra estudiando trabajo social en la UTEM y trabajando esporádicamente. Pertenece al 40% más vulnerable según RSH.
Motivo	<p>Llega al servicio por derivación del consultorio de Conchalí. “desde un lado a otro, me costó pedir hora y del consultorio me dijeron que no tenían las herramientas necesarias..entonces ellos me derivaron”</p> <p>“cuando llegue allá me encontré con un espacio un poco hostil, porque primeramente a mi me atendió la psicóloga con su practicante...antes les dije, primero quiero saber si me van poder atenderme, porque yo no quiero andar contando mis cosas a todo el mundo, me hicieron igual contarles todas mis cosas y ellas me iban preguntando, el final me cuentan que hay mucha lista de espera en el programa..que ellos hacían terapia y el problema era que habian 2 psicólogos y mucha demanda, y a mi me dijeron te podemos atender, te podemos ayudar pero si tu quieres terapia psicológica hay una espera de dos años”</p>

Servicio

“Me llamaron y me dijeron que era imposible que otra psicóloga me atendiera y que lo que yo iba a tener que esperar eran 2 años” “nada que ver esa respuesta, yo estaba pidiendo ayuda...”

“Me ofrecieron atención en otro centro pero que no era especializado en esta problemática” “estuve 2 meses en esto, hasta que me pude atender, pero si no hubiera optado por esa opción hasta el día de hoy no tendría atención” “la terapia que ellos ofrecían en el SERNAMEG era una que se basaba en la violencia, en recordar lo que te pasó, yo tenía que ser super explícita con todo, eso es super fuerte, porque tu te expones y despues que te nieguen la atención es penca...tienes que revivir ciertas cosas y es como empezar de

0” “Nunca me hablaron, no hubo seguimiento, yo sentí que fui un cacho pa ellas, no me preguntaron si me atendieron en el otro centro, nada, yo me sentí completamente abandonada por el Estado” “Mujeres sobrevivientes relacionada con abuso sexual hay miles y solo 3 centro de reparacion..yo me pregunto que pasara con su repacion, como pueden acceder a ellas”

Revictimización.

“sentía en cierta parte que me negaron la atención, me sentí super mal porque sentí que hasta me humille, llorando les dije que porfavor no podia esperar mas y que necesitaba ayuda...yo quede como un número más, una usuaria más” “ellos califican a las mujeres en niveles de violencia, en realidad uno está mal pero hay otra que está más mal que tú...les dan diferentes niveles de importancia y en verdad todos los relatos son igual de dolorosos para cada mujer...es super violento”



Significaciones

“Me ofrecieron atención en otro centro pero que no era especializado en esta problemática” “estuve 2 meses en esto, hasta que me pude atender, pero si no hubiera optado por esa opción hasta el día de hoy no tendría atención”

Implicancias

“Nunca me hablaron, no hubo seguimiento, yo sentí que fui un cacho pa ellas, no me preguntaron si me atendieron en el otro centro, nada, yo me sentí completamente abandonada por el Estado”

“Mujeres sobrevivientes relacionada con abuso sexual hay miles y solo 3 centro de reparacion..yo me pregunto que pasara con su repacion, como pueden acceder a ellas”

<p>Relación con la revuelta.</p>	<p>“la revuelta fue para mí muy importante en mi proceso reparatorio, aguantando mucho tiempo hasta que explotó...ya que se empezaron a levantar espacios de encuentros de todos los tipos, no solo fue como una revuelta en la calle, era en mi vida también, en mi casa, y se pusieron muchos temas en la mesa...fue un despertar grande para mí”</p>
<p>Relación con el Movimiento Feminista.</p>	<p>“habían muchas más mujeres que viven lo mismo que yo y lo callaron por muchos años..muchas de esas mujeres me dieron la fuerza para compartir con mi familia está herida, gracias a estas mujeres que contaron su verdad, yo pude liberarme, fue a algo que me apoye para subsistir, el mundo no está malo porque la gente está mala, el mundo está malo para nosotras las mujeres”</p>

Usuaria entrevistada	N°9- 16-10-2021
Programa del SERNAMEG	Centro de la mujer de Recoleta, desde el año 2021-2023.
Características	<p>Marcela, femenino, 47 años, madre de dos niños de 4 y 6 años y un adolescente de 19 años, ingeniera de profesión, sin embargo en la actualidad se encuentra cesante hace 2 años, divorciada. Vive en la comuna de recoleta y se encuentra cursando un diplomado en la universidad abierta de Recoleta. "Vivo con mis hijos solamente, tengo 40% en el registro social</p>
	de hogares y no me alcanza para vivir, ahí veces en los que no he tenido que comer, mi situación económica cambió de un momento para otro... soy emprendedora independiente y no me alcanza para vivir"
Motivo	"Yo viví mucha violencia, violencia física, psicológica, económica.... yo soy una sobreviviente de femicidio.. a mí el me intento matar pero no lo logro, por eso entré al programa". "De fiscalía me derivaron al centro de la mujer, porque yo vivía violencia intrafamiliar"

Servicio

"Yo estuve en el centro de la mujer de Conchalí y lo cerraron, después me derivaron al de huechuraba y ahí no hicieron nada, así que después me derivaron al de la mujer de Recoleta, así que imagínate de centro en centro contando mis cosas... Y en el de recoleta se demoraron un mundo, incluso yo hice un reclamo en SERNAMEG y me dijeron que ellos respondieron y todo... pero no lo hicieron de la forma en que yo lo necesitaba, no me brindaron el apoyo y ayuda que yo necesitaba... Yo necesitaba protección porque mi vida corría peligro y aún así no hicieron nada... tuve que buscar ayuda en otro lado para interponer medidas de protección para mi y mis hijos" "A las finales recibí más apoyo en el ppf que den centro de la mujer".

Revictimización.

"Me derivaron al centro de la mujer y que rabia más grande... yo estuve con mujeres con violencia gravísima, yo encuentro que es una vulneración enorme a las mujeres". " A mi me negaron la ayuda, el centro de la mujer no puso a disposición un abogado que era lo que yo necesitaba.. necesitaba medidas de protección.... ellos no me creyeron lo que yo estaba pasando, los profesionales que supuestamente te iban a ayudar no creyeron en mí, me decían que el comportamiento de él era normal". Yo definiría mi proceso reparatorio como algo penca, eran todos tan pencas del psicólogo hasta la coordinadora...Yo sentía que ellos se reían de las mujeres porque llegaban mujeres tatuadas, mujeres secuestradas... una vez nos dieron un reloj de pánico que en caso de emergencias que eran más que nada situaciones de violencia donde tu integridad física y tu vida corrían peligro, supuestamente el reloj de pánico estaba conectado a carabineros y un contacto registrado de un familiar y el reloj nunca funcionó, nunca, no funcionaba... entonces no entiendo para que nos daban eso, para cumplir nomás por que el botón no funcionaba y uno se quedaba esperando la ayuda y nunca llegaban... Entonces todas esas cosas para mí fueron super violentas".

Significaciones

"Para mi el centro de la mujer no fue de ningún aporte, tengo rabia, tengo mucha pena porque tu pedí ayuda cacahi y ellos en realidad no tienen ni siquiera el interés de apoyarte, de escucharte, no hacen sentir a las mujeres apoyadas, sino las dejan a la deriva...uno se tiene que salvar sola y estai viviendo violencia... no solo tú en mi caso también mis hijos".



Implicancias

"Después de todo lo que viví, me da miedo relacionarme con un hombre... no quiero vivir lo mismo de nuevo, me da un miedo enorme tener una relación...Ahora menos mal que logre cortar el vínculo con el papá de mis hijos pero eso no fue por un recurso de protección del sernameg, sino por un recurso de protección que puso el ppf.



Relación con la revuelta.	"La entrevista llegó hasta el ítem anterior, ya que la mujer participante de la entrevista no pudo seguir debido a desborde emocional".
---------------------------	---



Usuaría entrevistada	N°10- 05-11-2023
Programa del SERNAMEG	Centro de la mujer de Conchalí Durante el año 2019 (2 meses de intervención).
Características	Rosa , femenino, 56 Años, trabajadora del área de la cocina, Conchalí. "Soy casada y tengo 5 hijos, pero vivo con mi marido nomás, mis hijos están todos grandes". "Tengo el 60% en el registro social de hogares, a mi me subió la ficha pero esa no es mi realidad, mi marido es pensionado y yo gano un poquito más del mínimo, por el momento me alcanza a vivir pero con lo justo, porque yo pago arriendo y mis hijos no me ayudan".

Motivo

"Fui porque me sentía triste y estaba sola, quería un apoyo, porque con la edad mía nadie quería escuchar lo que me pasaba y yo me quería desahogar y más por eso fui a buscar ese apoyo, porque yo me quería desahogar y no guardar tantas cosas...yo tuve 5 hijos y yo fui mamá a los 15 años y apegue sola porque yo me lo busqué, yo me busqué a mi marido, al papá de mis hijos... yo misma me cree ese problema, pero más por eso fui, porque allá me podían buscar trabajo, porque yo necesitaba contar lo que a mí me estaba pasando...en mi casa con mi marido había mucha violencia y mis papás también mi papá toda la vida pegándole a mi mamá ...Realizarme yo como persona por que en ese momento yo me sentía desvalorada". "Yo viví violencia con mi papá y después con mi marido y uno piensa que uno no va a pasar por lo mismo pero pasa y uno no sabe por que o que hacer... eso no se borra, siempre queda pendiente... nunca entendí porque él era así si yo no era floja, siempre tenía limpio, su ropa siempre limpia... no sabía a qué se debía el maltrato, después andaba con otra persona, cuando tú lo encarabas llegaban los golpes".

Servicio

"Yo estuve en el centro de la mujer unos meses nomás, de dos a tres meses más o menos, si era cortito el programa, no tenía terapia psicológica solo encuentros con un grupo, un grupos de mujeres que también participaban en el centro...hacíamos como una reunión de todas las mujeres más la monitora, contábamos nuestra historia, las situaciones que habíamos vivido... una contaba una cosa otra otra... todas fuertes". "Ahí estábamos con la monitora que le llamaban, ella nos escuchaba, nos guiaba, nos derivada dependiendo de nuestras necesidad, si necesitábamos trabajo y esas cosas". "Yo no tuve atención psicológica así sola con un psicólogo pero sí tuve esa experiencia de grupo con las señoras.... a mi me sirvió la verdad porque me valore yo misma como persona, con todo lo que me sucedía yo me sentía opacada, nadie me iba a aceptar, incluso por mis apellidos también por que la gente es burlesca, discriminadora, siempre me decían india eso también me hacía sentir mal... mi suegra y mi cuñada me decían así, nunca me quisieron.... es fome lo que a mi me paso porque yo me sentía desvalorada, desanima y todo... después mis hijos me ayudaron y yo fui para allá y ahí conocí gente, mujeres igual que yo, donde nos reíamos, tirabamos la talla, nos distraemos...ahí nosotras nos dábamos arto consejo ". "Me sirvió la atención, pero me hubiera gustado haber tenido atención psicológica personal y que hubieran tenido mejor comunicación con otros programas y derivarte a otros servicios". "Para acceder al abogado había que sacar hora y se demoraba harto, pero yo no me iba a separar así que no accedí a abogado. Nunca ocupe Trabajadora Social porque nunca había hora, siempre estaba lleno"

Revictimización.

"Los encuentros con las mujeres se trataban sobre contar los hechos de violencia, las vivencias de cada una...Igual es fuerte por que tu ves que todas viven de distintas manera y que todas las violencias son distintas, entonces tú escuchando esto dices ella ha pasado por cosas más fuerte... como que uno sin querer compara las experiencias"



Significaciones	"Para mi significa la satisfacción como persona, me sentí bien por que me apoyaron, me sentí escuchada y apoyada por las personas y me sentí super bien".
-----------------	---



Implicancias

"Desde que fui me sentí... no más violencia porque no quería violencia en la casa y peleas cortas, no las alargaba y así intentando no llegar a esas instancias, reprimirlas". "Mi suegra y mi cuñada nunca me quisieron, siempre decían que mi marido me pegaba por mi culpa, siempre se metían en todo y me echaban a mi la culpa del comportamiento de mi marido, así que yo corte los lazos con la familia de mi esposo, no estoy ni ahí con sus comentarios mala onda y sus show"

<p>Relación con la revuelta.</p>	<p>"No, no siento la verdad que haya tenido algo que ver con mi situación, si bien el país se manifestó... eso no cambiaba mucho mi situación".</p>
<p>Relación con el Movimiento Feminista.</p>	<p>"Yo creo que sí, porque igual ver que había más mujeres que les había pasado lo mismo eso generó un espacio de acompañamiento de mujeres vecinas que uno no conoce, se creó como un espacio seguro de compañía y ayuda".</p>



### **Cuadro de análisis.**

A continuación, se presenta el cuadro con el análisis de las 10 entrevistas realizadas.



UTEM

Dimensión	Subdimensión	Etiquetas	Relato	Cuaderno de Campo
Revictimización	Externa	Repetición	"Luego de hacer la denuncia por internet, yo llame por la desesperación, y después de una entrevista general por teléfono, y luego una presencial donde teni que dar detalles: te dijo esto? Pero como te lo dijo? Y tu vuelves hacia atrás y vuelve el como te sentías, de como lo mirabas, de cuanto llorabas, de cuanto te dolía...Yo creo que quede peor yendo al SERNAMEG, porque yo me recordé de cosas de cosas que psicológicamente había borrado, cuando te hacen esta encuesta, es súper violenta... tu cierras los ojos y vuelves atrás "(Daniela).	Se observa una mujer con significante interés en participar en la investigación. Consciente sobre su experiencia de violencia nos relata con llantos este sentir denuevo todo lo que vivió por años, sin embargo se autodefine como una "mujer mas entera", segura y decidida. Durante la entrevista ella expresa su preocupación por que sus hijos sigan repliquen patrones generacionales donde puedan perpetuar violencia o ser victima. Nos habla sobre como tiene una buena comunicacion con ellos y los educa previniendo la normalizacion de las VCM. Daniela relata como en primera instancia ella
	Externa	comparación	"Ellos califican a las mujeres en niveles de violencia, en realidad uno está mal pero hay otra que está más mal que tú...les dan diferentes niveles de importancia y en verdad todos los relatos son igual de dolorosos para cada mujer" (Sol).	Se observa una mujer conciente de su situación como sujeta de derecho. Durante la entrevista se nota tranquila respecto a su vida actual y el avance que ve en su proceso reparatorio. Su relato se basa en la empatía hacia demás mujeres y así mismo recalca la importancia que tiene el movimiento feminista en su vida. Se refiere a la sensación de descrédito que viene desde la institución al cuantificar su experiencia y encasillarla en un nivel de importancia en comparación otras mujeres que están en peligro también y el poco alcance que tiene el servicio en comparación al universo de mujeres.
	Interna	Comparación	"Igual es fuerte por que tu ves que todas viven de distintas manera y que todas las violencias son distintas, entonces tu escuchando esto dices ella ha pasado por cosas más fuerte" (Rosa).	Se observa en Rosa una mujer resiliente, que a pesar de estar en un medio hostil y de vulnerabilidad enfrenta las situaciones con las mejores herramientas que tiene. Durante la entrevista se observó que a Rosa le dificulta reconocer y/o verbalizar que vivió violencia intrafamiliar, sin embargo reconoce las dinámicas de violencia a lo largo de todo su ciclo vital, analizando la dinámica familiar de sus padres y después la de su matrimonio. En relación a la etiqueta de comparación, se observa que Rosa se revictimiza así misma, es decir se revictimiza internamente después de tener un encuentro del SERNAMEG, donde la metodología estaba basada en la repetición y exposición de historias de vida y hechos de violencia. Se observa que Rosa minimiza su situación debido a las experiencias de las demás usuaria, lo cual es un factor preocupante. A nivel general se observa una mujer que fue usuaria del sernameg, que agradece y manifiesta que le sirvió el centro porque se desahogó, sin embargo se observa por parte de la investigadora que Rosa no identifica los diversos tipos de violencias y sus manifestaciones. Se observa a una mujer que sigue siendo víctima de violencia y que a pesar de haber terminado su proceso reparatorio de centro de la mujer no haya adquirido los conocimientos fundamentales para reconocer, enfrentar y/o rechazar la violencia contra la mujer. En la actualidad Rosa sigue viviendo con su marido y sigue viviendo violencia, solo que en esta ocasión



	Externa	Culpabilización	<p>"Pero yo sentí muchas veces culpable, el psicólogo me hacía sentir culpable... yo me acuerdo que un día estábamos en la sección y me dijo ahora tu hija te ve de otra forma, te ve con respeto, por que hiciste algo que deberías haber hecho hace mucho tiempo... que era haber cortado el lazo con mi ex pareja y ahí yo me sentí mal... me dio mucha pena, mucha culpa (María).</p>	<p>Se observa en María a una mujer conciente de sus proceso, sus limitaciones, dificultades, fortalezas y avances. Durante la entrevista se observa en María una mujer decepcionada del sistema que debe proteger y garantizar los derechos de las mujeres, María es una mujer que entiende las diversas expresiones de la violencia, sin embargo al momento de solicitar ayuda los diversos organismos institucionales no dieron respuesta. En relación a la etiqueta María fue muy juzgada por el profesional, donde se puso en duda su historia y su situaciones de peligro, lo cual expuso a ella y a sus hijos en grave peligro. Durante la entrevista María manifiesta mucha culpa, recuerda el proceso con pena y dolor, se observa que se desborda cuando recuerda la culpa que le hicieron sentir los profesionales del programa. Su hija Claudia también manifiesta que a su madre se le culpabilizó de los hechos de violencia. A pesar de aquello, hoy María es una mujer que no valida ni acepta la violencia y que mira con alturas de mira los procesos reparatorios del sernameg, sin duda es una mujer resiliente.</p>
	Externa	Exposición	<p>"Desde el CVS Metropolitano me derivaron a un programa dental, donde todos los profesionales que me atendieron me dieron un trato diferente a los demás, ellos me decían ohh tu veni del CVS Metropolitano, eso igual me incomodo, me sentí expuesta" (Bella).</p>	<p>Se observa en Bella a una mujer sobreviviente, fuerte y empoderada. Bella reconoce las diversas dinámicas familiares de su familia en relación a la violencia, también reconoce las dinámicas de violencia en sus relaciones sexo-amorosas presentes a lo largo de todo su ciclo vital. Se observa que para Bella su historia de vida y su proceso reparatorio fueron fundamentales para entender quien es ella el día de hoy, una mujer que se revela contra las injusticia que tienen como motivo el género, Bella en la actualidad es una persona no Binaria, feminista y activista. Si bien Bella a vivido violencia durante toda su vida y a experimentado todo tipo de adversidades en una persona sumamente resiliente. En relación a la etiqueta Bella vivió una exposición distinta a las demás mujeres que se sintieron expuestas al contar su relato en las dinámicas del sernameg. Bella fue expuesta fuera del SERNAMEG, es decir su situación y caso fue expuesto con otros profesionales de la salud, quienes no tienen nada que ver con los procesos reparatorios del servicio, se observa que para Bella esta situación fue grave, la afecto ya que se sintió expuesta con personas que ella no conocía y es más ella no quería compartir o exponer su vivencia.</p>
Proceso de intervención.	Tiempo de atención: tiempo de la intervención	Lista de espera	<p>"Aquí me orientaron pero me dijeron que había mucha lista de espera y que debía ser parte de alguno de sus programas o talleres para poder tener un seguimiento con la abogada... después hice todo pero por las mías" "las niñas de allá se dieron la pega de reubicarme y saber como estaba y aquí, que están aquí mismo no hubo interés realmente siento" (Camila).</p>	<p>Se observa una mujer sobreviviente de femicidio por parte del padre de su hija, quien ha sido resiliente y responsable con su labor como madre de dos hijos y la importancia que tiene para ella cortar los patrones transgeneracionales de la violencia. Relata que ha podido sobrellevar todas las adversidades gracias a su red de apoyo como sus padres quienes la ayudan con el cuidado de su hija menor mientras Camila trabaja.</p>

	Tiempo de espera para acceder al servicio	Desproteccion	"Me llamaron y me dijeron que era imposible que otra psicóloga me atendiera y que lo que yo iba a tener q esperar eran 2 años" "nada que ver esa respuesta, yo estaba pidiendo ayuda..." (Sol)	Se observa una mujer sobreviviente de femicidio por parte del padre de su hija, quien ha sido resiliente y responsable con su labor como madre de dos hijos y la importancia que tiene para ella cortar los patrones transgeneracionales de la violencia. Relata que ha podido sobrellevar todas las adversidades gracias a su red de apoyo como sus padres quienes la ayudan con el cuidado de su hija menor mientras Camila trabaja.
	Seguimiento	Abandono estatal.	"Me ofrecieron atención en otro centro pero que no era especializado en esta problemática" "estuve 2 meses en esto, hasta que me pude atender, pero si no hubiera optado por esa opción hasta el día de hoy no tendría atención" "Nunca me hablaron, no hubo seguimiento, yo sentí que fui un cacho pa ellas, no me preguntaron si me atendieron en el otro centro, nada, yo me sentí completamente abandonada por el Estado" (Sol).	Se observa una mujer conciente de su situación como sujeta de derecho. Durante la entrevista se nota tranquila respecto a su vida actual y el avance que ve en su proceso reparatorio. Su relato se basa en la empatía hacia demás mujeres y así mismo recalca la importancia que tiene el movimiento feminista en su vida. Se refiere a la sensación de descrédito que viene desde la institución al cuantificar su experiencia y encasillarla en un nivel de importancia en comparación otras mujeres que están en peligro también y el poco alcance que tiene el servicio en comparación al universo de mujeres.
Reparación	"A la deriva".	Inutilidad	"Para mí fue algo que no sirvió, que no trascendió mucho, no significó mucho... fue algo que hice porque tenía que hacer algo por mí misma pero no me ayudó, no me fue útil" (Claudia)	Una mujer que relata su vida con bastante conciencia y enfoque crítico frente a lo que tuvo que pasar para que finalmente esta experiencia de reparación y atención no cumpliera ningún objetivo. Claudia se refiere a la conciencia que tenía en el momento al identificar que necesitaba ayuda y pedirla: "Fue algo que hice porque tenía que hacer algo por mí misma" Pone en la palestra el tiempo que se demoran las mujeres en denunciar la violencia de género y que aún cuando logran expresarlo y soltarlo, el programa lo vuelve aún más revictimizante, sin duda se observa a una mujer resiliente y de gran valentía. (Cuaderno de campo).
	"A la deriva".	"No me ayudaron"	"Para mí el centro de la mujer no fue de ningún aporte, tengo rabia, tengo mucha pena porque tú pedí ayuda cacahí y ellos en realidad no tienen ni siquiera el interés de apoyarte, de escucharte, no hacen sentir a las mujeres apoyadas, sino las dejan a la deriva...uno se tiene que salvar sola y estás viviendo violencia... no solo tú en mi caso también mis hijos" (Marcela).	Se observa en Marcela una sobreviviente de femicidio, que ha estado inmersa en ciclos de violencia en la relación con el padre de sus hijos durante mucho tiempo. Marcela es una mujer que ha vivido violencia extrema con un nivel de importancia vital, si bien la institucionalidad no respondió de manera adecuada, Marcela logró enfrentar la situación de la mejor manera posible, con las herramientas que ella tenía, cortando así el lazo con el agresor que provocaba las situaciones de violencia y vulnerabilidad, lo que sin duda la convierte en una mujer valiente y resiliente. Se observa una mujer que está desesperada, temeraria por sí misma y la de sus hijos. En la actualidad no presenta ninguna red de apoyo más que la institucional, la cual no ha respondido a las necesidades, durante la entrevista se desborda en varias ocasiones, manifiesta rabia, ira, decepción, miedo. Sin dudas se puede observar que el SERNAM no logró cumplir con el proceso reparatorio de la mujer y tampoco con la detención, sanción y erradicación de la violencia contra Marcela, lo que constituyó un intento frustrado de femicidio.

	"A la deriva".	Maltrato	"Aparte de que no hubo una coordinación con los dos centros porque me dijeron que iban a mandarles un informe para Stgo, ellas igual me preguntaron las mismas cosas y fueron muy duras...si yo recién venía saliendo del shock donde fue todo tan rápido" (Camila).	Se observa una mujer sobreviviente de femicidio por parte del padre de su hija, quien ha sido resiliente y responsable con su labor como madre de dos hijos y la importancia que tiene para ella cortar los patrones transgeneracionales de la violencia. Relata que ha podido sobrellevar todas las adversidades gracias a su red de apoyo como sus padres quienes la ayudan con el cuidado de su hija menor mientras Camila trabaja. Respecto a la etiqueta nos relata la etapa de "shock" que tuvo horas después del hecho de violencia. Pone en la palestra la importancia en las consecuencias de la VCM como lo es el estrés post traumático y lo que provoca este tipo de maltrato en las mujeres que han sobrevivido.
Vulnerabilidad (Pobreza)	8 de 10 mujeres entrevistadas pertenecen al 40% de la población más vulnerable según RSH.	Pobreza	"Vivo con mis hijos solamente, tengo 40% en el registro social de hogares y no me alcanza para vivir, ahí veces en los que no he tenido que comer, mi situación económica cambió de un momento para otro... soy emprendedora independiente y no me alcanza para vivir" (Marcela)	Marcela es una mujer emprendedora y según su relato, y debido a sus ingresos manifiesta que a veces no tiene que comer. Es bastante significativa la vulnerabilidad con la que ha debido subsistir teniendo en cuenta lo difícil que es para las mujeres víctimas-sobrevivientes, poder encontrar un empleo y reactivar su economía, muchas veces aun con el trauma vivo. Mujeres que han sido múltiples veces vulneradas por el sistema, ya que cuentan con mayores factores de riesgo al ser pobres, tienen mayor posibilidad de estar expuestas a este tipo de violencia.
Contexto social: Movimiento feminista y la Revuelta del 2019.	Influencia en el proceso reparatorio	sobreviviente	¿Tu te consideras una mujer sobreviviente? "Yo creo que todavía no sobrevivo," "este hombre va a volver a hacer lo mismo...yo sé que voy a volver a ser víctima, pero voy a volver distinta, ya no soy la misma de antes, como mujer me siento con más fuerza, me siento más entera" (Daniela)	En las partes finales de la entrevista, se le hace una pregunta que no está en pauta. ¿Tu te consideras una mujer sobreviviente?, a lo que ella responde de manera innata que aun no siente que haya sobrevivido, de hecho piensa que volverá a ser víctima, sin embargo no se encuentra en las mismas condiciones, ella se ha empoderado durante este tiempo para que no logren vulnerarla nunca más. Es interesante como las mujeres aun después de sobrevivir a tales episodios o vidas violentas no puedan autodefinirse como sobreviviente, ya que le esperan más batallas y mucho tiempo para poder sanar y realmente superar lo que sucedió. La conciencia que tienen sobre sus vivencias se han interiorizado tanto al punto de vivir el día a día, con el pensamiento que este sistema inoperativo no te protegerá si esto vuelve a suceder, aun sabiendo de las posibilidades que existen en que el violentador vuelva a intentar dañarla en algún sentido.



