

Representaciones sociales sobre violencia familiar de operadores policiales de Lima Metropolitana

Recibido: 20/08/2014
Aprobado: 13/10/2014

Beatriz Oblitas Béjar
Universidad Nacional Mayor de San Marcos
<beatriz_oblitas@yahoo.es>

RESUMEN

Se trata de un estudio preliminar de tipo cualitativo sobre las representaciones sociales (RS) de la violencia familiar (VF) de policías que atienden VF en las Comisarías de Mujeres de Lima. **Objetivo:** determinar las RS de la VF que tienen los policías de las Comisarías de Mujeres en Lima. **Metodología:** estudio cualitativo de tipo transversal en el universo de operadores policiales que trabajan en tres Comisarías de Mujeres y atienden denuncias sobre VF. Se utilizó la entrevista a 24 operadoras así como la técnica de asociación de palabras en sesiones grupales previo consentimiento informado. Los datos se sometieron al análisis descriptivo y específico de las variables relevantes del estudio. Los **resultados** más relevantes arrojaron que el núcleo figurativo o núcleo central de las RS de la VF es la agresión relacionada con el maltrato y como atributos asociados los golpes, insultos, humillaciones; observándose un predominio de la violencia psicológica como representante de la violencia familiar.

PALABRAS CLAVE: Representaciones sociales, violencia familiar, núcleo figurativo.

Social representations of family violence of police operators Metropolitan Lima

ABSTRACT

This is a preliminary qualitative study on social representations (SR) family violence (FV) of VF policemen serving in Lima Women Police Stations. **Objective:** To determine the VF RS policemen having women police stations in Lima. **Methodology:** Qualitative study of transversal in the world of police operators working in three women's police stations and serve complaints about VF. Interview with 24 operators and the word association technique in group sessions informed consent was used. The **data** to descriptive and specific analysis of the relevant variables in the study underwent. The main results showed that the figurative nucleus or core of the RS of the VF is related to aggression and abuse as attributes associated beatings, insults, humiliations; observed a prevalence of psychological violence as a representative of family violence.

KEYWORDS: Social representations, Domestic violence, Figurative Core.

Introducción

Es común leer y escuchar titulares como los siguientes: «El 74% de las mujeres peruanas sufre violencia por parte de sus parejas». «Ya van 24 mil casos de violencia familiar y sexual registrados este 2013». «El feminicidio se está convirtiendo en pandemia». «Falta presupuesto para frenar violencia familiar y sexual». «Arequipa: sujeto ebrio intentó matar a su hijo de 4 años». Son titulares que reflejan el grave problema social de la violencia familiar, violencia de género, violencia contra la mujer.

La Ley 26260 de Protección frente a la Violencia Familiar define esta como «cualquier acción u omisión que cause daño físico o psicológico, maltrato sin lesión, inclusive la amenaza o coacción graves, que se produzcan entre: cónyuges, convivientes, ascendientes, descendientes, parientes colaterales hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad que habiten en el mismo hogar, siempre que no medien relaciones contractuales o laborales» (art. 2).

La VF comprende la violencia contra la mujer, el maltrato infantil o la violencia contra el hombre, como dijo el Dr. Yuri Cutipe, director de salud colectiva del Instituto de Salud Mental en una entrevista para la televisión nacional (TV Andina, 13 de septiembre 2013), indicando además que el 74% de las mujeres peruanas sufre violencia por parte de sus parejas y de este grupo, el 36% corresponde a violencia física y el 71% a violencia psicológica. Quienes sufren las consecuencias más directas de estas agresiones son las mujeres, sin dejar de reconocer que existe violencia contra los hombres, sin embargo, la data muestra que son más las mujeres que los hombres que reciben violencia por parte de los varones quienes ejercen poder y control sobre la vida de «sus» mujeres en el espacio familiar, esencialmente.

La Dirección de Protección de la Familia y Personas Vulnerables de la Policía Nacional del Perú (PNP) que tiene a su cargo 32 Comisarías de Familia a nivel nacional, reportó que en las 8 Comisarías que se encuentran en Lima, hasta el mes de octubre del 2013 se recibieron 3,477 denuncias; el 82.9% de las víctimas fueron mujeres (2,883) y 17.1% varones (594); 39% tuvo agresión psicológica, 34% física, 27% otras y 0.8% sexual.

Las denuncias por VF se vienen incrementando, solo en el departamento de Lima se registraron 6,010

denuncias durante el trimestre abril-junio 2013, equivale a 2,000 denuncias mensuales y 667 diarias, parecieran cifras alarmantes, sin embargo no demuestran la magnitud del problema. Se dice que de 10 mujeres 8 reciben violencia, en el caso de los niños y niñas no hay registros que indiquen la problemática, persiste el ocultamiento y la invisibilidad, se aplica la frase «es algo familiar, íntimo, reservado».

La VF afecta a muchas familias, no tiene fronteras, cruza todos los estratos sociales. Sigue oscurecida por mitos presentes en la sociedad, no hay un real afronte ni a nivel de políticas públicas ni a nivel social. En los juzgados, en la acción policial, no han hecho más que perpetuar el concepto de que la mujer provoca su propia agresión o la merece, como dice Batres en su estudio (2009: 3).

Para Hidalgo (2010: 89), la escasa asistencia por parte del Estado hacia las víctimas y la incertidumbre que les asalta respecto al resultado de sus denuncias ante la policía y Fiscalía del Ministerio Público es tan grande que ha traído como consecuencia una constante negativa de acudir y denunciar los hechos de agresión que han sufrido, favoreciendo lo que Gracia (2002: 201) llama el iceberg de la violencia intrafamiliar, que no es otra cosa que el inmenso número de casos desconocidos y sumergidos en la oscuridad de la tolerancia social.

El tema de las representaciones sociales (RS), adquiere gran importancia por ser una forma de conocimiento específico, una forma de pensamiento social y práctico orientado hacia la comunicación, la comprensión y el dominio del entorno social. Es un saber de sentido común, una manera de interpretar y de pensar la realidad (Pérez, 2007), en ellas encontramos expresadas el conjunto de creencias, valores, actitudes, normas y tradiciones con que los individuos afrontan las situaciones cotidianas.

El estudio de las RS en el área de las ciencias sociales, cobra fuerza en los últimos años. A nivel de América Latina, el tema de las RS en policías no son muchos, podemos citar los de:

- Dalma Ahues, Eileen Karma (2005). *La representación social sobre la policía de investigaciones de Chile*, versa sobre las RS que los sectores medios chilenos construyen sobre la policía.
- Morquecho Güitrón, Ana; Vizcarra Guerrero, Rafael (2007). *Las representaciones sociales del policía auxiliar: entre la vocación y la necesidad*,



- hace referencia a las RS de los policías de México-Guadalajara sobre su trabajo, discursos referentes a las motivaciones que tuvieron para ser policías.
- Reyes, Kimberly (2013). *Representaciones sociales sobre el policía y sus faltas al servicio en un grupo de policías*. Investigó las RS que sobre las faltas al servicio tiene un grupo de policías en una escuela de formación colombiana.
 - Henríquez y otros (2001). *Representaciones sociales de violencia conyugal en mujeres urbanas víctimas y no víctimas de violencia de la ciudad de Temuco*, señalan la preeminencia de una serie de estereotipos racistas de clases sociales y de género existentes en las instituciones policiales que atienen casos de VF, lo que dificulta que las mujeres puedan acceder a la justicia.
 - OPS (2002). *La ruta crítica de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América Latina: estudio de caso en 10 países 1996-1998*, se resalta la persistencia de RS patriarcales dentro del sistema judicial y policial.

Sobre VF y policías citamos los trabajos de:

- Da Silva (2002). *La violencia contra las mujeres y la generación de información en las Comisarías Especializadas de Atención a las Mujeres –DEAMs/ Brasil*, habla sobre las condiciones precarias de funcionamiento de las comisarías especializadas en la atención a las mujeres violentadas y cómo éstas están ancladas en las representaciones tejidas por gran parte de las corporaciones policiales, las mismas que condicionan la forma como la generación de información son elaboradas en esas entidades.
- Batres (2009), *Violencia intrafamiliar y la intervención policial desde el género*, afirma que la falta de conocimiento respecto a la violencia intrafamiliar, del entendimiento del poder, de las necesidades de asistencia de la mujer, de las visiones de la autonomía femenina, hace que no sean consideradas por la policía, que tiene otra concepción de protección, centrado en las situaciones definidas como «domésticas» con una serie de estereotipos y presunciones muy distintos de los que tienen en relación con otros crímenes. Estos estereotipos y prejuicios condicionan la reacción de la policía en los casos de violencia doméstica contra la mujer. Piensan que la agresión a la mujer es una expresión natural o típica de la relación, y más

que entender que estos hombres violentos están actuando como criminales, se identifican con los ofensores y suelen pensar que estas solo están expresando la frustración ante el comportamiento inadecuado de su compañera. Este tipo de ideas influye en las decisiones que toman los policías, en la forma como se dirigen a las mujeres y en la decisión de arrestar o no al perpetrador.

A nivel local, los de:

- Macassi y otros (2010:6). *Entre luces y sombras. Caminos para acceder a la justicia: Estudio de la Comisaría de Mujeres de Villa El Salvador*, precisan que las representaciones de los operadores están influenciados por una fuerte concepción familiarista, esto es, proteger la armonía familiar antes que los derechos de la mujer en situación de violencia. Persisten elementos de discriminación como la jerarquía patriarcal que obstaculizan un tratamiento justo para las sobrevivientes de la violencia.
- Boesten y Flores (2011: 12). *Violencia doméstica y política social en el Perú 1990-2010: ¿Qué ha cambiado?*, refieren que la actitud negativa de la policía es bastante conocida por las mujeres y las desanima a denunciar la violencia; refieren el caso de la mujer quien después de años de sufrir violencia les dijo: «En la comisaría tenía miedo, sentía que no me apoyaban».

El tema de las RS referidas a la VF en los operadores policías no ha sido abordado de manera directa, a pesar de informes que reiteran dificultades y obstáculos que tienen las personas que acuden a las comisarías a denunciar hechos de VF. Se trata de ganar conocimientos que asocien las RS y la persistencia de patrones culturales predominantes en el comportamiento de quienes deben hacer justicia frente a la violencia familiar como es el caso de los/as policías.

La teoría de las RS fue esbozada en la psicología social por Moscovici quien la define como un conjunto de fenómenos cognitivos y representaciones que las personas en contexto sociocultural específico poseen sobre diversos aspectos de la realidad. La complejidad del fenómeno es tal que el mismo Moscovici (1988: 689) sostiene, que si bien es fácil captar la realidad de las representaciones sociales, no es nada fácil captar el concepto.

Las RS se construyen en función de las comunicaciones que circulan en el medio social, así como los roles y posiciones que al individuo le toca asumir y ocupar dentro de ese medio; en ellas encontramos expresadas el conjunto de creencias, valores, actitudes, normas y tradiciones con que los individuos afrontan las situaciones cotidianas.

Para Jodelet (1988: 474), las «RS designan una forma de conocimiento específico, el saber de sentido común, una forma de pensamiento social y práctico, orientados hacia la comunicación, la comprensión y el dominio del entorno social, material e ideal». Son una manera de interpretar y de pensar la realidad cotidiana y como sostiene Alfonso Pérez (2007), se construyen en función de las comunicaciones que circulan en el medio social así como los roles y posiciones que al individuo le toca asumir y ocupar dentro de ese medio. En ellas encontramos expresadas el conjunto de creencias, valores, actitudes, normas y tradiciones con que los individuos afrontan las situaciones cotidianas.

La permanencia de las RS en las personas que laboran en el circuito de atención a la VF y que están en contacto con las personas que denuncian violencia en el seno de la familia pueden convertirse en un obstáculo para lograr justicia si se enmarcan en mitos e imaginarios. La comisaría es la primera instancia de denuncia, las respuestas que obtengan las(os) denunciante van a decidir las acciones a realizar posteriormente a la denuncia. Estudios que se han realizado refieren que muchas denunciante no continuaron con el proceso.

La pregunta principal que guió el estudio: ¿Cuáles son la representaciones sociales de la violencia familiar que tienen las(os) policías de las comisarías de mujeres de Lima Metropolitana que reciben denuncias de violencia familiar?

Preguntas anexas: ¿Cómo explican los policías la VF?, ¿Qué tipos de VF identifican? ¿Cuáles son las causas y/o factores desencadenantes de la VF? ¿Cuál es el núcleo figurativo y los elementos periféricos de las RS de la VF que identifican los policías? ¿Cuál es la actitud que tienen frente a las personas que denuncian VF? ¿Qué relación hay entre las RS y la actitud que asumen frente a las(os) denunciante de VF?

Las RS que tengan los/las policías sobre la VF van a orientar sus acciones y la forma cómo abordan el problema. Profundizar dicha relación posibilita com-

prender las interacciones que se establecen entre las/os operadoras/es y las/os denunciante; mejorar actitudes y valores discriminatorios que impiden tener una comprensión enmarcada en la justicia y en los derechos humanos de las personas. Se trata de ganar conocimientos que asocien las RS y la persistencia de patrones culturales predominantes en el comportamiento de quienes deben hacer justicia frente a la VF, como es el caso de los/as policías. La forma de entenderla es esencial para obtener resultados positivos de una política social contra la VF van a orientar sus acciones y la forma cómo aborden el problema. Profundizar dicha relación permitirá comprender las interacciones que se establecen entre operadores y denunciante y mejorar actitudes y valores discriminatorios que estén impidiendo tener una comprensión enmarcada en la justicia y en los derechos humanos de las personas.

La investigación se inscribe en el contexto de las políticas de la UNMSM sobre el tema de violencia¹.

Objetivos:

General:

- Determinar las RS de la VF que tienen los policías que atienden denuncias de VF en las comisarías de Lima Metropolitana.

Específicos:

- Identificar las RS de la VF que tienen los policías que atienden denuncias de VF.
- Identificar los tipos de violencia que reconocen los policías.
- Determinar las causas y/o factores desencadenantes de la VF.
- Describir el núcleo figurativo y los elementos periféricos de las RS de la VF.
- Determinar la relación que hay entre las RS de la VF y la atención que brindan los policías a las mujeres que denuncian VF.

1 Convenio Facultad de Ciencias Sociales y MIMDES (hoy Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables -MIMP-), Comisión de Violencia del Vicerrectorado de Investigaciones (período 2009-2010).



Metodología

El debate metodológico en el campo de las RS, a semejanza de las discusiones teóricas es controvertido como lo reseña Petracci y Kornblit (2007: 94): «Los investigadores en este campo se caracterizan por la búsqueda permanente de diseños adecuados que permiten un acercamiento riguroso al sistema representacional y su vínculo con las prácticas sociales».

En esta búsqueda, el estudio se enmarca en un esfuerzo metodológico de tipo cualitativo de carácter exploratorio. Es importante tener en cuenta que con el tema de las RS de la VF en los policías que atienden denuncias por maltrato, se busca entender la dinámica de las interacciones sociales y aclarar los determinantes de las prácticas sociales, pues las representaciones, el discurso y la práctica se generan mutuamente como señala Abric (1993). De ahí que el diseño de la investigación se enmarque dentro del paradigma cualitativo para comprender cómo se construyen significados colectivos en las interrelaciones de unos con otros y otras.

La muestra es de carácter intencional, compuesta por todos los policías que atienden denuncias de VF en tres comisarías de mujeres de Lima Metropolitana. Participaron voluntariamente a través del consentimiento informado casi el total de operadoras² que atienden denuncias de VF. En cuanto a la **técnica** de recolección de datos fue estructurada en base a los objetivos de la investigación, es decir, las preguntas tuvieron la finalidad de identificar el concepto de VF, causas, denunciantes, labor que realizan. La entrevista no estructurada que es más flexible y abierta se trianguló con la técnica de asociación de palabras, esta se realizó en sesiones grupales cuyo contenido se organizó en un sistema o núcleo central y un sistema periférico.

Como la investigación tuvo que ver con el punto de vista de los actores, con su forma de concebir la VF y la mirada que tienen respecto a los y las usuarios(as) de los servicios, se usó como **instrumentos**: guía de entrevistas, grabaciones magnetofónicas, cuadernillo, previo consentimiento informado como ya se señaló.

2 El número de operadoras que atienden violencia familiar en cada Comisaría de Mujeres es aproximadamente diez (10); en el período de la recolección de datos algunos efectivos estuvieron de licencia, habían sido trasladadas o estaban en comisión de servicio, fue así que participaron ocho (8) efectivos en cada Comisaría.

El análisis de las 24 entrevistas no estructuradas fue a través de programa ATLAS, ti 7, antes de ello se elaboraron códigos que permitieron identificar conceptos de violencia, causas de la violencia, núcleo central y sistema periférico, los que están inmersos en las respuestas de las entrevistadas.

Resultados

Características de las entrevistadas

Se trata de mujeres policías con edades entre 21 y 35 años; el 92% entre 21 a 30 años, son mujeres jóvenes. Cerca de la mitad con menos de un año en la institución (cuadro N° 2). Se establece una relación directa entre las variables edad y tiempo de servicios.

Considerando que el tema de la VF es un problema social de grandes dimensiones y serias consecuencias, no solo para la vida y salud de quienes padecen la violencia sino para todo el entorno familiar y social, a decir de los especialistas en el tema, se requiere de los proveedores que brindan servicios de atención, conocimiento, experiencia y manejo adecuado además de otros requerimientos como capacitaciones y especializaciones.

CUADRO 1: EDAD

TIEMPO (EN AÑOS)	F	%
Menos de 1 año	11	46
1 a 3	11	46
4 a 5	2	8
Total	24	100%

CUADRO 2: TIEMPO DE SERVICIOS

EDADES	F	%
21 a 25	13	54
26 a 30	9	38
32	2	8
Total	24	100%

CUADRO 3: NIVELES Y GRADOS

CATEGORÍAS Y GRADOS	F	%
Teniente	1	4
Alférez	3	8
Suboficial 1 (S01)	3	13
Suboficial 2 (S02)	8	33
Suboficial 3 (S03)	10	42
Total	24	100%

FRECUENCIA DE PALABRAS ASOCIADAS A VIOLENCIA FAMILIAR

PALABRAS ASOCIADAS	COMISARÍAS			Total	A	M	L	Total
	A	M	L		1er N	1er N	1er N	
Agresión física	5	2	3	10	2	1	2	5
Humillaciones	5	4	5	14	-	2	3	5
Maltrato	2	5	4	11	-	1	-	1
Agresión psicológica	4	2	3	9	1	-	-	1
Agresión sexual	2	3	2*	7	-	-	-	-
Golpes	4	5	2	11	-	--	1	1
Autoestima	2	-	1	3	-	-	1	1

Elaboración propia.

* También denominada violación sexual.

El Decreto Legislativo N° 1149 de diciembre 2012, Ley de la Carrera y Situación del Personal de la PNP. Artículo 13, se refiere a los niveles de la carrera que están determinados por categorías y grados. Son 4 las categorías: oficiales de armas, oficiales de servicios, suboficiales de armas y suboficiales de servicios, cada categoría cuenta con sus respectivas jerarquías y grados, va desde suboficiales de 3ra hasta tenientes generales que es el grado más alto.

Las entrevistadas están en los grados iniciales, 42% son suboficiales SO3, 12% oficiales solo 1 tiene el grado de teniente.

Las Comisarías de la Mujer están integradas por personal especializado de la Policía Nacional del Perú encargadas del tratamiento de la VF y sexual en lo que respecta a: investigación, prevención y articulación con los operadores del sistema estatal y privado, así lo establece la Ley 26260, Ley de Protección frente a la VF y el Código del Niño y Adolescente.

Si bien solo el 7.9% de las víctimas busca ayuda en una institución pública, como refiere ENDES (2009), el 57.7% de ellas acude a una comisaría, esta sería entonces el primer lugar donde la persona acude a solicitar ayuda. Las comisarías, como servicio público, tienen la oportunidad de convertir las normas, protocolos de atención y recursos institucionales en una oportunidad para que las mujeres, niñas y niños, ejerzan sus derechos con libertad y dignidad, como pertinentemente lo señala la Guía para proveedores de servicios públicos (2011:4).

Representaciones sociales sobre la violencia familiar

Violencia familiar: La mitad de las respuestas obtenidas en la entrevista, definen la VF como «maltrato que se da en el vínculo familiar», la tercera parte como «acto que causa daño», «uso de la fuerza contra otro», las menos como «acto de omisión o acción que una persona realiza a otra», «discusiones familiares» y «como fenómeno que no está normado».

Muchas de las definiciones coinciden con las obtenidas en la asociación de palabras toda vez que la frase **motivadora fue VF**. Las palabras más mencionadas fueron *agresión* en sus diferentes modalidades: física, psicológica, sexual, *humillaciones* y *maltrato* que se expresan en golpes, pellizcos, fuerza, insultos, denigración, vejaciones, abusos, amenazas, daño, indiferencia, ofensas, violaciones.

Las policías asociaron 137 palabras con VF. En la Comisaría A 34, en la M 52 y en la L 51 (se le solicitaron 10 palabras relacionadas a la frase motivadora. Estas se agruparon por categorías, el siguiente cuadro los condensa precisando las elegidas como primer nivel.

Las policías de la comisaría A, asocian a la VF con la agresión física y las humillaciones. La **agresión física** es para ellas la que tiene más relación por eso ocupa el primer nivel. La otra palabra seleccionada como la más relacionada es la agresión psicológica, definida como palabras soeces, insultos, humillaciones.

En las comisarías M y L, mencionaron y seleccionaron como la palabra más relacionada a VF **humilla-**

PALABRAS ASOCIADAS A CAUSAS DE LA VIOLENCIA FAMILIAR

PALABRAS ASOCIADAS	COMISARÍAS	A		M		L	
		F	1er. lugar	F	1er. lugar	F	1er. lugar
Factor económico		5	2	2	1	-	-
Machismo		5	1	-	-	-	-
Falta de comunicación		3	3	2	1	2	-
Celos		3	-	2	-	2	1
Incompatibilidad de caracteres		3	1	4	1	3	1
Incomprensión		1	1	2	-	-	-
Valores		-	-	2	-	-	-
Autoestima		-	-	3	1	1	1
Cultura		-	-	2	-	-	-
Hijos		-	-	2	-	2	-
Desigualdad		-	-	1	1	-	-
Desconfianza		-	-	1	1	-	-
Maltrato de padres		-	-	1	1	-	-
Muerte		-	-	1	1	-	-
Infidelidad		-	-	-	-	1	1
Depresión		-	-	-	-	1	1
Suicidio		-	-	-	-	1	1
Pobreza		-	-	-	-	1	1
Falta de conocimiento		-	-	-	-	1	1

Elaboración propia.

ciones. Fue definida como cualquier acto que disminuye la autoestima de las personas mediante palabras. Insultos, violencia psicológica, hacer sentir mal.

Pareciera existir un consenso entre las operadoras en explicar este problema social como psicológico; los elementos periféricos expresan de diferentes maneras el hacer sentir menos a la otra persona, son las relaciones de poder las que se encuentran inmersas en la violencia familiar, sin embargo este aspecto no es visibilizado por las operadoras de manera explícita.

Las expresiones de las operadoras respecto a las mujeres que viven VF, como «las mujeres no opinan», encierra una concepción propia de un modelo patriarcal androcéntrico (sexista), que persiste en el imaginario de muchas personas. Se podría estar hablando de un núcleo central, en las RS de las policías de entender la VF como agresiones relacionadas con el maltrato y como atributos asociados o elementos periféricos, los golpes, insultos, humillaciones; observándose un predominio de la violencia psicológica como representante de la violencia familiar que incide directamente en la autoestima de la persona violentada.

Pareciera existir un consenso entre las operadoras, al explicar este problema social como psicológico.

Los elementos periféricos expresan de diferentes maneras el hacer sentir menos a la otra persona, son las relaciones de poder las que se encuentran inmersas en la VF, sin embargo, este aspecto no es visibilizado por las operadoras de manera explícita.

Causas: aproximadamente la tercera parte considera que la VF es debido a la *incomprensión e incompatibilidad de caracteres*, otra cantidad similar señala que el origen está en los *problemas económicos*, en menor proporción, pero también significativo, está (tercer lugar) quienes señalan como causa la *falta de educación*, también se menciona *el machismo, los celos la falta de comunicación*, entre otros.

La segunda palabra inductora, utilizada en la técnica de la asociación de palabras fue **causas de la violencia familiar**, acá el énfasis estuvo en el *machismo*, en los factores *económicos, los celos, la incompatibilidad de caracteres* y la *falta de comunicación* como causantes de la VF. Se asociaron 97 palabras a la palabra motivadora, 23 en la Comisaría A, 43 en la Comisaría M y 31 en la Comisaría L. Igualmente se ordenaron por categorías quedando 19 las que fueron seleccionadas como primer lugar.

Quiénes denuncian VF. A decir de las operadoras son las mujeres mayoritariamente (esposas, con-

vientes), los varones muy poco, así como los adultos mayores y los niños(as). Las razones por las que denuncian son: «porque las mujeres se han cansado de vivir en violencia», «creen que van a detenerlos a los agresores», «para asustarlos», «obtener manutención y/o custodia de los hijos», «están más informadas».

Los varones no denuncian porque «sienten vergüenza», «tienen miedo de que piensen que es cobarde».

Descripción de las mujeres que denuncian: según las operadoras son: *inestables, tienen baja autoestima, son miedosas, sumisas, introvertidas, ignorantes, no tienen educación, «prácticamente están mal», son provincianas, sin familia, humildes.* Estos adjetivos encierran una carga no solo de discriminación sino peyorativa, «*son provincianas, «sin educación», «inestables»*. Estereotipos de una realidad social enmarcada en una sociedad de tipo patriarcal. Es una imagen asimilada de creencias inconscientes, simplificadas e incluso caricaturizadas.

Hubo alguien que las calificó como *valientes*, para denunciar al agresor se requiere valor más si estamos en una realidad marcadamente «machista» donde el abuso y poder se manifiesta día a día en las relaciones hombre-mujer, no solo dentro del espacio familiar sino fuera de él.

Justificación de la violencia en mujeres, niños y niñas: Si bien casi todas las entrevistadas censuraron la VF, algunas la justificaron minimizándola,

A mi hermana le tiró una palmada cuando se porta mal pero no es excesivo.

La expresión *se porta mal*, en el imaginario de la entrevistada, equivale a no haber hecho lo que le «corresponde hacer» como ama de casa responsable del hogar en términos de deberes y obligaciones formuladas tácitamente por la sociedad cuando una pareja decide formar un hogar. Hay un contrato marital en la pareja no expreso pero sí interiorizado.

No es excesivo, significa que el hecho de violencia, en este caso la palmada no deja huella. Se naturaliza, se acepta y se justifica como parte de la convivencia.

Para el caso de la violencia contra el niño, niña sucede lo mismo, no se justifica en el discurso, sin embargo la realidad dice lo contrario. Más de tres operadoras expresamente la justificaron.

Si no se ejerce control o mano dura, o un jalón de orejas, el niño nunca va a aprender. Va a decir yo puedo hacer lo que quiera porque nadie me dice nada.

Hasta cierto límite se justifica la violencia hacia los hijos.

El uso de la fuerza como forma legitimada de ejercicio del poder transforma a múltiples formas de la violencia en «naturales». Esta naturalización de la violencia suele traducirse en expresiones populares que recogen la pauta cultural legitimadora: «control», «mano dura», «jalón de orejas». De ese modo, las víctimas suelen quedar atrapadas en medio de un «consenso» social que les impide ser conscientes de sus derechos y del modo en que están siendo vulnerados.

Labor que realizan: aconsejan, orientan sobre procedimiento a seguir, les dicen:

... que se preocupen por ellas y por sus hijos.

Que denuncien la violencia.

Que sigan con el proceso.

Que los saquen de su vida y de su casa, que no es la primera que sufre maltrato.

Que es mejor retirarse cuando está con cólera.

Muchas entrevistadas no respondieron la interrogante. El silencio puede interpretarse de muchas maneras, podrían estar transmitiendo insatisfacción. ¿Dudas de lo que están y cómo lo están haciendo?

La Ley 26260 respecto a la intervención de la policía dice: «La Policía Nacional en todas las delegaciones policiales, recibirá las denuncias por violencia familiar y realizará las investigaciones preliminares correspondientes (art. 4), éstas se siguen de oficio (art. 6), termina con un atestado. A solicitud de la víctima brindará las garantías necesarias en resguardo de su integridad. Si es grave la agresión podrá entrar a la casa del agresor y detenerlo y hacer una investigación en 24 horas (art. 7) que será entregada al juez para ejercer las atribuciones que señala la Ley (art.8).



Las citas referidas no expresan lo que señala la ley, se concretan a consejos y quizás a orientaciones. Esto se corrobora con las respuestas a la pregunta:

Cómo disminuir la VF. Respondieron: «Buscar comunicación», «Talleres de orientación y sensibilización», «Con terapias». Dos a tres manifestaron: «Poner en la cárcel a los agresores», «Con leyes más drásticas». Se piensa que con terapias u orientaciones disminuirá la VF, no se ve la raíz del problema; por tanto, no hay acciones de tipo preventivo ni promocional y menos de impacto que conlleve al enfrentamiento del problema.

Discusión de resultados

El primer punto de análisis es que las operadoras dan significado a los hechos o acciones producto de un aprendizaje grupal y de su historia de vida, pero ambos configurados en un contexto histórico; como afirma Jovchelovitch (2007: 105), la representación social otorga un significado a la realidad para cada grupo social que la perciba; resulta conveniente hablar de una construcción de realidades donde los sujetos cohabitan y socializan naturalmente. En este sentido, las RS es una producción de la subjetividad social capaz de integrar sentidos y formar subjetividades que se desarrollan dentro de la multiplicidad de discursos, consecuencias y efectos de un orden social con diferentes niveles de organización y con procesos en desarrollo que no siempre van en la dirección de las formas hegemónicas de institucionalización social.

El machismo está presente, se visualiza a través de una serie de conductas, actitudes y valores que se caracterizan fundamentalmente por una autoafirmación sistemática y reiterada de la masculinidad, la violencia, la ostentación de la fuerza y poder como se puede observar en las siguientes citas:

«No, tú no puedes lavar un plato.»

«Una mujer muy maltratada, muy sufrida con muy poca autoestima que no puede valerse por sí misma y las que vienen acá son las que ya así llegan pues.»

«La mamá era quien se encargaba de los niños, el papá se encargaba de trabajar.»

«Estamos en la lucha de que el hombre quiere seguir siendo el más fuerte.»

«La realidad es que tú eres la mujer, que tú tienes que atender a los niños, que tienes que cocinar, ¡yo cómo voy a hacer...! Si yo soy hombre. Mi madre nunca me dejó hacer nada.»

«Como el papá no hace nada, porque el papá no puede lavar los servicios, porque el papá no puede lavar la ropa porque es hombre. Y esto aprenden los hijos varones.»

«Las mujeres, las niñas tienen que atender a sus hermanos.»

En las expresiones de las operadoras las RS son producciones simbólico-emocionales compartidas que se materializan de forma diferenciada en la subjetividad individual y desde ahí representan una fuente de sentido subjetivo de la acción humana convirtiéndose en el conocimiento social. Como se infiere con la magnificación de lo masculino en menoscabo de la constitución, la personalidad y la esencia femenina; la exaltación de la superioridad física, de la fuerza bruta y la legitimación de un estereotipo que recrea y reproduce injustas relaciones de poder.

Núcleo figurativo

El núcleo figurativo se constituye a través de la información seleccionada, es decir, se estructura y organiza en un racionamiento de sentido común concreto que le permite a la persona recrear un hecho de su relación frente a un objeto.

Esta internalización del hecho, permite que los conceptos se conviertan en objetos que organizan las vivencias o acontecimientos. Es decir, se convierte en evidencia, integrando los elementos de aprendizaje académico y sentido común o pensamiento natural, que caracteriza al común de las personas.

Por lo expuesto, se puede identificar, cómo la violencia familiar es justificada por sus denunciantes y aceptada por quienes reciben las denuncias, ya esta agresión se convierte en algo natural y real, es decir, es cotidiano tanto para las operadoras como para las agredidas. Este fenómeno se organiza en torno al núcleo figurativo, que constituye la parte más sólida y estable de la representación social, como se evidencia en las siguientes citas:

«Está un poco sometida a lo que el hombre dice...»

«Se dejan humillar por los hombres ya que ellos les llevan el dinero, les pagan todo.»

«No saben sus derechos, pues son mujeres que desde pequeñas les van inculcando de que el hombre tiene la razón y para ellas nadie más tiene la razón que el hombre.»

«Te trata mal, te hace sentir menos que alguien y eso creo que es más doloroso que un golpe.»

«Perú es un país bien machista y las mujeres... también lo somos.»

«Para que pongas un foco en la casa tienes que esperar al esposo o al hijo mayor para que lo arregle y eso hace que el hombre tenga un ego más alto y quiera dominarte.»

«... ser más que la mujer, querer imponer su fuerza ante ella y hacer sentir que él es quien manda en la casa por ser hombre simplemente, tener la fuerza física y hacer prevalecer su derecho de ser quien manda en la casa.»

«Mayormente todo es una cadena si en mi hogar tengo violencia por parte de mis padres, si veo que mi padre golpea a mi madre y mi madre nunca hace nada, entonces yo cuando crezca se va a repetir lo mismo si mi esposo me va a golpear... porque mi madre se quedaba callada, nunca me dijo 'no dejes que tu esposo te golpee'.»

Una vez que el conocimiento es transformado en algo concreto y material ocurre su inserción dentro del grupo social, como se aprecia en las citas, igualmente se puede identificar que las prácticas machistas descritas por las denunciantes y relatadas por las operadoras, se convierten en elementos de información, adaptados a través del proceso de apropiación se organizan proporcionando una imagen coherente, expresado en el objeto representado. Se alcanza así un esquema figurativo; las ideas abstractas se convierten en formas icónicas, más accesibles al pensamiento concreto.

Teniendo en cuenta que la RS es un producto social para explicar la realidad y debido a que esta misma realidad es cambiante, la RS no está exenta de sufrir modificaciones una vez caduca su vigencia y ya

no corresponde con la realidad y las necesidades del sujeto, es por este camino que todos y todas debemos ingresar. Modificar aquellas RS que impidan actuar transformadoramente.

Violencia familiar

La VF es una dinámica que implica a numerosas personas: esposos, padres, hijos, hermanos, suegros, es decir, a todas aquellas personas que mantienen algún tipo de vínculo o parentesco dentro de la familia.

En los imaginarios que se tienen sobre ella, se encuentra una conceptualización que compete al dominio de lo privado, dado que la mayoría de las veces sucede en el hogar y la resolución de los conflictos debe realizarse en su interior sin la participación de agentes externos.

Por otro lado, la VF evidencia un impacto negativo sobre la salud física y mental de las mujeres y de sus hijos, como lo señalan numerosas investigaciones, reconocimiento compartido por las denunciantes según lo expresan las operadoras así como por ellas mismas; se visualiza en un patrón de conducta asociado a una situación de ejercicio desigual de poder que se manifiesta en el uso de la violencia física, psicológica, económica y sexual, así lo demuestran las siguientes expresiones:

«Vejaciones...»

«Abuso sexual...»

«Acto que causa daño físicamente o a mis sentimientos a mi corazón...»

«Las humillaciones, los insultos, las palabras soeces, golpes.»

«A una persona poder manipularla de una u otra forma no, psicológicamente en este caso con diferentes palabras, amenazas de muerte amenazas...»

«Violencia psicológica es cuando nosotros podemos recibir un insulto, una ofensa, peor no sabemos hasta qué punto nos puede afectar...»

«Es una acción que siempre causa daño físico...»



El género comprende imaginarios que simbolizan y dan sentido a la diferencia sexual, a la manera cómo se explican, valoran y establecen normas acerca de la masculinidad o la feminidad. Los imaginarios en torno a las relaciones de género (Hurtado, 2000: 30), inscriben a los individuos en unas características culturales específicas a partir de las diferencias biológicas, incidiendo en la formación de las identidades de los varones y mujeres desde que nacen y en sus comportamientos en el curso de la vida.

La violencia entre hombre y mujer se han construido de manera diferencial, es decir, el hecho de considerar «el deber ser masculino», con características como la valentía, la fuerza física, la inexpresividad emocional, la sexualidad descontrolada y, por otra parte, «el deber ser femenino», asociado a la docilidad, la sumisión y pasividad, conduce a estereotipos de género.

Por ello, «el deber ser masculino o femenino» justifica que el acto de violencia es reconocido y sancionado por ambos actores (denunciantes y operadores), el que está asociada estrechamente al sistema patriarcal, caracterizado por ser dominante, de presión y represión basado en una cultura de la feminidad y de la masculinidad que justifica, reproduce y tolera una serie de imaginarios y prácticas entre hombres y mujeres, que partiendo de la desigualdad y discriminación, termina afectando la vida afectiva, sexual, relacional, en la crianza, en la salud y en el cumplimiento de roles.

Asimismo, a través del análisis se logró identificar algunos factores o causas que origina la violencia contra la mujer según la perspectiva de las operadoras, las que obedecen a una racionalidad que discrimina a la mujer, como se puede observar en las siguientes citas:

«No llegan a un acuerdo, uno piensa una cosa y el hombre generalmente dice no...»

«Mala comprensión entre pareja, entre familia...»

«No hay una buena comunicación...»

«Una porque de pequeño fue criado en un ambiente así...»

«Porque no tienen una autoestima suficiente como para defenderse de alguien...»

«Un factor que trastienda más que todos a mi parecer por mi experiencia en la comisaría es lo económico, la mayoría de las mujeres no cree que puede salir adelante, cuando realmente sí lo pueden hacer...»

«Por los conflictos que existe entre las parejas a veces por la incompatibilidad, más que todo la incompatibilidad de caracteres...»

«Aquí la mayoría son por lo económico o por los celos es lo más común...»

Como se aprecia en las citas, existen estructuras de poder que perpetúan la violencia, se caracterizan por su profundo arraigo y su intransigencia, lo que origina en el colectivo de las personas núcleos figurativos discriminatorios que violentan la integridad física y psicológica de las mujeres. Estas se gestan en los subgrupos de mujeres y son un factor que ayuda a la construcción y reproducción de las mismas.

Según Nuno (2011), la clave para disminuir la violencia en pareja y otras formas de violencia intrafamiliar deberá pasar por una apuesta decidida en los cambios de actitudes, valores y comportamientos respecto al lugar igualitario de mujeres y hombres en la sociedad. Implica ir más allá del aspecto teórico y profundizar en el aspecto cultural con enfoque de género desde la práctica misma.

Las instituciones no son ajenas a la construcción de significados que contribuyen a naturalizar la violencia, claramente lo expresan las operadoras policiales al considerar a la mujer como «débil», cuando dicen que hay que «educar con mano dura a los hijos, sino cómo va a aprender». Se entrecruzan y combinan múltiples sentires, valores, hábitos, contextos sociales y culturales.

Conclusiones

- Las RS construidas por las operadoras policiales sobre violencia familiar es representada como una problemática multicausal donde están presentes factores del entorno como: la cultura, las creencias, la familia, los valores, la sociedad. Para ellas, la base de la violencia familiar está en la baja autoestima de la agredida que se incrementa con las humillaciones que reciben de parte de los

- agresores. Son las relaciones de poder las que se encuentran inmersas en la violencia familiar, sin embargo este aspecto no es visibilizado en el discurso de las policías que intervienen en VF.
- El núcleo central o figurativo de la violencia familiar es la agresión relacionada con el maltrato y como atributos asociados los golpes, insultos, humillaciones, observándose un predominio de la violencia psicológica. Como elementos periféricos: el machismo, los celos, la falta de comunicación, la falta de educación.
 - En cuanto a las causas desencadenantes, a decir de las entrevistadas, están: la incompatibilidad de caracteres y la cuestión económica sin atributos esenciales asociados, secundariamente refieren aspectos individuales como haber vivido violencia en su niñez; el machismo como aspecto sociocultural.
 - La investigación demuestra la persistencia de visiones tradicionales en las representaciones sociales sobre la violencia familiar. Son pocas las operadoras que expresaron visiones alternativas a esas representaciones. Esto nos habla de la urgencia de replantear discursos y estrategias que incidan en la transformación del imaginario colectivo que llevaría a construir una mejor respuesta social frente a la violencia familiar y a la violencia contra la mujer.
 - Las acciones que realizan las operadoras frente a la VF se reducen a consejos y algunas orientaciones, estaríamos hablando de acciones de tipo asistencial, no usan su poder para fortalecer la ley que está orientada a la protección de las víctimas y castigo de los agresores que es lo que les corresponde institucionalmente, esto nos demuestra que las representaciones sociales inciden en las respuestas y acciones que tome frente a una situación o hecho. En las RS de las policías que atienden denuncias de VF está presente el paradigma de la mujer como víctima y no como sujeto de derechos.

Agradecimientos

- A todas las policías que participaron en las entrevistas y en la aplicación de la técnica asociación de palabras, a las comisarias de las tres Comisarías

de Mujeres de Lima Metropolitana, a los jefes de la DIORFAPASEC y DIRPROFAPV de la Policía Nacional del Perú.

- A las estudiantes de Trabajo Social, práctica pre-profesional III y IV 2012, encargadas de la recolección de información y a la exalumna Isabel Calderón Huaraz por su participación responsable y efectiva en parte del procesamiento.

Referencias bibliográficas

- ABRIC, J.C. (2001). Las representaciones sociales: Aspectos teóricos. En: J.C. ABRIC (comp.), *Prácticas sociales y representaciones*. México, D.F: Ediciones Coyoacán, pp. 11-32.
- AHUES MARDONES, Dalma; KARMA, Eileen (2005). *La representación social sobre la policía de investigaciones de Chile*. Centro de Investigación y Desarrollo Policial. Policía de Investigaciones de Chile. Disponible en: <http://www.policia.cl/cidepol/biblioteca/representacionsocial.pdf>.
- ALFONSO PÉREZ, Ibette (2007). *La teoría de las representaciones sociales*. Cuba: Centro de Referencia para la Educación de Avanzada (CREA), Instituto Superior Politécnico «José Antonio Echeverría».
- BATRES MÉNDEZ, Gioconda, Recinos del Cid, Sonia, Dumani Sáenz Iván (2009). *Violencia de Género, derechos humanos e intervención policial*. ILANUD. San José, Costa Rica: Programa Regional de Capacitación contra la Violencia Doméstica, Oficina del Alto Comisionado de Derechos Humanos para las Naciones Unidas.
- BOESTEN, Jelke, FLORES S. Betsy (2011). *Violencia doméstica y política social en el Perú 1999-2010 ¿Qué ha cambiado?* School of Politics and International Studies. University of Leeds. Working Paper N° 5 August 2011.
- DA SILVA (2002). *La violencia contra las mujeres y la generación de información en las Comisarias Especializadas de Atención a las Mujeres –DEAMs/Brasil* <http://www.eclac.cl/mujer/noticias/noticias/5/9795/dasilva>. PDF.
- GRACIA FUSTER, Enrique (2002). Visibilidad y tolerancia social de la violencia familiar. Revista *Intervención Psicosocial*. Vol 11 N° 2. Págs. 201-2011
- HENRÍQUEZ SÁNCHEZ, Rodrigo, Troncoso Gallardo, Eduardo y otros (2001). *Representaciones sociales de violencia conyugal en mujeres urbanas víctimas y no víctimas de violencia, de la Ciudad de Temuco: Un estudio descriptivo-comparativo*. Congreso Internacional de Psicoedu-

- cación. Universidad de la Frontera. Departamento de Psicología, 16 pp.
- HIDALGO LÓPEZ, Reynaldo (2010). Violencia de pareja y respuesta policial. En Antillano, Andrés (comp). *Qué es, cómo se hace y para qué sirve el trabajo policial. Ensayos sobre desempeño y evaluación de la Policía*. Tomo III. Ediciones Consejo General de Policía. Venezuela, pp. 89-108. Disponible en: <http://www.consejopolicia.gov.ve/documents/Materiales/Arte%20Desempeño%20tomo%20III.pdf>
- HURTADO, C.; PUYANA, Y. y BERNAL (2000). *Reflexiones sobre violencia de pareja y relaciones de género. Política Nacional de Construcción de Paz y Convivencia Familiar*. Imprenta Nacional de Colombia. Presidencia de la República.
- INEI (2013). *Estadísticas de Seguridad Ciudadana. Enero-Junio 2013*. Informe técnico N° 7 - Septiembre 2013.
- ENDES 2009. *Perú encuesta demográfica y de salud familiar 2009*. Lima: INEI.
- JODELET, Denisse (1988). Las representaciones sociales: fenómenos concepto y teoría. En *Psicología Social II*. Barcelona: Paidós, pp. 469-494.
- JOVCHELOVITCH, Sandra (2007). *Confianza y representaciones sociales: Para comprender las relaciones entre yo y el otro en la esfera pública brasileña*. Information Age Publishing, Charlotte, Carolina del Norte, EE.UU., p. 105.
- LEY de la Carrera y Situación del Personal de la Policía Nacional del Perú. Decreto legislativo n° 1149 (2012). El Peruano. Normas legales, Lima, martes 11 de diciembre 2012
- MACASSI, Ivonne; MELÉNDEZ Liz, ROSAS Claudia, YÁÑEZ Gina. (2010). *Entre luces y sombras, caminos para acceder a la justicia: Estudio de la Comisaría de Mujeres de Villa El Salvador – Perú*. Lima: Flora Tristán y Manuela Ramos.
- MANUELA RAMOS (2011) *El ABC de la atención con calidad a la violencia contra la mujer: Guía para proveedores de servicios públicos*. Lima: Fondo de Población de las Naciones Unidas-UNFPA.
- MIMDES (s/f). Ley N° 26260 de Protección frente a la violencia familiar. Lima.
- MORQUECHO GÜITRÓN, Ana; VIZCARRA GUERRERO Rafael (2007). Las representaciones sociales del policía auxiliar: entre la vocación y la necesidad. En *Representaciones sociales: teoría e investigación*. Tania Rodríguez Salazar (coordinadora). Disponible en: books.google.com.pe/books?isbn=9702711754.
- MOSCOVICI, Sergei (1988). Pensamiento y vida social. En *Psicología Social II*. Barcelona: Paidós, pp. 689-710.
- ORGANIZACIÓN Panamericana de la Salud -OPS- (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*: resumen. Publicado en español para la Organización Mundial de la Salud. Washington D.C.
- PETRACCI, M; KORNBLIT, Ana (2007). Representaciones sociales: Un teoría metodológicamente pluralista. En *Metodologías cualitativas en ciencias sociales. Modelos y procedimientos de análisis*. Buenos Aires: Editorial Biblos.
- POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ (PNP). Estado Mayor General (2011). *Anuario Estadístico 2010*. Dirección de Planeamiento estratégico y presupuesto. Disponible en: <http://www.pnp.gob.pe/documentos/ANUARIO%20PNP%202010.pdf>
- POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ (PNP). Dirección de Protección de Familia y Personas Vulnerables (s/f). *Normatividad*. Disponible en: http://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2181_03_patria_gallegos.pdf
- REYES, Kimberly (2013). *Representaciones sociales sobre el policía y sus faltas al servicio en un grupo de policías*. Disponible en: <http://prezi.com/ywenadrcx24/representaciones-sociales-sobre-el-policia-y-sus-faltas-al-s/>