



## LAS DEFENSORÍAS DE LA MUJER Prevención de la violencia conyugal en Sucre

Women's ombudsman's office: Prevention of Spousal Violence in Sucre

IVONNÉ CHOQUE ARANDO<sup>1</sup>, ANDREA GUTIÉRREZ GARCÍA<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universidad Pontificada San Francisco Xavier de Chuquisaca, Bolivia

<sup>2</sup>Universidad de la Rioja, España

---

### KEYWORDS

*Gender violence  
Legislation  
Prevention  
Women's advocates  
Bolivia  
Service  
Gender studies*

---

### ABSTRACT

*This research was carried out in eight women's ombudsmen (two private and six public) with the purpose of characterizing the services they provide and reflecting on the prevention mechanisms they carry out against conjugal violence in the municipality of Sucre - Bolivia. The data collection technique used was the semi-structured interview. The results of the study revolve around three large categories namely: (1) services they provide, (2) characteristics of the beneficiary population and services they request, (3) characteristics of the professionals and their job.*

---

### PALABRAS CLAVE

*Violencia de género  
Legislación  
Prevención  
Defensorías de la mujer  
Bolivia  
Servicio  
Estudios de género*

---

### RESUMEN

*Esta investigación se efectuó en ocho defensorías de la mujer (dos privadas y seis públicas) con el propósito de caracterizar los servicios que prestan las mismas y reflexionar sobre los mecanismos de prevención que efectúan contra de la violencia conyugal en el municipio de Sucre-Bolivia. La técnica de recolección de la información que se utilizó fue la entrevista semiestructurada. Los resultados del estudio giran en torno a tres grandes categorías: (1) servicios que brindan, (2) características de la población beneficiaria y servicios que solicitan, y (3) características de las y los profesionales y de sus puestos de trabajo.*

---

Recibido: 18/ 07 / 2022

Aceptado: 21/ 09 / 2022

## 1. Introducción

El avance significativo en los instrumentos internacionales a favor de la eliminación de la violencia contra la mujer se constituyó y constituye en un gran aporte para que los Estados asuman la formulación de políticas públicas a favor de la mujer; en miras de contribuir a una mayor equidad entre hombres y mujeres, al respeto y ejercicio de los derechos humanos. Empero, en la realidad, aún no tiene incidencia positiva en la vida de la mayoría de las mujeres, puesto que la violencia de género se ha convertido en la primera causa de muerte de las mismas a nivel mundial: miles de ellas son asesinadas cada año por el solo hecho de ser mujeres (ONU, 2020). Estos asesinatos vienen a constituir el último eslabón de una cadena de múltiples y variadas formas de violencia, como son las violaciones, abusos, golpes, desprecio, humillación... sumadas a una serie de malos tratos cuyas formas de manifestación son sutiles, encubiertas y silenciadas por una sociedad patriarcal cómplice del sometimiento y opresión en la que viven las mujeres en el mundo (De Long, 2001; Lagarde, 2005).

La violencia de género se exterioriza en diversas formas, y en todas las esferas en las que la mujer se desenvuelve, sea esta laboral, familiar, en la escuela, en la pareja, en ámbitos sociales, comunicacionales, etc. Esta violencia tiene un efecto profundo sobre la mujer; empieza antes del nacimiento en algunos países, con abortos selectivos según el sexo; las niñas tienen mayor probabilidad de ser violadas o agredidas sexualmente por miembros de su familia, por personas en posición de poder o confianza (De Long, 2004, Federici, 2004; Lagarde 1994, 2005; Sagot, 2000).

En consecuencia, la violencia de género contra la mujer surge del poder y control que otorga al hombre el sistema patriarcal, que fortalece la desigualdad entre hombres y mujeres (Dávila, 1996; Federici, 2004; Lagarde, 2005; Tonsing y Tonsing, 2017; Velzeboer *et al.*, 2003) con el fin de lograr y mantener la sumisión-inferioridad y obediencia femenina, para limitar su autonomía como persona (Beauvoir, 2015; Bosch *et al.*, 2006).

Se ha identificado que cuando las mujeres se comportan de forma distinta a los roles y estereotipos de género establecidos por la sociedad, aumenta la probabilidad de que sean violentadas (Álvarez *et al.*, 2018). Además, las familias con una estructura basada en el patriarcado normalizan la violencia hacia las mujeres, promueven la subordinación de estas y las infantilizan (Namy *et al.*, 2017). Así pues, en su generalidad y por su propia naturaleza, la familia se ha convertido en un escenario peligroso para las mujeres, donde la violencia conyugal campea contra las mismas y se escuda en la familia para que estos hechos queden al margen del conocimiento público; sus únicos testigos en muchos casos son los miembros de la familia. La existencia de vínculos sanguíneos induce a guardar silencio, tanto por afán de resguardar la propia imagen, como por miedo a las represalias (Ariza, 2013; Beauvoir, 2015; Cagigas, 2000; Choque y Gutiérrez, 2021; Davila, 2016; De Jong *et al.*, 2004; García, 1994; Lagarde 1994 y 2005; Sagot, 2000). Solo se detectan las violencias manifiestas, es decir, las más atroces y visibles (señales de golpes, violaciones, feminicidios) y que gracias a los movimientos de mujeres, feministas y organizaciones no gubernamentales que trabajaron y trabajan en el respeto a los derechos humanos de las mujeres se ha logrado contribuir a la visibilización de la problemática, hasta incidir en la formulación de políticas públicas en el contexto internacional como nacional, a favor de la mujer y familia (Bosch *et al.*, 2006; García, 1994; Cazés, 1994; Lagarde, 1994, 2005).

Es así, que desde la pionera Convención de Belém do Pará (1994) hasta la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) y su Protocolo Facultativo (1999), así como los acuerdos internacionales adoptados por consenso, han contribuido en todos los países de Latinoamérica, al establecimiento de políticas públicas, reformas legislativas, acciones y programas de organización social tanto públicas como privadas, para evaluar, monitorear así como establecer medidas y estrategias para la prevención y erradicación de todas las formas de violencia y discriminación contra la mujer (Montaño, 2016; Requena, 2017).

Al ser ratificada la Convención de Belém do Pará por el Estado boliviano, asume entre otras, la recomendación de mayor acceso a la justicia para las mujeres, de respeto a la vida, al derecho a la integridad física, psicológica y moral; el derecho a la libertad y a la seguridad personal, el derecho de igualdad y protección ante la Ley, el derecho a un recurso sencillo y rápido en los Tribunales competentes y que la proteja de actos que violen sus derechos (Alianza Libres Sin Violencia, 2017; Carrasco *et al.*, 2014).

En el caso boliviano, la trayectoria de la implementación de normativas en contra de la violencia hacia la mujer fue la siguiente: el 15 de diciembre de 1995 se promulgó la Ley Contra la Violencia en la Familia o Doméstica, Ley 1674, constituyéndose el primer instrumento de protección a la mujer y su familia, que, tras un largo proceso de concertación y consulta, fue aprobada. Otro avance importante, en 1996, fue la creación de la Brigada de Protección a la Familia (BPF) en coordinación con la Policía Nacional para atender casos de violencia en la familia. En 1998 se crean los Servicios Legales Integrales Municipales (SLIM) como un espacio de promoción, defensa de los derechos y prestación de servicios de orientación y apoyo socio legal, para que las personas que sufren cualquier tipo de violencia sean protegidas y defendidas (Dávila, 1996).

La aplicación de la Ley 1674 contra la Violencia en la Familia y/o Doméstica tuvo una vigencia de 11 años y demandó dos exigencias básicas del Estado boliviano; por un lado, "la implementación de normativas para su aplicación y, por otro lado, la creación de instituciones e instancias procedimentales para dar atención a la sociedad en la problemática de violencia contra las mujeres" (Requena, 2017, p. 127). Uno de sus principales logros fue visibilizar la violencia que sufren las mujeres de parte de sus esposos, convivientes, novios o exparejas.

En el año 2013 la Ley 1674 fue derogada por la Ley 348 “Ley integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia”, promulgada el 9 de marzo, que en líneas generales se constituye en una normativa más amplia e integral de protección a las mujeres en diferentes escenarios como: ámbito laboral, familiar, educativo, político y en la sociedad en su conjunto. Por lo que su finalidad es:

Establecer mecanismos, medidas y políticas integrales de prevención, atención, protección y reparación a las mujeres en situación de violencia, así como persecución y sanción a los agresores, con el fin de garantizar a las mujeres una vida digna y el ejercicio pleno de sus derechos para vivir bien (Ley 348, 2013, p.7).

El principal aporte de esta normativa consiste en que todo acto de violencia contra las mujeres en el ámbito familiar y laboral, entre otros, es considerado un delito por lo que se ha pasado de un ámbito estrictamente conciliador a un ámbito punitivo. Por tanto, hay una nueva tipificación de violencias y se introducen nuevos delitos, como, por ejemplo, el feminicidio y el acoso sexual. En el ámbito familiar, y específicamente en la violencia contra la pareja, se identifican cinco tipos de violencia: física, feminicida, psicológica, sexual y económica (Ley 348, 2013, p. 9).

Asimismo, la Ley establece que las entidades territoriales autónomas (gobiernos departamentales y municipales), en el marco de sus competencias y responsabilidades respectivas, deberán crear, fortalecer y sostener servicios de atención y protección para mujeres en situación de violencia. Los Servicios Legales Integrales Municipales (SLIM) dependientes de los gobiernos municipales y las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) se constituyen en servicios de primer nivel o primer contacto con las mujeres que viven en situación de violencia, y su objetivo es la protección y defensa psicológica, social y legal de las mismas para garantizar la vigencia y ejercicio pleno de sus derechos. Estas instancias son también conocidas como defensorías de la mujer y en el Art. 50, parágrafo II, de la mencionada Ley, se recogen las responsabilidades de los SLIM, también conocidos como defensorías de la mujer (ver tabla 1).

**Tabla 1.** Responsabilidades de los Servicios Legales Integrales Municipales (SLIM), respecto a las mujeres en situación de violencia.

PREVENCIÓN	ATENCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Promover la difusión, defensa y ejercicio de los derechos de las mujeres.</li> <li>-Desarrollar acciones de prevención, en coordinación con instituciones públicas, privadas y organizaciones de mujeres.</li> <li>-Orientar respecto a los procedimientos para denunciar ante instancia administrativas, policial o judicial en materias penal, familiar, laboral, civil o cualquier otra en la que sus derechos sean menoscabados como consecuencia de hechos de violencia.</li> <li>-Reportar las denuncias recibidas ante el Sistema Integral Plurinacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia en razón de Género (SIPPASE).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Prestar servicios de apoyo psicológico, social y legal.</li> <li>-Adoptar cuanta acción sea necesaria para la defensa y protección de las mujeres en situación de violencia.</li> <li>-Brindar terapia psicológica especializada individual y grupal con enfoque de género.</li> <li>-Realizar visitas domiciliarias de apoyo y seguimiento e informes sociales.</li> <li>-Elaborar informes médicos, psicológicos, sociales y legales de oficio o a requerimiento de la interesada, del Ministerio Público o la autoridad judicial.</li> </ul>
JURÍDICA	PROTECCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Intervenir inmediatamente ante la denuncia de un hecho de violencia contra una mujer.</li> <li>-Orientar sobre procedimientos para denunciar ante la instancia administrativa, policial o judicial.</li> <li>-Brindar patrocinio legal gratuito para la prosecución de los procesos hasta la sentencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Derivar al Ministerio Público, de forma inmediata, los casos que constituyan delito, con los informes correspondientes.</li> <li>-Solicitar, a través de la autoridad competente, la adopción judicial de medidas provisionales, medidas cautelares y medidas de protección inmediata, coordinando su cumplimiento con las Casas de Acogida, instituciones de apoyo y de atención en salud</li> <li>-Promover la suscripción de acuerdos de asistencia familiar y su homologación por autoridad competente.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia, con base en la Ley 348.

Por lo tanto, la prestación de servicios del SLIM se sustenta en los siguientes 7 lineamientos: En primer lugar, la especialización; los profesionales deben conocer las causas y consecuencias de la de violencia contra la mujer, desarrollar acciones preventivas, realizar diagnósticos, tratamiento y acompañamiento del caso en las instancias que correspondan. En segundo lugar, la integralidad; la atención se brinda desde diferentes ámbitos de intervención como el apoyo legal, apoyo psicológico y social y asumiendo al ser humano como un todo –un ser biológico,

psicológico y social. En tercer lugar, la interdisciplinariedad; abordaje de intervención conjunta y coordinada en los servicios que presta el SLIM. A partir del diagnóstico legal y psicológico, se determina el procedimiento que la víctima debe seguir para enfrentar y solucionar el caso. En quinto lugar, los servicios del SLIM se enmarcan en la defensa y protección de los derechos fundamentales. En sexto lugar; los servicios que prestan las mimas, deben estar basados en la solidaridad, empatía y respeto; es decir, evitar actitudes paternalistas, protectoras, de culpabilización o victimización secundaria. En séptimo lugar, la atención diferenciada; según sus necesidades y requerimientos de las mujeres para el ejercicio de sus derechos (Ley 348, 2013).

En consecuencia, el Estado Plurinacional de Bolivia desde la promulgación de la Ley 348, el año 2013 asume como prioridad la erradicación de la violencia hacia las mujeres, por ser una de las formas más extremas de discriminación en razón de género, para lo cual, los Órganos del Estado y las Entidades Territoriales Autónomas tienen la obligación de adoptar medidas y políticas necesarias, asignando los recursos económicos y humanos suficientes con carácter obligatorio; aspecto que está establecido en la Ley Municipal Autónoma 113/18, del municipio de Sucre-Bolivia. Sin embargo, un estudio realizado por Alianza Libres Sin Violencia (2018) puso a disposición un balance sobre la implementación de la Ley 348 correspondiente a las gestiones 2013-2018. Este informe evidencia, que las entidades promotoras de denuncia, entre ellas los SLIM, deben desarrollar procesos de institucionalización de su personal para lograr la estabilidad laboral de estos/as profesionales, que irá en favor de las personas que recurren a estas instancias. También, recomiendan implementar los SLIM en los municipios que aún no cuentan con este servicio y fortalecer los existentes con más personal, dotación de recursos económicos y los medios necesarios para su adecuado funcionamiento. De igual forma exhorta que las instancias promotoras de denuncia “deben acompañar de forma diligente y coordinada todas las actuaciones procesales a las víctimas, brindarles el apoyo legal, psicológico necesario para afrontar todo el proceso, incluyendo acciones de contención en caso de ser necesario, todo ello de forma coordinada” (Alianza Libres Sin Violencia, 2018, p. 122).

Otro aporte importante del balance de la Ley 348 es que el estudio se realizó desde diferentes perspectivas de actores/as claves y usuarias y en este caso sobre los SLIM se observa que los gobiernos municipales no aplican una política sostenida y responsable para la formación del personal de SLIM. Si bien se realizan talleres esporádicos y se fomenta su participación en eventos organizados por otras instituciones, dado el alto índice de cambios en el personal de estos servicios la formación que se desarrolla siempre resulta insuficiente, por ello que, en apreciación de los informantes claves, se asigna una calificación de formación insuficiente. Asimismo, entre las principales críticas a su trabajo es que el SLIM se ha convertido en un ente de recepción y derivación de denuncias, habiendo abandonado en muchos casos su rol patrocinante, característica que de alguna manera garantizaba la conclusión del proceso, el acceso a la justicia de las mujeres y la reivindicación del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia (Alianza Libres Sin Violencia, 2018).

De igual forma, el Informe de la Defensoría 2018 basado en la investigación sobre el estado de cumplimiento de las medidas de atención y protección establecidas en la Ley 348, gestiones 2015 -2017, indica que las medidas de protección que el Estado ofrece, a través de la Ley 348, no se aplican a raíz de los errores administrativos de las instituciones como: SLIM, la Fuerza Especial de Lucha contra la Violencia (FELCV) y Fiscalía, que crean vacíos procedimentales identificados y manifestados en el incumplimiento de la norma. Un tema recurrente en cada testimonio de las usuarias es la falta de confianza en estos servicios, además de la falta de calidad y calidez en el trato que prestan las y los funcionarios al momento de la atención. Con base a estos estudios, es importante reflexionar sobre el papel que juegan las Defensorías de la Mujer en la prevención de la violencia de género contra la mujer en las relaciones conyugales, que según los principios y valores previstos en el art. 4 de la Ley 348, señala que toda persona que requiere el servicio debe recibir un trato digno, atención prioritaria y diferenciada, no discriminatoria, de forma confidencial evitando la victimización secundaria, con respeto y con calidad y calidez.

Por lo tanto, prestar un servicio con calidez y calidad implica formar capacidades como la cultura del buen trato, personal capacitado y sensibilizado, el control de la calidad en todo el proceso de trabajo, en el manejo de la documentación y la evaluación continua de los procesos y los resultados de su trabajo, para tal efecto deberán incluir: supervisión y reuniones de equipo periódicos, el análisis de documentación, la evaluación interna y externa de los resultados del programa (Ferrer *et al.*, 2016), entre otros. Además, y mientras no se asuma desde el Estado y las entidades territoriales autónomas (gobiernos departamentales y municipales), con la debida responsabilidad, esta política, se expone mayor violencia a la mujer, e inclusive a crímenes como el feminicidio, que tiene un funesto impacto en la vida de su descendencia (hijos/as) y de su entorno social.

En consecuencia, mientras no se apliquen medidas estructurales e integrales, la violencia contra la mujer sigue siendo una gran amenaza para la salud pública mundial y la salud de la mujer, y más aún durante situaciones de emergencias, como durante la crisis del coronavirus (COVID-19). En el año 2020, 243 millones de mujeres y niñas (de 15 a 49 años) en todo el mundo han sido víctimas de violencia sexual o física por parte de una pareja íntima (ONU, 2020). La realidad no es diferente en Bolivia, las cifras presentadas son alarmantes y dan cuenta de la magnitud de la violencia hacia las mujeres, puesto que desde la promulgación de la Ley 348 hasta el momento actual han transcurrido 10 años y no hay cambios significativos que alienten al ejercicio de los derechos humanos de las mujeres. Por otra parte, las medidas de confinamiento, distanciamiento social y restricciones de



movilidad que se ha asumido en el país para frenar la pandemia del coronavirus han contribuido potencialmente a que la mujer se encuentre en un estado de vulnerabilidad e indefensión y estén expuestas en mayor medida a comportamientos de control de los maltratadores y a la violencia de género (López-Hernández y Rubio-Amores, 2020). Es así que las “barreras que tradicionalmente dificultan la detección eficaz de la violencia de género (falta de tiempo, poca formación para abordar el problema o incomodidad para discutir temas delicados)” (Ruiz-Pérez y Pastor-Moreno, 2021, p. 390) han sido rebasadas por la pandemia del COVID-19, ya que se ha limitado el acceso a los sistemas de protección, seguridad y apoyo justamente por las medidas de confinamiento. Los casos de violencia conyugal son el delito más cometido seguido de la violencia sexual; en el primer trimestre de 2022 se registraron 11.963 denuncias de violencia intrafamiliar o doméstica, 810 casos más que en 2021, cuando se reportaron 11.153 denuncias en la Fiscalía. Del 1 de enero al 30 de abril de 2022, Bolivia registró 31 feminicidios (cada tres días se registra un feminicidio en el país), los perpetradores de estos crímenes en su generalidad son parejas de las víctimas (Coordinadora de la Mujer, 2022).

Estos antecedentes, exponen la importancia de la presente investigación que está enfocada a contribuir con información que permita efectuar un balance de los servicios que prestan las defensorías de la mujer y los mecanismos de prevención, que efectivizan para favorecer a la reducción de casos violencia conyugal contra la mujer.

## 2. Objetivo general

Esta investigación se efectuó con el propósito de caracterizar los servicios que prestan las defensorías de la mujer y reflexionar sobre los mecanismos de prevención, atención y protección que efectúan para contribuir a la prevención de la violencia de género en la pareja en el municipio de Sucre-Bolivia.

### 2.1. Objetivos específicos

- Analizar los servicios que brindan las defensorías de la mujer en la prevención de la violencia conyugal contra la mujer.
- Identificar las características sociales de las mujeres que acuden las defensorías de la mujer y servicios que solicitan.
- Describir las características de las y los profesionales y de su puesto de trabajo en las defensorías de la mujer.

## 3. Metodología

El enfoque cualitativo que guio el proceso de la investigación es útil para entender los fenómenos desde la perspectiva de quienes lo viven, y permite encontrar patrones, diferencias y analizar el significado otorgado por las participantes (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2019). Este tipo de investigación explora el valor de las experiencias de los seres humanos en la vida cotidiana y cómo asumen estas para la construcción de su subjetividad e intersubjetividad (González, 2016) y tal como indican Straus y Corbin, (2002), “la investigación cualitativa, es cualquier tipo de investigación que produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos u otros medios de cuantificación” (p. 19-20).

En consecuencia, el método que se utilizó en el estudio es la fenomenología empírica la cual permite explorar, describir y comprender lo que las personas tienen en común de acuerdo con sus experiencias ante un determinado fenómeno (categorías que comparten en relación a este) (Silverman, 2018; Wertz, 2011; Norlyk y Harder, 2010). Pueden ser sentimientos, emociones, percepciones, etc. Por lo que en la fenomenología “los investigadores trabajan directamente las unidades o declaraciones de los participantes y sus vivencias” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2019, p. 548).

En síntesis, la fenomenología busca “conocer los significados que los individuos dan a sus experiencias. Intenta ver las cosas desde el punto de vista de otras personas, describiendo, comprendiendo e interpretando” (Ramírez, 2010, p. 55). Este proceso de interpretación de los significados es uno de los pilares sobre el cual se basa la investigación, es desde donde se puede identificar, describir y analizar los conocimientos, percepciones y experiencias de los informantes clave respecto a la violencia conyugal, que forma parte de un constructo social de la realidad que, además, son procesos dinámicos que se relacionan con las experiencias y vivencias de las y los actores involucrados, que a su vez son creados por la cultura y el lenguaje.

La técnica de recolección de información empleada fue la entrevista semiestructurada con el personal técnico (abogados/as, psicólogos/as y trabajadores/as sociales) de las defensorías de la mujer, por lo que la investigación se centró taxativamente en las narrativas que se compilaron a lo largo de las entrevistas antes mencionadas, permitiendo la triangulación de información, que coadyuvó a un análisis más profundo de la información obtenida.

### 3.1. Identificación de los informantes

El universo poblacional lo constituyen un total de 26 profesionales de las áreas de trabajo social, abogacía, psicología y directoras de ONG. Todos desarrollan sus funciones en las denominadas Defensorías de la mujer,

constituida por los 6 Servicios Legales Integrales Municipales (SLIM), entidad pública y dependiente del Gobierno Municipal de la ciudad de Sucre, que tienen cobertura de acción en los seis distritos municipales de la ciudad, y 2 instituciones no gubernamentales (ONG).

La muestra estuvo constituida por 21 profesionales de las defensorías de la mujer que aceptaron participar de la investigación (6 trabajadoras sociales, 8 psicólogos/as, 5 abogados/as y 2 directoras) y; 5 profesionales no participaron del estudio porque no fue posible ubicarlos en las reiteradas ocasiones que se visitó la institución donde trabajaban. Las entrevistas fueron llevadas a cabo durante el año 2018 y 2019. Se procedió a la grabación de las entrevistas con consentimiento de las personas involucradas. Para procesar y analizar los datos recopilados se partió de las primeras categorías que emergieron de la revisión teórica y luego se fueron creando otras categorías en función de los discursos obtenidos de los informantes clave. Los datos recabados fueron analizados utilizando el programa Nvivo12, que permitió el vaciado de la información, la categorización, codificación y graficación de las categorías de análisis.

## 4. Resultados

Los resultados de la investigación arrojaron tres grandes categorías en torno a las que se organizó el discurso, a saber: (1) servicios que brindan las defensorías, (2) características de la población beneficiaria y servicios que solicitan, (3) características de las y los profesionales y de su puesto de trabajo. A continuación, se desglosará cada una de las categorías y subcategorías surgidas en el proceso de la investigación.

### 4.1. Servicios que brindan las defensorías

De la categoría “servicios que brindan las defensorías” (tabla 2), emergen seis subcategorías, referidas a la 1) promoción de la denuncia, 2) orientación, 3) terapias, 4) acompañamiento, 5) talleres educativos y 6) seguimiento.

**Tabla 2.** Servicios que brindan las Defensorías de la Mujer

Categoría de análisis	Nivel textual	Nivel Simbólico interpretativo
Promotores de denuncia	<p>“Lo que nosotros hacemos es orientarle a la usuaria en ese sentido, principalmente a las mujeres que son víctimas de violencia. Un poco impulsarlas y motivarlas para que ellas puedan presentar la denuncia” (abogada, institución privada)</p> <p>“No todos los casos van a denuncia, pero sí podemos decir que nosotros del SLIM somos promotores de denuncia. Lo que hacemos es guiar a la usuaria porque a veces viene con la idea de que simplemente hablemos con el agresor o que lo encaminemos a él ¿no? Sin embargo, nosotros no podemos dejar de lado la violencia” (psicóloga 2 institución pública).</p>	<p>*Motivar e impulsar para hacer la denuncia.</p> <p>*Guiar a la usuaria.</p>
Orientación	<p>“Lo que hago es orientar a la mujer para que piense bien qué acciones va a tomar” (abogado 2, institución pública).</p> <p>“Damos bastante orientación porque muchas de las personas llegan en ese momento de crisis o de una pelea. Llegan y dicen me quiero separar, entonces no es el momento adecuado, de modo que se les explica el protocolo de atención y ellas nos dicen que van a volver por el servicio una vez que hayan tomado la decisión” (trabajadora social 1, institución pública).</p>	<p>*Reflexión.</p> <p>*Toma de decisiones.</p>
Terapias	<p>“Vienen usuarias con cosas rotas, con mucho dolor y hay que curar. Y eso realmente requiere mucho tiempo para poder hacerlo y para que fundamentalmente la persona esté predispuesta a tener una visión más positiva del mundo” (psicóloga 9, institución privada).</p> <p>“Terapia se realiza cuando nos llega requerimiento de la fiscalía o del juzgado” (psicóloga 6 institución pública).</p>	<p>*Carga emocional.</p> <p>*Requiere tiempo el trabajo.</p>
Acompañamiento	<p>“Se hace acompañamiento cuando las usuarias vienen y dicen: Yo hace una semana, que salí de mi casa, pero yo necesito ropa de mis hijos, de mi persona. Entonces les hacemos el acompañamiento para hacer recojo de pertenencias” (trabajadora social 4, institución pública).</p> <p>“Solamente se hace un recojo de pertenencias cuando la mujer realmente está afectada y no quiere seguir en ese círculo de violencia” (trabajadora social 2, institución pública).</p>	<p>*Se establece riego para la mujer.</p> <p>*No en todos los casos se hace el acompañamiento.</p>

Talleres educativos	<p>“Sí, tratamos de hacer talleres por lo menos una vez al mes. Ahora estamos un poquito imposibilitados por el tema de coordinación, tiempo y presupuesto, pero sí estamos tratando de no abandonarlo y hacerlo cada vez que se pueda” (trabajadora social 6, institución pública).</p> <p>“Trabajamos más con lo que es el área educativa que son los talleres de capacitación, sobre todo en la Ley 348 porque muchas mujeres ni siquiera saben qué derechos tienen ni qué beneficios también tienen sus hijos” (psicóloga 8, institución privada).</p>	<p>*Las defensorías públicas, realizan de forma esporádica.</p> <p>* ONG de forma permanente.</p>
Seguimiento	<p>“También se realiza visita para hacer seguimiento de los casos anteriores (...). Cada tres meses se realiza seguimiento para ver cómo está la usuaria” (trabajadora social 4, institución pública).</p> <p>“Pero se necesita siempre seguimiento, aunque a veces a nosotros no nos da el tiempo o a veces solo hay una mejora en su relación y nunca más vuelven ¿no es cierto?” (trabajadora social 5, institución pública).</p>	<p>*Por el factor tiempo no se realiza de forma permanente</p>

Fuente: Elaboración propia, con base a los datos de la entrevista realizada informantes clave.

#### 4.1. Características de la población beneficiaria y servicios que solicitan

Las “condiciones de vida de las usuarias” que viven en situación de violencia conyugal y que acceden a los servicios de las defensorías, en su generalidad, son mujeres que viven en situación de pobreza; migrantes, con grado de instrucción básica, dependientes económicamente de su pareja, ya que en muchos casos se dedican netamente a las actividades domésticas en el hogar o trabajan esporádicamente en el sector informal (ver tabla 3).

**Tabla 3.** Condiciones de vida de las mujeres que solicitan apoyo en las defensorías de la mujer

Categoría de análisis	Nivel textual	Nivel Simbólico interpretativo
Condiciones de pobreza	<p>“Las mujeres que vienen a la institución son en su mayoría de bajos recursos, migrantes del área rural” (abogado 2, institución pública).</p> <p>“Son señoras de escasos recursos que a veces ni siquiera tienen para su pasaje (...) vienen con el ojo verde, hematomas en todo el cuerpo” (psicóloga 3, institución pública).</p>	<p>*Mujeres violentadas físicamente.</p> <p>*Dependientes económicamente.</p> <p>*Migrantes.</p>
Mujeres migrantes	<p>“Bueno aquí nosotros atendemos a todo tipo de mujeres, mujeres de escasos recursos económicos y mujeres migrantes que vienen de las provincias” (abogada, institución privada).</p>	<p>*Procedentes del área rural.</p> <p>*Mujeres de escasos recursos económicos.</p>
Mujeres con grado de instrucción básica	<p>“En este distrito la gente es de escasos recursos económicos, más provienen del área rural con un grado de instrucción bajo, de primaria a secundaria llegará (...)” (trabajadora Social 2 institución pública).</p> <p>“Son mujeres que no han accedido a una educación, son mujeres que han sido criadas generalmente en ciclos de violencia. Ellas han visto maltratar a la mamá por parte del papá y empezamos a ver totalmente normal que el papá o el hombre de la casa tenga que maltratar a la mujer y que la mujer tiene que ser sumisa, tiene que ser calladita” (psicóloga 2, institución pública).</p>	<p>*Mujeres pobres.</p> <p>Migrantes.</p> <p>*Mujeres que naturalizan la violencia.</p> <p>* Aceptación.</p> <p>*Sumisión.</p>
Dependencia económica	<p>La mayoría no trabaja, son dependientes de sus esposos y si es que tienen trabajos son así esporádicos, por ejemplo, venta de refresco, venta de frutas en época” (Trabajadora Social 2, institución pública).</p> <p>“En la mayoría son dependientes o si realizan alguna labor es algo esporádico, digamos” (psicóloga 3, institución pública).</p>	<p>*Trabajo esporádicos.</p> <p>*Labores de casa.</p>
Experiencia previa de violencia	<p>“Son mujeres que han sido criadas generalmente en ciclos de violencia, ellas han visto maltratar a la mamá por parte del papá y empezamos a ver totalmente normal que el papá o el hombre de la casa tenga que maltratar a la mujer” (psicóloga 2, institución pública).</p>	<p>*Aprendizaje generacional de la violencia.</p> <p>*Ciclos de violencia.</p>

Fuente: Elaboración propia, con base a los datos de la entrevista realizada informantes clave.

### 4.2.1. Motivos por los cuales las mujeres denuncian hechos de violencia conyugal

La categoría “motivos por los cuales las mujeres denuncian hechos de violencia conyugal”, muestran que las mujeres deciden romper su silencio ante una relación abusiva o conflictiva y solicitan ayuda en las defensorías de la mujer, fundamentalmente por dos motivos: o bien porque sienten que su vida está en peligro y no tienen otra salida, o bien porque tienen la esperanza de que su pareja cambie sus comportamientos violentos escuchando a los profesionales que trabajan en la prevención de la problemática. En este sentido, los motivos más comunes que identificaron las y los informantes clave por los cuales una mujer denuncia un hecho de violencia conyugal se clasifican en las siguientes subcategorías: episodios fuertes de violencia, cumplimiento de rol materno, convencimiento de no cambio, porque sienten que su vida está en riesgo y porque no recibe apoyo económico (ver tabla 4).

**Tabla 4.** Motivos por los cuales las mujeres denuncian hechos de violencia

Categoría de análisis	Nivel textual	Nivel Simbólico interpretativo
Episodios fuertes de violencia	<p>“Bueno, generalmente esto ocurre cuando ha habido un suceso grave de violencia física (...) Es el momento en el cual decide buscar ayuda. Bueno, lamentablemente esta etapa también está comprometida con emociones negativamente altas, las cuales suelen ser no un apoyo, sino una dificultad para el trabajo con una mujer” (psicóloga 6, institución privada).</p> <p>“Muchas de las mujeres llegan en ese momento de crisis o de una pelea, y dicen me quiero separar, entonces no es el momento adecuado (...) cosa que se les explica el protocolo de atención. Ellas nos dicen que van a volver por el servicio una vez que hayan tomado la decisión, o sea hay de todo un poco. (abogada 5, institución pública).</p>	<p>*Busca ayuda.</p> <p>*Emociones negativas.</p> <p>*Dificultad para trabajar.</p> <p>*Momentos de crisis.</p> <p>*No pueden tomar decisiones.</p>
Cumplieron rol materno.	<p>“Algunas mujeres toman la decisión de separarse porque sus hijos son mayores, profesionales y dicen mi hijo ya es grande, ya no necesitan de mí, cada quien ya atiende su vida, yo ya no quiero estar con él porque le he aguantado todos estos años y ahora he decidido separarme” (abogada 5 institución privada).</p>	<p>*Libertad.</p> <p>*Hijos mayores.</p> <p>*Cansancio.</p> <p>*Alivio.</p>
Convencimiento de no cambio	<p>“Son personas que han sufrido agresión, no vienen a la primera, sino son porque en varias oportunidades se les ha dado esa situación de agresión y al último empiezan a buscar la ayuda” (trabajadora social 1, institución pública).</p> <p>“Algunas mujeres como que vienen y te dicen vengo sufriendo y soportando los abusos de mi esposo por quince años, por veinte años; ya no quiero seguir más, me quiero divorciar. Entonces muchas de las usuarias con las que he trabajado he podido advertir que después de haber aguantado tantos años deciden separarse (abogada 5, institución privada).</p>	<p>*Ciclos de violencia.</p> <p>*Naturalización de la violencia.</p> <p>*Cansancio.</p>
Su vida está en riesgo	<p>La mujer suele denunciar la violencia cuando está en fase de explosión o percibe que su vida está en peligro entonces suele buscar ayuda (psicólogo 7, institución privada).</p>	<p>*Percibe peligro.</p>
No recibe apoyo económico	<p>“Muchos testimonios que escuchamos son “yo le he aguantado porque él era el que traía, el que proveía” y cuando el hombre ha dejado de proveer económicamente y está formando otra familia (...) entonces indican ya no tengo porqué aguantar” (psicóloga 6, institución pública).</p>	<p>*Aceptación de la violencia.</p> <p>*Dependencia económica.</p> <p>*Infidelidad.</p>

Fuente: Elaboración propia, con base a los datos de la entrevista realizada informantes clave.

### 4.3. Servicios que solicitan a las defensorías

Respecto a la categoría “Servicios que solicitan a las defensorías” (tabla 5), las/os informantes afirman que las usuarias que generalmente solicitan servicios de orientación, protección, compromiso de cambio por parte del agresor y denuncia. No obstante, resaltan que una mayoría de las mujeres solicita que su pareja se comprometa a cambiar, por lo que piden que les llamen la atención o que les den susto. Otro aspecto importante es que, si bien algunas mujeres deciden efectuar la denuncia, conforme va avanzando en el proceso judicial, desisten continuar con el mismo por temor a lo incierto o desconocido y contrariamente mantienen la esperanza que su pareja cambie de actitud.



**Tabla 5.** Servicios que solicitan a las defensorías

Categoría de análisis	Nivel textual	Nivel Simbólico interpretativo
Orientación	<p>“Requieren orientación para ver qué es lo que van a hacer, ¿no? Porque a veces vienen indecisas, dicen: es que yo no quiero denunciar, ellas son las que toman sus decisiones propias, que nosotras obligadas no podemos” (trabajadora social 4, institución pública).</p> <p>“Otras usuarias vienen únicamente para una orientación, para que les podamos explicar cómo va a ser el procedimiento. Entonces ella decide, ya sea separarse o iniciar una demanda de asistencia familiar” (trabajadora social 1, institución pública).</p>	<p>*Buscan sentirse protegidas, entendidas.</p> <p>*No quieren denunciar.</p> <p>*Temor a lo incierto.</p>
Protección	<p>“Buscan protección, que se las escuche, entienda y crea, en su generalidad no quieren que se haga un proceso a su pareja, menos que entren a la cárcel” (psicóloga 2, institución pública).</p> <p>“Lo que buscan más que todo, es protección (...) pareciera que las mujeres son más vulnerables digamos a la violencia ¿no es verdad? Entonces buscan protección” (abogado 2, institución pública).</p>	<p>*Escucha.</p> <p>*Comprensión.</p> <p>*Rechazo procesos jurídicos.</p> <p>*Vulnerabilidad.</p>
Compromiso de Cambio	<p>“Ellas no ven en si la magnitud de su situación, muchas dicen quiero que le llamen a mi esposo y quiero que le riñan, quiero que le hagan asustar para que no me vuelva a pegar” (psicóloga 3, institución pública).</p> <p>“De 10 casos unos 8 a 9 casos vienen y te dicen quiero que lo llame la atención, quiero que lo asuste ¿no?, viendo que como que usted es autoridad puede decirle y hacerle caso” (psicóloga 4, institución pública).</p>	<p>*Esperanza de cambio.</p> <p>*Llamada de atención.</p>
Denuncia	<p>“Depende del estado emocional en el que vienen algunas están dispuestas a todo, a divorciarse, a separarse, un poco más meterlos a la cárcel a su agresor; empero al día siguiente o a la semana pasan otras situaciones y dicen, no basta, chárlemelos no más, llámemelo no más la atención, no quiero, ya no quiero seguir con el proceso” (trabajadora social 5, institución pública).</p> <p>“Las señoras vienen aquí con ansiedad, buscando resultados con un estado emocional que no está estable ¿no? Entonces en ese momento ella puede decir ya denunció y ya hago esto, hago el otro, y pasado unos dos, tres días no quieren continuar con el proceso” (trabajadora social 6, institución pública).</p>	<p>*Naturalización de la violencia.</p> <p>*Dependencia emocional.</p> <p>*Mujeres arrepentidas de iniciar demanda.</p> <p>*Estado emocional inestable.</p>

Fuente: Elaboración propia, con base a los datos de la entrevista realizada informantes clave.

#### 4.4. Características de las y los profesionales y de su puesto de trabajo

Los resultados de la investigación, respecto a las características de las/os profesionales y de su puesto de trabajo pueden clasificarse en torno a tres categorías centrales de análisis, a saber: habilidades técnicas del profesional, habilidades humanas y condiciones de trabajo. Cada una de estas categorías, constan de subcategorías de análisis que se reflejan en la tabla 6.

**Tabla 6.** Habilidades técnicas y humanas que deben desarrollar las y los funcionarios/as de las defensorías de la mujer

Categoría de análisis	Nivel textual	Nivel Simbólico interpretativo
Habilidades técnicas	<p>“Puede ser en la universidad un poco de práctica porque la teoría y teoría no es tan buena digamos ¿no? (...) Cuando era universitario no conocía nada digamos de la práctica, por ejemplo, una facultad de derecho es 5 años, pero pura teoría” (abogado 2, institución pública).</p> <p>“El personal tiene que ser gente capacitada, idónea, gente que tenga un perfil formado, no puede ser una recién salida, lastimosamente, no se cumple porque tiene respaldo político” (psicóloga 1, institución pública).</p>	<p>*Mejorar la formación profesional.</p> <p>*Actualización de mallas curriculares.</p> <p>*Contenidos acordes a la realidad.</p> <p>*Personal capacitado y sensibilizado.</p> <p>*Violencia institucional.</p> <p>*Fragilidad en la aplicación de las políticas públicas.</p>
Habilidades humanas	<p>“No sirven de nada los cartones que puede hacer, si la persona no es humana, un cartón no te dice todo. Entonces tiene que ser la parte afectiva, la parte humana donde realmente tú te puedas poner en la situación de la persona y sobre todo sacarle adelante (trabajadora social 1, institución pública).</p> <p>“Buena relaciones humanas que hay que tener con las usuarias (...) porque muchas veces hay denuncias del maltrato contra mis colegas” (trabajadora social 4, institución pública).</p>	<p>*Respeto.</p> <p>*Empatía.</p> <p>*Escucha activa.</p> <p>*Conocimiento técnico.</p> <p>*Periodo de adaptación.</p> <p>*Sensibilización temática.</p>

Fuente: Elaboración propia, con base a los datos de la entrevista realizada informantes clave.

#### 4.4.1. Condiciones de trabajo de los funcionarios/as de las defensorías

La categoría principal “condiciones de trabajo de los funcionarios/as de las defensorías, aglutina a cuatro subcategorías a saber: 1) inestabilidad laboral, 2) número reducido de personal, 3) escasa capacitación y actualización al personal y 4) limitados recursos materiales y financieros. Todos ellos factores que según la información que proporcionaron las/os informantes afecta a las defensorías de carácter público, ya que en las ONG se cuidan todos estos aspectos para ofrecer a las usuarias un servicio con calidad.

**Tabla 7.** Condiciones de trabajo

Categoría de análisis	Nivel textual	Nivel Simbólico interpretativo
Inestabilidad laboral	<p>“Yo soy consultora lineal, nos contratan por un año. Las autoridades indicaron que se harían contrataciones con mayor tiempo, ojalá sea así” (psicóloga 2, institución pública).</p> <p>“Yo trabajo como hace 6 años atrás como abogada en la atención específica del patrocinio, en este caso, de mujeres que sufren cualquier tipo de violencia” (abogada 5, institución privada).</p>	<p>*Esperanza de cambio.</p> <p>*Usuarias que debe empezar de nuevo con su caso.</p> <p>* Estabilidad laboral en ONG.</p>
Número reducido personal	<p>“Se necesita siempre hacer seguimiento, y a veces a nosotros no nos da el tiempo” (trabajadora social 5, institución pública).</p> <p>“En algunos distritos sí se necesita un doble equipo, no solamente de psicología, sino todo el equipo porque también llega hacer pesado para abogado que tiene audiencias, que tiene que hacer memoriales, que tiene que hacer una cosa y otra. Y lo mismo la trabajadora social, que incluso tiene que ir a hacer visitas” (psicóloga 4, institución pública).</p>	<p>*Casos en los que no se hace seguimiento.</p> <p>*Saturación de trabajo en zonas grandes.</p> <p>*No siempre se hace seguimiento.</p>
Escasa capacitación y actualización al personal	<p>“Ahora estamos sin responsable, entonces cuando había el anterior responsable nos capacitaba frecuentemente” (psicóloga 3, institución pública).</p> <p>“No basta ser psicóloga, no basta ser trabajadora social o abogado, sino hay que ser capacitado para poder tratar con este tipo de personas y con esta población que es totalmente vulnerable. Entonces es por eso que se pide que institucionalice al personal capacitado” (psicóloga 4, institución pública).</p>	<p>*Capacitación esporádica.</p> <p>*No participan todos los integrantes del equipo.</p> <p>*Se debe continuar desarrollo de habilidades técnicas y humanas.</p>
Limitados recursos materiales y financieros	<p>“Como le digo, en lugar de aumentar el presupuesto se ha reducido” (psicóloga 2, institución pública).</p> <p>“Trabajábamos en prevención realizando taller con los diferentes clubs de madres, centros de salud que son más alejados, pero también nos han acortado ese presupuesto (...) Mínimo esas señoras esperan, pues que les dé un vasito de refresco, teníamos nuestra partida de refresco, teníamos por lo menos un sándwich de pollo con su jugo, pero ahora ni eso ya tenemos” (psicóloga 3, institución pública).</p>	<p>*Actividades esporádicas de información y educación.</p> <p>*Presupuesto reducido.</p>

Fuente: Elaboración propia, con base a los datos de la entrevista realizada informantes clave.

## 4. Discusión

Los resultados de la investigación muestran claramente que el papel de las Defensorías de la Mujer como factor de prevención de la violencia de género en la pareja en Sucre-Bolivia está condicionado por la forma en cómo el Estado, el Gobierno Departamental y el Gobierno Municipal aplican la Ley 348. El análisis de los datos pone de manifiesto que las defensorías (SLIM y ONG) sitúan el foco de su labor en la “promoción de la denuncia”; sobre todo, en las defensorías de origen público se estaría atendiendo de forma esporádica las actividades educativas de prevención y las terapias para agresores y víctimas de violencia por falta de tiempo y recursos financieros, por lo que se estaría priorizando la judicialización de la violencia en desmedro de la prevención. El apoyo terapéutico lo efectivizan fundamentalmente a solicitud de autoridad competente. Los servicios de orientación, acompañamiento y seguimiento, se realizan en casos concretos y/o priorizados, como la identificación de situación de riesgo para la mujer.

De igual forma, la investigación evidencia que la realidad es diferente en las ONG, pues desarrollan las terapias para agresores y víctimas de forma habitual, organizados a nivel individual y/o grupal. De igual forma priorizan dentro sus acciones, los talleres educativos como estrategia de prevención de la violencia de género contra la mujer que es efectivizado con la participación de jóvenes, hombres y mujeres. Respecto al acompañamiento, al igual que en los SLIM, realizan en casos específicos en los que establecen riesgo para la mujer, por otra parte, las ONG no prestan el servicio de seguimiento domiciliario a sus usuarias.

Ahora bien, es importante señalar que en la Ley 348, está estipulado que las ONG, al igual que los SLIM deben desarrollar procesos de prevención contra la violencia hacia la mujer, en esta misma línea de pensamiento, en el documento de la ruta crítica interinstitucional para la atención y protección víctimas, establece en el art. 50 parágrafo II, numeral 7 y 8, la importancia de las acciones preventivas con la comunidad e instituciones aliadas ya sean estas públicas o privadas. Empero, los resultados de la investigación muestran que no se estaría efectivizando esta labor de forma sostenible, y tal como señalan autores como Montaña (2016), Requena (2017) o Carrasco *et al.* (2014) las políticas públicas si bien están escritas en papel no se efectivizan en la realidad. Esta situación estaría contribuyendo a la impunidad de la ocurrencia de los hechos de violencia, a la naturalización de la violencia y la pérdida de credibilidad en los sistemas de apoyo y ayuda (Choque y Gutiérrez, 2021; Montaña, 2016; Moriana, 2015; Requena, 2017; Alianza Libres Sin Violencia, 2018).

Este panorama muestra la fragilidad de las políticas públicas, fundamentalmente en su implementación y denota la poca importancia que el Estado le da a la prevención de la violencia contra la mujer y que, lamentablemente, cobra cada día más vidas de mujeres a vista y paciencia de las autoridades y de la ciudadanía (Montaña, 2016; Carrasco *et al.*, 2014; Requena, 2017). Esto es muestra de que el sistema patriarcal se ancla en todas las instituciones: en la familia, en el trabajo, en las unidades educativas, en las casas superiores de estudio y en todas las estructuras del Estado, y ha permeado la vida misma de hombres y mujeres y consiguientemente ha naturalizado la violencia contra la mujer. Si hombres y mujeres tuvieran conciencia de los altos costos sociales que trae consigo el patriarcado, seguro que avizoraríamos una sociedad más justa, basada en el respeto a los derechos humanos de todos/as los seres humanos (Lagarde, 2005).

Otro aspecto para reflexionar y que no se da cumplimiento a cabalidad, es acerca de la recomendación que efectuó el estudio realizado por la Alianza Libres Sin Violencia (2018), a las instancias promotoras de denuncia. En él se insta a que “deben acompañar de forma diligente y coordinada todas las actuaciones procesales a las víctimas, brindarles el apoyo legal, psicológico necesario para afrontar todo el proceso, incluyendo acciones de contención en caso de ser necesario, todo ello de forma coordinada” (p. 122). Por otra parte, se tiene los resultados del monitoreo al cumplimiento del estándar de la debida diligencia de los servicios públicos que atienden a mujeres en situación de violencia, previstos en la Ley 348 en el año 2019, en la que se pone de manifiesto la preocupación por la poca importancia que se da a todas las tareas vinculadas a la protección y acompañamiento a la víctima (UNFPA *et al.*, 2019). Haciendo lectura de esta realidad, el panorama es desalentador, y tal como lo reflejan los resultados de la presente investigación estas funciones no se estarían efectivizando en todos los casos, dejando a las víctimas en situación de vulnerabilidad e indefensión.

En cuanto a las características sociales de las mujeres que acuden a las defensorías de la mujer, tal como se ha puesto de manifestación en la presente investigación son mujeres que viven en condiciones de pobreza, dependientes económica y emocionalmente de su pareja, que tienen historias de vida marcadas por la violencia de género en la que se ha normalizado la violencia, siguiendo la construcción del ideal de familia. Por lo tanto, se trata de patrones socioculturales que han sido transmitidos de generación en generación resultantes de procesos de socialización en el sistema sexo/género, los estereotipos y roles de género y el ideal de amor romántico (Beauvoir, 2015; Bosch *et al.*, 2006; Echeburúa y Redondo, 2010; Illescas *et al.*, 2018; Lagarde, 1994, 2005).

Así pues, Lagarde (2005) “afirma que las mujeres comparten como género la misma condición histórica, pero difieren en cuanto a sus situaciones de vida y en los grados y niveles de la opresión” (p. 34) y con base en estos aspectos se puede constituir grupos de mujeres:

Las sometidas a la doble opresión genérica y de clase, el de las que solo están sujetas a opresión genérica pero no de clase, el grupo de mujeres sometidas a la triple opresión de género, de clase y étnica o nacional, los grupos de mujeres que viven todo esto y mucho más, pero agravado por condiciones de hambre y muerte; grupos de mujeres que no comparten la clase ni otras particularidades, pero que han sido sometidas a formas exacerbadas de violencia genérica, y otras (Lagarde, 2005, p. 34).

La violencia conyugal se da absolutamente en todos los estratos sociales, en todas las religiones, en todas las culturas, en todos los países; es un problema social mundial que se da con características particulares en cada cultura, en cada región, obviamente determinadas por factores socioeconómicos (Bustos, 1994; Cagigas, 2000; Federici, 2004; ONU, 2020).

Los motivos más comunes que identificaron las y los informantes clave por los cuales denuncia una mujer un hecho de violencia conyugal son: episodios fuertes de violencia, cumplimiento de rol materno, convencimiento de no cambio, porque sienten que su vida está en riesgo y porque no recibe apoyo económico. Esta realidad, es compleja y muestra como la violencia contra la mujer se ha naturalizado a tal punto que una mujer hace la denuncia cuando la violencia conyugal llega a escalas mayores.

Por otra parte, asociado a los motivos por los cuales una mujer solicita ayuda, están las razones por las cuales las víctimas no habían denunciado anteriormente a sus agresores, y de los discursos de las y los informantes se pueden identificar que las mujeres que viven en situación de violencia conyugal, no denuncian estos hechos por mantener su hogar (familia nuclear); por miedo a las consecuencias de la denuncia; por amenazas del agresor; por la dependencia económica, pues su pareja es la principal fuente de financiación del hogar; por dependencia afectiva, ya que abriga la esperanza de que el agresor pueda cambiar; por temor a fracasar y al estigma social; por miedo a que la denuncia no progrese en las instancias correspondientes; porque sintieron que no cumplieron con su rol de madre-esposa y porque la violencia contra la mujer ha sido naturalizada y han sido socializadas en entornos patriarcales fuertes (Bhatia y Soletti, 2019; García, 1994), en los que “la subordinación de las mujeres no era solo más aceptada y legitimada socialmente, sino establecida incluso de manera legal” (Damonti y Amigo, 2021, p. 83).

Referente a los servicios que solicitan las mujeres que viven en situación de violencia conyugal, en su generalidad, de acuerdo a los relatos de las y los funcionarios piden que se haga reflexionar a su pareja, que se le llame la atención, que se comprometa a cambiar su actitud, pero no vaya a la cárcel, argumentando que es el padre de sus hijos, porque la familia le podría recriminar; estos hechos evidencian que la mujer no asimila que la violencia que se perpetra contra su cuerpo y su mente es un delito que vulnera su dignidad e integridad como ser humano. Como afirman Basiglia (citada en Cazés, 1994) y Lagarde (1994, 2005), a las mujeres se nos ha enseñado esencialmente a ser “seres-para-los-otros”, de tal forma que en las acciones que realiza antepone a los demás, antes que a sí misma. A este respecto estudios realizados por Echeburúa y Corral (2005) y Dutton y Painer (1993) indican que la mujer que ha sido afectada por la violencia de su pareja desarrolla sentimientos de culpa, aislamiento social y dependencia emocional del maltratador. Es decir, la violencia se ha naturalizado y ha sido aceptada por la mujer como forma de vida. Como señala Lagarde (1994, 2005) la mitad de la humanidad, constituida por las mujeres, vive en cautiverio, sometida a la opresión de género, que atenta contra su integridad y ejercicio de ciudadanía. La infelicidad, sufrimiento, conflictos y limitaciones en la vida cotidiana son experiencias personales y colectivas producto del poderío de género que se expresa en las relaciones sociales entre hombres y mujeres.

Es importante tomar en cuenta que las leyes no cambian la sociedad, solo regulan de cierta forma su legislación (Da Silva y Manso, 2015). Ahora bien, eso no quiere decir que las reformas legislativas en materia penal no sean necesarias, más aún cuando garantiza la protección de los Derechos Humanos de las mujeres, pero no son suficientes para generar conciencia sobre la problemática. Por tanto, tal como señala Guarderas (2016), “la tendencia a la judicialización ha implicado que la violencia se convierta en un problema individual que debe ser resuelto en el ámbito judicial” (p. 201), ámbito que, como ya se ha visto en diversas investigaciones (Ágreda, 2010; Alianza Libres Sin Violencia, 2018; Carrasco *et al.*, 2014; Guarderas, 2016; Requena, 2017) no ha dejado de estar inserto en las lógicas patriarcales, que obstaculizan una lucha efectiva contra la violencia hacia la mujer.

Respecto a las características de las/os profesionales y de su puesto de trabajo, las profesionales entrevistadas asocian el desarrollo de habilidades técnicas a la formación profesional y sostienen que la universidad debe de fortalecer las prácticas institucionales, actualizar malla curricular acorde a la coyuntura que se vive. Al respecto la Ley 348 en su art. 24 (servicios de atención integral) señala que:

Las universidades y centros de formación superior públicos crearán programas y servicios gratuitos destinados a la prevención de la violencia hacia las mujeres, la atención y rehabilitación de mujeres en situación de violencia, asesoría profesional especializada e integral. Las universidades y centros de formación incluirán programas académicos adecuados para lograr estos propósitos (Ley 348, 2013, p. 35).

Es evidente que, para contribuir a la tarea de prevención de la violencia de género contra la mujer, se debe tener una mirada integral, que comprometa la participación de diferentes actores, en especial de las entidades



educativas y de formación profesional. Este es el caso de las Universidades que, como casa superior de estudios, están llamadas a comprometerse a trabajar de forma permanente y responsable e incorporar estrategias y programas de prevención e intervención integral contra la violencia de género, fortaleciendo el ejercicio pleno de los derechos humanos de hombres y mujeres y aportando a la construcción de una sociedad plural y con equidad de género.

Respecto a las características de las/os profesionales y de su puesto de trabajo, muestran muchas debilidades que deben superarse, como la necesidad de fortalecer las habilidades técnicas en su formación profesional, con un enfoque de género, despatriarcalizadora, científica sin dogmas. La capacitación que debe efectuarse no solo a nivel técnico, sino en el desarrollo de habilidades humanas como fomentar la cultura del buen trato, aplicando principios como calidad, calidez, empatía. Respecto a este aspecto, en la Ley Municipal Autónoma 113/18 “Ley contra la violencia hacia las mujeres” en el art. 18 (Fortalecimiento de la atención), inciso c) establece la necesidad de capacitar, sensibilizar y garantizar la estabilidad laboral del personal multidisciplinario que brinda la atención. Al igual que la Ley Integral de prevención y erradicación de la violencia hacia las mujeres en el departamento de Chuquisaca, Ley 453/2021 identifica la necesidad de capacitar, sensibilizar, actualizar a todos y todas funcionarios públicos cualquiera sea su desempeño a ser capacitados y actualizados en temas de la prevención de la violencia y la corrupción por lo menos dos veces al año, de forma obligatoria por la misma institución, para promover el enfoque integral e integrado del abordaje de la violencia. Sin embargo, de los discursos analizados en el presente estudio se puede concluir que esta actividad no está siendo cumplida a cabalidad, ya que la capacitación se realiza de forma esporádica y muchos no participan por la inestabilidad laboral que existe sobre todo en las defensorías de la mujer públicas. En el art. 50 de la Ley 348, del 9 de marzo de 2013 se establece que los SLIM debe prestar servicios de apoyo social, psicológico y legal y obviamente para llevar adelante esta tarea se debe de contar con un equipo multidisciplinario (trabajo social, psicología y abogacía), hecho que en forma coyuntural es acatado ya que en cada uno de los distritos municipales se cuenta con el equipo multidisciplinario. Empero, de acuerdo a la investigación realizada en los seis distritos de la ciudad, donde funcionan los SLIM, el personal que trabaja no es estable ya que son consultores que les contratan por un periodo menor a un año, por lo que, en ciertos meses del año, el servicio no cuenta con el equipo completo de profesionales para atender de forma integral las necesidades de la población que solicita el apoyo de estas instituciones. Esto origina un problema de pérdida de credibilidad, de confianza, inseguridad e incertidumbre en las usuarias. En cambio, la realidad es diferente en las ONG, ya que según informan las y los profesionales que allí trabajan, existe capacitación periódica; estabilidad laboral, que proporciona seguridad emocional y económica. De este modo, las instituciones les ofrecen a las mujeres la credibilidad, seriedad y responsabilidad que se requiere para efectuar un trabajo con las/os usuarias/os que solicitan el servicio.

De igual forma se está vulnerando la Ley 348 respecto a las condiciones de trabajo, ya que fundamentalmente en los SLIM, no existe estabilidad laboral y el tiempo de trabajo de los funcionarios es menor a dos años, ya que sus contratos son como consultores y para que pueda ser contratado nuevamente se requiere que por lo menos el/la profesional espere tres meses. Este hecho denota la inestabilidad laboral y consiguientemente, un gran perjuicio a las mujeres que solicitan el servicio. Por otra parte, también los limitados recursos materiales y financieros con los que cuentan dificultan el trabajo de prevención primaria, secundaria (acompañamiento y seguimiento de casos).

Esta realidad es corroborada por un estudio realizado por Alianza Libres Sin Violencia (2018), que puso a disposición un Balance sobre la implementación de la Ley N°348, correspondiente a las gestiones 2013-2018, en la que se evidencia que las entidades promotoras de denuncia, entre ellas los SLIM, deben desarrollar procesos de institucionalización de su personal para lograr la estabilidad laboral de estos/as profesionales. Esto irá en favor de las mujeres que recurren a estas instancias, también señala que se debe fortalecer estos servicios con más personal y asignar los recursos económicos y los medios necesarios para su adecuado funcionamiento. Otro aporte importante de este estudio es que observa que los gobiernos municipales no aplican una política sostenida y seria para la formación del personal de SLIM, que, si bien se realizan talleres esporádicos y se genera su participación en eventos organizados por otras instituciones, dado el alto índice de cambios en el personal de estos servicios, la formación que se desarrolla siempre resulta insuficiente.

Por otra parte, el Informe de la Defensoría 2018, basado en la investigación sobre el estado de cumplimiento de las medidas de atención y protección establecidas en la Ley 348, arribó a los siguientes resultados respecto a los SLIM, que no se estarían aplicando a cabalidad el tema de uso de “Protocolos de atención a víctimas de violencia” por errores administrativos. Y un tema recurrente en cada testimonio de las usuarias es la falta de confianza en estos servicios, además de la falta de calidad y calidez en el trato que prestan las y los funcionarios al momento de la atención.

En consecuencia, la violencia contra la mujer se sigue fomentando desde las instituciones que supuestamente deben brindar apoyo y protección, pues los prejuicios de género se patentizan en el abordaje de todos los casos, demostrando que el sistema patriarcal todavía está presente en las instituciones de atención y protección a las mujeres (Alianza Libres Sin Violencia, 2017, 2018; Carrasco *et al.*, 2014; Defensoría del Pueblo, 2018; Lagarde,

2005; Montaña 2016; Requena, 2017). Los casos de violencia conyugal contra la mujer se suscitan a un ritmo preocupante, sin que la población tome conciencia de esta situación y las medidas legales adoptadas por el Estado no se muestren capaces de frenarlos, evidenciando un sistema de protección débil, con muchas fallas que lamentablemente cobra factura a mujeres que solicitan ayuda y protección. Es así que los relatos, que se identifican a lo largo del trabajo de investigación, muestran que la cárcel no es la solución para prevenir la violencia contra las mujeres, en tanto no se trabaje también desde el ámbito educativo con programas de rehabilitación o terapias no solamente para agresores, sino también para la víctima y su entorno familiar; y que además estas instancias cuenten con el debido personal capacitado y los recursos material y financieros necesarios para su funcionamiento (Carrasco *et al.*, 2016; Montaña, 2016; Requena 2017; Defensoría del Pueblo, 2018). En esta lógica urge la necesidad de ir más allá de la parte punitiva (Sanción-Cárcel), implementando medidas integrales, que además están contempladas en la Ley N° 348 (prevención, atención, protección, sanción y reparación), pero que sin embargo en la realidad no está siendo aplicada y, por lo tanto, la normativa se constituye en un instrumento de doble filo, que expone a las mujeres a mayores riesgos y hechos de violencia y en muchos casos su silencio lo pagan con su vida.

## 5. Conclusiones

El análisis de los datos recabados en la presente investigación pone de manifiesto que las defensorías sitúan el foco de su labor en la promoción de la denuncia, atendiendo de forma esporádica las actividades educativas de prevención y las terapias para agresores y víctimas de violencia; acciones importantes para lucha contra la naturalización de la violencia. Las características de las usuarias que solicitan el servicio, en su mayoría son mujeres que viven en situación de pobreza, dependientes económicamente y afectivamente de su pareja, con experiencias previas de violencia y generalmente solicitan el servicio de orientación y reflexión para que su pareja se comprometa a no ejercer más violencia. Respecto a las características de los/as profesionales, la mayoría no ha sido capacitado en el abordaje integral de la violencia de género, por lo que se debe fortalecer el desarrollo de habilidades técnicas y humanas. En cuanto se refiere a las condiciones de trabajo, una gran parte de los y las funcionarios/as, son consultores en línea, con un contrato menor a dos años; denotando la inestabilidad laboral que solo afecta al funcionario/a; sino a la calidad del servicio que se presta. Todos los aspectos señalados, están contribuyendo a la victimización secundaria, pérdida de confianza de las usuarias en el sistema, naturalización y perpetuación de la violencia contra las mujeres en las relaciones de pareja.

## Referencias

- Ágreda, E. (2010). *Rompiendo Barreras: Propuestas y recomendaciones para la modificación de legislación y políticas públicas sobre violencias contra las mujeres*. Coordinadora de la mujer. <https://bit.ly/3Ja7SKu>
- Alianza Libres Sin Violencia (2017). *Tercer informe sobre el cumplimiento del estándar de la debida diligencia en la atención a mujeres en situación de violencia Datos 2015-2017*. <https://bit.ly/3oC8WgO>
- Álvarez, C., Lameiras-Fernández, M., Holliday, C., Sabri, B. y Campbell, J. (2018). Latina and caribbean immigrant women's experiences with intimate partner violence: A story of ambivalent sexism. *Journal of Interpersonal Violence*, 36(7-8), 3831-3854. <https://doi.org/10.1177/0886260518777006>
- Ariza, G. (2013). Las representaciones sociales de la violencia en las relaciones de pareja en Medellín en el siglo XXI. *CES Psicología*, 6(1), 134-158. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=423539419009>
- Asamblea legislativa Plurinacional (2013). *Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia*. <https://www.comunicacion.gob.bo/?q=20190726/27395>
- Asamblea legislativa Plurinacional (2014). Código de las familias y del proceso familiar. [https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CMW/Shared%20Documents/BOL/INT\\_CMW\\_ADR\\_BOL\\_33193\\_S.pdf](https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CMW/Shared%20Documents/BOL/INT_CMW_ADR_BOL_33193_S.pdf)
- Bhatia, P. y Soletti, A.B. (2019). Hushed Voices: Views and Experiences of Older Women on Partner Abuse in Later Life. *Ageing International*, 44, 41-56. <https://doi.org/10.1007/s12126-018-9331-0>
- Beauvoir, S. (2015). *El segundo sexo*. Ediciones Cátedra
- Bosch, E., Ferrer, A. y Alzamora, A. (2006). *El laberinto patriarcal. Reflexiones teórico-prácticas sobre la violencia contra las mujeres*. Anthropos Editorial.
- Cagigas, A. (2000). El patriarcado, como origen de la violencia doméstica. *Monte Buciero*, (5), 307-318.
- Cazés, D. (1994). La dimensión social del género: posibilidades de vida para mujeres y hombres en el patriarcado. En *Antología de la sexualidad humana* (pp. 335-388). Consejo Nacional de Población.
- Carrasco, L., Padilla M.E. y Noya, M. (2014). *La sana crítica del juez en la aplicación de justicia a casos de violencia contra mujeres*. Conexión fondo de emancipación.
- Coordinadora de la Mujer (2022). Observatorio de Género: Boletín N°1 del 2022. <http://www.coordinadoradelamujer.org.bo/web/index.php/destacados/305>
- Choque, I., y Gutiérrez, A. (2021). Barreras para salir de la violencia de género en relaciones de pareja: percepción desde las defensorías de las mujeres. *Revista Ciencia, Tecnología e Innovación*, 19(24), 71-86.
- Damonti, P., y Amigot, P. (2021). Violencia de Género en la Pareja en Mujeres Mayores. Una Aproximación Cualitativa a sus Características ya su Impacto en la Salud. *Research on Ageing and Social Policy*, 9(1), 79-103.
- Da Silva, A. y Manso, A. (2015). Una aproximación exploratoria a la violencia contra la mujer en el Estado de Maranhão (Brasil): ¿debe cambiar la Ley María da Penha? *Methaodos. revista de ciencias sociales*, 3(2), 207-220. <https://doi.org/10.17502/m.rcs.v3i2.86>
- Dávila, A. (1996). *Legislación andina y violencia contra la mujer*. Ponencia presentada en el seminario andino Legislación y Violencia. Vicepresidencia de la República de Bolivia y Ministerio de Desarrollo Humano.
- Defensoría del Pueblo (2018). *Informe Defensorial: Estado de Cumplimiento de las Medidas de Atención y Protección a Mujeres en Situación de Violencia en el Marco de la Ley N° 348*. <https://bit.ly/3Q3jAbU>
- De Jong, E., Basso, R., Paira, M. y García, L. (2004). Las representaciones sociales acerca de la familia. *Ciencia, docencia y tecnología*, 15(28), 95-121.
- Do Pará, C. D. B. (1994). *Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de Belém do Pará"*. [https://www.unicef.org/argentina/spanish/ar\\_insumos\\_ConvencionBelem](https://www.unicef.org/argentina/spanish/ar_insumos_ConvencionBelem).
- Dutton, D.G., y Painter, S. (1993). The battered woman syndrome: Effects of severity and intermittency of abuse. *American Journal of Orthopsychiatry*, 63(4), 614-622. <https://doi.org/10.1037/h0079474>
- Echeburúa, E. y Redondo, S. (2010). *¿Por qué víctima es femenino y agresor masculino? La violencia contra la pareja y las agresiones sexuales*. Pirámide.
- Federici, S. (2004). *Caliban y la bruja: mujeres, cuerpo y acumulación originaria*. Traficantes de sueños.
- Fondo de Población de las Naciones Unidas, Alianza Libre sin Violencia y la Comunidad de Derechos Humanos (2019). *Informe sobre el cumplimiento de estándar de la debida diligencia en la atención a mujeres en situación de violencia. Datos 2016-2018*. <https://bit.ly/3voz96q>
- García, B. (1994). Violencia intrafamiliar. En *Antología de la sexualidad humana* (pp. 397-419).
- González, Y. (2016). *Familia, mujeres y violencia: el lugar de la resistencia y las aspiraciones a una vida buena* [Tesis doctoral, Universidad DE Manizales CINDE].
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
- Honorable Congreso Nacional (1995). *Ley Contra la Violencia en la Familia Doméstica*. La Paz-Bolivia.
- Honorable Concejo Municipal de Sucre (2018). *Ley Municipal Autónoma N° 113/18 Ley Contra la Violencia hacia las Mujeres*. Sucre-Bolivia. [https://gacetamunicipalsucre.gob.bo/leyes/l.a.m.\\_113-2018\(1\).pdf](https://gacetamunicipalsucre.gob.bo/leyes/l.a.m._113-2018(1).pdf)

- Illescas, M., Tapia, J., y Flores, E. (2018). Factores socioculturales que influyen en mujeres víctimas de violencia intrafamiliar. *Killkana Sociales: Revista de Investigación Científica*, 2(3), 187-196.
- Lagarde, M. (1994). La regulación social del género: el género como filtro de poder. En *Antología de la sexualidad humana* (pp. 389-426).
- Lagarde, M. (2005). *Los cautiverios de las mujeres: madresposas, monjas, putas, presas y locas*. Coordinación General de Estudios de Posgrado, UNAM.
- López-Hernández, E., y Rubio-Amores, D. (2020). Reflexiones sobre la violencia intrafamiliar y violencia de género durante emergencia por COVID-19. *CienciAmérica*, 9(2), 312-321. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i2.319>
- Montaño, S. (2016). Diálogo Violencia contra la mujer en Bolivia: leyes que no se cumplen. *Tinkazos*, 19(39), 9-29.
- Moriana, G. (2015). Barreras para escapar de la violencia de género: la mirada de las profesionales de los centros de protección de mujeres. *Cuadernos de Trabajo Social*, 28(1), 93-102.
- Namy, S., Carlson, C., O'hara, K., Nakuti, J., Bukuluki, P., Lwanyaaga, J., Namakula, S., Nanyunka, B., Wainberg, M.L., Naker, D. y Michau, L. (2017). Towards a feminist understanding of intersecting violence against women and children in the family. *Social Science y Medicine*, 184, 40-48.
- Norlyk, A. y Harder, I. (2010). What makes a phenomenological study phenomenological? An analysis of peer-reviewed empirical nursing studies. *Qualitative Health Research*, 20(3), 420-431.
- Organización Naciones Unidas (2020). Víctimas de Violencia doméstica atrapadas durante la Pandemia. Artículo Informativo del Departamento de Comunicación Global de las Naciones Unidas, 2- 16. <https://bit.ly/3zGeo8U>
- Ramírez, I. (2010). *Apuntes de metodología de la investigación: Un enfoque crítico*. Sucre- Bolivia
- Requena Gonzáles, S. (2017). Una mirada a la situación de la violencia contra la mujer en Bolivia. *Revista de Investigación Psicológica*, (17), 117-134.
- Ruiz-Pérez, I. y Pastor-Moreno, G. (2021). Medidas de contención de la violencia de género durante la pandemia de COVID-19. *Gaceta sanitaria*, 35(4), 389-394. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2020.04.005>
- Sagot, M. (2000). *Ruta crítica de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América Latina: estudios de caso de diez países*. Pan American Health Org.
- Silverman, B. W. (2018). *Density estimation for statistics and data analysis*. Routledge.
- Straus, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Universidad de Antioquia.
- Tonsing, J. y Tonsing, K. (2017). Understanding the role of patriarchal ideology in intimate partner violence among South Asian women in Hong Kong. *International Social Work*, 62(1), 161- 171. <https://doi.org/10.1177/0020872817712566>
- Velzeboer, M., Ellsberg, M., Arcas, C. y García-Moreno, C. (2003). *Violence against women: the health sector responds*. Pan American Health Organization. <https://doi.org/10.1037/e536652013-001>
- Wertz, F. (2011). *Five ways of doing qualitative analysis: Phenomenological psychology, grounded theory, discourse analysis, narrative research, and intuitive inquiry*. Guilford Press.