

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Psicológicas  
Licenciatura en Psicología y Consejería Social



**Los factores psicológicos y dinámicas humanas de los integrantes de la Red local de derivación para víctimas de delitos, coordinada por la Oficina de Atención a la Víctima de la Fiscalía Distrital de Petén que favorecen la revictimización de víctimas de delitos de violencia contra la mujer en los municipios de San Benito, Flores, San José, San Andrés y Santa Ana, Petén**  
(Sistematización de la Práctica Profesional Dirigida)

Ana Lilian Góngora Cantoral

Petén, junio, 2014

**Los factores psicológicos y dinámicas humanas de los integrantes de la Red local de derivación para víctimas de delitos, coordinada por la Oficina de Atención a la Víctima de la Fiscalía Distrital de Petén que favorecen la revictimización de víctimas de delitos de violencia contra la mujer en los municipios de San Benito, Flores, San José, San Andrés y Santa Ana, Petén**  
(Sistematización de la Práctica Profesional Dirigida)

Ana Lilian Góngora Cantoral

Lic. Oscar Armando Quisquinay Rojas (**Asesor**)

Ing. Edin Emilio Montufar Echeverría ( **Revisor**)

Petén, junio, 2014

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

Rector M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Vicerrectora Académica y  
Secretaria General M. Sc. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrector Administrativo M. A. César Augusto Custodio Cóbar

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

Decana Licda. Elizabeth Herrera de Tan

Asesor Lic. Oscar Armando Quisquinay Rojas

Revisor Ing. Edin Emilio Montúfar Echeverría



**UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA**

*"Sabiduría ante todo, adquirir sabiduría"*

**SISTEMATIZACION DE PRÁCTICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

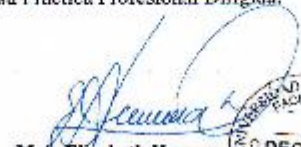
**ASUNTO:** Ana Lilian Góngora Cantoral.

Estudiante de la Licenciatura en Psicología  
y Consejería Social de esta facultad, solicita  
autorización para realizar su Práctica Profesional  
Dirigida para completar requisitos de graduación.

**DICTAMEN:** Petén, 18 de noviembre de 2012.

Después de haber estudiado el anteproyecto presentado a esta Decanatura para cumplir requisitos de egreso que es requerido para obtener el grado a nivel de Licenciatura en Psicología y Consejería Social se resuelve:

1. La solicitud hecha para realizar la **Sistematización de Práctica** está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para egreso, según el reglamento académico de esta universidad.
2. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento académico de la Universidad Panamericana en Artículo 9, (Inciso a al i).
3. Por lo antes expuesto, la estudiante **Ana Lilian Góngora Cantoral** recibe la aprobación para realizar su Práctica Profesional Dirigida.

  
**M.A. Elizabeth Herrera**

**Decana**

**Facultad de Ciencias Psicológicas**



UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLOGICAS,  
Guatemala a los dos días del mes de Abril del dos mil trece.


En virtud de que **La Sistematización de Practica con el tema: “Los factores psicológicos y dinámicas humanas de los integrantes de la Red local de derivación para víctimas de delitos, coordinada por la Oficina de Atención a la Víctima de la Fiscalía Distrital de Petén que favorecen la revictimización de víctimas de delitos de Violencia contra la mujer en los municipios de San Benito, Flores, Melchor, San José San Andrés, Santa Ana y San Francisco, Petén”**. Presentada por la estudiante: **Ana Lilian Góngora Cantoral**, previo a optar al grado Académico de **Licenciatura en Psicología y Consejería Social**, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



**Lic. Oscar Armando Quisquinay Rojas**  
Asesor

*UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS  
PSICOLOGICAS, Guatemala a los veinte días del mes de febrero  
del dos mil catorce.*

*En virtud de que **La Sistematización de Practica con el tema:  
“Los factores psicológicos y dinámicas humanas de los  
integrantes de la Red local de derivación para víctimas de delitos,  
coordinada por la Oficina de Atención a la Víctima de la Fiscalía  
Distrital de Petén que favorecen la revictimización de víctimas de  
delitos de violencia contra la mujer en los municipios de San  
Benito, Flores, San José, San Andrés y Santa Ana, Petén”,**  
presentada por: Ana Lilian Góngora Cantoral, previo a optar al  
grado Académico de Licenciatura en **Psicología y Consejería  
Social**, cumple con los requisitos técnicos y de contenido  
establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen  
favorable para que continúe con el proceso correspondiente.*

  
**Ing. Edin Emilio Montañez Echeverría**  
**Colegiado No. 1370**  
**Revisor**




UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLOGICAS, Guatemala a los diecinueve días del mes de junio del año dos mil catorce.

En virtud de que **La Sistematización de la Práctica** con el tema "**Los factores psicológicos y dinámicas humanas de los integrantes de la Red local de derivación para víctimas de delitos, coordinada por la Oficina de Atención a la Víctima de la Fiscalía Distrital de Petén que favorecen la revictimización de víctimas de delitos de violencia contra la mujer en los municipios de San Benito, Flores, San José, San Andrés y Santa Ana, Petén**", presentado por **Ana Lilian Góngora Cantoral** previo a optar grado académico de Licenciatura en: **Psicología y Consejería Social**, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, y con el requisito de Dictamen del Asesor(a) Tutor(a) y Revisor, se autoriza la **impresión** del informe final de **La Sistematización de Práctica**.

  
M.A. Elizabeth Herrera  
Decana

Facultad de Ciencias Psicológicas



**NOTA:** “Para efectos legales, únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo”



## Índice

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	1
1. Marco Contextual	1
1.1 Datos Demográficos	1
1.1.1 Antecedentes del municipio de Flores	1
1.1.2 Antecedentes del municipio de San Benito	2
1.1.3 Antecedentes del Municipio de San José	2
1.1.4 Antecedentes del Municipio de San Andrés	3
1.1.5 Antecedentes del Municipio de Santa Ana	4
1.2 Problemática Social	4
1.3 Ministerio Público (MP)	5
1.4 Oficina de Atención a la Víctima de la Fiscalía Distrital del Ministerio Público de San Benito, Petén.	6
1.4.1 Antecedentes Históricos	6
1.5 Fundamento legal	11
1.6 Misión de la Oficina de Atención a la Víctima	11
1.7 Visión de la Oficina de Atención a la Víctima	12

1.8 ¿Qué es una Red Local de Derivación para Víctimas de Delitos?	12
1.9 ¿Por qué surge la Red Local de Derivación para atención a Víctimas de delitos	13
1.10 Objetivos de la Red de Derivación para Atención a Víctimas	13
1.11 Tipos de apoyo y servicio que brindan las redes	14
1.12 Actividades de las Redes de Derivación	15
1.13 Derivación de Víctimas desde la Oficina de Atención a la Víctima (OAV)	18
Capítulo 2	19
2. Marco Teórico	19
2.1 Aspectos Generales sobre Víctima de Delito	19
2.2 ¿Quién es la Víctima?	20
2.3 Victimización	21
2.3.1 Victimización Primaria	21
2.3.2 Victimización Secundaria	22
2.3.3 Victimización Terciaria	23
2.4 Revictimización	24

2.5 Violencia contra la Mujer	24
2.5.1 Violencia sexual	26
2.5.2 Violencia física	27
2.5.3 Violencia psicológica	27
2.5.4 Violencia económica	28
2.6 Crisis Psicológica	28
2.7 Atención en Crisis	30
2.8 Psicoeducación	32
2.9 Dinámica Humana	32
Capítulo 3	34
3. Marco Metodológico	34
3.1 Objetivos	34
3.2 Actividades	34
3.2.1 Atención a la Víctima	34
3.2.2 Promoción de la Oficina de Atención a la Víctima	40
Capítulo IV	43
4. Resultados	43
4.1 Psicoeducación	43

4.2 Atención en Crisis	44
4.3 Evaluación Psicológica	44
4.4 Promoción de la Oficina de Atención a la Víctima	50
4.4.1 Trifoliales	50
4.4.2 Pláticas	50
4.4.3 Conferencias	51
4.4.4 Talleres	51
4.5 Dinámicas Humanas	54
4.5.1 Rutinaria	54
4.5.2 Desinformación	55
4.5.3 Consciente	55
4.5.4 Confidencialidad	56
Conclusiones	59
Recomendaciones	62
Bibliografía	64
Anexos	66

## **Índice de Gráficas**

Gráfica No.1 Psicoeducación	35
Gráfica No.2 Proceso de Atención a Víctimas	38
Gráfica No.3 Actividades	49
Gráfica No.4 Promoción de la Oficina de Atención a la Víctima	53
Gráfica No.5 Dinámicas Humanas	57

## **Índice de Cuadros**

Cuadro 1 Actividades Realizadas	48
Cuadro 2 Promoción de la Oficina de Atención a la Víctima	52
Cuadro 3 Dinámicas Humanas	57

## **Resumen**

La Oficina de Atención a la Víctima de Delitos de la Fiscalía Distrital del municipio de San Benito, Petén, es el ente encargado de brindar el apoyo necesario en casos tales como violencia intrafamiliar, violencia sexual y todo tipo de delitos que afectan la estabilidad física y emocional de la persona, también es la encargada de la Red Local de Derivación para Víctimas de Delitos, la red local de derivación se integra por organizaciones gubernamentales y no gubernamentales dedicadas a proteger, asesorar y acompañar a la víctima en caso de ser objeto de algún tipo de los delitos ya mencionados.

Debido a que las personas que son víctimas de violencia, por su situación pueden presentar cuadros difíciles tales como: miedo, rabia, depresión y, sin expectativas de mirar hacia el futuro, también se presentan ocasiones en que la víctima con cierta indecisión solicita ayuda por el temor de poner en riesgo la vida de ella y de su familia, por lo que es necesario que la institución promueva en la sociedad las funciones principales de estas

organizaciones y la necesidad como también la valentía de solicitar ayuda profesional.

Las funciones esenciales de estas organizaciones, tanto de la Oficina de Atención a la Víctima de Delitos como de la Red Local de Derivación para Víctimas de Delitos es buscarle solución a los problemas que la persona presenta o de no ser de su competencia, conducir, a esta persona que solicita los servicios, a alguna institución u organización competente para que le brinden el apoyo necesario para superar, solucionar o salir de su problema.

## **Introducción**

El documento que a continuación se presenta contiene información relacionada a la práctica realizada en la Oficina de Atención a la Víctima de la Fiscalía Distrital del Ministerio Público de San Benito, Petén.

El capítulo I hace una reseña de los datos demográficos de los municipios que cubre la Fiscalía Distrital del Ministerio Público de San Benito, Petén siendo ellos, Flores, San Benito, San José, San Andrés y Santa Ana. Se analiza la problemática social de la jurisdicción, los casos que atienden la Oficina de Atención a la Víctima, así como también una pequeña descripción de lo que el Ministerio Público como institución es, sin dejar a un lado lo referente a la Red Local de Derivación para Víctimas de Delitos.

El Capítulo II describe aspectos relacionados a la victimología, conceptos, características y componentes básicos sobre los principales problemas que se atienden en el centro de práctica.

El Capítulo III detalla las técnicas utilizadas durante la realización de la práctica, mismas que ayudaban a la estabilización de las víctimas.



El Capítulo IV describe la sistematización de la labor realizada durante la práctica, también se describen las diferentes vivencias durante el proceso y los resultados obtenidos.

# **Capítulo 1**

## **1. Marco Contextual**

### **1.1 Datos Demográficos**

La Fiscalía Distrital del San Benito, Petén cubre el área comprendida por los municipios de Flores, San Benito, Santa Ana, San José y San Andrés del departamento de Petén, por lo que las víctimas atendidas en la Oficina de Atención a la Víctima proceden del área central del departamento.

#### **1.1.1 Antecedentes del municipio de Flores**

El municipio de Flores, es uno de los más ricos en recursos naturales, culturales y económicos de Petén. En él está ubicada la cabecera departamental, por lo que es el punto de encuentro en eventos especiales tanto culturales como sociales, económicos y turísticos. Debido a su atractivo turístico, la actividad principal de sus habitantes es la producción y venta de servicios dirigidos a esa área. Es una isla relativamente pequeña que sirve como lugar de empleo para muchas personas, la población es de 58,502 habitantes.

Datos aproximados según registros estadísticos dados por el Instituto Nacional de Estadística (INE), basados en la proyección para el año 2012.

### 1.1.2 Antecedentes del municipio de San Benito

La región que hoy ocupa San Benito, fue poblada a raíz de la inmigración de los itzáes procedentes del norte de Yucatán en el año 1420. El 26 de enero de 1873 se restableció como municipio. En la actualidad San Benito está habitada por familias originarias e inmigrantes de los cuatro puntos cardinales del país, así como también de otros territorios, cómo Belice, Centroamérica y México. Su población es de 59,486 habitantes aproximadamente, según datos numéricos registrados por el Instituto Nacional de Estadística (INE), año 2012.

### 1.1.3 Antecedentes del Municipio de San José

San José se encuentra dividido territorialmente por la cabecera municipal llamada San José, una aldea denominada Jobompiche, dos caseríos Corozal y San Pedro. Los productos que más se cultivan son maíz, frijol y tomate. Este municipio cuenta con una población aproximada de 5,547 habitantes.

El municipio de San José, Petén, ocupa el último lugar en extensión poblacional del departamento de Petén. (Según datos numéricos registrados por el Instituto Nacional de Estadística (INE), proyectados para el año 2012.)

#### 1.1.4 Antecedentes del Municipio de San Andrés

El municipio de San Andrés (también llamado "El Cerrito de Plata") está ubicado al noroeste del Departamento de Petén. Su extensión territorial es de 8,874 km<sup>2</sup>, siendo éste el municipio más extenso en territorio de los trece municipios del departamento de Petén, llegando a ser incluso más extenso que el resto de departamentos a excepción de Izabal y Alta Verapaz.

Su población es de aproximadamente 42,941 habitantes, datos aproximados según registros estadísticos dados por el Instituto Nacional de Estadística (INE), basados en la proyección para el año 2012.

El municipio colinda al norte con México, al este con el municipio de San José, al sur: con los municipios de Flores, San Benito y La Libertad, al oeste con México.

### 1.1.5 Antecedentes del Municipio de Santa Ana

Santa Ana es un municipio ubicado en la parte central del departamento de Petén. La cabecera de este municipio está asentada en medio de una sábana, colinda al norte con el municipio de Flores, al este y al sur con el municipio de Dolores y al oeste con el municipio de San Francisco. Su población es de aproximadamente 32,425 habitantes, según registros estadísticos dados por el Instituto Nacional de Estadística (INE), basados en la proyección para el año 2012.

## 1.2 Problemática Social

Como resultado de las encuestas y entrevistas realizadas por los alumnos del VI semestre de Psicología y Consejería Social de la Universidad Panamericana de Guatemala extensión Santa Elena, Petén, año 2010, y como parte de investigación para seminario, se pudo constatar lo siguiente:

Que las principales causas de los problemas que afectan la salud emocional de las personas en nuestro departamento son el alcoholismo y la violencia intrafamiliar, estos dos fenómenos sociales son la “base” del sufrimiento que enfrentan la mayoría de las familias.

La violencia domestica está ligada al consumo de alcohol y drogas. Los padres quienes controlan el hogar se convierten en los principales agresores y esto crea un clima muy desfavorable para el desarrollo integral de los hijos.

Cabe resaltar que no existe información, ni mucho menos estudios, por lo que la investigación realizada en este seminario fue efectuada en base a entrevistas directas a los pobladores del área central del Departamento de Petén, siendo esta la percepción de los pobladores.

### 1.3 Ministerio Público (MP)

El Ministerio Público es una institución auxiliar de la administración pública y de los tribunales con funciones autónomas, cuyo fin principal es velar por el estricto cumplimiento de las leyes del país.

La Ley Orgánica del Ministerio Público, en su Art. 1 establece la siguiente definición: El Ministerio Público es una institución con funciones autónomas, promueve la persecución penal y dirige la investigación de los delitos de acción pública; además velar por el estricto cumplimiento de las leyes del país.

En el ejercicio de esa función, el Ministerio Público perseguirá la realización de la justicia, y actuará con objetividad, imparcialidad y con apego al principio de legalidad, en los términos que la ley establece. Su misión es promover la persecución penal, dirigir la investigación de los delitos de acción pública y velar por el estricto cumplimiento de las leyes del país. Con la visión de ser una institución eficiente, eficaz y transparente que con el apego al principio de legalidad, contribuya a la consolidación del estado de derecho.

#### 1.4 Oficina de Atención a la Víctima de la Fiscalía Distrital del Ministerio Público de San Benito, Petén

##### 1.4.1 Antecedentes Históricos

Con la vigencia del sistema Procesal Penal, el Ministerio Público en etapa de reorganización, se amolda a las necesidades de los nuevos procedimientos en materia penal y refuerza para ello el funcionamiento de las diferentes Fiscalías, con el objeto de que el Ministerio Público asuma plenamente el papel que la Ley le ha otorgado.

Dentro de dicha reorganización, se crea la Oficina de Atención a la Víctima del Delito (OAV), respondiendo a un mandato de la Ley Orgánica del Ministerio Público y aunque el rol que desempeñaba dentro de las Fiscalías Distritales era de suma importancia, las circunstancias en ese entonces exigían que se le diera relevancia a otros aspectos, que al estar consolidados, darían paso a las acciones institucionales, todas estas encaminadas al fortalecimiento y regionalización de dicha Oficina, lo cual no permitía en ese momento desarrollar en forma total todas las funciones que los Centros de Asistencia a las Víctimas de Delitos, idealmente, deberían cumplir.

En ese sentido, se elaboraron y presentaron ante las autoridades del Ministerio Público dos proyectos que contenían los lineamientos propuestos para el funcionamiento ideal de la Oficina, mismos que, en su oportunidad serían puestos en ejecución; mientras tanto se hacía necesario llevar a cabo las funciones básicas que las limitantes permitían y para ello, se elabora un plan operativo, contando con los recursos disponibles, pero con la visión de que en el futuro la Oficina de Atención a la Víctima del Delito, ampliara sus funciones en la Fiscalía Distrital Metropolitana y extenderse a los distritos del interior de la República.



Así fue como el Ministerio Público por mandato de ley instituyó la Oficina de Atención a la Víctima (OAV) en el año 1995, correspondiéndole a Guatemala el privilegio de tener la primera Oficina de esta naturaleza en Centroamérica y era en ese momento el quinto país en América Latina que la había implementado.

La Oficina de Atención a la Víctima brinda atención en casos de delito, cuando el ilícito penal ocurra en la circunscripción departamental o municipal de la fiscalía a la que están adscritas y excepcionalmente en casos remitidos por otras fiscalías, cuando las circunstancias lo requieran.

Las Oficinas de Atención a la Víctima prestan servicio especializado en las áreas psicológica, social y médica, con el objeto de restablecer en la víctima su estado de equilibrio integral y prevenir secuelas postraumáticas.

Conforma un equipo de profesionales de diferentes disciplinas con sensibilidad social y espíritu de servicio, orientando su trabajo principalmente a personas de escasos recursos y en situación de indefensión, afectadas gravemente en sus derechos a la vida, la integridad física, libertad personal y seguridad sexual.

La oficina está muy bien equipada, el ambiente que se respira es de mucha confianza, serenidad y es muy acogedora, pocos lugares en la localidad tienen un ambiente apropiado para atención psicológica y este, sin temor a equivocarme es el mejor, tiene una sala apropiada y acondicionada para atender niños y niñas, se cuenta con una familia de muñecos anatómicos los cuales son muy útiles en las entrevistas en casos de violaciones, hay rompecabezas y diversos juegos de mesa, crayones, libros para colorear, mesas y sillas apropiadas para los niños, este lugar es útil para que los hijos de las personas que están siendo atendidas en la oficina de Atención a la Víctima esperen. Hay un teatro con varios personajes para ser utilizados para narrar historias, en fin una sala en donde la terapia lúdica puede de forma excelente aplicarse.

La Oficina de Atención a la Víctima atiende aquellos casos que presentan una fuerte reacción emocional delante del acto victimológica sufrido. Participa conjuntamente con los auxiliares fiscales brindándoles apoyo en la toma de declaraciones a las víctimas, actúa en situaciones de crisis, orienta a familiares para actuar como apoyo social de la víctima.

Coordina y es responsable de la red local de derivación para víctimas de delito y las remite a otras instituciones para iniciar un proceso psicoterapéutico, o cualquier otro servicio que pueda prestárseles a través de la red.

Logra sus propósitos a partir de la difusión amplia de sus servicios, la captación de casos dentro y fuera del Ministerio Público (MP), la respuesta directa y en red de necesidades de atención de las víctimas, el seguimiento de los casos y la evaluación del impacto y desempeño de su trabajo.

Todas las fiscalías del país tienen Oficina de Atención a la Víctima y sus servicios están presentes tanto en actividades de prevención como de acompañamiento. Su cobertura es de veinticuatro horas con presencia en escenas del crimen, comisarías y lugares de atención de emergencias.

Cuenta con un equipo humano completo y capaz en todas las fiscalías, seleccionado a través de mecanismos y criterios establecidos por la OAV. El desempeño del personal se basa en el servicio y actualización profesional permanente, sentando las bases de una carrera victimológica.

Su capacidad de gestión se basa en canales directos con entidades de cooperación externa, nacionales e internacionales, la definición de criterios unificados de funcionamiento, el uso de recursos tecnológicos por parte del equipo humano, así como el establecimiento de un sistema de registro y archivo actualizado e integrado al sistema informático del Ministerio Público.

### 1.5 Fundamento legal

La creación de esta Oficina tiene su fundamento legal en el artículo 26 de la Ley Orgánica del Ministerio Público y establece que: “Los Fiscales de Distrito organizarán las Oficinas de Atención a la Víctima, para que se encarguen de darle toda la información y asistencia urgente y necesaria”.

### 1.6 Misión de la Oficina de Atención a la Víctima

Es la unidad de carácter asistencial y humanitario dirigida a la atención integral y urgente de víctimas de delitos, con el fin de neutralizar en ellas los efectos negativos del hecho e iniciar su proceso de recuperación, contribuyendo a disminuir la sobre victimización producida por el sistema penal. (López, 2008).

### 1.7 Visión de la Oficina de Atención a la Víctima

La Oficina de Atención a la Víctima (OAV) posee respaldo institucional a partir de líneas políticas y financieras favorables, dándosele un estatus orgánico de dirección.

Sus mecanismos de comunicación y coordinación dentro del Ministerio Público son de doble vía (MP-OAV), permanentes, directos y a todo nivel. La opinión de la Oficina de Atención de la Víctima incide en decisiones relacionadas a su personal, presupuesto, proyección y funcionamiento interno. (López, 2008)

### 1.8 ¿Qué es una Red Local de Derivación para Víctimas de Delitos?

Se denomina Red Local de Derivación al conjunto de organizaciones multidisciplinarias, gubernamentales, no gubernamentales, internacionales y personas individuales o jurídicas que prestan atención a la víctima y coordinan su intervención con el fin de facilitar un servicio integral a las personas victimizadas. (López, 2008)

## 1.9 ¿Por qué surge la Red Local de Derivación para Atención a Víctimas de Delitos?

Si bien es cierto la Oficina de Atención a la Víctima del Delito ha venido cumpliendo a cabalidad con sus funciones, en la actualidad aún es auxiliada por otras instituciones que forman la Red de Derivación para la atención de las Víctimas, para así poder satisfacer las necesidades de la población; esto significa que la Oficina de Atención a la Víctima sólo interviene en una etapa inicial o de choque y luego refiere a las instituciones adecuadas para el tratamiento posterior de la víctima. (López, 2008)

## 1.10 Objetivos de la Red de Derivación para Atención a Víctimas

Coordinar y proporcionar la prestación de servicios complementarios a las personas que en calidad de víctimas directas o colaterales solicitan y necesitan asistencia. La persona encargada de la Oficina de Atención a la Víctima de cada una de las Fiscalías del Ministerio Público debe conformar, fortalecer y dar seguimiento a una Red de Derivación Local en el área geográfica de la Fiscalía a la que pertenece. (López, 2008)

1.11 Tipos de apoyo y servicio que brindan las redes: Las organizaciones y personas individuales o jurídicas que conforman la Red de Derivación proporcionarán en la medida de sus posibilidades, el apoyo y servicio que corresponda según la naturaleza y especialidad de cada una, que en términos generales se enmarcan en lo siguiente:

- a) Atención psicológica y/o psiquiátrica.
- b) Atención médica (hospitalización, exámenes clínicos, de gabinete o de laboratorio, atención de emergencia, atención curativa, provisión de medicamentos, prótesis, entre otros).
- c) Asesoría legal.
- d) Albergue, alimentación, vestuario y transporte.

Los encargados de las Oficinas de Atención a la Víctima deben mantener actualizados los datos de las instituciones que son parte de su Red de Derivación Local e informar sobre datos estadísticos por escrito a final de cada semestre al Departamento de Coordinación de Atención a la Víctima. (López, 2008)

Al constituirse una red de derivación deben fijarse por lo menos las siguientes reglas del juego:

- Observar los siguientes acuerdos del Ministerio Público: 034-2003, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Red Nacional de Derivación para Atención a Víctimas que refiere a funciones operativas a nivel nacional y 035-2003, Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Redes Locales de Derivación para Atención a Víctimas se refiere funciones operativas a nivel local.
- Apoyar y mantener canales efectivos de comunicación.
- Compartir información.
- Tomar decisiones conjuntas.
- Planear acciones.
- Proveer atención integral.
- Lo que estime la Red.
- Generar la ruta crítica para la Atención de las víctimas.

### 1.12 Actividades de las Redes de Derivación

- Incrementar y mejorar las estrategias de sensibilización, dirigidas al grupo de instituciones que integran la red, promoviendo la prestación de servicios de calidad a la ciudadanía.



- Mantener un directorio actualizado del personal que labora en las diferentes instancias de servicios para la prevención y atención de víctimas.
- Implementar actividades de promoción y socialización de temas tales como: el conocimiento de derechos entre toda la población, tomando en cuenta segmentos vulnerables como niñez, adolescencia, mujeres, indígenas y otros.
- Tomar en cuenta los esfuerzos necesarios para promover los derechos de personas con retos especiales o capacidades diferenciadas.
- Planear, controlar y evaluar actividades de socialización y promoción de temas dentro de la comunidad.
- Participar en el diagnóstico de casos y generar análisis multidisciplinarios.
- Difundir las competencias de las instituciones de justicia, así como de otras instancias que presten servicios públicos para conocer obligaciones y derechos de los usuarios y de los proveedores.

- Al conocer un caso, abordarlo desde una visión integral y multidisciplinaria y darle seguimiento.
- Orientar los casos de víctimas a servicios profesionales de asistencia legal, psicológica y de salud, según la necesidad.
- Velar porque se cumplan las disposiciones específicas en materia de estadísticas y registro de casos que ordena la Ley.
- Respetar la confidencialidad de los casos.
- Desarrollar mecanismos de referencia y contra-referencia de casos, para detectar abusos, dar seguimiento y coordinar los procesos.
- Orientar a las víctimas sobre los procesos y sus derechos.
- Sensibilizar al personal administrativo y de mantenimiento, sobre la necesidad de mostrar condescendencia y respeto hacia las víctimas.

Todas las personas, jueces, juezas, policías, fiscales, porteros, secretarías, personal de limpieza, etc. deben mostrar condescendencia y respeto hacia las víctimas. (Piñeres, Coronel, & Pérez, 2009)

### 1.13 Derivación de Víctimas desde la Oficina de Atención a la Víctima (OAV)

La Oficina de Atención a la Víctima deriva sus casos a las instituciones idóneas en dos tipos de circunstancias:

1) Personas que acuden directamente a los servicios de la Oficina sin que su caso sea competencia del Ministerio Público. En tal situación, se le da la información oportuna de las instituciones a las cuales puede acudir.

2) Cuando la víctima haya recibido la atención urgente y necesaria que es competencia de la Oficina de Atención a la Víctima y amerita seguimiento y/o asistencia específica, complementaria a la ofrecida en esta oficina, se remite esta a las instituciones idóneas para la atención legal, psicológica, social y/o médica correspondiente.

## Capítulo 2

### 2. Marco Teórico

#### 2.1 Aspectos Generales sobre Víctima de Delito

Rodríguez Manzanera (Piñeres, Coronel, & Pérez, 2009) menciona: que la palabra víctima proviene etimológicamente del latín “Víctima” y significa "persona o animal sacrificado o que se destina al sacrificio". Este autor opina que no hay consenso con respecto al significado de víctima, pero que en la evolución de la humanidad, la idea de víctima ha cambiado hasta llegar a entenderse que se refiere al sujeto pasivo del delito; y el padre de la Victimología Benjamín Mendelshon (Citado por Piñeres, Coronel, & Pérez, 2009), se refiere a víctimas desde las enteramente pasivas, inocentes o ideales, hasta víctimas incitadoras, o favorecedoras de su situación. No obstante, Mendelshon, en un importante estudio sobre la victimización sugiere que los objetos y los fines de la victimología han de alcanzar cualquier daño provocado o no por la malicia o la negligencia del ser humano.

La Organización de las Naciones Unidas entiende por víctimas a las personas que individual o colectivamente, hayan sufrido daños, incluidos lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en un país determinado, incluyendo el abuso de poder.

## 2.2 ¿Quién es la Víctima?

Por víctima debemos entender a toda persona individual o colectivamente que haya sufrido daños, lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales como consecuencia de acciones u omisiones que violan la legislación penal vigente.

Una visión más amplia, sostenida por la Victimología Crítica, involucra como víctima, a toda aquella persona que se ve afectada en sus derechos, estén o no jurídicamente protegidos por el Estado. Mendelsohn señala que un delincuente tiene un solo camino que se le abre, el de infringir la ley. (López, 2008)

Forma parte del concepto de víctima, no sólo la persona que sufre directamente un daño, a quien se le llama VÍCTIMA DIRECTA, sino también se considera víctima a la familia o dependientes inmediatos de ésta, y a la persona que haya sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización, esta es la llamada VÍCTIMA COLATERAL. (López, 2008)

### 2.3 Victimización

Fenómeno por el cual una persona o grupo de personas se convierten en víctimas. Dicho en otras palabras, es el daño físico, mental, patrimonial, social o moral que sufre una persona como secuela de la comisión de un hecho delictivo. Acción que realiza el victimario sobre la víctima. (López, 2008) Pueden distinguirse además tres niveles de victimización:

#### 2.3.1 Victimización Primaria:

La Victimización Primaria está dirigida contra una persona o individuo en particular, y es cuando esta se convierte en víctima debido a la acción u omisión que la legislación penal define como delito.

Los daños o secuelas del hecho delictivos se agrupan en cuatro categorías:

1. Daños físicos.
2. Daños psicológicos.
3. Daños patrimoniales.
4. Daños sociales.

### 2.3.2 Victimización Secundaria

La Victimización Secundaria se define como los daños ocasionados a la víctima por las autoridades, a consecuencia de una falta o inadecuada intervención.

#### 2.3.2.1 Características de la victimización secundaria.

Pérdida patrimonial (gastos de abogado y tiempo laboral).

Revivir el suceso delictivo en interrogatorios, declaraciones, etc.

Falta de respuesta y atención a exigencias justificadas de la víctima.

Duración de los procesos, incertidumbre sobre su resultado.

Trato indiferente y deshumanizado, sin tomar en cuenta la situación psicológica, social u otras circunstancias que afectan a la víctima.

### 2.3.3 Victimización Terciaria

La Victimización Terciaria es la que se produce entre la sumatoria de ser el sujeto pasivo o la víctima de un delito y el enfrentamiento con el procedimiento penal, causando un estigma sobre la persona y su carácter de víctima. Este tipo de victimización es muy marcada en los casos de violencia de género y sexual. Se ha comprobado que un 80% de los casos de violencia y delitos no se denuncian a las autoridades correspondientes, esto se debe a muchas razones, entre las cuales se pueden mencionar las siguientes: (Piñeres, Coronel, & Pérez, 2009)

- a) El miedo y ansiedad que provoca el hecho violento o delictivo, que puede llegar a paralizar a la víctima, dificultando su decisión de denunciar.
- b) No confiar en el proceso contra el victimario, esto quiere decir que muchas personas creen que no habrá detenciones o un proceso judicial, y de haberlo, no cree posible que el sistema judicial pueda condenarlo.
- c) Miedo a las represalias que pueda tomar el autor del delito.
- d) Relación directa de la víctima con el autor del delito.\
- e) Tratos desiguales y/o discriminatorios, por distinción de etnias, sexo, edad, situación económica y social, entre otras.



Independientemente de las visiones legales y victimológicas siempre es bueno entender la violencia contra la mujer, ya que en estos casos se da mucho la revictimización.

## 2.4 Revictimización

La revictimización incluye, la mala intervención psicológica terapéutica o médica que brindan los profesionales inescrupulosos y mal entrenados para atender situaciones que revisten características particulares. (Rozanski, citado por Piñeres, Coronel, & Pérez, 2009). En resumen revictimización es, el daño psicológico, emocional, económico y patrimonial que sufre la víctima de un delito, provocados por deficiencias del sistema penal y comportamiento indebido de operadores y administradores de justicia.

## 2.5 Violencia contra la Mujer

Las Naciones Unidas definen la violencia contra la mujer como «todo acto de violencia basado en el género que tiene como resultado posible un daño físico, sexual o psicológico, incluidas las amenazas, la coerción o la privación arbitraria de la libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o en la privada.»

La violencia de pareja se refiere a los comportamientos que tienen lugar en el ámbito de una relación íntima y causan daños físicos, sexuales o psicológicos, tales como la agresión física, la coerción sexual, el maltrato psicológico o los comportamientos controladores. (Organización Mundial de la Salud, 2011).

De acuerdo con la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer (Convención de Belem Do Pará), violencia contra la mujer es:

Cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado y puede suceder en la familia, centros de trabajo, escuelas, instituciones de salud, en la calle o en cualquier otro lugar.

La violencia contra la mujer constituye una violación a los derechos humanos y las libertades fundamentales y limita total o parcialmente a la mujer el reconocimiento, goce y ejercicio de tales derechos y libertades. Esta Convención establece:

“Que la violencia contra las mujeres incluye la violencia física, sexual o psicológica”.

Que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer, y que comprende, entre otros, violación, maltrato y abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar, y que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, donde quiera que ocurra.

### 2.5.1 Violencia sexual

Puede ir desde una mirada o comentario malicioso, un manoseo, hasta el obligar a la persona a tener relaciones sexuales forzadas. La violación, el hostigamiento, el abuso sexual, el tráfico de niñas y niños, la prostitución forzada son algunos ejemplos de violencia sexual. La violencia sexual ataca, entre otros, los derechos a la libertad sexual y a la integridad corporal, y puede suceder en la calle, en un centro de trabajo, en una institución educativa o en la misma familia, como parte de la violencia intrafamiliar. (Ediciones Simbióticas, 2,011)

### 2.5.2 Violencia física

Es violencia física la que se comete directamente en el cuerpo de la persona, son las agresiones que se hacen con las manos, el puño, las uñas, los pies, arma blanca u otro objeto al alcance del agresor. Este tipo de violencia puede ser fácil de observar por las huellas que deja en el cuerpo, pero también pueden ser golpes leves que no dejan huella aparente, pero que son repetidos con frecuencia, también minan la salud de la víctima. (Ediciones Simbióticas, 2,011)

### 2.5.3 Violencia psicológica

La violencia psicológica daña directamente el valor, la autoestima y la estabilidad emocional de la persona que la sufre, son las humillaciones, insultos, menosprecio, abandono, amenazas, omisiones, silencios y otras conductas similares a las que se somete cotidianamente a una mujer y a otros miembros vulnerables de la familia, y que tienen repercusiones de tipo psicológico, y seguramente en toda la salud de la persona que las sufre. (Ediciones Simbióticas, 2,011)

#### 2.5.4 Violencia económica

Este tipo de violencia refiere al control que tiene el hombre hacia la mujer por medio del chantaje económico. El hombre administra y maneja el dinero, las propiedades y en general todos los recursos de la familia a su libre conveniencia. Esta violencia se traduce en algunas de las siguientes conductas:

- Tener que justificar siempre en qué, cuándo, dónde, con quién y cuánto se gasta.
- No manejar, ni tener dinero en ninguna situación.
- Privar a la pareja y a los hijos y/o hijas de sus necesidades básicas por mantener a otra mujer y/o familia.
- Negarse a aportar el gasto o la pensión alimenticia aun cuando tenga posibilidades de hacerlo.
- Quitarle o disponer sin consentimiento el salario, herencia o ahorros. (Ediciones Simbióticas, 2,011)

#### 2.6 Crisis Psicológica

Tomado de (Benveniste, VIII). “Una crisis psicológica ocurre cuando un evento traumático desborda excesivamente la capacidad de una persona de manejarse en su modo usual.

No podemos predecir crisis psicológicas de manera confiable basándonos en los eventos que las preceden, ya que un evento que precipita una crisis en una persona no necesariamente lo hará en otra. No obstante, algunos eventos precipitan normalmente reacciones de crisis psicológicas. Estos eventos incluyen ataques físicos, tortura, violaciones, accidentes, intensas pérdidas personales y las catástrofes naturales como terremotos, incendios y diluvio. Tales eventos inducirán a menudo a un desorden psiquiátrico **DESORDEN DE ESTRÉS AGUDO (ACUTE STRESS DISORDER)**.

Este desorden está caracterizado por sentimientos de intenso miedo, impotencia y horror. Puede haber también ausencia total de emociones, de sensibilidad emocional, sentimiento de desconexión, reducción del reconocimiento de ambientes, sentido de irrealidad o amnesia. Las personas que sufren un desorden de estrés agudo pueden sentirse ansiosas, excitables, agitadas, desesperadas, irritables o desesperanzadas. Estas personas pueden re-experimentar el evento repitiéndolo en sueños recurrentes, en escenas repetitivas y recuerdos persistentes del trauma. También pueden evitar a otras personas, lugares y objetos que pudieran evocar recuerdos del evento traumático.

Pueden presentar dificultades para concentrarse y funcionar a su manera habitual en el hogar y el trabajo. Es muy común que padezcan de sentimientos de culpa por haber sobrevivido o por sentir que no han proporcionado suficiente ayuda a otros. Algunas personas pueden ponerse agresivas o autodestructivas, descuidándose a sí mismas, sintiéndose confusas o comportándose de modo extraño”.

## 2.7 Atención en Crisis

Slaikeu (1996) primeros Auxilios Psicológicos, que duran minutos o, como mucho, horas. El objetivo es restablecer el enfrentamiento inmediato al evento, otorgar apoyo, reducir el peligro de muerte (por ejemplo en casos de maltrato infantil, violencia doméstica, suicidio, deambulación peligrosa, agresiones) enlace con recursos de ayuda: Informar sobre los distintos recursos, y remitir a orientación psicológica.

Proceso terapéutico breve que va más allá de la restauración del enfrentamiento inmediato y, se encamina a la resolución de la crisis de manera que el incidente respectivo se integre a la trama de la vida. El efecto que se desea para el individuo es que emerja listo y mejor preparado para encarar el futuro.

Los psicoterapeutas de diversas formaciones admiten en la actualidad el hecho de que sin intervención, las reacciones traumáticas corren el riesgo de degenerar en trastornos patológicos. Tanto el estrés postraumático como los trastornos del ánimo y el alcoholismo, pueden ser consecuencia de reacciones al traumatismo convertidas en crónicas.

Lo primero que se debe tener en cuenta al inicio de una intervención en crisis es si es lo apropiado. Según las circunstancias del paciente, de la situación o del problema puede que no sea oportuna una intervención psicológica o al menos no en ese momento. Habrá que valorar diversos factores:

Circunstancias del paciente (toma de medicación inhabilitante o situación física/médica inapropiada o prioritaria, edad, aspectos culturales, actitud, otras).

Circunstancias de la situación que no permiten una correcta relación terapéutica (idioma, contexto, aceptación por parte del paciente, otras).

Circunstancias del problema (es una crisis accidental o evolutiva, se adapta el problema a las características de una intervención en crisis, otros) (Fernández Márquez, 2010)



## 2.8 Psicoeducación

La psicoeducación hace referencia a la educación y/o información que se ofrece a las personas que sufren de un trastorno psicológico. Este tipo de intervenciones psicológicas también incluyen el apoyo emocional, la resolución de problemas y otras técnicas. Su objetivo principal es reforzar las fortalezas, los recursos y las habilidades propias del paciente para hacerle frente a su situación, para así evitar una recaída y contribuir con su propia salud, bienestar y aliviar la carga emocional.

Debe incluir, actividades y tareas terapéuticas, habilidades de observación, análisis e intervención que los pacientes puedan llevar a cabo con sus propios recursos y en el medio cotidiano de su vida diaria. (Unioviedo, 2012)

## 2.9 Dinámica Humana

Se refiere a la esencia interdependiente de la vida de las personas. Implica la formación de hábitos de comunicación basados en la escucha empática, el respeto al otro, la comprensión real y profunda del criterio de los demás, la búsqueda cooperada de nuevos y enriquecedores puntos de vista, que potencien la iniciativa y la creatividad en la solución exitosa de las cuestiones de trabajo y de la vida.

Conduce a la formación de un clima psicológico participativo y positivo que estimula la autoexpresión personal y grupal.

Resulta extraordinariamente importante, la idea de que la dinámica humana se expresa en diferentes dimensiones: personal; grupal; organizacional; que son interdependientes. Los roles tienen un papel protagónico en la comprensión de cómo se estructuran y funcionan, en cada persona, los mecanismos subjetivos reguladores internos y como estos interactúan con los externos para producir un comportamiento armónico en cada momento de la vida.

En el interior de cada persona, se configuran y cambian, según las exigencias de las situaciones, los contenidos reguladores para cada rol en las diferentes dimensiones. Es una especie de monitor permanente del comportamiento que, por dinámico, moviliza a todas los procesos y estructuras subjetivas de la persona para responder adecuadamente a las diferentes situaciones que se van presentando. (Morales, 2008)

## Capítulo 3

### 3. Marco Metodológico

#### 3.1 Objetivos

- Contribuir a la estabilidad emocional de las víctimas que acuden a la Oficina de Atención a la Víctima.
- Promover la labor que realiza la Oficina de Atención a la Víctima y crear concientización sobre la correcta atención a la víctima, a través de capsulas educacionales.
- Identificar las dinámicas humanas de los miembros de la Red Local de Derivación para Víctimas de Delitos, que contribuyen a la revictimización.

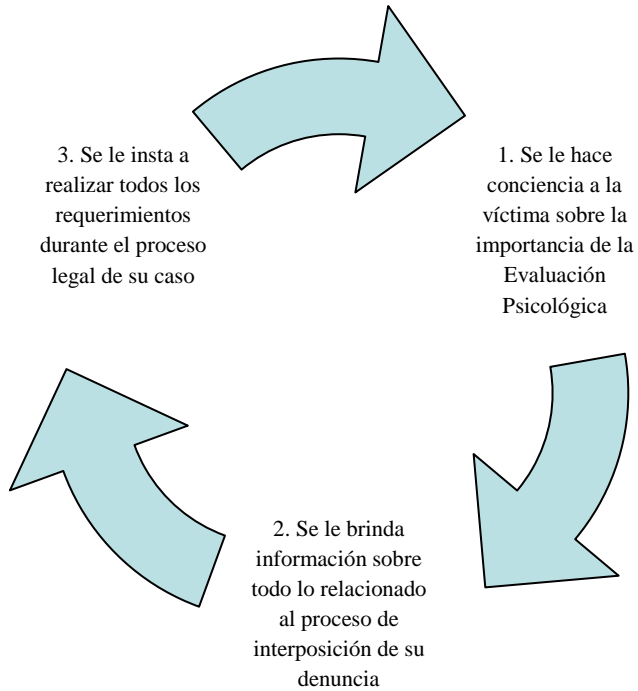
#### 3.2 Actividades

##### 3.2.1 Atención a la Víctima

En el desempeño de la práctica profesional dirigida (PPD), se evidenciaron muchos los casos de violencia contra la mujer; con el objetivo de que la persona detecte la presencia de estresores que pudieran estar afectándole y con la finalidad de liberarse de ellos, se trabajó con tres técnicas. En total se atendieron dieciocho casos. Las técnicas aplicadas se describen a continuación:

### 3.2.1.1 Psicoeducación

Grafica No. 1



Fuente: Elaboración propia

Como parte de la psicoeducación, también se aplicó la técnica de respiración, misma que se aplicó en los casos de atención en crisis. Esta técnica tiene como objetivo disminuir niveles de ansiedad, utiliza una pajilla y consiste en enseñar a la víctima a respirar siguiendo el procedimiento que a continuación se describe:

- a. Ponerse en una posición que provea comodidad.
- b. Respirar lentamente; inspirando, contar mentalmente hasta 5, sostener el aire, aspirado, contar, nuevamente, mentalmente hasta 5 y posteriormente exhalar, contando nuevamente, mentalmente, hasta 5.
- c. Repetir el proceso, al menos dos veces por día

### 3.2.1.2 Atención en Crisis

Como parte de la estabilización a la víctima, primero se le ofrecía un vaso con agua para luego crear un clima de confianza a través de darle credibilidad al relato de los hechos y así poder obtener una información más amplia y detallada del caso, lo que también facilitaría la descarga emocional y ayudaría a atender los síntomas emocionales y psicológicos, que pudieran ser muy importantes al momento de la toma de decisiones respecto a la situación que estaba viviendo.

Esta técnica se realiza siguiendo los siguientes pasos:

1. Realizar contacto psicológico: invitar a las personas a hablar, escuchar los hechos y los sentimientos, mostrar interés por comunicarse.

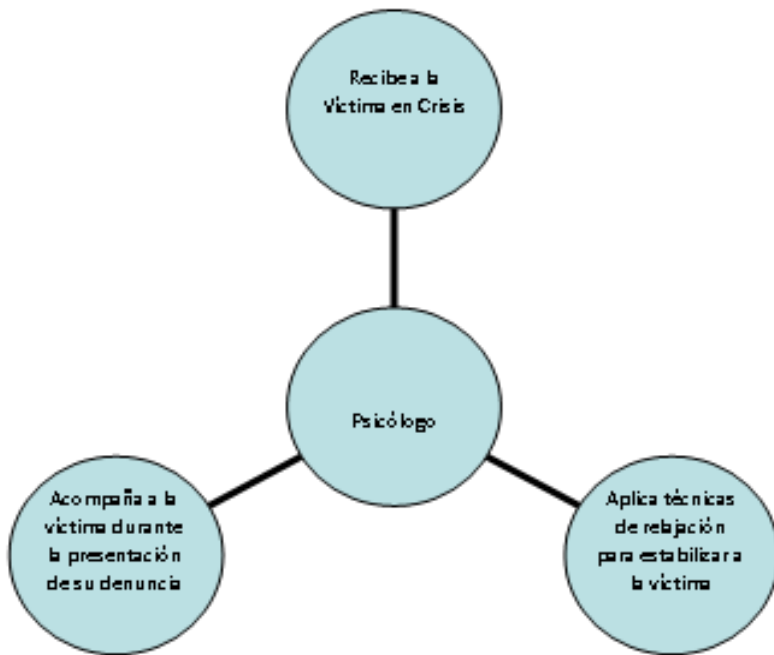
2. Analizar el problema: examinar el pasado inmediato, presente y futuro inmediato de las personas. El objetivo de este segundo paso es conocer cuáles son los conflictos o problemas que necesitan manejarse de forma inmediata y cuáles pueden dejarse para después.

3. Analizar las posibles soluciones: averiguar qué es lo que las personas han intentado hacer hasta ahora, qué es lo que pueden o podrían hacer y proponer nuevas alternativas.

4. Ejecutar la acción concreta: ayudar a las personas a realizar una acción concreta para manejar la crisis. No es más que dar el mejor paso próximo según la situación.

5. Dar seguimiento: especificar un procedimiento para que el/la facilitadora y las personas estén en contacto en un tiempo posterior.

Grafica No.2  
Proceso de Atención a Víctima



Fuente: Elaboración propia

### 3.2.1.3 Evaluación Psicológica

La técnica de evaluación utilizada fue la entrevista dirigida, su objetivo principal es recopilar información para la elaboración del informe psicológico.

Los pasos a seguir durante la entrevista son:

1. Se recibe el caso con la respectiva solicitud de la evaluación psicológica.

2. La entrevista se basó en cuatro preguntas claves respecto al hecho de violencia que hubiera sufrido: ¿qué pensó?, ¿qué piensa?, ¿Qué siente?, ¿de qué manera le afecta la situación?. Estas preguntas permiten que la persona exprese su historia tal como la percibe.

3. La entrevista se realiza en un período de treinta minutos a una hora máximo.

4. Elaboración del informe: Éste es elaborado simultáneamente cuando el profesional está entrevistando. La información que contiene el informe es: datos generales, motivo de consulta, historia actual del problema, historia clínica, diagnóstico, conclusiones y recomendaciones.

Esta información queda grabada en las computadoras, se presenta de forma escrita a la persona que los solicitó.



Durante las evaluaciones se tomaba en cuenta que la paciente, al momento de relatar el hecho, era posible que re experimentar el miedo y el dolor emocional asociado con el incidente, no importando si había ocurrido hace muchos años o recientemente. Por lo que era necesario ser sensible a estas emociones para que el encuentro terapéutico, se facilitara y fuera bien aceptado por parte de la víctima.

### 3.2.2 Promoción de la Oficina de Atención a la Víctima

Se trabajó en la promoción de Servicios que presta la Oficina de Atención a la Víctima y sobre temas relacionados a los valores y el trabajo en equipo, a petición de la Encargada de la Oficina de Atención a la Víctima, partiendo de la lógica de la importancia de crear un ambiente en el que se practique lo que se requiere por parte de la institución, ya que todos forman parte en la dinámica de atención a víctimas.

### 3.2.2.1 Elaboración de Trifoliales

Para la elaboración de los trifoliales se siguió el procedimiento que se describe:

1. Identificación y selección de la temática
2. Búsqueda de material bibliográfico
3. Diseño del trifoliar
4. Selección de textos
5. Impresión
6. Distribución

### 3.2.2.2 Platicas

Las pláticas acompañaron la entrega de trifoliales, completándose la información al ser requerida la misma; el procedimiento fue:

1. Explicación de contenido del trifoliar.
2. Resolución de dudas.
3. Recepción de aportes y o comentarios.

### 3.2.2.3 Conferencias

Las conferencias impartidas se prepararon considerando lo siguiente:

1. Público
2. Selección de temas a exponer
3. Preparación de material de apoyo a la exposición
4. Preparación y uso de equipo audiovisual.
5. Exposición magistral
6. Resolución de dudas y ampliaciones

### 3.2.2.4 Talleres

Para la realización de los talleres se siguió los siguientes pasos:

1. Selección y preparación del tema
2. Organización de participantes en grupos de trabajo.
3. Entrega y uso de material y equipo de apoyo
4. Entrega de guía de discusión
5. Discusión por grupo y elaboración de resumen.
6. Presentación de resultados en plenaria
7. Discusión y conclusiones
8. Elaboración de informe

## **Capítulo IV**

### **4. Resultados**

#### **4.1 Psicoeducación**

Una paciente que llegó a la oficina de atención a la víctima, con niveles de ansiedad muy altos, provocados por el temor que le causaba su vecino quien la amenazaba de muerte constantemente, no sabía de qué manera controlar esa emoción que le causaba la situación que estaba viviendo, ya que le estaba afectando no solo su vida personal, sino que también su vida laboral, familiar y social, ya no quería salir de su cuarto y pasaba la mayor parte del día llorando, desesperadamente solicitaba ayuda para poder reinsertarse a su vida normal.

Se necesitaba de una técnica que no sólo funcionará al momento de tener la ayuda de un terapeuta, sino que, también funcionara al momento de encontrarse sola, se optó por la psicoeducación, orientándola y ayudándola a identificar con claridad el problema, ya que cuando se conoce lo que está pasando, se puede elegir como se quiere actuar ante el problema y solo el hecho de sentirse con conocimiento y elección, ya ayuda en el camino del bienestar y una mejora en la calidad de vida.

Se le pidió a la víctima que en su casa pusiera en práctica la técnica que se le enseñó y que luego de una semana, volviera para una reconsulta, cuando volvió era notable la mejoría de su estado emocional, a la vez ella misma expresó lo mucho que le había ayudado el poner en práctica la técnica de relajación por medio de la respiración.

#### 4.2 Atención en Crisis

El no darle a la víctima la atención inmediata, urgente y necesaria, puede ocasionar sucesos desencadenantes de los trastornos de ansiedad, depresión e intentos de suicidio, trastornos alimenticios, alcoholismo y abuso de fármacos y otras drogas y cuadro clínico de estrés postraumático, e allí la importancia de la atención en crisis. Todas las víctimas que llegaban en estado de crisis fueron atendidas, el poder estabilizarse les ayudó para poder dar un relato de los hechos, claro y coherente al momento de rendir su declaración.

#### 4.3 Evaluación Psicológica

A continuación se presenta la evaluación de uno de los casos atendidos.

Análisis de Caso:

Paciente de sexo femenino, 11 años de edad, fue referida a esta oficina por el Auxiliar Fiscal, por presentar golpes causados por una persona mayor de edad de sexo masculino, con intenciones de violación.

Este paciente se presentó en compañía de su hermana, cuñando y una sobrina, la paciente mostraba una apariencia extremadamente descuidada.

Su actividad motora era normal, aunque apoya brazo izquierdo en su pecho, casi no lo movía, juega con confianza, en su mirada se refleja una ligera tristeza, en algunas ocasiones sonrío. Se mostró ansiosa y con dificultad para mantener la atención o permanecer por mucho tiempo concentrada en una misma actividad, su relato fue coherente, claro y comprensible, timbre y volumen de voz normal, como también su fluidez y articulación.

Durante la evaluación se trabajó con terapias de juego y el test de la familia. En la interpretación del Test de la Familia la forma de los dibujos muestra indicios de la existencia de algún tipo de neurosis, el dibujo, se encuentra más hacia al sector superior de la página, lo que muestra que es una persona con mucha imaginación y muy soñadora.

La posición del dibujo hacia la izquierda revela que le gustaría recibir la misma atención de cuando era pequeña.

Dibujó únicamente a las personas con las que se relaciona la mayor parte del día, dibujándose primero ella, luego a su hermanito menor, después a un primo de 5 años y por último a su sobrina de 6 meses de nacida, que según comentó la paciente, es con quien juega la mayor parte de las veces, el dibujo muestra la estructura de la familia que posee, o más bien de los que están involucrados en su dinámica familiar, la manera de dibujar a cada personaje fue espontaneo, no lo analizo por mucho tiempo, esto demuestra que dibujo su ambiente familiar y el calor de los lazos que une a cada uno de los personajes, también cabe destacar el orden en que dibujó a cada uno de los miembros de la familia dejando ver el orden de importancia que cada uno de ellos tiene para ella, además de mostrar la interacción entre ellos.

El primer personaje que dibujo fue ella misma, el tamaño con relación a los demás personajes es más grande, podría deberse al hecho de que al encontrarse sola en la casa se queda al cuidado del hermanito menor y eso le genera la idea de ocupar el papel de persona encargada de la casa.

La estructura familiar real (quienes viven en la misma casa) según comenta la niña está conformada por La Madre, el hermanito, el padrastro y ella. Al no haber dibujado a la madre y al padrastro convendría analizar el hecho de que no los dibujo porque se encuentran la mayor parte del día ausente ya que, ambos trabajan fuera de la casa, o porque de cierta manera existe rechazo hacia ellos. El hecho de no dibujar a la madre nos permite establecer como la niña resuelve el conflicto entre ellas, el no estar presente en el dibujo le ayuda a no sentir angustia y es una forma de la defensa del Yo. Posee el mecanismo de defensa llamado negación hacia su situación real, al no dibujar la estructura real de su familia. Personaje que destaca en las respuestas a las preguntas efectuadas sobre el dibujo, es la sobrina la identifica como la más buena, la más feliz, hasta cierto punto desearía ser ella.

En ninguno de los casos evaluados fue posible observar resultados debido a que no hubo ni tiempo ni la oportunidad institucional para evaluar los avances, debido a que los mismos mayormente dependen del proceso legal que lleva la persona. Lo que sí es claro, es que, la evaluación psicológica es la herramienta más importante del evaluador al momento de rendir el informe psicológico sobre el evaluado.



Cuadro No.1

Actividades Realizadas

Tipo de Atención	Casos Atendidos
Atención en Crisis	04
Psicoeducación	07
Evaluación	07
Total	18

Fuente: Elaboración propia en base a registros Oficina de Atención a la Víctima

Grafica No.3



Fuente: Elaboración propia en base a registros Oficina de Atención a la Víctima

Como se puede notar en la gráfica anterior de los dieciocho casos atendidos, la psicoeducación se trabajó solo en cuatro oportunidades, debido a que fueron los casos en donde se consideró necesario por el nivel de estrés tan alto que se suscitó por el hecho ocurrido en la vida de la víctima. Las evaluaciones básicamente se aplicaron para elaborar el informe psicológico respectivo y la atención en crisis se trabajó en siete oportunidades para lograr la estabilización de la víctima, previo a presentar su denuncia.

## 4.4 Promoción de la Oficina de Atención a la Víctima

Se observaron cambios favorables, en cuanto a mantener una mejor comunicación y colaboración entre los involucrados en la atención a víctimas, lo que ayuda a minimizar los casos de revictimización, ya que la narración de los hechos, la víctima la hacía una sola vez estando presentes la encargada de la oficina de atención a la víctima y la persona a quien le era asignado el caso en el ámbito de lo legal.

### 4.4.1 Trifoliales

Por medio de los trifoliales se llevó a cabo un proceso de sensibilización que permitió la revisión de conductas prejuiciosas y/o comportamientos solidarios hacia las víctimas, lo que dio lugar a la reflexión y al análisis de su actuar como parte del sistema de justicia.

### 4.4.2 Pláticas

Se creó una dinámica de participación e interés por conocer y aprender más sobre el tema tratado durante la semana.

Al establecerse la comunicación se pudieron conocer las experiencias de cada uno, enriquecer los conocimientos, intercambiar opiniones, detectar la comprensión que se iba teniendo sobre el tema, el intercambio de preguntas y respuestas permitió atraer la atención de los participantes, sirvió para que cada uno evaluara su conocimiento sobre el tema y sobre todo propicio una relación más estrecha y de confianza.

#### 4.4.3 Conferencias

El compartir con los alumnos de sexto primaria de la Escuela del Barrio la Democracia en San Benito, Petén, sobre el tema “La Violencia y sus manifestaciones”, permitió transmitir de una manera sencilla, comprensible, clara y más participativa la conferencia, lo que provocó un clima de confianza para que pudieran plantear cualquier duda que surgiera respecto al tema.

#### 4.4.4 Talleres

Durante los talleres, se logró elaborar una ficha de referencia y otra de seguimiento del proceso de las víctimas, las cuales servirán para referirlas entre las instituciones que integran la Red Local de derivación para víctimas de delitos.

Esto contribuirá al mejoramiento de los resultados que se obtienen en los procesos y en el restablecimiento del estado de equilibrio integral de la persona, ya que con en estas fichas, la víctima ya no necesitará revivir los hechos en cada visita a las instituciones que le brindarán apoyo dentro de su proceso penal, pues quedará plasmado en las fichas de referencia y de seguimiento.

Cuadro No.2

Promoción de la Oficina de Atención a la Víctima

Tipo de Actividad	Cantidad
Trifoliales	25
Pláticas	25
Conferencias	2
Talleres	4
Total	56

Fuente: Elaboración propia en base a registros en Diario de Campo.

Grafica No.4



Fuente: Elaboración propia en base a registros en Diario de Campo

La gráfica anterior muestra un porcentaje mayor en trifoliales y pláticas, de hecho es la misma cantidad debido a que por cada trifoliar entregado, se realizaba una plática referente al tema contenido en el mismo. Los talleres y conferencias fueron en menor cantidad ya que, se efectuaban según surgiera la necesidad de impartirlos.

## 4.5 Dinámicas Humanas

Dentro de este marco podemos mencionar que se observó que algunas de las personas que atienden a las víctimas, mostraron mucha empatía y priorizaron la confidencialidad de los casos, lo cual generó una dinámica de atención favorecedora sumamente importante para el proceso de restablecer el estado de salud emocional a la víctima.

Así mismo, lamentablemente aún existen casos en que la poca información a la persona referente a su proceso legal, ocasiona frustración e impotencia a la víctima.

### 4.5.1 Rutinaria

Al momento de tomar la denuncia, en algunos casos se pudo notar la carencia de sensibilidad, tomando los hechos mecánicamente sin importar el contexto del momento, la víctima fue recibida no como tal sino como un dato más en la estadística.

Es propicio citar el caso de una persona que se presentó a la Fiscalía para efectuar su denuncia, al momento de llegar con la persona que se la tomaría esta le pregunta “¿tiene su documento de identificación?”, la víctima entrega su cédula, le toma los datos y vuelve a preguntar “¿Qué le sucedió?” la víctima da su relato.

Seguidamente le entregan la denuncia impresa y le dicen “espere allí”, le señalan una silla en la sala de espera.

La persona espero aproximadamente dos horas y al no ser atendida se retiró.

El ejemplo confirma que la inadecuada atención entorpece el proceso legal de los casos.

#### 4.5.2 Desinformación

Retomando el caso anterior, es posible que si a la persona se le hubiera explicado la razón y el tiempo que demoraría en ser atendida, el resultado pudo haber sido diferente.

De ahí que la desinformación del proceso a seguir, es un factor negativo que afecta no solo a la víctima sino también la credibilidad de la institución al ser criticada por errores como estos. Esto provoca a la víctima incertidumbre y aún más ansiedad.

#### 4.5.3 Consciente

Hay quienes realmente ejercen el valor de la solidaridad y lo expresan con actitudes de apoyo e interés por la situación, eso crea espacios institucionales dispuestos para que pueda ejercerse el derecho de denuncia en un ambiente rodeado de sinergia, lo que genera confianza en el sistema de justicia.



Se puede destacar que en algunos casos, se observa la voluntad que tienen de ayudar a la víctima a solucionar su situación, poniéndose en su lugar y haciendo todo lo que está en sus manos para darle una adecuada atención.

#### 4.5.4 Confidencialidad

Las víctimas de violencia en ocasiones se abstienen a denunciar debido a varios factores, uno de ellos es la tristeza y la vergüenza que le puede causar el contar su experiencia a otra persona durante la denuncia, razón por la cual quienes generan un ambiente confiable y privado en donde la persona se puede sentir a gusto, colaboran con el proceso no solo legal, sino que también de recuperación emocional.

A continuación se presentan algunas actitudes que se pudieron observar durante la atención, lo que generó un clima de confianza y facilitó un diálogo sincero:

Ver a la persona a solas, asegurando la confidencialidad.

Facilitar la expresión de sentimientos.

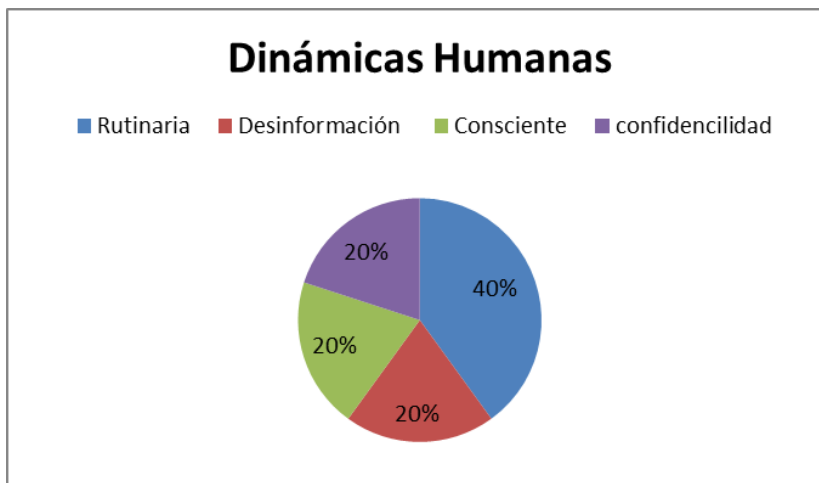
Mantener una actitud empática, de fácil comunicación, con una escucha activa.

Cuadro No.3  
Dinámicas Humanas

Dinámica Humana	No. de Casos Observados
Rutinaria	4
Desinformación	2
Consciente	2
Confidencialidad	2
Total	10

Fuente: Elaboración propia en base a registros en Diario de Campo.

Gráfica No. 5



Fuente: Elaboración propia en base a registros en Diario de Campo.

Como se puede observar el mayor porcentaje en la gráfica, corresponde a la dinámica de atención rutinaria, pudiera deberse a que la práctica diaria, hace que se realicen actividades de forma sistemática, rutinaria y despersonalizada sin pensar que se puede vulnerar los derechos fundamentales de las personas, por otra parte el trato empático también se pudo notar en otros casos, lamentablemente en un menor número.

## **Conclusiones**

1. Fue gratificante observar que muchos de los trabajadores de la Fiscalía Distrital de San Benito, Petén, guardan los trifoliales que les fueron entregados durante la práctica, agradecían la labor que se estaba realizando.

En una ocasión alguien comento “hace unos días estaba trabajando un caso y me acorde que una semana atrás se había tratado un tema relacionado con lo que yo necesitaba saber en ese momento, sabía que podía encontrar algo en ese trifoliar, fui a revisar mis cosas y ahí estaba lo que requería”.

El abordaje de los temas que se trataron en los trifoliales fueron de suma importancia para la formación, desarrollo, restablecimiento y práctica de valores y actitudes positivas, de parte del personal que labora en la Fiscalía Distrital del Ministerio Público de San Benito, Petén, lo cual como servidores públicos viene a ser un compromiso, por su responsabilidad frente al país y la población como parte de sus funciones para lograr el bien común.

2. El ejercicio de la Práctica Profesional Dirigida (PPD), abrió la oportunidad de ver los casos de frente, no solamente desde la teoría sino que también desde los distintos campos que fueron posibles conocer a lo largo de esta etapa de formación, consiguiendo de esta manera fortalecer las habilidades y prácticas que conforma el actuar profesional del psicólogo.

Se logró conocer de forma sustancial los campos de actuación de la psicología clínica y la psicología social, ya que las actividades laborales que se desarrollan en la institución así lo permiten, siempre tomando en cuenta el actuar ético que debe tener un profesional en psicología, haciéndose responsable y oportuno en las distintas intervenciones que se realizaron.

3. Los talleres y pláticas realizadas con los involucrados en la atención a víctimas, contribuyen a que los efectos negativos (psicológico, físico o patrimonial) en la persona afectada, se prevengan o sean menores.

4. Los miembros activos de la Red Local de Derivación para Víctimas de Delitos, están comprometidos a promover y a participar en un proceso de educación social, que conduzca un cambio de actitud sobre cómo se piensa, siente y actúa de forma personal y colectiva y que esta se ajuste a las necesidades reales de la población.

5. Se observó menor ansiedad y mayor colaboración de parte de la víctima en los casos que se le brindó privacidad y un trato empático, comprensivo y con la información concerniente a su proceso legal.

6. Los miembros de la Red Local de Derivación para Víctimas de Delitos se encuentran en un proceso de concientización y humanización para crear un ambiente en donde la víctima sienta la confianza de acudir, sabiendo que realmente se le brindará la ayuda que está necesitando.

## **Recomendaciones**

1. Algunas personas involucradas en el proceso de atención a víctimas, no están al mismo ritmo de las necesidades que la persona afectada pueda tener, derivado de esto es importante que cada uno de los involucrados, sean capaces de generar un cambio cultural y actitudinal para que estos puedan ser vistos como agentes sociales que promuevan el bienestar de las personas, principalmente cuando se está tratando con personas víctimas de una acción violenta.

2. Es importante que el profesional que atiende a la víctima esté capacitado e informado acerca de los derechos de la víctima, la protección legal, recursos asistenciales, etc.; ya que facilitándole la información puede ayudarla a rebajar el nivel de ansiedad y la incertidumbre que le genera el proceso como tal.

3. Para poder realizar una buena atención a la víctima, es necesario participar en la conversación de manera activa, mostrar empatía, estimular a la víctima para que exprese sus sentimientos, proporcionarle información completa, valorar aquellos casos en los que sea necesaria una ayuda complementaria y, sobre todo, tratarla con sumo respeto a su situación personal, a sus derechos y a su dignidad.

4. Es de vital importancia que la Oficina de Atención a la Víctima de la Fiscalía Distrital del Ministerio Público de San Benito, Petén, cuente con más de un profesional en el campo de la psicología, ya que el trabajo es demasiado y con una sola persona la atención se limita y la demanda de pacientes que requieren de sus servicios cada día son más.



## **Bibliografía**

Ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia Contra la Mujer. (2,008). (L. c. 22-2008, Ed.) Recuperado el Agosto de 2,012, [http://www.oas.org/dil/esp/Ley\\_contra\\_el\\_Femicidio\\_y\\_otras\\_Formas\\_de\\_Violencia\\_Contra\\_la\\_Mujer\\_Guatemala.pdf](http://www.oas.org/dil/esp/Ley_contra_el_Femicidio_y_otras_Formas_de_Violencia_Contra_la_Mujer_Guatemala.pdf)

Ediciones Simbióticas. (Agosto de 2,011). Recuperado Junio de 2,012, de <http://edicionessimbioticas.info/Que-es-la-violencia-hacia-las-mujeres>.

Organización Mundial de la Salud. (OMS) (Septiembre de 2,011). Recuperado Junio de 2,012, de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239/es/>

Seminario de Alumnos del VI Semestre de Ps. y Consejería Social. (2,010). La unidad de atención psicológica en el área central del departamento de Petén. Seminario, Universidad Panamericana de Guatemala Ext. Sta. Elena, Petén, Petén, Santa Elena, Petén.

CONSTITUCION POLITICA DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA

Ministerio Público de Guatemala. (14 de Julio de 2,008). Instrucción General 07-2008. INSTRUCCIÓN GENERAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA EN EL MINISTERIO PÚBLICO, 10-11. Guatemala, Guatemala.

Piñeres, C. G., Coronel, E., & Pérez, C. A. (2009). Revisión Teórica del Concepto de Victimización Secundaria. Liberabit, Revista de Psicología, 15, 49-58.

Wikipedia. (27 de Mayo de 2,012). Wikipedia. Recuperado el Agosto de 2,012, de <http://es.wikipedia.org/wiki/Petén>

[www.trabajosocialudla.files.wordpress.com/.../modelo-de-intervencion-en-crisis](http://www.trabajosocialudla.files.wordpress.com/.../modelo-de-intervencion-en-crisis)

# Anexos

## Anexo 1 Conferencias y Talleres



Realización de conferencias y talleres en la red local de derivación de víctimas de delito

## Anexo 2

### Stan de información sobre los servicios prestados por parte de la Oficina de Atención a las Víctimas



Realización de un Stan por parte de la Oficina de atención a la víctimas con el objeto de informar sobre los servicios prestados