

Capítulo 4

El desempeño ético del personal de atención a mujeres víctimas de violencia: Un estudio con redes semánticas actitudinales

César Augusto García Avitia

Resumen

El desempeño ético del personal en los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM) es un tema de gran relevancia en el contexto de la atención a mujeres víctimas de violencia en México. Estos centros desempeñan un papel fundamental en la sociedad al proporcionar un espacio seguro y un enfoque multidisciplinario para abordar los complejos problemas de esta población. Los objetivos de esta investigación fueron analizar el significado del desempeño ético y conocer las actitudes del personal del CJM que fungió como escenario muestra. La metodología de la investigación se basa en

la técnica de redes semánticas actitudinales, que implica un análisis exhaustivo de los significados psicológicos y las actitudes hacia el desempeño ético de su personal. Se llevó a cabo una encuesta para recopilar datos de 72 participantes, los hallazgos principales resaltan interpretaciones psicológicas y actitudes predominantemente positivas hacia el desempeño ético. El estudio subraya la importancia de categorías como *valores morales*, *valores profesionales* y *habilidades sociales*. Como parte de las recomendaciones para fortalecer el desempeño ético, el estudio sugiere la implementación de capacitación en principios éticos. En resumen, esta investigación destaca el papel fundamental de la conducta ética en el personal de los CJM en México y su profundo impacto en la calidad de la atención brindada a las mujeres que han experimentado violencia.

Introducción

El desempeño ético del personal de los CJM es un tema de relevancia crítica en el contexto de la atención a mujeres víctimas de violencia en México, puesto que estos centros desempeñan un papel fundamental al proporcionar un espacio seguro y un enfoque multidisciplinario para abordar las complejas problemáticas de esta población y contribuir a la construcción de una sociedad más justa e igualitaria en el marco de la lucha global contra la violencia de género, fundamentada en instrumentos internacionales como la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, mejor conocida como la Convención Belém do Pará (Organización de Estados Americanos, 1994), y nacionales como la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (Gobierno de México, 2007).

El personal que trabaja en estos centros —como abogadas, psicólogas, trabajadoras sociales y médicas—, se encuentra en una posición privilegiada para marcar la diferencia en la vida de las mujeres violentadas; sin embargo, este papel crucial conlleva una gran responsabilidad ética, pues pueden darse situaciones de revictimización si no se actúa con cuidado. El desempeño ético no sólo es un requisito fundamental para garantizar la integridad y la

calidad de los servicios brindados, sino que también es un pilar en la construcción de la confianza y la seguridad de las mujeres que buscan apoyo en estos espacios, impactando en sus vidas y las de sus familias.

Por lo anterior, se realizó un estudio para conocer qué es lo que el desempeño ético significa para el personal de un CJM, así como sus actitudes hacia ello. Esta investigación es relevante porque permite comprender cómo el personal percibe la ética, siendo parte de su papel en la institución, y también permite identificar parte de sus motivaciones personales para actuar ante las y los usuarios. Los resultados pueden ayudar a alinear los valores personales con los de la institución y, de esta manera, hacen posible identificar problemas o desafíos éticos antes de que se conviertan en crisis, permitiendo tomar medidas preventivas.

Para cumplir con el objetivo, primeramente, se presentará el marco de referencia de esta investigación, comenzando por describir la definición, finalidad, objetivos y características de los CJM, así como los criterios relacionados con el desempeño ético incluidos en los lineamientos oficiales para su creación y operación; también se explicará cómo los significados psicológicos y las actitudes permiten un acercamiento desde la psicología al desempeño ético. Posteriormente, se describirá la metodología seguida en la investigación, la cual utilizó la técnica de redes semánticas actitudinales e incluyó nuevas aportaciones a su procedimiento de análisis. Después se presentarán los resultados y se finalizará con las conclusiones y recomendaciones.

Los CJM

La creación de los CJM en México fue una respuesta clave para fortalecer la atención psicosocial, médica y jurídica de mujeres víctimas de violencia; esta propuesta fue como una de las estrategias de la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (Conavim, 2012), desarrollada por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública y ONU-Hábitat. Los primeros tres CJM entraron en funciones en 2011 (INEGI, 2022) y para junio de 2023, fecha del último reporte disponible, existen en total 65 CJM (Secretaría de Gobernación y Conavim,

2023), distribuidos en 31 entidades federativas del país, siendo Tabasco el único estado que no cuenta con uno.

Los CJM son la expresión de una política pública que busca “facilitar el acceso a la justicia para las mujeres, así como disminuir el tiempo de respuesta de las autoridades y hacer eficientes los procesos de procuración” (Conavim, 2012, p. 24). Estos centros son definidos como:

La concentración de instancias gubernamentales, del poder judicial y Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) que brindan servicios de manera interdisciplinaria, secuencial, interinstitucional, coordinada y especializada a mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos bajo un mismo techo, con la finalidad de garantizarles el acceso a la justicia y a encontrar conjuntamente un proceso de redignificación (Conavim, 2012, p. 23).

En esta definición se observa que existen dos finalidades en los CJM: a) garantizar el acceso a la justicia y b) realizar un proceso de redignificación. El acceso a la justicia es “el derecho que tiene toda persona a obtener justicia inmediata y de calidad cuando enfrenta un proceso penal” (Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2011, p. 5). El acceso a la justicia es esencial para garantizar la igualdad, la justicia y el Estado de derecho en la sociedad. Cuando las personas no pueden acceder a la justicia se corre el riesgo de que sus derechos sean vulnerados sin posibilidad de protección. Por otra parte, la Conavim (2012, p. 23) define el proceso de redignificación como “la posibilidad de pasar de la posición de impotencia y desvalimiento (sentirse víctima), a una posición de persona capaz de ser responsable en su recuperación”.

Objetivos y principios de los CJM

Los CJM cuentan con nueve objetivos, pero dos de ellos son específicamente importantes para este estudio: “ofrecer un ambiente seguro, empático y confiable a las usuarias, sus hijas e hijos, en donde se respete sobre todo su dignidad” y “evitar la revictimización de las personas usuarias” (Conavim, 2012, p. 28). Si bien todos los objetivos de los centros cuentan con implicaciones éticas, estos son los que enfatizan el desempeño ético del personal de los

centros, que es indispensable para brindar un ambiente seguro, empático, confiable y respetuoso a la dignidad, así como para evitar la revictimización de las personas usuarias. La revictimización se da “cuando se produce un grave daño psicológico a una víctima de violencia que percibe que es tratada de manera inadecuada y, peor aún, por parte de quienes precisamente deberían cuidar de ella” (Conavim, 2012, p. 47).

Además, estos centros trabajan en función de 10 principios, los cuales son: 1) respeto a la dignidad humana, 2) confidencialidad, 3) debida diligencia, 4) perspectiva de género, 5) integralidad, 6) cooperación multiagencial, 7) profesionalismo, 8) sustentabilidad, 9) transparencia y 10) enfoque de interculturalidad (Conavim, 2012). Realizando un análisis con perspectiva ética de las descripciones de cada principio, incluidas en los lineamientos para la creación y operación de los CJM, se identifica que siete de ellos cuentan con aspectos directamente relacionados con el desempeño del personal al atender a las personas usuarias, siendo el resto dirigidos a aspectos de gestión institucional. Así, se encuentran los aspectos enlistados a continuación.

1. El principio de respeto a la dignidad humana integra en su descripción que la persona usuaria debe tratarse con respeto y justicia, entendida aquí como no discriminación, y debe reconocérsele como autónoma y libre.
2. El principio de confidencialidad se plasma como requisito para lograr generar un ambiente de confianza entre el personal y la persona usuaria.
3. El principio de debida diligencia, se funda implícitamente en el valor de la responsabilidad, particularmente como el compromiso con el cumplimiento del deber que rige el comportamiento del personal.
4. El principio de perspectiva de género implica la justicia al reconocer la posición de desventaja social de la mujer con respecto al hombre, lo que tiene que manifestarse en el comportamiento del personal.
5. El principio de integralidad, referido a los servicios de los CJM, se funda en el cuidado, particularmente porque busca evitar la revictimización de la persona usuaria, y también

en la responsabilidad de agilizar los procesos, lo cual se relaciona con la debida diligencia al buscar cumplir con el compromiso de brindar un servicio eficaz.

6. El principio de profesionalismo requiere que el personal en el servicio público actúe con seriedad, honradez, eficacia y pericia; así como cumplir con leyes y normas nacionales e internacionales, así como evitar la corrupción y los conflictos de interés.
7. Finalmente, el principio de enfoque de interculturalidad implica el respeto por las diferencias culturales y la importancia del diálogo, particularmente con relación a los pueblos indígenas y sus prácticas sociales, así como la responsabilidad de brindar un servicio con equidad a la persona usuaria perteneciente a estos.

Sumado a que el comportamiento del personal de los CJM debe ser congruente con lo descrito en el anterior análisis para ser considerado un desempeño ético, también se requiere contar con el perfil establecido en la sección “Características del personal del CJM” (Conavim, 2012, p. 38). Su análisis desde la perspectiva ética implica que el personal sea competente en dos dimensiones: a) Conocimientos y capacitación: contar con conocimientos sobre las repercusiones de ser víctima de violencia, género, derechos humanos y, en el caso de quienes atienden a niñas y niños usuarios, contar con especialización en atención a la niñez; y b) Habilidades y valores relacionales: ser capaces de propiciar un vínculo que valde y empodere a las mujeres, mostrando una implicación con límites y basado en la autenticidad y honestidad, así como poder contener emociones de las usuarias, mostrar empatía y respetar los ritmos de los procesos. Además, el personal debe acreditar las valoraciones psicométricas, de conocimiento, de aptitudes, valores pertinentes al perfil idóneo y no tener antecedentes civiles o penales de haber ejercido violencia.

Cada área del CJM requiere de un perfil específico para su personal, pero en general se requiere brindar un trato digno a las personas usuarias, enfatizando no revictimizarlas. El trato digno permite garantizar una atención especializada en un ambiente respetuoso a la integridad personal, e implica las siguientes habili-

dades: a) atender y escuchar con comprensión y respeto, sin juzgar ni hacer señalamientos que afecten a la usuaria; b) informar y explicar sus derechos a las usuarias y los recursos y procedimientos a los que tiene acceso en el centro; c) acompañar a la usuaria en la toma de decisiones que considera adecuadas, con actitud de permanente escucha, empatía y contención, brindando seguridad y confianza, garantizándole que no estará sola al afrontar su situación y realizando acciones concretas para acercarla a los recursos disponibles guiándola en el proceso institucional; y d) tratar a las personas usuarias con sensibilidad, cuidando no revictimizar a través de discursos o acciones (Conavim, 2012).

Cabe resaltar que en este estudio se habla de desempeño ético, precisamente porque se refiere al comportamiento que se muestra en las acciones del personal del CJM en sus labores cotidianas. Independientemente de cuál sea su área o rol específico, es en el comportamiento del personal donde se manifiesta la ética y no solamente en las normativas o reglamentos en las que se sustenta una institución. Por ello, el abordaje desde la psicología es de gran relevancia, pues se trata de un tema de comportamiento humano (García Avitia et al., 2020), y dos aspectos directamente relacionados con ello son el significado psicológico y las actitudes, por lo que a continuación se hablará de estos en el marco del desempeño ético.

Significados psicológicos y actitudes sobre desempeño ético

El significado psicológico desempeña un papel fundamental en procesos mentales esenciales como la percepción, la memoria, la atención y las emociones. Estos procesos se integran en funciones superiores como el aprendizaje, el lenguaje y la motivación. Los significados psicológicos nos habilitan para el pensamiento, la toma de decisiones, la planificación, el razonamiento, la evaluación de la realidad y, en última instancia, guían la conducta humana. Es importante destacar que la noción de significado psicológico va más allá del significado puramente lingüístico asociado a palabras específicas; en su lugar, representa una unidad cognitiva fundamental que combina conocimiento y elementos afectivos para crear un código subjetivo de reacción. Este código subjetivo

refleja la percepción individual de la realidad y la influencia de la cultura en la formación de la visión del mundo (Szalay y Bryson, 1974; Valdez Medina, 2004).

Mientras tanto, las actitudes reflejan las preferencias y las inclinaciones de las personas hacia la aceptación o el rechazo de un objeto, situación o individuo en particular. Una definición tradicional de actitud la describe como una disposición u orientación adquirida hacia un objeto o situación en particular, lo cual lleva a una tendencia a responder de manera positiva o negativa ante dicho objeto o situación (Rokeach, 1968). Según Rosenberg y Hovland (1960), las actitudes engloban tres componentes: el cognitivo, que aborda lo que el individuo conoce acerca del objeto de la actitud; el afectivo, relacionado con las emociones que el objeto de la actitud suscita; y el conductual, que se refiere a las acciones que se emprenden con relación al objeto de la actitud.

Los significados psicológicos y las actitudes mantienen una estrecha relación, ya que las actitudes se construyen a partir de un conjunto de significados psicológicos. Estos significados representan una predisposición a interpretar —de manera relativamente constante— un objeto, individuo o situación, lo que a su vez genera motivaciones para llevar a cabo ciertas conductas. Tanto los significados psicológicos como las actitudes desempeñan un papel predictivo del comportamiento de las personas, lo cual implica que su exploración nos permite anticipar cómo podrían actuar frente a determinados objetos, individuos o situaciones (García Avitia et al., 2023). Por ello, ambos aspectos son objetos de estudio sumamente valiosos para la psicología.

El significado que el personal del CJM atribuye al desempeño ético y las actitudes que manifiestan hacia este concepto pueden tener un impacto significativo en su conducta. Para comenzar, si el personal le atribuye un significado positivo y muestra actitudes favorables hacia él, es más probable que estén motivados y comprometidos para cumplir con altos estándares éticos en su trabajo. Esto se traduce en un esfuerzo consciente por actuar de manera ética en todas las interacciones con las personas usuarias; asimismo, el significado que se le atribuye puede guiar las decisiones y acciones del personal. Si consideran que actuar ética-

mente es esencial y valioso, es más probable que tomen decisiones basadas en principios éticos y se abstengan de comportamientos que puedan ser cuestionables. Por su parte, las actitudes positivas hacia el desempeño pueden mejorar la calidad de las interacciones: el personal será más respetuoso, comprensivo y empático, lo que fomentará la confianza y satisfacción de las personas usuarias. Además, en un sentido organizacional, el significado atribuido contribuye a la creación de una cultura ética en el CJM. Cuando el personal valora la ética, es más probable que promueva y mantenga una cultura de integridad y responsabilidad en la institución.

Metodología

El objetivo de este estudio fue analizar los significados psicológicos y las actitudes con relación al desempeño ético que presenta el personal que labora de uno de los 65 CJM activos en México al mes de julio de 2023. Su diseño fue transversal y su alcance descriptivo. Participaron 72 servidoras y servidores públicos del CJM sede, representando el 71.4% de un total de 105 registrados a la fecha de realización del estudio. Se contó con personal de diversas áreas, que representan a distintas instituciones integradas en el CJM, desde servicios hasta dirección, como son: Administrativa, Asesoría Jurídica, Cocina, Convivencias, Defensoría Pública, Dirección, Entrevistas, Fiscalía Especializada en Delitos por Razones de Género y Trata de Personas, Instituto Estatal de las Mujeres, Ludoteca, Policía Investigadora, Recepción, Seguimientos, Servicios Periciales y Unidad de Análisis de la Fiscalía General del Estado.

Los datos se recolectaron a través de la técnica de redes semánticas actitudinales (García Avitia et al., 2023), una variación de las redes semánticas naturales (Valdez Medina, 2004). Esta técnica permite la obtención de información sobre el significado psicológico de algún concepto y las actitudes que se muestran hacia el mismo. Consiste en pedir a las y los participantes que hagan una lista de 10 palabras o conceptos definidores que asocien a un concepto estímulo, en este caso fue *desempeño ético*; tras completar el número de palabras o conceptos solicitados, se les pide que las enumeren de acuerdo con la jerarquía, otorgándole el valor de 1

a la de mayor importancia y así sucesivamente hasta llegar al 10. Para permitir la evaluación de actitudes, las y los participantes eligen si cada palabra o concepto de su lista les genera una emoción positiva, neutral o negativa, incluyendo el concepto estímulo (García Avitia y Tello Miranda, 2022). Como instrumento de aplicación se utilizó un formulario generado exprofeso para este estudio en la plataforma Qualtrics y fue respondido por el personal en equipos de cómputo dentro de las instalaciones del CJM participante durante el mes de julio de 2023.

El método de análisis de resultados incluye el análisis de redes semánticas naturales descrita por Valdez Medina (2004), la obtención de los niveles de dispersión y acuerdo en el significado basado en el valor J (análisis propuesto por primera vez en este estudio), la categorización de conceptos definidores en dos niveles o etapas (Pérez Ruvalcaba et al., 2020), el procedimiento de redes semánticas actitudinales (García Avitia y Tello Miranda, 2022; García Avitia et al., 2023), y el análisis de frecuencias. Para el análisis del significado psicológico se realizaron los procedimientos descritos a continuación.

1. Obtención del valor J: se realiza contando el total de conceptos definidores diferentes enlistados por las y los participantes, eliminando repeticiones. El valor obtenido representa la riqueza semántica de la red y su amplitud.
2. Obtención del nivel de dispersión con base en el valor J: se obtienen identificando los números mínimo y máximo de conceptos definidores posibles en una red semántica natural. Para ello, se multiplica el número total de participantes por el número de conceptos definidores que se les solicito para un concepto estímulo (generalmente 10). El resultado es el máximo posible de conceptos definidores y sólo es posible si no se repitiera algún concepto en toda la red. El mínimo posible representaría que el total de participantes enlistaran exactamente los mismos conceptos. Al número máximo posible se resta el mínimo posible, de tal forma que se obtiene un rango que sirve para realizar una regla de tres con el fin de obtener un porcentaje, al valor J se le resta 10, luego se multiplica por 100 y se divide el resultado entre el rango obtenido. De la operación anterior se obtendrá

un porcentaje de dispersión, el cual puede etiquetarse de acuerdo con su pertenencia a alguno de los siguientes cinco niveles: muy bajo (0-20%), bajo (21-40%), medio (41-60%), alto (61-80%) y muy alto (81-100%).

3. Obtención del nivel de acuerdo con base en el valor J: el nivel de acuerdo es inversamente proporcional al nivel de dispersión (mientras más dispersión del significado exista menor es el acuerdo dentro de una muestra), por lo que se realiza el mismo procedimiento descrito en el punto anterior, pero se invierten los niveles de clasificación. Tales niveles son: muy bajo (81-100%), bajo (61-80%), medio (41-60%), alto (21-40%) y muy alto (0-20%). Cuando existe acuerdo en el significado que un grupo de personas otorga a un concepto, se está hablando de un consenso en su comprensión e interpretación.
4. Categorización de primer nivel: se realiza integrando los conceptos definidores de la red semántica natural creando categorías a partir de relaciones de sinonimia (p. ej. *conducta* y *comportamiento*) o compartir raíces lingüísticas (p. ej. *amabilidad* y *amable*).
5. Obtención del valor J post-categorización (JPC): se realiza contando el total de categorías y palabras definidoras que resultan tras la categorización de primer nivel.
6. Obtención de la frecuencia de definidoras: se realiza contando el número de veces que aparece en la red semántica natural alguna palabra o categoría definidora.
7. Obtención del valor M o peso semántico: se realiza puntuando la categoría o palabra definidora de la red semántica natural según la jerarquía asignada por cada participante y luego sumando todos los resultados. Requiere multiplicar la frecuencia de aparición de cada categoría o palabra definidora por el valor correspondiente al orden que se le asignó (las palabras a las que se asignó el número 1 se multiplican por 10, a las que se asignó el 2 se multiplican por 9 y así hasta las que se les colocó el número 10, que se multiplican por 1). Este valor estima la importancia otorgada para cada categoría o palabra definidora.

8. Obtención del conjunto SAM: se obtiene identificando las 15 categorías y palabras definidoras con mayor valor M, lo cual representa el núcleo de la red semántica natural.
9. Obtención del valor FMG: se realiza asignando al mayor valor M del conjunto SAM (M) el porcentaje de 100 y después se utiliza una regla de tres para calcular los demás valores FMG, que corresponden al resto de los valores M (m) del conjunto SAM. Estos valores sirven para identificar la distancia semántica entre cada palabra del conjunto SAM. Esta se puede representar de la siguiente forma: $FMG = (m \div M)100$.
10. Categorización de segundo nivel: se agrupan las categorías o palabras definidoras del conjunto SAM, de acuerdo con algún criterio de asociación, como hiperonimia/ hiponimia con relación a algún campo semántico (p. ej. *respeto*, *responsabilidad* y *honestidad* se unen en una categoría llamada *valores morales*).
11. Obtención del valor M por categoría de segundo nivel: se realiza sumando todos los valores M de las categorías o palabras definidoras agrupadas en una misma categoría de segundo nivel, lo cual se expresa como Σ de M.

Por otra parte, para el análisis de las actitudes se realizaron los procedimientos siguientes, propuestos en García Avitia et al. (2023).

1. Obtención de la carga afectiva del palabra o concepto estímulo: se realiza identificando la frecuencia con la que las y los participantes seleccionaron si el concepto estímulo, en este caso *desempeño ético*, les genera una emoción positiva, neutral o negativa.
2. Obtención del valor actitudinal por frecuencia: se realiza identificando la frecuencia con la que aparece cada tipo de emoción (positiva, neutral o negativa) en el total de las palabras o conceptos escritos por las y los participantes en la red semántica.

Finalmente, la investigación se realizó considerando los principios éticos profesionales de la psicología (Sociedad Mexicana de Psicología, 2010), solicitando el consentimiento informado a

las y los participantes, garantizando su anonimato y procurando la confidencialidad de los datos, evitando así cualquier efecto negativo social o laboral. El estudio se considera sin riesgo puesto que sólo requirió de responder un formulario en línea.

Análisis de resultados

Significado psicológico

Para comenzar la exposición de resultados relacionados con el significado psicológico de *desempeño ético* existente en la muestra, se presenta el valor J de la red, riqueza semántica de la muestra, que fue de $J=355$ y cuyo nivel de dispersión fue de 48.6% y de acuerdo fue de 51.4%, quedando en el rango medio en ambos casos. El valor J posterior a la categorización se redujo a un puntaje de $JPC=205$. El valor M más alto lo obtuvo la categoría de *respeto*, que integra los conceptos respeto, respeto por el otro y respetuoso, con un valor $M=249$ y a la cual se le otorgó el valor $FMG=100\%$. Tal categoría también es la que mayor frecuencia presenta de toda la red semántica, apareciendo 35 veces. El segundo lugar lo tiene la categoría *profesionalismo* con un valor $M=223$, lo cual la coloca a una distancia cercana al primer lugar, con 26 puntos menos en el valor M y un valor $FMG=89.56\%$. De tal forma que la categoría *respeto* es la que más se relaciona con desempeño ético desde la perspectiva de las y los participantes. Los datos de las 15 categorías o palabras definidoras del conjunto SAM se muestran en la tabla 1.

A las 15 categorías resultantes del primer nivel del conjunto SAM se realizó una categorización de segundo nivel, obteniendo tres categorías: a) valores ético-morales, entendido este concepto como cosas que son buenas desde el punto de vista ético y moral; b) valores profesionales, entendidos como cosas que son buenas específicamente dentro del ámbito profesional; y c) habilidades sociales, entendidas como un conjunto de competencias que permiten a las personas interactuar de manera efectiva y armoniosa con los demás. La tabla 2 presenta la organización de estas categorías, así como su posición jerárquica y los valores M por categoría de segundo nivel.

Tabla 1

Jerarquía, frecuencia, valores M y valores FMG de las categorías o palabras definidoras que conforman el conjunto SAM sobre el significado de *desempeño ético*

Posición jerárquica	Categorías 1 ^{er} nivel	n	M	FMG (%)
1	Respeto	35	249	100
2	Profesionalismo	29	223	89.56
3	Confidencialidad	29	219	87.95
4	Responsabilidad	28	200	80.32
5	Empatía	26	134	53.82
6	Honestidad	21	130	52.21
7	Trabajo	25	128	51.41
8	Valores	18	110	44.18
9	Atención	14	109	43.78
10	Educación	20	101	40.56
11	Compromiso	11	80	32.13
12	Ética	11	76	30.52
13	Amabilidad	15	67	26.91
14	Justicia	10	66	26.51
15	Legalidad	12	62	24.90

Nota: n = frecuencia, M = valor M (peso semántico), valor FMG = distancia semántica.
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

Categorías de segundo nivel del conjunto SAM del significado de *desempeño ético*

Posición jerárquica	Categorías 2 ^o nivel	Σ de M	p	Categorías 1 ^{er} nivel	M
1	Valores ético-morales	831	1	Respeto	249
			4	Responsabilidad	200
			6	Honestidad	130
			8	Valores	110
			12	Ética	76
			14	Justicia	66

Posición jerárquica	Categorías 2º nivel	Σ de M	p	Categorías 1er nivel	M
2	Valores profesionales	813	2	Profesionalismo	223
			3	Confidencialidad	219
			7	Trabajo	128
			11	Compromiso	80
			10	Educación	101
			15	Legalidad	62
3	Habilidades sociales	310	5	Empatía	134
			9	Atención	109
			13	Amabilidad	67

Nota: p = posición jerárquica de la categoría o palabra definidora, Σ de M = sumatoria de los valores M (peso semántico por categoría de segundo nivel), M = peso semántico.

Fuente: Elaboración propia.

Actitudes

En lo que respecta a actitudes de las y los participantes hacia el *desempeño ético*, se obtuvieron los siguientes resultados: 63 (87.5%) consideran que el concepto les provoca una emoción positiva o lo que representa una actitud positiva, a 4 (5.5%) les es neutral y 5 (7%) les provoca una emoción negativa o lo que representa una actitud negativa. En las 720 palabras o conceptos definidores enlistados por las y los 72 participantes, la distribución de frecuencias del peso afectivo presenta que 646 (89.7%) de las palabras fueron evaluadas como positivas, 42 (5.8%) como neutrales y 32 (4.4%) como negativas. Estos resultados muestran que los significados psicológicos que evoca el concepto de *desempeño ético* a través de las palabras o conceptos definidores son mayormente considerados positivos.

Conclusiones

Todas las categorías del conjunto SAM, obtenido del análisis de la red semántica, están efectivamente relacionadas con el desempeño ético del personal de los CJM, partiendo del análisis de los principios, las características de su personal y aspectos a considerar en el trato a las personas usuarias presentes en sus lineamientos (Conavim, 2012). El *respeto*, la *responsabilidad* y la *justicia* son categorías impli-

cadadas en principios como el respeto a la dignidad humana, la debida diligencia, la perspectiva de género, la integralidad y el enfoque de interculturalidad. La honestidad, por su parte, aparece como parte de la noción de autenticidad, una de las características que debe mostrar el personal. Por supuesto, los *valores* y la *ética* engloban a todos ellos, conformando la categoría general de *valores ético-morales* como las más importante del conjunto SAM, con una Σ de M de 831.

La categoría general de *valores profesionales*, que tuvo el segundo lugar, con una Σ de M de 813, incluye profesionalismo, confidencialidad, trabajo, compromiso, educación y legalidad. Profesionalismo y confidencialidad son dos de los principios de los CJM y el compromiso y la legalidad están inmersos en el principio de debida diligencia. La educación, entendida como formación, capacitación y actualización, puede implicarse en el principio de profesionalismo y está también presente en las características del personal. Finalmente, el trabajo se implica de forma transversal en todo principio profesional, por tratarse del desempeño dentro de un ámbito laboral.

La tercera y última categoría general es la de *habilidades sociales*, con una Σ de M de 310, abarca a la empatía, que es una de las características requeridas para el personal de los CJM; la atención, que representa el marco general en el que se da la relación con las usuarias; y la amabilidad, que está implícita en el trato digno, en evitar la revictimización y en general en todo el proceso de atención a las personas usuarias.

En general, los resultados con relación al significado psicológico muestran que las y los participantes en la investigación mayormente perciben al desempeño ético como algo relacionado con valores ético-morales, valores profesionales y sus propias habilidades sociales. Esta percepción es congruente con los principios, características del personal y los aspectos a considerar en el trato a las personas usuarias incluidas en los lineamientos de los CJM (Conavim, 2012).

Diversos aspectos éticos que aparecen en las mencionadas secciones de los lineamientos como relevantes no están suficientemente presentes en el significado psicológico que muestra el personal investigado; por ejemplo, la dignidad o el trato digno fue

mencionado por 8 (11.1%) de las personas y mostró un valor M de 43, por lo que no aparece en el conjunto SAM y se ubica en el lugar 21 de 205; y el no revictimizar fue mencionado por 2 (2.7%) de las personas, quedando en el lugar número 68. Por su parte, los resultados del valor J (355), así como los niveles de dispersión (48.6%) y acuerdo (51.4%) muestran que hay un consenso medio en las y los participantes en lo que desempeño ético significa.

Estos resultados pueden provocar diversos problemas, como la inconsistencia en la atención. Si el personal no tiene un entendimiento compartido sobre lo que constituye un *desempeño ético*, en congruencia con sus lineamientos oficiales, es posible que se brinde una atención inconsistente. Algunas o algunos empleados pueden actuar de manera que consideran ética, mientras que otros pueden tener diferentes interpretaciones, lo que puede llevar a una falta de uniformidad en la calidad de la atención. De igual forma, la falta de consenso en el significado de *desempeño ético* puede generar confusión entre personal del CJM. Esto podría dar lugar a malentendidos, desacuerdos y falta de claridad sobre las expectativas de la conducta ética.

La falta de consenso en torno al desempeño ético puede dificultar la promoción de una cultura ética en la institución, por lo que, para fomentarla, es fundamental que todo el personal comparta una comprensión común de lo que significa dicho concepto.

La divergencia en las interpretaciones del desempeño ético puede aumentar el riesgo de conflictos internos entre el personal, lo que podría afectar negativamente la dinámica de trabajo y el ambiente laboral; además, puede afectar la confianza de las personas usuarias. Si experimentan que el personal tiene diferentes estándares éticos, pueden sentirse inseguras y desconfiadas. Para abordar estos desafíos, es fundamental que la institución promueva una comunicación abierta y clara para definir y acordar lo que significa el *desempeño ético* en el contexto del CJM. La capacitación y la promoción de valores compartidos son esenciales para garantizar que el personal trabaje en conjunto de manera coherente y ética.

En cuanto a las actitudes, el hecho de que la mayoría de las y los participantes (87.5%) consideran que el concepto de *desempeño ético* les provoca una emoción positiva, es sin duda deseable; sin

embargo, que el 5.5% mostraran una actitud neutra y el 7% mencionaran que les provoca una emoción negativa es algo que llama la atención; por supuesto que se esperaría que el 100% de la muestra muestre una actitud positiva ante dicho concepto, por lo que la situación puede tener varios efectos en la institución y en la calidad de la atención que se brinda, aunque el porcentaje sea bajo.

Algunos de los efectos de que se lleven a cabo conductas éticamente cuestionables podría incluir acciones como la falta de confidencialidad, la falta de respeto hacia las personas usuarias o el incumplimiento de normas éticas y de integridad. Las actitudes negativas también pueden ser un obstáculo para la promoción de una cultura ética en la institución, que podría dar lugar a conflictos internos y afectar negativamente la dinámica de trabajo y el ambiente laboral, socavando los esfuerzos por fomentar una cultura de integridad y ética en el CJM. Así mismo, existe el riesgo de que la atención brindada a las personas usuarias no sea coherente y que reciban un trato éticamente inadecuado.

Para abordar estos efectos, es importante que la institución implemente estrategias de capacitación, sensibilización y promoción de valores entre el personal. También es esencial fomentar un ambiente en el que se promueva una cultura ética y se brinde apoyo para mejorar las actitudes hacia el desempeño ético; además, la supervisión y el monitoreo continuos pueden ayudar a identificar y abordar las actitudes negativas antes de que generen problemas significativos en la institución. De tal forma que, dada la importancia del significado psicológico y las actitudes hacia el desempeño ético en los CJM, se pueden hacer varias recomendaciones relacionadas con la necesidad de investigar este tema, las cuales se presentan a continuación.

1. Realizar un diagnóstico inicial a mayor profundidad. Es fundamental llevar a cabo un diagnóstico inicial que evalúe las actitudes y percepciones del personal con relación al desempeño ético, así como sus razones. Esto puede realizarse mediante encuestas, entrevistas y grupos focales para comprender las creencias, actitudes y valores del personal.
2. Identificar áreas de mejora. A partir del diagnóstico se pueden identificar áreas específicas, en las que se requiere una

mejora en las actitudes y el significado psicológico relacionado con el desempeño ético. Esto puede incluir áreas donde un porcentaje significativo del personal muestra actitudes negativas o donde existen discrepancias en la percepción del significado de desempeño ético.

3. Capacitación y sensibilización. Basándose en los hallazgos del diagnóstico, se pueden desarrollar programas de capacitación y sensibilización para abordar las áreas de mejora identificadas. Estos programas pueden incluir la promoción de una cultura ética, la explicación de estándares, la discusión de casos y la importancia de las actitudes positivas hacia el desempeño ético.
4. Monitoreo continuo. La investigación sobre el significado psicológico y las actitudes hacia el desempeño ético debe ser un proceso continuo. Se pueden establecer mecanismos de monitoreo regulares para evaluar el impacto de las iniciativas de capacitación y medir el cambio en las actitudes del personal con el tiempo.
5. Promover la participación activa. Involucrar al personal en la identificación de soluciones y en la promoción de valores ético-morales puede ser un enfoque efectivo. Fomentar la participación activa del personal en la formulación de políticas y buenas prácticas puede fortalecer su compromiso con el desempeño ético.
6. Promoción de la coherencia y la cohesión: es importante que actitudes y significado psicológico en relación con el desempeño ético sean coherentes y cohesivos en los CJM.

En conclusión, se puede afirmar que los objetivos de esta investigación fueron alcanzados, pues se pudo analizar el significado y las actitudes sobre desempeño ético que muestra el personal del CJM; sin embargo, es necesario crear nuevas investigaciones que profundicen en el tema, particularmente estudiando el comportamiento ético, ya no sólo el significado y las actitudes. Sin duda, el comportamiento real del personal ante las y los usuarios de sus servicios esta influido por diversas variables, por lo que es necesario un acercamiento empírico a los procesos de toma de decisiones que realiza este grupo, así como observar directamente

su comportamiento. Esto podrá permitir un entendimiento mucho más detallado de este importante eslabón para que las víctimas de violencia logren acceso a la justicia.

Referencias bibliográficas

- Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (2011). *Acceso a la justicia y derechos humanos*. (2ª ed.). Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.
- Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (COVAVIM) (2012). *Centros de Justicia para las Mujeres: Lineamientos para su creación y operación*. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/139384/3_lineamientosCJMVF21mar2013.pdf
- Frankena, W.K. (1973). *Ethics*. Prentice-Hall.
- García Avitia, C.A.; Pérez Ruvalcaba, S.L.; Rodríguez Morrill, E.I. y Márquez González, C.V. (2023). Las redes semánticas actitudinales. Una propuesta de evaluación de actitudes con redes semánticas naturales. En: S.L. Pérez Ruvalcaba, I.U. Jiménez Macías y E.J. Medina Mendoza (Eds.), *Redes semánticas. Nuevas perspectivas y aplicaciones en psicología* (pp. 43-59). Universidad de Colima.
- García Avitia, C.A.; Preciado Serrano, M.L.; Ángel González, M. y Luna Bernal, A.C.A. (2020). Acercamiento a la ética profesional del psicólogo como proceso de comportamiento. En: M.G. Luna Lara y R. Montes Delgado (Eds.), *Investigación interinstitucional en psicología* (pp. 67-90). Grañén Porrúa.
- García Avitia, C.A. y Tello Miranda, O.A. (2022). Significados psicológicos y actitudes en relación con la inclusión que presentan las y los miembros de los Servicios de Asistencia Técnica Escolar de Educación Especial. En: B. Lara García, C.I. Huerta Solano y S. Gutiérrez Cruz (Eds.), *Estudios y reflexiones sobre inclusión, diversidad y vulnerabilidad* (pp. 71-98). Universidad de Guadalajara.
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) (2022). *Centros de Justicia para las Mujeres en México 2021. Resultados Principales*. https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/cjm/2021/doc/cjm2021_presentacion_ejecutiva.pdf
- Gobierno de México (2007). Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. DOF, publicado el 1º de febrero de 2007. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV.pdf>

- Gobierno de México (2007). *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*. DOF, publicado el 1º de febrero de 2007. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV.pdf>
- Organización de Estados Americanos (1994). *Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer [Convención de Belem do Pará]*. <https://www.oas.org/es/mesecvi/docs/BelemDoPara-ESPANOL.pdf>
- Organización de Estados Americanos (1994). *Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer [Convención de Belem do Pará]*. <https://www.oas.org/es/mesecvi/docs/BelemDoPara-ESPANOL.pdf>
- Pérez Ruvalcaba, S.L.; García Avitia, C.A.; Rodríguez Morrill, E.I.; González Pulido, J.R. y López González, A.L. (2020). Comparación del significado psicológico de estrés y aprendizaje entre universitarios de México y Costa Rica. *Dissertare. Revista de Investigación en Ciencias Sociales*, 5(2) : 1-17.
- Rokeach, M. (1968). A theory of organization and change within value-attitude systems. *Journal of Social Issues*, 24(1): 13-33. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1968.tb01466.x>
- Rosenberg, Milton y Hovland, Carl (1960). Cognitive, affective and behavioral components of attitudes. En : C.I. Hovland y M.J. Rosenberg (Eds.), *Attitude organization and change: An analysis of consistency among attitude components*. Yale University Press.
- Secretaría de Gobernación y Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (2023). *Directorio de los Centros de Justicia para las Mujeres*. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/715487/Directorio_CJM_8_junio_de_2023.pdf
- Sociedad Mexicana de Psicología (2010). *Código ético del psicólogo*. Trillas.
- Szalay, L.B. y Bryson, J.A. (1974). Psychological meaning: Comparative analyses and theoretical implications. *Journal of Personality and Social Psychology*, 30(6) : 860-870. <https://doi.org/10.1037/h0037607>
- Valdez Medina, J.L. (2004). *Las redes semánticas naturales, usos y aplicaciones en psicología social*. (4ta ed.). Universidad Autónoma del Estado de México.