

## La Salud Mental del Personal de Atención y el Trato Ético a Víctimas de Delito

The Mental Health of Care Personnel and the Ethical Treatment of Crime Victims

César Augusto García Avitia<sup>1</sup>

<https://orcid.org/0000-0003-1841-3033>

Enoc Francisco Morán Torres<sup>2</sup>

<https://orcid.org/0000-0001-8309-2219>

Silvia Rosa Sigales Ruiz<sup>3</sup>

<https://orcid.org/0000-0003-4636-6086>

<sup>1</sup> Facultad de Psicología, Universidad de Colima; <sup>2</sup> Facultad de Derecho, Universidad de Colima; <sup>3</sup> Centro Universitario de Gestión ambiental, Universidad de Colima.

### Resumen

Cuando una persona es víctima de un delito, los daños no solo provienen del acto criminal en sí, sino también de los procesos posteriores, incluidos los procedimientos judiciales en los que se ve involucrada. Ofrecerles un trato ético al brindarles asistencia es fundamental para no dañarles más y permitir su acceso a la justicia. Sin embargo, cumplir con los protocolos de atención a víctimas implica diversas dificultades para el personal de las instituciones que la brindan, pues su propia salud mental puede verse comprometida por las características de su trabajo. Por ello, el objetivo de este estudio es analizar el marco jurídico y normativo de la atención a víctimas de delito en México, con énfasis en los protocolos aplicables y el caso del estado de Colima, así como la literatura científica sobre el tema, para comprender cómo la ética profesional y las condiciones de salud mental del personal influyen en la calidad de la atención, la prevención de la revictimización y el acceso efectivo a la justicia. Los hallazgos evidencian que, aunque existen instrumentos jurídicos avanzados, su implementación efectiva depende del compromiso ético del personal y de condiciones organizacionales que favorezcan su cumplimiento. Se identificaron problemáticas frecuentes de salud mental como traumatización vicaria, estrés postraumático secundario y burnout, que afectan el desempeño profesional y el trato hacia las víctimas. Se concluye que garantizar una atención ética requiere no solo de marcos legales sólidos, sino también de entornos laborales que prioricen el bienestar del personal, programas de apoyo psicosocial y protocolos que operativicen los principios éticos en la práctica cotidiana.

**Palabras clave:** atención a víctimas, revictimización, salud mental, ética profesional, marco jurídico.

### Abstract

When a person is a victim of a crime, harm arises not only from the criminal act itself but also from subsequent processes, including judicial proceedings in which they are involved. Providing ethical treatment when aiding is essential to prevent further harm and to allow them access to justice. However, complying with victim care protocols entails various difficulties for the staff of the institutions that provide it, as their own mental health may be compromised by the characteristics of their work. Therefore, the objective of this study is to analyze the legal and regulatory framework for crime victim care in Mexico, with emphasis on applicable protocols and the case of the state of Colima, as well as the scientific literature on the subject to understand how professional ethics and the mental health conditions of staff influence the quality of care, the prevention of re-victimization, and effective access to justice. The findings show that, although advanced legal instruments exist, their effective implementation depends on the ethical commitment of staff and organizational conditions that favor compliance. Common mental health issues such as vicarious traumatization, secondary post-traumatic stress, and burnout were identified, which affect professional performance and the treatment of victims. It is concluded that ensuring ethical care requires not only solid legal frameworks, but also work environments that prioritize staff well-being, psychosocial support programs, and protocols that operationalize ethical principles in daily practice.

**Keywords:** victim care, re-victimization, mental health, professional ethics, legal framework

Recibido: 21 de noviembre de 2024. Aceptado: 9 de julio de 2025.

Correspondencia: César Augusto García Avitia. Facultad de Psicología, Universidad de Colima. Av. Gonzalo de Sandoval No. 444. Col. Las Víboras. C.P. 28040. Colima, México. [garcia.avitia@gmail.com](mailto:garcia.avitia@gmail.com)

## Introducción

Cuando una persona es víctima de un delito, los daños no solo provienen del acto criminal en sí, sino también de los procesos posteriores, incluidos los procedimientos judiciales en los que se ve involucrada. La condición de víctima implica una vulnerabilidad psicológica que pone en riesgo a la persona de ser revictimizada, incluso por el personal que les debe brindar atención. Desde 1985, la *Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder* de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), se definió como víctimas a "las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente" (Párr. 1).

La misma declaración establece como requisito de acceso a la justicia que los procedimientos judiciales y administrativos deben adecuarse a las necesidades de las víctimas, las cuales tienen derecho a la reparación del daño y además, deben ser tratadas con compasión y respeto por su dignidad. En el caso de México, tal perspectiva está expresada en la Ley General de Víctimas, publicada originalmente en 2013 y en cuyo Artículo 5 se establece que la dignidad "implica la comprensión de la persona como titular y sujeto de derechos y a no ser objeto de violencia o arbitrariedades por parte del Estado o de los particulares" (p. 3).

En el mencionado Artículo 5 se expresa la importancia de evitar la revictimización, manifestando que el Estado no podrá realizar mecanismos o procedimientos que agraven la condición de las víctimas, "ni establecer requisitos que obstaculicen e impidan el ejercicio de sus derechos ni la expongan a sufrir un nuevo daño por la conducta de los servidores públicos" (p. 5). De tal forma que, las conductas del personal de atención son un aspecto central del proceso de acceso a la justicia y trato digno de las víctimas.

La Ley General de Víctimas es un importante avance en el acceso a la justicia. Sin embargo, los datos muestran que el 60.8% de las víctimas en México no denunciaron delitos por causas atribuibles a la autoridad, lo que en el caso de Colima, se reflejó en el 51.4% según los datos de la *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública*, difundida por el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI) en 2024. Esto representa que muchas personas no desean involucrarse en procesos judiciales y una de las razones es el mal trato que pueden experimentar por parte del personal que les atiende. Por ello, es necesario disponer de personal que, además de estar capacitado en cuanto a procedimientos y normativas, se comporte de forma ética en cada etapa del proceso penal.

En este contexto, se consideró relevante realizar un estudio documental con el objetivo de analizar el marco jurídico y normativo de la atención a víctimas de delito en México, con énfasis en los protocolos aplicables, específicamente para el caso del estado de Colima, así como la literatura científica sobre el tema, para comprender cómo la ética profesional y las condiciones de salud mental del personal influyen en la calidad de la atención, la prevención de la

revictimización y el acceso efectivo a la justicia. Se plantea que la salud mental del personal de atención a víctimas influye directamente en su comportamiento ético, afectando la calidad de la atención brindada, el cumplimiento de los protocolos establecidos y el acceso pleno a la justicia para las víctimas.

Para lograr tal propósito, se examinaron los instrumentos jurídicos nacionales e internacionales, así como los modelos y protocolos aplicables en México que establecen principios y lineamientos para la atención integral a víctimas de delito. Posteriormente, se analizaron los fundamentos conceptuales y normativos de la ética profesional en el personal encargado de la atención a víctimas, con énfasis en los códigos de ética y conducta del Poder Judicial del Estado de Colima. Finalmente se exploró la relación entre las condiciones de salud mental del personal de atención a víctimas y su comportamiento ético, identificando su impacto en la calidad del servicio, el respeto a los derechos humanos y la prevención de la revictimización.

## Desarrollo

### La revictimización

La revictimización se refiere al proceso mediante el cual una persona que ha sido víctima de un delito experimenta nuevas formas de sufrimiento o daño derivadas de las respuestas institucionales, sociales o profesionales que recibe tras el hecho victimizante. Esta puede manifestarse de múltiples maneras, incluyendo el trato insensible o estigmatizante por parte de autoridades, la repetición innecesaria de narrativas traumáticas durante procesos judiciales o de atención, así como la omisión de medidas de protección adecuadas (UNODC, 2014; CNDH, 2010).

Las consecuencias de la revictimización pueden ser graves, tanto a nivel psicológico como social. Diversas investigaciones han identificado efectos como el retraimiento social, el aumento de la sintomatología postraumática, sentimientos de culpa o vergüenza, pérdida de confianza en las instituciones y la disminución de la disposición a participar en procesos judiciales (Ullman, 2023; Maier, 2008). Además, la experiencia de ser nuevamente dañadas por quienes deberían protegerles puede consolidar un ciclo de exclusión, desprotección y vulnerabilidad, especialmente en víctimas de violencia sexual, intrafamiliar o de género.

### Marco Jurídico de la Atención a Víctimas en México

El sistema de atención a víctimas en México clasifica a las víctimas en directas, indirectas, potenciales, de un delito y de violaciones a derechos humanos (Ley General de Víctimas, art. 4). Garantizar sus derechos y brindarles atención adecuada contribuye al ejercicio pleno de los derechos humanos en un Estado democrático, conforme a los Lineamientos para la Atención Integral a Víctimas (CNDH, 2010) y el artículo 20, apartado C, de la Constitución Mexicana.

La Constitución Mexicana y los tratados internacionales garantizan el derecho de todas las personas, sin distinción, a acceder a la justicia en caso de violación de sus derechos. Para enfrentar las desigualdades, se desarrollan protocolos de actuación policial, procuración e impartición de justicia, con el objetivo de establecer principios y estándares que aseguren una atención equitativa y el pleno acceso a la justicia.

A partir de lo anterior y considerando que nuestro país cuenta con una amplia variedad de instrumentos, nacionales, internacionales y otros de índole administrativo o especiales que regulan los derechos de la víctima; era apremiante contar con protocolos que aseguren que el trato a la víctima sea eficaz y diferencial. Por ello, en 2010 la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) creó los Lineamientos para la Atención Integral a Víctimas de Delito, como un "instrumento que permita a todas aquellas instituciones públicas y privadas, que en el ámbito de su competencia y recursos trabajen con víctimas, proporcionar una mejor y adecuada atención victimológica" (CNDH, 2010, p. 8).

Tales lineamientos fungieron como antecedente para la creación del Modelo Integral de Atención a Víctimas por parte de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) en 2015 y que se fundamenta en diversos instrumentos internacionales tales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos; la Declaración de Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas del Delito y del Abuso de Poder; la Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura; el Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; el Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional; el Manual de Justicia para Víctimas, sobre el Uso y Aplicación de los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas del Delito y del Abuso del Poder, el *Hand Book on Justice for Victims* y la Declaración de Viena sobre la Delincuencia y la Justicia: Frente a los Retos del Siglo XXI.

La atención a víctimas en México es una obligación del Estado, no un auxilio, y requiere marcos normativos claros que garanticen protección, atención adecuada y reparación integral del daño (López y Moscoso, 2020). Esto ha llevado a la creación de instrumentos y protocolos que delimitan la actuación de personal de seguridad y justicia, estableciendo criterios homogéneos para una procuración e impartición de justicia eficaz y diferencial. Estos protocolos abordan problemáticas comunes y específicas, incluyendo la atención a grupos vulnerables como mujeres, niñas, niños y adolescentes. A continuación, se abordarán las leyes y normativas más relevantes al respecto.

### **Ley General de Víctimas**

La Ley General de Víctimas, publicada en 2013, busca reconocer y garantizar los derechos de las víctimas de delitos y violaciones a derechos humanos, incluyendo asistencia, protección, justicia y reparación integral. Establece medidas y mecanismos para que las autoridades prevengan, investiguen, sancionen y reparen los daños, aplicando principios como dignidad, buena fe, debida diligencia y enfoque especializado.

### Modelo Integral de Atención a Víctimas

El Modelo Integral de Atención a Víctimas, publicado en 2015 por el CEAV, establece procedimientos y principios para garantizar atención, protección y reparación integral a víctimas de delitos y violaciones a derechos humanos, promoviendo su empoderamiento y evitando la revictimización. Con enfoques sistémico, psicosocial, de derechos humanos, género y diferencial, busca recuperar el proyecto de vida de las víctimas, fortaleciendo capacidades institucionales, recursos y capacitación del personal encargado.

### Protocolo para la Atención de Usuarias y Víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México

El Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México, creado en 2012 por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública y el Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, responde al fenómeno de violencia contra las mujeres. Se fundamenta en instrumentos internacionales como la Convención sobre la Eliminación de toda Discriminación contra la Mujer y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de *Belém do Pará*), así como en el marco jurídico mexicano, incluyendo la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

El protocolo busca establecer un proceso integral de atención y principios de actuación para los Centros de Justicia, regulando la atención especializada y evitando la revictimización de las mujeres en situación de violencia. También define el derecho a la justicia en tres aspectos: acceso, calidad del servicio y conocimiento de los derechos, destacando la importancia de capacitar al personal en administración y procuración de justicia, conforme a lo estipulado en el artículo 8 de la Convención de *Belém do Pará* (Organización de Estados Americanos, 1994).

### Protocolo de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas de Delito y en Condiciones de Vulnerabilidad.

El Protocolo de Atención Integral para Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas de Delito y en Condiciones de Vulnerabilidad, presentado en México por el Sistema Nacional del Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF) en 2020, define procedimientos para la atención y restitución de derechos de menores vulnerados. Se fundamenta en instrumentos internacionales como la Convención sobre los Derechos del Niño, la Declaración sobre los Derechos del Niño, la Declaración sobre los principios sociales y jurídicos relativos a la protección y el bienestar de los niños y la Declaración Mundial sobre la Supervivencia, la Protección y el Desarrollo del Niño. A nivel nacional, se basa en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley General de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes y la Ley General de Víctimas, junto con sus reglamentos.

El protocolo ofrece elementos conceptuales, estrategias y mecanismos para guiar a los servidores públicos del Sistema Nacional DIF en la atención de menores afectados por factores como condiciones socioeconómicas, psicológicas, físicas, discapacidad, origen étnico, situación migratoria, género, preferencia sexual, religión o prácticas culturales, asegurando la restitución de sus derechos.

Tras revisar el marco jurídico y normativo que rige la atención a víctimas en México, incluyendo leyes, modelos y protocolos especializados, es necesario analizar con mayor profundidad el papel que desempeña la ética profesional en el actuar del personal encargado de brindar dicha atención. La existencia de normas y lineamientos es indispensable, pero su eficacia depende en gran medida de la conducta ética de quienes las aplican. Por ello, en la siguiente sección se abordará el concepto de ética profesional, destacando su relevancia para garantizar una atención respetuosa, empática y libre de prácticas revictimizantes. Además, se analizará cómo esta dimensión ética se encuentra intrínsecamente vinculada con otros factores contextuales, particularmente con el estado de salud mental de las y los servidores públicos, lo cual será tratado en secciones posteriores.

### **El Comportamiento Ético del Personal de Atención Ante las Víctimas**

La Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder (ONU, 1985) enfatiza la importancia de tratar a las víctimas con compasión y respeto por su dignidad. Esto incluye adecuar los procedimientos judiciales y administrativos a sus necesidades, informándoles, considerando sus opiniones, minimizando molestias, protegiendo su intimidad y seguridad, y resolviendo sus casos sin demora. Este enfoque ético es fundamental para garantizar el acceso a la justicia y evitar la revictimización (García Avitia, 2024), lo que requiere que el personal de atención lo adopte en su comportamiento.

### **La Ética Profesional**

Cuando se habla del comportamiento ético del personal de atención a víctimas, hay que tener claro que el marco referencial es el de la ética profesional. Por ello, es necesario abordar el concepto de profesión. Una primera definición es la que plantea Cobo (2003; como se citó en Hirsch, 2003), en donde expresa que una profesión es una actividad estable que permite a un grupo de personas generar bienes o servicios para la sociedad, asegurando su sustento. Implica conocimientos teóricos y prácticos, habilidades específicas adquiridas mediante formación inicial y continua, y está regulada social o legalmente. Su ejercicio debe ser ético, responsable, respetuoso de los derechos humanos y en armonía con la justicia.

Como se puede observar, en la anterior definición ya está explícita la importancia de la ética profesional y algunos de los valores o principios que es necesario tomar en cuenta. Así mismo, en la definición de profesión de Cortina (2000), se expresa la orientación benéfica de las profesiones, mencionando que una profesión es una actividad cooperativa orientada a proveer un bien esencial para la supervivencia de la sociedad, requiriendo la participación de una comunidad de profesionales reconocidos como tales.

Toda profesión implica una dimensión ética debido a su relación, directa o indirecta, con los seres humanos (Cañas-Quirós, 1998). Las profesiones de relación directa, como la medicina, la abogacía o la psicología, implican un trato personal con los usuarios, mientras que las de relación indirecta, como la producción de bienes o tecnología, impactan a las personas de manera mediada. El personal de atención a víctimas pertenece al primer grupo, por lo que su comportamiento debe reflejar de manera clara y consistente la ética profesional.

Una de las definiciones de ética profesional que puede identificarse en la literatura académica es la de Fernández y Hortal (1994, citado por Hirsch, 2003), quien considera que la profesión implica indagar cómo mejorar la calidad y humanización de la vida individual y social a través de su ejercicio y su correcto desempeño debe proporcionar pautas y valores que promuevan esta mejora, ya que es en su práctica donde las personas contribuyen al progreso humano. Esta definición entraña un énfasis en la responsabilidad social de los profesionales, además del poder humanizador y realizador de su ejercicio. Desde otra perspectiva, se encuentra la definición de Franca-Tarrago (1996), que menciona que la ética profesional es el conjunto de actitudes, normas y juicios morales que distinguen a un grupo profesional, promoviendo la adhesión a valores éticos y la conformidad con tradiciones sobre conductas correctas. Esta combina las actitudes practicadas por los profesionales y la interpretación histórica de la conducta adecuada en su relación con las personas.

Tras presentar estas definiciones, es importante establecer que los aspectos éticos, en el marco de una profesión o área de desempeño, se expresan en los procesos de comportamiento más allá de principios o normativas que se establecen en códigos deontológicos o leyes (García-Avitia, et al., 2020). En ese sentido, resulta necesario centrar la atención en las acciones cotidianas del desempeño profesional, en este caso del personal de atención a víctimas, y también considerar las esferas contextuales, circunstanciales y relacionales. A continuación, se presentarán algunos pormenores de la ética profesional específicamente en el ámbito del sistema de justicia en el caso del Estado de Colima.

### **Ética Profesional del personal del sistema de Justicia: el Caso de Colima**

Desde hace algunos años, el creciente interés por la ética profesional de los operadores de justicia ha llevado a la creación de diversos códigos de ética y de conducta en México. En el caso de Colima, el 19 de marzo de 2022 se publicaron en el Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado, el más reciente Código de Ética del Poder Judicial del Estado de Colima y el Código de Conducta del Poder Judicial del Estado de Colima. Más tarde ese mismo año, el 16 de abril, también se publicó el Código de Conducta para las y los Servidores Públicos de la Fiscalía General del Estado de Colima.

En su Artículo 1, el Código de Ética del Poder Judicial del Estado de Colima (2022) expresa que este tiene como objetivo establecer valores, principios y reglas para guiar a los servidores públicos hacia un desempeño excelente, evitando conflictos de interés y conductas indebidas. Sus disposiciones son obligatorias para todo el personal de la institución.

Por su parte, el Código de Conducta del Poder Judicial del Estado de Colima (2022), complemento del anterior, tiene como objetivo definir cómo los servidores públicos del Poder Judicial aplicarán los principios y valores del Código de Ética, formalizando su compromiso de ofrecer un servicio de calidad y calidez para restaurar la confianza de la sociedad. Sin lugar a duda, la creación de los dos códigos mencionados representa un avance bastante significativo en materia de la ética profesional en el contexto del sistema de justicia. Un aspecto de gran relevancia es que abarcan a todas las personas servidoras públicas del Poder Judicial del Estado y no exclusivamente a los jueces, como era el caso del anterior Código de Ética, decretado en 2009.

En el capítulo segundo del Código de Ética del Poder Judicial del Estado de Colima (2022) se establecen principios rectores del servicio público, los cuales son: legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia, economía, disciplina, profesionalismo, objetividad, transparencia, rendición de cuentas, competencia por mérito, eficacia, integridad, equidad, independencia y excelencia. Con relación al comportamiento que el personal de atención debe mostrar específicamente ante las víctimas de delito, entre los principios anteriormente enlistados, podemos destacar algunos, como el profesionalismo, la integridad, el respeto y el humanismo mencionados en los Artículos 13, 19, 63 y 79. Estos mencionan que los servidores públicos deben cumplir sus funciones conforme a las leyes, actuando con disciplina, integridad y respeto hacia colegas y ciudadanos. Su conducta debe ser ética, alineada al interés público, generando confianza. Además, se conducen con austeridad, trato digno y cordial, promoviendo el diálogo y la eficacia en su desempeño, contemplando a la persona humana como prioridad del servicio público.

Finalmente, el Código de Conducta para las y los Servidores Públicos de la Fiscalía General del Estado de Colima (2022) incluye en su objetivo que se debe garantizar una gestión pública caracterizada por su eficiencia y transparencia, y que “genere confianza y certidumbre de la sociedad respecto de sus instituciones, representadas por personas servidoras públicas que impriman principios y valores éticos en su desempeño, asumiendo con toda responsabilidad, honestidad y diligencia, las funciones inherentes a su cargo” (p. 4). Los valores que enlista este código son: interés público, respeto, respeto a los derechos humanos, igualdad y no discriminación, igualdad de género, entorno cultural y ecológico, integridad, cooperación y liderazgo. Dentro del valor del respeto se menciona que las personas servidoras públicas deben otorgar un trato digno y cordial a todas las personas con quienes interactúen en su función.

Como es notorio, los principios y valores que deben guiar el comportamiento del personal del sistema de justicia están claramente definidos, pero es necesario traducirlos en acciones concretas y aplicables a sus funciones específicas. Además, para que este comportamiento ético sea realmente viable, no basta con establecer normas; es fundamental crear un contexto adecuado que lo facilite. Factores como las condiciones económicas, organizacionales, la salud física y mental del personal, entre otros, son esenciales para garantizar que se actúe de manera ética y profesional. Este último aspecto será abordado a continuación.

## Salud Mental en el Personal de Atención a Víctimas y su Influencia en el Comportamiento Ético

Trabajar en la atención directa a personas en profesiones de cuidado puede representar un riesgo a la salud mental. En una investigación de base poblacional realizada en Dinamarca, Wieclaw et al. (2005) analizaron el riesgo de desarrollar trastornos afectivos y relacionados con el estrés entre personas empleadas en profesiones de servicios humanos, como salud, educación, trabajo social y atención al cliente. A partir de un diseño de estudio caso-control con datos de registros psiquiátricos nacionales y laborales, se identificaron 28,971 casos con diagnóstico inicial de trastornos afectivos o de estrés, y se compararon con 144,855 personas de referencia emparejadas por edad y género. Los resultados mostraron que quienes trabajaban en profesiones de servicio humano tenían un riesgo significativamente mayor de padecer estos trastornos en comparación con otras ocupaciones. Específicamente, el riesgo de depresión fue 1.35 veces mayor en mujeres y 1.49 en hombres; el riesgo de trastornos por estrés fue de 1.18 en mujeres y 1.49 en hombres. Las ocupaciones en educación y servicios sociales presentaron los mayores niveles de riesgo, mientras que el trabajo en atención al cliente no mostró un aumento significativo. Estos hallazgos evidencian una asociación consistente entre el trabajo en profesiones de servicio humano y la aparición de trastornos psicoemocionales, lo que resalta la necesidad de distinguir entre factores ocupacionales y variables personales que podrían influir en dicha relación.

Específicamente, el personal de atención a víctimas desempeña su labor dentro de un contexto laboral que exige competencias éticas y técnicas de alto nivel. Esto incluye la capacidad de aplicar protocolos destinados a preservar la dignidad de las víctimas y evitar su revictimización. Sin embargo, un aspecto crítico que aún requiere mayor investigación es determinar qué condiciones de bienestar y salud mental son necesarias para cumplir con estas exigencias y cómo pueden ser garantizadas dentro del sistema de justicia.

La literatura científica identifica al menos cuatro problemas de salud mental asociados con el trabajo directo con víctimas de delito:

1. Traumatización vicaria, que surge de la exposición repetida a relatos traumáticos durante la práctica profesional (Hensel et al., 2015).
2. Fatiga por compasión, un estado de agotamiento emocional que ocurre al presenciar el sufrimiento de otros y sentirse impotente para ayudar más (Sinclair et al., 2017).
3. Estrés postraumático secundario, que implica reacciones emocionales similares a las de las víctimas, como resultado de observar su sufrimiento (Mordeno et al., 2017).
4. Síndrome de burnout, generado por el estrés laboral crónico, especialmente en profesiones relacionadas con el cuidado de personas (Schaufeli et al., 2017).

Estos problemas no solo afectan la calidad de vida del personal, sino que también impactan negativamente su desempeño profesional y contribuyen al riesgo de revictimización de las personas atendidas. Según Velasco (2022), un metaanálisis de 53 estudios sobre los

efectos psicoemocionales del trabajo con víctimas destaca una amplia gama de afectaciones, como agotamiento emocional, cinismo, despersonalización, trastornos de ansiedad y deterioro en las relaciones interpersonales.

Para comprender mejor estas problemáticas, se han desarrollado diversos modelos explicativos:

1. El modelo de Figley (1995) resalta la interacción entre factores de riesgo, empatía, dificultad para distanciarse del trabajo y satisfacción al ayudar, como generadores de estrés traumático secundario.
2. El modelo de Dutton y Rubinstein (2013) destaca el papel del contexto ambiental y personal en la interacción de factores como el evento traumático, las reacciones emocionales y las estrategias de afrontamiento.
3. El modelo de Beaton y Murphy (2013) enfatiza la influencia de factores organizacionales (conflicto de rol, normas culturales, tipo de organización) en el estrés postraumático secundario.

Con respecto a un respaldo empírico, algunas investigaciones han identificado que las condiciones laborales del personal de atención a víctimas implican efectos negativos para su salud mental y esto a su vez impacta en el trato brindado a quienes prestan sus servicios. Cabe resaltar que no existen muchas publicaciones de estudios científicos disponibles sobre el tema. En un estudio cualitativo realizado en Portugal por Morgado y Sobral (2021), se identificaron los principales riesgos psicosociales que enfrentan los profesionales que brindan apoyo a víctimas de violencia interpersonal, así como las estrategias de afrontamiento que utilizan ante situaciones de estrés. La investigación se llevó a cabo mediante entrevistas semiestructuradas a diez profesionales de distintas formaciones académicas, pertenecientes a seis Instituciones Privadas de Solidaridad Social. Los resultados revelaron que estos trabajadores están expuestos a condiciones laborales adversas, como la precariedad en los contratos y bajos niveles de remuneración, así como a altas demandas emocionales, tareas impredecibles, conflictos entre la vida laboral y personal, y una sobrecarga de trabajo significativa. A pesar de ello, los participantes reportaron emplear estrategias de afrontamiento como el distanciamiento cognitivo frente a las situaciones estresantes y la búsqueda de apoyo social tanto dentro como fuera del entorno organizacional.

Los resultados de otro estudio también realizado en Portugal con 196 personas trabajadoras de apoyo a víctimas (Caridade et al., 2022) identifican ciertos riesgos psicosociales en su trabajo, que las sitúan en un nivel de riesgo intermedio o severo. Particularmente lo relacionado con las demandas emocionales y cognitivas constituyen las principales áreas de riesgo para este personal. Además, el personal mayor de 38 años obtuvo puntuaciones más altas en inseguridad laboral, agotamiento (burnout) y comportamientos ofensivos, los cuales implican el riesgo de revictimizar a quienes brindan atención.

En otra investigación cualitativa realizada en Portugal por Ferreira et al. (2023), se exploró el impacto psicológico que experimentan los profesionales que brindan apoyo a víctimas de

violencia doméstica, así como las estrategias de afrontamiento que emplean para mitigar dicho impacto. A partir de entrevistas semiestructuradas aplicadas a 24 personas trabajadoras del sector, y mediante un análisis temático, se identificó que el contacto continuo con narrativas traumáticas puede generar efectos adversos en su bienestar, como fatiga, agotamiento emocional, frustración y dificultades en la regulación afectiva. No obstante, también se observó que estos profesionales desarrollan mecanismos de afrontamiento que les permiten enfrentar los desafíos emocionales de su labor. El estudio subraya la necesidad de que dichas estrategias no solo se adopten a nivel individual, sino que se integren de manera sistemática en las políticas y prácticas organizacionales.

A partir de estos resultados se está trabajando en proponer un modelo de Perfil Psico-Laboral de Idoneidad (M-PLI) en contextos de atención a víctimas, que considera factores como las características de personalidad, las estrategias de afrontamiento al estrés, la formación especializada, la contención psicológica y el clima laboral. Este modelo define un contexto socio-laboral de influencia perturbadora como un entorno generador de factores nocivos tanto para el personal de atención como para las víctimas que atienden.

Los problemas identificados pueden generar conductas no éticas, como indiferencia hacia el sufrimiento ajeno, incumplimiento de protocolos, hostilidad o falta de empatía. Estas condiciones subrayan la necesidad de desarrollar estrategias organizacionales que prioricen el bienestar mental del personal, ya que su desempeño ético está directamente relacionado con la calidad de atención y el respeto por la dignidad de las víctimas. Además, es fundamental continuar investigando estas dinámicas para generar más evidencia empírica que permita implementar soluciones efectivas.

## Discusión

El análisis presentado confirma que el comportamiento ético profesional del personal encargado de la atención a víctimas del delito es esencial para garantizar el acceso pleno a la justicia. Según la Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder de la ONU (1985), las víctimas deben ser tratadas con compasión y respeto por su dignidad. Este enfoque ético no solo cumple con principios internacionales, sino que también es reconocido en el marco legal mexicano, como lo establece la Ley General de Víctimas (2013), que subraya la importancia de evitar la revictimización y garantizar los derechos de las víctimas.

Sin embargo, aunque instrumentos como el Modelo Integral de Atención a Víctimas (CEAV, 2015) y los protocolos para los Centros de Justicia para las Mujeres (2012) representan avances importantes, no profundizan en los detalles del comportamiento ético específico que debe observar el personal de atención. Tal como señala Velasco (2022), la falta de operacionalización de principios éticos en la práctica diaria puede dar lugar a fallas en la atención, especialmente en contextos donde las condiciones laborales son precarias.

Además, los estudios revisados indican que las condiciones de trabajo del personal de atención a víctimas están vinculadas a problemáticas de salud mental, como la traumatización

vicaria y el burnout, que afectan su capacidad para brindar una atención ética (Hensel et al., 2015; Schaufeli et al., 2017).

Por otra parte, los códigos de ética y conducta, como el Código de Conducta para las y los Servidores Públicos de la Fiscalía General del Estado de Colima (2022) y el Código de Ética del Poder Judicial del Estado de Colima (2022), establecen principios clave como profesionalismo, integridad y respeto. Sin embargo, la implementación efectiva de estos principios requiere que el sistema de justicia proporcione un entorno laboral que permita al personal cumplir con estas expectativas éticas. En este sentido, García-Avitia et al. (2020) subrayan que los aspectos éticos no pueden limitarse a disposiciones normativas, sino que deben ser parte de un proceso relacional y contextual, el cual implica atender las condiciones psicosociales del personal de atención a víctimas (Morgado y Sobral, 2021). Así mismo, deben integrarse estrategias de manera sistemática en las políticas y prácticas organizacionales, con el fin de fortalecer el bienestar del personal y, en consecuencia, mejorar la calidad del apoyo que se brinda a las víctimas, así como informar políticas públicas, programas de capacitación y buenas prácticas institucionales (Ferreira et al., 2023).

## Conclusiones

El análisis realizado en este estudio confirma la importancia crítica del comportamiento ético del personal de atención a víctimas como condición indispensable para garantizar un acceso pleno y digno a la justicia. Se ha identificado que la salud mental del personal puede tener un impacto directo en su capacidad para actuar con ética y aplicar correctamente los protocolos diseñados para proteger a las víctimas y evitar su revictimización. De tal forma que los problemas de salud mental, como la traumatización vicaria, el burnout, el estrés postraumático secundario y la depresión afectan tanto el desempeño profesional como la calidad del trato hacia las víctimas, que al encontrarse en estado de vulnerabilidad, corren el riesgo de ser revictimizadas.

Desde un marco legal, instrumentos como la Ley General de Víctimas, el Modelo Integral de Atención a Víctimas y los códigos éticos en el estado de Colima constituyen avances significativos. Sin embargo, su implementación efectiva depende de que las condiciones laborales permitan al personal cumplir con las expectativas éticas y profesionales. Este estudio responde al objetivo planteado al mostrar que un contexto laboral que priorice el bienestar psicosocial es esencial para fortalecer el acceso a la justicia.

En una perspectiva más amplia, este tema trasciende el ámbito profesional, pues aborda cuestiones fundamentales de derechos humanos y justicia social. La interacción entre las disciplinas del derecho, la psicología y la ética filosófica resalta la necesidad de un enfoque interdisciplinario para resolver los desafíos que enfrenta el sistema de justicia en México.

Se recomienda fortalecer las condiciones laborales mediante estrategias organizacionales que reduzcan los factores de riesgo psicosocial, como la implementación de programas de apoyo psicológico y capacitación continua. Además, es fundamental desarrollar

protocolos específicos que operativicen los principios éticos en la atención a víctimas, asegurando su aplicabilidad en todos los niveles. También se sugiere impulsar investigaciones interdisciplinarias que profundicen en la relación entre la salud mental y la ética profesional, considerando los contextos particulares de las instituciones. Por último, es importante promover certificaciones en ética profesional que establezcan estándares para reconocer y asegurar las competencias éticas del personal encargado de atender a las víctimas, tanto para el personal, de manera individual, como para las instituciones, lo cual permitiría asegurar condiciones óptimas.

Garantizar una atención ética a las víctimas no solo es un imperativo profesional, sino también un compromiso con los valores fundamentales de justicia y dignidad humana. Para avanzar hacia un sistema más equitativo, es necesario no solo cumplir con las leyes existentes, sino también transformar las condiciones que afectan tanto a las víctimas como a quienes las atienden. Este esfuerzo conjunto representa una oportunidad para redefinir el acceso a la justicia como un derecho pleno e inclusivo, marcando el camino hacia una sociedad más justa y humana.

## Referencias

Beaton, R. D., y Murphy, S. A. (2013). Working with people in crisis: Research implications. En C. Figley (Ed.) *Compassion fatigue*, 51-81. Routledge. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780203777381-11/working-people-crisis-research-implications-randal-beaton-shirley-murphy>

Cañas-Quirós, R. (1998). Ética general y ética profesional. *Acta Académica*, 23, 111-124. <http://revista.uaca.ac.cr/index.php/actas/article/download/713/972>

Caridade, S., Oliveira, A., Saavedra, R., Ribeiro, R., Santos, M., Almeida, I., & Soeiro, C. (2022). Psychosocial risks factors among victim support workers during the COVID-19 pandemic: a study with the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. *BMC psychology*, 10(1), 114. [https://bmcpsychology.biomedcentral.com/articles/10.1186/s40359-022-00825-5?utm\\_source=chatgpt.com#citeas](https://bmcpsychology.biomedcentral.com/articles/10.1186/s40359-022-00825-5?utm_source=chatgpt.com#citeas)

Código de Conducta del Poder Judicial del Estado de Colima. (19 de marzo de 2022). El Estado de Colima. Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado. No. 25, suplemento No. 4. <https://periodicooficial.col.gob.mx/p/19032022/sup04/422031901.pdf>

Código de Conducta para las y los Servidores Públicos de la Fiscalía General del Estado de Colima. 16 de abril de 2022. El Estado de Colima. Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado. No. 31, suplemento No. 2. <http://www.fgecolima.mx/fracciones/2021/ACUERDO%20POR%20EL%20QUE%20SE%20EXPIDE%20EL%20CODIGO%20DE%20CONDUCTA%20PARA%20LAS%20Y%20LOS%20SERVIDORES%20PUBLICOS%20DE%20LA%20FGE.pdf>

Código de Ética del Poder Judicial del Estado de Colima. (19 de marzo de 2022). El Estado de Colima. Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado Suplemento Número 25. <https://stjcolima.gob.mx/assets/documentos/CodigoEtica.pdf>

Comisión Nacional de Derechos Humanos. (2010). *Lineamientos para la atención integral a víctimas del delito*. <https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Programas/Provictima/5%20PUBLICACIONES/4LINEAMIENTOS/LineamientosVictimasDelito.pdf>

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos [Const]. Art. 20. (5 de febrero de 1917). (México). [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/966422/Constitucion\\_Politica\\_de\\_los\\_Estados\\_ Unidos\\_Mexicanos.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/966422/Constitucion_Politica_de_los_Estados_ Unidos_Mexicanos.pdf)

Cortina, A. (2000). Presentación, el sentido de las profesiones. En A. Cortina y J. Conill (Eds.). *10 palabras clave en ética de las profesiones* (pp.13-28). Editorial Verbo Divino,

Dutton, M. A., y Rubinstein, F. L. (2013). Working with people with PTSD: Research implications. En C. Figley (Ed.) *Compassion fatigue* (pp. 82-100). Routledge. <https://psycnet.apa.org/record/1995-97891-004>

Ferreira, E., Figueiredo, A. S., & Santos, A. (2023). Understanding the emotional impact and coping strategies of professionals working with domestic violence victims. *Social Sciences*, 12(9), 525. <https://doi.org/10.3390/socsci12090525>

Figley, C. R. (1995). Compassion fatigue: Toward a new understanding of the costs of caring. In B. H. Stamm (Ed.), *Secondary traumatic stress: Self-care issues for clinicians, researchers, and educators* (pp. 3-28). The Sidran Press. <https://psycnet.apa.org/record/1996-97172-001>

Franca-Tarrago, O. (1996). *Ética en la práctica psicológica y psiquiátrica: una introducción a la psicoética*. Desclée de Brouwer.

García Avitia, C. A. (2024). El desempeño ético del personal de atención a mujeres víctimas de violencia: Un estudio con redes semánticas actitudinales. En S. R. Sigales Ruiz, E. F. Morán Torres y C. A. García Avitia (Eds.), *La dimensión psicológica en la atención a víctimas desde la perspectiva de derechos humanos. Una mirada interdisciplinaria desde el derecho y la psicología* (66-86). Universidad de Colima. <https://doi.org/10.53897/LI.2024.0044.UCOL>

García-Avitia, C. A., Preciado-Serrano, M. de L., Ángel-González, M., & Luna-Bernal, A. C. A. (2020). Acercamiento a la ética profesional del psicólogo como proceso de comportamiento. En M. G. Luna Lara & R. Montes Delgado (Eds.), *Investigación interinstitucional en psicología. Nuevos desafíos para el siglo XXI* (pp. 67-86). Grañén Porrúa. <https://www.editorialgranenporrua.com.mx/libros/210-investigacion-interinstitucional-en-psicologia.html>

Hensel, J. M., Ruiz, C., Finney, C., y Dews, C. S. (2015). Meta-analysis of risk factors for secondary traumatic stress in therapeutic work with trauma victims. *Journal of traumatic stress*, 28(2), 83-91. <https://doi.org/10.1002/jts.21998>

Hirsch, A. (2003). Ética profesional como proyecto de investigación. *Teoría de la educación*, 15, 235-258. [gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/71944/Etica%20profesional%20como%20proyecto%20de%20investigacion.pdf?sequence=1](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/71944/Etica%20profesional%20como%20proyecto%20de%20investigacion.pdf?sequence=1)

Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática. (2024). Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2024. Principales resultados. [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/envipe/2024/doc/envipe2024\\_presentation\\_nacional.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/envipe/2024/doc/envipe2024_presentation_nacional.pdf)

Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática. (2024). Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2024. Principales resultados. Colima. [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/envipe/2024/doc/envipe2024\\_col.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/envipe/2024/doc/envipe2024_col.pdf)

Ley General de Víctimas. (2013). Diario Oficial de la Federación 9 de enero de 2013. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGV.pdf>

López Pérez, N. J. y Moscoso Urzúa, V. (2020). Leyes progresivas, gobiernos regresivos: o de cómo operar un Sistema de Atención a Víctimas sin recursos, en *Brújula Ciudadana*. <https://www.revistabrujula.org/leyes-fideicomiso-atencion-victimas>

Maier, S. L. (2008). "I have heard horrible stories..." rape victim advocates' perceptions of the revictimization of rape victims by the police and medical system. *Violence against women*, 14(7), 786-808. [https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1077801208320245?casa\\_token=iUUoy6AJO\\_oAAAAA:GfoZhBgfloasB\\_9GR92RF19d2V2x4AW84RRR3bLgl562Lx0Yzg41Dj\\_diWS05IC22KBkSZol\\_g3nswE](https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1077801208320245?casa_token=iUUoy6AJO_oAAAAA:GfoZhBgfloasB_9GR92RF19d2V2x4AW84RRR3bLgl562Lx0Yzg41Dj_diWS05IC22KBkSZol_g3nswE)

Modelo Integral de Atención a Víctimas. (2015). Diario Oficial de la Federación 4 de junio de 2015. [https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5395286&fecha=04/06/2015#gsc.tab=0](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5395286&fecha=04/06/2015#gsc.tab=0)

Mordeno, I. G., Go, G. P., y Yangson-Serondo, A. (2017). Examining the dimensional structure models of secondary traumatic stress based on DSM-5 symptoms. *Asian Journal of Psychiatry*, 25, 154-160. <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2016.10.024>

Morgado, A. F., & Sobral, F. (2021, May). Psychosocial hazards and coping strategies: an exploratory study with victim support Portuguese professionals. In *I Simpósio de Investigação Júnior em Psicologia: A Importância da Investigação em Psicologia*. <https://ciencia.ucp.pt/en/publications/psychosocial-hazards-and-coping-strategies-an-exploratory-study-w>

Organización de Estados Americanos. (1994). *Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer* (Convención de Belém do Pará). <https://oas.org/juridico/spanish/tratados/a-61.html>

Organización de las Naciones Unidas. (1985). *Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder*. <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/declaration-basic-principles-justice-victims-crime-and-abuse>

Schaufeli, W. B., Maslach, C., y Marek, T. (Eds.). (2017). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Routledge. <https://doi.org/10.1201/9780203741825>

Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública; Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana (2012). *Protocolo para la atención de usuarias y víctimas de los centros de Justicia para las Mujeres en México*. Instituto Nacional de Ciencias Penales. <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/164222/02ProtocoloAtencionCJM.pdf>

Sinclair, S., Raffin-Bouchal, S., Venturato, L., Mijovic-Kondejewski, J., y Smith-MacDonald, L. (2017). Compassion fatigue: A meta-narrative review of the healthcare literature. *International journal of nursing studies*, 69, 9-24. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28119163/>

Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia. (2020). *Protocolo de atención integral para niñas, niños y adolescentes víctimas de delito y en condiciones de vulnerabilidad*. Procuraduría Federal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes. <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/602004/Protocolo-NNAW-FIRMADO.pdf>

Suprema Corte de Justicia de la Nacional (s.f.). *Protocolos de actuación*. <https://www.scjn.gob.mx/derechos-humanos/protocolos-de-actuacion>

Ullman, S. E. (2023). Correlates of social reactions to victims' disclosures of sexual assault and intimate partner violence: A systematic review. *Trauma, Violence, & Abuse*, 24(1), 29-43. [https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/15248380211016013?casa\\_token=0a21ti6rmeAAAAAA%3ATsM04lopuCvb0PjtLvgbusiy\\_UyM8COFQDonP3-vFF-t823pCZQnrFsSj9lrYMcaX\\_ogbXzZQdVXKFQ](https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/15248380211016013?casa_token=0a21ti6rmeAAAAAA%3ATsM04lopuCvb0PjtLvgbusiy_UyM8COFQDonP3-vFF-t823pCZQnrFsSj9lrYMcaX_ogbXzZQdVXKFQ)

United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC). (2014). *Handbook on effective prosecution responses to violence against women and girls*. [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Handbook\\_on\\_effective\\_prosecution\\_responses\\_to\\_violence\\_against\\_women\\_and\\_girls.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Handbook_on_effective_prosecution_responses_to_violence_against_women_and_girls.pdf)

Velasco, J. (2022). *Efectos psicoemocionales de la exposición profesional al sufrimiento humano: revisión sistemática y metaanálisis*. Universidad de Córdoba. <https://helvia.uco.es/handle/10396/22514?locale-attribute=en>

Wieclaw, J., Agerbo, E., Mortensen, P. B., & Bonde, J. P. (2006). Risk of affective and stress related disorders among employees in human service professions. *Occupational and environmental medicine*, 63(5), 314-319. <https://oem.bmjjournals.com/content/63/5/314.short>