

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**Título**

**“EVALUACIÓN DEL APORTE AL ROMPIMIENTO DEL CICLO DE LA VIOLENCIA  
DE GÉNERO POR PARTE DE LA CASA DE SEGURIDAD PARA MUJERES EN PEJA-  
KOSOVO, EN EL PERIODO ENERO 2011 HASTA DICIEMBRE 2011”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTRA EN GERENCIA  
SOCIAL CON MENCIÓN EN GERENCIA DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE  
DESARROLLO**

**AUTORA**

Clara Inés Zapata Cardona

**ASESORA**

María Elizabeth Salcedo Lobaton

Enero, 2014

## RESUMEN EJECUTIVO

El desarrollo de este estudio se realizó en la República de Kosovo, en la región de Dukagjini.

La investigación fue una evaluación intermedia del proyecto de la Casa de refugio en Peja, proyecto que es desarrollado por la Organización no Gubernamental Qender për Mireqenie e Gruas (QMG), que en español traduce Centro para el bienestar de las mujeres. La evaluación tuvo como enfoque identificar el aporte del proyecto a la eliminación de la violencia doméstica en las vidas y familias de las mujeres que hicieron uso del servicio en el año 2011.

De este proceso de evaluación se deduce que el proyecto no contó con una planeación estratégica que permitiera generar una propuesta sustentada por la sico-sociología ni con la participación activa de los involucrados en la problemática, además de encontrarse con la falta de profesionales que lideren la iniciativa y una orientación no clara acerca del objetivo y alcance que pretende el programa.

Es muy importante resaltar que a pesar del proceso de inestabilidad del Estado kosovar, la normatividad vigente cuenta con herramientas muy importantes para consolidar el objetivo de la no discriminación y eliminación de la violencia de género, sin embargo, es necesario un trabajo intenso multisectorial para lograr la ejecución total de la misma.

En conclusión, el aporte para la eliminación de la violencia del programa que lidera la QMG es mínimo, poco intencional y no planificado, pero se puede considerar también que se cuenta con muchas oportunidades que requieren de un liderazgo profesional e impulsado desde la óptica de Gerencia social para potencializarlas y generar una propuesta de intervención integral, que si bien puede tener limitaciones debido a la complejidad de la problemática puede ser eficaz y efectiva en el cumplimiento del objetivo concreto de aportar de manera contundente a la eliminación de la violencia doméstica.

## AGRADECIMIENTOS

Quiero ampliamente agradecerle a Dios por la oportunidad maravillosa de vivir y trabajar para sus propósitos en Kosovo, siendo parte de un proceso de restauración en las vidas de los más vulnerables, y es solo Él quien ha provisto esta investigación como una excusa para sumergirme en el conocimiento profundo de la problemática tan aguda en Kosovo de violencia en contra de la mujer.

También es muy importante reconocer el valioso aporte que mi esposo, Einar Rivera, ha hecho para esta investigación, su paciencia y colaboración no la puedo cuantificar y estoy segura que sin él esto habría sido un reto casi imposible.

Para la realización de esta investigación se requirió la participación y voluntad de algunas instituciones, quisiera mencionar la Casa de refugio de Peja primeramente, la cual me permitió realizar esta investigación y me permitió acceder al personal y a las mujeres para este fin, también fue muy importante el aporte generado por el Centro de Trabajo Social quien en conjunto con la Oficina de Defensa de víctimas son los aliados estratégicos más importantes para la QMG en la gestión del programa de Casa de refugio, a quienes debo mis más sinceros agradecimientos.

Y de una manera especial quiero agradecer a cada una de las seis mujeres que valientemente compartieron sus historias, opiniones y frustraciones durante las entrevistas y quienes fueron la inspiración para realizar este estudio.

## INDICE

<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>3</b>
<b>INDICE .....</b>	<b>VI</b>
<b>LISTA DE TABLAS .....</b>	<b>IX</b>
<b>LISTA DE FIGURAS .....</b>	<b>XI</b>
<b>LISTA DE SIGLAS .....</b>	<b>XII</b>
<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>XIII</b>
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Antecedentes .....	1
1.2. Planteamiento del Problema de Investigación .....	7
1.3. Objetivos de la Investigación.....	7
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>9</b>
2.1. Enfoques Generales .....	9
2.1.1. La Gerencia social de proyectos .....	9
2.1.2. En enfoque de derechos humanos.....	13
2.1.3. Concepto de género.....	17
2.1.3.1. Violencia de género en contra de la mujer .....	18
2.1.4. Modelos de intervención validados para mujeres víctimas de violencia doméstica .....	23
2.1.5. Círculo de la violencia .....	38
2.1.5.1. Romper el círculo de la violencia .....	40
2.1.6. Rehabilitación .....	40
2.1.7. Reintegración Social .....	41
2.1.8. Definiciones Normativas .....	43
2.1.8.1. Ámbito internacional .....	43
2.1.8.2. Ámbito local.....	45

2.1.9. Definiciones Operacionales .....	47
2.1.9.1. Violencia .....	47
2.1.9.2. Víctima.....	49
2.1.9.3. Casa de seguridad o refugio de mujeres.....	49
2.1.9.4. Diáspora .....	50
2.1.9.5. Líneas de intervención de la casa de mujeres .....	50
2.1.9.6. Relación de cada una de las líneas de intervención con el rompimiento del círculo de la violencia doméstica.....	50
2.1.9.7. Aporte práctico de las líneas de intervención al rompimiento del círculo de la violencia doméstica .....	51
2.1.9.8. Opinión de las mujeres respecto a las líneas de intervención para proveerles la oportunidad de romper con el círculo de violencia.....	51
2.1.9.9. Uso de las políticas gubernamentales que contribuyen y garantizan el proceso de rompimiento del círculo de la violencia doméstica en Kosovo .....	51
2.2. Pregunta de Investigación General .....	51
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>53</b>
3.1. Ubicación de la Investigación en el Círculo de la Política.....	53
3.2. Estrategia Metodológica .....	53
3.2.1. Informantes y fuentes de información .....	54
3.2.2. Dimensiones del estudio .....	56
3.3. Dificultades Encontradas en la Aplicación de la Metodología Diseñada .....	61
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....</b>	<b>62</b>
4.1. El Programa de la Casa de Refugio de Peja y su Impacto en la Eliminación de la Violencia en Contra de la Mujer.....	62
4.2. Relación del Programa de Intervención de la Casa de Mujeres con el Rompimiento del Ciclo de la Violencia desde el Aspecto Teórico .....	63
4.2.1. En cuanto a la estrategia de intervención.....	63

4.2.2. En cuanto a los objetivos planteados con la estrategia de intervención .....	83
4.2.3. Población objeto.....	86
4.2.4. Alcance de la estrategia de intervención .....	87
4.3. Relación del Programa de Intervención de la Casa de Mujeres con el Rompimiento del Ciclo de la Violencia desde el Aspecto Práctico .....	88
4.3.1. Resultados de cambio obtenidos en las mujeres después de los programas .....	91
4.4. Opinión de las Mujeres Respecto de Áreas de Intervención que Consideren Faltantes al Programa y que Pueden Ser de Gran Aporte para el Rompimiento del Ciclo de la Violencia .....	97
4.5. Relación de las Políticas Gubernamentales con el Rompimiento o Eliminación de la Violencia en Kosovo .....	108
4.5.1.1. Objetivos de cada una de las normas y leyes gubernamentales que contribuyen y garantizan el proceso de rompimiento del círculo de la violencia doméstica en Kosovo.....	111
4.5.1.2. Población objeto de cada una de esas normas o leyes.....	118
4.5.1.3. Estrategia o programa mediante el cual esa norma aporta al proceso de rompimiento del círculo de la violencia doméstica en Kosovo .....	120
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES .....</b>	<b>139</b>
<b>CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES.....</b>	<b>145</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>152</b>
<b>APÉNDICES .....</b>	<b>164</b>

### Lista de Tablas

Tabla 1 Estadísticas generales de violencia contra la mujer en Kosovo.....	2
Tabla 2 Indicadores generales de Kosovo.....	2
Tabla 3 Número de casos de violencia reportados en un año acorde a varias fuentes .....	4
Tabla 4 Descripción del modelo de intervención ecológico .....	27
Tabla 5 Descripción del modelo de intervención intrapsíquico.....	28
Tabla 6 Descripción del modelo de intervención de expresión .....	29
Tabla 7 Descripción del modelo de intervención de interacción .....	30
Tabla 8 Descripción del modelo de intervención de aprendizaje social .....	30
Tabla 9 Descripción del modelo de intervención de género-sensitivo .....	31
Tabla 10 Descripción del modelo de intervención en redes .....	32
Tabla 11 Descripción del modelo de intervención de desarrollo de competencias .....	33
Tabla 12 Descripción del modelo de intervención en crisis .....	33
Tabla 13 Universo de Estudio y Muestra inicial.....	56
Tabla 14 Muestra final con la que se trabajó la investigación .....	59
Tabla 15 Comparación de la conceptualización teórica de intervención en crisis con la estrategia de intervención según el KSC y el programa de la QMG.....	73
Tabla 16 Comparación del modelo teórico ecológico con la estrategia de intervención según el KSC y el programa de la QMG.....	74
Tabla 17 Comparación del modelo teórico de redes con la estrategia de intervención según el KSC y el programa de la QMG.....	75
Tabla 18 Comparación del modelo teórico de competencias con la estrategia de intervención según el KSC y el programa de la QMG.....	75

Tabla 19 Relación de los aspectos que se consideran y los que no de la conceptualización teórica de intervención en crisis con el programa de la QMG.....	77
Tabla 20 Relación del modelo teórico ecológico con el programa de la QMG .....	80
Tabla 21 Relación del modelo teórico de redes con el programa de la QMG .....	81
Tabla 22 Relación del modelo teórico de competencias con el programa de la QMG .....	82
Tabla 23 Opinión de las mujeres entrevistadas frente a la influencia de los programas o actividades en el rompimiento del círculo de la violencia .....	97
Tabla 24 Áreas de intervención faltantes según las mujeres y su correspondiente según los modelos teóricos .....	98
Tabla 25 Áreas de intervención faltantes según la DR y SG de la QMG .....	102
Tabla 26 Áreas de intervención faltantes según la DR y SG de la QMG .....	106
Tabla 27 Objetivos de cada norma o ley que se refiere al tratamiento jurídico de violencia doméstica .....	112
Tabla 28 Población objetivo de cada norma o ley que se refiere al tratamiento jurídico de violencia doméstica.....	118
Tabla 29 Estrategia de cada norma o ley que se refiere al tratamiento jurídico de violencia doméstica .....	120

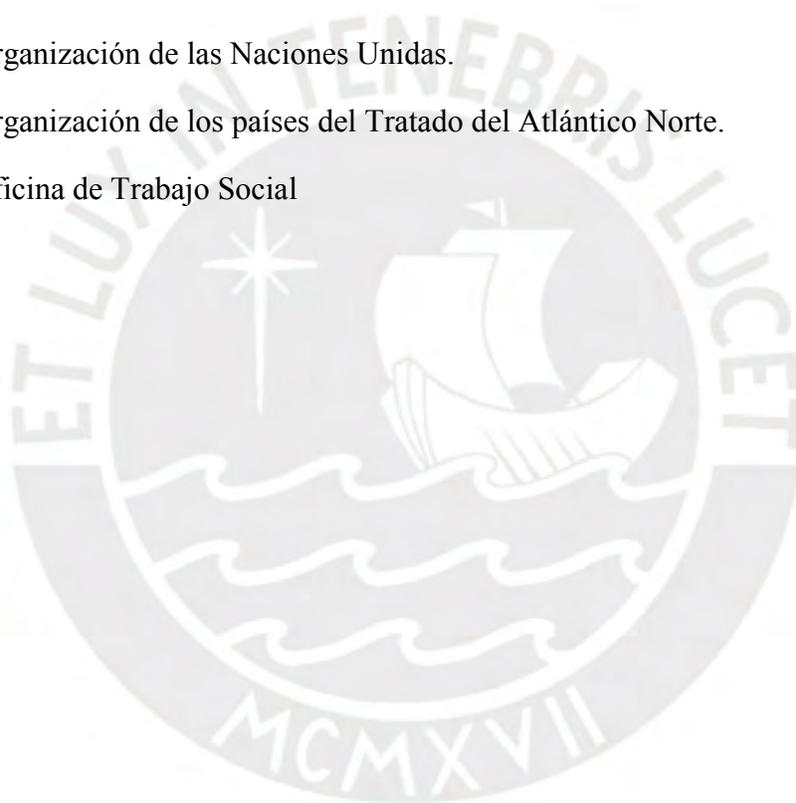
## Lista de figuras

<i>Figura 2:</i> Porcentaje de mujeres que reportan diferentes actos de violencia. Recuperado de Qendra për mirëqenien e gruas (2006, p.12).....	5
<i>Figura 1:</i> Nivel de estudio de las mujeres. Recuperado de Qendra për mirëqenien e gruas (2006, p.14) .....	5
<i>Figura 3:</i> Funciones de la Gerencia social. Recuperado de la MGS (2007. p.156) .....	13
<i>Figura 4:</i> Modelo ecológico. Recuperado de Chile Acoge (2012 ).....	38
<i>Figura 5:</i> Ciclo del abuso. Recuperado de Manitoba Department Of Justice. (2012. p.3).....	39
<i>Figura 6:</i> Diagrama de interacción en red del QMG. Qendra për mirëqenien e gruas. (2006 )...	69



### Lista de Siglas

IRC	International Rescue Committee
KSC	Kosovo Shelter Coalicion.
QMG	Qendra për Mirëqenien e Gruas.
ODM	Objetivos de Desarrollo del Milenio.
UÇK	Ejército de liberación Kosovar.
UE	Unión Europea.
ONU	Organización de las Naciones Unidas.
OTAN	Organización de los países del Tratado del Atlántico Norte.
OTS	Oficina de Trabajo Social



## PRESENTACIÓN

La preocupación de gerencia que genera el motivo de la investigación que se propone desarrollar se sitúa en la República de Kosovo, país que está considerado como el más pobre de Europa, con una tasa de incidencia de la pobreza sobre la base de la línea de pobreza nacional del 45% de la población (Banco Mundial, Kosovo, Europa y Asia Central, 2015) y quién a su vez es el país más joven del mismo continente, obteniendo su independencia el 17 de febrero de 2008 y siendo reconocido por 75 naciones (Ministry of foreign Affair, Republica of Kosovo. 2011, p. 2,121).

Kosovo perteneció a la antigua Yugoslavia; después de su desintegración y bajo el gobierno del líder nacional de Serbia, Slobodan Milosevic se desató una intensificación de las amenazas, desapariciones, violaciones y demás hechos opresivos por parte de las fuerzas armadas, policiales y jurídicas del régimen serbio. Como consecuencia de esto se creó un régimen de segregación racial, apartheid, que duró casi una década; tiempo en el cual surgió un movimiento subversivo de liberación albanesa-kosovar, UÇK (Ejército de liberación Kosovar) quienes provocaron a las fuerzas armadas y policiales de Serbia para que se iniciara lo que conocemos hoy como la guerra de Kosovo en 1998 y que duró hasta 1999, resultando en una de las más sangrientas guerras de las últimas dos décadas.

Las estadísticas de la guerra siguen siendo inciertas, sin embargo, se cuentan por más de 10.000 muertos, 800.000 personas fueron forzadas a salir de sus casas y miles de casas fueron saqueadas, quemadas y destruidas por completo (UN Dept. of Public Information, 1999). El número de desaparecidos y desaparecidas y de víctimas de abusos sexuales se cuentan también por miles. En el mes de marzo del 1999, las fuerzas armadas de la OTAN (Organización de los países del Tratado del Atlántico Norte) resolvieron intervenir en el conflicto, logrando la

estabilización en la zona y tomando el control de la nación a través de la Organización de las Naciones Unidas, ONU (Ministry of foreign Affair, Republica of Kosovo. 2011. P.2,121).

Una vez terminada la guerra y como producto de algunas investigaciones que se realizaron en el tiempo inmediatamente anterior a la misma por organizaciones no gubernamentales, se reconoció un incremento significativo en la violencia de género en contra de la mujer, lo cual responde según la consultora Rachel Wareham a las alteraciones del sistema tradicional cuando la estructura social está debilitada y las mujeres se mueven dentro de roles no ocupados anteriormente, entonces las sociedades son testigos de un incremento de violencia en contra de la mujer (United Nations Development fund for women, 2000, P.37). Como resultado de este hallazgo, y en medio de un caos político se propuso la urgente necesidad de crear casas de refugio para las mujeres víctimas de violencia doméstica y tráfico humano, llamadas casas de seguridad o casas de refugio; las cuales prestarían un servicio a aquellas mujeres y niños que solicitaran refugio ante el ente policial a causa de violencia doméstica y ésta fuera declarada oficialmente para iniciar la apertura de caso. Estas casas atienden en promedio 70 mujeres por año; pero este número varía de una región a otra, y básicamente los servicios prestados son de refugio, alimento, atención psicológica y apoyo a través de la red pública de servicios: sociales, médicos y legales. Este proyecto se viabilizó a través de la Ley de servicios sociales y de familia, publicado en el año 2005, en su Artículo 8.

De esta manera para el año 2007 Kosovo contaba con ocho casas de seguridad a nivel nacional, una reservada para víctimas de tráfico, una para niños y los otros seis restantes enfocadas a la asistencia de mujeres víctimas de violencia doméstica en las ciudades de Pristina, Prizren, Peja, Gjakova, Gjilan y Mitrovica.

La investigación que se propone hacer pretende; a) realizar un aporte al modelo de atención de la casa de seguridad de Peja, que promueven y aporta al rompimiento del círculo de la violencia doméstica; b) evaluar los esfuerzos que hasta ahora se han hecho por parte de la institución y proponer un modelo de intervención más efectivo que pueda ser socializado con las casas de seguridad restantes en Kosovo. De esta manera se pretende aportar a un impacto más significativo en la erradicación de la violencia doméstica en contra de la mujer en la región de Peja; generando conciencia en la víctima de su valor como persona, dignidad y derechos que le competen como integrante de la sociedad kosovar, y que a su vez le empoderen para ejercer un rol participativo en la comunidad a la que pertenece, tomando la decisión del futuro que desea, y le brinde la oportunidad a su familia de una perspectiva de convivencia más digna.

Mientras las mujeres de Kosovo tengan que vivir confinadas a un sistema opresivo familiar y sus hijos junto con ellas, el desarrollo y democracia del país será obstaculizado.

El rompimiento del círculo de la violencia para los casos de violencia doméstica en Kosovo es un tema muy poco estudiado, pero de preocupación de aquellos que están vinculados con la problemática y los planteamientos aún están en una fase teórica; esto obedece a la inestabilidad del proceso de transición del país, a falta de monitoreo y evaluación de los programas que están en funcionamiento y al fuerte peso cultural que abraza prácticas violentas en contra del género femenino, y que hace parte no solo de la comunidad masculina sino que aun dentro de las mismas instituciones de desarrollo en pro de la mujer está arraigada.

El desarrollar esta investigación busca no solo mejorar la propuesta de intervención para la región de Peja y Kosovo sino para los países de la zona que tienen características similares: el islam como religión mayoritaria, inestabilidad política y conflictos civiles, entre esos países podemos mencionar a Bosnia y Herzegovina, Macedonia y Montenegro.

Para cumplir este propósito, se trazaron cómo objetivo la evaluación de la metodología de intervención empleada en la prestación de servicio así cómo valorar la correspondiente plataforma legal que tiene la República de Kosovo para garantizar la propuesta de erradicación de la violencia doméstica en contra de la mujer.

La presente investigación contiene una explicación de la metodología realizada y de los cambios que el proceso en sí le generó a la misma. En el marco teórico se encontrarán aquellos enfoques sociales y científicos que serán el marco de evaluación objetivo de los hallazgos que arrojó el trabajo de campo. En el capítulo cuatro se presentan los hallazgos de la investigación comprendidos en dos subcapítulos; el primero que se basa en la metodología de investigación planteada en la definición del proyecto con su respectiva evaluación frente a los parámetros establecidos, a su vez este subcapítulo tiene un acápite importante que evalúa, desde los hallazgos prácticos obtenidos a través de la entrevistas realizadas al grupo de involucrados directos del proyecto, la implementación de la metodología de intervención, buscando con esto tener una visual clara desde lo práctico para verificar la correlación de ello con lo teórico. En la segunda parte, subcapítulo dos, nos centraremos en ahondar en la plataforma jurídico-normativa que tiene Kosovo para contribuir a la eliminación de la violencia familiar, al igual que la primera parte de este capítulo este aspecto tiene una presentación no solo desde el punto de vista teórico y normativo sino que también se presentarán algunos hallazgos en cuanto a la aplicabilidad y correlación de este componente con el programa del QMG.

## Capítulo I: Introducción

### 1.1. Antecedentes

#### **Kosovo como marco contextual**

A partir de la guerra, en Kosovo aumentó considerablemente el nivel de violencia en contra de la mujer en tres frentes: el primero fue el ejecutado a través de las fuerzas militares, policiales y subversivas del régimen serbio; el segundo, es el ejecutado a través de las fuerzas militares de la OTAN (Organización de los países del Tratado del Atlántico Norte) y policía de la ONU, quienes motivaron todo un mercado de prostitución, aumentando el número de mujeres involucradas en el tráfico local e internacional (Amnisty International, Kosovo (Serbia and Montenegro): "So does it mean that we have the rights?" Protecting the human rights of women and girls trafficked for forced prostitution in *Kosovo*, 2004). Y un tercer frente, el cuál principalmente apareció después de la guerra, dada la debilidad en la infraestructura social, los problemas de servicios básicos cómo la electricidad, el trauma post-conflicto, la depresión entre los hombres y la falencia de las agencias de ayuda humanitaria en el proceso de sanidad y superación especialmente para las mujeres, han generado una bola de nieve de violencia doméstica (Organización de Naciones Unidas, Kosovar Civil Society Report to the United Nations On Violence against Women in Kosovo) Algunas estadísticas al respecto:

Tabla 1  
*Estadísticas generales de violencia contra la mujer en Kosovo.*

Tráfico de mujeres  (Entre 1999 y 2007)	Violencia doméstica, al menos una vez en  sus vidas  (hombres y mujeres- 2008)
658	43%

Recuperado de la Organización de Naciones Unidas. Country profiles: Kosovo under UN SC Resolution 1244, 2010.

Algunos indicadores que nos permiten conocer la realidad en general de Kosovo, al 2010, son:

Tabla 2  
*Indicadores generales de Kosovo*

POBLACION	INDICE DE DESARROLLO HUMANO (IDH)	PRODUCTO INTERNO BRUTO (PIB)	DESEMPL EO
(2009)			(2008)
2,223.000	0.700	0.543	47.5%

Recuperado del PNUD. Kosovo Human Development 2010.

En el año 2000, la ONU- Mujer desarrolló un estudio llamado “no lugares seguros” (no safe place) el cual reveló que al menos 1 de cada 4 mujeres (23%) reportaron experiencias de violencia doméstica. El 44% de las mujeres reportaron su primera experiencia de violencia doméstica entre 1998 y 1999.

En adicción a todos los resultados del conflicto interno que tienen sus inicios mucho antes de la guerra, Kosovo es una mezcla compleja de diversidades que generan tensiones al interior y que en muchos casos desencadenan posiciones radicales en búsqueda de la “identidad” kosovar.

En Kosovo, actualmente existen tres grupos étnicos representativos; los albano-kosovares (92%): mayoritariamente de fe musulmana y con un creciente número de radicalismo, quienes en un gran porcentaje conciben la violencia doméstica como un componente normal de las relaciones familiares, los serbio-kosovares: mayoritariamente ortodoxos y fuertemente resguardados por la OTAN en sus zonas de permanencia; este aislamiento y limitación de ser parte de una vida social libre es un factor de tensiones al interior, y los roma-kosovares, (8% entre serbios y roma) (Central Intelligence Agency, The world factbook: Europe- *Kosovo*, 2011); ellos son la minoría étnica, recibiendo la discriminación más severa de toda Europa en Kosovo: mayoritariamente musulmanes.

Toda esta mezcla de creencias, de conflictos y de desigualdades por siglos han producido efectos que hasta ahora están siendo estudiados y que aportan significativamente en el momento de pensar en estrategias de intervención al problema. Brevemente presento una estadística general de violencia doméstica de los casos conocidos por año:

Tabla 3  
*Número de casos de violencia reportados en un año acorde a varias fuentes*

Fuente	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	TOTAL
Servicio de policía de Kosovo (casos de violencia hombres y mujeres)	-	-	1273	1251	1318	1370	1371	(jun) 557	7140
División de asistencia y promoción de víctimas	-	-	-	314	414	592	703	(oct) 555	2578
Departamento de bienestar social	-	-	-	-	223	380	438	(sep) 170	1211
Centro para la protección de mujeres y niños	2886	2425	1485	2259	-	-	-	-	8055
Casas de mujeres víctimas de violencia doméstica (4)									572

En el año 2011, en los primeros 6 meses 2 mujeres han muerto a consecuencia de la violencia familiar y 248 han tenido heridas de gravedad, y 344 fueron identificadas como víctimas de violencia doméstica. En una población que no supera los dos millones de habitantes, según el censo poblacional del 2011 (Census.2011).

## La Comuna de Peja y violencia de género en ella

Kosovo se encuentra organizada por comunas o regiones, la segunda región de mayor importancia es conocida con el nombre de Peja, que a su vez es el nombre de la segunda ciudad más relevante. La comuna de Peja está comprendida por cuatro municipalidades; Peja, Deçan, Klina y Burim, con una población aproximada de 300.000 habitantes, de mayoría étnica albano-kosovares.

En esta región se realizó un estudio piloto entre la población femenina, por la QMG, con la colaboración de la Reproductive Health Response in Conflict (RHRC) Consortium, y la United States Centers for Disease Control and Prevention (CDC), con la contribución de investigadores de la Universidad de Arizona en la comuna de Peja, en agosto de 2002, el cual arroja datos importantes del problema de violencia de género en la región. La encuesta se desarrolló en nueve pueblos de la comuna, el número total de mujeres encuestadas fueron 372, de las cuales 40 se negaron a terminar la encuesta.

A las mujeres se les preguntó acerca de la violencia en tres períodos; durante el conflicto, durante la diáspora y post-conflicto y esta fue una de las respuestas obtenidas:

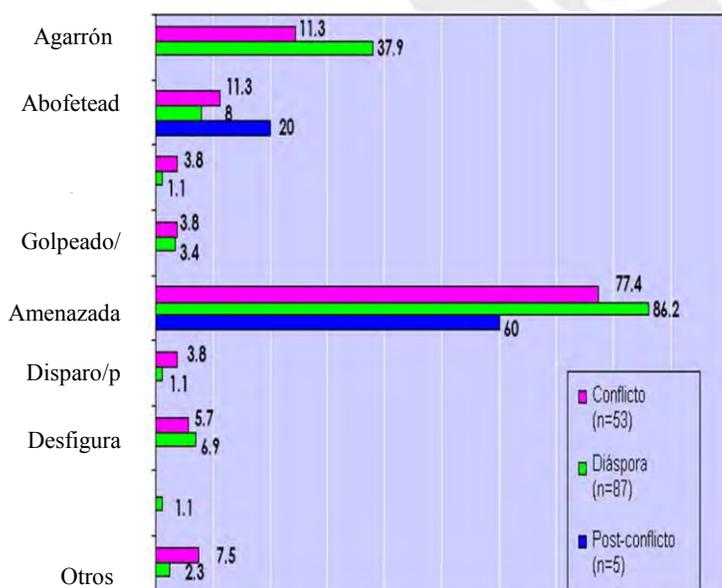


Figura 2: Porcentaje de mujeres que reportan diferentes actos de violencia. Recuperado de Qendra për mirëqenien e gruas (2006, p.12)

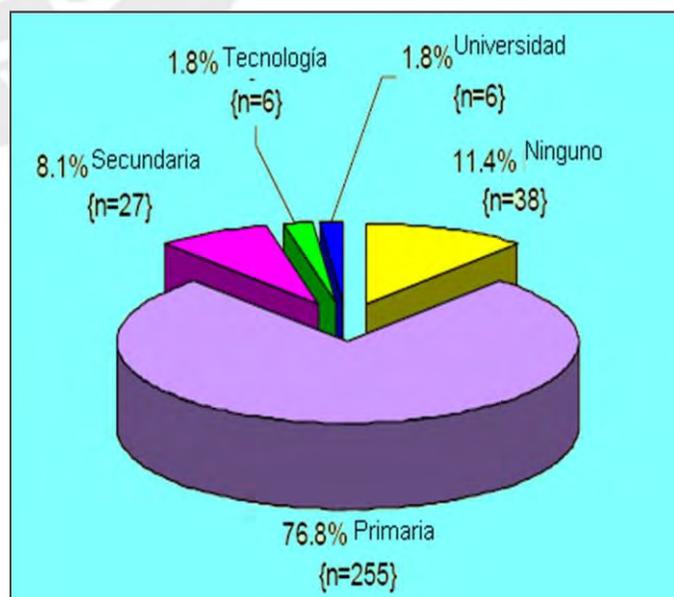


Figura 1: Nivel de estudio de las mujeres. Recuperado de Qendra për mirëqenien e gruas (2006, p.14)

Tomado de Përhapja e dhunës në baza gjinore, donde se puede ver el alto índice de mujeres que reportan violencia psicológica y física a la vez que se puede deducir que la población más vulnerable a violencia doméstica tiene como una de sus características el bajo nivel escolar.

Tomando como base el tipo de violencia física, sin ser esta la única ni la más destructiva es una muestra significativa de la realidad actual, y un indicador de lo que está pasando en los hogares debido a los efectos del círculo de la violencia; el cual va generando víctimas que se convierten en agresores y repiten el círculo una y otra vez.

### **Marco institucional**

#### ***Casa de seguridad de Peja, Qendra për Mirëqenien e Gruas (QMG)***

El QMG es una organización no gubernamental que fue fundada en la ciudad de Peja, en 1999; y registrada en mayo de 2001. En diciembre de 2002 abrió las puertas de la Casa de seguridad o refugio para mujeres y niños víctimas de violencia doméstica.

#### **Su misión es:**

Proteger, apoyar y promover los derechos e intereses de la mujer y las jóvenes a lo largo de Kosovo, independientemente de su orientación política, religiosa, nivel educativo, edad, orientación sexual u origen étnico, así como el cultivo de entendimiento, la tolerancia y el espíritu de cooperación para lograr un completo bienestar de las mujeres.

Las cuatro áreas de enfoque del programa son:

#### **Asesoría psico-social**

Educación de la comunidad y la base de aumento de la sensibilización en materia de prevención de violencia de género, la prevención de tráfico humano y la igualdad de género.

Casa de refugio para mujeres y niños víctimas de violencia y un apoyo directo para su reintegración social.

Capacidad de construcción y creación de redes de apoyo (Qendra Për Mirëqenien E Gruas, General information on Women Wellness Center- Safe House Pejë. 2011).

## **1.2. Planteamiento del Problema de Investigación**

El planteamiento de este estudio surge de la preocupación nacida de la experiencia y observación del desarrollo del programa de la Casa de seguridad en la ciudad de Peja por parte de la investigadora, como voluntaria por más de un año. El nivel de reincidencia de algunos casos de hasta 7 veces y la resolución mayoritaria de las mujeres de regresar a sus hogares sin ninguna garantía de cambio; fueron indicadores de la ausencia o falta de más componentes de intervención y es precisamente este aspecto el que se desea abordar a través de la siguiente investigación buscando evaluar la estrategia del programa y generando una propuesta de mejoramiento para el impacto del mismo.

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo general**

Analizar y evaluar el aporte al rompimiento del círculo de la violencia domésticas del programa de la casa de seguridad para mujeres víctimas de violencia doméstica en Peja, en un período de seis meses para formular un rediseño en la intervención u otras líneas de acción que hagan más efectivo y eficiente al mismo.

### **Objetivos específicos**

Identificar las líneas de intervención que aportan al rompimiento del círculo de la violencia doméstica en las familias de las mujeres que acuden a la casa de seguridad.

Conocer la perspectiva de las mujeres respecto a las líneas de intervención y su eficacia para proveerles a ellas la oportunidad de romper con el círculo de violencia en el que se encuentran.

Describir las políticas gubernamentales que contribuyen y garantizan el proceso de rompimiento del círculo de la violencia doméstica en Kosovo.



## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1. Enfoques Generales.

#### 2.1.1. La Gerencia social de proyectos.

El enfoque de Gerencia social nos permitirá evaluar la intervención social realizada por el programa de la Casa de refugio en Peja desde un punto de vista profesional, para verificar la consistencia del programa desde su planificación y su ejecución, teniendo en cuenta sus procesos de monitoreo y evaluación para una mejora continua. “Todas las reflexiones sobre la Gerencia social coinciden en caracterizarla como una práctica altamente estratégica, enfocada específicamente en el logro de transformaciones sociales” (INDES. 2016. p. 1). Y son precisamente estas transformaciones las que pretende evaluar la siguiente investigación.

A pesar del estado cambiante del arte de la Gerencia social, se puede definir que ella surge de una demanda social que requiere una propuesta coherente a través de programas sociales pero estos requieren una gestión que permita que las respuestas sean valiosas, pertinentes, eficaces y eficientes a los problemas de la comunidad, con el objetivo de promover así el logro del desarrollo social de manera equitativa y sostenible (INDES. 2016. p.2. La Gerencia social nos da los parámetros para evaluar el proceso de generación de propuestas, y la ejecución de las mismas que deben ser enfocadas en resultados verificables en el desarrollo social y con el fin de generar valor público (INDES. 2016. p.7).

Entonces si el objetivo de toda organización que promueve el desarrollo social es crear valor público, cómo menciona Mokate, se requieren ciertas consideraciones que se convierten en desafíos a su vez, entre ellas cabe resaltar las siguientes:

- Participación comunitaria desde el diseño de los programas y en su implementación.
- Accountability o rendición de cuentas y transparencia

- Monitoreo y evaluación
- Responsabilidad gerencial
- Apoyo a la toma de decisiones oportuna
- Gerencia adaptativa
- Generación de aprendizaje organizacional
- Control ciudadano de la gestión (INDES. 2002. p.8).
- Gestión de servicios pertinentes y de calidad para los clientes, beneficiarios y obligados.

Como participación ciudadana se entiende; un proceso mediante el cual la comunidad es participante en el diseño, implementación y monitoreo de su propio desarrollo, de esta manera cómo lo define Cunill “La participación es, ante todo y sobre todo, un conjunto de instrumentos y procedimientos que las instituciones democráticas ponen a disposición de los grupos sociales más desfavorecidos para facilitar su intervención en la vida política y para estimular su desarrollo colectivo” (Cunill. 1991. p.42).

El desafío de todo proyecto o programa social debe ser generar una sinergia con la comunidad, a través del diseño de procedimientos y procesos que les incluyan como participantes activos y les permitan ser proactivos en todas las fases del mismo. Se debe de contar con la conciencia que el desarrollo está centrado en la gente (Navarro. 2016. P.8).

Según Motta (1993), la participación ciudadana busca a través de la Gerencia social “aumentar la eficacia en la administración del poder y del conflicto en un mundo organizacional cada vez más complejo”. (p.137).

Estos aspectos serán muy importantes para evaluar la intervención del programa en lo referente a su impacto en la problemática de violencia doméstica. Es muy importante verificar cual es el significado particular de valor público para el programa, ya que, partiendo de una de

las definiciones de la macro gerencia social en América Latina, la cual no difiere de la misma en Kosovo, “es una creación colectiva de múltiples organizaciones y el Estado para crear políticas y proyectos de desarrollo humano y que involucran a todos los actores de la sociedad; religiosos, privados, públicos, con o sin fines de lucro, para una ejecución eficiente. Su objetivo es articular al sistema social para generar bienestar a su comunidad, con un esfuerzo multilateral; político, económico, cultural, físico y medio ambiental” (MGS. 2007. p.8).

Desde este punto de vista se describe los roles del gerente social, de los cuales dos serán tomados para evaluar de manera concreta la intervención desde la Gerencia social del programa desarrollado por la Qender per Mireqenie e Gruas (QMG) en relación concreta, con el rompimiento del círculo de la violencia en el cual se encuentran las mujeres que se refugian en la Casa de refugio de Peja:

“Elaborar las políticas, programas y proyectos sociales con la finalidad de hacer viables los cambios desde la perspectiva de los actores sociales, de tal modo que los prerrequisitos de funcionamiento de la sociedad en relación con las funciones de los demás sistemas sean alcanzados.

Utilizar las teorías vigentes, investigar y producir conocimientos de manera tal que las políticas, programas y proyectos sociales se nutran de las experiencias acumuladas en otras latitudes y enriquezcan la creatividad propia”. (MGS. 2007. p.8).

Esto supone que toda intervención social tiene un grado de dificultad que requiere una *planificación estratégica* que permite un obrar coordinado. Esto nos conduce al último aspecto de la Gerencia social que se desea verificar, y este es la *planeación estratégica* como un elemento imprescindible para la recreación de futuros deseados. Partiendo de la definición de Goodstein de *planeación estratégica*: “es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio

más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción”. Esto implica “documentar, promover y traducir las demandas de la sociedad, facilitar la participación colectiva siguiendo la racionalidad de fines (imagen de sociedad del futuro requerida) a medios (estrategias de negociación, conflicto social, consenso) en las que prima la decisión de los actores sobre la de los técnicos o facilitadores para definir el curso de los cambios, su extensión y profundidad. La intervención de la Gerencia social se reduce a proponerles alternativas de viabilidad a dichas demandas para que efectivamente sea un proceso racional orientado a fines”.(p.51).

*La planeación estratégica* permite garantizar que hay una generación constante de conocimiento y consenso, genera un aprendizaje organizacional y protege a todo proyecto de obedecer a intereses particulares ajenos a la población objeto y los involucrados o stakeholders, es proactiva. Aunque este aspecto de la *planeación estratégica* podría ser objeto de toda una investigación para verificar su existencia y uso en el programa de Casa de refugio de la QMG, lo considero vital para evaluar el aspecto del *impacto del proyecto* a la problemática de violencia doméstica. Este elemento o instrumento será la vara de interpretación de la gestión del proyecto y sus resultados en la sociedad y específicamente en las familias que sufren violencia doméstica y que han sido beneficiarias del programa por parte de la QMG. Para hablar de planeación estratégica es requerido mencionar que todo programa o proyecto debe de agotar etapas que garantizarán el objetivo de la Gerencia social, generar valor público; estas son el diseño y planeación, la ejecución, el monitoreo y la evaluación, y lo podemos ver en la Figura 3., esto nos permite ver la relación de las diferentes funciones de la Gerencia social y los procesos y relaciones. En él podemos verificar la relación entre la población objeto, las políticas y el resultado esperado o impacto social, y todos los procesos intermedios para su logro.

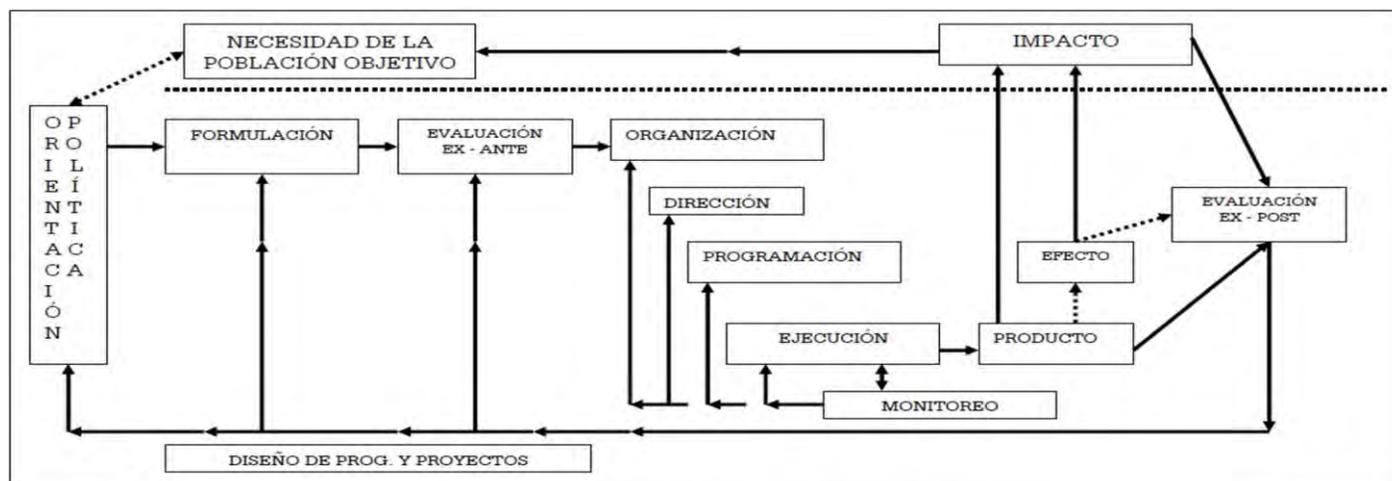


Figura 3: Funciones de la Gerencia social. Recuperado de la MGS (2007. p.156).

Como se mencionó anteriormente el objetivo de esta investigación se limita a la evaluación del *impacto* del programa en lo referente al rompimiento del ciclo de la violencia en las vidas y familias de aquellas mujeres que son beneficiarias del programa de la Casa de refugio en Peja. Para esto específicamente se tomará del enfoque de la Gerencia social los siguientes aspectos:

- *La participación comunitaria* en el proceso de planificación estratégica
- *La planeación estratégica*; limitándose a evaluar si se evidencian los procesos de diseño y planificación, ejecución, monitoreo y evaluación.
- La planificación de la generación de *valor público*; verificando que dentro de este concepto se incluya la eliminación de violencia doméstica en las vidas y familias de las mujeres beneficiarias. Lo cual se resume en un rompimiento del ciclo de la violencia y una preparación de la sobreviviente para no volver a entrar o crear otro ciclo igual.

### 2.1.2. En enfoque de derechos humanos.

Este enfoque nos es útil para identificar y analizar las desigualdades que se encuentran en el centro de los problemas sociales y superar las prácticas de discriminación y el injusto reparto del poder que obstaculiza el progreso en materia de desarrollo (Adaptación del concepto trabajado

por OACDH, “Preguntas frecuentes sobre el enfoque de derechos humanos en la cooperación para el desarrollo”, Nueva York y Ginebra, Naciones Unidas, 2006, p. 16). El enfoque de derechos también busca fortalecer las capacidades del individuo para la reivindicación y el ejercicio de los derechos, el empoderamiento, así como fortalecer las capacidades del Estado para cumplir con sus obligaciones (Balbín Jesús. p.5).

La idea esencial subyacente a la adopción de un enfoque de derechos humanos con relación al ámbito del desarrollo y de las políticas sociales, es que las políticas e instituciones que tienen por finalidad impulsar estrategias en esa dirección se deben basar explícitamente en las normas y principios establecidos en el derecho internacional de los derechos humanos. El derecho internacional brinda así un marco normativo explícito e imperativo que guía u orienta la formulación de políticas y estrategias nacionales e internacionales. No se trata sólo de personas con necesidades, que reciben beneficios asistenciales o prestaciones fruto de la discrecionalidad, sino titulares de derechos que tienen el poder jurídico y social de exigir del Estado ciertos comportamientos.

El denominado “*enfoque de derechos en las políticas y estrategias de desarrollo*”...es una guía comprensiva acerca de cómo debería realizarse el proceso de cooperación y asistencia, de la participación social en ese proceso, de las obligaciones de los gobiernos donantes y receptores, de la forma en que la asistencia debería ser evaluada, así como de los mecanismos de rendición de cuentas y responsabilidad que deberían establecerse a nivel local e internacional. Por ello se entiende que uno de los principales aportes de este enfoque, es dotar a las estrategias de desarrollo de un marco conceptual explícito, del cual pueden inferirse elementos valiosos para pensar en los diversos componentes de esa estrategia: los mecanismos de responsabilidad, la igualdad y la no discriminación, la participación y el otorgamiento de poder a los sectores

postergados y excluidos. Ese marco conceptual permitiría definir con mayor precisión las obligaciones de los estados frente a los principales derechos humanos involucrados en una estrategia de desarrollo, tanto económicos y sociales y culturales, como civiles y políticos (Abramovich. 2004).

El enfoque de derechos humanos permitirá crear un marco internacional de evaluación de los procesos y políticas de la República de Kosovo que promueven la protección y promoción de los derechos humanos, encaminados al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, los cuales nos consentirán medir el progreso de Kosovo al respecto, y de los cuales, 8 en total, se considera relevante para esta investigación el número 3: 3) promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer. (Naciones Unidas. 2012) De esta manera este enfoque nos brindará los elementos de juicio necesarios para la condición de bienestar de las mujeres en Kosovo.

Los derechos humanos, son el resultado de un análisis de las condiciones necesarias para desarrollar una vida digna para todos los individuos, hombres y mujeres.

Partiendo de lo anterior, algunos derechos de la Declaración Universal de los derechos humanos, los cuales son de vital importancia para enmarcar de manera internacional la problemática de violencia de género en contra de la mujer son:

- a. Artículo 1. Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.
- b. Artículo 3. Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.

- c. Artículo 5. Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.
- d. Artículo 16. La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado.

En la Conferencia Mundial de derechos humanos se hizo una acotación en donde se afirmó que los derechos humanos de la mujer y de la niña son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales.

En este amplio marco de derechos del que una mujer o niña deben gozar, es importante también mencionar que una de las resoluciones (Nr. 41) de la Conferencia Mundial de derechos humanos resalta la importancia que las mujeres gocen del más alto nivel de salud física y mental durante toda su vida, en vista de lo cual se reafirma “su derecho a una atención de salud accesible y adecuada, a la más amplia gama de servicios de planificación familiar, al acceso a todos los niveles de la educación en condiciones de igualdad, en base de igualdad entre hombres y mujeres. (ONU. 1995)

Con este marco internacional de derechos humanos se evaluará el programa de la Casa de refugio para mujeres en Peja, ya que están directamente relacionados con el rompimiento del círculo de la violencia y promueven por tanto la no violencia doméstica en contra de la mujer; los derechos humanos de las mujeres deben ser promovidos y protegidos a través de cualquier método de intervención en la problemática. De manera especial se considera como marco de evaluación de la intervención de la Casa de refugio para mujeres en Peja, la promoción y protección el derecho del Artículo 3, el cual señala el derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad personal, en el que se debe de enmarcar toda intervención que promueve la rehabilitación y reintegración de sobrevivientes de violencia familiar.

En el campo de las obligaciones del Estado a la luz de los derechos humanos y partiendo de que sus responsabilidades son: respetar, proteger, facilitar y poner los medios necesarios para hacerlos efectivos, la investigación busca, sin pretender un análisis exhaustivo, hacer un análisis de las políticas de Kosovo y su ejecución respecto a la eliminación de la violencia en contra de la mujer, ya que la legislación de los derechos humanos está dirigida principalmente a que los gobiernos realicen ciertas cosas y les impide también hacer otras. (ONU. 2006).

### **2.1.3. Concepto de género.**

El género es la construcción cultural por la cual se asigna a las personas, de uno y otro sexo, determinados roles, funciones, valores o comportamientos diferentes y de desigual valor. Es una construcción social de las relaciones entre mujeres y hombres, así como de las mujeres entre sí y de los hombres entre sí, aprendidas a través de la socialización, cambiantes en el tiempo y diferentes de una cultura a otra. Se crea en muchos casos a partir de roles y estereotipos que las personas van asumiendo en función del grupo al que pertenecen. Entre los roles más comunes podemos encontrar los siguientes:

- Los hombres se educan en la sociedad y la cultura en masculino, para desempeñar una actividad central (valorada): la producción. Ocupan el espacio público (vida social, política, económica, laboral) y se les valora como referentes sociales del poder y la toma de decisiones.

Las mujeres se educan en femenino para desempeñar una actividad minusvalorada: la reproducción. Ocupan el espacio privado, especialmente lo relacionado con la actividad doméstica y las relaciones personales, y tienen una menor participación en los espacios de toma de decisiones (Instituto Canario. 2009. p. 36).

### **2.1.3.1. *Violencia de género en contra de la mujer.***

La violencia de género es un término usado para describir cualquier daño perpetrado en contra de una persona que se encuentra en un estado de desigualdad de poder de relaciones determinado por los roles sociales adscritos a hombres y mujeres (QENDRA PËR MIRËQENIEN E GRUAS. 2006, p. 8).

De esta manera y considerando que la desigualdad de poder es el pilar de esta violencia, sale a resaltar que las mujeres y niñas son las principales víctimas.

La violencia de género en contra de la mujer es un problema quizá tan antiguo como la misma existencia del hombre, sin embargo, su reconocimiento a nivel mundial podría básicamente circunscribirse a eventos no muy antiguos si tenemos en cuenta que en 1992 el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la mujer (CEDAW), “incluyó formalmente la violencia de género como discriminación por razón de género” (Revista De Estudios De La Violencia. 2007).

Después de esto la declaración del II Congreso Mundial por los derechos humanos dio curso a que la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobaran en diciembre de 1993 la “Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer” (ONU. 1994). Instrumento que se encuentra aún en vigencia y el cual define, en el artículo 1, la violencia de género en contra de la mujer como: "se entiende todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada. "

Y en el artículo 2. “Se entenderá que la violencia contra la mujer abarca los siguientes actos, aunque sin limitarse a ellos:

La violencia física, sexual y psicológica que se produzca en la familia, incluidos los malos tratos, el abuso sexual de las niñas en el hogar, la violencia relacionada con la dote, la violación por el marido, la mutilación genital femenina y otras prácticas tradicionales nocivas para la mujer, los actos de violencia perpetrados por otros miembros de la familia y la violencia relacionada con la explotación; b) La violencia física, sexual y psicológica perpetrada dentro de la comunidad en general, inclusive la violación, el abuso sexual, el acoso y la intimidación sexuales en el trabajo, en instituciones educacionales y en otros lugares, la trata de mujeres y la prostitución forzada; c) La violencia física, sexual y psicológica perpetrada o tolerada por el Estado, dondequiera que ocurra”.

En el informe publicado por la OMS, Organización Mundial de la Salud, en el año 2002 se señala por primera vez la violencia como un problema de salud pública y señala: “las mujeres son las que corren más riesgos en entornos domésticos o familiares. Casi la mitad de las mujeres que mueren por homicidio son asesinadas por sus maridos o parejas actuales o anteriores, un porcentaje que se eleva al 70% en algunos países. Y que aunque es difícil obtener cifras exactas debido a la falta de registros, según los datos disponibles, una de cada cuatro mujeres será víctima de violencia sexual por parte de su pareja en el curso de su vida. La mayoría de las víctimas de agresiones físicas se ven sometidas a múltiples actos de violencia durante largos periodos”.

Y la misma organización, ha encontrado en un estudio realizado en diez países acerca de la salud de la mujer y la violencia doméstica que:

- Entre un 15% y un 71% de las mujeres declararon que habían sufrido violencia física o sexual perpetrada por el marido o la pareja.

- Muchas mujeres declararon que su primera experiencia sexual no había sido consentida (24% en el Perú rural, 28% en Tanzania, 30% en el Bangladesh rural, y 40% en Sudáfrica).
- Entre un 4% y un 12% de las mujeres refirieron haber sufrido malos tratos físicos durante el embarazo.
- Cada año, unas 5000 mujeres son asesinadas por miembros de su familia en defensa de su honor en todo el mundo.
- El tráfico de mujeres y niñas para trabajos forzados y explotación sexual es un fenómeno generalizado que suele afectar a las más vulnerables.
- Los matrimonios forzados y los matrimonios infantiles suponen una violación de los derechos humanos de las mujeres y las niñas, pero son una práctica extendida en numerosos países de Asia, Oriente Medio y el África subsahariana.

En todo el mundo, hasta una de cada cinco mujeres y uno de cada 10 hombres refieren haber sufrido abusos sexuales en su infancia. Esos niños tienen muchas más probabilidades de verse implicados en otras formas de abuso más adelante en la vida (OMS. 2012).

En el ámbito de los derechos humanos, la violencia doméstica en contra de la mujer “constituye un atentado contra el derecho a la vida, a la seguridad, a la libertad, a la dignidad y a la integridad física y psíquica de la víctima y todo ello supone, por lo tanto, un obstáculo para el desarrollo de una sociedad democrática” (ICEV. 2007).

Así mismo la Organización de Naciones Unidas, en la IV Conferencia Mundial sobre la mujer, celebrada en Beijing en 1995, declaró públicamente:

Persisten en muchas partes del mundo vastas crisis políticas, económicas y ecológicas. Entre ellas cabe señalar las guerras de agresión, los conflictos armados, la dominación colonial y otras formas de dominación u ocupación extranjeras, las guerras civiles y el terrorismo. Estas

situaciones, unidas a la discriminación sistemática o de hecho, a las violaciones de los derechos humanos y las libertades fundamentales de todas las mujeres y sus derechos civiles, culturales, económicos, políticos y sociales, inclusive el derecho al desarrollo, y al hecho de que no se protejan esos derechos y libertades, y los arraigados prejuicios respecto de las mujeres y las jóvenes son apenas algunos de los obstáculos con que se ha tropezado desde la celebración en 1985 de la Conferencia Mundial para el Examen y la Evaluación de los Logros del Decenio de las Naciones Unidas para la Mujer: Igualdad, Desarrollo y Paz (ONU.1995).

Como resultado de esta conferencia se hizo la Declaración de Beijing y Plataforma para la Acción, en la última se describieron doce áreas específicas las cuales fueron consideradas como obstáculos para el avance de la mujer, entre ellos la violencia de género.

“En los últimos años se ha ido desarrollando en este devenir una concepción de los derechos humanos que cuestiona la validez universal del androcentrismo y del modelo del hombre occidental. Como consecuencia de esto, se ha reconocido la necesidad de dar cuenta de las especificidades de los individuos, ya sean de género, de etnia, de edad o de cualquier otra índole” (CEPAL, 1996, p. 7).

Esta diferenciación realza por demás a los individuos y su pluralidad y al merecido respeto por la diferencia.

Hablar de la violencia de género dentro del marco de los derechos humanos pone al descubierto los valores de una sociedad patriarcal que distribuye el poder y los valores de manera desigual en las sociedades.

Hablando de este tema en la serie Mujer y Desarrollo, con respecto a los países de América Latina y el Caribe, se señala “1) que el goce de los derechos humanos es un requisito indispensable del desarrollo y el ejercicio pleno de la ciudadanía, y 2) que se producen

importantes tensiones entre los derechos individuales y colectivos y entre el principio de igualdad y el derecho a la diferencia, conflictos que deberían superarse” (CEPAL.1996. p. 7).

La violencia de género a diferencia de cualquier otro tipo de violencia tiene como factor desencadenante de la misma el simple hecho de ser mujer.

Tristemente su reconocimiento mundial tardío es una demostración de la indiferencia de la sociedad a lo que se ha considerado un tema privado, la familia.

Cuando se habla de violencia doméstica de género se debe de especificar también que no solo es una cuestión de derechos humanos para con la mujer sino para con los hijos, ya que está científicamente comprobado que los actores pasivos en una convivencia violenta son tan víctima como la receptora activa, y debido a la fase de formación en la que se encuentran los menores los efectos y trauma son mayores y de característica hereditaria.

Según la ONG Save the Children, en un estudio sobre análisis de la atención a los hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género en el sistema de protección a la mujer (2006), concluyó que “los niños y las niñas son víctimas de la violencia de género que se ejerce sobre sus madres, y son víctimas en todos los casos de violencia psicológica y a veces también física directa”. Y esto se entiende cuando se reconoce la dependencia afectiva y emocional de sus padres, el patrón modelador que significan los roles y el comportamiento observado en caso; lo que los hace a los menores potenciales víctimas o agresores en su vida adulta.

Es decir, la violencia doméstica de género es un tema de derechos humanos que atañe a la sociedad porque se vincula directamente con el presente y futuro de la misma, en otras palabras, es un problema social (ICEV. 2007 p. 4).

De esta manera podemos concluir que la violencia en contra de la mujer es una problemática social de alto reconocimiento y con todo un camino para desarrollar intervenciones que la eviten y eliminen.

#### **2.1.4. Modelos de intervención validados para mujeres víctimas de violencia doméstica.**

En las ciencias sociales el uso de modelos hace parte de una práctica no nueva, esta comenzó en la década de los años setenta, aunque el término originalmente haya sido utilizado en las ciencias matemáticas primeramente y luego fue empleado en la arquitectura para representar un objeto de imitación. El propósito de los modelos es servir de instrumentos en la intervención profesional, proveyendo una acción organizada (Dirección nacional de promoción de la salud de Panamá. 2002. p. 9).

Cabe entonces, como cita el mismo autor, esclarecer la relación y diferencia entre modelos, estrategia y plan de intervención, es posible que en el uso cotidiano estos términos se mezclen o usen indiscriminadamente, sin embargo, técnicamente guardan unas características que los diferencian.

*Modelos:* Un conjunto de principios y procedimientos de acción respecto a un fenómeno o situación determinada que define el fenómeno al cual dirige los principios de acción, metas, métodos, estrategias o técnicas que han ser empleadas (Dirección nacional de promoción de la salud de Panamá. 2002. p.10).

*Estrategia:* Es el patrón de propósitos, políticas, programas, proyectos, acciones, decisiones y asignación de recursos que define una organización. (Ídem 2002. p.54).

*Plan de intervención:* “Esta está guiada y orientada por una serie de factores tales como el código de ética, las necesidades de la población a la cual se va a servir o a prestar los servicios de salud, los objetivos o cobertura de acción de la institución o del marco institucional, entre otros,

y, la intervención profesional está también orientada por el modelo o los modelos de intervención que se aplican según su uso” (Ídem 2002. p.47).

La necesidad de conocer los modelos de intervención en violencia intrafamiliar se debe a que estos debe ser el marco teórico que guía o diseña el proceso de decisiones, el quehacer profesional frente al problema, un modelo sirve para “sistematizar y unificar la intervención profesional”, los modelos surgen de observaciones y conceptualizaciones de la conducta y de la intervención profesional en relación con la conducta. (Ídem 2002. p. 46).

Para la utilización de los modelos es importante que estos sean reconocidos como guía para la intervención, basándose en el marco teórico de los mismos para comprender la descripción del ser humano y su contexto según el modelo escogido. Los modelos buscan el logro de la meta máxima que es la eliminación de la violencia intrafamiliar, sin embargo, se debe tener en cuenta que toda intervención efectiva cumple con unas características generales, las cuales son:

- Toman en consideración las necesidades específicas de los/las beneficiarios/as.
- Cuentan con sustento teórico y utilizan modelos reconocidos que reflejan el abuso y otros desórdenes emocionales, cognitivos y conductuales y proporcionan hipótesis comprobables sobre las cuales construir las intervenciones.
- Están diseñadas para detener el daño y para minimizar las consecuencias perturbadoras de la violencia al tratar de prevenir, siempre que sea posible, que la víctima/sobreviviente se exponga nuevamente a situaciones adicionales de violencia.
- Evitan someter a las víctimas/sobrevivientes al trauma emocional y a la revictimización, que puede ocurrir en procesos terapéuticos que promueven la repetición innecesaria del abuso.
- Incluyen un plan apropiado de evaluación y medidas para valorar los resultados.

- Están diseñadas para ser utilizadas tanto en espacios no clínicos, como escuelas, grupos comunitarios y servicios de salud, como en clínicos y experimentales.
- Reconocen y enfrentan las necesidades de las niñas, las adolescentes y las mujeres, de los niños, los adolescentes y los hombres, en todas las etapas del desarrollo.
- Tienen un impacto cultural y son proporcionadas por personal competente para enfrentar las tradiciones sociales, las normas culturales y las creencias familiares (Banco Interamericano de Desarrollo. 2001).

Antes de entrar a desarrollar ampliamente algunos de los modelos más reconocidos en la problemática, es importante definir que la intervención tiene tres etapas definidas:

1. Intervención inicial o intervención en crisis
2. Atención especializada
3. Seguimiento

Cada etapa tiene sus propias características:

- *Atención inicial:* Se refiere a la serie de servicios que están orientados a ofrecer seguridad y protección para la persona/mujer y sus hijos/as. Se movilizan todos los recursos disponibles con el fin de propiciar una vida libre de violencia, y utilizar el potencial para alcanzar un cambio positivo.
- *Atención especializada:* Es la fase que se inicia una vez que la persona afectada sale de la crisis e inicia el empoderamiento que le permite construir condiciones para vivir con mayor seguridad.
- *Seguimiento:* Proceso sistémico y periódico que permite acompañar el empoderamiento y fortalecimiento de las personas afectadas, identificar la evolución de su situación y la

efectividad de las estrategias (Dirección nacional de promoción de la salud de Panamá, óp. cit.: 55).

Algunos modelos de intervenciones en pro de la eliminación de la violencia familiar más reconocidos son:

- a. Modelo ecológico.
- b. Modelo intrapsíquico.
- c. Modelo de expresión.
- d. Modelo de interacción.
- e. Modelo de aprendizaje social.
- f. Modelo género-sensitivo.
- g. Modelo de Intervención en Redes
- h. Modelo de desarrollo de competencias

Las modalidades de intervención en violencia familiar deben brindarse a nivel individual y grupal.

Marcela C. Morgan Gerald en su estudio para la Dirección Nacional de Promoción de la Salud, Sección Mujer, Género, Salud y Desarrollo del Ministerio de Salud de Panamá, hace una breve exposición de cada uno de estos modelos:

### **Modelo Ecológico:**

Tabla 4

*Descripción del modelo de intervención ecológico.*

---

**Definición:** Se basa en la consideración de los distintos contextos en los que se desarrolla simultáneamente una persona: el contexto del *macrosistema* que se remite a las formas de organización social, los sistemas de creencias y estilos de vida que prevalecen en una cultura o subcultura en particular. En el segundo nivel, en el *exosistema*, está la comunidad más próxima, se incluyen la escuela, la iglesia, medios de comunicación y ámbitos laborales. El tercer nivel, el *microsistema*, se refiere a las relaciones cara a cara que constituyen la red circular más próxima. Finalmente, el nivel *individual* que toma en cuenta las dimensiones conductual, cognitiva y psicodinámica. La concepción acerca de los determinantes tiene una relación directa con las estrategias que se proponen.

---

#### ***Algunas de las acciones que se derivan son las siguientes:***

- Develar los mitos y estereotipos culturales.
  - Concientizar a la comunidad acerca de violencia familiar.
  - Proporcionar modelos alternos de funcionamiento más democráticos.
  - Alentar la existencia de legislación adecuada
  - Orientar hacia una red de recursos.
  - Crear programas de tratamiento y recuperación.
  - Utilizar los medios masivos de comunicación.
  - Crear programas de capacitación.
  - Determinar programas de prevención.
  - Otros.
-

Recuperado de los modelos de intervención y la violencia intrafamiliar. La Dirección Nacional de Promoción de la Salud de la Mujer, Sección Mujer, Género, Salud y Desarrollo del Ministerio de Salud. 2002. p. 57.

**a. Modelo Intrapsíquico:**

Tabla 5

*Descripción del modelo de intervención intrapsíquico*

---

**Definición:** En la atención de la persona afectada por la violencia, se busca ayudarla a comprender cómo sus experiencias pasadas la han colocado en una situación de vulnerabilidad. La amenaza y el peligro continúan reforzados por el patrón de violencia.

---

**Planteamientos:**

Algunos problemas intrapsíquicos ocasionan la conducta violenta en una persona y la vulnerabilidad para ser agredida por otra/o. Puede ayudar al ofensor/a a darse cuenta de cómo ha sido afectado por experiencias pasadas.

Según este modelo, la conducta humana y su desarrollo están determinados por los hechos, impulsos y deseos, que motivan a los que se encuentran dentro de la mente.

Los factores intrapsíquicos proporcionan las causas subyacentes de las conductas que se manifiestan abiertamente.

La evaluación, el tratamiento y la investigación se dirigen a la actividad intrapsíquica que debe ser tratada para comprender la conducta y aliviar los problemas.

---

Recuperado de los modelos de intervención y la violencia intrafamiliar. La Dirección Nacional de Promoción de la Salud de la Mujer, Sección Mujer, Género, Salud y Desarrollo del Ministerio de Salud. 2002. P. 57.

***b. Modelo de Expresión:***

Tabla 6

*Descripción del modelo de intervención de expresión*

---

***Planteamientos:***

Parte del supuesto que las personas ofensoras sufren represión emocional y bloqueo de la comunicación, lo que ocasiona una acumulación de tensión que puede descargarse en forma explosiva.

Se reduce la violencia a un problema de comunicación en la pareja.

Se incluye al ofensor y la persona agredida en la terapia, por considerar la conducta una responsabilidad compartida.

Este modelo distorsiona la comprensión, al plantear que la solución está en promover ciertas formas de expresión, sin confrontarlos con su responsabilidad.

Pone mayor parte de la responsabilidad en la persona agredida, porque considera que carece de destrezas de comunicación.

---

Recuperado de los modelos de intervención y la violencia intrafamiliar. La Dirección Nacional de Promoción de la Salud de la Mujer, Sección Mujer, Género, Salud y Desarrollo del Ministerio de Salud. 2002. P. 59.

**c. Modelo de Interacción:**

Tabla 7

*Descripción del modelo de intervención de interacción*

---

**Planteamientos:**

Que la violencia es un aspecto disfuncional de una relación de pareja. La meta consiste en que cada persona identifique y cambie los comportamientos que contribuyen al problema. Se espera que la persona agredida y la persona ofensora compartan la responsabilidad por el problema. Este modelo no es aplicable en situaciones de violencia familiar en su primera etapa, porque la persona agredida no podrá expresarse libremente en una sesión compartida con el agresor.

---

Recuperado de los modelos de intervención y la violencia intrafamiliar. La Dirección Nacional de Promoción de la Salud de la Mujer, Sección Mujer, Género, Salud y Desarrollo del Ministerio de Salud. 2002.

**d. Modelo de Aprendizaje Social:**

Tabla 8

*Descripción del modelo de intervención de aprendizaje social*

---

**Planteamientos:**

(Existen aquí planteamientos de Dollard y Miller, B.F. Skimmmer, Rotter y Bandura). Se concentra en la conducta y su relación con las condiciones ambientales que la afectan. Plantea que la conducta se ve influida por el aprendizaje que se da en un contexto social

La conducta puede ser medida.

Importancia a la influencia ambiental.

La conducta violenta es aprendida y puede ser desaprendida

---

Recuperado de los modelos de intervención y la violencia intrafamiliar. La Dirección Nacional de Promoción de la Salud de la Mujer, Sección Mujer, Género, Salud y Desarrollo del Ministerio de Salud. 2002. P. 60.

***e. Modelo Género-Sensitivo:***

Tabla 9

*Descripción del modelo de intervención de género-sensitivo*

---

***Planteamientos:*** (Según Carter)

La violencia es toda acción que ocasiona temor y obliga a una persona afectada a hacer lo que no desea hacer.

Todas las personas han sido influidas por la estructura socio-cultural sexista.

Se vive en una sociedad o ambiente social que enseña usos inapropiados del poder y limita el acceso a los recursos en la sociedad, basándose en el género.

La meta es incrementar las oportunidades de crecimiento individual y colectivo, eliminando el sexismo.

El eje central es el empoderamiento.

Reconoce la necesidad de educar a los/las ofensores/as sobre comunicación y habilidades de cuidado, y rechaza las expectativas sexistas y el comportamiento controlador.

---

Recuperado de los modelos de intervención y la violencia intrafamiliar. La Dirección Nacional de Promoción de la Salud de la Mujer, Sección Mujer, Género, Salud y Desarrollo del Ministerio de Salud. 2002.

*f. Modelo de Intervención en Redes*

Tabla 10

*Descripción del modelo de intervención en redes.*

---

**Planteamiento:** Este modelo busca como objetivo desenfocar el problema del individuo y abrirlo a un nivel social más vasto, esto con el fin de conceptualizar los problemas y también de generar estrategias de intervención al respecto. Hay dos modelos relacionados con este modelo de intervención; el modelo de redes personales o focales, y el modelo de red abierta o red focal. En la primera se define las intervenciones en red enfocadas en la mujer y de la segunda el trabajo en red enfocada en las instituciones y organizaciones que aportan a la eliminación de la violencia familiar.

Esta intervención tiene como propósito dimensionar la problemática desde la red de relaciones e interacciones de la víctima y encontrar soluciones a la problemática a través de la generación de una red de instituciones, grupos y entidades.

---

Adaptado del programa CHILE AGOGE *Casas de acogida orientaciones técnicas para la intervención psicosocial con mujeres* Servicio Nacional de la Mujer. Gobierno de Chile. Fecha de consulta: 12 de octubre de 2012. [http://www.sernam.cl/descargas/002/doc/Orientaciones\\_Tecnicas\\_intervencion\\_psicosocial\\_mujeres\\_2012.pdf](http://www.sernam.cl/descargas/002/doc/Orientaciones_Tecnicas_intervencion_psicosocial_mujeres_2012.pdf). P. 34

### g. Modelo de Desarrollo de Competencias

Tabla 11

*Descripción del modelo de intervención de desarrollo de competencias.*

---

**Planteamiento:** Este modelo parte de la perspectiva que el individuo posee las capacidades para encontrar y desarrollar sus propias soluciones, ya que está dotado de competencias naturales para esto, solo requiere un acompañamiento de un especialista para el descubrimiento de sus propios recursos, empoderarles en su uso y recobrar la confianza en sí mismo. Este modelo no solo es de enfoque individual sino también aplicable a la comunidad, y se concibe el “*bienestar psicosocial* como un estado de satisfacción de sus necesidades y de desarrollo de sus potencialidades en interacción constante con la comunidad y el desarrollo” de ésta por parte del individuo (Chile Acoge: 2012).

---

Adaptado del programa CHILE AGOGE *Casas de acogida orientaciones técnicas para la intervención psicosocial con mujeres* Servicio Nacional de la Mujer. Gobierno de Chile. Fecha de consulta: 12 de octubre de 2012. [http://www.sernam.cl/descargas/002/doc/Orientaciones\\_Tecnicas\\_intervencion\\_psicosocial\\_mujeres\\_2012.pdf](http://www.sernam.cl/descargas/002/doc/Orientaciones_Tecnicas_intervencion_psicosocial_mujeres_2012.pdf) P. 35.

Así como se cuentan con *modelos* también en sociología se cuentan con *conceptualizaciones*, y estos son maneras de intervenir un problema que todavía están en desarrollo y evaluación, antes de ser declaradas como modelo. Existen algunas *conceptualizaciones*, sin embargo para nuestro interés se mencionará solo la *intervención en crisis*.

#### ***Intervención en crisis:***

Tabla 12

*Descripción del modelo de intervención en crisis.*

---

**Planteamiento:** Es de vital importancia en la etapa inicial de ayuda proveer medidas de autoprotección, ofrecer la seguridad cuando la mujer lo solicite y la posibilidad de

---

---

comprender el problema de manera diferente.

---

*Principios generales:*

La violencia constituye una violación de los derechos humanos de la mujer.

Los derechos de la mujer, sus hijas y sus hijos serán siempre validados, protegidos y fomentados por encima de los que socialmente se atribuyen a la familia.

En situaciones en las que sea necesario tomar decisiones de privilegio se optará por el bienestar prioritario y superior de los niños y las niñas; los y las adolescentes

Las convenciones internacionales en torno a los derechos humanos formarán parte del marco conceptual de la atención en momentos de crisis en situaciones de violencia intrafamiliar.

El modelo de intervención en crisis reconoce la necesidad de explicar el compromiso a favor de la equidad entre hombres y mujeres y entre personas adultas y menores de edad.

El comportamiento violento es responsabilidad de quién lo ejecuta.

Es responsabilidad de las personas adultas en general y de quienes prestan servicios en crisis en particular, la denuncia de delitos en contra de niños y niñas y población adolescente así como la necesidad de buscar siempre su protección frente al maltrato y al abandono.

La violencia conyugal no tiene justificación y merece ser sancionada.

La violencia puede ser detenida.

*Principios específicos:*

El énfasis en la crisis actual.

La necesidad de la mujer y sus hijos como punto de partida.

---

---

El énfasis en las fortalezas o recursos internos.

La clarificación de valores.

La educación e información en lugar de la interpretación y acusación.

La mujer es quien da solución a sus problemas.

**Metas de la primera etapa:***(de 1 a 2 horas)*

*Mayor seguridad y disminución de riesgos para la mujer, sus hijas e hijos.*

Movilizar recursos externos para aumentar la seguridad de la mujer y las niñas y niños.

Contribuir a superar el período de desequilibrio.

Participar activamente en la solución de las necesidades inmediatas.

Proporcionar apoyo.

**Tareas:**

Identificación del evento desencadenante de la crisis

Apoyo emocional y empatía

Evaluación de :

los riesgos asociados a la violencia.

del riesgo de maltrato a hijos e hijas.

de la estabilidad emocional y los recursos internos. Capacidad de tomar decisiones sobre su seguridad. ¿Cómo ha manejado situaciones difíciles en el pasado?

De los recursos familiares.

De problemas concomitantes.

Identificación del problema principal.

Priorización de problemas y necesidades.

---

---

Elaboración conjunta de un plan de acción y seguimiento.

Movilización de recursos externos.

Acciones necesarias para proteger la vida y la seguridad emocional de las personas que no pueden valerse por sí mismas.

**Metas de la segunda etapa:**(de 4 a 6 sesiones)

*Uso del potencial de crisis para realizar cambios positivos en la vida cotidiana.*

Presentar diferentes alternativas para comprender la crisis y la violencia, de acuerdo con las expectativas, autoimagen, creencias, sueños y objetivos de vida de la mujer.

Ayudar a examinar los problemas y las alternativas.

Iniciar junto con la mujer maltratada la elaboración de planes y metas.

Considerar alternativas a problemas inconclusos.

Propiciar un enfoque de vida positivo (integrar la experiencia a su vida y lograr identificar los cambios de conducta necesarios para liberarse de la violencia).

**Tareas:**

Revisión del progreso y los obstáculos según el plan de acción.

Evaluación del contexto de la crisis.

Educación en temas relevantes.

Revisión del significado de la experiencia de crisis.

Fijación de metas a corto y mediano plazo.

Elaboración conjunta de un plan de acción: acudir a un grupo de apoyo, buscar otros servicios profesionales, elegir apoyo espiritual, encuentros de crecimiento personal, optar por un nuevo lugar de residencia de trabajo, entre otros.

Toma de decisiones

---

Adaptado del programa CHILE AGOGE *Casas de acogida orientaciones técnicas para la intervención psicosocial con mujeres* Servicio Nacional de la Mujer. Gobierno de Chile. Fecha de consulta: 12 de octubre de 2012. [http://www.sernam.cl/descargas/002/doc/Orientaciones\\_Tecnicas\\_intervencion\\_psicosocial\\_mujeres\\_2012.pdf](http://www.sernam.cl/descargas/002/doc/Orientaciones_Tecnicas_intervencion_psicosocial_mujeres_2012.pdf) P. 61.

Para la evaluación que tiene como objeto esta investigación, se tomó como modelo de comparación el modelo ecologista, ya que es un modelo integral, donde se asocia el problema de la violencia familiar como una sumatoria de factores que comienza en el individuo pero que también encuentra razones de ser en esferas mucho más externas a él y a su familia, como lo son la comunidad y la cultura, esferas que actúan todas en un sistema compuesto y complejo. Este modelo plantea la intervención multisectorial para la eliminación de la violencia familiar para ver la interacción de las esferas sociales del modelo ecologista por favor referirse a la Figura 4. Adicional a este *modelo*, también se considera la *conceptualización* de intervención en crisis cómo una estrategia de intervención comparativa, ya que esta reúne una serie de pasos de vital importancia para el posterior desarrollo del modelo ecologista, el cual es aplicable en la segunda etapa, adicional a este, se consideró importante tomar en cuenta los *modelos* de intervención en red y de desarrollo de competencias. El primero, porque como se ha descrito anteriormente, el problema de violencia familiar tiene muchas aristas que requieren una intervención integral que sin duda no es posible realizar desde solo una organización y con solo la sobreviviente, el segundo porque sin un desarrollo de competencias la revictimización es muy probable, y el rompimiento del círculo de la violencia no se puede dar si no hay empoderamiento para una vida independiente. Estos son los modelos más utilizados por intervenciones de alto reconocimiento como lo son el programa Chile Acoge, del gobierno Nacional de Chile, para guiar la intervención de las casas de refugios para mujeres víctimas de violencia familiar. El cual tiene como objetivo general y específico los mismos que la Casa de refugio para el bienestar de las mujeres en Peja-

Kosovo. De igual manera hay programas de casa de refugios con uno o más de estos modelos en los países de México y Argentina.

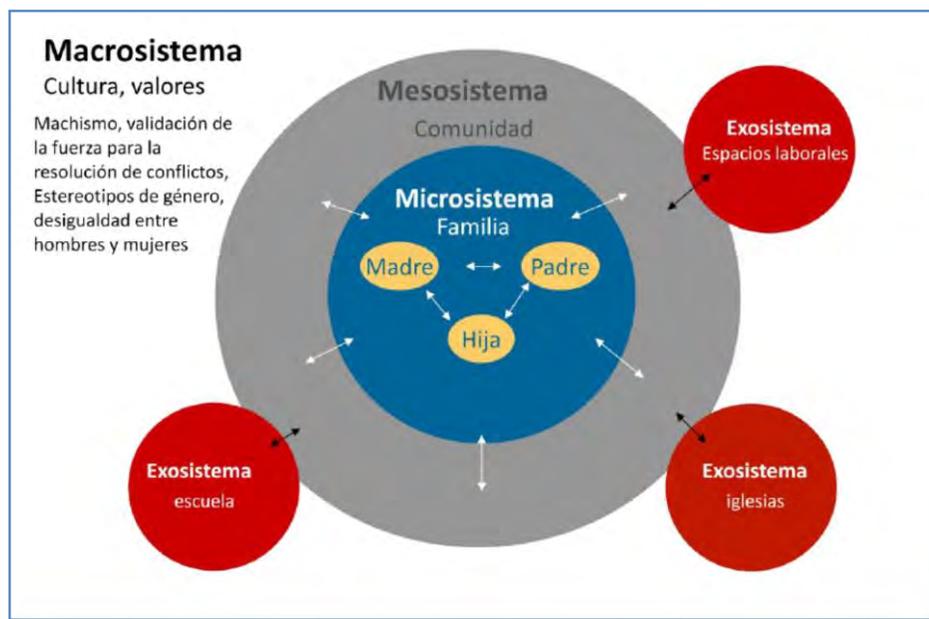


Figura 4: Modelo ecológico. Recuperado de Chile Acoge (2012).

### 2.1.5. Círculo de la violencia.

Este es un término introducido y desarrollado en 1979 por Lenore Walker en su libro *Modelo explosivo edificando la tensión del círculo de violencia* el cual es resultado de un estudio desarrollado en los Estados Unidos. La teoría del círculo de la violencia pretende explicar el porqué del comportamiento de una persona que comete violencia doméstica puede cambiar drásticamente en el tiempo y a su vez explica el comportamiento de la víctima y su continuidad en una atmósfera violenta. Esta teoría desarrolla un número de etapas que todas las personas involucradas en violencia van a experimentar en menor o mayor magnitud.



Figura 5: Ciclo del abuso. Recuperado de Manitoba Department Of Justice. (2012. p.3).

Algunas de las consecuencias más frecuentes en una mujer víctima de violencia física son:

*Daños físicos:* fracturas, quemaduras, cortaduras, hematomas, heridas, dolores de cabeza, invalidez temporal o permanente, violación sexual, problemas ginecológicos, embarazos no deseados, partos prematuros, abortos, enfermedades de transmisión sexual, infección con VIH, y consumo abusivo de alcohol, drogas y tabaco.

*Daños psicológicos:* depresión, ansiedad, angustia, trastornos del apetito, estrés, fobias, obsesiones, conductas compulsivas, abuso de sustancias tóxicas, insomnio, hipersomnia, frigidez, baja autoestima, disfunciones sexuales, labilidad emocional, baja del rendimiento y reducción de las capacidades cognoscitivas e intelectuales. A estos problemas se suman dos que tienen consecuencias fatales: el suicidio y el homicidio.

Para la presente investigación se asume la teoría de funcionamiento de la violencia familiar en círculo, lo que justifica una intervención externa para que la víctima junto con sus hijos tenga la garantía de salir del estado de violencia y de no volver a entrar en el mismo círculo u en uno nuevo.

Este concepto será de gran utilidad para la evaluación del empoderamiento de la víctima a través del conocimiento del funcionamiento de la violencia doméstica.

### ***2.1.5.1. Romper el círculo de la violencia.***

Por romper el círculo de la violencia se referirá a la posibilidad de la víctima y del agresor de transformar la atmosfera de convivencia, es decir, de encontrar una manera pacífica y armoniosa de convivir. Cabe aclarar que romper el círculo de la violencia puede en algunos casos solo ser posible a través de la separación o divorcio, debido a la falta de interés por parte del agresor de hacer parte del cambio o agotamiento extremo por parte de la víctima para invertir en una nueva oportunidad para el cambio. Según Manitoba Justice, por el aumento de la intensidad de la violencia y el debilitamiento de la víctima en cada repetición del círculo es muy difícil romperlo sin ayuda externa.

Para el rompimiento del círculo de la violencia se requiere no solo salir de él sino asegurar que la sobreviviente no vuelve a entrar en otro con diferente agresor o que ella no inicia como agresor un nuevo círculo. Para esto se requieren dos procesos importantes; rehabilitación y reintegración social de la víctima y del agresor.

### **2.1.6. Rehabilitación.**

Según la Real Academia de la Lengua Española, RAE, médicamente la rehabilitación es un conjunto de métodos que tiene por finalidad la recuperación de una actividad o función perdida o disminuida por traumatismo o enfermedad. Es decir, la rehabilitación debe restablecer las funciones sociales, mentales y físicas de la sobreviviente y sus hijos. Según especialistas en asistencia a víctimas se refieren a este proceso como crítico para asegurar un futuro pacífico para una sobreviviente; el grado de éxito o fracaso de esta fase, dependerá en gran parte de la iniciativa y agresividad con la que se la ejecute. Su objetivo debe ser que estos individuos no sólo lleguen a sobrevivir esta etapa, sino salir victoriosos, capaces y equipados para ayudar a otros a evitar caer en la misma trampa, de convertirse en víctimas de violencia familiar.

La participación de miembros de la familia o conocidos durante el proceso total de rehabilitación de estos individuos es crítica. Este proceso debe incluir apoyo moral y psicológico continuo. Apoyo material también será necesario en muchos casos como: alimentos, ropa, vivienda o empleo.

La carencia de servicios de apoyo a éstos individuos, creará el riesgo que el espectro de institucionalización los atraiga nuevamente a sus situaciones previas. Una víctima de violencia familiar podría volver a su abusador o caer en otra situación de abuso, después de todo se ha acostumbrado a esos ambientes o cree que no merece nada mejor.

Por otro lado, la Coalición de casas de refugio de Kosovo, (del ing. Kosovo Shelter Coalicion, KSC), formada en el 2011 y la cual tiene como propósito unificar los procesos de intervención, generar una fuerza mayor frente a la comunidad y el Estado y generar fondos de manera mancomunada, describe el proceso de rehabilitación dentro de los programas, el cual será detallado en el capítulo cuatro: resultados.

Por lo anterior se buscará evaluar el avance o alcance de la estrategia de la casa de refugio en cuanto a la rehabilitación de la víctima.

#### **2.1.7. Reintegración Social.**

El gobierno de México en su programa de *reinserción social* para mujeres víctimas de violencia familiar de la Ciudad de México, hablando acerca de la reinserción o reintegración social dice: Es indispensable cobrar conciencia del daño que causa la violencia familiar rompiendo las redes familiares, sociales y comunitarias donde se ejerce y en las que se tolera, a través de diferentes propuestas sociales que involucren una atención interinstitucional para lograr la reparación del daño y el desarrollo de una calidad de vida para las mujeres, sus hijas e hijos,

que les permita construir una vida libre de violencia (Subsecretaria de desarrollo social. 2012.p. 103).

Por otro lado, la Coalición de Casas de refugio de Kosovo describe el proceso de reintegración social dentro de los programas así: integral y avanzado proceso de rehabilitación; fortalecimiento, mediación y recuperación de la víctima a un curso normal de la vida (Kosovo Shelter Coalicion 2011. P.5).

De manera general y resumida; la presente investigación de la intervención de la casa de refugio de mujeres para el bienestar de las mujeres de Peja, tendrá como parámetros de medición los aportados por a) la conceptualización de la intervención en crisis, que aporta elementos básicos de manejo para el tratamiento de la problemática en las primeras dos semanas de una víctima, b) el modelo ecológico; el cual incluye diferentes esferas sociales en las que la víctima se desenvuelve y el cual se dará en la etapa intermedia en la cual también se tendrá como parámetro c) el modelo de desarrollo de capacidades que busca el empoderamiento de la mujer y la generación de su propio futuro d) la intervención en redes para ver el funcionamiento de la casa y su interacción en red con otras instancias e instituciones y a su vez la generación de la red interna de apoyo a la mujer. Transversal a estos modelos se busca evaluar el efecto del programa sobre la garantía para las víctimas de salir del círculo de la violencia y de ser empoderadas de manera tal que no vuelvan a entrar en el mismo o crear uno nuevo. Este último aspecto tiene también una dimensión adicional que es evaluar el papel de los hijos menores de edad en la problemática y las intervenciones para ellos.

## 2.1.8. Definiciones Normativas

### 2.1.8.1. *Ámbito internacional.*

De la Cuarta Conferencia Mundial de la Mujer, en 1995 realizada en Beijing, se definió como uno de los objetivos estratégicos “Adoptar medidas integradas para prevenir y eliminar la violencia contra la mujer” y en su acápite “Medidas que han de adoptarse” se señala claramente como una de estas medidas:

Ofrecer a las mujeres víctimas de la violencia acceso a los sistemas judiciales y, según lo previsto en las leyes nacionales, a soluciones justas y eficaces para reparar el daño de que han sido objeto, e informarles acerca de su derecho a obtener compensación a través de esos mecanismos (ONU 1995. p.55)

Y en su punto 125.

Medidas que han de adoptar los gobiernos, incluidos los gobiernos locales, las organizaciones populares, las organizaciones no gubernamentales, las instituciones de enseñanza, los sectores público y privado, en particular las empresas, y los medios de información, según proceda:

a) Establecer centros de acogida y servicios de apoyo dotados de los recursos necesarios para auxiliar a las niñas y mujeres víctimas de la violencia y prestarles servicios médicos, psicológicos y de asesoramiento, así como asesoramiento letrado a título gratuito o de bajo costo, cuando sea necesario, además de la asistencia que corresponda para ayudarles a encontrar medios de vida suficientes;

h). Difundir información sobre la asistencia de que disponen las mujeres y las familias que son víctimas de la violencia;

i) Proporcionar, financiar y promover servicios de asesoramiento y rehabilitación para los autores de actos de violencia y promover el estudio de las posibilidades de realizar nuevas

actividades de asesoramiento y rehabilitación para prevenir nuevos casos de violencia (ONU 1995. p.56-57).

Y en 126. medidas que han de adoptar los gobiernos, los empleadores, los sindicatos, las organizaciones populares y juveniles y las organizaciones no gubernamentales, según proceda:

c) Desarrollar programas de asesoramiento, rehabilitación y apoyo para niñas, adolescentes y jóvenes que hayan sido o sean objeto de relaciones abusivas, en particular las que viven en hogares o instituciones en que exista esa clase de relaciones; (ONU. 1995).

Con lo anterior queda demostrado que tanto el gobierno como las entidades no gubernamentales deben, en aras de cumplir lo decidido en la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, la cual tiene en cuenta la Declaración de los Derechos Humanos, la Carta de las Naciones Unidas, las convenciones internacionales concertadas bajo los auspicios de las Naciones Unidas y de los organismos especializados para favorecer la igualdad de derechos entre el hombre y la mujer, las resoluciones, declaraciones y recomendaciones aprobadas por las Naciones Unidas y los organismos especializados para favorecer la igualdad de derechos entre el hombre y la mujer. Lo cual se resume en la eliminación de la discriminación contra la mujer, de la cual la violencia familiar es una de sus expresiones.

También es de importancia reconocer el convenio de Estambul, documento que tiene por objetivos:

Proteger mujeres en contra de todas las formas de violencia, y prevenir, enjuiciar y eliminar la violencia en contra de las mujeres y la violencia doméstica; contribuir a la eliminación de todas las formas de la discriminación en contra de las mujeres y promover igualdad substancial entre mujeres y hombres, incluyendo el empoderamiento de mujeres; diseñar un marco comprensible,

políticas y mediciones para la protección y la asistencia a todas las víctimas de violencia en contra de la mujer y violencia doméstica; promover la cooperación internacional con la visión de eliminar la violencia en contra de la mujer y la violencia doméstica; proveer apoyo y asistencia a las organizaciones y reforzamiento a las agencias policiales para cooperar efectivamente en orden de adoptar un enfoque integrado para eliminar la violencia en contra de la mujer y la violencia doméstica (Council of Europe. 2019. ).

Por lo que esta investigación, basada en estas decisiones internacionales que buscan el cumplimiento de los derechos fundamentales del individuo, y de las cuales Kosovo se encuentra como un país comprometido, ya que está bajo la supervisión de la Comunidad Europea y bajo su auspicio, se busca entonces evaluar que las prácticas de la Casa de refugio de mujeres en Peja cumpla con los parámetros citados en la medida a adoptarse, citada anteriormente, del punto 125. Resultado de la conferencia cuarta mundial de la mujer, así como el factor de rehabilitación citado en el numeral 126 resultado de la misma conferencia.

#### ***2.1.8.2. Ámbito local.***

Kosovo en su Constitución garantiza los derechos y libertades avalados por los convenios e instrumentos internacionales, siguientes:

- (1) Declaración Universal de los Derechos Humanos;
- (2) Convenio Europeo para la Protección de los derechos humanos y de las libertades fundamentales y sus protocolos;
- (3) El Pacto internacional de derechos civiles y políticos y sus protocolos;
- (4) el Consejo de Europa, Convenio marco para la protección de las minorías nacionales;
- (5) La Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial;
- (6) Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer;

(7) Convención sobre los derechos del Niño;

(8) Convención contra la tortura y otros tratos o penas crueles, trato inhumano o degradante.

Para la aplicabilidad de la Ley de Kosovo se requiere la intervención de diversas instituciones gubernamentales y no gubernamentales para responder y ofrecer protección en contra de la violencia doméstica.

- La División de Asistencia y Promoción de la víctima del Ministerio de Justicia
- Centro Municipal del Trabajo Social del Ministerio de Trabajo y Promoción Social y bienestar
- Unidades de violencia doméstica del servicio de policía de Kosovo

Estas tres son el eje de la intervención institucional para los casos de violencia doméstica.

De esta misma manera las ONG hacen parte integrada de la normatividad en Kosovo para brindar servicios de refugio, de consejería y de asistencia diversa a las víctimas. Y la ley establece la necesidad de un trabajo en conjunto y estrecho entre estas instituciones.

Ahora bien, según la Ley de protección de violencia familiar, se define violencia familiar como:

Una o más acciones u omisiones intencionales que hace una persona en contra de otra persona que está o ha estado en una relación familiar, pero no se limitan a:

- El uso de la fuerza física o la presión psicológica ejercida sobre otro miembro de la familia;
- Cualquier otra acción de un miembro de la familia que pueden causar o amenazar con causar dolor físico y el sufrimiento mental;
- Provocación de sentimientos de miedo, peligro personal o violación de la dignidad;
- Ataque físico sin importar las consecuencias;
- Ofensa, maldecir, llamar por nombres despectivos y otras formas de acoso grotesco;

- Repetición constante de la conducta con el fin de humillar a otra persona,
- Relaciones sexuales sin consentimiento y el abuso sexual;
- Restricción ilegítima a la libertad de movimiento de la otra persona;
- Daño o destrucción de la propiedad y amenazas con hacerlo;
- Colocar a la otra persona en una posición de temor por el bienestar físico, emocional y económico;
- Entrada o traslado forzoso de una residencia común o apartamento de otra persona;  
Secuestro (Office of the Prime Minister. 2003. p.2)

En este orden de ideas, la investigación busca revisar de manera no profunda la concordancia de la normatividad vigente que se vincula con la problemática de violencia familiar, su relación con la operación del programa de la Casa de mujeres de Peja y su aplicabilidad como soporte de la gestión intersectorial e interinstitucional.

### **2.1.9. Definiciones Operacionales.**

#### **2.1.9.1. *Violencia.***

La violencia se define como un acto intencional, dirigido a dominar, controlar, agredir o lastimar a alguien más. Casi siempre es ejercida por las personas que tienen el poder en una relación, como el padre o la madre sobre los y las hijas, los y las jefas sobre los y las empleadas, los hombres sobre las mujeres, los hombres sobre otros hombres y las mujeres sobre otras mujeres, pero también se puede ejercer sobre objetos, animales o contra uno mismo. La violencia es un acto que, ya sea que se dé una sola vez o se repita, puede ocasionar daños irreversibles. Implica un abuso del poder mediante el empleo de la fuerza, ya sea física, psicológica, económica o política (Red Nacional de refugios. 2011).

***Tipos de violencia:***

*“Violencia verbal.* Incluye los insultos, los gritos, las palabras hirientes u ofensivas, las descalificaciones, las humillaciones, las amenazas, los piropos que causen molestia, etc.

*Violencia emocional.* La violencia también puede ser emocional o psicológica. Este tipo de violencia, cuya frecuencia es muy alta, es la más difícil de identificar porque, a diferencia de la violencia física, no deja huellas en el cuerpo sino en el ser interno de la persona.

La violencia emocional se ejerce a través de palabras, gritos, gestos agresivos, malos tratos, falta de atención, silencio y chantajes, que buscan denigrar, intimidar, amenazar o manipular a la persona violentada, y aunque aparentemente no dañan, lo hacen profundamente, destrozando la autoestima y la estabilidad emocional.

*Violencia económica.* Es una de las prácticas más sutiles de la violencia, que consiste en el control o restricción del dinero o de los bienes materiales como forma de dominación o castigo.

*Violencia física.* Son aquellos actos que dañan el cuerpo y la salud física: los empujones, bofetadas, puñetazos, puntapiés y los golpes con objetos. Este tipo de violencia muchas veces deja cicatrices, enfermedades que duran toda la vida, y lesiones leves o severas, que incluso pueden causar la muerte.

*Violencia sexual.* Es todo acto verbal o físico con connotaciones sexuales que se realiza contra cualquier persona sin su consentimiento, que vulnera su libertad y daña su autoestima y desarrollo psicosexual, y que le genera inseguridad, sometimiento y frustración. Sus formas son el hostigamiento, el acoso, el tráfico y la explotación sexual, el incesto, el estupro y por supuesto la violación” (Red Nacional de refugios. 2011).

*Violencia de género.* Es un término usado para describir cualquier daño perpetrado en contra de una persona que se encuentra en un estado de desigualdad de poder de relaciones determinado

por los roles sociales adscritos a hombres y mujeres” (Qendra Për Mirëqenien E Gruas. 2006, p. 8).

### **2.1.9.2. *Victima.***

“Persona que padece daño por culpa ajena o por causa fortuita” (Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. Vigésima segunda edición. 2001). A pesar que el diccionario de la lengua española remita una definición tan sencilla y clara, en el ámbito de la violencia la implicación del uso de esta palabra como adjetivo tiene relaciones con la duración de la identidad asignada, el contexto y pertinencia; ya que en lo político, jurídico, social, etc., esta palabra puede tener diferentes implicaciones, también se debe considerar si el rol es asignado, si es asumido o acordado y por último, cuál es el contexto en el cual se usa o aborda el adjetivo; público, privado, colectivo, etc., cómo lo defiende Alfonso Rodríguez González en su ensayo *El concepto de víctima*. Algunos entendidos en la materia sugieren utilizar el término de “sobreviviente” que aporta una mirada positiva de la condición de la mujer en vez del adjetivo víctima. Sin embargo, para este estudio se utilizará con mayor frecuencia la palabra víctima buscando acentuar la importancia de un cambio de estado, ya que actualmente de utilizar el término *sobreviviente* se podría dar a entender que ya está por fuera del círculo de la violencia y la intervención en estudio pierde sentido.

### **2.1.9.3. *Casa de seguridad o refugio de mujeres.***

Se define con este término a una casa de refugio temporal y de emergencia que presta los servicios de hospedaje, alimentación, servicios básicos, ayuda médica y terapéutica a las mujeres víctimas de violencia doméstica o de otra índole. Se define como una casa de seguridad debido a los sistemas de monitoreo y seguridad con los que cuenta para evitar cualquier disturbio provocado por la familia o terceros, relacionados con las mujeres que ingresan a la casa.

#### ***2.1.9.4. Diáspora.***

Es el fenómeno que se presentó durante y después del conflicto armado en Kosovo, en el cual más de 800.000 familias se vieron obligadas a abandonar sus casas y desplazarse a las zonas más seguras y en la mayoría de los casos a salir del país hacia los países fronterizos (Albania, Montenegro y Macedonia).

#### ***2.1.9.5. Líneas de intervención de la casa de mujeres.***

Se refiere a la descripción de todas y cada una de las áreas en las que la casa de mujeres interviene dentro de su quehacer institucional, definiendo claramente sus objetivos, población y alcance. Estas líneas también pueden referirse a programas o actividades específicas.

#### ***2.1.9.6. Relación de cada una de las líneas de intervención con el rompimiento del círculo de la violencia doméstica.***

*Rompimiento del ciclo de la violencia:* Se entenderá por este término al proceso por el cual se consigue un cambio de condición de las relaciones familiares violentas y destructivas, por una vida familiar de armonía y paz. En algunos casos esto puede involucrar a los agresores, obteniendo como resultado una reconciliación familiar y en otros casos, de no contar con la voluntad del agresor o agresores, se considera roto el ciclo de la violencia cuando la víctima puede tomar la decisión de separarse de él o ellos y empezar una etapa nueva de su vida, con las condiciones básicas de supervivencia. Hace referencia a la descripción teórica del aporte o no aporte de cada línea de intervención al rompimiento del ciclo de la violencia en las vidas de las víctimas de violencia doméstica.

***2.1.9.7. Aporte práctico de las líneas de intervención al rompimiento del círculo de la violencia doméstica.***

Hace referencia a los resultados directos e indirectos obtenidos por medio de las líneas de intervención en las vidas de las víctimas en cuanto al rompimiento del círculo de la violencia.

***2.1.9.8. Opinión de las mujeres respecto a las líneas de intervención para proveerles la oportunidad de romper con el círculo de violencia.***

*Manera de intervención:* Se define aquí como manera de intervención a las líneas de intervención y los métodos o programas de atención.

La opinión de las mujeres alude a lo que piensan las mujeres de las líneas de intervención del centro, en cuanto a su importancia y funcionalidad para brindarles apoyo en el rompimiento del ciclo de violencia.

***2.1.9.9. Uso de las políticas gubernamentales que contribuyen y garantizan el proceso de rompimiento del círculo de la violencia doméstica en Kosovo.***

Se refiere a cuáles son las normas gubernamentales que contribuyen y garantizan el proceso de rompimiento del ciclo de la violencia doméstica en Kosovo, así como sus objetivos, población objeto y estrategia.

**2.2. Pregunta de Investigación General**

¿Está el programa de la casa de refugio en Peja para mujeres víctimas de violencia familiar contribuyendo al rompimiento del círculo de la violencia en las familias involucradas?

*Preguntas de investigación:*

- ¿Cuáles son las líneas de intervención que aportan al rompimiento del círculo de la violencia doméstica en las familias de las mujeres que acuden a la casa?

- ¿Qué opinan las mujeres respecto a la manera de intervención del programa en sus familias y en ellas mismas para salir del círculo de la violencia en el que se encuentran?
- ¿Cuáles son las políticas gubernamentales que brindan soporte a la organización para aportar al rompimiento del ciclo de violencia?



## **CAPÍTULO III: Metodología de la Investigación**

### **3.1. Ubicación de la Investigación en el Círculo de la Política**

La investigación que se pretende desarrollar está ubicada en el nivel micro porque contempla el análisis del programa desarrollado por la casa de seguridad de mujeres en Peja, QMG. Y a nivel de la institucionalidad está vinculado con el subsistema administrativo, de metas y valores, y el psicosocial.

El proyecto está vinculado con la fase de evaluación de la operacionalización del programa de atención de la Casa de seguridad de mujeres en Peja.

### **3.2. Estrategia Metodológica**

La estrategia metodológica de evaluación es cualitativa ya que pretende establecer el impacto o aporte del programa desarrollado a través de la Casa de refugio en Peja, específicamente en el rompimiento del ciclo de la violencia doméstica y en la provisión de una ayuda efectiva a las víctimas.

La forma de investigación escogida es una evaluación intermedia del proyecto. En la investigación propuesta se definió como forma de investigación la evaluación de progreso, ya que el programa de la Casa de seguridad para mujeres en Peja se encuentra en operación, es decir, la evaluación se llevó a cabo con el programa en acción. Con esta forma de investigación se pretendió conocer los resultados y el impacto parcial obtenidos hasta el momento en materia de la contribución al rompimiento del ciclo de la violencia en las víctimas que acuden al centro, conocer las opiniones de los involucrados acerca del programa (personal y mujeres víctimas), su ejecución y aporte, asimismo a partir de los hallazgos se han formulado propuestas que puedan apoyar este objetivo.

Debido a los múltiples factores sociales y antropológicos que afectan al fenómeno social de la violencia doméstica en contra de la mujer, y por ende, los obstáculos que estos generan al rompimiento del ciclo de violencia, la investigación utilizó la estrategia metodológica cualitativa; buscando conocer y profundizar un poco más en ellos, incluyendo los factores culturales, organizacionales y de la vida cotidiana que hacen aportes negativos y positivos al logro de uno de los objetivos pilares de toda casa de refugio para mujeres: el rompimiento del ciclo de la violencia.

### **3.2.1. Informantes y fuentes de información**

Al ser un estudio cualitativo que buscaba evaluar avances del programa la tesista propuso inicialmente priorizar el recojo de información a nivel de las mujeres atendidas por el servicio y recoger la información institucional vía las fuentes secundarias producidas por el programa.

En la investigación realizada se estimó conveniente tener un panorama desde cada uno de los ángulos de acción del proyecto de la Casa de mujeres, de esta manera se consideró que el estudio debía de tomar en cuenta a los actores primarios, es decir, las mujeres y también a los trabajadores del programa; quienes están directamente involucrados en el funcionamiento diario.

En el diseño teórico se planteó el tener como informantes a los beneficiarios indirectos más inmediatos del programa; familiares de las mujeres beneficiarias y agresores, pero por razones que serán expuestas más adelante esto no fue posible.

De esta manera los informantes definidos para la investigación fueron:

#### *Personal del Programa:*

- Cuidadoras generales
- Directora
- Coordinadora de monitoreo

- Coordinadora de caso
- Sicóloga

*Mujeres:*

Mujeres beneficiarias (activas al momento de la investigación o que lo fueron dentro del periodo de la investigación)

*Beneficiarios indirectos del programa:*

- Familiares de la víctima y agresores

En lo referente a las fuentes de información, la investigación basó su información en los documentos públicos del programa que hacen referencia a los objetivos y estrategias del mismo, también se planteó el análisis de los informes estadísticos y los documentos de control diario del programa para conocer de manera cuantitativa los resultados y el proceso de seguimiento que garantiza o mide el impacto social, estas fuentes de información se conformaron por documentos que contenían o se llamaban de la siguiente manera:

- Plan estratégico de la Casa de mujeres
- Plan de aceptación por cliente
- Reporte semestral estadístico
- Listado de asistencia a los programas
- Reporte de monitoreo
- Registro de seguimiento de los programas
- Constitución nacional, Leyes

### 3.2.2. Dimensiones del estudio

Tabla 13

*Universo de Estudio y Muestra inicial*

INFORMANTES			
RELACIÓN CON EL PROGRAMA	DESCRIPCIÓN	UNIVERSO	MUESTRA
Personal del Programa	Cuidadoras generales	4	4
	Directora	1	1
	Coordinadora de monitoreo	1	1
	Coordinadora de caso	1	1
	Sicóloga	1	1
	Ex voluntaria (la tesista)	1	1
	Mujeres	Mujeres beneficiarias (activas al momento de la investigación o que lo fueron dentro del periodo de la investigación)	43
Beneficiarios indirectos del programa	Familiares de la víctima y agresores  Valor aproximado(un familiar y el cónyuge en caso de tenerlo)	70	25

La razón de la muestra diseñada, en cuanto al personal de programa, fue para tener una panorámica desde cada uno de los actores internos y verificar la coherencia en el desarrollo de las actividades diarias con los objetivos, y por eso se estimó lograr obtener información de todos. En lo que se refiere a las mujeres la muestra obedece a un número promedio sacado de la lista de mujeres que durante ese año fueron beneficiarias del programa, 15 corresponde al 90% de las mujeres que permanecieron en el programa por más de 2 meses, las otras estuvieron por períodos más cortos que ese, y basado en este mismo patrón se estimó la muestra de beneficiarios indirectos.

Sin embargo, hubo algunas circunstancias que llevaron a una modificación de la muestra de estudio:

- La debilidad de las fuentes secundarias existentes, que llevo a la necesidad de entrevistar al personal de organismos de cooperación con el programa, quienes son: el abogado del organismo de protección de víctimas, el coordinador del Centro de Trabajo Social y la trabajadora social.
- La reducción de casos de mujeres atendidas, dado que primera instancia y cuando el proceso de entrevistas y revisión documental se inició la directora del centro estuvo muy amplia y cooperadora con el propósito de la misma, sin embargo al pasar el tiempo y al empezar en las entrevistas a brotar evidencias de falencias estructurales se limitó el acceso posterior a documentos y al personal, al punto que el grupo focal diseñado no se pudo lograr, así como el acceso al documento de plan de acción, de la misma manera a las mujeres que estaban refugiadas en la casa. Es esta la razón por la que no se logró el objetivo de la muestra que había sido planteada, las mujeres entrevistadas a excepción de una, todas se encontraban fuera de la Casa de mujeres en el momento de la entrevista.

- En una primera instancia la tesista se propuso realizar una mirada desde los *stakeholders* o *involucrados* del proyecto de la Casa de mujeres, lo que incluía a las familias de las mujeres víctimas y a los agresores; para esto se había creado un objetivo específico que respondía a una pregunta de investigación en la cual se pretendía conocer la opinión de ellos al respecto del programa de la casa de refugio, y de su involucramiento o no en el proceso, buscando establecer el impacto del proyecto en ellos. Sin embargo, no fue posible contar con el acceso a ellos debido a lo sensitivo de los casos y al nivel de riesgo por parte del agresor; muchas de las mujeres retornaron a sus hogares y la situación no ha cambiado, lo que hace que el agresor o familia no quiere hablar acerca del tema, y en segundo lugar y debido al mismo nivel de peligrosidad, la Casa de mujeres se negó a cooperar para ir en compañía de personal del programa a hacer las visitas. Esto hizo que el estudio se limitara al impacto en las mujeres. Pese a las dificultades, la evaluación se realizó con la siguiente “muestra” lo cual sin duda limitó su alcance y representatividad, para lo cual la tesista debió implementar a su vez algunas nuevas estrategias para el recojo de información como: la sistematización de la experiencia de la tesista, quien fue voluntaria por un año en el programa de la Casa de mujeres y actualmente trabaja con una organización que es una aliada estratégica del QMG y la inclusión como informantes al personal de organismos cooperantes con el programa.

Tabla 14  
*Muestra final con la que se trabajó la investigación*

<b>INFORMANTES</b>			
<b>RELACIÓN CON</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>UNIVER</b>	<b>MUEST</b>
<b>EL PROGRAMA</b>		<b>SO</b>	<b>RA</b>
Personal del	Cuidadoras generales	4	0
Programa	Directora	1	1
	Coordinadora de monitoreo	1	1
	Coordinadora de caso	1	1
	Sicóloga	1	1
	Ex voluntaria (la tesista)	1	1
	Mujeres	Mujeres beneficiarias (activas al momento de la investigación o que lo fueron dentro del periodo de la investigación)	43
Personal de	Abogado del organismo de	2	1
organismos	Protección de víctimas		
cooperantes con el	Coordinador del Centro de	1	1
programa	Trabajo Social		
	Trabajadora social	1	1

**3.2.3. Técnicas de investigación (ver apéndice A)** (La técnica de encuesta se propuso para hacer una triangulación entre la información recogida a través de la revisión documental de informes y reportes de la Casa de refugio y las mujeres, esta encuesta estuvo planificada para aplicarse a las mujeres, este instrumento no logró contar su objetivo ya que no se contó con el número necesario de mujeres accesibles ni tampoco el programa cuenta con reportes cuantitativos periódicos y confiables).

**Revisión documental:** Esta técnica fue utilizada para todos aquellos indicadores cuya fuente de información es un documento, en el caso particular fueron los documentos de registro del programa:

- Plan estratégico de la Casa de mujeres
- Plan de aceptación por cliente
- Reporte semestral estadístico
- Listado de asistencia a los programas
- Reporte de monitoreo
- Registro de seguimiento de los programas
- Constitución nacional, Leyes

**Entrevista semiestructurada:** Esta técnica utilizó para los indicadores que buscan conocer la experiencia, percepción y opinión de las personas relacionadas con el programa; personal que trabaja en el programa, personal que trabaja como red de apoyo al programa y beneficiarias; fue de tipo semiestructurada para dar apertura a nuevos planteamientos y opiniones que pueden estar por fuera del rango inicial rango de percepción de la investigadora antes de iniciar la entrevista pero pueden aparecer durante ella y que pueden ser de mucho valor.

**Grupo focal:** Esta técnica sirvió para tomar una lectura de la intencionalidad y funcionalidad de los programas que ha establecido la Casa de mujeres para romper el círculo de la violencia, en este grupo se consideró importante la presencia de los actores profesionales y equipo de apoyo básico del programa, para discutir acerca de cuánto está el programa aportando o apuntando a aportar a la víctima y familia para eliminar la violencia.

### **3.3. Dificultades Encontradas en la Aplicación de la Metodología Diseñada**

A pesar de las limitaciones con las que se enfrentó la investigación en cuanto a los informantes el objetivo general de la investigación pudo cumplirse debido a la recolección de información por las fuentes de los involucrados con el programa, quienes por su vasta experiencia y conocimiento e interacción con el programa desde sus inicios arrojaron información importante, así como por la sistematización de la experiencia de la tesista como trabajadora voluntaria por más de un años en el programa; la investigación fue afectada en el alcance de la misma por la dificultad en acceder a los familiares y agresores, sin embargo en el transcurso de la investigación se halló que estos involucrados no son un foco de atención del programa.

## CAPÍTULO IV: Resultados

### Interpretación de Datos

#### 4.1. El Programa de la Casa de Refugio de Peja y su Impacto en la Eliminación de la Violencia en Contra de la Mujer.

El programa de la casa de mujeres en Peja es ejecutado por la *QMG* (del Albanés *Qendër për Mireqenie e Gruas*, Centro para el bienestar de mujeres), la cual es registrada como una Organización No Gubernamental privada. La *QMG* dentro de sus líneas de acción tiene un programa de casa de refugio, el cual está dirigido a brindar albergue, protección y servicios varios a las mujeres e hijos víctimas de violencia doméstica. A su vez la *QMG*, hace parte de la coalición de casas de refugio de Kosovo, *KSC*, formada en el 2011 y la cual tiene como propósito unificar los procesos de intervención, generar una fuerza mayor frente a la comunidad y el Estado, y generar fondos de manera mancomunada.

Los resultados que se presentarán a continuación son producto de diferentes fuentes documentales oficiales; cómo el plan de acción, reportes de la Casa de refugio de mujeres, legislación: normas y leyes, reportes oficiales de la *QMG* y de otras organizaciones sociales, entre otros. También hacen parte de estos hallazgos múltiples entrevistas personales a todos los actores involucrados desde diferentes esferas en la problemática a nivel local y en el programa de la *QMG*; como mujeres, personal de trabajo de la institución, personal del Centro de Trabajo Social, abogado de protección de víctimas, y otros (Ver tablas 14-17).

## **4.2. Relación del Programa de Intervención de la Casa de Mujeres con el Rompimiento del Ciclo de la Violencia desde el Aspecto Teórico.**

### **4.2.1. En cuanto a la estrategia de intervención.**

En la investigación documental, se evidencia la descripción de los objetivos del programa de la Casa de refugio y su estrategia de intervención, pero no de manera detallada, no se obtuvo acceso a ningún documento que contenga un desarrollo detallado de ello, sin embargo, no se puede asegurar que éste no existe.

Los objetivos rectores que tienen la ONG, respecto a su programa de Casa de refugio para mujeres víctimas de violencia familiar con sus respectivas estrategias de intervención son:

#### Objetivo 1. Ofrecer refugio seguro temporal

##### Estrategia de intervención:

- Refugio seguro temporal
- Acceso a relevantes servicios; comida, ropa, ayuda sico-social
- Educación y entrenamiento para sensibilizar y empoderarles a través de cursos vocacionales.
- Recreación para mujeres e hijos víctimas
- Cooperación con instituciones:
- Cuidado médico
- Ayuda legal
- Servicios sociales para menores de edad y en casos de reintegración familiar

#### Objetivo 2. Rehabilitación

##### Estrategia de intervención:

- Acomodación

- Cuidado de salud
- Ayuda sico-social (individual y grupal)
- Reuniones con los miembros de la familia, abusadores e instituciones representativas de ayuda a víctimas

Monitoreo (Este punto no está descrito como un objetivo solo está mencionado).

Estrategia de intervención:

- Acompañamiento de la situación de la mujer y sus hijos después de salir de la casa de mujeres (Women wellness center. 2009. p 92-94)
- Preparación para la reintegración en la sociedad [este punto tampoco está descrito como un objetivo solo está mencionado]

Estrategia de intervención:

- Cursos
- Entrenamientos educativos para generar conciencia
- Empoderamiento y profesionalización en cooperación con diferentes instituciones involucradas, profesionales y la oficina de empleo.
- Continuidad en la escuela de los niños de las mujeres casa de refugio.

Sin embargo y a pesar de que el programa de la Casa de mujeres es gestionado por una ONG, organización privada, ella hace parte de un programa Nacional el cual cuenta con una descripción más amplia de la estrategia mínima de intervención que debe tener todo programa de Casas de refugio temporal para mujeres víctimas de violencia familiar en Kosovo, el cual fue emitido a través de la Coalición de casas de refugio de Kosovo, y de la cuál es parte la ONG *QMG*, junto con las otras siete casas de refugio existentes. La estrategia de intervención debe de tener según la KSC, basado en la revisión documental, los siguientes componentes:

- Refugio

El refugio debe de ser de alta seguridad física

Estrategia de intervención:

- Cuidado 24 horas por personal profesional
- Generación de bienestar: alimentación de calidad y abundante, cuidado higiénico personal (la víctima deberá recibir al momento de su ingreso un paquete de higiene personal) y del ambiente de vivienda del refugio, vestimenta adecuada (la víctima deberá recibir en el momento de su ingreso un paquete que contiene: 5 pares de ropa íntima, 3 chalecos, 3 blusas, 5 pares de medias, 1 pijama, 1 jean, 1 par de zapatos), lugar cómodo, espacio suficiente para el movimiento y las diferentes actividades, equipos para diferentes usos y un ambiente familiar cálido.
- Apertura de archivo personal: Se confisca todo bien (dinero) o documentos personales los cuales son archivados de manera identificada con nombre personal. También se abre un expediente personal donde se acumularán todos los documentos del proceso de atención, tanto de la Casa como de organizaciones externas.

- Rehabilitación

Estrategia de intervención:

- A la beneficiaria se le deben ofrecer un período de reflexión de 48 horas, tranquilidad, acomodación y adaptación a un nuevo ambiente de vivienda
- Adaptación al horario y a las reglas de la casa
- Posibilidad de contactarse con instituciones de apoyo
- Comunicación con familiares y realización de contacto físico con familiares,
- Presentación del paquete de servicios a los que tiene acceso

- Valoración de necesidades urgentes de ellas
- Desarrollo de un plan individual de cuidado para cada beneficiaria.
- Apoyo Sico-social

Estrategia de intervención:

- Dependiendo de la necesidad se ofrecerán sesiones individuales y de grupo para tratamiento psicológico
- Debates grupales e interactivos con las beneficiarias y discusiones acerca de las experiencias de violencia que han vivido
- Empoderamiento y creación de autoestima para superar el trauma
- Actividades de terapia ocupacional como dibujo, música, canto, danza y trabajo manual
- Uso de literatura diversa a través de la biblioteca de la organización; uso de la información de revistas educativas y vocacionales;
- Aprendizaje de computación, preparación de comida y especialidades; trabajo fotográfico; como hacer un diario personal;
- Aeróbicos y gimnasio
- Juegos diversos de argumentación en grupos e individuales, como ajedrez, domino, no te amargues, rompecabezas
- Servicio de televisión
- Juegos teatrales, etc.
- Servicio médico

Estrategia de Intervención: El paquete de servicios médicos es solo para los servicios primarios. De ser necesario otro nivel se remitirá al hospital público.

- Servicio de protección legal

Estrategia de intervención:

Muchas de las beneficiarias son referidas por instituciones legales, cuando requieren un servicio de asesoría jurídica como de protección legal se busca ayuda de la División para Protección y Ayuda a Víctimas (La División para la Protección y Ayuda a Víctimas es un organismo perteneciente al Ministerio de Justicia, el cual tiene como objetivo Institucionalizar los derechos de las víctimas de delitos y ofrecerles asesoramiento y apoyo para acceder a la justicia. Esta división tiene una red de trabajo a nivel nacional a través de las Unidades de Defensas de Víctimas, o protección de víctimas; a través de las cuales apoyan a las víctimas durante su proceso legal y también se centra en proporcionar información para la protección y asistencia a las víctimas. Esta división es especialmente especializada en casos de tráfico humano). Y en cooperación con ellos se trata el caso dependiendo de la necesidad de apoyo legal.

- Ajuste de documentación personal diversa

Estrategia de intervención:

- Durante el tiempo de estancia de la beneficiaria en el refugio, se debe ayudar en la gestión de documentos a aquellas que tienen necesidad de sacar documentos personales como certificado de nacimiento, de matrimonio, cédula de identidad, pasaporte, documento de viaje, visas, diplomas, apertura de cuentas bancarias, ayuda social, etc.
- Intermediación con instituciones relevantes para el mejoramiento de las relaciones familiares y de la reintegración familiar. El equipo de profesionales de los refugios deben estar en contacto frecuente con las oficinas del Centro de Trabajo Social, el

Departamento para Protección de Víctimas, el responsable de la policía, intermediando y siendo un puente de comunicación para la beneficiaria con estas oficinas para el buen manejo de caso. Los refugios deben estar siempre al servicio de la iniciación de reuniones de la beneficiaria con el Centro de Trabajo Social, ya que es ésta institución quien decide el contacto entre la víctima y su familia, realizan las reuniones físicas con los niños y hace la mediación en las relaciones familiares. El aumento de la capacidad de las beneficiarias es ofrecido a través de entrenamientos profesionales diversos (Kosovo Shelter Coalition, 2011, p. 23-24).

Adicionalmente, el mismo documento en la descripción de principios generales, contiene una corta descripción o mención al trabajo con los hijos menores de 15 años de las víctimas:

“Para una madre con hijos se le proporcionará refugio, comida, vestimenta y continuación de la escolarización de sus hijos. Las casas de refugio ofrecerán programas recreativos y educativos para los niños durante su permanencia en el Centro” (Kosovo Shelter Coalition, 2011, p.37).

En el siguiente diagrama se puede ver la interacción del programa con otras entidades, que en su mayoría son gubernamentales, esto nos permite ver un poco el diseño de *modelo de redes* del programa, el diseño es resultado de los hallazgos documentales, pero de creación personal:



Figura 6: Diagrama de interacción en red del QMG. Qendra për mirëqenien e gruas. (2006 ).

En esta figura podemos apreciar que la QMG cuenta con una red de apoyo amplia, garantizada desde las políticas gubernamentales que rigen el manejo de la problemática de *violencia doméstica* (VD), que cubre los servicios básicos de asesoría y representación jurídica, manejo de menores de edad y reinserción a la familia de la víctima así como la escolarización de sus hijos, servicios de salud primarios y apoyos diversos por parte de ONG privadas.

Anteriormente se mencionó que la Casa de refugio en Peja hace parte desde el año 2011 de una Coalición de casas de refugio en Kosovo, uno de los objetivos de esta coalición es la unificación de los estandartes de refugio, rehabilitación, y reintegración para víctimas de violencia familiar (Kosovo Shelter Coalition- KSC. Program, strategy and action plan &

standards for shelters functioning of KSC. 2011. Pristina, Kosovo), sin embargo, existe una notoria diferencia entre la estrategia de intervención hallada del programa en particular de la QMG en Peja y la definida por la Coalición. Especialmente cabe resaltar las siguientes diferencias, (ver también las tablas 14-17) con los componentes de los diferentes modelos teóricos y la comparación de aquellos que están contemplados en la estrategia de la KSC y aquellos lo están en el programa de la Casa de refugio en Peja:

En cuanto a:

- Refugio: Los servicios brindados en cuanto al objetivo 1 de la Coalición; refugio, no están completamente descritos por parte de la Casa de refugio de mujeres y tampoco son cumplidos según los hallazgos de las entrevistas a las mujeres. Adicionalmente, en cuanto a la realización de contacto con familiares, en los casos que se entrevistaron se halló que un servicio deficiente fue el trabajo con los familiares de la víctima, y específicamente con el agresor.
- Rehabilitación: En la descripción de este objetivo por parte de la Coalición está contemplada casi todo la *conceptualización* de la intervención en crisis, como se verá en la Tabla 14, sin embargo no es así en la descripción del programa de la Casa de refugio en Peja, ni tampoco se evidencia práctica de la misma según los hallazgos de las entrevistas a las informantes M0, y de la CC (Remitirse al Apéndice B para conocer la codificación de los informantes ), así como también hace parte de la evidencia la inexistencia de un documento que cumpla la función de *plan de acción individual* para la víctima.
- Apoyo Sico-social: La diferencia en cuanto a esta intervención se basa en la importancia que en la descripción de la Coalición tiene la terapia ocupacional y la

poca o nada que tiene la descrita en el programa de la Casa de refugio en Peja. Lo mismo pasa en cuanto a las actividades que buscan el empoderamiento de la víctima para toma de decisiones y liberación de stress. Sin embargo, en los otros puntos que tienen en común se encuentra una importante diferencia a partir de la práctica investigada por medio de las entrevistas y de los medios documentales, ya que no existen terapias grupales en la Casa de refugio en Peja, así como las actividades denominadas “libres” no están agendadas ni existe ningún programa específico que las utilice para un propósito definido.

- Servicio de protección legal: En la descripción de la Coalición debe existir una colaboración en conjunto con la instancia responsable (Unidad para la protección de víctimas), sin embargo según el QMG su rol es más descrito como un intermediario de contacto; lo que no deja clara la interacción, intercomunicación y cooperación entre las dos entidades, esta debilidad queda también evidenciada a partir de los hallazgos de las entrevistas a las informantes M0 y al DV. Cabe aclarar que este vacío operativo está originado desde la ley que rige este cooperativismo, ya que no es muy clara al respecto.
- Ajuste de documentación personal diversa: Este punto tal como lo introduce la Coalición no está contemplado en la estrategia de intervención de la casa de mujeres ni tampoco fue evidenciada en la entrevista con la DR, a excepción del trabajo cooperativo que se realiza con la Oficina de Trabajo Social pero el cual no es descrito de manera detallada, resaltando las responsabilidades de la Casa de refugio de mujeres; de nuevo esta falencia o diferencia se ve verificada a través de las entrevistas a las M0, a TS y al CT, en las cuales se encuentra como hallazgo que esta cooperación

es muy frágil y la alianza es más de orden solo institucional que porque se compartan intereses y valores. En cuanto al desarrollo de capacidades vocacionales de manera profesional, está citado en ambas descripciones sin embargo, basado en los hallazgos de las entrevistas de mujeres y lo constatado por la investigadora en su experiencia personal como voluntaria en la Casa de refugio de mujeres por más de un año, los entrenamientos vocacionales están más dirigidos a ser terapia ocupacional si así se puede decir, que a una verdadera adquisición de conocimiento práctico y lejos está de ser profesional.

- Por último, el trabajo con los niños hijos de las madres víctimas de violencia familiar, no está descrito sino en la parte de escolaridad y recreación para la Casa de refugio en Peja, sin embargo, para la Coalición esto debería de ser también en el área *educativa* o *formativa*. De cualquier manera, según los hallazgos de las entrevistas a las M0 y a la SG y lo constatado por la investigadora en su experiencia personal, con los niños no hay ningún trabajo intencional al interior de la Casa de refugio de mujeres, ni siquiera el derecho a la recreación les es respetado ya que no se poseen las condiciones necesarias ni hay un plan para suplir esta necesidad fuera de la Casa.

Tabla 15

*Comparación de la conceptualización teórica de intervención en crisis con la estrategia de intervención según el KSC y el programa de la QMG.*

COMPONENTES	ASPECTOS CONTENIDOS	
	SEGÚN LA KSC	SEGÚN EL PROGRAMA DE LA QMG
○ Identificación del evento desencadenante de la crisis	✓	
○ Apoyo emocional y empatía	✓	✓
• Evaluación de :	✓	
○ los riesgos asociados a la violencia.		
○ del riesgo de maltrato a hijos e hijas.	✓	
○ de la estabilidad emocional y los recursos internos.	✓	
○ de los recursos familiares.	✓	
○ de problemas concomitantes.	✓	
• Identificación del problema principal.	✓	✓
• Priorización de problemas y necesidades.	✓	
• Elaboración conjunta de un plan de acción y seguimiento.	✓	
• Movilización de recursos externos.	✓	✓
• Acciones necesarias para proteger la vida y la seguridad emocional de las personas	✓	✓

---

que no pueden valerse por sí mismas.

- Revisión del progreso y los obstáculos según el plan de acción. ✓
  - Evaluación del contexto de la crisis. ✓
  - Educación en temas relevantes. ✓
  - Revisión del significado de la experiencia de crisis. ✓
  - Fijación de metas a corto y mediano plazo. ✓
  - Toma de decisiones ✓
- 

Tabla 16

*Comparación del modelo teórico ecológico con la estrategia de intervención según el KSC y el programa de la QMG.*

COMPONENTES	ASPECTOS CONTENIDOS	
	SEGÚN LA KSC	SEGÚN EL PROGRAMA DE LA QMG
Intervención en el macrosistema	✓	✓
Intervención en el exosistema		
Intervención en el microsistema		+-

---

Intervención en el nivel individual	✓	✓
-------------------------------------	---	---

Tabla 17

*Comparación del modelo teórico de redes con la estrategia de intervención según el KSC y el*

COMPONENTES	ASPECTOS CONTENIDOS	
	SEGÚN LA KSC	SEGÚN EL PROGRAMA DE LA QMG
✓ Modelo de redes personales:	✓	
✓ Modelo de red abierta o red focal	✓	✓

*programa de la QMG.*

Tabla 18

*Comparación del modelo teórico de competencias con la estrategia de intervención según el KSC y el programa de la QMG.*

COMPONENTES	ASPECTOS CONTENIDOS	
	SEGÚN LA KSC	SEGÚN EL PROGRAMA DE LA QMG
✓ Perspectiva que el individuo posee las capacidades para encontrar y desarrollar sus propias soluciones	✓	

---

✓ Requiere un acompañamiento de un especialista para:	✓	✓
✓ El descubrimiento de sus propios recursos		
✓ Empoderarles en su uso y recobrar la confianza en sí mismo.	✓	✓

---

Lo anterior permite ver que la estrategia de intervención asumida para Kosovo por medio de esta Coalición todavía no tiene una aplicación o vigencia para la casa de mujeres en Peja.

Adicionalmente, es válido verificar la estrategia de intervención de la QMG versus los modelos teóricos establecidos para tal fin a través de las tablas 18- 21.

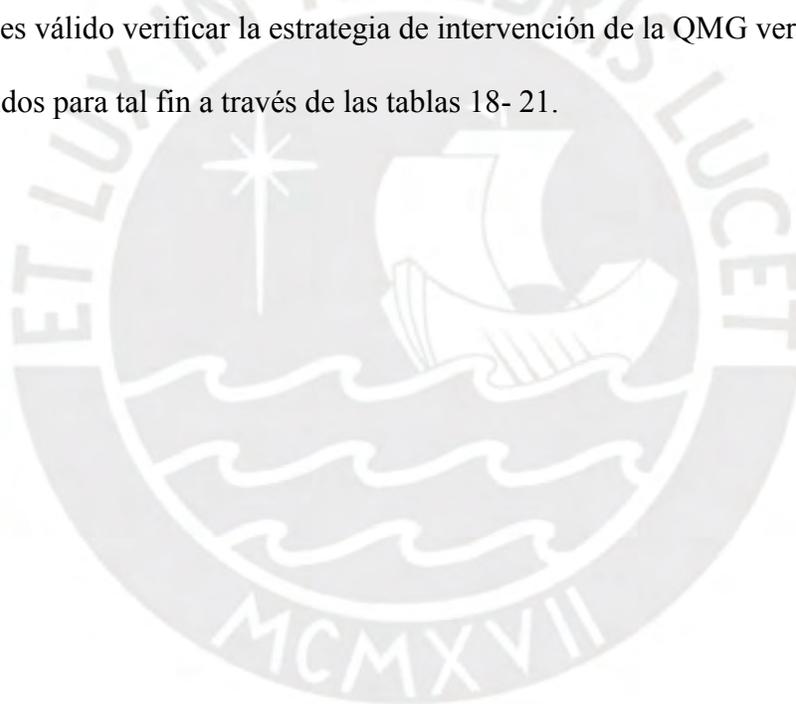


Tabla 19

Relación de los aspectos que se consideran y los que no de la conceptualización teórica de intervención en crisis con el programa de la QMG.

COMPONENTES	PROGRAMA DE LA QMG	
	COMPONENTES CONTENIDOS	COMPONENTES NO CONTENIDOS
<p><i>Primera etapa:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Identificación del evento desencadenante de la crisis</li> <li>○ Apoyo emocional y empatía</li> <li>• Evaluación de: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ los riesgos asociados a la violencia.</li> <li>○ del riesgo de maltrato a hijos e hijas.</li> <li>○ de la estabilidad emocional y los recursos internos.</li> </ul> </li> <li>○ Capacidad de tomar decisiones sobre su seguridad. ¿Cómo ha manejado situaciones difíciles en el pasado?</li> <li>○ de los recursos familiares.</li> <li>○ de problemas concomitantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Refugio seguro temporal</li> <li>• Acceso a servicios; comida, ropa, ayuda Sico-social</li> <li>• Cooperación con instituciones:</li> <li>• Cuidado médico</li> <li>• Ayuda legal</li> <li>• Servicios sociales para menores de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Identificación del evento desencadenante de la crisis</li> <li>• Evaluación de: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ los riesgos asociados a la violencia.</li> <li>○ del riesgo de maltrato a hijos e hijas.</li> <li>○ de la estabilidad emocional y los recursos internos.</li> </ul> </li> <li>○ Capacidad de tomar decisiones sobre su seguridad. ¿Cómo ha manejado situaciones difíciles en el pasado?</li> <li>○ de los recursos familiares.</li> <li>○ de problemas concomitantes.</li> </ul>

Identificación del problema principal.	edad y reintegración familiar	• Identificación del problema principal.
• Priorización de problemas y necesidades.	• Educación y	• Priorización de problemas y necesidades.
• Elaboración conjunta de un plan de acción y seguimiento.	entrenamiento para	• Elaboración conjunta de un plan de acción y seguimiento.
• Movilización de recursos externos.	sensibilizar y empoderarles a	• Acciones necesarias para proteger la vida y la seguridad
• Acciones necesarias para proteger la vida y la seguridad emocional de las personas que no pueden valerse por sí mismas.	través de cursos vocacionales.	emocional de las personas que no pueden valerse por sí mismas.
<i>Segunda etapa:</i>	• Recreación para mujeres e hijos víctimas	○ Revisión del progreso y los obstáculos según el plan de acción.
○ Revisión del progreso y los obstáculos según el plan de acción.		○ Evaluación del contexto de la crisis.
○ Evaluación del contexto de la crisis.		○ Revisión del significado de la experiencia de crisis.
○ Educación en temas relevantes.		○ Fijación de metas a corto y mediano plazo.
○ Revisión del significado de la experiencia de crisis.		○ Elaboración conjunta de un
○ Fijación de metas a corto y		plan de acción: acudir a un

---

mediano plazo.

- Elaboración conjunta de un plan de acción: acudir a un grupo de apoyo, buscar otros servicios profesionales, elegir apoyo espiritual, encuentros de crecimiento personal, optar por un nuevo lugar de residencia de trabajo, entre otros.
- Toma de decisiones

grupo de apoyo, buscar otros servicios profesionales, elegir apoyo espiritual, encuentros de crecimiento personal, optar por un nuevo lugar de residencia de trabajo, entre otros.

- Toma de decisiones

---

En lo que respecta a este modelo teórico de intervención en crisis el programa de la QMG resulta con deficiencias significativas, lo que permite deducir que el proceso de estabilización de la mujer víctima no está garantizado, y esto pone en riesgo todos los procesos posteriores ya que la condición sico-social de la mujer no es estable y cualquier intervención para su rehabilitación y reintegración no va contar con su participación y decisión clara al 100% de su capacidad, porque el efecto del trauma no está controlado.

Tabla 20

Relación del modelo teórico ecológico con el programa de la QMG.

COMPONENTES	PROGRAMA DE LA QMG	
	COMPONENTES CONTENIDOS	COMPONENTES NO CONTENIDOS
<p>✓ Intervención en el <i>macrosistema</i>: formas de organización social, los sistemas de creencias y estilos de vida que prevalecen en una cultura o subcultura en particular.</p>	<p>✓ Intervención en el <i>macrosistema</i>: formas de organización social, los sistemas de creencias y estilos de vida que prevalecen en una cultura o subcultura en particular (de manera limitada).</p>	<p>✓ Intervención en el <i>macrosistema</i>: es limitada en la medida que la red de organizaciones no es completamente funcional, basada en las entrevistas realizadas al personal de la Red.</p>
<p>✓ <i>Intervención en el exosistema</i>: que está compuesto por la comunidad más próxima, se incluyen la escuela, la iglesia, medios de comunicación y ámbitos laborales.</p>	<p>✓ Intervención en el nivel individual: las dimensiones</p>	<p>✓ <i>Intervención en el exosistema</i></p> <p>✓ <i>Intervención en el microsistema</i></p>
<p>✓ <i>Intervención en el microsistema</i>: se refiere a las relaciones cara a cara que constituyen la red circular más próxima.</p>	<p>conductual, cognitiva y psicodinámica (de manera limitada)</p>	<p>✓ <i>Intervención en el nivel individual</i>: las dimensiones conductual, cognitiva y psicodinámica.</p>

---

✓ *Intervención en el nivel individual:* las dimensiones conductual, cognitiva y psicodinámica.

---

En cuanto al *modelo teórico ecológico* el programa QMG tiene algunos elementos importantes a nivel del *macrosistema*, pero requiere un mayor esfuerzo por maximizar los recursos de la red a la que pertenece, en el nivel *individual* también posee intervención, pero de manera limitada especialmente en lo conductual, cognitivo y psicodinámico. Pero se encuentran una ausencia importante de intervención a nivel del *exosistema y del microsistema*. La primera debido a la falta de un trabajo en la comunidad de la mujer que le permita a ella una reinserción social como una persona con derechos y en igualdad de condiciones, no solo de ella, pero también de sus hijos y la segunda, por la falta de un programa interno o externo (a través de otra entidad) de una gestión del conflicto con la red familiar de la víctima.

Tabla 21  
*Relación del modelo teórico de redes con el programa de la QMG.*

COMPONENTES	PROGRAMA DE LA QMG	
	ASPECTOS CONTENIDOS	ASPECTOS NO CONTENIDOS
✓ Modelo de redes personales: se define las intervenciones en red enfocadas en la mujer	✓ Modelo de red abierta o red focal: limitada	✓ Modelo de redes personales

---

- 
- ✓ Modelo de red abierta o red focal: el trabajo en red enfocada en las instituciones y organizaciones que aportan a la eliminación de la violencia familiar.
- 

Con respecto a este modelo teórico el programa es falto de una red personal enfocada en la mujer que garantice un bienestar sustentable, es decir, de largo plazo y que genere un proceso de apoyo y empoderamiento continuo a la víctima, si bien cuenta con una red abierta bastante funcional esta también requiere una maximización de sus bondades.

Tabla 22

*Relación del modelo teórico de competencias con el programa de la QMG.*

COMPONENTES	PROGRAMA DE LA QMG	
	ASPECTOS CONTENIDOS	ASPECTOS NO CONTENIDOS
✓ Perspectiva que el individuo posee las capacidades para encontrar y desarrollar sus propias soluciones	✓ Es parcialmente desarrollado este modelo, en la teoría está desarrollado al menos en un 50% sin embargo en la práctica; partiendo de los hallazgos de las	✓ No hay un acompañamiento de un especialista. ✓ No hay un proceso de descubrimiento de los propios recursos de la mujer
✓ Requiere un acompañamiento de un especialista para:		✓ El proceso de empoderamiento es parcial, se desarrolla mayormente a través de las

---

---

✓ El descubrimiento de sus propios recursos	entrevistas a las mujeres y de la experiencia personal de la investigadora su aplicación está cerca del 15%	charlas de la sicóloga y algunas veces de sesiones esporádicas de consejería, según se constató con las mujeres en entrevista, así como en la experiencia personal de la investigadora.
✓ Empoderarles en su uso y recobrar la confianza en sí mismo.		

---

Por el último el modelo de competencias, el cual se basa específicamente en un empoderamiento de la mujer víctima en aspectos tanto sico-sociales como laborales, está implementado con bastantes deficiencias, es verdad que posee un marco teórico que promueve este modelo teórico pero su aplicación es aún limitada.

#### **4.2.2. En cuanto a los objetivos planteados con la estrategia de intervención.**

Según la Gerencia social, la planeación estratégica de una intervención nos lleva a la definición de objetivos sociales estratégicos que se pretenden alcanzar a través del programa diseñado y los cuales deben ser medibles a través de metas o resultados cuantificables y reales. Los objetivos estratégicos hacen referencia a la brecha que se quiere cerrar (MGS. 2007 p.48) declarando dónde se quiere llegar y los resultados que se esperan obtener (ILPES/CEPAL. 2009. p. 45).

Ahora bien, en el caso particular del programa de la Casa de refugio en Peja cómo se mencionó en el punto anterior, los objetivos están descritos en forma de actividades, lo que se puede notar en el acápite 4.2.1 donde se describen los objetivos de la institución hallados en la revisión documental, no se evidencia un objetivo de desarrollo, ni el objetivo general, más bien los objetivos descritos obedecen en su mayoría a actividades, no hay una evidencia escrita que

explícite lo que se busca con la estrategia de intervención de la Casa de refugio de mujeres, es decir, el resultado que se espera del programa en las vidas de las beneficiarias ni en la comunidad en general, no está descrito en ningún documento.

A través de la entrevista a la DR se obtuvieron hallazgos que corroboran que el concepto de objetivos, basado en la Gerencia social, no resulta algo familiar a la líder del programa, ya que sus respuestas nuevamente obedecen al nivel de acciones más que al nivel de resultados, objetivo general y objetivo de desarrollo. Esta fue la respuesta dada por parte de esta informante en entrevista personal cuando se le preguntó acerca de los objetivos del programa:

#### Objetivo 1. Ofrecer refugio seguro temporal

Brindar un refugio seguro para las víctimas y contactarla con servicios gubernamentales tales como servicios jurídicos, de salud y los concernientes a la oficina de Trabajo Social.

La cooperación con la oficina de Protección de víctimas tiene como objetivo ayudar a la víctima dependiendo su caso, a alcanzar lo que ella desea ganar; hijos, bienes materiales, etc.

Así mismo, en cuanto al servicio de salud que se gestiona tiene como objetivo ayudar a aliviar los problemas de salud que presenta la víctima en el durante el tiempo de estancia en la Casa.

#### Objetivo 2. Rehabilitación

La ayuda Sico-social tiene como objetivo empoderar a la víctima para superar su problema de violencia.

Objetivo 3. Preparación para la reintegración en la sociedad. Los cursos y entrenamientos aportan a la reintegración social de la víctima, de manera especial en cuanto a mayores oportunidades para conseguir un empleo (ZAPATA, Clara Ines, 2012).

En cuanto al monitoreo no hizo ninguna mención como estrategia de intervención ni a ningún objetivo relacionado con el mismo, a pesar que en la revisión documental, cómo se mencionó

anteriormente, se encontró una mención del mismo de la siguiente manera: “acompañar la mujer y sus hijos después de salir de la casa de mujeres” (Women Wellness Center. 2009. p. 92-94).

Estos hallazgos evidencian una falta de planeación estratégica del programa, esto en el sentido que los objetivos no están clara ni técnicamente definidos ya que deberían contar con las características mínimas de un *objetivo estratégico*, las cuales se pueden resumir en:

- Se vinculan directamente con la misión.
- Están orientados a definir los resultados esperados para concretar la misión en un período determinado de tiempo.
- Expresan las variables relevantes o críticas del desempeño esperado y éstas son la base para la definición de indicadores de resultado final o impacto.
- Constituyen el instrumento principal para establecer los cursos de acción preferentes en un plazo determinado (en general a mediano plazo), sobre los cuales se establecen los grandes ítems de los recursos necesarios (ILPES/ CEPAL 2009. P. 41)

La dificultad parece venir desde el proceso del diagnóstico, ya que el programa de la Casa de refugio nace como una necesidad después de un proceso de sensibilización en violencia de género; liderada por la Comisión Internacional de Rescate (del ing. International Rescue Committee) en el año 1.999, lo que dio lugar a la apertura de un centro de consejería para la mujer en diferentes áreas, salud, reproductividad, derechos, educación sexual, entre otros. Luego en el años 2001 los trabajadores locales involucrados en este trabajo formaron una ONG bajo la autoridad de la UNMIK (Misión de Administración Provisional de las Naciones Unidas en Kosovo, en inglés: *United Nations Interim Administration Mission in Kosovo* – UNMIK) para asumir el trabajo iniciado y en el año 2002 como resultado se declara la necesidad a nivel estatal de contar con Casas de refugio temporal para mujeres víctimas de violencia familiar y se abre

entonces en diciembre del mismo año la Casa de refugio en Peja bajo gestión local (Women Wellness Center. 2012).

El personal que estaba involucrado en esa época fueron voluntarios, personas sin ningún perfil profesional calificado pero con un alto sentido social y representación en la comunidad local, el panorama en Kosovo era de devastación, fue el tiempo inmediatamente después de la guerra, muy pocos profesionales quedaron pues la mayoría emigraron antes o después de la guerra. Todo esto hizo que la propuesta de la Casa de refugio en Peja se consolidó en un momento de inestabilidad y de gran presión por “proyectos sociales” auspiciados por grandes capitales externos, no hubo un proceso de diagnóstico y planeación debido a la demanda social urgente, y no hubo personal profesional que liderara el proceso de implementación. Este sigue siendo en la actualidad uno de las críticas a todos los programas de Casas de refugio en Kosovo (Agency For Gender Equality. 2008. p. 88).

Debido a esta falta de definición clara de los *objetivos estratégicos* del programa, no existe ningún mecanismo de evaluación o monitoreo interno, ni tampoco externo que sea posible, ya que no hay ninguna descripción de metas, los objetivos son ambiguos y la intervención puede tomar cualquier forma sin contar con parámetros técnicos, estables y predefinidos para generar planes de mejoramiento continuo. Esta ambigüedad en la intervención es notoria en las entrevistas de las mujeres, ya que cada una tiene una percepción diferente del significado de las estrategias de intervención, y pocas coinciden en su interpretación.

#### **4.2.3. Población objeto.**

Según el hallazgo documental el grupo focal o población objeto del programa son las mujeres víctimas de violencia doméstica. Los hijos menores de 15 años de las mujeres albergadas tienen

el derecho a permanecer en el refugio junto a ellas, sin embargo, no hay ningún programa dirigido a ellos, ya que no son considerados grupo focal, solo involucrados.

Según los estudios de Save Children y de otras organizaciones, los niños son víctimas de la violencia doméstica de manera directa, y requieren una atención priorizada (Save Children. 2006), adicionalmente en la mayoría de las entrevistas a las mujeres los niños de otras mujeres y sus propios hijos manifiestan altos niveles de trauma, y esto genera mayor stress en las madres y otras beneficiarias de la Casa de mujeres, disminuyendo así la posibilidad del disfrute de un bienestar y de las condiciones necesarias de confort para tomar decisiones de vital importancia para su futuro y su familia, según los informantes SG y DV, los hijos son uno de los factores que hacen que una mujer decida volver a su casa sin ninguna garantía de seguridad física ni cambio en las circunstancias familiares, por el miedo a perderlos en caso de tomar una decisión diferente (ZAPATA, C. I. 2012).

Todo esto permite concluir que una rehabilitación y reintegración social debería de incluir el círculo primario y personal de una mujer, según el *modelo ecológico*, en el cual se encuentran sus hijos, como un grupo focal prioritario.

#### **4.2.4. Alcance de la estrategia de intervención.**

Según la información encontrada y basada en las entrevistas realizadas el alcance de la intervención del programa de la Casa de refugio de mujeres está limitada en tiempo y espacio a la permanencia de la mujer víctima de violencia familiar en la Casa de refugio, es decir no hay un trabajo pos- refugio. Esto a pesar que uno de los objetivos de la Casa es el monitoreo, basada en las entrevistas a las M0 y a la CM, se constató que éste objetivo es escasamente cumplido debido a las limitantes de capacidad operativa, de seguridad brindada para las trabajadoras en terreno, y por la no interacción o creación de confianza entre el programa, el agresor y la familia.

En conclusión, con la pregunta de investigación, en cuanto a las líneas de intervención de la Casa de mujeres, partiendo de lo planificado más no de lo hallado en la práctica, se puede decir que todas las actividades diseñadas en el programa de la casa de mujeres aportan al rompimiento del círculo de la violencia, en el sentido que contienen elementos importantes en procura de una rehabilitación y un inicio de reintegración social, si bien esta última fase es bastante débil en el programa, sin embargo debido a la falencia técnica de diseño del programa estas no se podrían conceptualizar como estrategias de intervención.

La QMG presenta en teoría grandes deficiencias en comparación con la descripción de la que debería ser la *estrategia de intervención* de toda Casa de refugio en Kosovo, según la KSC de la cual la QMG hace parte, como se pudo apreciar en las tablas, esto sin contar con las deficiencias o debilidades de la misma estrategia propuesta por el KSC cuando estas se comparan con los modelos teóricos seleccionados.

#### **4.3. Relación del Programa de Intervención de la Casa de Mujeres con el Rompimiento del Ciclo de la Violencia desde el Aspecto Práctico**

Hasta el momento hemos visto desde los componentes teóricos del programa de la Casa de refugio en Peja, es decir, su estrategia de intervención plasmada en papel y desde ahí básicamente hemos verificado su relación con modelos de intervención validados.

En este acápite se busca exponer desde lo vivencial, la puesta en práctica de los aspectos teóricos y realizar un análisis de lo encontrado en ese proceso.

Cómo punto de partida es importante destacar que el aporte práctico no es medido ni argumentado de manera documental en el registro de plan individual de acción (Plan individual de acción hace referencia a un documento individual para cada mujer en las Casas de refugio, que registre el propósito de la permanencia de ella; los métodos, tiempos y cualquier otra

información requerida para llevarlo a cabo, el mismo que debe de ser generado en conjunto con la mujer, basado en sus intereses y monitoreado constantemente para verificar el cumplimiento, la necesidad de modificaciones o las razones por las que se aborta cualquier plan), documento que según el modelo teórico de intervención en crisis y también la estrategia definida por la KSC, es el mapa que dirige la intervención y debe ser comandado por la mujer víctima ya que debe ser ella quien propone las metas y también hace parte de las posibles soluciones a los inconvenientes en asesoría y compañía del personal de la casa de refugio, logrando así su empoderamiento. Sin embargo, y a pesar de la importancia de este documento se halló que el programa no cuenta con este documento y según la CC en entrevista indicó que el Centro solo maneja un reporte general el cual considera como la historia clínica de la mujer, en donde quien escribe tiene toda la potestad (coordinadora de caso o consejera) y la mujer desconoce lo escrito, y no interactúa al respecto. No hay plan, no hay conciliación acerca de lo que espera la mujer y de lo que el centro puede aconsejar. En este documento tampoco hay un patrón o cronograma de trabajo con la mujer de manera clara. Sin la existencia de este plan no hay cómo saber si hubo éxito o no en la gestión, ni se puede identificar en qué casos sí y en qué casos no se logró el objetivo, porque se desconocen los objetivos.

Esta falta de planificación genera una ambigüedad en el tratamiento del caso, puede evidenciar, como concretamente se ve en las entrevistas a las mujeres, que unas obtuvieron acceso a unos servicios, otras no, lo que permite deducir que no hay un modelo descrito paso a paso para todas las mujeres. La evaluación de riesgos y de oportunidades como lo sugiere *la conceptualización de intervención de crisis* son procesos muy importantes para la víctima, ella se encuentra en un momento crítico de desorientación y de stress extremo, se encuentra lejos de sus hijos en la mayoría de los casos, tendrá que enfrentar el juicio social de deshonar su familia,

entre otras. Por lo que la evaluación de la circunstancia y la elaboración de un plan de acción de la que ella sea protagonista es un paso importante y con el que no cuenta el programa de la QMG, y este a su vez es insumo indispensable para lograr una evaluación objetiva del aporte práctico al rompimiento del círculo de la violencia. Adicionalmente, el reporte de monitoreo, en los pocos casos que se encuentra disponible no contiene ninguna información confiable ya que la visita de monitoreo es anunciada con antelación al agresor para solicitar su permiso, se hace en su presencia y no se tiene acceso a la víctima de manera privada, lo que deja a la capacidad de observación y discernimiento de la trabajadora que monitorea descifrar la verdadera condición de la víctima.

Otro aspecto que se buscó evaluar, para determinar el aporte práctico de la estrategia de intervención al rompimiento del círculo de la violencia fue verificar el porcentaje de reincidentes, sin embargo este dato tampoco es generado por parte del programa, entre las seis mujeres que se encuestaron una era reincidente por tercera vez. Entre las razones de reincidencia halladas a través de las entrevistas a las mujeres y a la coordinadora de casos se encuentran:

- *Las veces pasadas el personal del centro no me creyó y me aconsejó volver a casa.*
- *Porque la violencia continua, no hay ningún plan realizado en conjunto con el agresor ni hay acuerdos con obligaciones de las partes.*
- *No hay ningún trabajo con el agresor, y si él no cambia nada va a cambiar y la violencia tiende a incrementar, porque el agresor no siente que está obligado a nada, por el contrario, él gana poder.*
- *Las mujeres pierden la confianza en un cambio y el agresor gana control al ver la inoperancia de las leyes y de la fuerza pública.*

La CC también asintió en que hay muchas mujeres que deciden no volver a la Casa de refugio, aun cuando su situación es la misma o ha empeorado “*ya que ella ha perdido su confianza en el sistema y la esperanza en un cambio*”.

En este sentido, el aporte práctico de la intervención se ve limitado en la medida que el programa no afecte el *exosistema*, mencionado por el modelo ecológico, nivel en el cual se encuentra el grupo de interacción más cercano de la víctima, podría no ser necesario que el programa tenga una línea de intervención en esa esfera, pero al menos podría crear alianza estratégica con una institución que lo desarrollara. Según la experiencia de la investigadora más del 80% de mujeres retornaron a sus hogares, ahora bien, basados en la información anterior esto significa que ese porcentaje volvió al mismo círculo de violencia ya que no hay posibilidad de un cambio de comportamiento sin intervención en el seno del hogar. No con esto se quiere decir que aquellas mujeres que no regresaron a sus hogares no puedan haber entrado en un nuevo círculo de violencia o creado uno nuevo ahora como agresoras, no hay evidencia documental para constatar este aspecto y la experiencia de la investigadora en estos casos específicos podría no ser suficiente, sin embargo sería valioso decir que la investigadora por aproximadamente dos (2) años ha venido trabajando con el 99% de los casos que no volvieron a sus hogares, desarrollando un proyecto independiente a la Casa de refugio en Peja y en ese período el 80% de las mujeres han sido potenciales víctimas de violencia y tráfico humano; debido a falta de empoderamiento, de desarrollo de capacidades y de un acompañamiento en una experiencia completamente nueva, sin apoyo económico y en una sociedad hostil para la mujer divorciada o la hija independiente.

#### **4.3.1. Resultados de cambio obtenidos en las mujeres después de los programas.**

Cuando se les preguntó acerca de los cambios surgidos a partir de su experiencia en la Casa de mujeres, ellas respondieron:

- *“Ahora estoy más fuerte, conozco mis posibilidades para salir adelante”*
- *“Ahora sé que tengo que amarme a mí misma, porque si no lo hago así entonces no puedo amar a los otros y tampoco a mis hijos”.*
- *“Aprendí que yo soy una persona, no un animal salvaje, sé que soy muy mala cuando estoy enojada, aprendí que la vida sin reglas no es vida, las reglas son algo normal”*
- *“Aprendí que tengo que tener un tiempo para cada cosa”*
- *“A raíz de algunas terapias o entrenamientos yo cambié bastante, especialmente a partir de la sicóloga y del entrenamiento del círculo de la violencia”*
- *“Yo cambié mis pensamientos por unos más positivos”*
- *“Salí con una vida como desde cero, cambié mi manera de relacionarme con mi familia, ahora soy más abierta y más tranquila, quiero hacer muchas cosas nuevas”*
- *“Cambié un 100%. Sí, soy más tranquila ahora, con menos stress y ahora tengo voluntad para vivir”*

Basada en estos testimonios se evidencia un cambio, pero estos no pueden ser adjudicados a una intervención puntual, con excepción a la mencionada puntualmente por la acción de la sicóloga y la terapia de grupo del círculo de la violencia, las demás opiniones pudieran ser producto de factores no intencionales o implícitos por el acto de salir del lugar de violencia por un tiempo.

Cuando se les preguntó en entrevista personal a las mujeres acerca de la influencia en su vida familiar de las actividades desarrolladas en la Casa de refugio, las respuestas halladas fueron:

- *Nada, no me han ayudado, solo la terapia del círculo de la violencia me ayudó mucho.*
- *Me han ayudado, me han sacado la tristeza.*

- *Antes me había culpado a mí misma, ahora he decidido que no dejaré que nadie me abuse de nuevo, nadie tiene derecho a controlarme.*
- *Si me han ayudado a entender que en la vida las reglas son importantes, y que yo tengo que tomar decisiones para mi bien.*
- *De algunos servicios tomé iniciativa para evaluar la posibilidad de vivir fuera de mi hogar*
- *Generaron cambios los primeros 5 meses, pero después todo volvió como antes. Todo fue una actuación por parte de mi familia, ellos no cambiaron en verdad*
- *Las palabras de las trabajadoras me ayudaron para saber que podía trabajar y que con el tiempo podía recuperar a mis hijos*

Todas estas opiniones están relacionadas con el servicio de psicología, de consejería y de un entrenamiento llamado “el círculo de la violencia”, no hay ninguna mención a los servicios obtenidos a través de la gestión de la red, de capacitación profesional, de terapia ocupacional y otros.

Ahora bien, también se realizó una pregunta al respecto de las actividades o programas en los que las mujeres participan, el propósito de la misma era conocer un poco acerca de la opinión de las mujeres y sus sugerencias, las respuestas que se hallaron fueron:

### **Generales:**

#### *Sugerencias*

Las trabajadoras deben estar más cerca de las mujeres, hay mucha distancia entre nosotros y quieren controlarnos, quieren sacarnos información, pero no nos tienen confianza

Yo esperé que vinieran a visitarme para controlar la situación cuando salí de la Casa, pero no se interesaron, su interés por mí fue muy frágil. Ellas deben de interesarse más por nosotras, más por satisfacer nuestras necesidades y ser más tolerantes, el ambiente cerrado genera stress.

### **Con la oficina de trabajo social:**

#### *Sugerencias*

- Trabajar mejor en sus responsabilidades con nosotros sus clientes
- Salir de esta casa algunas veces, yo sé que hay algunas que no pueden salir por el riesgo pero no somos todas.

#### *Opinión general*

- Ni bien ni mal

### **Sicólogo:**

#### *Sugerencias*

- Debería de ser más frecuente
- Yo creo que es mejor cambiar a la sicóloga, ella no trabajó de manera muy profesional, es mejor contratar a una sicóloga de fuera de Peja.

#### *Opinión general*

- Bien, me enseñó algunas cosas y me hacía sentir mejor
- Emocionalmente, física y psicológicamente me enseñó a meditar
- Este servicio fue muy importante para mí, fue un muy buen tiempo.
- Fue muy sencilla, cómo hablando con una amiga no con una profesional sicóloga

### **Consejería:**

#### *Sugerencias*

- Deben de ser más suaves y más comprensivas, más cercanas a las mujeres

- En general, creo que los trabajadores no deberían de culpar a las mujeres por lo que nos ha pasado, ni nos deben ofender. La idea es que podamos tener una conversación sin opiniones en contra nuestro.

#### *Opinión general*

- Muy bien
- Bien, no tuve mucha oportunidad de hablar con ellas pero lo que hable fue bueno.
- Me hablaron bien, me ayudaron a abrir los ojos y me ayudó a analizar mis acciones
- Buena, pero no mucho porque el propósito muchas veces fue que me devolviera a mi casa, que llegara a un acuerdo. Yo todo el tiempo pensé en que me tenía que devolver, pero el entrenamiento del círculo de la violencia me ayudó mucho a entender que no.
- Medianamente bueno, no tenían mucho tiempo, no se interesaron mucho
- Nunca tuvimos contacto con ellos como consejeros

#### **En la parte jurídica:**

##### *Sugerencias*

Pensar en una manera diferente, no solo en enviar a sus casas a las mujeres aun sin su deseo.

- La ayuda jurídica debería ser más cercana a las mujeres y ayudarles en lo que nosotros consideramos nuestra necesidad
- Ni bien ni mal, la idea de ellos es que tienes que volver a tu casa y no importa que la situación sea después peor, ellos no trabajan bien

#### *Opinión general*

- Me ayudó mucho, pensé que en la vida había caminos fáciles pero entendí que la vida se gana con dificultades
- Ninguna palabra buena me dio, no se interesó nunca por mí ni me ayudó

- Muy bueno, perfecto
- No supe quién era mi abogado hasta que llegué al juicio.

### **Entrenamiento y cursos:**

#### *Sugerencias*

- Es mejor contratar a personas de fuera de Peja
- Tener más, y más de seguido, dos veces por semana. En el curso de cocina nos argumentaron que no tenían ingredientes, es decir, no hubo practica
- Quitaría todos los cursos y solo dejaría el del círculo de la violencia
- El centro debería emplear personas más profesionales.

#### *Opinión general*

- Me gustaron, pero no me ayudaron en nada.
- Bien.
- Algunos buenos otros no.
- Sin sentido es un sueño de ellos.
- No me entró nada, yo estaba en extremo estresada y bloqueada, no tuve cabeza para eso.

### **Actividades libres:**

#### *Sugerencias:*

- Deberían haber más actividades libres.

#### *Opinión general*

- No tuve ninguna actividad libre.
- No he probado la primera.
- Muy poco me ha ayudado.

Y en relación a las mismas actividades y programas se les preguntó su opinión en cuanto al impacto o influencia de las mismas para salir del problema de violencia, cabe resaltar que la asistencia a las actividades individuales y grupales fue del 100% de las entrevistadas.

Tabla 23

*Opinión de las mujeres entrevistadas frente a la influencia de los programas o actividades en el rompimiento del círculo de la violencia.*

<b>ACTIVIDADES Y PROGRAMAS</b>	<b>HALLAZGOS</b>
En la parte jurídica:	Mayoría no (4-2)
Sicóloga:	Mayoría si (2-4)
Entrenamiento y cursos:	Mayoría no (4-2)
Consejería:	Neutro (3-3)
Con la oficina de trabajo social:	No

Según la entrevista a las mujeres y los hallazgos de la experiencia personal de la investigadora la utilidad práctica de lo aprendido en la Casa de refugio es muy poco y la frecuencia de uso es casi nula, en cuanto a los entrenamientos vocacionales ellas no se sienten lo suficientemente capacitadas para practicarlo y hacer de eso una fuente de ingreso y lo demás sirvió durante la estancia en el refugio después ya no.

#### **4.4. Opinión de las Mujeres Respecto de Áreas de Intervención que Consideren Faltantes al Programa y que Pueden Ser de Gran Aporte para el Rompimiento del Ciclo de la Violencia**

Cuando se les preguntó a las mujeres acerca de áreas de intervención que consideran faltantes al programa, se encontraron las siguientes respuestas:

Tabla 24

*Áreas de intervención faltantes según las mujeres y su correspondiente según los modelos teóricos.*

OPINION	ASPECTOS SEGÚN LOS MODELOS TEÓRICOS
<p><i>Sería bueno contar con más espacios donde se pudiera hablar de manera individual con una persona, y que nos aconsejara</i></p>	<p>Ecologismo: Nivel individual</p> <p>Intervención en crisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentar diferentes alternativas para comprender la crisis y la violencia, de acuerdo con las expectativas, autoimagen, creencias, sueños y objetivos de vida de la mujer.</li> <li>-Ayudar a examinar los problemas y las alternativas.</li> <li>Iniciar junto con la mujer maltratada la elaboración de planes y metas</li> <li>-Propiciar un enfoque de vida positivo (integrar la experiencia a su vida y lograr identificar los cambios de conducta necesarios para liberarse de la violencia).</li> </ul>
<p><i>Un lugar especial para niños. Para niños no hay nada y debería existir una actividad especial para ellos.</i></p>	<p>Ecologismo: el <i>microsistema</i></p>

---

<i>Un entrenamiento o curso especial para madres con niños pequeños porque las madres tenemos necesidad especial</i>	Ecologismo: Nivel individual Intervención en crisis: Evaluación de : -del riesgo de maltrato a hijos e hijas. -de la estabilidad emocional y los recursos internos. Capacidad de tomar decisiones sobre su seguridad. ¿Cómo ha manejado situaciones difíciles en el
<i>Enseñar inglés Alfabetización o mejorar el nivel educativo de las mujeres.</i>	pasado? -de los recursos familiares. -de problemas concomitantes. Desarrollo de competencias Desarrollo de competencias Desarrollo de competencias
<i>Muchas personas no saben que hay una biblioteca, deben de informar mejor de lo que hay.</i>	Desarrollo de competencias
<i>Tenemos mucho tiempo libre sin sentido, sería muy bueno tener más actividades, estar más ocupadas como por ejemplo un componente artístico; drama, música, algo que nos haga mover. Sería genial tener un curso de artes</i>	Ecologismo: Nivel individual (terapia ocupacional)
<i>Tener más posibilidad para adquirir ropa,</i>	Intervención en crisis: Participar

---

---

<p><i>especialmente ropa interior. No hay ropa, esto genera falta de limpieza y de higiene. Yo escapé de un lugar que tenía buenas condiciones y me llevaron a un lugar que no las tenía. Esto afecta mucho más a los niños, ellos al ver esto piden irse donde sus padres, y esto es muy malo para las madres porque les genera stress.</i></p>	<p>activamente en la solución de las necesidades inmediatas</p>
<p><i>Una comida más sana, más fresca. No solo conservantes.</i></p>	<p>Intervención en crisis: Participar activamente en la solución de las necesidades inmediatas</p>
<p><i>Salir del centro más frecuentemente</i></p>	<p>Ecologismo: Nivel individual (terapia ocupacional)</p>
<p><i>Servicio escolar: el centro debería interesarse más por el mejoramiento del nivel escolar.</i></p>	<p>Ecologismo: Nivel individual (terapia ocupacional)</p>
<p><i>También es necesario pensar en entrenamientos que ayuden a las mujeres que no tienen un nivel escolar bueno, para que se puedan defender en la vida</i></p>	<p>Desarrollo de competencias Ecologismo: Nivel individual (terapia ocupacional) Desarrollo de competencias</p>
<p><i>Que la casa de mujeres tuviera una alianza estratégica con otras ONG para proveer la posibilidad de independencia a las mujeres, porque el problema económico es una de las</i></p>	<p>Desarrollo de competencias Ecologismo: el exosistema Gestión de redes: Modelo de red abierta</p>

---

---

*razones más importantes para devolvernos a casa.*

*Mayor cuidado en la parte financiera.*

*El servicio de monitoreo debería ser implementado de verdad.*

Ecologismo: Nivel individual

*En la parte familiar ellos no trabajan, no me acompañaron para enfrentar a mi agresor.*

Ecologismo: el *microsistema* (familia, agresor)

*Yo de la casa de mujeres no esperé nada pero si de la oficina de trabajo social. Esperé mayor apoyo, siquiera una ayuda financiera en el comienzo pero ellos me dijeron NO y no me dejaron ni hablar.*

Ecologismo: el exosistema

Gestión de redes: Modelo de red abierta

---

Así mismo esta pregunta se realizó a la informante DR y SG, y estas fueron sus respuestas:

Tabla 25

*Áreas de intervención faltantes según la DR y SG de la QMG .*

OPINION	ASPECTOS SEGÚN LOS MODELOS TEÓRICOS
<p><i>Un entrenamiento profesional para capacitar en habilidades para la vida a las mujeres y así ellas puedan aspirar a un trabajo que pueda brindarles las garantías económicas para la independencia.</i></p>	<p>Ecologismo: Nivel individual (terapia ocupacional) Desarrollo de competencias</p>
<p><i>Una educadora para los niños, esto debe de ser un trabajo interno, alguien necesita trabajar con los niños que también son víctimas y pueden ser agresores mañana.</i></p>	<p>Ecologismo: el microsistema</p>
<p><i>La necesidad más grande no cubierta hasta el momento es cómo generar fuentes de empleo para todas las mujeres que lo requieren.</i></p>	<p>Ecologismo: el exosistema Gestión de redes: Modelo de red abierta</p>

Estos aspectos identificados en la Tabla 23 y 24, coinciden bastante con los anteriormente identificados en las *Tablas 18 -21*. Es interesante verificar cómo a nivel interno administrativo del programa; tienen opiniones bastante minimalistas en cuanto a las necesidades de mejoras en el *programa*; esto puede darse porque no se conocen las debilidades del *programa* debido a la falta de una *planeación estratégica* y adicionalmente a un interés de evadir o negar la realidad.

En relación con los hallazgos de cambio encontrados en las entrevistas de las mujeres estos no evidencian empoderamiento, desarrollo de capacidades ni afección positiva en los niveles del

*microsistema, exosistema, y macrosistema* de la víctima según el *modelo ecológico*, y en el nivel *individual* la *afección positiva* es mínima. De la misma manera la *conceptualización* de intervención en crisis está deficientemente puesta en marcha.

Por otra parte, cuando se le preguntó a las mujeres en cuanto a la importancia de estas deficiencias o faltantes en el programa todas coincidieron con que son importantes, y las razones que dieron fueron:

- *Mi mente estuvo muy bloqueada y yo sé que, si hubiera hablado con alguien de una manera más constante, hubiese tenido una mente más relajada*
- *Porque me ayudarían a manejar mejor el tiempo y el estrés provocado por los niños*
- *Nos hubieran empoderado.*
- *Los niños generan stress a las mujeres, y ellos mismos están mal, si tienen actividades ellos están mejor y sus madres y las otras mujeres estamos mejor. Bajaría el stress a todos, y ayudaría a los niños en su trauma*
- *Es una terapia el estar ocupado, nos aleja del problema. Nos ayudaría a liberar nuestra mente.*
- *Tener la ropa necesaria nos ayuda a estar más cómodas con nosotras mismas.*
- *Una mejora en la comida nos ayudaría en la salud y en todo.*
- *Salir de la casa nos libera del stress del encierro*
- *La terapia ocupacional nos ayuda a tener metas diferentes y una mente más libre.*
- *Tener capacitación vocacional nos daría la oportunidad de pensar en independizarse.*
- *Si los niños tienen con quién y cómo aprender algo, esto les va ayudar a ellos en su relación con su madre, y su mamá tiene también la posibilidad de hacer otras cosas, y*

*liberarse un poco del stress que sus hijos generan, porque ellos también están traumatizados*

Uno de los hallazgos que la investigadora encontró en su experiencia personal en la Casa de refugio de mujeres y durante las entrevistas a las mismas, es que las mujeres no tienen un patrón de referente que les permita saber *qué esperar* por parte del Programa de la QMG, la mayoría de ellas llega remitida por la policía y sin saber de qué se tratará su estancia en el refugio; adicionalmente, debido al trato humillante, que familiar y socialmente han recibido por años muchas de ellas, su actitud frente al programa es de “antes ellos nos ayudan con lo que pueden, lo que hagan no importa que tan bueno sea, es algo”, y esta actitud no les permite ser críticas ante el programa. Por esta razón hay otros elementos muy importantes, que le faltan al Programa para lograr un rompimiento del círculo de la violencia, pero ellos no los mencionaron, porque ni siquiera saben que existen y que pudieran haber sido ofrecidos a través de la QMG, tales como gestión de documentos, coordinación y cooperación con entidades gubernamentales, entre otros.

Evaluando el proyecto desde el enfoque de la Gerencia Social, se puede concluir que la grave ausencia de una *planeación estratégica* en el programa limita sustancialmente el impacto de la intervención en el rompimiento del círculo de la violencia, por las siguientes razones:

- No hay una evidencia de un proceso de diagnóstico para la generación del proyecto.
- No hubo ni hay un proceso de participación comunitaria en la ejecución del proyecto y en su proceso de monitoreo, ya que no es posible hablar de un diagnóstico que no tuvo lugar.
- No está definido cuál es el objetivo estratégico del programa en general, es decir, no está definido con claridad el problema social que se quiere atacar ni los resultados que se esperan obtener, por lo que el rompimiento del círculo de la violencia o cualquier

otra definición afín podría o no podría ser el objetivo real del programa de la Casa de refugio en Peja.

- No hay una definición de metas; debido a la falta de objetivos estratégicos por lo que, los programas y actividades obedecen más a patrones externos y opiniones aisladas que un verdadero resultado de un análisis profesional y metodológico.
- No hay un proceso de monitoreo ni de evaluación interna que permita generar planes de mejoramiento; según la directora esto se hace una vez al año en una reunión general del equipo de trabajo y a través del buzón de sugerencia de las mujeres, sin embargo, según la Gerencia social estos son mecanismos de recolección de información pero no de evaluación o monitoreo, es imposible monitorear algo que no ha sido planeado y que no tiene metas y objetivos claros.

En cuanto al enfoque de derechos humanos, no ha sido tomado en cuenta como un eje transversal del proyecto y que su incorporación ha sido deficiente. Según este enfoque el proyecto debe de contribuir, defender y empoderar en el disfrute y reclamación de los derechos humanos como derechos inherentes a la condición humana de cada persona, los cuales garantizan el bienestar de la persona, a través del desarrollo humano y social de la misma en medio de su comunidad. En este orden de ideas y según vemos en la Tabla 25, el proyecto incluye muy pocos derechos.

Instrumento de evaluación del enfoque de derechos humanos.

Tabla 26

Áreas de intervención faltantes según la DR y SG de la QMG .

CLASES DE DERECHOS	SALVAGUARDAN O TUTELAN	LO CONTIENE EL PROYECTO SÍ/NO	SI SÍ, COMO SE EVIDENCIA
Civiles y políticos	La libertad	NO	
	Seguridad	SI	A través del refugio seguro
	Integridad física y moral de la persona	SI	A través del refugio seguro
	Derecho a participar en la vida pública	NO	
	La salud	SI	A través del servicio del Centro de trabajo social en asocio con los hospitales. Solo para problemas presentados durante la estancia, no chequeos extras para verificación de condición de salud, no chequeos por problemas anteriores al refugio.

---

	La información	SI	
	La vida	SI	A través del refugio seguro
	Igualdad y no discriminación	SI	Este derecho está contemplado en la representación legal de la víctima pero poco ejecutado en aspectos de reintegración social.
	Participación en la sociedad	SI	
	A elegir y ser elegido	SI	
Económicos sociales, y culturales	Condiciones de vida y de acceso a los bienes materiales y culturales necesarios para que las personas se desempeñen en sus vidas con la dignidad que les es propia por su condición de tales	SI	
Colectivos	Mujeres	SI	En el seno mismo de ser los únicos beneficiarios del proyecto.
	Derecho al medio ambiente sano	NO	

---

---

Derecho a la paz	NO
Derecho al desarrollo, etc.	NO
Agua	NO

---

Recuperado de MGS. Enfoques transversales en proyectos de Desarrollo. Modalidad Virtual. Segunda edición. 2012 P.73

Por último considero como un factor importante de esta condición del programa, la cual califico como grave, se debe a la baja o nula capacitación profesional del equipo de trabajo en trabajo social, sicología y áreas afines. Esto fue evidenciado durante la entrevista a la Trabajadora Social, empleada de la Oficina de Trabajo social y también a través de la experiencia personal de la investigadora. Ninguna persona del área administrativa ni del área operativa, a excepción de la sicóloga tiene una profesión en un área de la sociología, gerencia social o sicología, lo que es más grave aún no tienen ninguna capacitación profesional. Toda su capacitación hoy es sustentada por la experiencia de más de 10 años y de los cursos y entrenamientos que ofrece el Estado y diferentes ONG privadas al respecto, bagaje que es importante y valioso pero que no reemplaza de ninguna manera la capacitación profesional, de manera importante considero que el desconocimiento de la Gerencia social y la *planeación estratégica* han jugado un papel importante para el estado del *programa*.

#### **4.5. Relación de las Políticas Gubernamentales con el Rompimiento o Eliminación de la Violencia en Kosovo**

El Gobierno de Kosovo tiene un compromiso internacional, debido a su interés de ser adherido a la Unión Europea (UE), y este compromiso está relacionado a cumplir los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). En estos objetivos están incluidos temas como la salud, la educación y la igualdad de género, entre otros, y el Banco Mundial y el Fondo Monetario

Internacional están interesados en apoyar proyectos que contengan estos componentes como iniciativa. De esta manera la igualdad de género y la condición general de la mujer en Kosovo, son aspectos de mucha importancia para lograr su cometido dentro de la UE.

Adicionalmente a este interés internacional, Kosovo también requiere agendar una acción concreta al respecto debido al alto costo financiero que genera la violencia doméstica, la cual según la investigación para informar de la *Primera estrategia nacional y plan de acción contra la violencia doméstica en Kosovo*, que la violencia doméstica genera costo por:

- Atención policial; tiempo de arresto, tiempo de respuesta a rescate, reportes de violencia doméstica, investigaciones, etc.
- Sistema de justicia; detenciones temporales después del arresto, el costo de la encarcelar a alguien, juicio y los casos en la corte.
- Programas de prevención y protección; servicios sociales como los refugios para mujeres y niños, programas de defensa y prevención, entrenamiento vocacional para víctimas, entrenamiento para: los empleados de servicios sociales, policía, doctores, sistema judicial y medios de comunicación.
- El sistema de salud provee cuidado de emergencia, tratamiento médico, hospitalización y consejería psicológica algunas veces. (Agency for gender equality. 2008. p.56)

La ley en Kosovo ofrece numerosos mecanismos y requiere de un número de instituciones gubernamentales y no gubernamentales para responder y ofrecer protección en contra de la violencia doméstica. La División de Asistencia para la Defensa de la Víctima del Ministerio de Justicia, el Centro Municipal de trabajo social del Ministerio de labor y bienestar social, y las Unidades Violencia doméstica del servicio de la Policía son instituciones claves para esto. Un

número de leyes responsabilizan a los trabajadores sociales, a los defensores de víctimas, a la policía para responder en los casos de violencia doméstica como actores importantes. Las ONG están también involucradas en el ofrecimiento de refugio, consejería y otras formas de asistencia para las víctimas de violencia doméstica (Agency for gender equality. 2012, p.83).

4.5.1. Normas y leyes gubernamentales que contribuyen y garantizan el proceso de rompimiento del círculo de la violencia doméstica en Kosovo.

Kosovo en sus 4 años de independencia, al año 2012, ha hecho un gran esfuerzo a manera legislativa por proveer de herramientas jurídicas apropiadas para el manejo de la problemática de violencia doméstica en contra de la mujer, en ese sentido en la actualidad se encuentran vigentes las siguientes normas y leyes que contienen directrices, definiciones y políticas al respecto.

- Constitución nacional
- Ley de igualdad de género
- Ley anti discriminación
- Ley para protección de violencia familiar
- Ley de la familia en Kosovo
- Ley de servicios sociales y familiares

El siguiente manual instructivo fue emitido el pasado 9 de octubre de 2011 y su entrada en vigencia estuvo establecida para el mes de noviembre de 2012, pero su implementación a nivel institucional al momento de la investigación no se había dado.

Instrucción administrativa no. 12/2012 para determinar el lugar y forma de tratamiento Sico-social de los autores de violencia doméstico

En los últimos años, y bajo la necesidad de actualizar y de definir un marco práctico para la ejecución de la política de protección para mujeres víctimas de violencia de género, se han

creado algunos instrumentos específicos. Estos documentos se publicaron después de la sistematización de la experiencia y cabe acotar que aunque estos documentos buscan enlazar la tarea de las diferentes instituciones públicas y privadas, ellos consideran de una manera directa la necesidad de un proceso completo hasta la reintegración social de las víctimas de violencia en Kosovo, sin embargo, el rol de las casas de refugio, tema de esta investigación, no sufrió ninguna modificación o sugerencia de cambio, sin embargo sí son una muestra de la intención política de mejorar y avanzar en los alcances, así como es un marco para desde la gerencia social proponer proyectos que respondan a la necesidad de la reintegración social de las mujeres víctimas de violencia de género. Estas herramientas operativas en el marco de legislación son:

- Procedimientos estándares de acción para la protección de víctimas de violencia en Kosovo, 2013.
- Estrategia nacional de la República de Kosovo para la protección de la violencia en la familia y plan de acción 2016-2020.
- Estrategia nacional contra el tráfico de personas en Kosovo 2015-2019.

***4.5.1.1. Objetivos de cada una de las normas y leyes gubernamentales que contribuyen y garantizan el proceso de rompimiento del círculo de la violencia doméstica en Kosovo.***

Cada una de estas leyes tienen diferentes objetivos que tratan diferentes aspectos del problema y éstos están descritos en la Tabla 26 y con diferentes actores, los cuales están identificados en la Tabla 27.

Tabla 27

*Objetivos de cada norma o ley que se refiere al tratamiento jurídico de violencia doméstica.*

NORMAS Y LEYES	OBJETIVOS
Constitución nacional	<p>"Ley general de la nación, en su artículo 7, parágrafo 2 reza: ""la República de Kosovo asegura la igualdad de género como un valor fundamental para el desarrollo democrático de la sociedad, la igualdad de oportunidades para hombres y las mujeres para hacer parte de la esfera política, económica, social, cultural y de otra índole de la vida social."(Asamblea de Kosovo. 2008)</p>
Ley de igualdad de género	<p>La presente ley deberá preservar, tratar y establecer la igualdad de género como valor fundamental para el desarrollo democrático de la sociedad de Kosovo, la igualdad de oportunidades para la participación femenina y masculina en los ámbitos político, económico, social, cultural y de otro tipo de vida social.</p> <p>La presente ley crea las condiciones y oportunidades para la igualdad de género a través de políticas que apoyen el desarrollo general, especialmente para la mejora del status de la mujer de manera que ellas participen con autoridad en la familia y la sociedad.</p> <p>La provisión de la igualdad de derechos es el deber de toda la sociedad y significa la eliminación de los obstáculos para lograr la igualdad de</p>

---

género.

La igualdad de género se basa en el principio de igualdad de comportamiento e igualdad de oportunidades. Su implementación es ejecutada a través de la adopción de medidas positivas y políticas de sensibilización de igualdad de género.

La presente ley especifica las medidas generales y específicas que deben llevarse a cabo para la prestación de derechos iguales y específicos, las autoridades responsables y sus correspondientes competencias (*Asamblea de Kosovo. 2004*).

Ley anti  
discriminación

El propósito de esta Ley es la prevención y la lucha contra la discriminación, la promoción de igualdad efectiva y la puesta en práctica del principio de igualdad de trato de los ciudadanos de Kosovo en un Estado de Derecho (*Asamblea de Kosovo. 2004*).

Ley para  
protección en  
contra de la  
violencia familiar

Esta ley tiene por objeto prevenir la violencia doméstica en todas sus formas, con las oportunas medidas legales, trato a los miembros de la familia que son víctimas de violencia doméstica, con especial atención a los niños, los ancianos y las personas con discapacidad. Esta ley también tiene como objetivo el tratamiento de los autores de la violencia doméstica y el alivio de las consecuencias (*Asamblea de Kosovo. 2010*).

“Establece una serie de medidas legales para proteger a las víctimas de violencia doméstica violencia. Esta ley define conceptos tales como la

---

---

	violencia doméstica y las relaciones familiares y explica el tipo de medidas existentes y las órdenes de protección y procedimientos para disfrutarlos” (OSCE. p. 7)
Ley de la familia en Kosovo	La presente Ley regula la participación en el matrimonio, las relaciones entre padres e hijos, adopción, custodia, protección de los niños privados del cuidado parental, las relaciones familiares y el procedimiento de propiedad Tribunal Especial para los conflictos de las relaciones familiares(Asamblea de Kosovo. 2006).
Ley de servicios sociales y familiares	La presente Ley establece y regula la prestación de Servicios Sociales y Familiares a las personas y familias que están en necesidad en Kosovo (Asamblea de Kosovo. 2005).
Código penal	Brindar un marco completo de las actividades sancionables, la medida de sanción y su categorización dentro del derecho penal
Código de procedimiento penal	Con este código se definen las reglas de procedimiento penal las cuales son obligatoria para los jueces, fiscalía del Estado como y los otros participantes en el procedimiento penal previstas.  En este código se definen las reglas que garantizan que ninguna persona inocente se castigue, en cambio otros castigos o sanciones penales pueden imputarse solo a la persona que ha cometido un acto penal de acuerdo a las condiciones previstas en el código penal y otras leyes (Asamblea de

---

---

Kosovo. 2012).

Instrucción administrativa no. 12/2012 para determinar el lugar y forma de tratamiento Sico-social de los autores de violencia doméstico	<p>La presente instrucción administrativa regula y determina el lugar y la forma de la aplicación de un tratamiento psicosocial para el perpetrador de violencia doméstica con el fin de prevenir la recurrencia de Violencia Doméstica.</p> <p>El tratamiento psicosocial a los autores de la violencia doméstica tiene por objeto evitar comportamiento más violento, aumentando el autocontrol por el perpetrador de la violencia y la superación de situaciones que podrían llevar a una comportamiento violento, ofreciendo asesoramiento a los perpetradores acerca de la violencia, la identificación del origen de las conductas violentas y el aumento de su responsabilidad en la violencia y en su comportamiento violento (Gobierno de Kosovo. 2012).</p>
Procedimientos estándares de acción para la protección de víctimas de violencia en Kosovo, 2013.	<p>El propósito del manual de procedimientos es la creación de un sistema coordinado de instituciones de Kosovo, las cuales reaccionen de manera inmediata y continúa en los casos de violencia familiar con el objetivo de ofrecer una ayuda de calidad y protección a las víctimas de violencia familiar.</p> <p>En el mapeo y la aplicación de estos procedimientos estándares de acción, los mecanismos institucionales del gobierno y los otros socios, van a armonizar y coordinar el trabajo en conjunto y la cooperación en las fases</p>

---

---

de actividades de identificación, referencia, protección, rehabilitación y reintegración de las víctimas de violencia de familia y el tratamiento de los agresores.

Este documento tiene por objetivo aclarar el rol y la responsabilidad de las instituciones competentes en la protección de víctimas de violencia familiar a través de la identificación, referencia, protección y rehabilitación y reintegración (Oficina del Primer Ministro. 2013).

Estrategia nacional de la República de Kosovo para la protección de la violencia en la familia y plan de acción 2016-2020.

La ejecución de la estrategia nacional tiene por objetivo que se consolide el trabajo en conjunto entre los actores (a) empoderando los mecanismos existentes y fundando mecanismos nuevos de reacción rápida para la protección y el tratamiento de casos de violencia familiar; (b) coordinar las acciones y asegurar la permanencia financiera para la prevenir, proteger, tratar, rehabilitar y reintegrar a las víctimas a las cuales se les debe dar oportunidades para vivir en igualdad y con dignidad como todos los otros actores de la familia y sociedad; (c) tomar las medidas adecuadas para el castigo (plantear la responsabilidad primeramente) y rehabilitación continua del actor de violencia, así como (d) organizar actividades informadoras y campañas de concienciación para el involucramiento de toda la sociedad en contra de la violencia familiar (Ministerio de justicia. 2016)

---

---

Estrategia nacional contra el tráfico de personas en Kosovo 2015-2019.	<p>El objetivo es el empoderamiento de los intentos institucionales y de toda la sociedad Kosovar en la prevención y la lucha en contra del tráfico humano, siempre teniendo en cuenta las recomendaciones que salen de los reportes de las organizaciones internacionales, reportes de las comisiones europeas así como los socios locales e internacionales del sector privado y de la sociedad civil, con los mismos objetivos y visión, la prevención, la lucha y el decremento del fenómeno criminal, como lo es el tráfico humano que afecta la sociedad Kosovar, y los países vecinos así como muchos lugares del mundo.</p> <p>Esta estrategia ofrece un marco legislativo e institucional para la prevención y lucha en contra del tráfico humano, definiendo los roles y las responsabilidades institucionales en acuerdo con los objetivos de la estrategia (Ministerio del Interior. 2015).</p>
--	---

---

Con este grupo de leyes y normas Kosovo se sitúa al mismo nivel de muchos Estados europeos y se acerca bastante a la legislación de Estados Unidos de América, y aunque los objetivos abarcan todos los aspectos requeridos para una resolución de conflictos que genere el rompimiento del ciclo de la violencia, esta normatividad carecía de reglamentos de aplicación, creación de procesos de control de cumplimiento de la misma y estipulación de responsabilidades institucionales claros, hasta el año 2016 cuando se completó con los manuales de procedimientos, estrategias y plan de acción.

**4.5.1.2. Población objeto de cada una de esas normas o leyes.**

Tabla 28

*Población objetivo de cada norma o ley que se refiere al tratamiento jurídico de violencia doméstica.*

NORMAS Y LEYES	POBLACIÓN OBJETO
Constitución nacional	Todos los ciudadanos kosovares y los habitantes en Kosovo
Ley de igualdad de género	Todos la población que vive en Kosovo junto con las instituciones públicas y privadas
Ley anti discriminación	Todos la población que vive en Kosovo junto con las instituciones públicas y privadas
Ley para protección de violencia familiar	Todos los relacionados en un acto de violencia familiar; víctima(s), agresor(res), terceros
Ley de la familia en Kosovo	La familia
Ley de servicios sociales y familiares	Todas las personas en necesidades, dentro de ellas mujeres y niños víctimas de violencia doméstica
Código penal	Los jueces, fiscalía y todos los actores de la rama judicial del Estado.
Código de procedimiento penal	Los jueces, fiscalía y todos los actores de la

---

	rama judicial del Estado.
Instrucción administrativa no. 12/2012 para determinar el lugar y forma de tratamiento Sico-social de los autores de violencia doméstico	Agresores
Procedimientos estándares de acción para la protección de víctimas de violencia en Kosovo, 2013.	Instituciones gubernamentales y privadas vinculadas en el proceso de identificación, referencia, tratamiento, rehabilitación y reintegración de víctimas de violencia familiar.
Estrategia nacional de la República de Kosovo para la protección de la violencia en la familia y plan de acción 2016-2020.	Instituciones gubernamentales y privadas vinculadas en el proceso de identificación, referencia, tratamiento, rehabilitación y reintegración de víctimas de violencia familiar.
Estrategia nacional contra el tráfico de personas en Kosovo 2015-2019.	Instituciones gubernamentales y privadas vinculadas en el proceso de identificación, referencia, tratamiento, rehabilitación y reintegración de víctimas de tráfico humano.

---

En cuanto a la población objeto de la normatividad vigente ésta tiene un margen de acción amplio que involucra a todo el margen de influencia de la violencia; familia, víctima y agresor así como a las entidades vinculadas para la resolución de conflictos; privadas y públicas. Sin embargo, es importante resaltar que los niños como víctimas de violencia familiar no tienen un

trato según la norma específico para su rehabilitación, solo para su protección. La familia, en donde se desarrolla la violencia (normalmente la familia del esposo según el esquema cultural kosovar) a su vez, no está involucrada en ninguna acción de reintegración social y rehabilitación, aun cuando en muchos casos ellos son fuente de conflictos y violencia.

***4.5.1.3. Estrategia o programa mediante el cual esa norma aporta al proceso de rompimiento del círculo de la violencia doméstica en Kosovo.***

En la Tabla 28, se puede ver una descripción de la estrategia o mecanismo a través de la cual estas leyes y normas deben ser ejecutadas.

Tabla 29  
*Estrategia de cada norma o ley que se refiere al tratamiento jurídico de violencia doméstica.*

NORMAS Y LEYES	ESTRATEGIA
Constitución nacional	Es una base fundamental para todos los argumentos políticos y legales que apelan a la generación de mecanismo de aporte al rompimiento del círculo de la violencia
Ley de igualdad de género	Es la descripción de una política transversal que garantiza el bienestar y funcionamiento del Estado Kosovar como un Estado que promueve los derechos Humanos de sus ciudadanos.
Ley anti discriminación	Es una descripción de una política transversal que garantiza el bienestar y funcionamiento del Estado Kosovar como un Estado que promueve los derechos Humanos de sus

---

	ciudadanos.
Ley para protección de violencia familiar	Esta norma brinda todas las instrucciones legales para evitar un suceso de violencia, desde una perspectiva de protección de la víctima
Ley de la familia en Kosovo	Esta ley brinda una base legal práctica que da las garantías para las partes en el caso de no lograr un acuerdo después del conflicto y también genera las alternativas que brinda el estado para lograr una reconciliación.
Ley de servicios sociales y familiares	La estrategia de esta norma es a través de la oficina de trabajo social, desde la cual se coordina varios servicios a las víctimas de violencia familiar, cómo ayuda económica social mensual para madres solteras, ayuda económica social para personas con capacidades especiales, cartón social para acceder a los servicios gubernamentales de oficina y de salud gratuitamente, entre otros.
Código penal	A través de este código se categoriza la falla u omisión en el reporte de casos de violencia familiar o abuso a menores como acto penal. Este código también define las diferentes clases de lesiones que se consideran penalizables, entre ellas: cualquier clase de esclavización, trabajo forzado, violación, lesiones leves y graves, y ataque sexual intrafamiliar.

---

---

	<p>El no acato de la orden de protección también está contemplado en este código como un acto penal, así como también ofrece la oportunidad de un fondo de compensación para las víctimas. En resumen, este código brinda un marco de protección a la víctima.</p>
<p>Código de procedimiento penal</p>	<p>Este código establece la obligatoriedad a las entidades públicas de reportar los crímenes que requieren un seguimiento oficial. En este código se expande la responsabilidad de la oficina de Protección de víctimas para que en nombre de la víctima se aclaren los daños, y la suma de compensación, los daños pueden ser emocionales, financieros, físicos o algún otro cambio de vida.</p>
<p>Instrucción administrativa no. 12/2012 para determinar el lugar y forma de tratamiento Sico-social de los autores de violencia doméstico</p>	<p>Esta instrucción especifica el manejo a nivel institucional que se le debe dar al agresor.</p>
<p>Procedimientos estándares de acción para la protección de</p>	<p>Enlazar y coordinar la interacción institucional para la identificación, referencia, tratamiento, rehabilitación y reintegración de las víctimas de violencia familiar, así como</p>

---

---

víctimas de violencia en el manejo del agresor.

Kosovo, 2013.

Estrategia nacional de la República de Kosovo para la protección de la violencia en la familia y

Enmarcar la coordinación nacional de los esfuerzos institucionales para la identificación, referencia, tratamiento, rehabilitación y reintegración de las víctimas de violencia familiar, así como el manejo del agresor.

plan de acción 2016-2020.

Estrategia nacional contra el tráfico de personas en Kosovo 2015-2019.

Enlazar y coordinar la interacción institucional para la identificación, referencia, tratamiento, rehabilitación y reintegración de las víctimas de tráfico humano.

---

#### **4.5.1.4. Obstáculos para la aplicación completa de la norma vigente.**

Hasta este momento se ha presentado la normatividad vigente con la que cuenta Kosovo para manejar la problemática de violencia familiar, sin embargo, con el presente contenido busco exponer la relación de esta norma con la operación diaria de la Casa de refugio de Peja y también, en algunos aspectos, de manera general la ejecución de la misma a nivel nacional.

Para esto es importante recordar que la red abierta de la Casa de refugio consta de la Oficina de protección de víctimas quienes son el agente gubernamental que defiende y representa a la víctima ante la entidad judicial, la corte; la policía de Kosovo quienes ejecutan órdenes del juez y también velan por la seguridad y protección de las víctimas durante todo su proceso desde el

reporte del caso hasta la salida de ellas de la casa de refugio y por último, el Centro de Trabajo social quien es el intermediario entre la casa de mujeres y todo servicio social requerido para las madres e hijos y menores de edad.

Toda mujer que ingresa a una Casa de refugio en Kosovo debería tener un caso judicial abierto para lograr el tratamiento de su situación de violencia desde el margen de la Ley, y este debería ser terminado con una decisión del juez, o en un acuerdo entre las partes. Sin embargo, en la encuesta realizada a las mujeres se encontró que de seis, cinco empezaron y terminaron su proceso legal y uno no lo empezó; cuando se le preguntó al DV por las principales razones por las que una mujer no termina o no inicia un proceso legal, su respuesta fue: “Por evitar perder su familia; ella depende económicamente de su esposo, además el temor de perder a sus hijos y la presión de su familia juegan un papel crucial” (ZAPATA. C. I. 2012 al DV (nombre es obviado por razones de seguridad)).

La sicóloga por su parte, considera:

*Yo creo que el mayor problema lo enfrentan por su bajo nivel de escolaridad, y también por la dependencia económica y el alto desempleo. Estos aspectos las cohiben al momento de defender sus derechos, la supervisión o influencia de la familia de ella también juega un papel muy importante.*

*Las familias kosovares son grandes, una mujer no tiene 2 hijos normalmente sino más de 3, esto hace imposible que su familia (padres) le puedan dar un apoyo con todos sus hijos, y ella se niega naturalmente a dejar sus hijos, y en caso de volver a casa de sus padres, en la mayoría de los casos eso significa que será dada en casamiento nuevamente a un nuevo hombre, y con muchas desventajas.*

También juega un papel importante la personalidad de la víctima, su actitud; muchas veces ellas tienen una actitud equivocada frente al significado de ir ante el juez (ZAPATA, C. I. 2012 a Mikete Hajdari).

*Adicionalmente, también existe una razón más hallada durante la experiencia personal de la investigadora en la Casa de refugio en Peja y es: “Las relaciones personales con familiares de la víctima por parte de algún funcionario de alguna entidad involucrada, genera que el caso es manejado de manera privada para evitar avergonzar al agresor y su familia y así no agrandar el problema”.*

#### **4.5.1.5. Obstáculos frecuentes en la defensa de una víctima de violencia familiar.**

En cuanto a cuáles son los obstáculos más frecuentes que encuentra el abogado defensor de la víctima ante las instancias judiciales para la obtención de la garantía legal para que la mujer y los hijos puedan tener una vida de bienestar, la respuesta por parte del DV fue “Los obstáculos están en la parte práctica de la ley, la ley es muy completa pero todavía no es ejecutable al 100% porque no hay fuerza institucional para eso. Además, el alto índice de desempleo y la dependencia económica son problemas prácticos que la ley no resuelve” (ZAPATA, C. I. 2012 al DV (nombre es obviado por razones de seguridad).

Él mismo respondió cuales son aquellos obstáculos que existen para la resolución del conflicto de manera legal:

Cuando la violencia se da por causa de factores sociales, como el desempleo, la extrema pobreza, etc. La resolución del conflicto legalmente resulta muy poco importante, porque los factores de violencia siguen.

No hay un trabajo con el agresor, esto genera en muchos casos una reacción más agresiva por parte de él y la resocialización del victimario se hace más difícil.

Aun Kosovo tiene falta de instituciones que ejecuten las ordenanzas de la Ley; esto hablando en términos de hospitales mentales con capacidad de trabajo con neuróticos, centros para alcohólicos y adictos, etc. (ZAPATA, C. I. 2012 al DV (nombre es obviado por razones de seguridad).

Según lo hallado en la encuesta a las mujeres, las dificultades frecuentes para resolver el conflicto a través de métodos legales fueron:

- Una mujer no sabe qué hablar, porque nadie nunca nos ha entrenado para eso, no nos han preparado, alguien tiene que prepararnos.
- Nosotros no sabemos qué clase de preguntas nos van a hacer.
- La falta de protección, la Ley no tiene mucho valor práctico, esta es la tercera vez que vengo al centro de mujeres, pero las dos veces anteriores he tenido la orden de protección, y dos veces él no ha cumplido y sigue libre.
- La Ley no se pone en práctica, la Ley dice que los enfermos deben ser enviados a rehabilitación, pero en mi caso no hicieron nada.
- Otra cosa es el miedo, yo tenía mucho miedo de cuales irían a ser las consecuencias de ese juicio después con mi esposo, así mismo el juez tenía miedo, por el nivel de agresividad de mi esposo. La única respuesta que me dieron fue un papel de "protección por 6 meses" que solo es eso, un papel, porque él violó esa protección y nada pasó. Yo no sabía cómo era un juicio, nunca había estado en uno, no sabía qué pedir y qué no. (ZAPATA C. I. *Entrevista semi-estructurada a mujeres*. Entrevistas del 16 de marzo al 24 de octubre a seis mujeres beneficiarias de la casa de refugio en Peja).

Estas dos clases de respuestas (la del CV y las de las mujeres) nos permiten ver aquello que no se puede alcanzar debido a la falta de institucionalidad actual en Kosovo, pero también permite deducir que no se están utilizando de manera debida todos los servicios de asesoría, consejería y sicología con los que se cuenta en la actualidad; esto genera una desorientación en la mujer y una falta de esperanza y credibilidad por parte de ella en las instituciones públicas, en el sistema y en la vida misma.

***Garantías que no están explícitas en la norma vigente para la protección y resocialización de una víctima de violencia doméstica.***

Con lo anterior se evidenció a través del DV que: “La ley con la que contamos ahora es completa, nuestra dependencia es parte de la Procuraduría General del Estado y nuestro sistema es el mismo que funciona en los Estados Unidos de América. Sin embargo, debe aclararse que la Ley que tenemos está pensada en términos preventivos para que en el futuro no suceda más”, y una opinión similar se encontró en la encuesta por parte de la DR quien nos dijo: “La ley completa no está implementada, es muy nueva, solo desde el 2010” (ZAPATA C. I. 2012, a Ardita Bala).

Cuando se les preguntó a los funcionarios de la Oficina de Trabajo Social su opinión acerca de la normatividad vigente para el manejo de la problemática, estas fueron sus respuestas:

La ley de familia y de servicio social es muy amplia y contempla todos los aspectos para lograr una rehabilitación integral de una sobreviviente, pero nuestra capacidad de aplicar la Ley es muy baja, nosotros tenemos un volumen muy grande de demanda de servicios y muy poca capacidad de respuesta dada por la limitación de recursos. Lo que nosotros hacemos es dar respuesta a lo que nos piden los interesados, no más. La problemática de violencia familiar debe de ser analizada con cuidado y filtrada, porque hoy tenemos algunos casos que se identifican

como violencia familiar pero la verdad es que están dentro del rango de los problemas implícitos en toda relación familiar, y ahí tenemos un problema de filtro (ZAPATA. C.I, 2012 a Hajradin Shala).

La Ley no especifica de una manera clara la responsabilidad de trabajo con el agresor para ningún actor social, sin embargo, nosotros como OTS (Oficina de Trabajo Social) tenemos que cumplir la Ley de la Familia, y en ella estamos obligados a supervisar y promover el bienestar de la familia, lo que deja implícito realizar una labor con el autor de la violencia. La OTS es la entidad que tiene la autoridad para hacer de intermediarios entre la esposa y su esposo. El único trabajo que yo como responsable de los casos tengo posibilidad de ofrecer es una consejería Sico-social, y una concientización de la necesidad de los hijos crecer con padre y madre. No puedo hacer más dijo la Trabajadora Social responsable de los casos de violencia doméstica (ZAPATA. C.I. 2012 a Vera Krasniqi).

En la entrevista a las mujeres se les preguntó si consideran algo que pudo ser importante para su reintegración a una vida sin violencia en el proceso legal, y estas fueron las respuestas:

- No, no tengo nada en mente
- La decisión legal del juez fue buena sin embargo el trabajo de la policía no es según esa decisión legal.
- Sí, yo quise hablar con mi papá algunas veces, pero no me dejaron, y me llenaron la cabeza que él es muy peligroso
- Sí hubieran llevado a mi esposo a un centro de rehabilitación; yo creo que él hubiera cambiado, y su relación conmigo hubiera mejorado y él me hubiera buscado después.
- Haber tenido el entrenamiento o terapia del círculo de la violencia no solo dentro de la casa de mujeres, pero también afuera con mi familia.

- Yo creo que lograr que castigaran o penalizaran a mi esposo hubiese sido muy bueno, para mí y para todos. Pero yo solo tenía en mente mis hijos y para que no les pasara nada a ellos, por esa razón no lo acusé como debía (ZAPATA, C.I. 2012 a seis mujeres beneficiarias de la casa de refugio en Peja ).

Estas opiniones permiten verificar que, aunque en la norma se contemplan garantías para la mujer estas en la práctica no están siendo ejecutadas por parte de las entidades responsables.

El DV manifestó que no había ningún aspecto técnico ausente en la norma vigente. Sin embargo, creo importante retomar la respuesta de la sicóloga cuando en la entrevista de una manera espontánea ella definió desde su punto de vista profesional y su experiencia, cuáles son las razones más frecuentes por las que se da la violencia doméstica en Kosovo, y su respuesta fue: “El bajo nivel escolar de la mujer y del hombre les inhabilita para resolver conflictos de manera pacífica y a la mujer la impulsa a cometer imprudencias que terminan en un avivamiento de la violencia. No hay un intermediario entre los dos en conflicto. Normalmente el problema no es solo una persona, es un círculo de personas” (ZAPATA, C I. 2012 a Mikete Hajdari).

Y cuando se le preguntó acerca de los obstáculos o dificultades que ella encuentra desde su profesión para lograr una intervención efectiva en cuanto al rompimiento del círculo de la violencia, ella respondió: “No estamos obligados por la ley a hablar con el agresor; nosotros somos una ONG no un ente gubernamental. Yo sugeriría que hubiera una orden desde la oficina de trabajo social que obligara al agresor a tener sesiones psicológicas para poder dar el caso por cerrado. Esta ausencia de trabajo con el agresor y su familia nos impide tener un buen manejo del conflicto”.

A pesar de estas opiniones optimistas acerca de la legislatura, queda acreditado que no hay un procedimiento aplicado hasta el momento de manejo concreto por parte de la norma vigente para

la rehabilitación del agresor; esto independientemente de si la decisión de la mujer es el divorcio o no. Como es manifiesto en muchos análisis al respecto del problema de violencia doméstica, y que comparte la sicóloga, un conflicto familiar no es un conflicto individual, es un conflicto de varios y en muchos casos, en Kosovo, esto involucra a suegros y suegras, a cuñados y cuñadas, y aun hasta vecinos y familiares como tíos.

La Ley tampoco tiene un protocolo específico para los servicios de rehabilitación que requieren los hijos de una pareja que está inmersa en el círculo de la violencia, problema que aun no es muy mencionado en ninguna esfera, pero que día a día produce nuevos agresores y nuevas víctimas, cada vez a edades más jóvenes.

Y como uno de los puntos más importantes se evidencia a partir de estos hallazgos que existen importantes problemas en el orden práctico para hacerla ejecutable, es importante mencionar algunas deficiencias mencionadas en la primera investigación para informar de la primera estrategia nacional y plan de acción en contra de la violencia doméstica en Kosovo, así como el plan en sí:

- Implementación inapropiada o parcial de la regulación de violencia doméstica por parte de la corte, tal como:
  - Forzar la reconciliación familiar, cuando la víctima ha pedido protección, obligándola a vivir en el mismo lugar de vivienda del abusador, esto para según los jueces, garantizarle un lugar de vivienda digno a la víctima, sin hacer un análisis del nivel de riesgo al que se somete a la mujer y sus hijos, y al daño en su dignidad al que se les expone.
- La policía falla frecuentemente en intervenir y la corte casi nunca toma acciones cuando es rota la orden de protección por parte del abusador.

- La orden de obligar al perpetrador de violencia a pagar por la renta de un lugar seguro de vivienda para la víctima, o por alimentación para los niños es escasamente reportada. En los pocos casos que la corte ha generado esta orden, su ejecución es escasamente realizada
- Fallas en las respuestas de las instituciones gubernamentales a los casos de violencia doméstica en Kosovo, como son:
  - Falta de capacidad profesional para trabajar con casos sensibles de violencia doméstica y violencia basada en género en general.
  - Pocos policías entrenados profesionalmente para responder a casos de violencia doméstica, especialmente patrullas nocturnas.
  - Fallas en el servicio social para representar los mejores intereses para los niños de acuerdo con la Ley.
  - La falla del poder judicial, la Corte, para involucrar por ley servicios sociales cuando es necesario.
  - Falta de recursos humanos y financieros para responder apropiadamente a casos que necesitan protección.
  - Falta de defensa para las víctimas, que salvaguarde los derechos de ella de acuerdo a la ley vigente.
  - Falta de una respuesta coordinada por parte de las instituciones clave.

La primera respuesta de las Instituciones cuando reciben una llamada para reportar violencia doméstica, frecuentemente es mover a las mujeres y algunas veces a sus hijos de sus hogares y ubicarlos en una casa de refugio mientras los perpetradores permanecen en casa. Desde 2005 al 2007, la policía de Kosovo ha arrestado solo al 30% de los perpetradores de todos los casos

reportados y la corte ha dado de protección en solo el 9.2%. Mover a las víctimas desde su casa y ubicarlas en una casa de refugio las desempodera financiera y socialmente, las pone en desventaja de sus derechos de propiedad, las separa potencialmente de sus hijos las aísla de otros mecanismos de apoyo como familia y amigos. Cuando una mujer es removida de su casa el hombre normalmente mantiene la custodia de sus hijos.

La Ley de custodia de menores aún no está bien implementada, los niños pueden ser víctima de violencia al quedarse con el agresor, y además la decisión de custodia debe basarse en una clara definición legal de derechos de los padres y la decisión debería considerar varios factores y no solo el bienestar material, que constantemente anula a la madre de la custodia.

Falta de reporte adecuado desde los sistemas de salud, públicos o privados, de casos de violencia doméstica.

Falta de recursos humanos y financieros para las Instituciones claves” (Agency for gender equality. 2012. p. 90-108).

El mismo documento presenta información importante en cuanto a las casas de refugio en Kosovo, que se relaciona también con la normatividad vigente al respecto de la problemática y que se cita literalmente:

Aunque el gobierno incluyendo a la policía, a las unidades de protección de víctimas y a los Centros de Trabajo Social, se basan fuertemente en los servicios provistos por las casas de refugio para proveer estancia para las víctimas y sus hijos, toda la casa de refugio tiene problemas financieros. Debido a la falta de fondos para costos operacionales, algunos centros han cerrado periódicamente, dejando a las víctimas y sus hijos sin protección. En el año 2005, el Ministerio de bienestar social empezó a cubrir el 50% de los gastos de las Casas de refugio, sin embargo, este Ministerio no cubre gastos de personal y operativos (renta,

electricidad, agua y teléfono). Representantes del gobierno han argumentado que cubrir totalmente los gastos de las organizaciones no gubernamentales significaría en la práctica que las ONG se convertirían en instituciones gubernamentales. Sin embargo, la Ley de Servicios Sociales y Familia prevé el proceso de concesión de licencias a las ONG como proveedoras de servicios y no establece que la financiación de la vivienda y servicios ofrecidos por las ONG deberían ser parcial. Las ONG deben ser contratadas por los servicios que proporcionan y monitoreados por el Ministerio como su donante. La ausencia de un sistema gubernamental de protección al testigo y el número de víctimas asistidas en centros de acogida hasta la fecha muestra la continua necesidad de apoyo financiero gubernamental a los refugios de ONG's (Agency for gender equality. 2012. p. 88,89).

Como análisis final, hay algunos hallazgos e interpretaciones en cuanto a lo que hasta ahora han percibido las mujeres que han recibido del servicio de asesoría jurídica. Y este aspecto es importante ya que esto tiene relación con la gestión más que con la técnica normativa, y si bien la QMG puede tener poca resonancia, no nula, para mejorar la ejecución de la norma si tiene un gran poder de influencia para mejorar o al menos abogar por una mejora en la prestación del servicio de asesoría jurídica y representatividad legal que suministra el Estado Kosovar a través de la oficina de protección de víctimas.

Para esto, se partirá de la propia respuesta del abogado cuando se le hizo la pregunta: ¿Qué requiere una víctima para estar preparada para su defensa ante la instancia legal?, su réplica fue: “Conocer sus derechos, saber qué y cómo puede hacer sus peticiones al juez. Ella debe conocer la ley y a qué tiene derecho y a qué no tiene. Además, debe saber cuál es nuestro rol cómo abogados defensores de ellas”.

Cuando al mismo abogado se le preguntó acerca de si recibe la víctima una asesoría de esa calidad y cuánto tiempo toma este proceso la respuesta fue: “Siempre, cuando hacemos el levantamiento de información del caso tenemos una cita con la mujer y unos minutos antes de ir a la corte volvemos a repasar con ella el proceso, pero esto depende de cada caso”.

En esta respuesta podemos ver que no hay un proceso planeado de asesoría que contenga una sesión de escuchar a la mujer, esclarecer sus expectativas y definir en conjunto lo que se quiere obtener a través de este proceso, podemos ver estas deficiencias más adelante a través de las opiniones de las mujeres al respecto.

Las mujeres respondieron ante la pregunta de si les fueron explicados o no sus derechos antes de asistir al juicio, y si se consideró preparada para éste:

- No, no me hablaron de mis derechos, porque la abogada tenía como propósito enviarme de vuelta a mi casa. Tuve mucho estrés para hablar, no estaba lista. No me asesoró en nada, no puedo calificarlo porque no hizo nada. Creo que la idea de la abogada era que yo me equivocara con mis respuestas para ella así tener la posibilidad de enviarme de nuevo a casa.
- Si, la abogada y también las trabajadoras. Siempre me han preparado y ahora conozco mis derechos. Sí, tengo conocimiento de todo lo legal
- No, por parte de la abogada, ella siempre me dijo que debía de reconciliarme,
- Solo por parte del Centro de ayuda social sí. No me preparó y yo hice lo que yo quise. La abogada intentó prepararme 10 minutos antes de llegar al juzgado mientras estábamos en el camino. Me dijo que debía volver a casa, no me aconsejó, me ordenó

- La abogada nunca trabajó conmigo porque ella me decía: usted es jurista, ni un consejo. Pero yo terminé mi proceso legal desde que estaba en mi casa, porque yo lo empecé sola.

No, por parte de la abogada no, no la conocí hasta que no llegó el día del juicio. Pero las consejeras si me hablaron al respecto (ZAPATA,C.I. 2012 a seis mujeres beneficiarias de la casa de refugio en Peja).

Esto permite deducir que como se mencionó anteriormente no hay un procedimiento establecido ni planificado para lograr que las mujeres conozcan sus derechos; hablando desde los fundamentales y también aquellos que le brinda la Ley por su condición de víctima, también aquí incluye una explicación de las garantías y servicios creados a través del Estado para su protección y ayuda y la definición del proceso legal del cual está siendo parte.

Cuando a las mujeres se les preguntó por su opinión acerca de la asesoría jurídica y el buen entendimiento entre su abogado y ella, las respuestas fueron:

- Muy mala, no tuve un entendimiento con mi abogada
- Muy buena.
- Un abogado debe de reunirse conmigo, escucharme antes y entonces pelear por los deseos de la mujer. Cuánto puede una mujer ser preparada por 5 minutos?
- No tuve.
- No aplica porque no tuve.

Según lo hallado la relación entre el organismo de protección de víctimas y las mujeres no es muy buena, si una mujer no cuenta con su derecho básico a ser informada y preparada para presentar defensa de sí misma (ya que en muchos casos ante la corte ellas serán acusadas de abuso a sus hijos, abandono de hogar, entre otros), si ella no es informada de sus derechos

fundamentales, de lo que la Ley le ofrece a ella como garantías para una vida libre de violencia es muy posible que ella tome decisiones equivocadas. Para el 99% de las mujeres esta es la primera vez que van a ir a una corte, este proceso ellas pueden afrontarlo muy rápidamente después de su llegada a la casa de mujeres, dos o tres semanas después, depende del caso y de otros factores externos a la mujer.

Esta deficiencia en el servicio prestado por parte de la oficina responsable, según la observación y experiencia recogida por la investigadora durante su voluntariado en el programa de la Casa de refugio, se deben a:

1. Falta de personal suficiente para este proceso, en la actualidad solo existen dos abogados para todos los casos de violencia en toda la ciudad; estos incluyen tráfico humano, delincuencia que involucra a menores, entre otros.
2. Falta de un trabajo cooperativo con la QMG y una supervisión de parte de esta para garantizar la efectividad y cumplimiento por parte del abogado de sus obligaciones.
3. Falta de profesionalismo y sensibilidad a las necesidades de la víctima en medio del procesamiento de su trauma y la necesidad de reestructurar sus relaciones familiares.

Algunas recomendaciones concluyentes de la investigación realizada en el año 2008 por la *Agencia de igualdad de género* en Kosovo al respecto de la normatividad, su ejecución y la interacción interinstitucional para garantizar un proceso exitoso en la eliminación de violencia fueron:

- Las víctimas deberían tener acceso a mecanismos de justicia y a una pronta reparación, así como los mecanismos judiciales y administrativos a fin de que puedan obtener reparación mediante procedimientos oficiales o informales que sean diligentes, justos, poco costosos y accesibles.

- Las víctimas deben ser informados de sus derechos para obtener reparación mediante mecanismos legales. Los casos de violencia doméstica, especialmente relacionados con órdenes de protección, custodia de hijos, la división de los activos y la propiedad inmueble deben recibir atención prioritaria por parte de los tribunales.
- Debería haber oportunidades disponibles para una revisión de emergencia para los casos de alto riesgo.
- El Instituto Judicial de Kosovo debe ofrecer regularmente capacitación para jueces sobre la legislación nacional relacionada con la violencia doméstica, incluidos los civiles y fuentes criminales con enfoques multi-disciplinarios
- Para agilizar la resolución de los conflictos domésticos más jueces y personal debe ser contratado; horas extraordinarias compensadas; salarios de los jueces aumentado, y nuevo tecnologías empleadas.
- A fin de aplicar plenamente la Ley de Servicios Sociales y Familia, se recomienda que el Ministerio de bienestar social desarrolle procedimientos para licenciar a las ONG, así como aclarar los procedimientos actuales de apoyo. Las estrategias deben incluir objetivos más amplios de protección con el fin de preparar la reinserción y seguimiento de esquemas para las víctimas.
- En cooperación con el Ministerio de bienestar social y las casas de refugios se debería desarrollar un programa de largo término de reintegración para las mujeres después del refugio.

Cada cliente debe tener un plan de reintegración que ellos crearan junto con el personal de la Casa de refugio, y los trabajadores sociales. El plan debe incluir alternativas de vivienda subsidiados por el Estado por un tiempo limitado, asesoramiento continuo por psicólogos

profesionales, oportunidades de capacitación laboral, y asistencia para obtener empleo. Más entrenamiento en habilidades vocacionales y otras habilidades demandadas por el mercado de trabajo actual deben ponerse a disposición de las víctimas.

Las Casas de refugios deben cooperar con los centros de colocación de empleos y empresas locales para garantizar empleo, de manera que las clientes pueden subsistir de forma independiente (Agency For Gender Equality. Óp. Cit. p. 90-108).

En cuanto al enfoque de derechos humanos, si bien la norma garantiza los derechos de las mujeres, niños y del agresor, la prestación inadecuada de servicio por parte de las instituciones obligadas a ello viola el derecho a la justicia, al trato justo y al respeto de la dignidad, así como al derecho a la información, a la libertad, a la seguridad y a la vida misma.

En conclusión se podría decir que Kosovo tiene un buen cuerpo normativo para manejar la problemática de violencia doméstica, con algunos detalles de regulación faltantes, esto significa que la gestión de este proyecto cuenta con todo un respaldo legal que garantiza y avala su quehacer, sin embargo requiere un mayor trabajo en su implementación y el programa de la casa de refugio de Peja puede jugar un papel importante, planeando de una manera intencional una coordinación y monitoreo de aquellos procesos legales que se realizan durante la permanencia de la mujer en el refugio, así como participando activamente en la generación de presión y veeduría pública para evidenciar este problema y generar en conjunto con la comunidad soluciones.

Por otro lado, se requiere una mejor gestión de aquellas instituciones gubernamentales y no gubernamentales para prestar un servicio acorde a la Ley, que tenga como objetivo la erradicación de la violencia doméstica al menos en aquellas familias que lo reportan; que dignifique a las víctimas y que respete sus derechos.

## CAPÍTULO V: Conclusiones

El programa desarrollado a través de la QMG en la Casa de refugio en Peja, nació como resultado de la demanda urgente de mujeres que sufriendo el flagelo de la violencia en sus hogares y que animadas por grupos de discusión local comenzaron a acudir a la policía y a denunciar los abusos, solicitando al mismo tiempo un refugio seguro lejos del agresor. En aquella época la respuesta fue dada a través de la Organización internacional, IRC (International Rescue Committee) y un año más tarde el proyecto fue cedido a la ONG local QMG (Women well center. 2012).

De esta manera el proyecto no contó con el proceso de diseño necesario, ni con la posibilidad de una participación comunitaria en el mismo, esto se considera es uno de los problemas estructurales que se reflejan en los hallazgos de la investigación, lo cual se traduce en una no planeación estratégica: ya que el proyecto careció de la etapa de diseño y del proceso en sí, lo que hace que la implementación sea el producto de un modelo poco técnico, modelo no técnicamente definido ni contextualizado a la necesidad propia de Kosovo. Cabe redundar que, al no existir un proceso de implementación de un plan, tampoco se cuenta con mecanismos para el monitoreo y evaluación continua, generándose así un ciclo de ineficiencia e ineficacia, desde la perspectiva de gerencia.

Ahora bien, y cómo fue resaltado anteriormente esta falencia estructural está conectada con la falta de una planta de profesionales y especialmente una dirección con formación profesional en el área sico-social o administrativa; si bien el personal ha asistido a múltiples capacitaciones acerca de la problemática estas capacitaciones no reemplazan de ninguna manera la formación profesional.

Estos dos elementos antes citados, son argumentos muy importantes para concluir que el programa que se desarrolla en la Casa de refugio no cuenta con objetivos claros e intencionales, ni instrumentos contundentes para contribuir a la eliminación de la violencia familiar, o en otras palabras, al rompimiento del ciclo de la violencia en las vidas y familias de las mujeres que hacen uso de los servicios. Sus definiciones son ambiguas, los procedimientos al interior no se desarrollan de una manera sistemática e igualitaria para todas las mujeres, y no hay un plan de trabajo definido de manera personal para cada mujer en donde ella sea protagonista de su diseño y ejecución. No se cuenta con una práctica sistemática de monitoreo y evaluación de desempeño de los servicios que brindan y su contribución a la sostenibilidad de un estado de no violencia en la vida de las mujeres.

La intervención del programa está enfocada en las mujeres, y aunque es posible definir un alcance solo para ese grupo focal, debido a la naturaleza del problema y a la condición misma de las mujeres, en muchos casos ellas son refugiadas junto con sus hijos menores de 15 años, y el programa no cuenta con ninguna atención especial para contribuir a la rehabilitación y reintegración de ellos, quienes a su vez son víctimas de violencia.

De manera concluyente y basado en el marco teórico de los métodos de intervención validados actualmente para contribuir a la eliminación de la violencia, se encuentra que la intervención del programa carece de un eje teórico-científico para garantizar un aporte a las mujeres en condición de víctima que acuden a la Casa de refugio, aspectos importantes del método de intervención en crisis cómo la evaluación de los riesgos, oportunidades y la realización de un plan de acción con la mujer son un claro ejemplo de estas faltantes. También se podría resaltar la impetuosa necesidad de trabajar para lograr un impacto en las diferentes esferas sociales que afecta a la mujer y sus hijos; las cuales señala el modelo ecológico, sin

embargo el programa no tiene una intervención programada para ninguno de los tres primeros sistemas más externos (macrosistema, exosistema, microsistema) y un impacto reducido en el nivel individual. La implementación de aspectos del modelo de intervención en red y de desarrollo de competencias también está mínimamente implementada. La debilidad en el trabajo en red se puede concluir en que la gestión de los organismos gubernamentales; Oficina de Defensa de Víctimas y el Centro de Trabajo Social, los cuales están vinculados por la Ley en el manejo de casos de violencia doméstica, no están siendo maximizados ni controlados para asegurar que los servicios que las mujeres están recibiendo sean los esperados y necesarios.

Por el lado del desarrollo de competencias, este se puede concluir en la baja calidad de los entrenamientos vocacionales brindados, y la evaluación hecha a los mismos para verificar su importancia en el mundo laboral actual en Kosovo. Se puede decir que el aporte a la rehabilitación y la resocialización de las víctimas es bajo por parte del programa.

Sin embargo cabe resaltar que solo el acto de estar lejos del centro de peligro, para una mujer significa bastante, y en esto el programa cuenta con aspectos positivos cómo: seguridad 24horas, servicios básicos de alimentación, hospedaje, vestimenta elemental y servicio médico para aquellas que lo requieren; aunque hayan algunas teorías que sugieren que la persona que debería ser alejada de la casa debe ser el agresor y no la víctima, en el contexto de Kosovo esta separación de la mujer explica algunas de los resultados positivos en el cambio de actitud de la mujer, sin embargo sin un proceso planificado de rehabilitación de las víctimas y del agresor la reintegración social será un proceso complejo y con un alto porcentaje de fracaso. La casa de refugio de Peja, a través de su programa actual ofrece hoy unos buenos servicios de estadía y algunas oportunidades que dependen de las mujeres, y no de una intencionalidad del Centro para

aprovecharlas, tales como los servicios de consejería, asesoría psicológica y gestión de documentos personales.

Los procesos de empoderamiento y de participación ciudadana no están contemplados en el programa y todo esto permite concluir que el enfoque de Derechos Humanos, está deficientemente incluido en el programa.

La participación de la QMG en la Coalición de casas de refugio de Kosovo aun no alcanza el objetivo de unificación de estrategia de trabajo que contribuya a la reintegración social de las víctimas.

Según los hallazgos de esta investigación las mujeres han encontrado poco eficiente y eficaz el programa para ayudarles a solucionar su problema de violencia, sin embargo, todas ellas están de acuerdo que la oportunidad brindada para estar lejos del agresor fue un factor importante para permitirles descansar, conocer de que su realidad es la realidad de otras mujeres también y poder desde un lugar más neutro tomar una decisión para su futuro. En conclusión, el empoderamiento de las mujeres sobrevivientes de violencia entrevistados es bajo y su riesgo de reincidir en un futuro círculo de violencia familiar o de tráfico humano es alto, igualmente para sus hijos.

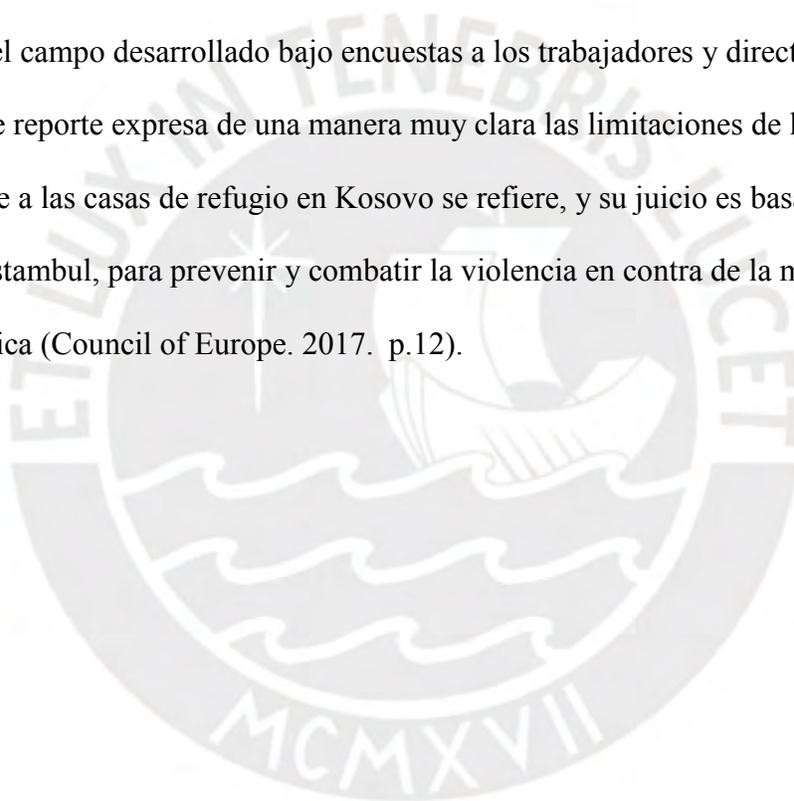
Ahora bien, en cuanto a la evaluación de la normatividad vigente para el manejo de casos de violencia doméstica, se encontró que Kosovo ha hecho grandes avances al respecto, siendo comparada en estándar con algunos países europeos y los Estados Unidos de América, sin embargo el proceso de implementación toma tiempo ya que no es solo un proceso de capacitación en la norma sino que es una propuesta de cambio de paradigmas culturales arraigados a la población kosovar y a sus autoridades, el fortalecimiento institucional y presupuestal para poner en marcha el 100% de la norma también es otro de los factores que

genera obstáculos para su aplicación completa, sin embargo hay algunas instituciones de gran peso internacional haciendo presión y gestionando la implementación total.

Basada entonces en lo anterior se concluye que el aporte del programa al rompimiento de la violencia en las vidas y familias de las mujeres que acudieron al servicio de refugio en el año 2011 fue mínimo, poco intencional y no planificado; esto debido a problemas de fondo desde la planeación y concepción de la intervención social a través de casas de refugio en Kosovo, la implementación de las casas de refugio fue el resultado de una necesidad inmediata y no de un estudio del problema desde adentro de la sociedad para evaluar las causas o focos de violencia en contra de la mujer ni tampoco planear las líneas de intervención para lograr una efectiva eliminación de la violencia de género. Otros problemas como la situación misma del efecto post-guerra y la ausencia de profesionales del campo sico-social, ni la estructura orgánica gubernamental para definir y ejecutar mecanismos de impacto de largo plazo.

Sin embargo es importante concluir también que Kosovo en su totalidad brinda importantes oportunidades para realizar una intervención apropiada y con un impacto social visible en la problemática desde la disposición legal, la cual a pesar del poco tiempo de estabilización del país cubre un gran rango de necesidades; desde las definiciones de violencia, la protección de las víctimas y los menores de edad, el manejo del agresor y la disposición de organismos del estado tanto sociales como legales para brindar apoyo a todo el proceso de atención de casos de violencia doméstica, pero para un aprovechamiento de estas oportunidades es requerido una desburocratización y una mayor sensibilidad a la importancia de la Gerencia social como conocimiento e instrumento principal para una planificación e implementación adecuada de intervenciones en el área.

Es importante recalcar que en los últimos años, y después de la sistematización de la experiencia con la casa de refugio, se han hecho investigaciones importantes en el tema de la lucha en contra de la violencia a la mujer y violencia doméstica, entre ellos es muy significativo el aporte del consejo Europeo quien emitió en el 2017 un documento llamado: Krijimi i hartës së shërbimeve mbështetëse për viktimat e dhunës ndaj grave në Kosovë \* (Creación de un mapa de servicios de apoyo para víctimas de violencia contra las mujeres en Kosovo), el cual es básicamente un reporte de los servicios que existen no desde la base teórica sino desde un trabajo investigativo en el campo desarrollado bajo encuestas a los trabajadores y directivos de las instituciones, este reporte expresa de una manera muy clara las limitaciones de los servicios y su eficacia, en lo que a las casas de refugio en Kosovo se refiere, y su juicio es basado en la convención de Estambul, para prevenir y combatir la violencia en contra de la mujer y la violencia doméstica (Council of Europe. 2017. p.12).



## CAPÍTULO VI: Recomendaciones

### Para el programa:

Bajo los grandes avances que ha tenido Kosovo en materia de protocolización y estándares para la contribución de la eliminación de la violencia en contra de la mujer, sería recomendable replantear desde la gerencia social un proceso de evaluación de los aspectos positivos del papel de las casas de refugio y planear, basado en las experiencias de casi 20 años de funcionamiento, un plan estratégico que tenga como objetivo contribuir de manera contundente a la eliminación de la violencia doméstica en las mujeres y sus familias que asisten a la casa de refugio, y que permita delimitar el alcance y genere propuestas para desarrollar alianzas estratégicas con otras organizaciones que puedan tomar cuidado de aquellas áreas o involucrados que no se encuentren dentro del grupo focal o alcance del mismo. Este plan debe de contener todas las etapas; diseño, implementación, monitoreo y evaluación, prestando especial atención a los últimos para garantizar la sustentabilidad del proyecto. Se deben contar con los instrumentos y procedimientos que garanticen la generación de valor público.

El plan debe de incorporar con claridad el alcance y contribución del programa a los siguientes temas:

- Los conceptos de rehabilitación y reintegración
- Generación de un proceso continuo de participación comunitaria, donde el proyecto tenga como eje central y protagonista a las mujeres. En este sentido considero que la Casa de refugio cuenta actualmente con un banco importante de mujeres que han hecho parte del programa, así como otras entidades que han cooperado con él y este se recomienda ser una fuente inicial para la generación de un plan estratégico.
- El enfoque transversal de derechos humanos y de igualdad de género en el proyecto.

Se recomienda la generación de instrumentos de monitoreo y evaluación internos, basados en indicadores de gestión que proporcionen dirección al programa, los cuales a su vez ayudaran al fortalecimiento de la credibilidad en la comunidad a través de mecanismos de rendición de cuentas.

*En cuanto a la estrategia de intervención:*

Se sugiere un rediseño del proyecto estableciendo modelos teóricos aprobados y funcionales en el contexto kosovar. Los modelos que se proponen implementar son:

- Modelo ecológico.
- Modelo de intervención en redes
- Modelo de desarrollo de competencias
- Conceptualización de intervención en crisis

La implementación de estos modelos se sugiere se haga tomando en cuenta las etapas teóricamente reconocidas de las mujeres víctimas de violencia: intervención inicial, atención especializada y seguimiento. Cabe aclarar que estas etapas no tienen una misma duración para diferentes mujeres, cada mujer puede tomar un tiempo diferente para cada etapa y esto el personal de la Casa de refugio debe aprender a identificar.

En la *etapa de intervención inicial* se recomienda la utilización de la *conceptualización de intervención en crisis*: en la cual se debe de hacer un levantamiento de las razones del conflicto, las condiciones actuales del mismo, los riesgos y un plan de acción que busque brindarle a la víctima la seguridad y esperanza de una resolución segura de su problema, es indispensable la creación de un espacio individual donde la mujer se sienta el centro del programa, que ella pueda expresar sus deseos y sus temores, y que todo esto quede plasmado en documentos que permitan realizar un monitoreo y evaluación para ver los avances, las necesidades de cambio de estrategia

y sobre todo el alcance de logros que afirmen a la mujer su dignidad y capacidad de resolver sus problemas, esta intervención es clave para la creación de una atmósfera de confianza y de empoderamiento de la mujer. Esta *conceptualización* también aporta un factor importante y muy sentido como necesidad por parte de las mujeres y es acerca de la *terapia ocupacional*, que permita que las mujeres se desenfocuen del problema, utilicen el tiempo de una manera inteligente y disminuir así el nivel de stress y trauma.

En la *etapa de atención especializada*, se recomienda la implementación del *modelo ecológico*: es importante diseñar la estrategia de intervención de manera que por parte del programa o en alianza con otras organizaciones gubernamentales o no gubernamentales se genere un impacto en todos los sistemas de los cuales hace parte la mujer y sus hijos, y esto en el contexto kosovar es muy importante debido a los factores culturales y religiosos que acentúan la problemática y que muchas veces son resistencia al rompimiento del ciclo de violencia familiar, sin embargo si esta resistencia se debilita debido a un trabajo en todas las esferas la posibilidad de sostenibilidad de una vida sin violencia para las mujeres es más alta. Es urgente una estrategia de rehabilitación para el agresor y la familia, sin este elemento el trabajo de reintegración familiar por parte de la Casa de refugio resulta en una regresión a la violencia. En esta etapa también es importante la implementación del *modelo* de intervención en redes; éste está teóricamente y en práctica implementado con algunas deficiencias, sin embargo se recomienda la creación de un plan de trabajo con la red externa donde los objetivos de las instituciones puedan ser monitoreados en conjunto y se cree un ambiente de confianza y cooperación que permita la resolución de conflictos y la disminución de ineficiencia, vigilar el respeto y defensa de los Derechos de las mujeres, desde el proceso informativo hasta el empoderamiento de su posición legal. También con el Centro de Trabajo Social se requiere un

trabajo en conjunto, en acuerdo y sinérgico para proveer a las mujeres y sus hijos de las garantías y seguridad necesaria para la creación de una nueva expectativa de vida. A su vez, debe ser incluido la implementación de una red focal, que le pertenezca a la mujer y que le genere un círculo de confianza entre su círculo de conocidos, esta red va ser mucho beneficio en apoyo emocional y social en caso de una decisión de divorcio.

El *modelo* de intervención en red tanto como el de desarrollo de competencias y en lo que se relaciona con los sistemas más alejados del epicentro de la mujer del *modelo* ecológico, debe de estar vigentes y en operación durante la etapa de atención especializada, así como en la de seguimiento.

Para la implementación del desarrollo de competencias se propone que se debería de realizar un estudio de aquellas habilidades vocacionales que el mercado en Kosovo está requiriendo y que conforme a ellas se generen alianzas estratégicas con otras instituciones para la capacitación de las mujeres, o la implementación interna de las mismas; teniendo en cuenta la necesidad de mantener motivada a las mujeres para que hagan parte de estas actividades y crear mecanismos que le permitan a las mujeres aun estando afuera de la Casa de refugio concluir sus estudios, en el caso que ella decida abandonar el refugio antes de terminarlos, estos cursos vocacionales deben de permitir el ingreso de las mujeres en cualquier momento.

En general, es importante que el *programa* cuente con un protocolo de acción que defina el proceso de atención paso a paso con las mujeres y sus hijos, en el cual se definan los hitos, los tiempos de duración y los objetivos que se buscan con cada actividad. Este protocolo debe ser evaluado constantemente por parte de la coordinadora de casos, para verificar que los servicios de la Casa de refugio están siendo utilizados de manera eficiente e igualitaria para cada mujer y sus hijos, de esta manera se minimiza toda posibilidad de parcialidad, ineficacia e ineficiencia.

Paralelo al modelo general de intervención propuesto, se resalta la imperiosa necesidad de diseñar una estrategia de intervención que incluya a los hijos de las mujeres refugiadas; durante el refugio y después del mismo, que contemple los elementos de la *conceptualización* de la intervención en crisis. Si el programa no contara con los mecanismos suficientes para esto se recomienda crear una alianza estratégica con otra organización que pueda brindar apoyo sico-social y recreativo a los menores, desde la etapa inicial.

Desde el punto de vista institucional se recomienda una integración real de los conceptos definidos por la Coalición de casas de refugio, potencializando esta alianza para generar un espacio de sistematización de experiencias, discusión de las dificultades que se afrontan y una generación continua de ideas creativas que aporten al objetivo del programa de refugio.

Por último, es importante ser objetivos en que la intervención y capacidad local por el momento, por parte de las casas de refugio, sean limitadas para abarcar todos los modelos de intervención, sin embargo, bajo los lineamientos políticos para la intervención social en lo que respecta a la violencia doméstica y en contra de la mujer, la oficina de trabajo social juega un rol muy importante y es la directa responsable del Estado a nivel local para promover y generar propuestas que tengan como objetivo la mejora de los servicios, así que se considera imperioso un trabajo de red para definir los alcances de las casas de refugio y para buscar aliados estratégicos que provean los servicios que están fuera de éste alcance, pero todos unificados bajo la misma sombrilla de los métodos de intervención.

### **En cuanto a la normatividad**

Sería importante realizar una investigación que ahonde en las implicaciones de contar con un sistema de leyes “preventivo” y no correctivo.

Sin embargo se considera de mucha importancia todos los avances de los últimos años y los aportes y organizaciones generadas para la contribución de la efectividad en la eliminación de la violencia familiar y en contra de la mujer. Kosovo hoy cuenta con suficientes leyes, estrategias y protocolos, el gran reto es construir la capacidad institucional para ejecutarla y verificar que las intervenciones se realicen desde una perspectiva culturalmente responsable, ya que algunos modelos y leyes han sido importadas desde países de la Unión Europea, pero su aplicabilidad en Kosovo es limitada debido a los factores culturales e históricos.

### **Aspectos técnicos**

Es necesario contar con un liderazgo que esté profesionalmente capacitado, personal directivo y coordinadores en áreas de la Sico-sociología y/o Gerencia social; para promover un cambio social al respecto de la problemática, que tenga conocimientos teóricos que le permitan potencializar las fortalezas que le brinda el entorno y mitigar las amenazas, a la vez que pueda generar un proceso creativo, flexible y en continua evaluación que vincule directamente a la comunidad como protagonista de su propio desarrollo. Esto requiere que la directora y las consejeras inicien sus estudios profesionales en las áreas mencionadas a la mayor brevedad.

Se recomienda un proyecto en Kosovo de largo plazo que esté enfocado en la reintegración social de mujeres víctimas de violencia que pueda darle continuidad al programa de la Casa de seguridad o refugio que tiene una duración máxima de seis meses.

Es necesario crear métodos de financiamiento para las casas de refugio y todo el aparato operativo que se requiera por parte de instituciones privadas y públicas para garantizar que el proceso de rompimiento del círculo de la violencia para mujeres y niños pueda llevarse a cabo con éxito y los resultados sean permanentes, este financiamiento debería contar con una contrapartida de monitoreo y evaluación de calidad para asegurar que los objetivos se cumplen y

no solo se obtienen resultados numéricos sino una sociedad saludable y una disminución en la reincidencia de casos o patrones de violencia generacionales.



## BIBLIOGRAFÍA

Abramovich, V. 2004. *Los estándares interamericanos de derechos humanos como marco para la formulación y el control de las políticas sociales*. En Seminario Derechos y desarrollo en América Latina. Santiago de Chile: BID-CEPAL, 9 y 10 de diciembre, pp1-33. Fecha de consulta: 12 de diciembre de 2012.

[http://estatico.buenosaires.gov.ar/areas/vicejefatura/derechos\\_humanos/archivos\\_eventos/estandares\\_interamericanos.pdf](http://estatico.buenosaires.gov.ar/areas/vicejefatura/derechos_humanos/archivos_eventos/estandares_interamericanos.pdf).

Administración Pública del Distrito Federal. 2012. *Reglas de operación del programa de reinserción social para mujeres víctimas de violencia familiar de la ciudad de México 2012*.

Fecha de consulta: 24 de junio de

2012. [http://www.equidad.df.gob.mx/equidad/pdf/GODF31\\_ene.pdf](http://www.equidad.df.gob.mx/equidad/pdf/GODF31_ene.pdf).

Agency for Gender Equality. 2008. *Research to Inform the First National Strategy and Action Plan against Domestic Violence in Kosovo*. Fecha de consulta: 3 de Noviembre de 2012.

[http://www.stopvaw.org/uploads/security\\_begins\\_at\\_home.pdf](http://www.stopvaw.org/uploads/security_begins_at_home.pdf).

Amnesty International. 2004 <<*Kosovo (Serbia and Montenegro): "So does it mean that we have the rights?" Protecting the human rights of women and girls trafficked for forced prostitution in Kosovo*>>. Fecha de consulta: 5 de Junio de 2011

<http://www.amnesty.org/en/library/asset/EUR70/010/2004/en/53c916cf-d5e4-11dd-bb24-1fb85fe8fa05/eur700102004en.pdf>.

Asambleja De Kosovo. 2012. *Kodi e procedures penale*. Kodi Nr. 04/ L-123. 13 de diciembre 2012.

Asambleja De Kosovo. 2012. *Kodi penal i republikës së Kosovës*. Kodi Nr. 04/L-82. 20 de abril 2012.

Asambleja De Kosovo. 2000. *On gender equality in Kosovo*. Ley No. 2004/2. 19 de febrero de 2004.

Asambleja De Kosovo. 2004. *The anti-discrimination law*. Ley No. 2004/3. 14 de febrero 2004.

Asambleja De Kosovo. 2005. *On social and family services*. Ley No. O2/L17. 21 de abril de 2005.

Asambleja De Kosovo. 2006. *Family law of kosovo*. Ley Nr. 2004/32. 20 de enero de 2006.

Asambleja De Kosovo. 2008. *Kushtetuta e republikës së Kosovës*. 15 de junio de 2008.

Asambleja De Kosovo. 2010. *Për mbrojtje nga dhuna në familje*. Ley Nr. 03/L-182. 1 de julio de 2010.

Balbín Jesús. *Metodología para la inclusión del enfoque de DDHH en el desarrollo vía los planes*. Separata pág. 2.

Banco mundial. <<Kosovo, Europa y Asia Central>>. *Datos*. Fecha de consulta: 3 de junio de 2011. <<http://datos.bancomundial.org/pais/KV>>.

Banco Interamericano de Desarrollo. 2001 .<< Violencia doméstica: intervenciones para su prevención y tratamiento>>. Num. 5. Fecha de consulta: 20 de diciembre de 2011. <<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=361371>>.

Central Intelligence Agency. <<*The world factbook: Europe- Kosovo*>>. Fecha de consulta: 3 de junio de 2011, <<https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/kv.html>>

Chile Agoge. 2012. *Casas de acogida orientaciones técnicas para la intervención psicosocial con mujeres* Servicio Nacional de la Mujer. Gobierno de Chile. Fecha de consulta: 12 de octubre de 2012.  
<[http://www.sernam.cl/descargas/002/doc/Orientaciones\\_Tecnicas\\_intervencion\\_psicosocial\\_mujeres\\_2012.pdf](http://www.sernam.cl/descargas/002/doc/Orientaciones_Tecnicas_intervencion_psicosocial_mujeres_2012.pdf)>

Council of Europe. 2011 *Council of Europe Convention on preventing and combating violence against women and domestic violence*. Fecha de consulta: 27 de enero de 2019, <<https://rm.coe.int/168046031c>>.

Council of Europe. 2017. *Krijimi i hartës së shërbimeve mbështetëse për viktimat e dhunës ndaj grave në Kosovë\**. 10 de junio 2019. Fecha de consulta: 27 de enero 2019. <  
<https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-alb/16807316e0>.

EDUCAR. 2005. << *Derechos humanos y violencia de género*>>. Fecha de consulta: 14 de febrero de 2012. <http://portal.educ.ar/debates/eid/docenteshoy/derechos-humanos-y-violencia-de-genero.php>.

2012. Entrevista semi-estructurada a trabajadora social. Entrevista del 4 de octubre a Vera Krasniqi.

Foro De Educación y Consulta En Atención Primaria De La Salud. <<Violencia doméstica, El ciclo de la violencia>>. Fecha de consulta: 17 de junio de 2011.  
[http://www.foroaps.org/pregrado/violencia\\_domestica.pdf](http://www.foroaps.org/pregrado/violencia_domestica.pdf).

Fundación Carolina. << *Funcionamiento y eficacia de las unidades de atención integral en violencia intrafamiliar y de género de la Fiscalía de República Dominicana*>>. Fecha de consulta: 5 de febrero de 2012. Gemma Calvet y Marta Cabrera (coords.).  
<<http://www.fundacioncarolina.es/es-ES/publicaciones/avancesinvestigacion/Documents/AI27%20Calvet.pdf>.

Gobierno de Kosovo.2012. *For determining the place and way of psychosocial treatment of perpetrators of domestic violence*. Administrative Instruction No.. 12 / 2012. 9 de octubre de 2012.

ILPES/CEPAL. 2009. *Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. Área de Políticas Presupuestarias y Gestión Pública. Dra. Marianela Armijo

INDES. 2006 . *Gerencia social*. Junio 2006. Serie de Documentos de Trabajo I-60. Washington, D.C. Karen Mokate José Jorge Saavedra. Fecha de consulta: 3 de Noviembre de 2012 <http://www.conedsa.com/biblioteca/nuevo/BID-INDES.%202006.%20GERENCIA%20SOCIAL.pdf>.

INDES. 2006. *Gerencia social: Un Enfoque Integral para la Gestión de Políticas y Programas*. Fecha de consulta: 3 de Noviembre de 2012. <http://www.comfama.com/contenidos/servicios/GerenciaSocial/Cursos/Indes/Documentos%20gerenciales%20sobre%20Gerencia%20Social/Mokate-Saavedra.pdf>.

INDES. 2002. *El enfoque de Gerencia social*. Isabel Licha.

Kosovo Shelter Coalition- KSC. 2011. *Program, strategy and action plan & standars for sheltes functioning of KSC*. Prístina: Kosovo.

Los Modelos de Intervencion y la Violencia Intrafamiliar. 2002. *La Dirección Nacional de Promoción de la Salud de la Mujer, Sección Mujer, Género, Salud y Desarrollo del Ministerio de Salud.*

MGS. 2007. *Fundamentos de la Gerencia social.* Modalidad Virtual. Quinta edición.

Manitoba Department of Justice. *El Ciclo de violencia y cómo puede romperlo.* Fecha de consulta: 13 de marzo de 2012.

[http://www.gov.mb.ca/justice/domestic/cycleofviolence/pdf/cycleofviolence\\_Spanish.pdf](http://www.gov.mb.ca/justice/domestic/cycleofviolence/pdf/cycleofviolence_Spanish.pdf).

MIMDES- Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual.

<< *Guía de Atención Integral de los Centros “Emergencia Mujer”*>>. Perú. Fecha de consulta: 5 de febrero de 2012.

[http://webapps01.un.org/vawdatabase/uploads/Guia\\_atencion\\_en\\_CEMs%5B1%5D.pdf](http://webapps01.un.org/vawdatabase/uploads/Guia_atencion_en_CEMs%5B1%5D.pdf).

Ministry of Foreign Affair- Republic of Kosovo. <<*About Kosovo*>>. *Republic of Kosovo.* Fecha de consulta: 5/06 2011. <http://www.mfa-ks.net/?page=2,121>.

Ministry of Internal Affairs- Republic of Kosovo. 2015. *Strategjia kombëtare kundër trafikimit me njerëz në Kosovë 2015-2019.* Fecha de consulta: 27 de enero de 2019, <[http://kryeministri-ks.net/repository/docs/STRATEGJIA\\_KOMBETARE\\_KUNDER\\_TRAFIKIMIT\\_ME\\_NJEREZ\\_NE\\_KOSOVE\\_2015-2019.pdf](http://kryeministri-ks.net/repository/docs/STRATEGJIA_KOMBETARE_KUNDER_TRAFIKIMIT_ME_NJEREZ_NE_KOSOVE_2015-2019.pdf)>

Ministry of Justice- Republic Of Kosovo. *Strategjia kombëtare e republikës së kosovës për mbrojtje nga dhuna në familje dhe plani i veprimit 2016 – 2020*. Fecha de consulta: 27 de enero de 2019. [http://kryeministri-ks.net/wp.content/uploads/docs/STRATEGJIA\\_KOMB%C3%8BTARE\\_E\\_REPUBLIK%C3%8BS\\_S%C3%8B\\_KOSOV%C3%8BS\\_P%C3%8BR\\_MBROJTJE\\_NGA\\_DHUNA\\_N%C3%8B\\_FAMILJE.pdf](http://kryeministri-ks.net/wp.content/uploads/docs/STRATEGJIA_KOMB%C3%8BTARE_E_REPUBLIK%C3%8BS_S%C3%8B_KOSOV%C3%8BS_P%C3%8BR_MBROJTJE_NGA_DHUNA_N%C3%8B_FAMILJE.pdf).

Naciones Unidas. 2006. *Adaptación del concepto trabajado por OACDH, “Preguntas frecuentes sobre el enfoque de derechos humanos en la cooperación para el desarrollo”*, Nueva York y Ginebra. p. 16.

Naciones Unidas. 2012. *Aplicación de la declaración del milenio*. Fecha de consulta: 6 de Diciembre de 2011. <http://www.cinu.org.mx/prensa/especiales/ObjetivosDesarrollo/ODM.htm>.

Office of the Prime Minister- Republic of Kosovo. 2013. *Procedurat standarde të veprimit për mbrojtje nga dhuna në familje në kosovë*. Fecha de consulta: 30 de enero de 2019.

Organización Mundial De Salud. << Violencia contra la mujer, violencia de pareja y violencia sexual contra la mujer>>. Fecha de consulta 25 de noviembre de 2012. Nota descriptiva N.º 239. Noviembre de 2012. Centro de prensa. <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239/es/>.

Organización de Naciones Unidas. <<Kosovar Civil Society Report to the United Nations On Violence against Women in Kosovo>>. Fecha de consulta: 5 de Junio de 2011  
<http://www.un.org/womenwatch/daw/vaw/ngocontribute/Kosovar%20Gender%20Studies%20Center.pdf>.

Organización de naciones unidas. 2011 << *Country profiles: Kosovo under UN SC Resolution 1244*>>. Fecha de consulta: 3 de Junio de 2011.  
 <[http://www.unifem.sk/index.cfm?module=project&page=country&CountryISO=KS#\\_ftn7](http://www.unifem.sk/index.cfm?module=project&page=country&CountryISO=KS#_ftn7).

Organización de naciones unidas. 1999. <<*Bringing Peace to Kosovo: The First Six Months*>>. Dept. of Public Information.

OSCE. *Katalago për këshilla dhe ndihmë për viktimat e dhunës në familje*. OSCE Mission in Kosovo.

Provisional Institutions Of Self Government. 2001. *AW No. 02/L-17, ON SOCIAL AND FAMILY SERVICES*. Kosovo.

Qendra për mirëqenien e gruas. 2006. *Përhapja e dhunës në baza gjinore*. Peja.

Qendra për mirëqenien e gruas. 2006. General information on Women Wellness Center- Safe House Pejë .Fecha de consulta: 2 de junio de 2011. <<http://www.qmg-ks.com/>.

Real Academia Española. <<Diccionario de la lengua española>>. Vigésima segunda edición. Fecha de consulta: 3 de junio de 2011.

<[http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=victima](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=victima).

Red Nacional De Refugios. *¿Qué es la violencia?*. Fecha de consulta: 4 de junio de 2011, <[http://www.rednacionalderefugios.org.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=66&Itemid=77](http://www.rednacionalderefugios.org.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=66&Itemid=77).

Revista de estudios de la violencia. 2007. *La violencia de género un problema social*. Num. 2. . Fecha de consulta: 2 de junio de 2011. \_

[http://www.icev.cat/violencia\\_genero\\_problema\\_social.pdf](http://www.icev.cat/violencia_genero_problema_social.pdf).

REKOS. 2011. *Regjistrimi i popullsisë, ekonomive familjare dhe banesave në Kosovë 2011. Rezultatet paraprake - Qershor 2011*. Fecha de consulta: 11 de febrero de 2011. <http://esk.rks.gov.net/rekos2011/repository/docs/REKOS%20LEAFLET%20ALB%20FINAL.pdf> .

Republika e Kosovës. 2011. *Divizioni për Mbrojtje dhe Ndihmë Viktimav*. Ministria e drejtësisë. Fecha de consulta: 10 de febrero de 2013. < <http://www.md-ks.org/?page=1,49>.

Save The Children. 2007, *Atención a los Niños y Niñas Víctimas de la Violencia de Género*>>. Fecha de consulta: 14 de febrero de 2012.

<http://www.savethechildren.es/docs/Ficheros/25/Informe%20Estatat.pdf>.

Serie la Mujer y Desarrollo. 1996. *Violencia de género: un problema de derechos humanos*. Núm. 16. Fecha de consulta: 14 de Febrero de 2012.

<http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/5/4345/lc1957e.pdf>.

UNFPA. 2008. Exploratory research on the extent of gender-based violence in Kosova and its impact on women`s reproductive health>>. Pristina: Kosova Women`s Network.

Wareham. R.2000.*No Safe Place: An Assessment on Violence Against Women in Kosovo*>>. Prishtine: United Nations Development Fund for Women.

Women wellness center. 2009.*Behind walls*. Peja.

ZAPATA.C. 2012 Entrevista semi-estructurada a mujeres. Entrevista del 16 de marzo a Kosovare Muriqi.

ZAPATA.C. 2012 Entrevista . 2012 . Entrevista semi-estructurada a mujeres. Entrevista del 20 de junio a Arnella Nikqi..

ZAPATA.C. 2012 Entrevista . 2012. Entrevista semi-estructurada a mujeres. Entrevista del 26 de julio a Hatixha Fetahaj.

ZAPATA.C. 2012 Entrevista. 2012. Entrevista semi-estructurada a mujeres. Entrevista del 24 de marzo a Gyllsimi Smail.

ZAPATA.C. 2012 Entrevista. 2012. Entrevista semi-estructurada a mujeres. Entrevista del 31 de agosto a Sadia Isenai.

ZAPATA.C. 2012. Entrevista 2012 Entrevista semi-estructurada a mujeres. Entrevista del 24 de octubre a Rita Kullashi.

ZAPATA.C. 2012 Entrevista. 2012. Entrevista semi-estructurada a la Directora. Entrevista del 11 de abril a Ardita Bala.

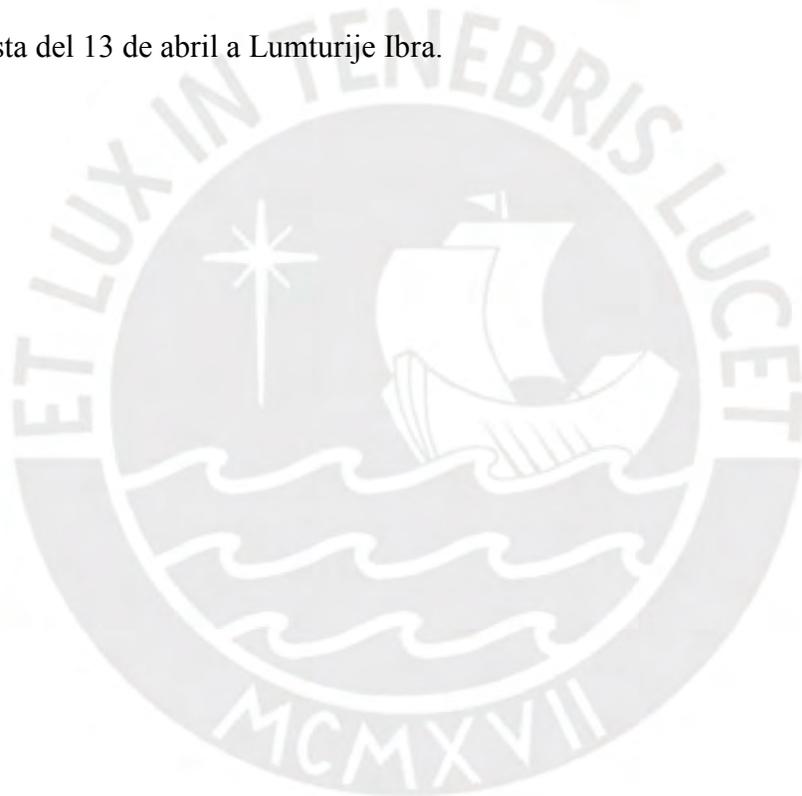
ZAPATA.C. 2012 Entrevista. 2012. Entrevista semi-estructurada a la coordinadora de monitoreo. Entrevista del 11 de marzo a Resmije Tahiri.

ZAPATA.C. 2012 Entrevista. 2012. Entrevista semi-estructurada al Abogado de protección de víctimas. Entrevista del 18 de junio al abogado de protección de víctimas (nombre es obviado por razones de seguridad).

ZAPATA.C. 2012 Entrevista. 2012. Entrevista semi-estructurada a sicóloga. Entrevista del 30 de agosto a Mikete Hajdari.

ZAPATA.C. 2012 Entrevista. 2012. Entrevista semi-estructurada a Coordinador de trabajadores sociales. Entrevista del 6 de octubre a Hajradin Shala.

ZAPATA.C. 2012 Entrevista. 2012 Entrevista semi-estructurada a coordinadora de casos de mujeres. Entrevista del 13 de abril a Lumturiye Ibra.



## Apéndices

### APÉNDICE A: Variables e Indicadores: Columna vertebral.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES	INDICADORES
¿Cuáles son las líneas de intervención que aportan al rompimiento del círculo de la violencia doméstica en las familias de las mujeres que acuden a la casa?	<p>Líneas de intervención de la casa de mujeres.</p> <p>Relación teórica de cada una de las líneas de intervención con el rompimiento del círculo de la violencia doméstica.</p> <p>Aporte práctico de las líneas de intervención al rompimiento del círculo de</p>	<p>Descripción de las líneas de intervención de la casa de mujeres</p> <p>Objetivos de las líneas de intervención</p> <p>Población objeto</p> <p>Alcance de cada una de las líneas de intervención</p> <p>Aporte de cada línea de intervención al rompimiento del ciclo de la violencia de las víctimas.</p> <p>Número de mujeres con un Plan de aceptación por cliente.</p> <p>Porcentaje de mujeres que finalizan el</p>

---

la violencia doméstica.	programa personal.	
		Porcentaje de mujeres reincidentes en el centro.
		Razones por las que las mujeres reincidentes en el centro.
		Porcentaje de mujeres que usan cada servicio de la casa.
		Resultados de cambio obtenidos en las mujeres después de los programas.
		Opinión de las mujeres respecto de áreas de intervención que consideren faltantes al programa y que pueden ser de gran aporte para el rompimiento del ciclo de la violencia.
¿Qué opinan las mujeres respecto a la manera de intervención del programa en sus familias y en ellas mismas para salir del círculo de la violencia en el que	Opinión de las mujeres acerca de las líneas de intervención y su aporte para romper con el círculo de violencia	Grado de valoración de las líneas de intervención por parte de las mujeres en cuanto al aporte en el rompimiento del ciclo de violencia.  Opinión de las mujeres en cuanto al

---

---

se encuentran?

contenido de las líneas de  
intervención y su importancia.

Opinión de las mujeres después del  
programa respecto del cambio de  
condición en su vida familiar.

Opinión de las mujeres en cuanto a la  
funcionalidad de las líneas de  
intervención

Número de mujeres que opinan que  
las líneas de intervención aportaron al  
rompimiento del ciclo de la violencia.

Opinión de las mujeres  
acerca de los programas de  
atención y su aporte para  
romper con el círculo de  
violencia

Nivel de utilidad de los programas de  
atención considerado por parte de las  
mujeres en cuanto al rompimiento del  
ciclo de la violencia.

Opinión de las mujeres en cuanto a la  
frecuencia de uso de lo aprendido en  
los programas

Número de mujeres que piensan que  
los programas de atención aportaron

---

---

al rompimiento del ciclo de violencia.

Objetivos de cada programade  
atención

Población objeto de cada programa

Cuál es la relación de cada programa de atención con el rompimiento del ciclo de la violencia. Aporte de cada programa de atención al rompimiento del ciclo de la violencia de las víctimas.

Opinión de las mujeres en cuanto a la utilidad de los programas en la vida práctica.

Grado de cambio de la situación personal y familiar de las víctimas después de la participación en los programas.

Porcentaje de mujeres que participan de las actividades individuales

Porcentaje de mujeres que participan de las actividades grupales.

Porcentaje de familias involucradas

---

---

		en las actividades del centro.
¿Cuáles son las políticas gubernamentales que le dan soporte al programa?	Políticas gubernamentales que contribuyen y garantizan el proceso de rompimiento del círculo de la violencia doméstica en Kosovo.	Normas y leyes gubernamentales que contribuyen y garantizan el proceso de rompimiento del círculo de la violencia doméstica en Kosovo.  Objetivos de cada una de las normas y leyes gubernamentales que contribuyen y garantizan el proceso de rompimiento del círculo de la violencia doméstica en Kosovo.  Población objeto de cada una de esas normas o leyes.  Estrategia o programa mediante el cual esa norma aporta al proceso de rompimiento del círculo de la violencia doméstica en Kosovo.
	Obstáculos para la aplicación completa de la norma vigente	Principales razones por las que una víctima sale del centro sin concluir un proceso legal

---

---

Obstáculos frecuentes en la defensa  
de una víctima de violencia familiar.

Obstáculos frecuentes en la resolución  
de conflictos de violencia familiar por  
vía legal

Aspectos que no están  
cubiertos por la norma  
vigente

Garantías que no están explícitas en la  
norma vigente para la protección y  
resocialización de una víctima de  
violencia doméstica.

Aspectos técnicos que están ausentes  
en la norma vigente y que generan  
una desventaja para la víctima de  
violencia doméstica

---

## APÉNDICE B: Instrumentos de recolección de información

*Matriz de guía de revisión documental***DIRIGIDO A:** Plan estratégico de la Casa de mujeres**COD:** RPE

COD	PREGUNTAS/ITEMS	INDICADORES
RPE1	¿Cuáles son las líneas de intervención que desarrolla la casa de mujeres?	Descripción de las líneas de intervención de la casa de mujeres
RPE2	¿En que consiste cada una?	
RPE3	¿Cuáles son los trámites o servicios que se obtienen para las mujeres a través de cada una?	
RPE4	¿Cuál es la relación entre el centro y otras entidades a través de las cuales se interviene para bienestar de la víctima?	
RPE5	¿Cuál o cuáles son los objetivos de cada línea de intervención del Centro?	Objetivos de las líneas de intervención
RPE6	¿Quiénes son los beneficiarios de cada línea de intervención?	Población objeto de cada una de las líneas de intervención.
RPE7	¿Quiénes son los beneficiarios indirectos de cada línea	

---

	de intervención?	
RPE8	¿Cuál es el alcance o cobertura de cada línea de intervención?	Alcance de cada una de las líneas de intervención
RPE9	¿Cuál o cuáles son los aportes de cada línea de intervención?	Aporte de cada línea de intervención al rompimiento del ciclo de la violencia de las víctimas.
RPE10	¿Cuáles son los programas de atención?	Programas de atención con su contenido.
RPE11	¿Qué contenido desarrollan?	
RPE12	¿Cuáles son los propósitos de cada programa?	Objetivos de cada programa de atención
RPE13	¿A quiénes está dirigido cada uno de los programas?	Población objeto de cada programa o método.
RPE14	¿Cómo le aporte cada programa a la víctima o a su familia para generar patrones de cambio frente a la violencia?	Aporte de cada programa de atención al rompimiento del ciclo de la violencia de las víctimas.
RPE15	¿Cómo le aporte cada programa a la familia de la víctima para generar patrones de cambio frente a la violencia?	

---

**DIRIGIDO A:** Plan de aceptación por cliente

**COD:** RPC

COD	PREGUNTAS/ITEMS	INDICADORES
RPC1	¿Cuántos planes de aceptación de mujeres hubo el año 2011?	Número de mujeres con un Plan de aceptación por cliente
RPC2	¿Cuántas mujeres de las que ingresaron en el año 2011 tuvieron un programa personal en el que se establecieron sus objetivos durante la estancia en el centro? ¿Hubo mujeres que no tuvieron un programa personal, y por qué?  ¿Cuántas mujeres alcanzaron los objetivos que se plantearon en el plan de atención individual? ¿Las que no los alcanzaron a qué se debió?	Porcentaje de mujeres que finalizan el programa personal.
RPC3	¿Cuáles son las razones reportadas por las que las mujeres reincidieron al centro?	Razones por las que las mujeres reinciden en el centro.

**DIRIGIDO A:** Reporte semestral estadístico**COD:** RSE

COD	PREGUNTAS/ITEMS	INDICADORES
RSE1	¿Cuántas mujeres son reincidentes en el centro en el año 2011?	Porcentaje de mujeres reincidentes en el centro.

**DIRIGIDO A:** Listado de asistencia a los programas**COD:** RLA

COD	PREGUNTAS/ITEMS	INDICADORES
RLA1	¿Cuántas mujeres asistieron a los cursos de habilidades?	Porcentaje de mujeres que usan cada servicio de la casa.
RLA2	¿Cuántas mujeres participaron de una terapia psicológica consecutiva?	
RLA3	¿Cuántas mujeres solicitaron consejería personal?	
RLA4	¿Cuántas mujeres solicitaron y tuvieron entrevista con el asesor jurídico?	
RLA5	¿Cuántas mujeres solicitaron y obtuvieron servicios de la oficina de asistencia social de la comuna?	
RLA6	¿Cuántas mujeres solicitaron y obtuvieron servicios médicos personales?	

---

RLA7	¿Cuántas mujeres solicitaron y obtuvieron otra clase de servicio?	
RLA8	¿Cuáles son las actividades de participación individual que se ofrecen?  ¿Cuántas mujeres asistieron a esas actividades?	Porcentaje de mujeres que participan de las actividades individuales
RLA9	¿Cuáles son las actividades de participación grupal que se ofrecen?  ¿Cuántas mujeres asistieron a esas actividades?	Porcentaje de mujeres que participan de las actividades grupales.
RLA10	¿Cuáles son las actividades del centro de participación familiar?  ¿Cuántas familias participaron de las actividades del centro?	Porcentaje de familias involucradas en las actividades del centro.

---

---

---

**DIRIGIDO A:** Reporte de monitoreo

**COD:** RRM

COD	PREGUNTAS/ITEMS	INDICADORES
RRM1	¿Ha utilizado la sobreviviente alguna de las habilidades aprendidas?	Opinión de las mujeres en cuanto a la utilidad de los programas en la vida práctica.
RRM2	¿Ha utilizado para su beneficio lo aprendido en las terapias psicológicas?	
RRM3	¿Ha utilizado para su beneficio lo aprendido en las consejerías personales?	
RRM4	¿Ha habido algún cambio en la situación personal de la víctima; ninguno, muy poco, poco, bastante, completamente?  ¿El cambio se debe a la influencia de los programas en los que participó?	Grado de cambio de la situación personal y familiar de las víctimas después de la participación en los programas.
RRM5	¿Ha habido algún cambio en la situación familiar de la víctima; ninguno, muy poco, poco, bastante, completamente?  ¿El cambio se debe a la influencia de los programas en los que participó?	

**DIRIGIDO A:** Registro de seguimiento de los programas

**COD:** RRS

COD	PREGUNTAS/ITEMS	INDICADORES
RRS1	¿Cuáles son los cambios en las mujeres después de su participación en los programas de capacitación (describir por cada habilidad)?	Resultados de cambio obtenidos en las
RRS2	¿Cuáles son los cambios en las mujeres después de su participación en los programas de atención psicológica?	mujeres después de los programas.
RRS3	¿Cuáles son los cambios en las mujeres después de su participación en consejería?	
RRS4	¿Cuáles son los cambios en las mujeres después de su participación en la asesoría jurídica?	
RRS5	¿Cuáles son los cambios en las mujeres después de su participación en la atención por parte de la oficina de servicios sociales?	
RRS6	¿Cuáles son los cambios en las mujeres después de su participación en otros programas (describir por cada uno)?	

**DIRIGIDO A:** Constitución nacional, Leyes**COD:** RCN

COD	PREGUNTAS/ITEMS	INDICADORES
RCN1	Normas y leyes gubernamentales que contribuyen y garantizan el proceso de rompimiento del círculo de la violencia doméstica en Kosovo.	Normas y leyes gubernamentales que contribuyen y garantizan el proceso de rompimiento del círculo de la violencia doméstica en Kosovo.
RCN2	Objetivos de cada una de las normas y leyes gubernamentales que contribuyen y garantizan el proceso de rompimiento del círculo de la violencia doméstica en Kosovo.	Objetivos de cada una de las normas y leyes gubernamentales que contribuyen y garantizan el proceso de rompimiento del círculo de la violencia doméstica en Kosovo.
RCN3	Población objeto de cada una de esas normas o leyes.	Población objeto de cada una de esas normas o leyes.
RCN4	Estrategia o método mediante el cual esa norma aporta al proceso de rompimiento del círculo de la violencia doméstica en Kosovo.	Estrategia o método mediante el cual esa norma aporta al proceso de rompimiento del círculo de la violencia doméstica en Kosovo.

**MATRIZ DE GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA****DIRIGIDO A:** Directora**COD:** ED

---

 NOMBRE
 

---



---

 AÑOS DE
 

---

 ANTIGÜEDAD
 

---

 PROFESIÓN
 

---

Esta entrevista tiene como objetivo recoger la opinión, las experiencias y el conocimiento de la Directora General del centro de mujeres en cuanto a aspectos específicos; la información recolectada será insumo para en conjunto con otros instrumentos analizar el impacto que el programa de la Casa de Seguridad de Peja está haciendo en las mujeres y sus familias víctimas de violencia doméstica que son asistidas en ella. Esta información no tendrá ningún uso gubernamental, ni legal, es básicamente académico. El fin será generar un conjunto de recomendaciones a la institución para lograr un mantenimiento continuo que redunde en beneficios para la sociedad Kosovar.

---

COD	PREGUNTAS/ITEMS	INDICADORES
ED1	¿Describa en sus propias palabras cuáles son las áreas de intervención del centro? ¿Qué servicios contempla cada línea?	Descripción de las líneas de intervención de la casa de mujeres

---

---

ED2	¿Cuál es el alcance de cada una de las áreas de intervenciones?	Alcance de cada una de las líneas de intervención
ED3	¿Cómo ayuda cada intervención con sus servicios para que la víctima pueda salir del círculo de la violencia?	Aporte de cada línea de intervención al rompimiento del ciclo de la violencia de las víctimas.
ED4	¿Cuáles considera son los mayores obstáculos que se tiene en el momento de la defensa legal de la víctima?	Obstáculos frecuentes en la defensa de una víctima de violencia familiar.
ED5	¿Cuáles considera son los mayores obstáculos internos (víctima y familia) que se tiene en el momento la resolución de conflicto por vía legal para la víctima?	Obstáculos frecuentes en la resolución de conflictos de violencia familiar por vía legal
ED6	¿Cuáles considera son los mayores obstáculos externos (órganos del gobierno, norma y abogado) que se tiene en el momento la resolución de conflicto por vía legal para la víctima?	
ED7	¿Cuenta el programa con algún sistema o planeación de autoevaluación? ¿Cómo funciona? O ¿por qué no	Opinión de las mujeres acerca de las líneas de intervención y su aporte

---

---

	lo tienen?	para romper con el círculo de
		violencia
ED8	¿Cuenta el programa con algún mecanismo para recoger la opinión de las mujeres? ¿Cómo funciona?	
	¿A partir de esto se ha generado algunos cambios al programa? de no tenerlo ¿por qué?	

---

**DIRIGIDO A:** Mujeres

**COD:** EM

---

**NOMBRE**

---

**EDAD**

**ESTADO**

**NR. DE**

**CIVIL**

**HIJOS**

Esta entrevista tiene como objetivo recoger la opinión y las experiencias de las mujeres que han sido beneficiarias del programa de la Casa de seguridad de Peja en cuanto a aspectos específicos relacionados con los servicios recibidos; la información recolectada será insumo para en conjunto con otros instrumentos analizar el impacto que el programa de la Casa de Seguridad de Peja está haciendo en las mujeres y sus familias víctimas de violencia doméstica que son asistidas en ella. Esta información no tendrá ningún uso gubernamental, ni legal, es básicamente académico. El fin será generar un conjunto de recomendaciones a la institución para lograr un mantenimiento continuo que redunde en beneficios para la sociedad Kosovar.

C PREGUNTAS/ITEMS

INDICADORES

---

OD

E	¿Ha estado más de una vez en el centro? ¿Por qué?	Razones por las que las mujeres reinciden en el centro.
M1		
E	¿Qué es lo que espera del centro? ¿Por qué la vez pasada no funcionó?	
M2		
E	¿Cómo califica la intervención del centro para ayudarle a salir del problema de violencia en tu hogar: excelente, bueno, medianamente completo, malo, muy malo?	Grado de valoración de las líneas de intervención por parte de las mujeres en cuanto al aporte en el rompimiento del ciclo de violencia.
M3		
E	¿Qué opina del funcionamiento de cada área de servicio que se le brinda en cada área de atención? (solicitar una respuesta por cada línea de intervención definida por el centro)	Opinión de las mujeres en cuanto a la funcionalidad de las líneas de intervención
M4		
E	¿Considera que los programas del centro han influenciado a un cambio en su vida familiar? ¿De qué manera y qué clase de cambios han ocurrido? Si no ¿por qué?	Opinión de las mujeres después del programa respecto del cambio de condición en su vida familiar.
M5		
E	¿En que pueden mejorar los programas? ¿qué programas le gustaría haber tenido?	
M6		
E	¿Considera que el área “x” le ayudó para salir del problema de violencia en tu hogar? (solicitar una respuesta por cada línea de intervención definida por el centro)	Número de mujeres que opinan que las líneas de intervención aportaron al rompimiento del ciclo de la violencia.
M7		

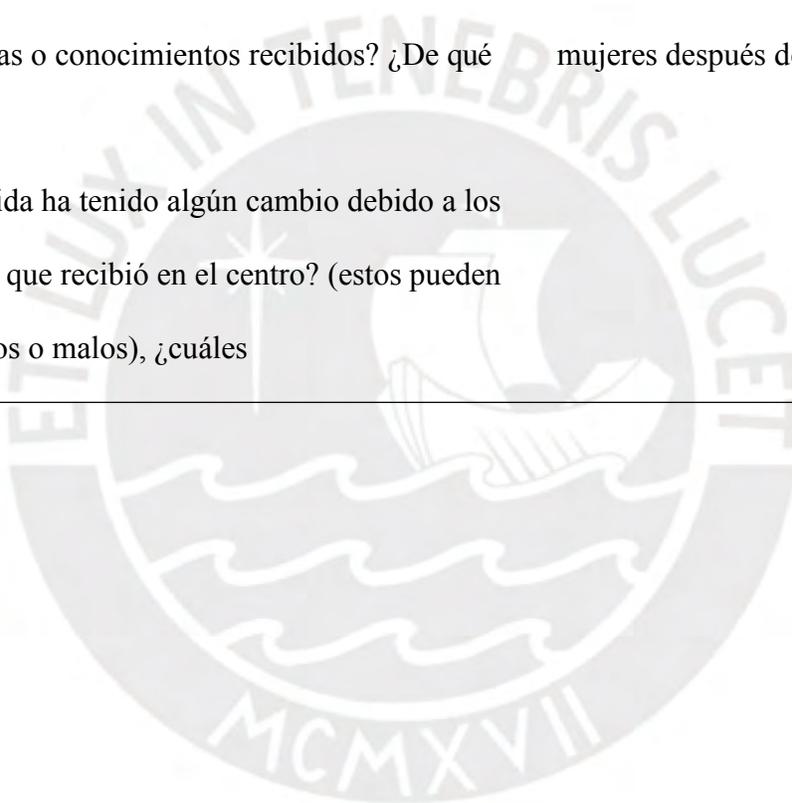
E M8	¿Cómo califica la utilidad práctica que tiene lo aprendido para ayudarlo a salir del problema de violencia en tu hogar: alta, suficiente, poca, muy poca, ninguna?	Nivel de utilidad de los programas de atención considerado por parte de las mujeres en cuanto al rompimiento del ciclo de la violencia.
E M9	(por cada programa) ¿Cada cuanto ha utilizado lo aprendido en el programa x: Siempre, frecuentemente, algunas veces, rara vez, nunca?	Opinión de las mujeres en cuanto a la frecuencia de uso de lo aprendido en los programas
E M10	(por cada programa) ¿Considera que el programa x le ayudó a salir del problema de violencia en tu hogar?	Número de mujeres que piensan que los programas de atención aportaron al rompimiento del ciclo de violencia.
E M11	(por cada actividad individual) ¿Participó en las actividades individuales? ¿En cuáles?	Porcentaje de mujeres que participan de las actividades individuales
E M12	(por cada actividad grupal) ¿Participó en las actividades grupales? ¿En cuáles?	Porcentaje de mujeres que participan de las actividades grupales.
E M13	¿Hay alguna área en la cual le hubiera gustado recibir ayuda y no la recibió? ¿Cuál? Y ¿por qué la considera importante?	Opinión de las mujeres en cuanto al contenido de las líneas de intervención y su importancia.
E M14	¿Considera usted que el centro debería contar con otros servicios necesarios para las mujeres...cuales?	Opinión de las mujeres respecto de áreas de intervención que consideren faltantes al programa y que pueden ser de gran aporte
E M15	¿Cómo esos servicios o programas pueden ayudarle?	para el rompimiento del ciclo de la violencia.

- 
- E        ¿De qué manera el no contar con esos servicios  
M16    le afectó o le afectará?
- E        ¿Cómo los considera para salir del problema  
M17    de violencia en tu hogar: Vitales, muy  
importantes, importantes, mediana importancia,  
baja importancia?
- E        ¿Concluyó su proceso legal? De ser negativa la        Principales razones por las que una  
M18    respuesta, ¿cuáles son las razones por las que no        víctima vuelve a su hogar sin concluir un  
lo concluyó?        proceso legal
- E        ¿Considera que estuvo preparada para la        Obstáculos frecuentes en la defensa de  
M19    defensa de sus derechos ante el juez? De no ser        una víctima de violencia familiar.  
así ¿Por qué? Y ¿Cuáles fueron las dificultades  
que tuvo que considera
- E        ¿Le fueron explicados sus derechos antes de  
M20    asistir al juicio?
- E        ¿Recibió asesoría jurídica antes del juicio para  
M21    conocer su caso, las posibilidades, las garantías y  
consecuencias de las posibles decisiones? ¿De  
qué manera la recibió y cómo cataloga este  
servicio, o el por qué no lo recibió?
- E        ¿Cuál es su opinión acerca de la asesoría  
M22    jurídica y el buen entendimiento entre su abogado  
y usted?
-

---

E	¿Cuáles considera usted son las dificultades	Obstáculos frecuentes en la resolución
M23	para lograr resolver el conflicto familiar a través del juzgado?	de conflictos de violencia familiar por vía legal
E	¿Hay algo que considera pudo haber sido	
M24	valioso o fue valioso para la resolución de su conflicto familiar?	
E	¿Ha aplicado algunas de las habilidades	Resultados de cambio obtenidos en las
M25	aprendidas o conocimientos recibidos? ¿De qué manera?	mujeres después de los programas.
E	¿Su vida ha tenido algún cambio debido a los	
M26	servicios que recibió en el centro? (estos pueden ser buenos o malos), ¿cuáles	

---



**DIRIGIDO A:** Coordinador de cada programa

**COD:** ECP

NOMBRE

AÑOS DE

ANTIGUEDAD

CARGO

DESEMPEÑADO

Esta entrevista tiene como objetivo recoger la opinión, el conocimiento y las experiencias de las coordinadoras de los programas de la Casa de seguridad de Peja en cuanto a aspectos específicos; la información recolectada será insumo para en conjunto con otros instrumentos analizar el impacto que el programa de la Casa de Seguridad de Peja está haciendo en las mujeres y sus familias víctimas de violencia doméstica que son asistidas en ella. Esta información no tendrá ningún uso gubernamental, ni legal, es básicamente académico. El fin será generar un conjunto de recomendaciones a la institución para lograr un mantenimiento continuo que redunde en beneficios para la sociedad Kosovar.

C	PREGUNTAS/ITEMS	INDICADORES
OD	<b>E</b> ¿Cómo influye el programa que coordina para que la víctima pueda salir del problema de violencia familiar? ¿A qué áreas personales o	Aporte de cada programa de atención al rompimiento del ciclo de la violencia de las víctimas.
<b>CPI</b>		

---

familiares le aporta?

**E** ¿Cómo calificaría el grado de cambio Grado de cambio de la situación personal y

**CP2** generado por el programa en las víctimas: muy familiar de las víctimas después de la  
grade, grande, relevante, poco relevante, participación en los programas.  
ninguno?

**E** ¿Cómo calificaría el grado de cambio

**CP3** generado por el programa en la familia de las  
víctimas: muy grade, grande, relevante, poco  
relevante, ninguno?

---

**DIRIGIDO A:** Esposo o padres o personas en el círculo más cercano

**COD:** EF

---

NOMBRE

---

EDAD

RELACIÓN CON LA  
SOBREVIVIENTE

Esta entrevista tiene como objetivo recoger la opinión y las experiencias de las personas del círculo familiar más cercano de las mujeres que han sido beneficiarias del programa de la Casa de seguridad de Peja en cuanto a aspectos específicos relacionados con los servicios recibidos; la información recolectada será insumo para en conjunto con otros instrumentos analizar el impacto que el programa de la Casa de Seguridad de Peja está haciendo en las mujeres y sus familias víctimas de violencia doméstica que son asistidas en ella. Esta información no tendrá ningún uso gubernamental, ni legal,

---

es básicamente académico. El fin será generar un conjunto de recomendaciones a la institución para lograr un mantenimiento continuo que redunde en beneficios para la sociedad Kosovar.

COD	PREGUNTAS/ITEMS	INDICADORES
<b>EF1</b>	(por cada programa)  ¿Considera que el programa x ha afectado positivamente a la sobreviviente para problema de violencia familiar? ¿De qué forma?	Aporte de cada programa de atención al rompimiento del ciclo de la violencia
<b>EF2</b>	¿Cómo califica el cambio personal de la sobreviviente después de estar en la casa de mujeres: muy bueno, bueno, regular, ninguno, malo?	Grado de cambio de la situación personal y familiar de las víctimas después de la participación en los programas.
<b>EF3</b>	¿Cómo califica el cambio familiar después de la participación en los programas de la casa de mujeres: muy bueno, bueno, regular, ninguno, malo?	

**DIRIGIDO A:** Abogada del organismo de Protección de víctimas

**COD:** EAP

---

NOMBRE

---

AÑOS DE

ANTIGUEDAD

Esta entrevista tiene como objetivo recoger la opinión, el conocimiento y las experiencias del o la abogada(o) del organismo público de protección a víctimas en cuanto a aspectos específicos relacionados con los servicios prestados a las mujeres beneficiarias de la Casa de seguridad en Peja; la información recolectada será insumo para en conjunto con otros instrumentos analizar el impacto que el programa de la Casa de Seguridad de Peja está haciendo en las mujeres y sus familias víctimas de violencia doméstica que son asistidas en ella. Esta información no tendrá ningún uso gubernamental, ni legal, es básicamente académico. El fin será generar un conjunto de recomendaciones a la institución para lograr un mantenimiento continuo que redunde en beneficios para la sociedad Kosovar.

---

COD	PREGUNTAS/ITEMS	INDICADORES
EAP1	¿Cuáles son las principales razones por las que una víctima sale del centro de mujeres sin concluir el proceso legal o sin iniciarlo?	Principales razones por las que una víctima sale del centro sin concluir un proceso legal
EAP2	¿Qué requiere una víctima para estar preparada para su defensa ante la instancia legal?	

---

EAP3	¿Cuáles son los obstáculos más frecuentes que encuentra en el momento de defender una víctima?	Obstáculos frecuentes en la defensa de una víctima de violencia familiar.
EAP4	¿Recibe la víctima asesoría jurídica antes de atender la cita con el juez, de qué manera, y cuanto tiempo? ¿Conoce la víctima sus derechos, las opciones que tiene y las garantías o consecuencias, de qué manera y cuánto tiempo se le brinda a la víctima para este proceso?	
EAP5	¿Cuáles son los obstáculos más frecuentes que encuentra en el momento de la resolución de conflictos legalmente?	Obstáculos frecuentes en la resolución de conflictos de violencia familiar por vía legal
EAP6	¿Considera que la legislatura vigente carece de algunas garantías para la protección y resocialización de la víctima? ¿Cuales serían esas garantías faltantes?	Garantías que no están explícitas en la norma vigente para la protección y resocialización de una víctima de violencia doméstica.
EAP7	¿Considera que hay aspectos que no se encuentran en la legislatura vigente y que ponen en desventaja a la víctima en el momento de su defensa? ¿Cuáles son?	Aspectos técnicos que están ausentes en la norma vigente y que generan una desventaja para la víctima de violencia doméstica

**DIRIGIDO A:** Psicóloga

**COD:** ES1

---

NOMBRE

---

AÑOS DE

ANTIGUEDAD

Esta entrevista tiene como objetivo recoger la opinión, el conocimiento y las experiencias de la psicóloga de la Casa de seguridad de Peja en cuanto a aspectos específicos; la información recolectada será insumo para en conjunto con otros instrumentos analizar el impacto que el programa de la Casa de Seguridad de Peja está haciendo en las mujeres y sus familias víctimas de violencia doméstica que son asistidas en ella. Esta información no tendrá ningún uso gubernamental, ni legal, es básicamente académico. El fin será generar un conjunto de recomendaciones a la institución para lograr un mantenimiento continuo que redunde en beneficios para la sociedad Kosovar.

COD	PREGUNTAS/ITEMS	INDICADORES
ES1	¿Considera usted que las víctimas enfrentan problemas al defender sus derechos por vía legal? Si es sí, ¿cuáles son?, ¿A qué se los atribuye?	Obstáculos frecuentes en la defensa de una víctima de violencia familiar.

**DIRIGIDO A:** Agresor

**COD:** EA

NOMBRE

EDAD

RELACIÓN CON LA

SOBREVIVIENTE

Esta entrevista tiene como objetivo recoger la opinión y las experiencias del (la) agresor(a) de las mujeres que han sido beneficiarias del programa de la Casa de seguridad de Peja en cuanto a aspectos específicos relacionados con los servicios recibidos; la información recolectada será insumo para en conjunto con otros instrumentos analizar el impacto que el programa de la Casa de Seguridad de Peja está haciendo en las mujeres y sus familias víctimas de violencia doméstica que son asistidas en ella. Esta información no tendrá ningún uso gubernamental, ni legal, es básicamente académico. El fin será generar un conjunto de recomendaciones a la institución para lograr un mantenimiento continuo que redunde en beneficios para la sociedad Kosovar.

COD	PREGUNTAS/ITEMS	INDICADORES
EA1	¿Le han ayudado cada una de las intervenciones de la Casa de mujeres para salir del problema de violencia familiar? ¿De qué manera? (solicitar una respuesta por cada línea de intervención, que le involucran, definida	Opinión de lo(s) agresor(es) en cuanto al contenido de las líneas de intervención, en las que estuvieron involucrados, en cuanto al aporte en el rompimiento del ciclo de violencia.

---

	por el centro)	
EA2	<p>¿La relación familiar con la sobreviviente ha cambiado: mucho, poco, muy poco, nada?</p> <p>¿Cuál es su opinión acerca del beneficio o no del programa de atención de la casa de mujeres?</p>	Opinión de lo(s) agresor(es) después del programa respecto al cambio de condición en su vida familiar.
EA3	<p>¿Participó en algún o algunos programas?, si no participó en alguno ¿Por qué? ¿Cuál es su opinión en cuanto a los programas en los que participó?</p>	Opinión de lo(s) agresor(es) en cuanto al contenido de los programas en los que participaron.
EA4	<p>(por cada actividad familiar)</p> <p>¿Participó en las actividades familiares? Si no, ¿por qué?, si sí, ¿En cuáles?</p>	Porcentaje de familias involucradas en las actividades del centro.

---

**DIRIGIDO A:** Responsable de monitoreo

**COD:** ERM

NOMBRE

AÑOS DE ANTIGUEDAD

Esta entrevista tiene como objetivo recoger la opinión, el conocimiento y las experiencias de la sicóloga de la Casa de seguridad de Peja en cuanto a aspectos específicos; la información recolectada será insumo para en conjunto con otros instrumentos analizar el impacto que el programa de la Casa de Seguridad de Peja está haciendo en las mujeres y sus familias víctimas de violencia doméstica que son asistidas en ella. Esta información no tendrá ningún uso gubernamental, ni legal, es básicamente académico. El fin será generar un conjunto de recomendaciones a la institución para lograr un mantenimiento continuo que redunde en beneficios para la sociedad Kosovar.

COD	PREGUNTAS	INDICADORES
ERM1	¿Hay algún cambio visible (bueno o malo) en la situación de la víctima producto de los programas en los que participó?, ¿cuál? ¿Y por qué, cuáles fueron los factores?	Grado de cambio de la situación personal y familiar de las víctimas después de la participación en los programas.
ERM2	¿Hay algún cambio visible (bueno o malo) en la situación de la familia de la víctima producto de los programas en los que participó?, ¿cuál? ¿Y por qué, cuáles fueron los factores?	

**MATRIZ DE CUESTIONARIO PARA ENCUESTA****DIRIGIDO A:** Mujeres**COD:** ECMNOMBRE

---

EDAD

---

ESTADO CIVIL

NR. DE HIJOS

Esta encuesta tiene como objetivo recoger la opinión y las experiencias de las mujeres que han sido beneficiarias del programa de la Casa de seguridad de Peja en cuanto a aspectos específicos relacionados con los servicios recibidos; la información recolectada será insumo para en conjunto con otros instrumentos analizar el impacto que el programa de la Casa de Seguridad de Peja está haciendo en las mujeres y sus familias víctimas de violencia doméstica que son asistidas en ella. Esta información no tendrá ningún uso gubernamental, ni legal, es básicamente académico. El fin será generar un conjunto de recomendaciones a la institución para lograr un mantenimiento continuo que redunde en beneficios para la sociedad Kosovar.

COD	PREGUNTAS/ITEMS	RESPUESTAS	INDICADORES
ECM1	¿Al ingresar a la casa de mujeres realizó un plan de los propósitos personales durante su estancia?	SI NO OTRO:	Número de mujeres con un Plan de aceptación por cliente.
ECM2	¿Los propósitos que identificó al inicio de su estancia en la casa los cumplió?	SI NO	Porcentaje de mujeres que finalizan el programa

---



---

<p>¿Por qué se consideran los programas que actualmente brinda la casa y no otros? ¿qué los hace importantes?</p> <p>¿cómo aporta al rompimiento del círculo de la violencia cada programa? ¿qué aspectos de la vida de la víctima están siendo afectados a través del programa? ¿los programas se vienen ejecutando completamente como se diseñaron, y si no por qué se han efectuado los cambios? ¿qué es necesario implementar?</p>	<p>Cuál es la relación de cada programa de atención con el rompimiento del ciclo de la violencia</p>	<p>Aporte de cada programa de atención al rompimiento del ciclo de la violencia de las víctimas</p>
<p>¿conoce usted algún programa o programas que podrían ser de gran impacto para el rompimiento del círculo de la violencia por parte de la víctima y no se tiene? ¿por qué?</p>		
<p>¿están las mujeres aprovechando todos los programas? ¿hay alguno al 100%, y cuáles son? de no ser así ¿cuáles son las razones y qué se está pensando hacer?</p>		

---

## APÉNDICE C: Tabla de códigos de informantes

TIPO DE INFORMANTE	CÓDIGO ASIGNADO
Directora de la casa de mujeres	DR
Mujeres	M01, M02,etc o M0 en caso de citarlas en general
Coordinadora de monitoreo	CM
Defensor de víctimas	DV
Coordinador del Centro de Trabajo Social	CT
Trabajadora social	TS
Sicóloga	SG
Coordinadora de casos	CC