

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

Escuela de Posgrado



Diagnóstico de la atención de mujeres víctimas de
violencia en el Centro Emergencia Mujer de la
Comisaría Apolo del distrito La Victoria durante el
periodo 2018-2020

Tesis para obtener el grado académico de Magíster en
Gerencia Social con mención en Gerencia de Programas y Proyectos de
Desarrollo que presentan:

Aldo César Carlos Pizarro
Gyssella Cinthia Challco Escalante
Angélica María Lazo Cruz

Asesor:

Mg. Javier Alejandro Pineda Medina

Lima, 2022

RESUMEN

La finalidad de la presente investigación es desarrollar un diagnóstico acerca del trabajo realizado en el CEM Comisaría Apolo y si éste ha contribuido a mejorar la atención de casos de violencia familiar en la zona. Para ello, se consideraron como unidades de análisis el grado de satisfacción de las usuarias por los servicios recibidos, la eficiencia para el fortalecimiento de capacidades de las usuarias y el nivel de coordinación entre el CEM y Comisaría PNP para propiciar el bienestar de las víctimas. De este modo, la metodología utilizada incluyó la realización de encuestas y entrevistas tanto a las usuarias como a los trabajadores del CEM y efectivos policiales de la Comisaría de Apolo, del área de Familia, quienes intervienen en la atención de casos de violencia; así logramos conocer las acciones y estrategias desarrolladas por el CEM en Comisaría Apolo, identificando los factores que intervienen en el logro de objetivos, para finalmente recomendar acciones que propicien el desarrollo del CEM en este distrito. Asimismo, se enfatizó en el análisis de la importancia de la cooperación interinstitucional CEM y Comisaría PNP Apolo, cuyo trabajo conjunto es determinante para alcanzar los objetivos, pudiendo ser utilizado como referente para otros CEM a nivel nacional.

Entre los hallazgos más importantes de este análisis, se observa que las usuarias perciben al CEM como una institución de auxilio o ayuda rápida cuya función se inicia con la denuncia policial post agresión, denotando en forma mínima las acciones preventivas que el CEM ha desarrollado, debiendo ser esta gestión la más importante debido a que contribuiría significativamente a evitar situaciones de violencia que muchas veces terminan en tentativa de feminicidio y feminicidios. Asimismo, se identifica la necesidad de fortalecer los servicios de orientación psicológica y legal debido a la alta demanda de las usuarias quienes muestran la satisfacción por los servicios recibidos. Del mismo modo, es necesario proponer acciones de mejora para una mayor promoción del área de prevención, ya que presenta una valoración muy limitada y desconocimiento por parte de las usuarias.

A pesar de lo mencionado, se han detectado avances en el acompañamiento e intervenciones de las mujeres atendidas, quienes, a nivel general, aseguran que la solución a su problema se vio fortalecida gracias al trabajo de los profesionales especialistas a cargo de sus casos.

El presente estudio busca confrontar la información y encontrar propuestas de mejora que redunden en beneficio del programa mencionado.



ABSTRACT

The purpose of this research is to develop a diagnosis about the work carried out in the CEM Comisaría Apolo (CEM in Spanish) and if it has contributed to improving the care of cases of family violence in the area. For this, the degree of satisfaction of the users with the services received, the efficiency for strengthening the capacities of the users and the level of coordination between the CEM and the PNP Commissioner to promote the well-being of the victims were considered as units of analysis. In addition, the methodology used included conducting surveys and interviews with both the users and the CEM workers and police officers from the Apolo Commissioner of the Family area who intervene in the care of cases of violence; Thus, we were able to know the actions and strategies developed by the CEM in Apolo Police Station, identifying the factors that intervene in the achievement of objectives, to finally recommend actions that promote the development of the CEM in this locality; Likewise, it was emphasized in the analysis of the importance of the inter-institutional cooperation CEM and PNP Apolo Police Station, whose joint work is determining to achieve the objectives, being able to be used as a reference for other CEM at the national level.

Among the most important findings of this analysis, it is observed that the users perceive the CEM as an aid or rapid aid institution whose function is activated with the post-assault police report, minimally denoting the preventive actions that the CEM develops, and should be this management is the most important because it would contribute significantly to avoiding situations of violence that often end in attempted femicide and feminicides. Likewise, the need to strengthen psychological and legal counseling services is identified due to the high demand from users who show satisfaction with the services received. In addition, a greater promotion of the preventive actions developed by the Promotion area is necessary, since it presents a very limited assessment and ignorance on the part of the users.

Despite the aforementioned, there have been detected advances in the accompaniment and interventions of the women treated, who, at a general level, assure that the solution to their problem was strengthened thanks to the work of the specialist professionals in charge of their cases.

This study seeks to confront the information and find proposals for improvement that benefit the aforementioned program.

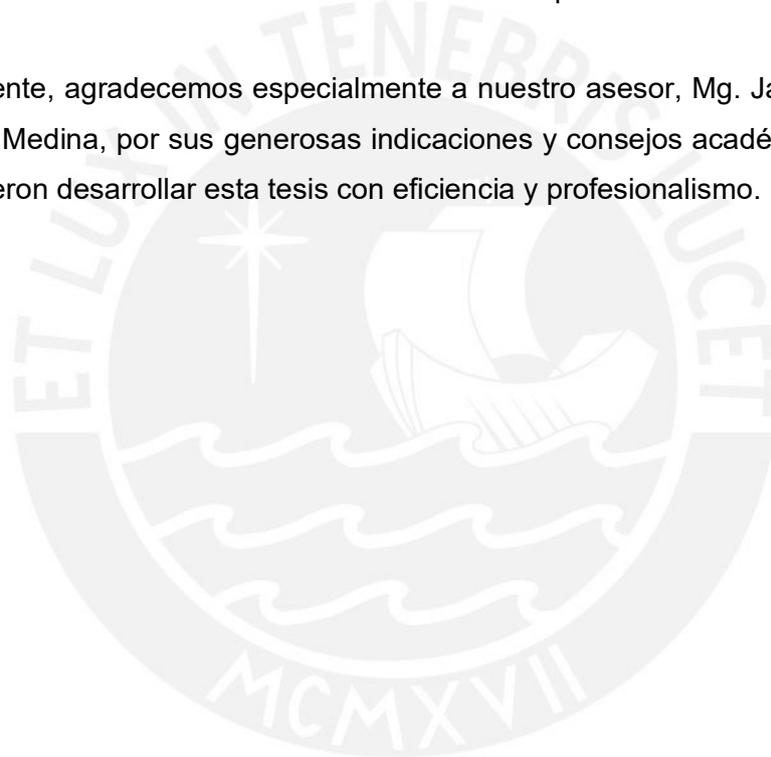


AGRADECIMIENTO

Agradecemos a las usuarias que formaron parte del estudio, ya que sin sus valiosos testimonios no hubiera sido posible desarrollar este trabajo. Hacemos extensivo este primer agradecimiento a los miembros de la Comisaría PNP Apolo y al personal del Centro Emergencia Mujer de la Comisaría de Apolo por su desinteresada atención y colaboración.

Asimismo, agradecemos a nuestros familiares, por su comprensión y apoyo en las largas jornadas dedicadas a culminar con éxito la presente tesis.

Finalmente, agradecemos especialmente a nuestro asesor, Mg. Javier Alejandro Pineda Medina, por sus generosas indicaciones y consejos académicos que nos permitieron desarrollar esta tesis con eficiencia y profesionalismo.



DEDICATORIA

A todas las mujeres que levantan su voz contra la violencia de género y a todas aquellas personas que trabajan para erradicar esta práctica negativa.



ÍNDICE

RESUMEN	2
ABSTRACT	4
AGRADECIMIENTO	6
DEDICATORIA.....	7
CAPÍTULO I	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
Pregunta General:.....	26
Preguntas Específicas:	26
1.2 JUSTIFICACIÓN	28
1.3 OBJETIVOS	32
Objetivo General:	32
Objetivos Específicos:.....	32
CAPÍTULO II	33
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	33
2.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL:.....	33
Marco Normativo Internacional.....	36
Marco Normativo Nacional.....	40
Investigaciones Relacionadas	48
Enfoques de la investigación	50
CAPÍTULO III	59
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	59
CAPÍTULO IV	67
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	67
LINEAMIENTO 1:.....	69
LINEAMIENTO 2.....	82

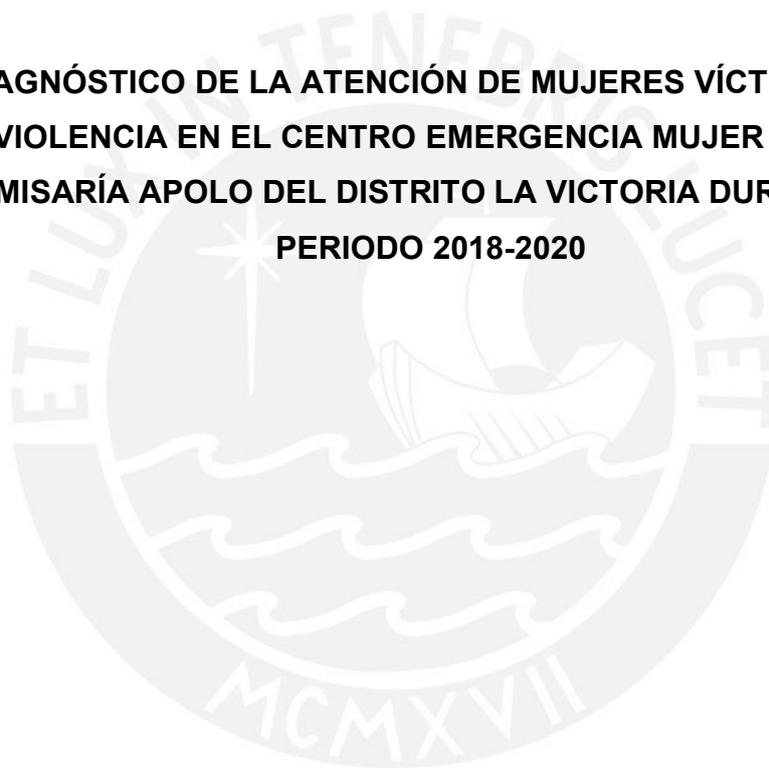
LINEAMIENTO 3:.....	94
CAPÍTULO V.....	110
CONCLUSIONES.....	110
RECOMENDACIONES.....	114
CAPÍTULO VI.....	117
PROPUESTA DE MEJORA.....	117
ANEXOS.....	121
ANEXO 1: HISTORIAS DE VIDA DE LAS USUARIAS DEL CEM.....	121
ANEXOS 2: GUÍAS DE ENTREVISTAS.....	125
ANEXO 3: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS.....	133
BIBLIOGRAFÍA.....	137



SIGLAS Y ABREVIATURAS

CEM	: Centro Emergencia Mujer
MIMP	: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
MINEDU	: Ministerio de Educación
CEPLAN	: Centro Nacional de Planeamiento Estratégico
PNUD	: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
ODS	: Objetivos de Desarrollo Sostenible
FONCOMUN:	Fondo de Compensación Municipal
ONU	: Organización de las Naciones Unidas
OCDE	: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
MCLCP	: Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza
ENDES	: Encuesta Demográfica y de Salud Familiar
PEDN	: Plan Estratégico de Desarrollo Nacional
PGG	: Política General de Gobierno

**DIAGNÓSTICO DE LA ATENCIÓN DE MUJERES VÍCTIMAS DE
VIOLENCIA EN EL CENTRO EMERGENCIA MUJER DE LA
COMISARÍA APOLO DEL DISTRITO LA VICTORIA DURANTE EL
PERIODO 2018-2020**



INTRODUCCIÓN

El Perú es un país pluricultural con hábitos y costumbres diversas en su población, esto ha conllevado que ciertas prácticas como el machismo hayan fomentado violencia familiar, afectando principalmente a las mujeres del hogar que en muchos casos han sido agredidas física, sexual y/o psicológicamente; estas prácticas fueron instauradas en algunas culturas por el dominio del hombre sobre la mujer y que posteriormente se convirtió en una cadena de maltrato hacia ella que afortunadamente se ha ido modificando en las últimas décadas, con el acceso a la educación para las mujeres, movimientos sociales para su protección, creación de políticas públicas que no sólo pretenden reducir los casos de violencia familiar y sexual, sino que logran el fortalecimiento de capacidades y por ende el empoderamiento de las mujeres para evitar ser víctimas de violencia.

Así, a través del Programa Nacional para la Prevención de la Violencia contra mujeres e integrantes del grupo familiar - Aurora, se crean los Centros de Emergencia Mujer (CEM), que constituyen una estrategia, para brindar a la población una atención integral, especializada e interdisciplinaria en orientación psicológica, legal y social para aquellas personas afectadas por hechos de violencia familiar y sexual y que en estos últimos años ha tomado una relevancia importante para reducir los índices de violencia principalmente hacia mujeres.

El presente trabajo de investigación expresa el análisis de la atención de violencia, principalmente de mujeres jóvenes y adultas en la jurisdicción de Apolo, distrito de La Victoria en la ciudad de Lima, debido a que esta zona presenta altos índices de violencia y delincuencia urbana, que son propiciados por lugares convulsionados y de alto tránsito poblacional, como son: el emporio comercial de Gamarra, mercado San Pablo, Mercado Mayorista de Frutas, entre otros, que constantemente presentan niveles significativos de actos delictivos y entre ellos también casos de violencia principalmente contra mujeres.

Para el desarrollo de la investigación se considera el análisis cualitativo, basado en las entrevistas, encuestas, historias de vida, opiniones de los principales actores como son las mujeres usuarias de los servicios del CEM, considerando también información proporcionada por los efectivos policiales de la Comisaría

PNP de Apolo (Sección Familia y Medidas de Protección) y trabajadores del CEM y el Programa Nacional Aurora.

La estructura de la investigación está conformada por cinco capítulos. En el primero, se presenta el Planteamiento del Problema que contiene el desarrollo de las preguntas de la investigación, la justificación y los objetivos que se esperan alcanzar con el presente trabajo.

A continuación, el segundo capítulo contiene el Marco Teórico Referencial, el cual incluye información referente al diagnóstico situacional, los marcos normativos: nacional e internacional, las principales investigaciones asociadas, los enfoques aplicados en la investigación y los principales conceptos.

El tercer capítulo presenta la naturaleza, forma y fuentes de la investigación, así como toda la información metodológica referente al presente estudio.

El cuarto capítulo muestra la información recogida del trabajo de campo realizado, la cual ha sido sistematizado, analizado y contrastado con otras fuentes.

El capítulo quinto contiene las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, el sexto y último capítulo contempla la propuesta de mejora formulada por los tesisistas.

CAPÍTULO I

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La violencia hacia la mujer es una problemática que se observa en todos los sectores socioeconómicos y geográficos de nuestro país y del mundo en general, cuyas víctimas son principalmente mujeres y niñas, cuyo impacto no sólo perjudica a ellas mismas sino también a sus familias y a la sociedad en general. El maltrato a la mujer se ha constituido en la historia como una práctica arraigada de violación de los derechos humanos que se mantuvo en la impunidad por diversos factores como costumbres, miedo de las víctimas a denunciar no sólo por la estigmatización y vergüenza, sino también a la práctica cultural que lo normaliza, conllevando al silencio de los maltratos físicos, sexuales y psicológicos que sufrían.

La violencia contra las mujeres no es una cuestión biológica ni doméstica, sino de género. Se trata de una variable teórica esencial para comprender que no es la diferencia entre sexos la razón del antagonismo, que no nos hallamos ante una forma de violencia individual que se ejerce en el ámbito familiar o de pareja por quien ostenta una posición de superioridad física (hombre) sobre el sexo más débil (mujer), sino que es consecuencia de una situación de discriminación intemporal que tiene su origen en una estructura social de naturaleza patriarcal. El género se constituye así en el resultado de un proceso de construcción social mediante el que se adjudican simbólicamente las expectativas y valores que cada cultura atribuye a sus varones y mujeres. Fruto de ese aprendizaje cultural de signo machista, unos y otras exhiben los roles e identidades que les han sido asignados bajo la etiqueta del género. De ahí, la prepotencia de lo masculino y la subalternidad de lo femenino son los ingredientes esenciales de ese orden simbólico que define las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, origen de la violencia de género.¹

¹ Maqueda, Abreu María Luisa. (2006) "La Violencia de Genero: Entre el Concepto Jurídico y la realidad social" pp.2.

Si hacemos una introspección en la historia, observamos que la violencia contra la mujer siempre ha estado presente en diversas civilizaciones y culturas del mundo, los hombres eran vistos como seres superiores, debido principalmente a su fortaleza física u orden político y jerárquico en su sociedad, utilizando su poder para someter a las mujeres a su voluntad; actualmente existen culturas que aún mantienen el patriarcado, discriminando a las mujeres en la toma de decisiones, participación en las fuerzas armadas, competencias deportivas, entre otros. Así revisando bibliografía al respecto encontramos algunos autores renombrados como: Friedrich Nietzsche que señala: “La mujer no puede desempeñarse en algunas actividades porque es un ser limitado”².

En la Convención de Belém do Pará (1994) se registra por vez primera la importancia de salvaguardar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, suscribiendo el tratado interamericano para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, el cual consta de 25 artículos, para brindar las pautas para la adopción de políticas y leyes para erradicar la violencia contra las mujeres en los Estados adscritos, contribuyendo al fortalecimiento del Sistema Interamericano de Derechos Humanos. En su artículo N° 02 menciona:

Se entenderá que violencia contra la mujer incluye la violencia física, sexual y psicológica:

- a. que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer, y que comprende, entre otros, violación, maltrato y abuso sexual;
- b. que tenga lugar en la comunidad y sea perpetrada por cualquier persona y que comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar, y
- c. que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, dondequiera que ocurra³.

² Alta Engandina, Sils – María, “Friedrich Nietzsche. Más allá del bien y del mal”, (Sección Primera: De los prejuicios de los filósofos, 1885), http://www.edu.mec.gub.uy/biblioteca_digital/libros/N/Nietzsche%20-20Mas%20alla%20del%20bien%20y%20del%20mal.pdf

³ Convención de Belem do Pará Brasil, el 9 de junio de 1994 en el vigésimo cuarto período ordinario de sesiones de la Asamblea General.

Así como este tratado, se dieron otros posteriores en diversos niveles de gobierno y gestión que impulsaron el reconocimiento y protección a las mujeres víctimas de violencia; en la actualidad, las mujeres han ganado mayor protagonismo, principalmente a que han tenido que luchar por sus derechos reivindicando su humanidad, su condición jurídica y exigiendo la responsabilidad del Estado para defenderlas; así han iniciado una lucha constante a nivel local y mundial para garantizar su protección y respeto; posteriormente en el año 2013 se establece en la Declaración de las Naciones Unidas la necesidad de eliminar la violencia contra la mujer mencionando lo siguiente:

Constituye una manifestación de relaciones de poder históricamente desiguales entre el hombre y la mujer que han conducido a la dominación de la mujer y a la discriminación en su contra por parte del hombre e impedido el adelanto pleno de la mujer, y que la violencia contra la mujer es uno de los mecanismos sociales fundamentales por los que se fuerza a la mujer a una situación de subordinación respecto del hombre⁴.

A ello, se suman las luchas a través de movimientos sociales que iniciados desde hace décadas, lograron instaurar el 25 de Noviembre como el “Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer”; algunos movimientos Internacionales como “Metoo” (2017) a través de campañas de difusión, ha contribuido en concientizar a la población para denunciar los casos de violencia sexual y otros tipos de violencia contra la mujer; asimismo localmente estas campañas tomaron diversos nombres siendo una de las más conocidas en nuestro país la denominada “Niunamenos”, que busca revertir el flagelo que sufre el género femenino en nuestra sociedad y que ha soportado por siglos.

Sin embargo, la lucha no es sencilla y encuentra mucha resistencia al cambio como lo muestran las cifras de la UN Women⁵ (ONU), que menciona que a nivel mundial, el 35% por ciento de las mujeres ha sido víctimas de violencia física y/o sexual por parte de su pareja u otra persona distinta en algún momento de sus vidas (estas cifras no incluyen el acoso sexual). Así, tenemos que de 87,000

⁴ Declaración de las Naciones Unidas. Resolución 48/104 de la Asamblea General de las Naciones Unidas (20 de diciembre del 2013).

⁵ UN WOMEN u MUJERES es la entidad de las Naciones Unidas dedicada a la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres.

mujeres asesinadas a nivel mundial en el año 2017, más de la mitad (50,000, lo que representa el 58% del total) fueron victimadas por sus parejas o miembros familiares. Asimismo, se estima que las mujeres adultas representan el 51% de las víctimas de trata a nivel mundial, una triste realidad que nos demuestra que hay mucho trabajo por realizar.

Debido a esta preocupación, se fueron agregando a las agendas mundiales el tema de la violencia femenina, teniendo como uno de los logros más significativos el incluirse el tema como **Objetivo 5** de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS), el cual fue propuesto en el año 2015 indicando: “Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas” y ha establecido metas para todas las naciones adheridas con la finalidad de eliminar al año 2030 todo rasgo de violencia contra las mujeres, ya sea en el ámbito público o privado. Si el indicador reportara que 1 de cada 3 mujeres han experimentado violencia física y/o sexual en el mundo; se evidenciará que no se encuentra bien encaminado aún, para alcanzar los objetivos relacionados y derivados del ODS 5.

Las consecuencias de la violencia basada en género son variadas y de larga duración y tienen serias repercusiones en el proceso de desarrollo de los países. Este tipo de violencia es causa importante de morbilidad cuando no de muerte, y además se debe tener en cuenta su carácter acumulativo, que no se ciñe a la persona afectada, sino que tiene consecuencias intergeneracionales y genera costos institucionales, además de los costos humanos que ya son conocidos, entre los cuales cabe mencionar los que devienen de la pérdida de productividad y el ausentismo laboral⁶.

Por ello, es un reto ambicioso para nuestra región lograr la reducción de la violencia de género, propiciando el desarrollo social y las potencialidades asociadas, evitando los altos índices de feminicidios y otros actos delictivos contra las mujeres; ésta es una meta ambiciosa considerando que, de los 25 países del mundo con mayores índices de violencia por cuestiones de género, 14 se ubican

⁶ Violencia Basada en Género, Marco conceptual para las políticas públicas y la acción del Estado (2016)- Publicación del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (1era edición)
https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgcvlg/MIMP-violencia-basada_en_genero.pdf

en América Latina y el Caribe. Las cifras no son alentadoras, dos de cada tres mujeres maltratadas están en Centroamérica y alrededor de 60,000 mujeres son asesinadas anualmente en América Latina, en esta región solo vive el 8% de la población mundial, pero concentra aproximadamente un tercio de los homicidios que ocurren en el mundo. Por ello, en algunas naciones de la región se han desarrollado iniciativas medianamente exitosas para frenar los vejámenes que tienen como víctimas a las mujeres, fomentando su empoderamiento y logrando sensibilizar a la población de esta problemática, que ha motivado una participación más activa.

En el Perú, el año 2017 se aprobó la ley N° 26260 denominada Ley de Protección frente a la violencia familiar, que limita el concepto de violencia contra la mujer únicamente a los acaecidos en el círculo familiar, obviando la violencia contra la mujer que tiene como base su condición de mujer. Posteriormente, el año 2015 se aprobó la Ley 30364⁷ la cual fue complementada oportunamente con su reglamento con el objetivo de “prevenir, erradicar y sancionar toda forma de violencia producida en el ámbito público o privado contra las mujeres por su condición de tales, y contra los integrantes del grupo familiar; en especial, cuando se encuentran en situación de vulnerabilidad, por la edad o situación física como las niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad”⁸, en el año 2018 mediante Decreto Legislativo N°1386 se modificó los artículos de la Ley 30364 que mejoró considerablemente los protocolos de atención, prevención y protección de las víctimas, especialmente en lo referido a las medidas de integridad física y emocional de la víctima, y la última modificación realizada el 6 de setiembre del año 2020, donde se publica el Texto Único Ordenado de la Ley 30364, aprobado mediante Decreto Supremo 004-2020-MIMP que tiene como objeto establecer “medidas, mecanismos, y políticas integrales de prevención, atención y protección de las víctimas, así como reparación del daño causado; y dispone la persecución, sanción y reeducación de los agresores

⁷ Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar
<<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-para-prevenir-sancionar-y-erradicar-la-violencia-contra-ley-n-30364-1314999-1/>>

⁸ Objetivo de la Ley 30364.

sentenciados con el fin de garantizar a las mujeres y al grupo familiar una vida libre de violencia, asegurando el ejercicio pleno de sus derechos”⁹.

Con la finalidad de alinear los objetivos del Estado a las políticas públicas, el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN), entidad focal que colabora en el proceso de incorporación del tema de violencia contra la mujer a la Agenda 2030 en el planteamiento estratégico del Estado y en la actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN). Siendo la Política General de Gobierno (PGG) quien traduce el ODS 5 en su Eje 4 denominado “Desarrollo Social y Bienestar de la Población”, el cual considera en el lineamiento 4.6 “Promover la igualdad y no discriminación entre hombres y mujeres, así como garantizar la protección de la niñez, la adolescencia y las mujeres frente a todo tipo de violencia”.

La atención de esta problemática se respalda en las estadísticas de casos de violencia femenina en nuestro país, una de ellas es la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES), realizada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), que reportó en el 2018 que sólo el 28,9% de mujeres maltratadas físicamente buscaron ayuda en alguna institución; de ese porcentaje, el 74,1% recurrió a una Comisaría (otras optaron por la Defensoría Municipal, Fiscalía y el Juzgado). También se menciona: “La violencia familiar y la violencia sexual son dos de las formas más frecuentes en que se manifiesta la violencia contra las mujeres”. Según la Encuesta Demográfica y de Salud Pública-ENDES 2004-2006 del INEI, “el Estado Peruano está decidido a combatirlas, pues representan no solo un problema social con altos índices, sino que atenta contra los derechos humanos de las víctimas. Así, se constituyen también en un problema de salud pública, cuya base está asentada en la inequidad de género y la discriminación; y son las mujeres, los niños y niñas, y las personas adultas mayores las principales víctimas. Estadísticamente, en el Perú, la violencia familiar muestra índices altos”¹⁰.

⁹ Decreto Supremo N°004-2020-MIMP Texto Único Ordenado de la Ley N°30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2020/09/DS-004-2020-MIMP-LP.pdf>

¹⁰ Encuesta Demográfica y de Salud Pública-ENDES 2004-2006 INEI, Publicación año 2000.

Además, la Defensoría del Pueblo¹¹ ha tomado iniciativas para evaluar el trabajo a favor de la reducción de casos de violencia y contribuir a una atención de calidad en favor de las víctimas; por ello enfatizó en el análisis de los logros alcanzados a favor de la atención de mujeres víctimas de violencia, realizando diversas supervisiones a 326 CEM en el año 2018 y en el año 2019 a 364 CEM, lo cual conllevó a la presentación de un informe final donde se estableció que el 96,6% de los CEM atiende violencia contra las mujeres y sumado a los casos de violencia contra los integrantes del grupo familiar alcanza el 98.8%; sin embargo, según el Protocolo de actuación conjunta entre los Centros Emergencia Mujer – CEM y los Establecimientos de Salud publicado en el Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar señala que “de los tipos de violencia que considera el Plan Nacional contra la Violencia de Género, 52 no atendían feminicidio, 87 no atendieron a mujeres migrantes, 100 casos de violencia en tecnologías de la información, 86 casos de violencia a mujeres con VIH y 129 a mujeres privadas de su libertad”¹².

En cuanto al tipo de violencia, las de corte psicológico son las que se presentaron con mayor frecuencia en todos los grupos de edad, también se puede resaltar que las mujeres adultas resultan el grupo más vulnerable de violencia, seguida de las niñas y luego de las adolescentes. Asimismo, se observó que el 36% (133) de los CEM reciben seguimiento y monitoreo semanal de sus casos y el 25% mensual; sin embargo, sus reuniones mensuales han disminuido para la revisión de casos hecho que compensa con el seguimiento diario, semanal y quincenal.

Entre las conclusiones del informe final realizado por la Defensoría del Pueblo, se menciona que “el número de Centros Emergencia Mujer, debería ser proporcional a la población de cada provincia y distrito donde está ubicado, o a la prevalencia de la violencia. En la supervisión se encontró que el 100% de departamentos, el 100% de provincias y el 15,2% de distritos cuentan con uno o más Centros Emergencia Mujer; sin embargo, Ucayali y Madre de Dios no cuenta con este

¹¹ Supervisión de los Centros Emergencia Mujer setiembre – octubre (2019) Defensoría del Pueblo <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/02/Supervisi%C3%B3n-CEM-setiembre-octubre-2019.pdf>

¹² Observatorio de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar. *Protocolo de Atención Conjunta CEM y Establecimientos de Salud*. <https://observatorioviolencia.pe/noticias/page/9/?print=print-search>

servicio. Este último tiene poca densidad poblacional y alto índice de feminicidios, característica que no han sido consideradas para implementar este servicio”¹³.

Según el INEI, se registró lo siguiente:

En el año 2018, de acuerdo con la información remitida por el Ministerio Público y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, las víctimas de feminicidio totalizaron 150 mujeres, de las cuales, el mayor número se reportó en la provincia de Lima (32). Según grupos de edad, 67 víctimas de feminicidio tenían entre 18 y 29 años, 36 de ellas, entre 30 a 39 años de edad, 26 víctimas entre 40 a 49 años de edad, 7 víctimas entre 50 a 59 años y 4 víctimas mayores de 60 años¹⁴.

En cuanto a las denuncias por feminicidio de enero a diciembre de 2019, se han registrado 149 denuncias por feminicidio a nivel nacional. El año 2020 de enero a noviembre se registraron 121 casos con características de feminicidio, el mayor porcentaje fluctúa en adultas que representa el 83% de casos atendidos por el Programa Nacional Aurora.

Nuestro país presenta altos índices de violencia contra la mujer, ya que según el ENDES, 34 de cada 100 mil mujeres han presentado denuncias por violencia sexual en el año 2019, recurriendo muchas de ellas a personas conocidas antes de ir a denunciarlo en una comisaría. Así muchas de ellas, presentan reincidencia en el tema y otras terminaron en feminicidios. Cabe señalar que el término FEMINICIDIO, se incluyó en el Código Penal (Art.108 B) refiriéndose: “(...) a la muerte de las mujeres por su condición de tal, en contexto de violencia familiar, coacción, hostigamiento o acoso sexual; abuso de poder o confianza o de cualquier otra posición o relación que confiere autoridad a la persona agresora; y en cualquier forma de discriminación contra la mujer, independientemente de que exista o haya existido una relación conyugal o de convivencia con la persona

¹³ Observatorio de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar. *Defensoría del Pueblo recomienda adecuar servicio de los CEM a nuevas normas sobre violencia*. <https://observatorioviolencia.pe/defensoria-del-pueblo-recomienda-adecuar-servicio-de-los-cem-a-nuevas-normas-sobre-violencia/?print=print>

¹⁴ INEI. *63 de cada 100 mujeres de 15 a 49 años de edad fue víctima de violencia familiar alguna vez en su vida por parte del esposo o compañero*. <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/63-de-cada-100-mujeres-de-15-a-49-anos-de-edad-fue-victima-de-violencia-familiar-alguna-vez-en-su-vida-por-parte-del-esposo-o-companero-11940/>

agresora (...); asimismo, a las situaciones en las cuales las mujeres se salvaron de morir como tentativas de feminicidios.

Es así que el gobierno a través del Programa Nacional para la prevención, erradicación de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar - Aurora, tiene como finalidad contribuir a reducir los casos de violencia en nuestro país, principalmente enfocando el alarmante registro de la violencia en mujeres y niñas, enfatizando en las acciones necesarias para dar atención a este problema social, brindando servicios especializados, articulados y de calidad, para la prevención, atención, protección y reeducación de la violencia hacia las mujeres, miembros del entorno familiar y personas afectadas por violencia sexual, cabe precisar que los servicios con los que cuenta el Programa son: Los Centros Emergencia Mujer-CEM, Centros Emergencia Mujer en Comisaría, Servicio de Atención Urgente-SAU, Centro de Atención Institucional – CAI, Hogares de Refugio Temporal - HRT, Línea 100, Estrategia de Prevención, Atención y Protección Frente a la Violencia Familiar y Sexual en Zonas Rurales y Chat 100.

El Programa Nacional Aurora (ex Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual - PNCVFS) del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, creó el primer CEM en el año 1999, denominado Módulo Piloto de Atención contra la Violencia Familiar “Emergencia Mujer”, en la ciudad de Lima, así como la línea de orientación telefónica denominada “Ayuda Amiga”, y 13 servicios en diferentes regiones del país. Posteriormente, en el año 2001 se creó el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual, donde asume bajo su responsabilidad los 33 CEM en funcionamiento y el servicio de orientación telefónica.

Luego, mediante Decreto Supremo N°018-2019-MIMP, se aprobó la creación de la nueva denominación al Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual siendo actualmente el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - Aurora, que personifica a la mujer que acude a todos los servicios en los que brinda apoyo dicho Programa en busca de protección ante toda forma de violencia, con el anhelo de encontrar una oportunidad de un nuevo comienzo.

Los Centros Emergencia Mujer (CEM), según establece la Ley N° 30364, se encargan de “diseñar y ejecutar acciones y políticas de prevención, atención y apoyo a las personas involucradas en hechos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar a nivel nacional”¹⁵. En el año 2020 (enero a diciembre) a nivel nacional se registraron 114,495 atenciones a personas afectadas por hechos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar; se observó que los CEM en Comisarías han registrado 55,161 atenciones, lo cual representa el mayor número. De los casos atendidos según sexo, el 14.5% representa a hombres y el 85.5% a mujeres, lo cual nos muestra la gran diferencia entre géneros, siendo principalmente mujeres víctimas de violencia psicológica, física, sexual y económica registrados en el periodo 2020.

Casos de Personas Atendidas por Violencia Contra las mujeres e Integrantes del Grupo familiar					
Total	Sexo		Grupos de Edad		
	Mujeres	Hombres	Niños, niñas y adolescentes	Adultos	Adultos Mayores
114 495	97 926	16 569	35 661	70 888	7 946

Fuente: Registro de Casos del CEM / AURORA / MIMP

En Lima Metropolitana, entre los meses de enero a diciembre del 2020, se han atendido 27,732 casos, de este universo el 82.1% corresponde a mujeres y el 17.9% varones, en cuanto al tipo de violencia se observó que el 49.4% presenta violencia psicológica y el 36.2% violencia física, y un 13.9% violencia sexual, siendo el 82.1% de mujeres quienes presentan violencia, datos obtenidos del portal estadístico del Programa Nacional Aurora.

El presente estudio se focaliza en el distrito de la Victoria, el cual es uno de los 43 distritos que conforman Lima Metropolitana de la provincia de Lima.

La población victoriana está conformada por ciudadanos migrantes de todos los departamentos del país, existiendo una gran mayoría de la Sierra Central y la Selva, quienes han tomado posesión de terrenos ubicados en Asentamientos Humanos y Pueblos Jóvenes de las laderas de los cerros, como consecuencia de invasiones de terrenos de propiedad

¹⁵ Diario El Peruano. *Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-para-prevenir-sancionar-y-erradicar-la-violencia-contra-ley-n-30364-1314999-1/>

del Estado y de propiedad privada. Estos pobladores, ante la necesidad de lograr el sustento familiar, han optado en su mayoría por dedicarse al comercio ambulatorio, situación que refleja el crecimiento-socio económico desarrollado en las principales arterias de nuestro distrito, careciendo las viviendas (en algunos casos), de los servicios esenciales como son luz, agua y desagüe.¹⁶

La explosión demográfica iniciada en los años 50's y 60's originó la creación de los principales asentamientos humanos del distrito, ubicados principalmente en el Cerro San Cosme y el Cerro El Pino, en cuyos alrededores se crearon los grandes mercados de la ciudad como son: mercado mayorista de la parada y mercado de frutas, apareciendo también el gran emporio textil de Gamarra, siendo estos visitados por personas de diversas partes de la capital incluso de provincias, concentrando un alto índice de delincuencia y violencia en el distrito.

En ese aspecto, se debe señalar que el Distrito de la Victoria abarca un total de 8.74 Km², siendo este un 0.33% del total de la Provincia de Lima, ubicándose entre los distritos más pequeños. Sin embargo, es uno de los de mayor densidad poblacional considerando las proyecciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI que llega a 175,372 habitantes (20, 065 hab/ Km²). Con estos datos iniciales, se puede describir a La Victoria como un distrito que ha vivido en carne propia el fenómeno de la migración del campo a la ciudad como espacio habitacional atractivo, debido a su ubicación geográfica céntrica. No obstante, vemos una involución si comparamos los datos obtenidos en el Censo del año 2007 con las proyecciones al 2015, observando que el distrito está girando de ser residencial a comercial, pero no sin ello destacar que se perciben núcleos poblacionales muy importantes que son muestra de la complejidad social que aún se percibe.¹⁷

El distrito de La Victoria además de su alta densidad poblacional y población visitante por sus zonas comerciales causante de hacinamiento y tugurización de

¹⁶ "Plan de Acción Local de Seguridad Ciudadana de La Victoria 2020" Municipalidad de La Victoria 2020. P-18. Consultado el 23 de junio del 2021.

<https://www.munilavictoria.gob.pe/files/codisec/2020/plan-de-accion/PADSC%20LA%20VICTORIA%202020%20FINAL%20PDF.pdf>

¹⁷ "Plan de Desarrollo Local Concertado 2017-2021"- Municipalidad de La Victoria P-9- Consultado el 05 de Julio del 2021.

<https://www.munilavictoria.gob.pe/index.php/pdlc?v=pdlc>

zonas, es afectada con un alto índice de delincuencia siendo uno de los distritos con mayor inseguridad ciudadana según las estadísticas de delitos de la Policía Nacional del Perú, a través de los reportes de las 3 comisarías que se encuentran en la jurisdicción del distrito: Comisaría de La Victoria, Comisaría de San Cosme y Comisaría de Apolo, correspondiendo esta última a la zona de investigación.

En cuanto a la información con que se cuenta en relación a los delitos contra la vida, el cuerpo y la salud, según el compendio estadístico de la provincia de Lima 2017, se han realizado 21, 946 hechos en la jurisdicción del distrito, los cuales se encuentran registrados en sus cuatro comisarías que se cuentan, lo que vendría a ser el 2do distrito con el más alto índice delincencial en este tipo de delitos de Lima Metropolitana.¹⁸

COMISARÍA	LA VICTORIA	APOLO	SAN COSME	YERBATEROS
Delitos contra la vida, el cuerpo y la salud.	500	232	103	84

Fuente: Plan de Acción Local de Seguridad Ciudadana de La Victoria 2019.

Entonces, con las estadísticas mencionadas del año 2017 se observó que la Comisaría de Apolo tiene el 2do puesto en la cantidad de casos atendidos en el distrito de La Victoria correspondiente a delitos contra la vida, el cuerpo y la salud, muchos de los cuales son cometidos contra mujeres. Según la base de datos de la Comisaría PNP Apolo el año 2017 registró 510 denuncias por delito de violencia familiar en el distrito; para el año 2018 se incrementó a 760 delitos denunciados y para el 2019, esta cifra alcanzó los 1231 casos, respectivamente.

Por ello, analizar el trabajo realizado por el CEM ubicado en esta comisaría desde mediados del año 2018 captó la atención de la presente investigación, la cual busca evaluar los logros alcanzados y la efectividad de la ayuda brindada en el periodo 2018-2020; analizando la problemática, logros de objetivos desde su creación el 25 de julio del año 2018 mediante Resolución de la Dirección Ejecutiva N°24-2018-MIMP/PNCVFS-DE hasta el año 2020, observando que su actividad fue incrementándose significativamente según las estadísticas del Programa que indican que durante los meses de apertura de actividades (2018), se realizaron

¹⁸ "Plan de Acción Local de Seguridad Ciudadana de La Victoria 2019"- Municipalidad de La Victoria P-15. Consultado el 22 de Junio del 2021.
https://www.munilavictoria.gob.pe/files/pdf_memos/codisec-2019/Plan%20SEGCIU2019.pdf

267 atenciones en los meses (agosto a diciembre), mientras que en el año 2019 alcanza los 916 casos atendidos (enero a diciembre); en el año 2020 las atenciones hasta el mes de diciembre alcanzan los 550 casos, datos obtenidos por el resumen regional Lima Metropolitana del Programa Nacional Aurora¹⁹ a pesar que, debido a la pandemia los horarios de atención de este servicio se vieron interrumpidos durante los meses de marzo a junio.

Se debe precisar que, si bien el horario de atención previo a la pandemia era por turnos las 24 horas del día, los 7 días de la semana, desde que se decretó la cuarentena (16 de marzo de 2020) hasta el mes de octubre no hubo atención presencial dado que los casos denunciados motivaron el traslado de los profesionales hacia la ubicación de las usuarias mediante Equipo Itinerante de Urgencia (EIU), cabe precisar entre el 17 de marzo al 31 de diciembre 2020 se atendieron 1,549 casos en la región Lima metropolitana. A partir del mes de octubre, con el levantamiento de la cuarentena en la ciudad capital y otras ciudades, los CEM reiniciaron sus operaciones progresivamente, el horario de atención se restableció desde las 08:00 a.m. hasta las 4:15 p.m. durante todos los días de la semana.

Pregunta General:

¿Cuáles son los avances y resultados del Centro Emergencia Mujer Comisaría PNP Apolo del distrito La Victoria durante el periodo 2018-2020?

Preguntas Específicas:

- ¿Los servicios de atención del Centro Emergencia Mujer en Comisaría PNP Apolo del distrito La Victoria responden a las necesidades de las usuarias?

¹⁹ Portal estadístico del Programa Nacional Aurora
<https://portalestadistico.pe/resumenes-regionales-2020/>, región Lima Metropolitana.

- ¿En qué medida el Centro Emergencia Mujer en Comisaría PNP Apolo del distrito La Victoria está fortaleciendo las capacidades de las mujeres en temas de prevención contra la violencia?
- ¿La Coordinación entre el CEM y comisaría de Apolo contribuye al bienestar de las víctimas de violencia?



1.2 JUSTIFICACIÓN

La violencia familiar es un grave problema social que atenta contra los derechos humanos impactando significativamente en la salud física y mental de las víctimas, ya que no sólo afecta a mujeres y niños (principales víctimas) sino también está dirigido a otros integrantes del hogar, incluyendo a hombres que muchas veces, por creencias machistas no denuncian la agresión, subestimando las tasas reales del maltrato de este género e identificándolos muchas veces como principal agresor familiar.

La violencia en general en cualquiera de sus formas sea física, psicológica, sexual afecta la interacción del individuo y el entorno familiar a través del cambio de conductas y hábitos de sus integrantes, contribuyendo al aumento de la inseguridad ciudadana como a los índices de mortalidad y morbilidad, lo cual representa una preocupación de salud pública por el aumento de enfermedades mentales en la población.

Sin embargo, y a pesar de lo mencionado en los párrafos anteriores, se ha identificado que los índices más altos de violencia familiar ocurren principalmente contra la mujer, impactando en la vida no sólo de las víctimas sino de su entorno familiar y social (hijos y otras personas dependientes). Desafortunadamente, en los últimos años se ha incrementado la violencia hacia este género, desencadenando el aumento de casos de feminicidios, por lo cual en esta investigación hemos concentrado nuestra atención en la violencia ejercida en este género con la finalidad de generar información útil para desarrollar acciones que conlleven a su prevención, así como contribuir a mejorar la atención en las principales dependencias de auxilio rápido como son los CEM y Comisaría PNP.

Según el INEI, “sólo entre los años 2015 y 2018 se aprecia un incremento de la tasa de feminicidios de 0,4 puntos, es decir de 0,5 feminicidios que hubo en el 2015 creció a 0,9 en el año 2018, por cada 100 mil mujeres”²⁰; esto nos indica que es necesario fortalecer la atención oportuna y eficiente de los casos de violencia

²⁰ Libro “Los feminicidios y la violencia contra la mujer en el Perú, 2015-2018” INEI (2019) P-17
Consulta 14 de junio del 2021.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1659/Libro.pdf

para evitar que se generen más feminicidios, siendo importante que las mujeres sean concientizadas para denunciar los casos de abuso y violencia, así como se establezcan los canales eficientes para ello, brindando el apoyo necesario para que se sientan fortalecidas en su lucha; asimismo es necesario conocer los alcances de las políticas de gobierno y su aplicación efectiva para la prevención de más casos de abuso, así se constituye la violencia contra la mujer como el principal objeto de estudio en la presente investigación.

Asimismo, los CEM²¹ representan el único servicio del Estado, especializado en la atención de las víctimas de violencia familiar y sexual. Cumple un papel catalizador para lograr la adecuada y oportuna atención, en las instancias pertinentes, de las personas involucradas con hechos de violencia, tanto para canalizar a las instancias legales, como para la rehabilitación psicosocial²¹, por medio de los Centros Comunitarios de Salud Mental.

Por ello, es importante conocer la efectividad de los servicios especializados que se brindan, cuya creación tiene como finalidad brindar apoyo rápido para disminuir los casos de violencia familiar y que actualmente se ha incrementado generando un mayor número de casos de violencia sexual, física, psicológica y económica en mujeres, teniendo como referencia que el año 2018 en el Perú se atendieron 133,697 casos de los cuales 113,727 (85%) corresponden a mujeres y 19,970 (15%) casos a hombres; en el año 2019 se registraron 181,885 casos de violencia a través de los CEM, de los cuales 155,092 (85.3%) corresponden a mujeres y 26,793 (14.7%) casos a hombres, observándose el incremento significativo del 36% en los casos de violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y violencia sexual, información obtenida del portal estadístico de la Unidad de Gestión de Conocimiento del Programa Nacional Aurora.

En cuanto al año 2020 (enero-diciembre) se atendieron 114,495 casos de violencia de los cuales 85.5% corresponden a mujeres y 14.5% casos a hombres. Es preciso señalar que los CEM no se encontraban operativos durante el Estado de Emergencia Nacional, recién a partir del mes de julio de ese año se reanudaron

²¹ Investigación Operativa: Eficacia de la Intervención de los Centros Emergencia Mujer. Documento de trabajo interno (2009) P-13. Consulta 23 de febrero del 2020. https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/estadistica/eficacia_intervencion_cem.pdf

las labores de manera presencial, resultando difícil percibir el éxito de esta intervención dada la coyuntura.

La propuesta de la tesis se justifica en conocer los avances y resultados logrados por el Centro Emergencia Mujer del Programa Nacional Aurora – MIMP ubicado dentro de la Comisaría Apolo del distrito de La Victoria, el cual se creó con la finalidad de brindar atención a las víctimas de violencia familiar, dado que las mujeres representan el principal grupo vulnerable a pesar de haberse realizado esfuerzos para la disminución de casos de violencia hacia ella, en la práctica no se ha logrado el éxito esperado sino que, por el contrario, los casos de violencia han aumentado, como lo muestran las cifras de violencia contra la mujer registrado en el CEM en Comisaría Apolo los años 2018 (267 casos), 2019 (916 casos) y el año 2020 de enero a diciembre se registraron 550 casos de personas afectadas por hechos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar y/o violencia sexual.

El Programa Nacional Aurora - MIMP, a diciembre de 2020 implementó 240 CEM (regulares), 5 CEM 7x24, 170 CEM en Comisaría y 1 CEM en Centro de Salud, llegando a un total de 416 CEM a nivel nacional, con presencia en el 100% de las provincias del país. En el distrito de La Victoria existen 2 CEM, uno de ellos ubicado en un local municipal (CEM Regular) y el otro, el mencionado en la Comisaría PNP de Apolo cuya atención se brinda durante las 24 horas y que abarca zonas muy conflictivas y con altos índices de población y delincuencia, principalmente originados por hacinamiento, zonas comerciales populosas y de alto tránsito poblacional procedentes de diversas partes de la ciudad; por ello, dirigimos la atención a esta zona y a través de la presente investigación, realizamos el análisis del trabajo del Centro Emergencia Mujer y las implicancias de ubicarse en las instalaciones de la Comisaría de Apolo del distrito La Victoria, desde su creación (julio 2018) hasta el año 2020, lo que ha permitido conocer los logros y dificultades de la gestión realizada durante este periodo y cómo se interpretan los resultados en la atención de las mujeres víctimas de violencia.

Asimismo, se plantea la hipótesis de que el problema de violencia contra la mujer debido a factores sociales se ha normalizado en el entorno, más aún cuando consideramos los altos índices de delincuencia, siendo insuficiente el esfuerzo del

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), que si bien altruistas y planificados, no están respondiendo al objetivo final que debería ser erradicar la violencia de género. Resulta especialmente revelador, según los boletines informativos del Ministerio Público-Fiscalía de la Nación²², que en el periodo 2018 se hayan registrado casos ingresados en Fiscalías Superiores de Familia y Mixtas según especialidad (violencia familiar) 4,157; asimismo, en el periodo 2019 se registraron 492 casos y el año 2020 (enero – julio) se registraron 1,555 casos ingresados, superando las cifras en referencia a los años anteriores.

Al revisar los datos estadísticos de feminicidio registrados por el Programa Nacional Aurora, las cifras son igual de desalentadoras: en el año 2018 se registraron 149 casos de víctimas de feminicidio, el año 2019 fueron registrados 149 casos con característica de feminicidio y el año 2020 a diciembre se registraron 131 casos, se observó que según el grupo de edad de la víctima se registra mayor incidencia de casos en la edad adulta entre los 18 a 60 años de edad.

Por lo citado, resulta relevante establecer los logros alcanzados por el Centro Emergencia Mujer en Comisaría de Apolo del distrito La Victoria con la finalidad de evidenciar el estado de la gestión realizada en el periodo 2018-2020; se escogió la jurisdicción de Apolo del distrito La Victoria, dado que es una zona de mayor concentración poblacional y con altos índices de delincuencia en el distrito de La Victoria. El presente trabajo busca, por tanto, identificar tanto las buenas prácticas como los aspectos susceptibles de mejora, teniendo como foco el bienestar y servicio adecuado que deben recibir las usuarias del CEM. Los autores están convencidos de que, en base a este diagnóstico, se podrá aportar positivamente a la satisfacción del grupo vulnerable que es motivo de estudio. De esta manera, se busca acortar la brecha de género imperante en la actualidad para que las mujeres accedan a mayores oportunidades y a una mejor calidad de vida.

²² Boletín estadístico del Ministerio Público 2018, 2019 y 2020 carga procesal consolidada en materia de familia en fiscalías superiores de familia y mixtas
https://www.mpfm.gob.pe/publicaciones_estadisticas

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se utilizaron diversos métodos como la revisión de fuentes primarias y secundarias, entrevistas a usuarias y servidores públicos de las instituciones involucradas y análisis de información sistematizada del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Apolo.

Es así que, el presente trabajo apunta a identificar resultados conseguidos, pero sobre todo a proponer acciones de mejora de los procesos del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Apolo, lo que conlleva a que más usuarias accedan a este servicio.

1.3 OBJETIVOS

Objetivo General:

Conocer los avances y resultados del Centro Emergencia Mujer Comisaría en Apolo del distrito La Victoria durante el periodo 2018-2020, analizando la satisfacción de las usuarias por los servicios recibidos, el fortalecimiento de capacidades en temas de prevención y la coordinación con la Comisaría PNP Apolo para contribuir al bienestar de las víctimas de violencia, con la finalidad de proponer medidas de mejora que fortalezcan el desarrollo del programa en la zona de intervención.

Objetivos Específicos:

- Analizar la satisfacción de las usuarias por los servicios de atención del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Apolo.
- Analizar la eficiencia del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Apolo para el fortalecimiento de las capacidades de las mujeres para la prevención contra la violencia.
- Identificar el nivel de coordinación entre el CEM y Comisaría PNP Apolo para contribuir al bienestar de las víctimas de violencia.

CAPÍTULO II

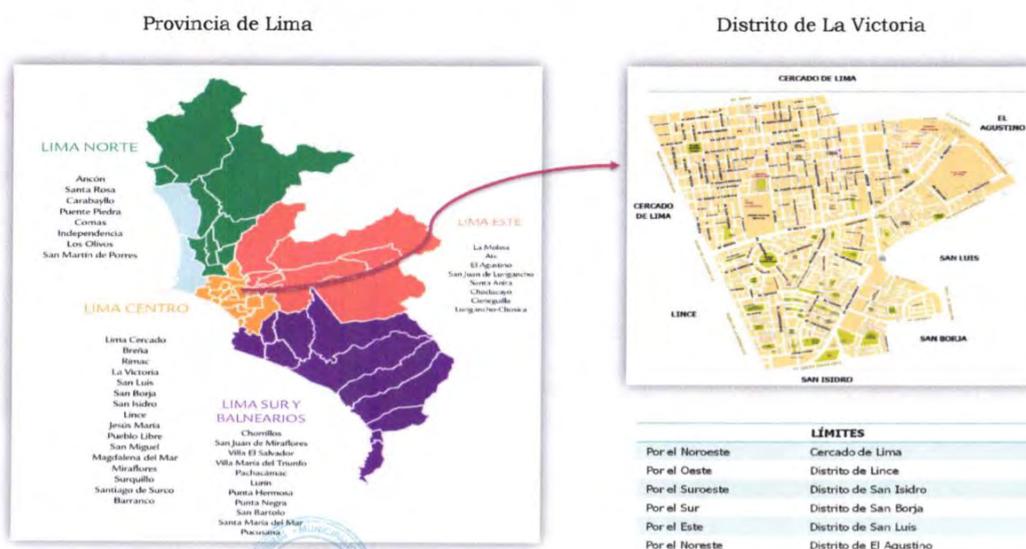
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL:

El distrito de La Victoria se encuentra en la provincia y departamento de Lima, es uno de los distritos más céntricos de la Ciudad de Lima. Entre sus límites se encuentra con el distrito de Lima Cercado por el norte, hacia el Oeste también limita con Lima Cercado y más allá con el distrito de Lince; por el Sur se encuentra con San Isidro, y hacia el Este con los distritos de San Borja y San Luis. Su fundación se llevó a cabo el 2 de febrero del año 1920 durante el mandato de Augusto B. Leguía; tiene una superficie total de 8.74 Km², según los últimos censos cuenta con 175,372 habitantes y se ubica a 133 msnm.

Mapa del distrito de La Victoria

Ubicación Geográfica del Distrito de La Victoria - Provincia de Lima



Fuente: Plan de Desarrollo Local Concertado 2017-2021

La densidad poblacional de La Victoria es de 19,745 habitantes por cada kilómetro cuadrado (de un total de 171,779), siendo solo superado por Surquillo, Breña, Santa Anita y Los Olivos en Lima Metropolitana. Esto se entiende a raíz de las zonas como el Cerro San Cosme o la Unidad Vecinal de Matute, en donde se

concentran un gran número de pobladores. Esta situación lo coloca también como uno de los diez distritos más expuestos ante un terremoto. En total, se calcula en 45 mil las viviendas y negocios del distrito.

El distrito de La Victoria experimenta de manera progresiva un crecimiento poblacional a la par del crecimiento del comercio informal, generando al mismo tiempo el incremento de las necesidades de servicio básicos como es el caso de Seguridad Ciudadana en el cual se encuentra en proceso de renovación y reestructuración en infraestructura física, tecnológica y de personal con el objetivo de afrontar los nuevos retos del crecimiento socioeconómico de una manera efectiva y eficaz.

Este distrito desde sus inicios fue muy populoso, albergando a la clase obrera desde la antigüedad surgiendo así las grandes unidades vecinales de Lima, pioneras de la ciudad en esta clase de agrupaciones como son Matute y El Provenir. La Victoria tiene gran presencia comercial, gracias a la existencia del emporio textil de Gamarra, centros comerciales como Polvos Azules y talleres donde se confeccionan y laboran diversos tipos de materiales y servicios (Reparaciones mecánicas, vidrieras, negocios de autopartes, empresas de transporte, entre otros). Asimismo, cuenta con grandes zonas de abastos de productos alimenticios como el Mercado Mayorista de Lima, La Parada, San Pablo y el mercado de frutas; en la jurisdicción se encuentra diversos comedores populares y un refugio para personas desvalidas conocido como "Hogar de la Paz" a cargo de las hermanas católicas misioneras. Cuenta con una zona residencial denominada Santa Catalina y Balconcillo.

Según el INEI²³, La Victoria ocupa el tercer lugar, luego de Miraflores y San Isidro, de densidad empresarial, en virtud de tener 321 negocios por cada mil habitantes (como propietario o administrador); lo que da cuenta de su alta incidencia económica. De allí que la recaudación municipal sea también una de las más altas: S/ 89 millones versus S/87 millones de gastos municipales. Por el lado de efectivos de Serenazgo, cuenta con apenas 238 efectivos, lo que representa una cifra muy baja en comparación a su densidad demográfica.

²³ Informe "Una mirada a Lima Metropolitana" (2014)

El distrito cuenta con tres comisarías de la PNP La Victoria, San Cosme y Apolo, de ellas solo esta última cuenta con un Centro Emergencia Mujer. Según cifras del Mininter, es el sexto distrito con mayor índice de crimen y violencia a nivel nacional, lo que refleja la dura realidad de este distrito en temas de seguridad. Por ello, no sorprende que tenga una alta percepción de inseguridad (82.5%), un alto índice de victimización (46.3%) así como una alta insatisfacción con su serenazgo (20%), según un informe del INEI²⁴.

Presenta un índice de 1,082 habitantes por sereno, los cuales son administrados por el gerente de seguridad ciudadana perteneciente a la municipalidad, estando implementados con 31 unidades vehiculares y 31 cámaras de video vigilancia en el distrito, también cuenta con 04 puestos de auxilio rápido (PAR MET) y en relación a los efectivos de la PNP, se cuenta con un policía por 569 habitantes, lo cual resulta insuficiente.²⁵

En marzo de 2019, se iniciaron coordinaciones entre la municipalidad y el poder judicial (comisión de justicia de género) con el objetivo de implementar juzgados especializados en la comuna a fin de agilizar la atención de denuncias de mujeres por casos de violencia.

En cuanto a desempleo La Victoria tuvo un pico de 8.1% en el primer trimestre del año 2018 según el INEI, siendo el porcentaje más alto desde el año 2012. Esta situación llevó a un aumento indiscriminado del comercio ambulante llegando a 35 mil vendedores laborando en la informalidad, teniendo a aproximadamente 15 mil de estos ocupando las calles principalmente en el Damero de Gamarra y zonas aledañas, los cuales fueron desalojados por el alcalde de ese periodo.

La inseguridad ha golpeado fuertemente al distrito, dado que ha ahuyentado la inversión privada y el crecimiento de la actividad comercial de la urbe. Según el Ministerio del Interior, el índice de percepción de criminalidad es muy alto; 86% el año 2017, siendo el mayor problema localizado la victimización ciudadana y la presencia de 25 mafias organizadas. Todo esto, sumado a la informalidad y al alto grado de corrupción que aqueja al distrito (lo que se manifestó claramente en la

²⁴ Informe Técnico N° 2 Febrero del 2013: Seguridad Ciudadana

²⁵ Plan de Acción Local de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de La Victoria- Año 2019.

detención del anterior alcalde Elías Cuba) complican la viabilidad del comercio y vivencia en el distrito.

Actualmente, el distrito aporta aproximadamente S/ 2,860 millones al Estado, convirtiéndose en uno de los distritos que más aporta- pero solo recibe S/ 5,9 millones por el Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN).

En el año 2019, se realizó un trabajo conjunto entre la Policía Nacional del Perú, municipalidad y comunidad organizada con la finalidad de planificar diversas acciones que permitan afrontar de forma efectiva y eficaz el problema de inseguridad ciudadana, para ello se realizaron reuniones en diversas zonas del distrito, dando como resultado el plan local para lograr la seguridad ciudadana, el cual fue elaborado con aportes del comité distrital de seguridad ciudadana (CODISEC), conformado por vecinos, funcionarios y miembros de la PNP cuya misión es coordinar la toma de acciones para lograr la disminución de delitos contra el patrimonio (robos y hurtos) predominantes en el distrito, sino también aquellos que atenten contra la vida e integridad de las personas principalmente de las mujeres.

Marco Normativo Internacional

En el plano internacional, se ubica la siguiente normativa:

- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS): La Organización de las Naciones Unidas (ONU) indica en su Objetivo 5 – Igualdad de Género que esto es “la base necesaria para conseguir un mundo pacífico, próspero y sostenible”. Busca equiparar las oportunidades para acceder a un trabajo decente, educación, trato igualitario, atención médica, y representación en decisiones políticas e impulsarán economías sostenibles. Asimismo, alienta el establecimiento de nuevos marcos legales para impulsar el trabajo digno para las mujeres y erradicar los abusos contra ellas.

Las metas del ODS 5 son:

- Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.
- Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.
- Eliminar todas las prácticas nocivas, como el matrimonio infantil, precoz y forzado y la mutilación genital femenina.
- Reconocer y valorar los cuidados y el trabajo doméstico no remunerados mediante servicios públicos, infraestructuras y políticas de protección social, y promoviendo la responsabilidad compartida en el hogar y la familia, según proceda en cada país.
- Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.
- Asegurar el acceso universal a la salud sexual y reproductiva y los derechos reproductivos según lo acordado de conformidad con el Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo, la Plataforma de Acción de Beijing y los documentos finales de sus conferencias de examen.
- Empezar reformas que otorguen a las mujeres igualdad de derechos a los recursos económicos, así como acceso a la propiedad y al control de la tierra y otros tipos de bienes, los servicios financieros, la herencia y los recursos naturales, de conformidad con las leyes nacionales.
- Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres.

- Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a todos los niveles²⁶.
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (conocida por la sigla CEDAW²⁷), es un tratado de nivel internacional promovido por la Organización de las Naciones Unidas, aprobado el 18 de diciembre de 1979, el cual reconoce expresamente la discriminación de las mujeres en diversos aspectos. La CEDAW es una de las normas internacionales de mayor relevancia en la búsqueda de justicia y erradicación de cualquier forma de discriminación por género.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (ICESCR), fue aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en el año 1976 y hasta el 2012 fue ratificado por 160 países, siendo el tratado que fomenta el reconocimiento de los derechos sociales, económicos y culturales, a la vez que impulsa mecanismos para su aplicación respectiva. Los artículos 6 y 15 de este documento promueve la vida familiar, salud y calidad de vida, entre otros.
- Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, que en su recomendación general N°19 se refiere a temas de violencia contra las mujeres (1992) que define que la discriminación de género ocurre como un hecho de violencia, proponiendo su erradicación en los estados suscritos a la Convención sobre la Mujer (CEDAW) los cuales se comprometen a suprimir, impulsando el respeto por sus derechos y para ejercer plena libertad.
- Convención de Belém do Pará, nombre con el que se conoce a la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia hacia las Mujeres, suscrita en el año 1994 como la norma pionera en establecer estrategias para desarrollar diversos temas a favor de la defensa y protección

²⁶ Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS5), Consultada 10 diciembre del 2021.
<https://www.unwomen.org/es/news/in-focus/women-and-the-sdgs/sdg-5-gender-equality>

²⁷ Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW), Consultada 23 de noviembre del 2021.
<https://mexico.unwomen.org/es/digiteca/publicaciones/2011/12/cedaw>

de sus derechos, declarándolos fundamentales para la sociedad e impulsando la lucha para reducir la violencia en cualquiera de sus formas (física, psicológica y/o sexual), ya sea en el ámbito público o privado y fortaleciendo su reivindicación dentro de la sociedad.

- En el 2002, la OMS establece la definición de violencia como “el uso intencional de la fuerza física o el poder contra uno mismo, hacia otra persona, grupos o comunidades y que tiene como consecuencias probables lesiones físicas, daños psicológicos, alteraciones del desarrollo, abandono e incluso la muerte.” En estos se incluye la intencionalidad para producir daño por estos actos.
- Según la ONU Mujeres, define a la violencia contra las mujeres como todo acto de violencia basado en el género y que es posible tener como resultado un daño físico, mental y sexual para la mujer, así como amenazas que repercuten en su privacidad de la libertad. Asimismo, la ONU Mujeres ha planteado reglas y normas acordadas internacionalmente sobre el empoderamiento económico, pactados en la Declaración y Plataforma de acción de Beijing dentro de los compromisos se encuentra:
 - Promover la independencia económica de la mujer, incluido su empleo, y erradicar la carga persistente y cada vez mayor de la pobreza que recae sobre las mujeres, combatiendo las causas estructurales de esta pobreza mediante cambios en las estructuras económicas, garantizando la igualdad de acceso a todas las mujeres, incluidas las de las zonas rurales, como agentes vitales del desarrollo, a los recursos productivos, oportunidades y servicios públicos.
 - Garantizar el acceso de las mujeres en condiciones de igualdad a los recursos económicos, incluidos la tierra, el crédito, la ciencia y la tecnología, la capacitación profesional, la información, las comunicaciones y los mercados, como medio de promover el adelanto de las mujeres y las niñas y la potenciación de su papel, incluso mediante el aumento de su capacidad para disfrutar de los beneficios de la igualdad de acceso a esos recursos para lo que se recurrirá a, entre otras cosas, la cooperación internacional.

- Preparar programas y estrategias multisectoriales que tengan en cuenta el género para poner fin a la subordinación social de las mujeres y las niñas y garantizar su potenciación e igualdad social y económica²⁸.

La violencia contra la mujer es un fenómeno social que atenta contra la libertad de ejercer su derecho a vivir con dignidad y libre de violencia; en las diversas normas internacionales se menciona la obligación que tiene los Estados para implementar políticas y estrategias para la protección de las personas principalmente vulnerables como son las mujeres, niños y niñas, evitando los riesgos que infrinjan sus derechos en cualquier ámbito en el que se desarrollen sea público o privado (entorno familiar), siendo este último en más proclive a generar las relaciones disfuncionales que conllevan a altos índices de violencia.

El 20 de diciembre de 1993, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, entendiendo que la violencia contra la mujer “es 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”²⁹.

Marco Normativo Nacional

De otro lado, en el plano nacional, se ubica la siguiente normativa:

En el Perú y el ODS 5, según un informe del CEPLAN, es referido como:

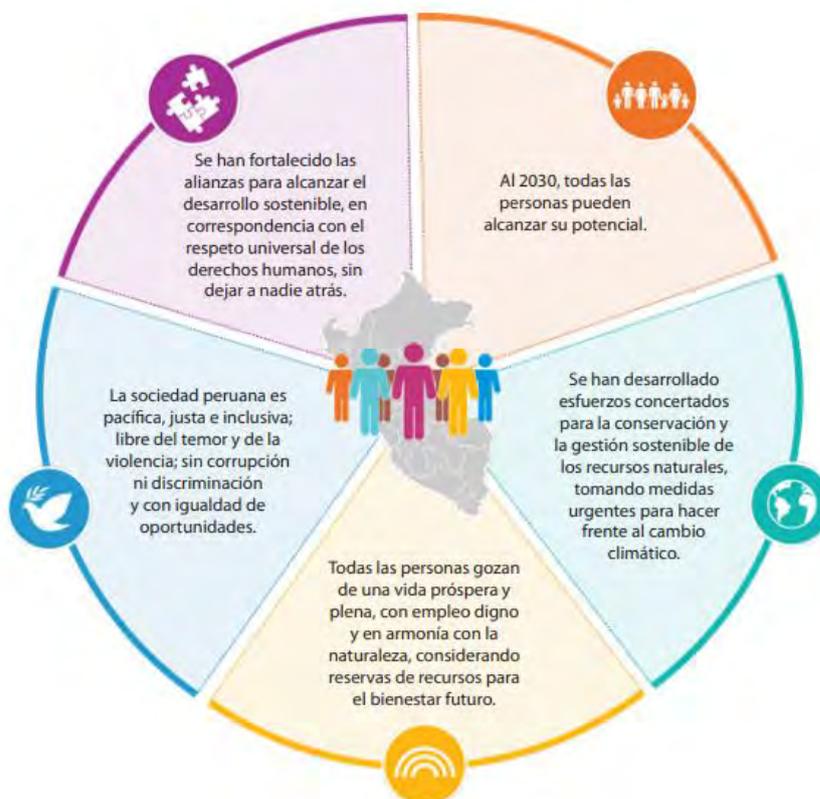
Un marco de referencia estratégico que incluye a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, tomando en cuenta el modelo de bienestar y las mejores prácticas de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), entre otros, el CEPLAN elaboró una Propuesta de imagen de futuro del país al 2030, con la que ha iniciado un proceso de diálogo social que permita al Perú contar con una visión concertada de

²⁸ ONU. Declaración y Plataforma de Acción de Beijing, La Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer, Reunida en Beijing del 4 al 15 de septiembre de 1995. <https://www.un.org/womenwatch/daw/beijing/pdf/BDPfA%20S.pdf>

²⁹ Artículo N°1 de la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer.

futuro del país que guíe la actualización de las políticas de Estado y del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional”³⁰.

Propuesta de imagen de futuro del país al 2030 – CEPLAN. Recuperado en <https://www.ceplan.gob.pe/informe-nacional/>



El mismo informe agrega que:

La Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza (MCLCP), miembro del Foro del Acuerdo Nacional, se constituye en un aliado clave para el proceso de socialización de la Propuesta de imagen de futuro del país al 2030, gracias a su presencia como espacio para el diálogo y la concertación entre el Estado y la sociedad civil, a nivel de regiones, provincias y distritos. Como se observa en la figura 8, a septiembre de 2018, se han realizado 22 talleres participativos en 20 departamentos del país, Lima Metropolitana y el Callao³¹.

³⁰ CEPLAN. (2018). *Informe Nacional 2018 para el Desarrollo Sostenible — Gobierno del Perú*. Recuperado en <https://www.ceplan.gob.pe/informe-nacional/>

³¹ CEPLAN. (2018). *Informe Nacional 2018 para el Desarrollo Sostenible — Gobierno del Perú*. Recuperado en <https://www.ceplan.gob.pe/informe-nacional/>

Asimismo, el empoderamiento de las mujeres promueve la igualdad de género siendo esto primordial para alcanzar el desarrollo sostenible y reducir (si no anular) las diversas formas de discriminación que puedan afectar a las mujeres y niñas, siendo esto parte de los derechos básicos del ser humano y que pueden contribuir a un mejor control en los diversos ámbitos y regiones.

Finalmente, garantizar el trato igualitario, el empleo igualitariamente remunerado, erradicar la violencia y la explotación sexual, así como alcanzar su incorporación a mecanismos de salud pública (principalmente en los aspectos de salud reproductiva y sexual), otorgando a las mujeres igualdad de derechos y facilitando los accesos a recursos económicos, siguen siendo metas prioritarias. Actualmente, se incrementa la presencia de mujeres en cargos públicos, siendo necesario continuar en esta lucha, fomentando la conversión de más mujeres en líderes sociales para el beneficio de sus regiones, ayudando así a fortalecer las políticas y las leyes orientadas a lograr una mayor igualdad entre los géneros.

Otras normativas nacionales son:

- El Acuerdo Nacional 2002-2021, contempla como Política de Estado N° 11, la Promoción de la Igualdad de Oportunidades sin Discriminación, el cual tiene como finalidad combatir toda forma de discriminación por género, promoviendo la igualdad de oportunidades.
- El Plan Nacional contra la Violencia de Género del 2016 – 2021: Promueve la articulación de las acciones de todas las instituciones del Estado en este periodo de tiempo, logrando reducir las estadísticas de casos de violencia contra la mujer. Es una herramienta de planificación y articulación intersectorial con indicadores centrados que busca minimizar la violencia de género en nuestro país. Este plan también incorpora los temas referidos a trata de personas, acoso y hostigamiento sexual, violencia derivada de disputas sociales y los que se desarrollan mediante métodos tecnológicos.
- Ley N° 28983. Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, que es definida de la siguiente manera:

Tiene por objeto garantizar la plena igualdad entre el hombre y la mujer, estableciendo un marco legal adecuado en los ámbitos nacional, regional y local. Define el significado de “discriminación”, señalando que es cualquier tipo de distinción, exclusión, o restricción, basada en el sexo que resulte en perjuicio del ejercicio de los derechos de las personas. Asimismo, los principios de esta Ley se fundamentan en la igualdad, respeto por la libertad, dignidad, seguridad, vida humana, reconocimiento del carácter pluricultural y multilingüe de la nación³².

- Ley 26842. Ley General de Salud: Establece la obligatoriedad del Estado para proveer prestaciones de salud que demanden las personas vulnerables principalmente, permitiendo el libre acceso a los diferentes sistemas de salud para alcanzar su pronta atención, considerando un conjunto de iniciativas que logren su fortalecimiento.
- Ley N° 27942. Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual: Cuyo objeto es prevenir y sancionar casos de hostigamiento sexual ocurrido bajo contexto de dependencia y/o relaciones de autoridad, en cualquiera de sus formas. Esto incluye las situaciones en que las personas tengan por orden jerárquico, funcional, grado, nivel remunerativo entre otras dependencias que puedan ser aprovechadas.
- Código Penal de 1991 y sus modificatorias: Incluye dos puntos esenciales, el artículo 441 que “establece como faltas contra la persona, la lesión dolosa, que requiere hasta diez días de asistencia o descanso, según prescripción facultativa, siempre que no concurren circunstancias o medios que den gravedad al hecho, en cuyo caso será considerado como delito”; asimismo la modificatoria según Ley 30068 menciona como sanción por feminicidio la pena privativa de libertad, la cual no será menor de quince años para aquel que causa la muerte de una mujer, abarcando distintos contextos que van desde violencia familiar, acoso sexual, coacción, seducción, hostigamiento y otros.

³² Sociedad Nacional de Industrial-SNI (2007). *Ley de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres./Ley No. 28983*. Recuperado en <https://sni.org.pe/ley-de-igualdad-de-oportunidades-entre-hombres-y-mujeres-ley-no-28983/>

- Decreto Legislativo N° 1470, se establecen medidas para el seguimiento y articulación del sistema encargado de la administración de justicia, a fin de brindar la atención de forma oportuna, garantizando la protección de las víctimas ya sean mujeres u otros miembros del grupo familiar, que hayan sido agredidas durante la pandemia por COVID-19, perjudicando su atención debido a dicha emergencia sanitaria. De igual manera, promueve los lineamientos que incorporan diversos enfoques como el enfoque intercultural para lograr la prevención de delitos, su atención y rápida atención enfocados primordialmente en atención de casos de violencia sexual de menores y mujeres indígenas u originarias.
- La Comisión Multisectorial de Alto Nivel (CMAN) es el máximo organismo del Sistema Nacional para la Prevención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar y se reúnen periódicamente a fin de aprobar estrategias de acción. El 24 de febrero de 2021, CMAN presentó los avances en atención y protección a víctimas de violencia de género donde se dio a conocer el proceso de implementación de 21 Centros Emergencia Mujer en Comisariías, con la finalidad de ampliar la cobertura de atención a nivel nacional, que indicó lo siguiente:

Ante la prórroga del estado de emergencia sanitaria, el MIMP ha declarado como esenciales a sus servicios de atención a las víctimas de violencia, y dispuso su funcionamiento las 24 horas del día, los siete días de la semana, ...el MIMP presentó los lineamientos estratégicos para la prevención de la violencia de género contra las mujeres, documento que establece pautas para la acción articulada intersectorial y multisectorial con énfasis en la prevención primaria... representantes de diferentes sectores informaron sobre las mejoras en el acceso de las mujeres a medios de defensa por órganos jurisdiccionales, el sistema interoperables que permite la atención rápida de denuncias, el trabajo para la reducción de la violencia en educación primaria y bilingüe en la política de inclusión social, con mujeres que forman parte de comedores populares y organizaciones sociales de base, y la maximización de la atención de las 17 fiscalías especializadas en violencia³³.

³³ Observatorio de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar (2021). *CMAN: presentan avances en atención y protección a víctimas de violencia de género*.

- En el 2018, se creó el Sistema Nacional Especializado de Justicia para la protección y sanción de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar (SNEJ), con el fin de garantizar el acceso a la justicia y a la protección integral de las víctimas de violencia, luego de un trabajo coordinado entre las instituciones que lo integran, se presentó la Estrategia de Implementación progresiva en el territorio nacional de los nuevos juzgados para el año 2021.

Sobre el Centro Emergencia Mujer

El Centro Emergencia Mujer (CEM) del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) tiene el fin, a nivel del Perú, de desarrollar acciones medidas de atención, prevención y apoyo dirigida a los individuos implicados en sucesos de violencia familiar y sexual, favoreciendo de este modo al progreso de la calidad de vida de la población.

Se creó el 24 de abril de 2001 mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PROMUDEH para atender la problemática de la violencia familiar y sexual en el marco de la Ley 26260 “Ley de Protección frente a la Violencia Familiar”. Asimismo, el año 2005, mediante Decreto Supremo N° 012-2005-MIMDES, se le constituyó como Unidad Ejecutora del denominado Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, con la finalidad de contar con la desconcentración administrativa.

Actualmente, es la unidad ejecutora del MIMP, encargada de desarrollar e implementar acciones y políticas para prevenir, atender y apoyar a víctimas de actos de violencia contra la mujer y su familia a nivel nacional, en virtud de la Ley N° 30364, “Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar”.

El objeto del Programa Nacional Aurora, es implementar y promover servicios especializados de prevención de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, así como atención y protección a las víctimas, priorizando aquellas zonas con mayor número de índice de violencia, en cuanto a su estructura

Recuperado en <https://observatorioviolencia.pe/cman-presentan-avances-en-atencion-y-proteccion-a-victimas-de-violencia-de-genero/>

funcional cuenta con cinco unidades: (Unidad Funcional de Dirección, de Asesoramiento, de Apoyo, de Línea y por último Unidad Funcional Desconcentradas), en donde se aprobó el Manual de Operaciones del Programa, mediante Resolución Ministerial N°093-2020-MIMP³⁴.

La Unidad de Atención y Prevención es quien se encarga de promover, coordinar y articular la creación e implementación de servicios de prevención, orientación protección atención y reeducación asimismo aquellas estrategias de intervención conforme a los lineamientos de la política sectorial y normativa vigente.

El Programa Nacional Aurora ofrece diversos servicios como:

- A través de convenios de cooperación interministerial con gobiernos locales y regionales, operan 246 Centros Emergencia Mujer (CEM) para asegurar atención integral a fin de contribuir a la protección, recuperación y acceso a la justicia, con acciones preventivas frente a la violencia y promover una cultura democrática y de respeto a las mujeres.
- A partir de instancias de articulación gubernamental entre el MIMP y el Ministerio del Interior, a través de la Policía Nacional Perú, se brinda atención continua e interrumpida en 170 Centros de Emergencia Mujer ubicados al interior de Unidades Policiales en todo el territorio peruano con el fin de brindar atención integrada y multidisciplinaria.
- Línea 100: Asistencia gratuita a nivel del Perú por un conjunto de profesionales entendidos en ofrecer apoyo emocional, consejería e información en asuntos referidos a la violencia sexual y doméstica, disponible desde cualquier teléfono fijo, público o móvil, las 24 horas del día.
- Chat 100 Al igual que el anterior, es un servicio personalizado en línea y en tiempo real, a cargo de especialistas del CEM que ofrecen información

³⁴ Resolución Ministerial N°093-2020-MIMP que aprueba el Manual de operaciones del Programa Nacional Aurora
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/818422/anexo_rm_093_2020_mimp.pdf

y/o asesoramiento psicológico con el objetivo de identificar y tratar circunstancias de violencia que puedan presentarse durante las relaciones de pareja y, del mismo modo, para asistir a personas afectadas por violencia familiar y sexual. Funciona de lunes a viernes de 8:00 a 22:00 horas.

- El Servicio de Atención Urgente (SAU): Es un servicio gratuito y especializado para ofrecer asistencia rápida, eficaz y a tiempo a todas las víctimas de violencia familiar y sexual que urgen atención prioritaria y reporten mediante la Línea 100 o también vía medios masivos, con la finalidad de asegurar la defensa de la integridad física, emocional y sexual de la persona afectada a través de estrategias de tratamiento intra e intersectorial, funciona ininterrumpidamente todos los días de la semana.
- El Centro de Atención Institucional (CAI): Dedicado a la intervención de varones adultos los cuales fueron condenados por cometer violencia familiar y que han sido derivados por el Juzgado de Paz y/o el Juzgado de Familia para buscar su rehabilitación. Está a cargo de cuatro profesionales responsables (psicólogos, trabajadores sociales y dos terapeutas o coordinadores) y tiene capacidad de 30 usuarios; en caso la demanda se mayor, debe abrirse una vacante para egreso o deserción. La duración de la intervención es de al menos doce meses, pudiendo prorrogarse según criterio del especialista responsable del tratamiento.
- Hogares Refugio: Conocidos como Casa de Acogida, son espacios de acogimiento provisional para víctimas de violencia familiar. Proporcionan protección, albergue, alimentación y cuidados interdisciplinarios para ayudarlos a una recuperación completa. Ofrecen a las mujeres víctimas de violencia un espacio seguro para que planteen nuevos proyectos en un ambiente de vida pacífica y libre de violencia, luego de recibir una atención integral e interdisciplinaria: jurídica, psicológica y de capacitación en temas de empoderamiento económico.
- Estrategia Rural y el Registro de Víctimas de Esterilizaciones Forzadas (REVIESFO): Es un servicio permanente de registro de datos con la

finalidad de identificar el número de personas perjudicadas por esterilizaciones forzadas desarrolladas durante los años 1995-2001. Es gratuito y se realiza en las sedes del MIMP a nivel nacional, además de campañas itinerantes. Las denunciantes reciben asesoría y patrocinio legal, atención integral de salud en el SIS, así como apoyo psicológico y social por parte de los expertos del Centro de Emergencia Mujer del MIMP.

- Convenios de Cooperación Internacional, como el Programa Integral de Lucha contra la Violencia Familiar y Sexual Ayacucho que trabajó en esta localidad que fue duramente azotada anteriormente por el terrorismo en década y también por casos de violencias contra la mujer, en convenio con la Agencia Belga de Desarrollo.

Investigaciones Relacionadas

- En el contexto internacional, el derecho a vivir una vida libre de violencia en América Latina y el Caribe “Ni una más”, es el resultado de un trabajo unificado entre organizaciones civiles y organismos expertos de las Naciones Unidas, para lo cual realizaron un estudio interinstitucional sobre violencia contra las mujeres en todas sus manifestaciones bajo la coordinación de la CEPAL, efectuaron un estudio interinstitucional referido a la violencia a las mujeres en sus diversas modalidades bajo la asesoría de CEPAL, la cual promueve la eliminación de los crímenes más frecuentes y concluir con la impunidad que los acompaña, para lo cual resulta imprescindible que esta se convierta en un objetivo central de toda agenda pública donde su principal obstáculo se encuentra en el ámbito institucional, dado que los tres poderes del Estado muestran carencias así como insuficiencia de recursos logísticos, económicos y de personal; en segundo lugar, está la persistencia de factores culturales que se instalados en la vida que legitiman la violencia.
- Asimismo, encontramos la labor del Instituto Nacional de las Mujeres (*Inmujeres*) es la oficina federal que trabaja por la igualdad de género en México, promoviendo la no discriminación, la igualdad de oportunidades y el trato igualitario entre géneros, así como el aseguramiento del pleno

derecho de las mujeres y su participación activa y equilibrada en los diversos ámbitos de la sociedad. Tuvo como predecesores al Programa Nacional de Integración de la Mujer al Desarrollo de 1980 y la Comisión de 1985 para la Tercera Conferencia Mundial sobre la Mujer, lo que demuestra el trabajo escalonado y esforzados que se ha forjado en México pro la búsqueda de la igualdad de la mujer en la sociedad. Esta organización se plantea los retos y desafíos en los ámbitos del plano individual, ámbito social – comunitario, nivel cultural e ideológico y en el ámbito económico. Asimismo, sostiene que el Estado debe de garantizar el cumplimiento de los derechos no solo en la ley sino en la práctica.

- El Programa Nacional para la Prevención y la Atención Integral de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes en situación de violencia basada en género, doméstica e intrafamiliar (2010-2015) de Paraguay. Ante la incidencia de casos de violencia doméstica se conformó el equipo Técnico Multidisciplinario con el objetivo:

Diseñar la línea programática y el plan de acción para la prevención y la atención integral a mujeres, niñas, niños y adolescentes en situación de violencia, en el ámbito de la salud, con la implementación de este programa se da cumplimiento a los diversos Acuerdos que el país hermano de Paraguay ha suscripto a nivel internacional y a legislación nacional que garantiza los derechos de mujeres, niñas, niños y adolescentes, así como a la “Política Pública de Promoción de la Calidad de Vida y Salud con Equidad³⁵.

- En el ámbito nacional han sido exitosas algunas experiencias como la desarrollada por la municipalidad del Distrito de Ilabaya, provincia de Jorge Basadre en Tacna. En esta localidad, lejos de esperar alguna iniciativa proveniente del Gobierno Central, elaboró su propio plan de lucha contra la violencia familiar y sexual, el cual contiene acciones como capacitaciones, programas de sensibilización, además de haber realizado

³⁵ Paraguay. Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social. Programa Nacional para la Prevención y la Atención Integral de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Violencia basada en Género, Doméstica e Intrafamiliar. 2010-2015, p9.

una coordinación estrecha entre la Policía Nacional, Gobierno Regional y la DEMUNA. Asimismo, se ha habilitado un módulo de apoyo itinerante para la población más vulnerable, que cuenta con psicólogos, abogados y sociólogos para la atención a las víctimas de violencia, así como el trabajo con docentes de instituciones educativas para la prevención con la población estudiantil y padres de familia.

- Otra experiencia exitosa nacional ha sido el de las Mujeres Pallaqueras del Cerro Lunar y La Rinconada en San Antonio de Putina (Puno). Dado que una de las principales actividades económicas es la minería artesanal, mediante la separación manual de desechos de mineral (de allí el término pallaqueras, que deriva del vocablo quechua *pallay*, que significa “escoger”), las mujeres eran víctimas de diversos abusos y forzadas a realizar prácticas de explotación sexual, así como de abandono. Ante esta inhumana situación, el Centro Emergencia Mujer desarrolló, en una acción proactiva, una estrategia dirigida que incluyó la sensibilización y concientización hacia las afectadas, el acercamiento de los servicios de prevención y promoción de derechos y el involucramiento y compromiso de las autoridades locales, agresores y aliados. Los resultados fueron sumamente alentadores, dado que se logró la difusión, valoración, fortalecimiento y participación de las mujeres de la localidad, con lo cual se cambió notoriamente la problemática en la zona.

Enfoques de la investigación

Si bien el Centro Emergencia Mujer del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables depende del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, esta problemática es transversal a diversas instituciones como el Ministerio del Interior, que ha instalado en más de 170 CEM comisarías a nivel nacional, los Centros de Emergencia Mujer (CEM) que se encarga no solo de atender la denuncia, sino que también ofrecen asesoría legal, psicológica y social en las dependencias policiales.

La existencia de los CEM se realizó posteriormente a la aprobación del Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016–2021, por medio del Decreto Supremo N° 008-2016-MIMP, el MININTER, la Policía Nacional del Perú (PNP) y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) por acuerdo suscrito entre dichas instituciones. Para ello, el MININTER ha habilitado espacios adecuados para la instalación de Centros Emergencia Mujer en zonas con altos índices e intentos de violencia asesinato de mujeres. Mientras tanto, el MIMP dotó de profesionales especializados (abogados, psicólogos y trabajadores sociales) para la atención de víctimas de violencia doméstica y sexual en estos establecimientos. Los CEM se encuentran actualmente en proceso de expansión a nivel del todo el territorio nacional y cubrir todas las jurisdicciones.

Del mismo modo, la Defensoría del Pueblo ha desarrollado informes de manera permanente y para resolver demandas y realizar actividades relacionadas con la supervisión y verificación de las políticas del estado desarrolladas en la dirección de la igualdad de género, dado que tiene una preocupación particular por la atención de las instituciones estatales a las mujeres en casos de violencia intrafamiliar y sexual. Asimismo, como parte de su función constitucional de protección de los derechos de las personas y de fiscalización del ejercicio de las funciones de la administración pública, la Defensoría del Pueblo dedica una parte importante de sus esfuerzos al fortalecimiento y promoción de la legitimidad de los derechos de las mujeres a través de la Adjuntía de Derechos de la Mujer, que cuenta con una responsabilidad de ayudar a eliminar los actos de la administración pública que demuestren discriminación contra las mujeres. Asimismo, desde 2007 la organización vigila el cumplimiento de la Ley de Igualdad de Oportunidades entre Hombres y mujeres del país.

Asimismo, el año 2018 se implementó el Observatorio Nacional de Violencia de Género contra la Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, que según propia definición se encarga de “monitorear, recolectar, producir y sistematizar datos e información acerca del cumplimiento de las políticas públicas y los compromisos internacionales asumidos por el Estado Peruano en materia de violencia de género”.

Este Observatorio es un mecanismo de comunicación del Sistema Nacional con el fin de prevenir, sancionar, y erradicar la violencia hacia las personas del sexo femenino e integrantes del núcleo familiar, entre las cuales se encuentran el MIMP, el Ministerio del Interior, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Ministerio de Salud, el Poder Judicial, el Ministerio Público-Fiscalía de la Nación y el Instituto Nacional de Estadística e Informática. Una de sus principales funciones es el registro y proceso de información periódica de casos de la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, así como el impulso de investigaciones relativas a esa problemática, la celebración de convenios de cooperación con otras entidades públicas y privadas nacionales e internacionales y la elaboración de recomendaciones para el mejoramiento de los registros nacionales, con el fin de recopilar información preponderante y pertinente sobre todas las situaciones de violencia contra la mujer e los miembros de los grupos familiares.

Enfoque de Desarrollo Humano

Por desarrollo humano se entiende que brega por el bienestar y la calidad de vida de los seres humanos, sin restricciones ni sesgos, con la finalidad de validar sus derechos y oportunidades. De esta manera, se pretende que el ser humano cumpla con sus oportunidades en cualquier entorno que se desenvuelva con dignidad y libertad y de esta manera progresar en su entorno.

Al respecto, el economista Amartya Sen defiende que las libertades son tanto fines como medios esenciales para llegar a alcanzar el desarrollo humano: “La relación entre la libertad individual y el desarrollo social va más allá de la conexión constitutiva, por más importante que ésta sea...Los mecanismos institucionales para aprovechar estas oportunidades también dependen del ejercicio de las libertades de los individuos, a través de la libertad para participar en las decisiones sociales y en la elaboración de las decisiones públicas que impulsan el progreso de estas oportunidades”³⁶. El también filósofo señala, además, en su análisis de pobreza que se dan tres conceptos que son importantes para él: la libertad, los valores y la cultura.

³⁶ Sen, A. (2000): Desarrollo y Libertad. Barcelona. Editorial Planeta, Buenos Aires. pp. 339

Esta ideología la recibe de Rawls, quien ve la justicia como algo que debe regirse por la imparcialidad y la equidad, que siga a un equilibrio reflexivo, lo cual se acerca a la visión de Martha Nussbaum, quien principalmente en su obra *Las mujeres y el desarrollo humano* (2002), crítica que el paradigma del desarrollo humano no tome en cuenta el aspecto de género. Esto implica que, particularmente en los países en desarrollo, las habilidades de las niñas y las mujeres no se valorarán de modo igualitario que a las de los hombres. Por lo tanto, esto conducirá a disparidades entre los sexos, lo que exacerbará el desarrollo humano de las mujeres, quienes sin darse cuenta se verán expuestas a esta inequidad, lo que derivaría inexorablemente en situaciones de inconformismo.

Estas capacidades humanas son definidas como “qué es capaz de ser y hacer esta persona. La mayoría de las personas y grupos más vulnerables se enfrentan a numerosas y coincidentes limitaciones en su capacidad de hacer frente a los contratiempos. Por ejemplo, aquellos que son pobres y también pertenecen a un grupo minoritario o son mujeres y tienen discapacidades se enfrentan a múltiples barreras que pueden reforzarse negativamente entre sí.”³⁷

En cuanto al presente trabajo, el Enfoque de Desarrollo Humano aporta al análisis los conceptos de crecimiento personal y social, libre de dependencia que toda mujer debe poseer, como parte de su autonomía inherente a su calidad de ser humano. De esta manera, las herramientas utilizadas buscan obtener información de interés para conocer si esto se cumple, o no, en el grupo estudiado.

Enfoque de género

Por enfoque de género se entienden las diferentes oportunidades que tienen los hombres y las mujeres, las interrelaciones existentes entre ambos géneros y los distintos roles que la sociedad les asignan. Se trata de una herramienta analítica que ayuda a superar las brechas sociales producidas por la desigualdad del género femenino ante el masculino. Es decir, conocer y explicar las inequidades y relaciones de poder que suceden en la sociedad para, por el contrario, elaborar y cumplir políticas que eliminen estas brechas.

³⁷ Nussbaum, M. (2012): *Crear Capacidades. Propuestas para el desarrollo humano*. Barcelona. Paidós. pp. 40

La UNICEF define a la prevención de la violencia de género como indispensable y necesario para una vida en armonía. Sobre ello, Simone de Beauvoir infiere que “no se nace mujer: se llega a serlo. Ningún destino biológico, psíquico o económico define la figura que reviste en el seno de la sociedad la hembra humana; es el conjunto de la civilización el que elabora ese producto intermedio entre el macho y el castrado al que se califica de femenino.”³⁸; propone que el estatus de género de las mujeres en la mayoría de las culturas (entendido como tradiciones, hábitos y roles de género entre los géneros) es socialmente valorado y conduce claramente a la discriminación y desigualdad de las mujeres en sus relaciones con los hombres.

En cuanto al tema del presente proyecto, este enfoque aporta al paradigma de igualdad de oportunidades que toda mujer debería poseer para lograr el desarrollo de sus potencialidades. Es así como la metodología usada, así como su hipótesis incide en la necesidad de que las mujeres puedan desarrollarse con las mismas oportunidades que un varón.

Enfoque de Derechos

Según el Programa de Naciones Unidas, en el Enfoque de Derechos, el objetivo ya no es la satisfacción de necesidades, sino la realización de derechos, lo que se vuelve una distinción fundamental ya que los derechos implican obligaciones mientras que las necesidades no lo requieren. Hablar de derechos, por tanto, implica hablar de quién tiene responsabilidades en relación a esos derechos, lo que es un llamado a la acción para su logro y permanencia.

Sobre ello, Sonia Solís, refiere que el patriarcado es un “régimen opresivo que ha podido consolidarse a partir de múltiples discursos y mitos sociales, que sostienen la inferioridad de las mujeres como una condición intrínseca a su «naturaleza femenina»”³⁹. En tanto, Güendel describe tres tipos de políticas que coadyuvan al cambio de este paradigma: 1) Políticas de Atención y de Promoción de los

³⁸ Beauvoir, S. (2017): Segundo sexo. Madrid. Ediciones Cátedra. p. 207

³⁹ UNAH – Universidad Nacional Autónoma de Honduras, (2017): _Informe Final Trabajo Social 2015-2016. p. 30

Derechos Humanos, 2) Políticas de Protección de los Derechos Humanos y 3) Políticas de Vigilancia de los Derechos Humanos. Estas tres categorías, menciona el autor, están completamente “integradas en torno al sujeto de derechos y articulan las distintas dimensiones de lo social (lo político, lo cultural, lo biológico-social y lo económico) y los ámbitos de lo local y lo nacional”⁴⁰. Además, entre sus principales características se mencionan que deben ser integradoras, y que deben orientarse a la armonización entre gubernamental y lo que no, mediante el desarrollo de políticas que controlen el ejercicio de los derechos, priorizando la prevención y la formación pedagógica.

Este enfoque incorpora al trabajo la visión de que las mujeres no solo deben reconocer sus propios derechos, sino que si puede ser susceptible de reivindicarlos en su entorno para la formación de un flujo virtuoso de respeto, protección y difusión. Las herramientas están orientadas a determinar si esto se materializa en el grupo estudiado.

Principales conceptos

Violencia Sexual:

Según la Organización Panamericana de la Salud, la violencia sexual:

Comprende una gran diversidad de actos, como las relaciones sexuales bajo coacción en el matrimonio y en las citas, las violaciones por parte de extraños, las violaciones sistemáticas durante los conflictos armados, el acoso sexual (incluida la petición de favores sexuales a cambio de trabajo o calificaciones escolares), los abusos sexuales de menores, la prostitución forzada y la trata de personas, los matrimonios precoces y los actos violentos contra la integridad sexual de las mujeres, como la mutilación genital y las inspecciones obligatorias de la virginidad. Tanto hombres como mujeres pueden, además, sufrir violaciones estando

⁴⁰ Güendel, L. (2000). «La política pública y la ciudadanía desde el enfoque de los derechos humanos. La búsqueda de una nueva utopía», en Sergio Reuben, comp., Política social: vínculo entre Estado y sociedad, San José, Costa Rica, UCR, p. 213.

detenidos o encarcelados. La mayor parte de las agresiones sexuales tiene como víctimas a mujeres y niñas⁴¹.

Violencia Familiar:

Ruíz sostiene sobre la violencia familiar que “diversos estudios indican que la violencia es un comportamiento aprendido. Así se puede afirmar que un alto porcentaje de hombres maltratadores fueron testigos y/o víctimas de maltrato en su niñez, o presenciaron cuando el padre maltrataba a la madre, o recibieron maltrato de parte del padre, de la madre o de ambos”⁴²

Sin embargo, debemos precisar que la violencia familiar no es exclusiva de un género, pudiendo ser realizada por cualquier miembro del hogar y cuyas consecuencias afecta a todo el entorno, como menciona Torres:

La problemática de la violencia en la familia peruana es un problema social preocupante, más aún, por lo paradójico que se presenta en el espacio donde se supone que sus integrantes deberían estar más protegidos, continúa siendo un lugar peligroso, y solo es el reflejo de un conjunto de elementos que podrían sintetizarse en lo que se conoce como la transmisión intergeneracional de la violencia; la cual no siempre es percibida por parte de sus integrantes.⁴³

Las consecuencias de la violencia familiar se ven reflejada en la conducta posterior de sus integrantes cuyas afectaciones psicológicas directas e indirectas conllevan muchas veces a repetir roles aprendidos tanto como víctimas y/o agresores, siendo las mujeres y niños los principales grupos vulnerables.

Asimismo, Giberti aporta a la figura del varón como el principal maltratador en el núcleo familiar, a partir de la distorsión de su rol protector asignado por convencionalismos:

⁴¹ Organización Panamericana de la Salud. Informe mundial sobre la violencia y la salud (2002), Resumen. Washington DC, EE.UU. p. 161

⁴² Ruíz, R. (2002): La violencia familiar y los Derechos Humanos. Comisión Nacional de los Derechos Humanos, México DF. p.22

⁴³ Torres, I. (2009): Problemática de la violencia familiar en Perú, Lima octubre 2009.

La conceptualización violencia familiar o doméstica recién pudo construirse cuando el paradigma que describía y definía a la familia como una institución destinada a confortar y sostener a sus miembros, regulada por una figura paterna protectora, definida y esperada como ámbito de paz, equilibrio y consuelo, se fracturó y dejó a la vista aquello que la historia de la civilización había omitido, y lo que las convenciones sociales y religiosas habían escamoteado: la familia también constituye un núcleo de violencias. Violencias de diversa índole, particularmente regidas por el ejercicio del poder patriarcal, a cargo del varón, conductas que derivan de pensar que a las mujeres hay que mantenerlas controladas, limitadas y si para ello es preciso pegarles... se les pega. ⁴⁴

Fortalecimiento de capacidades:

Desde la visión del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD):

El desarrollo de capacidades es el proceso mediante el cual las personas, organizaciones y sociedades obtienen, fortalecen y mantienen las aptitudes necesarias para establecer y alcanzar sus propios objetivos de desarrollo a lo largo del tiempo. En otras palabras, si las capacidades son el medio para planificar y lograr, el desarrollo de capacidades es el camino para alcanzar tales medios.

Un ingrediente esencial del enfoque del PNUD acerca del desarrollo de capacidades es la transformación. Para que una actividad llegue al nivel del desarrollo de capacidades tal como lo promueve y practica el PNUD, debe dar origen a una transformación que se genere y sustente desde adentro a lo largo del tiempo. Una transformación de este tipo trasciende la realización de tareas y se refiere, más bien, a una modificación de las mentalidades y las actitudes⁴⁵.

Empoderamiento de las Mujeres:

⁴⁴ Giberti, E. (2016): *Violencia familiar intervención en la escena misma de la violencia*, Córdoba 2016.

⁴⁵ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, (s.f.). *Desarrollo de Capacidades: Texto básico del PNUD*. https://www.undp.org/content/dam/undp/library/capacity-development/spanish/Capacity_Development_A_UNDP_Primer_Spanish.pdf

Según Comisión de Mujeres y Desarrollo:

Los movimientos de mujeres del sector popular de América Latina y del Caribe, sin olvidar los movimientos feministas, reivindican desde 1985 la noción de empoderamiento como: por una parte, relacionada con la toma de «poder», haciendo hincapié principalmente en el fortalecimiento del autoestima, la confianza en sí mismo y la capacidad de elegir las orientaciones en su propia vida y, por otra, relacionada con el poder colectivo de cambio de las relaciones de género en las diferentes esferas: económica, política, jurídica y sociocultural⁴⁶.



⁴⁶ Comisión de Mujeres y Desarrollo. El Proceso de Empoderamiento de las Mujeres. Guía metodológica (2002): Comisión de mujeres y desarrollo. Boone-Roosens, Bruselas. p.9

CAPÍTULO III

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Naturaleza de la investigación

La naturaleza del problema está centrada en percepciones, opiniones y valoraciones de las usuarias y servidores públicos entrevistados. Se debe conocer y prestar atención a los detalles de los procesos. Esta investigación se realizó, a través de un estudio operativo de tipo descriptivo y exploratorio.

La presente investigación es de carácter cualitativo, dado que se busca conocer los resultados de gestión del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Apolo del distrito La Victoria durante los años 2018, 2019 y 2020, haciendo énfasis en los servicios que brindan atención a las mujeres, el empoderamiento y fortalecimiento de sus capacidades en temas de prevención y atención contra la violencia; de esta manera la finalidad esencial del presente trabajo es para proponer medidas de mejora que fortalezcan la implementación del programa en la zona de intervención.

Forma de investigación

Por la naturaleza previamente explicada, se planteó realizar una investigación cualitativa, a fin de construir una teoría a partir de la interpretación y percepciones de las usuarias con derecho.

Se analizó y planificó las actividades a desarrollar, así como se revisó documentación existente y disponible sobre las acciones desarrolladas por el CEM en el periodo de análisis (2018-2020), como también se hizo la búsqueda de opiniones de los actores involucrados, a través de entrevistas de las usuarias de derecho, funcionarios de la Comisaría PNP de Apolo, trabajadores del CEM en Comisaría Apolo, especialistas de las unidades de línea del programa y revisión documentaria del Programa Nacional Aurora.

La forma de investigación utilizada es un estudio de caso que permite sistematizar mediante un grupo determinado de **30 usuarias** de derecho, sistematizar la información recogida en un periodo de ocurrencia de tres años, a fin de conocer las vivencias propias, opiniones y percepciones que lleven a develar las causas, avances y brechas del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Apolo del distrito La Victoria.

Fuentes de información

Se realizó una mixtura de fuentes de información primaria y secundaria, con la finalidad de realizar el cruce de datos con lo recabado y con los instrumentos entre uno y otro, para enriquecer el análisis. Asimismo, se consideraron algunos criterios para exclusión del estudio:

- Personas que hayan recibido atenciones en el CEM
- Usuarias identificadas que se han mudado de domicilio

Para el presente estudio, existen fuentes primarias, las cuales están conformadas por las usuarias y los trabajadores del CEM y del Programa Nacional Aurora entrevistados. Asimismo, existen fuentes secundarias como la revisión de información documentaria, textos diversos del Ministerio de la Mujer Poblaciones Vulnerables, así como otras publicaciones relacionadas.

Universo

El universo está conformado por 1, 573 mujeres que denunciaron algún tipo de violencia entre los años 2018-2020 en la jurisdicción de Comisaría PNP de Apolo del distrito La Victoria.

La información cuantitativa del universo es la totalización de los registros de denuncias de la Comisaría PNP de Apolo de los años 2018, 2019 y 2020 y estas abarcan las agresiones leves, moderadas y graves contra mujeres.

Muestra

Por la naturaleza de la investigación cualitativa se ha recogido a juicio y conveniencia una muestra representativa del universo. El diseño de la muestra toma en cuenta como marco muestral el registro de los casos del CEM Comisaría PNP Apolo entre los años 2018-2020, así como también la participación de trabajadores del CEM y efectivos policiales de la Comisaría que intervienen en la atención de casos de violencia en el área de estudio, los cuales fueron seleccionados al azar de acuerdo a la cantidad establecida para muestra representativa.

Para el caso de la selección de las usuarias, se considera las fichas de los registros de casos del Centro Emergencia Mujer en el que consignan los nombres, direcciones, teléfonos e información primaria respecto del tipo de violencia sufrida y la fecha de su atención; datos que sirvieron para realizar el listado de las usuarias elegibles para entrevistar de acuerdo a zona, a quienes se les consulto previamente su disposición voluntaria para participar en el presente estudio.

La muestra está conformada por la participación de **38 personas** a las cuales se le aplicaron diversos instrumentos de recolección de datos como:

- Treinta (30) entrevistas semiestructuradas a usuarias del CEM
- Dos (2) entrevistas semiestructuradas a coordinadores del CEM.
- Dos (2) entrevistas a especialistas del Programa Nacional Aurora
- Dos (2) entrevistas a efectivos policiales de la Comisaría PNP Apolo
- Dos (2) historias de vida de usuarias del CEM en Comisaría Apolo

Técnicas

Para el recojo de información: Se aplicaron entrevistas semiestructuradas dirigidas al coordinador y trabajadores del CEM, efectivos policiales de la Comisaría PNP Apolo y profesionales especialistas del Programa Nacional Aurora.

Asimismo, se consideraron historias de vida de mujeres víctimas de violencia que acudieron como mínimo por dos (2) veces al CEM para recibir orientación y asesoría.

También se utiliza la consulta bibliográfica del Programa Nacional Aurora y el uso de base de datos de la Comisaría PNP Apolo sobre las estadísticas de casos de violencia.

Instrumentos de recojo de información

Según las técnicas a utilizar serán:

Técnica	Instrumento
Entrevistas semiestructuradas	Guía de entrevista
Historia de vida	Guía de historia de vida
Encuesta	Cuestionario

Preguntas Específicas	Variables
<p>PE1: ¿Los servicios de atención del Centro Emergencia Mujer Comisaría PNP Apolo responden a las necesidades de las usuarias?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Conocimiento de los servicios que se brindan a través del CEM. ● Nivel de experiencia de los profesionales que atienden a las mujeres víctimas de violencia. ● Calidad de servicio de atención a las mujeres víctimas de violencia.

<p>PE2: ¿En qué medida el CEM está fortaleciendo las capacidades de las mujeres en temas de prevención contra la violencia?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Conocimiento sobre las acciones de prevención que realiza el CEM para el fortalecimiento de capacidades en mujeres de la jurisdicción. ● Percepción sobre reducción de casos de violencia contra la mujer en la jurisdicción.
<p>PE3 ¿La coordinación entre el CEM y la Comisaría PNP de Apolo contribuye al bienestar de las víctimas de violencia?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Empoderamiento de las mujeres ● Percepción de articulación entre el CEM y la comisaría PNP.

Variables	Definición
<p>V1. Conocimiento de los servicios que se brindan a través del CEM.</p>	<p>Es la capacidad de las usuarias para identificar los servicios ofrecidos por el CEM (Servicio social, legal y psicológico, promoción y admisión), frecuencia de atención, horarios, entre otros que permita denotar el conocimiento de las usuarias respecto a la entidad.</p>
<p>V2. Nivel de experiencia de los profesionales que atienden a las mujeres víctimas de violencia.</p>	<p>Referida a la opinión de las usuarias en relación al trabajo desarrollado por los profesionales del CEM en sus ámbitos de competencia y valoración de la asistencia</p>

	técnica recibida para la atención de sus casos.
V3. Calidad de servicio de atención a las mujeres víctimas de violencia.	Es la percepción de las usuarias respecto a la atención recibida en el CEM a través de sus diferentes servicios. Incluye información sobre el sentido de oportunidad y el grado de satisfacción.
V4. Conocimiento sobre las acciones de prevención que realiza el CEM para el fortalecimiento de capacidades en mujeres de la jurisdicción.	Se refiere al conocimiento y grado de valoración de las usuarias sobre acciones de prevención desarrolladas en el CEM y análisis de las demandas para el desarrollo de capacidades de fortalecimiento en las mujeres víctimas de violencia.
V5. Percepción sobre reducción de casos de violencia contra la mujer en la jurisdicción	Es la recopilación de opiniones de las usuarias respecto a la efectividad del trabajo desarrollado en el CEM a favor de la reducción de casos de violencia en las mujeres de la jurisdicción de Apolo.
V6. Empoderamiento de las mujeres	Es el desarrollo de capacidades y estrategias en las mujeres víctimas de violencia generadas a partir de la intervención del CEM que les permite generar autonomía e independencia para el desarrollo de mejoras en sus condiciones de vida y acabar con la cadena de violencia de su entorno.

<p>V7. Percepción de articulación entre el CEM y la comisaría PNP</p>	<p>Es la opinión de las usuarias respecto al grado de involucramiento de la PNP a través de la coordinación Interinstitucional entre CEM y Comisaría para alcanzar los objetivos a favor de las usuarias.</p>
--	---

Variables	Indicadores
<p>Conocimiento de los servicios que se brindan a través del CEM.</p>	<p>Nivel de conocimiento de las usuarias sobre servicios CEM. Percepción de las usuarias respecto a los servicios del CEM que más la ayudaron.</p>
<p>Nivel de experiencia de los profesionales que atienden a las mujeres víctimas de violencia.</p>	<p>Grado de valoración de los aspectos de la atención de los profesionales del CEM. Percepción de la ayuda recibida de los profesionales del CEM.</p>
<p>Calidad de servicio de atención a las mujeres víctimas de violencia.</p>	<p>Grado de valoración de atención recibida por servicios. Grado de valoración acerca de la calidad e idoneidad de la atención. Percepción de beneficio por la ayuda recibida</p>
<p>Conocimiento sobre las acciones de prevención que realiza el CEM para el fortalecimiento de capacidades en mujeres de la jurisdicción.</p>	<p>Nivel de conocimiento de las acciones de prevención del CEM. Grado de satisfacción de las acciones de prevención Tipo de expectativas de acciones de prevención para fortalecer capacidades en las mujeres.</p>

<p>Percepción sobre reducción de casos de violencia contra la mujer en la jurisdicción.</p>	<p>Grado de valoración de las acciones de prevención realizadas por el CEM.</p> <p>Tipo de percepción de las usuarias sobre la reducción de casos de la violencia contra la mujer.</p>
<p>Empoderamiento de las mujeres</p>	<p>Tipo de percepción de las usuarias sobre acciones del CEM para su empoderamiento.</p> <p>Tipo de opinión de usuarias sobre el fortalecimiento de su autoestima.</p> <p>Aspectos de mejora post intervención del CEM.</p>
<p>Percepción de articulación entre el CEM y la comisaría PNP</p>	<p>Tipo de opinión sobre el desarrollo de sus capacidades de las usuarias post intervención.</p> <p>Grado de satisfacción de la coordinación CEM y Comisaría PNP.</p> <p>Tipo de opinión sobre ubicación del CEM.</p>

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para determinar un diagnóstico del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Apolo del distrito La Victoria durante el periodo 2018-2020, es necesario realizar el análisis de la satisfacción de las usuarias por los servicios recibidos, así como conocer las acciones realizadas por los profesionales del CEM para el fortalecimiento de capacidades de las usuarias en temas de prevención que propicien evitar situaciones de violencia, así como también identificar el nivel de participación y coordinación con efectivos policiales de la Comisaría PNP Apolo para contribuir a generar mejores condiciones de atención para las víctimas de violencia.

En este capítulo se presenta la recopilación de información del trabajo de campo realizado, cuya materia de investigación se realizó según los lineamientos establecidos que se encuentran referenciados con los objetivos propuestos, entre ellos tenemos:

Lineamiento 1: Los servicios de atención del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Apolo del distrito La Victoria responden a las necesidades de las usuarias.

Lineamiento 2. Medidas del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Apolo del distrito La Victoria fortalecen a las mujeres en temas de prevención contra la violencia.

Lineamiento 3. La coordinación entre el CEM y Comisaría PNP Apolo contribuye al bienestar de las víctimas de violencia.

El presente estudio de investigación está basado en la entrevista de treinta (30) usuarias de derecho, cuyos casos fueron atendidos por los diversos servicios del CEM en Comisaría Apolo entre los años 2018 y 2020; algunas de ellas acudieron por única vez y otras continúan con el seguimiento de sus casos hasta la actualidad, en algunos casos, a través de plataformas virtuales por pandemia.

Las usuarias seleccionadas para el estudio fueron elegidas por el tipo y grado de violencia, siendo la mayoría de ellas víctimas de violencia familiar veintiocho (28 usuarias), mientras que las dos (2) restantes sufrieron violencia sexual, todas clasificadas como víctimas de violencia en alto riesgo y muy alto riesgo por lo que la mayoría de ellas cuenta con medidas de protección policial, siendo monitoreadas de forma periódica (cada 03 días quienes tenían muy alto riesgo y semanalmente las de alto riesgo). Si bien por medidas de confidencialidad de las víctimas no precisaremos sus nombres, realizamos la clasificación por edades, estado civil y grado de instrucción como se muestra a continuación:

Usuaris de CEM	Rango de Edades	Estado Civil	Grado de Instrucción
Menores de 20 años	1		
De 20 a 30 años	12		
De 31 a 40 años	8		
De 41 a 50 años	6		
Mayores de 50 años	3		
Soltera		21	
Casada		5	
Conviviente		2	
Separada/Divorciada		2	
Primaria			1
Secundaria incompleta			4
Secundaria Completa			14
Técnico			4
Superior			7
Total	30	30	30

Fuente: Cuadro elaborado por los tesisistas, año 2020

LINEAMIENTO 1:

LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DEL CENTRO EMERGENCIA MUJER EN COMISARÍA APOLO DEL DISTRITO LA VICTORIA RESPONDEN A LAS NECESIDADES DE LAS USUARIAS.

En este lineamiento se analiza si las mujeres víctimas de violencia tienen la percepción que en los CEM se le brindará la atención que ellas necesitan, para lo cual recogimos la opinión de las usuarias iniciando por identificar cuantas de ellas tenían un conocimiento previo de los servicios brindados o de los profesionales con los que cuentan este centro de atención para casos de violencia.

Por ello, realizamos el siguiente análisis:

- **Las usuarias conocen los servicios y las especialidades de los profesionales que ofrecen atención en el CEM.**

Se consideró relevante verificar el nivel de conocimiento de las usuarias acerca de los servicios que se brindan y de los profesionales con los que cuenta el CEM, determinando así el grado aceptación y utilidad para las usuarias en el momento de su demanda de atención, logrando identificar si ellas reconocen la ayuda que se les puede brindar en este centro para la atención de sus casos. Además, se partió desde la premisa de que es a partir de una óptima cercanía y confianza que las usuarias encuentran como útiles y receptivos los servicios ofrecidos.

En este punto, es importante conocer los cuatro servicios que ofrece el CEM: servicio psicológico, servicio legal y servicio social (los cuales en el momento de denuncia de un caso de violencias). Adicionalmente, el CEM ofrece el servicio de promoción y servicio de admisión, destinados a la difusión de las actividades del servicio y a la recepción de las usuarias, respectivamente.

En cuanto al servicio psicológico, tiene como objetivo brindar apoyo emocional a la usuaria, puesto que la crisis desatada por la violencia sufrida sume a las agraviadas en fuertes trastornos emocionales. El servicio legal, por otro lado, orienta a las usuarias en las vías legales para hacer prevalecer sus derechos

según amerite cada caso. Finalmente, el servicio social se encarga de la atención a los niños, niñas y adolescentes que integran el grupo familiar, junto a la madre.

Los casos de violencia registrados implican distintos tipos de atención, por ello es necesario distinguir entre los tres tipos de violencia contra la mujer: violencia física, psicológica y/o sexual. Cada una de ellas, además, puede implicar grados diversos que son determinados luego del testimonio de las denunciadas y la intervención técnica de parte de la Policía Nacional del Perú.



TABLA 1

Conocimiento y percepción de las usuarias acerca de los servicios, horarios y casos similares

Conocimiento acerca de los servicios del CEM, por parte de las usuarias:	Servicios del CEM que conocen las usuarias	Horarios de atención del CEM que identifican las usuarias	Casos de violencia hacia otras mujeres que conocen las usuarias	Percepción sobre el servicio del CEM que más le ayudó
Psicología y Legal	12			
Psicología, legal y social	7			
Psicología	3			
Psicología y Servicio Social	2			
Protección	3			
No sabe/no conoce	3			
Mañana		1		
Mañana y Tarde		2		
Noche		1		
24 horas		10		
Por horas		1		
No sabe / No opina		15		
Sí conocen			14	
No conocen			16	
Servicio Psicológico				23
Asesoría Legal				9
Todos los servicios				2
Asistente Social				1
Policía				1
Ninguno				2
Total	30	30	30	30

Fuente: Cuadro elaborado por los tesistas, año 2020

En la tabla 1 se integraron las siguientes preguntas acerca del conocimiento de los servicios que ofrece el CEM, así como de los horarios de atención, además del

conocimiento de experiencias de otros casos de mujeres que hayan sufrido violencia, con la finalidad de conocer el grado de aceptación de estos puntos. Al ser consultadas, las usuarias acerca de los servicios que ofrece el CEM, se apreció un mayoritario conocimiento acerca de las asesorías Legal y Psicológica (12 de las entrevistadas).

Esta situación se entiende dado que estos dos servicios son los que se desarrollan apenas se suscita el caso de denuncia, ya que son los de mayor urgencia para las mujeres afectadas. Debido al soporte emocional recibido por los profesionales de estas áreas, las usuarias recuerdan más estos dos servicios (Legal y Psicológico). Asimismo, siete (7) usuarias mencionaron conocer los tres servicios del CEM (Psicología, Legal y Social), lo cual se puede entender dado que un grupo minoritario llega a tener acceso al servicio Social, al visitar en dos o más oportunidades el CEM y continuar con las terapias y/o citaciones, en las cuales son derivadas a esta área (Social) para continuar con las diligencias y seguimiento en el ámbito respectivo. Esto es corroborado por la Licenciada en Psicología Jackeline Quispe, quien lo retrata de la siguiente manera:

Yo veo en mi experiencia (en cuanto a servicios más requeridos) que son Psicología y Legal. A veces llegan llorando, pidiendo solo que las escuchen y también hay quienes vienen alteradas pidiendo que alguien les ayude a cómo denunciar

Es importante destacar que tres (3) usuarias identifican el servicio psicológico como el único que se ofrece en el CEM, dado que es el de mayor valoración y de mayor utilidad en la grave situación que afrontan las mujeres violentadas. Finalmente, solo dos (2) usuarias identifican el servicio Psicológico y Social a dúo, mientras que tres (3) identifican la totalidad de los servicios del CEM como Protección, lo que es resultado de la confusión del trabajo de la Unidad de Medidas de Protección de la Comisaría como si fueran acciones del CEM. Finalmente, tres (3) usuarias desconocen o no llegan a identificar los servicios recibidos debido a que acudieron al CEM por única vez.

El CEM en Comisaría Apolo, a diferencia de los CEM regulares, se encuentran ubicados dentro de las comisarías y atienden las 24 horas del día, dado que los casos de violencia contra la mujer se suscitan en cualquier momento. Sin

embargo, al ser consultadas sobre el conocimiento del horario de atención, tan solo diez (10) usuarias conocían de este servicio ininterrumpido. Solo dos (2) de las entrevistadas creían que el horario de atención era solo por las mañanas y por las tardes, una (1) solo en la noche y una (1) aseguraba que el CEM no atendía en horario fijo sino que lo realizaba por horas, de modo intermitente; al ser consultada en detalle a esta última usuaria mencionó que había momentos en los que llegó al CEM y no ubicó a nadie en atención, lo que pueden haber sido situaciones aisladas no representativas de la realidad.

Sí llamó la atención que quince (15) encuestadas no precisaron ningún horario en especial, lo que podría interpretarse como falta de información e incidencia de los responsables de la atención. Luego de responder esta pregunta, se les informó y/o aclaró a las encuestadas que el CEM en Comisaría Apolo atiende las 24 horas del día, de forma ininterrumpida en periodo regular (sin pandemia). Según la información recogida en el propio CEM, los turnos de atención se dividen de la siguiente manera:

- Personal de lunes a viernes, en tres turnos (mañana, tarde y noche)
- Personal de sábado y domingo, en tres turnos (mañana, tarde y noche)

Sin embargo, debido a la pandemia, en el periodo 2020 el horario se modificó desde las 08:00 horas hasta las 16:15 horas de lunes a viernes, y los sábados y domingos de 08:00 horas hasta las 18:00 horas. A su vez, cuando se dieron las medidas del gobierno sobre el aislamiento social obligatorio por la pandemia del COVID-19 los Centros de Emergencia Mujer tuvieron que permanecer cerrados, sin embargo, no se dejó de atender a la ciudadanía. Con el personal de los CEM se constituyeron Equipos Itinerantes de Urgencia – EIU quienes atendieron desde el 16 de marzo hasta el 31 octubre 2020, en cuanto a los casos registrados en la región Lima Metropolitana se atendieron 1,544 casos.

Se considera resaltante que las usuarias mencionaron espontáneamente a los servicios que consideran fueron de mayor apoyo para atender sus casos de violencia. Esto para que más allá de su mera recordación, califiquen lo que realmente consideren fue un soporte significativo en el difícil momento que les tocó afrontar. De esta manera, la gran mayoría de ellas (23 usuarias), mencionó

al servicio psicológico como el más valioso, lo cual es entendible dado que el momento de la agresión marca una herida emocional muy grande en las mujeres, lo que redundaría en la caída de autoestima, angustia y depresión; asimismo, el inicio de las terapias y seguimiento son muy valorados dado que les ayuda a dejar atrás la experiencia negativa y les ayudan a salir adelante con nuevos aires. El servicio Legal fue el segundo mejor valorado con nueve (9) menciones, ello dado que las afectadas van en búsqueda de justicia por la violencia sufrida, el pedido de garantías personales y el inicio de un proceso de separación como una medida de prevención a situaciones similares.

Finalmente, dos (2) mencionaron que todos los servicios fueron importantes, solo una (1) identificó el Servicio Social como preponderante, y una (1) mencionó a la Policía, lo que debió tratarse de una confusión sobre las funciones de seguimiento del efectivo policial responsable de asegurar el debido proceso de las mujeres denunciantes como si fuera una tarea del CEM. Finalmente, solo dos (2) mencionaron que ningún servicio les fue de ayuda.

Se consultó a las usuarias acerca de si tenían conocimiento de otras mujeres que hayan sufrido casos de violencia para evaluar el grado de sensibilización de la violencia de género y la generación de empatía entre ellas; sin embargo, las respuestas estuvieron divididas, ya que, si bien 14 de ellas mencionaron que sí conocían, mientras que el resto (16) mencionaron lo contrario: no conocían casos de violencia en su entorno cercano.

Se pudo apreciar que las usuarias sí valoran y sienten que los servicios ofrecidos por el CEM Comisaría PNP Apolo responden a sus necesidades, de modo mayoritario, aunque identifican como de mayor valor el Servicio Psicológico en primer lugar y Legal, en segundo lugar. Asimismo, en la práctica, las beneficiarias, conocieron, que el horario de 24 horas todos los días de la semana se cumplía, lo que facilitaba su atención, viendo esto como un aspecto positivo.

1. Conocimiento de las usuarias sobre la experiencia de los profesionales que las atienden:

Se vio como necesario conocer una opinión general de las usuarias acerca de la atención recibida por los profesionales, a fin de tener un acercamiento al grado de empatía y prolijidad en el trato ofrecido a las mujeres violentadas. Estos datos, además, serían un indicador de cuán cómodas se sintieron las mujeres agraviadas, lo que generaría confianza y lealtad al Programa.

TABLA 2
Percepción y valoración de las usuarias sobre la atención recibida por parte de los profesionales

Percepciones y valoración de usuarias	Opinión de las usuarias sobre el apoyo recibido a través del CEM	La ayuda del CEM fue suficiente para superar la crisis
Me apoyaron, están pendientes	20	
No veo mucho avance/ la ayuda fue poca	9	
No sentí que me ayudaran	1	
Sí, la ayuda fue muy oportuna		20
Sí, aunque la ayuda era poca o lenta o hay que insistir		10
Total	30	30

Fuente: Cuadro elaborado por los tesisistas, año 2020

Al momento de ser consultadas sobre su opinión acerca del apoyo integral ofrecido por el CEM, se pudo notar que la gran mayoría (20 usuarias) opinaron favorablemente sobre el apoyo y el seguimiento mediante llamadas y/o nuevas citaciones para que sus casos —si bien son de distintos niveles de violencia y con propias particularidades— se resuelvan favorablemente, logrando que completen el círculo beneficioso de ayuda psicológica, resolución legal y reinserción social.

Sin embargo, llamó la atención que casi la mitad del número anterior (9 usuarias) consideró que tuvieron poca ayuda o que no apreciaron mucho avance; esta situación se puede entender por la premura que necesitan algunas mujeres para la atención de sus casos y también por estar en un proceso inicial que con mayor tiempo de trabajo logre resultados óptimos. No se descarta que la burocracia también afecte un apoyo cuidadoso a los casos que se van acumulando a lo largo del tiempo. Finalmente, solo una usuaria (1) mencionó que el servicio integral no le sirvió, aunque indagando más en este caso, se descubrió que sus terapias y asesorías propuestas no pudieron desarrollarse ante la falta de disponibilidad de tiempo de la usuaria, dado que tenía que priorizar sus labores para el sustento diario. A manera de precisión, este último caso fue de una señora extranjera que no tuvo posibilidad de seguir recibiendo el apoyo del CEM y que vio defraudadas sus expectativas.

Se consultó sobre si la crisis que se inició con la violencia fue resuelta, o no, de manera efectiva gracias al apoyo del CEM, apreciándose en las respuestas que veinte (20) encuestadas consideraron que sí fue oportuna la ayuda recibida, mientras que diez (10) de ellas dijeron que fue oportuna, aunque de manera lenta o que tuvieron que insistir para que su caso avance. Un aspecto destacable de esta respuesta es que ninguna de las usuarias calificó la ayuda del CEM como innecesaria o ineficiente, ya que, si bien en algunos casos fue solo en un nivel inicial y en otros de mayor duración, todas reconocieron la labor realizada.

La Lic. Maruja Cabanillas Toro, responsable del servicio de Promoción del CEM en Comisaría Apolo, explica que las usuarias tienden a enfocar sus casos en cuanto a la rapidez de resolución, aunque también a diferenciar según su necesidad de apoyo psicológico o legal, debido a la gravedad o tipificación de la agresión:

(...) Es bien relativo. Por ejemplo, las usuarias están más abocadas a que se les haga justicia; si bien el área legal cumple un rol principal, quizá ellas quieren ver mejor resuelto sus casos porque buscan esa atención inmediata, por ello hay demandas del área legal. El servicio de psicología cuando pasan su primera atención ya está resuelto por ese lado, pero quedan pendientes las acciones del abogado. Es por eso que, para las usuarias, el abogado cumple un papel preponderante hasta que se emitan las medidas de protección.

Un factor positivo atribuible a la buena percepción de los profesionales del CEM por parte de las usuarias, tendría que ver con el alto grado de compromiso y el buen clima interno que se ha logrado compenetrar entre los profesionales que comparten labores. Esto lo explica, la Lic. Cabanillas, al mencionar cómo en un momento determinado, para evitar la rotación de los profesionales, se ideó la manera de retenerlos mediante estímulos adicionales y cómo esta motivación adicional redundaba en el buen desempeño ante el público objetivo:

(...) Se vio la necesidad de darles a los profesionales, todas las facilidades para que no se vayan. Había alta rotación, tuvimos que darles todo el cariño posible para que no se vayan. Hicimos todo un trabajo de tratarlos bien, ante de la demanda de las usuarias, de darles toda la comodidad para que se sientan cómodos con nosotros. Y es que, si se iban, íbamos a tener un problema. Felizmente, se armó un equipo precioso, que dialoga, que conversa. Esa me parece que es la clave del éxito del Centro Emergencia Mujer: generar un buen equipo con los mismos profesionales. Todos aprendemos de todos, crecemos juntos.

Se puede inferir, por tanto, que las usuarias, dan un gran valor a la labor de los profesionales al momento de las crisis, sienten que el apoyo brindado fue el adecuado y que, además, se dio de manera oportuna y prudente. Esto va de la mano con el reconocimiento al grado profesional de las personas a cargo de la atención primaria en el CEM. Sin embargo, existe una brecha que debería ser punto de revisión por parte del CEM, ya que un grupo, si bien minoritario, pero no menos importante, opinó que aspectos como lentitud o la falta de seguimiento fueron en contra de una mejor percepción; viéndose estos últimos aspectos como susceptibles de mejora.

Calidad de atención valorada por las usuarias de derecho.

A manera de conocer cómo es que las usuarias percibían los diferentes aspectos de la atención, se preguntó por los mismos mediante una escala de Likert. Así, se buscó obtener de manera objetiva cuán cómodas o satisfechas se sintieron al momento de tomar el servicio en el CEM de la Comisaría de Apolo, tanto en aspectos logísticos como en el trato humano.

Mediante una tabla de múltiples entradas se aprecian algunos aspectos de la atención recibida por las usuarias para determinar si la perciben como de calidad o si, por el contrario, identifican aspectos de mejora, tal como se aprecia a continuación:

TABLA 3

Valoración sobre la atención que recibieron por parte de los profesionales del CEM

Calidad de la Atención	Rapidez de atención	Cordialidad del trato	Confidencialidad de la información	Comodidad de los ambientes
Excelente	12	11	7	8
Bueno	12	19	21	19
Regular	4	0	2	3
Malo	2	0	0	0
Pésimo	0	0	0	0
Total	30	30	30	30

Fuente: Cuadro elaborado por los tesisistas, año 2020

En cuanto al concepto Rapidez de la atención, veinticuatro (24) encuestadas aprobaron este aspecto de la atención al calificarlo como Excelente o Bueno; solo cuatro (4) como Regular y dos (2) como Malo. En el caso de Cordialidad en el trato, las usuarias fueron más receptivas ya que la totalidad aprobó este aspecto al calificarlo once (11) como Excelente y diecinueve (19) como Bueno. Al momento

de realizar la visita al CEM se pudo observar la correcta y esmerada atención de los profesionales a cargo, lo que explica la alta valoración de este aspecto.

En cuanto a Confidencialidad de la información, la mayoría (21 usuarias) lo calificó como Bueno, siete (7) como Excelente y solo dos (2) como Regular. Nuevamente, ninguna calificó negativamente este aspecto. Finalmente, se interrogó acerca de la comodidad de los ambientes, dando como resultado que veintisiete (27) lo calificaron positivamente (8 como Excelente y 19 como Bueno) y solo tres (3) como Regular. En la visita de campo se observó que los ambientes de atención brindan las comodidades necesarias para la atención de las usuarias.

Si bien la información recogida es objetiva, es notoria la opinión de la psicóloga del Programa Nacional Aurora, Lic. Guisella Arellano, quien detalló que los profesionales deben contar con aspectos como la “empatía, vocación de servicio, respeto y sobre todo, conocimiento de los enfoques”, ya que ello resulta vital para que las usuarias perciben favorablemente los servicios recibidos. Asimismo, la profesional recomendó una herramienta de gestión que actualmente no es desarrollada: una encuesta de satisfacción que podría ser una retroalimentación necesaria para generar medidas y acciones correctivas en búsqueda de la mejora continua.

Se puede notar que el alto grado de estrés emocional con el que llegan las mujeres para ser atendidas genera que la percepción positiva del personal que los atiende siendo este un aspecto que se demuestra a lo largo de las diferentes instancias, destacando la mayoritaria calificación positiva (Excelente y Bueno). Sin embargo, podría inferirse como una tarea pendiente estrechar aún más la brecha de insatisfacción aún existente.

A manera de profundizar en la calidad e idoneidad de la atención brindada por los profesionales, se cuestionó sobre este aspecto, dando como resultado que veinticuatro (24) usuarias manifestaron que recibieron la ayuda necesaria y que percibían que el personal del CEM se había preocupado de su caso en particular, lo que dice muy bien del trabajo realizado por los miembros de la entidad. De otro lado, tres (3) usuarias expresaron que la ayuda fue poca, aunque como se explicó anteriormente, este resultado es atribuible a las pocas sesiones de asesoría y

terapia a las que pudieron tener acceso por tener que priorizar otras obligaciones familiares o laborales. Finalmente, dos (2) no precisaron nada al respecto y solo una (1) manifestó que no sintió la confianza necesaria.

TABLA 4

Valoración acerca de calidad e idoneidad

Valoración de calidad de atención	Calificación de atención por parte de los profesionales	¿El horario de atención fue el adecuado?
Me dieron la ayuda necesaria, se preocuparon por mi caso	24	
La ayuda fue poca	3	
No precisa	2	
Faltó que me inspiren más confianza	1	
Sí, es bueno que se atiendan las 24 horas		27
Cuando fui, me atendieron		2
No, tuve que esperar o regresar		1
Total	30	30

Fuente: Cuadro elaborado por los tesisistas, año 2020

En la Tabla 1, se observa que la mayoría de usuarias desconocían que la atención del CEM era de 24 horas al día, de manera ininterrumpida; luego de brindarle la información respectiva, se les consultó su opinión respecto a la idoneidad de este horario, resultando que veintisiete (27) destacaron el horario ininterrumpido como Muy Bueno, dos (2) lo vieron como Positivo ya que fueron atendidas cada vez que fueron independientemente de la hora y solo una (1) no encontró a personal cuando acudió a atenderse, por lo que lo calificó negativamente.

En concordancia con el anterior punto, al consultar sobre una calificación general acerca de la atención recibida por parte de los profesionales, veinticuatro (24) reconocen mayoritariamente que la atención por parte de los profesionales fue Buena, al punto de considerarlo como muy confiables y que tenían las actitudes y aptitudes requeridas para entender y ayudarlas a encontrar solución a sus crisis. Solo tres (3) consideraron que la ayuda fue mínima y una (1) consideró que la

ayuda fue poca; dos (2) no precisaron respuesta alguna. Esta valoración positiva habla muy bien de la calidad

Con lo descrito en este acápite, se puede determinar que la percepción de las usuarias respecto a la atención en los servicios y preparación de los profesionales es favorable, considerándose factores que contribuyen a asegurar la calidad de atención, estando directamente relacionado tanto con el profesionalismo de los integrantes del CEM, al compromiso con los casos denunciados, como también a la eficiente delimitación de la estructura organizacional y determinación de funciones que conllevó a una atención oportuna y accesible brindando las facilidades con los horarios de atención como con las condiciones de confortabilidad necesarias para que las usuarias sientan la seguridad y buena atención en sus visitas. Asimismo, la ayuda brindada en el CEM ha logrado trascender en muchas de ellas, la conceptualización de que acudir a un centro de ayuda para denunciar casos de violencia es un tema engorroso, creando así la conciencia de que cuentan con servicios en el CEM que responderán a sus necesidades en el momento que necesiten ayuda, en horario ininterrumpido y de ser necesario con el apoyo inmediato de la Policía Nacional del Perú, ya que se sienten más seguras y respaldadas en la dependencia policial, lo que es claramente un gran acierto del Programa.

LINEAMIENTO 2

MEDIDAS IMPLEMENTADAS EN EL CENTRO EMERGENCIA MUJER COMISARÍA APOLO DEL DISTRITO LA VICTORIA, FORTALECEN A LAS MUJERES EN TEMAS DE PREVENCIÓN CONTRA LA VIOLENCIA.

2. Conocimiento sobre las acciones de prevención que realiza el CEM y los profesionales encargados de su implementación.

Siendo necesario determinar si las acciones del CEM fortalecen las capacidades de las mujeres en temas de prevención, se procedió a hacer un análisis del nivel de conocimiento que tienen las usuarias del CEM en temas de prevención de violencia y/o si lograban identificar a los profesionales encargados de su implementación; para ello, se aplicó una serie de preguntas que permitió medir el nivel de eficacia de este tipo de acciones desarrolladas.

Cabe señalar que el desarrollo de actividades preventivo promocionales brinda a las mujeres información relevante de cómo actuar frente a un acto de violencia, los procedimientos y entidades para su protección, entre otros; lo cual permite no sólo difundir en la población estos alcances, sino que contribuye a sembrar conciencia ciudadana para condenar este tipo de actos que representan un serio problema social. Así, el conocimiento de acciones de prevención constituye la etapa inicial para erradicar la violencia, la cual debe ser fortalecida con otros mecanismos de acción como es el fortalecimiento.

Es así que definimos como relevante conocer si las usuarias víctimas de violencia conocían y/o participaron previamente en actividades preventivas promocionales realizadas por este u otro CEM, de lo contrario fortalecer el desarrollo de estas, teniendo en cuenta que, es política de Gobierno apostar por respuestas integrales, sostenibles y articuladas con el objetivo de impactar en la reducción de las brechas de desigualdad y discriminación basadas en prejuicios y estereotipos sociales y culturales, que vulneran los derechos humanos y limitan el ejercicio de la ciudadanía en las mujeres.

Asimismo, si bien esta data se centra en el conocimiento por parte de las usuarias, es necesario que también se tome en cuenta por parte del personal de atención de los CEM, principalmente y de la sociedad en general, en modo extenso, es necesario interiorizar la exposición de la violencia y los modos de denuncia y sanción hacia los agresores, a fin de guiar estas situaciones de abuso hacia una solución definitiva.

Los resultados de las tablas 5 y 6 muestran el grado de conocimiento por parte de las usuarias frente a los temas de prevención, el reconocimiento al profesional encargado de realizar dichas acciones, así como el grado de conocimiento sobre estas acciones y qué otras se deberían implementar a fin de fortalecer las capacidades y el conocimiento mediante talleres y campañas dirigidas a las organizaciones sociales, Instituciones Educativas y la sociedad civil.

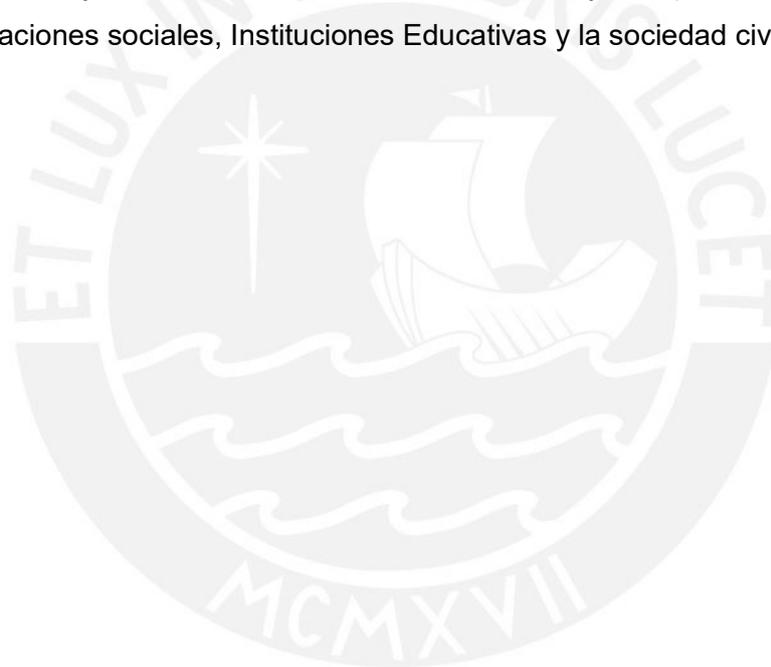


TABLA N° 5

Conocimiento sobre las acciones de prevención que realiza el CEM y los profesionales encargados de su implementación

Opinión de las usuarias sobre acciones de prevención	Conocimiento de las usuarias sobre acciones de prevención que realiza el CEM	¿En qué consisten estas acciones de prevención?	Reconoce al profesional responsable de implementar acciones de prevención
Sí (Talleres de autoestima y toma de decisiones)	3		
Otros (Celeridad en el trámite de casos, reportar mediante llamadas telefónicas)	2		
No precisa	25		
Si (Protección, orientación y bienestar)		4	
No precisa		26	
Otros (Abogada, Psicóloga)			25
Sí (Promoción)			1
No precisa			4
Total	30	30	30

Fuente: Cuadro elaborado por los tesisistas, año 2020

En la Tabla 5, se han integrado las preguntas efectuadas a las usuarias de derecho sobre el conocimiento en las acciones de prevención que realiza el CEM, así como, en qué consisten estas acciones de prevención y sobre el reconocimiento al profesional del CEM responsable de implementar y ejecutar acciones de prevención, con el objetivo de responder a la variable: "Conocimiento

sobre las acciones de prevención que realiza el CEM y los profesionales encargados de su implementación”. Al ser consultadas las usuarias sobre el conocimiento de las acciones de prevención, se observó que tres (3) usuarias conocían los talleres de autoestima y toma de decisiones, dos (2) usuarias refirieron que se debería brindar mayor celeridad en el trámite de casos de violencia y reportar mediante llamadas telefónicas, veinticinco (25) usuarias no precisaron. Se observó que la mayor cantidad de usuarias no reconocen las actividades de prevención que realiza el CEM en vista a que, la mayoría de usuarias que acudieron al servicio recibieron la atención de segundo nivel (acompañamiento psicológico y patrocinio legal).

En cuanto a la pregunta sobre en qué consisten las acciones de prevención, cuatro (4) usuarias refirieron que se debe brindar protección, orientación y bienestar a la víctima y veintiséis (26) no precisaron respuesta alguna al respecto. Se observó que, existe desconocimiento sobre las bondades que brinda dicho servicio, limitada difusión y mayormente el trabajo que realiza este servicio está dirigido a grupos sociales como por ejemplo Vaso de Leche, Comedor Populares, Juntas Vecinales entre otros, generando que el grueso de la población usuaria desconozca estas actividades preventivas; sin embargo, frente a la opinión por parte de la promotora del CEM en Comisaría Apolo Lic. Maruja Z. Cabanillas Toro, señala:

(...) Que a inicios del año 2020 se le asignó la Estrategia Educativa denominada con la actividad “Apostando por la prevención de la Violencia de Género”, mediante la cual se está desarrollando talleres educativos a Instituciones Educativas focalizadas de los distritos Lince, Breña, Cercado de Lima, y La Victoria - UGEL 3, por ende, sus actividades se ven limitadas, toda vez que se está priorizando el sector educación.

Sobre la pregunta realizada a las usuarias acerca, si reconoce al profesional responsable de implementar acciones de prevención en el CEM, veinticinco (25) usuarias identificaron al profesional de servicio legal y psicológico, solo una (1) al encargado del servicio de promoción y cuatro (4) no precisaron respuesta alguna. Se apreció que la mayor cantidad de usuarias identificaron como responsable de estas acciones de prevención a los profesionales con los que tiene el primer contacto directo (Abogado y Psicólogo), toda vez que cuando acuden al CEM

generalmente son atendidas por estos dos profesionales por lo que relacionan y confunden el rol del profesional de Promoción.

Cabe señalar que, de acuerdo al “Protocolo de actuación conjunta de los Centros Emergencia Mujer Comisarías o Comisarías especializadas en materia de protección contra la violencia familiar de la Policía Nacional del Perú”, en el marco de la Ley N° 30364 “Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar y de Violencia Sexual”; el profesional del área de Promoción es el encargado de impulsar la creación de la red de prevención y protección frente a la violencia, establecer estrategias de intervención a nivel comunitario e institucional, promover la incorporación de la usuaria en la Red, a fin de protegerla en situaciones de peligro y riesgo. Sin embargo, las usuarias encuestadas no tenían conocimiento sobre estas acciones y en qué consistían, mucho menos identificaban al profesional responsable, debido a las características peculiares de las víctimas, generalmente requieren contención emocional y patrocinio legal a fin de garantizar sus medidas de protección y su estabilidad emocional.

Según la Lic. Maruja Z. Cabanillas Toro, responsable del servicio de Promoción del CEM, señala:

(...) existen deficiencias como la falta de socialización de estrategias de intervención con la comunidad ya que las características socioculturales del distrito de La Victoria tienen sus propias particularidades (hacinamiento, lugares de complicado acceso, barrios con alto índice de delincuencia, extensión geográfica, entre otros) sumado al recurso humano designado por el Programa, resulta insuficiente para abordar toda la problemática de violencia familiar.

Según información brindada por las usuarias y profesionales del CEM y efectivos policiales de la Comisaría PNP de Apolo se denota que aún falta trabajar el aspecto preventivo promocional con la población en general, no solo con mujeres víctimas de violencia familiar. Asimismo, se observó que el trabajo desarrollado el año 2020 se enfocó principalmente en la Estrategia Educativa para prevenir la violencia contra niños, niñas y adolescentes en coordinación con el Ministerio de Educación.

Del análisis realizado se evidenció que las usuarias en mayoría no tienen conocimiento de las acciones realizadas a favor de la prevención de la violencia, desconociendo el trabajo realizado en el CEM para este propósito; por ello se debe enfatizar en la difusión no sólo de conceptos preventivos sino también de toda la articulación que se tiene para este fin, aplicando las estrategias que ofrece el Programa Nacional AURORA como por ejemplo la “Estrategia Comunitaria”, a través de sus cuatro intervenciones: a) Hombres por la Igualdad, b) Empoderamiento Económico, c) Acciones desde de la Intervención Comunitaria con Líderes y Lideresas de Organizaciones Sociales ICLLOS, que tiene por finalidad que mujeres y hombres de la comunidad reduzcan su tolerancia frente a la violencia familiar contra las mujeres y el Fortalecimiento de Habilidades, así como la “Estrategia Comunicacional” y por último la “Estrategia Educativa”, información corroborada por la Especialista en prevención Ps. Cinthia Ramos de la Unidad de Articulación Territorial del Programa Nacional AURORA.

Adicionalmente, en esta variable se realizó el análisis de conocimiento de las acciones de prevención que realiza el CEM para el fortalecimiento de capacidades en mujeres y los profesionales encargados de su implementación, con los siguientes resultados.

TABLA 6

Opinión sobre las acciones de prevención que realiza el CEM para el fortalecimiento de capacidades en mujeres

Opinión de las acciones que realiza el CEM para el fortalecimiento de capacidades	Cree que las acciones de prevención que implementa el CEM son suficientes	Qué acciones de prevención identifican las usuarias como de su interés	Qué otras acciones de prevención deberían implementar el CEM
Sí (Protección, refugio temporal, mayor difusión del CEM)	6		
No precisa	24		
Protección a la mujer		6	
Prevención de la violencia familiar		3	
Autoestima		3	
Reconocer las formas de violencia		2	
Autocuidado desde la niñez		1	
No precisa		15	
Talleres de Autoayuda			8
Talleres ocupacionales			7
Talleres de Autoestima			6
Mejorar en la atención/ Defensa personal			2
Crear redes sociales/ Seguimiento de casos			2
Debida diligencia del caso/ Talleres en Toma de decisiones			2
TOTAL	30	30	30

Fuente: Cuadro elaborado por los tesisistas, año 2020

En la Tabla 6 se han integrado las preguntas realizadas a las usuarias con derecho sobre si, creen que las acciones de prevención que implementa el CEM son suficientes; así como la identificación a las acciones de prevención de mayor interés y aquellas que deberían implementarse en el CEM, con el objetivo de responder a la variable: “Conocimiento sobre las acciones de prevención que realiza el CEM y los profesionales encargados de su implementación”.

Al ser consultadas sobre si las acciones de prevención que se implementa en el CEM son suficientes, seis (6) mencionaron que deberían promover la protección a víctimas de violencia familiar y sexual, además indicaron que deberían brindar refugio temporal para mujeres y sus hijos, así como protección, albergue, alimentación y atención multidisciplinaria para propiciar su recuperación integral, mayor difusión de los servicios del CEM a fin de promover las actividades preventivo promocionales en beneficio de la población. Por otro lado, veinticuatro (24) usuarias no precisaron respuesta alguna al respecto, debido a la notoria falencia en la difusión de actividades preventivas que, permitan a la población en general tener conocimiento de éstas y a partir de ello acceder a los servicios que presta el CEM especialmente en el área de Promoción.

Al ser consultadas las usuarias sobre las acciones de prevención que son de su interés, seis (6) mencionaron la protección a la mujer como una medida de importancia, tres (3) identificaron las acciones de prevención en violencia familiar, el mismo número (3) indicó que deberían existir talleres en autoestima, dos (2) señalaron que sería de utilidad la manera de identificar las distintas formas de violencia, y una (1) identificó la importancia del autocuidado de la integridad. La mitad de las usuarias (15) no precisaron información. Del universo de encuestadas, el 50% identifica acciones de prevención que son de su interés, pero el otro 50% son usuarias sobre las cuales el Programa Nacional AURORA, a través del CEM, debe enfocar mecanismos de difusión que garanticen su acceso.

Asimismo, se consultó sobre qué otras acciones de prevención debería implementar el CEM, ocho (8) mencionaron talleres motivacionales de autoayuda, siete (7) talleres ocupacionales, seis (6) talleres de autoestima, una (1) refirió que se debe mejorar la atención que brinda el CEM, respecto al tiempo para dictar las medidas de protección, una (1) señaló que se debería dictar cursos en defensa personal, una (1) relató que se debe dar mayor interés en el seguimiento de casos; puesto que, a causa del brote por el COVID - 19 muchas de ellas no recibieron el seguimiento de sus casos, una (1) mencionó que debería crearse redes sociales para el seguimiento de casos y compartir experiencias vividas entre víctimas de violencia, una (1) mencionó que se debe priorizar la debida diligencia y la atención oportuna de acuerdo a los plazos establecidos por ley, una (1) refirió que se debe

fortalecer talleres en la toma de decisiones y, por último, tres (3) usuarias no precisaron respuesta alguna.

Una vez más se observó que las usuarias no tienen claras las acciones de prevención realizadas por el CEM; empero se puede resaltar que hay temas de interés común que requieren ser abordados a fin de mejorar de manera sustancial los servicios prestados por el CEM en el área de Promoción; asimismo falta fortalecer el trabajo comunitario. Es preciso señalar que existe la interpretación errónea sobre las acciones de prevención y confunden con entrega de afiches, diligencias ante la Fiscalía, entrega de número de celulares de efectivos policiales para cualquier denuncia. Según señaló el efectivo policial SO2da Dany Suasnívar León de la Sección familia de la Comisaría PNP Apolo:

(...) He indicado a todo mi personal para que entregue afiches, entreguen información y diligencia ante la Fiscalía y brindar número de celulares para cualquier denuncia; asimismo no existe un plan estratégico elaborado

Sin embargo, se observó que los efectivos policiales de la Comisaría PNP Apolo se encuentran comprometidos y sensibilizados frente a los casos de violencia ya que por iniciativa propia de algunos de ellos apoyan en las gestiones para que se dicten las medidas de protección con la debida diligencia, así como absolver las dudas de las usuarias con respeto a su caso, el personal policial notifica al victimario para que se tome de conocimiento las medidas de protección que determine el juez de familia; de acuerdo a la Ley N° 30364 "Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar" en concordancia con el D.S.N°009-2016-MIMP (reglamento), Art. 30 (recepción de denuncia recibidas en forma directa).

A pesar de lo diverso de las respuestas, resulta productivo el trabajo de investigación en cuanto a esta variable ya que demuestra que existe la necesidad de mejorar de manera notable las acciones de prevención. Se pudo analizar que estas acciones no son las suficientes para el fortalecimiento de capacidades y no está llegando a cubrir las necesidades de la comunidad en general; además un porcentaje mínimo considera que se debe enfocar en la protección a las víctimas de violencia, a través de sus redes de apoyo, brindando refugio temporal de esta manera contribuyendo a disminuir los altos índices de tentativa de feminicidio y

feminicidio, siendo el espiral de la violencia en su expresión más extrema; asimismo, el enfoque del trabajo de promoción debe estar orientado a la comunidad en general y no solo a grupos minoritarios promoviendo una cultura democrática y sobre todo el respeto a los derechos humanos. De igual modo las usuarias con derecho identificaron, que las acciones de prevención de mayor interés es la protección a la mujer para ello es necesario establecer mecanismos, medidas y políticas integrales de prevención y protección de las víctimas, buscando garantizar el acceso a servicios integrales, articulados, oportunos y de calidad destinados a la protección, atención y recuperación de las mujeres afectadas por hechos de violencia. También un factor importante a considerar es el factor humano lamentablemente el CEM Comisaría Apolo solo cuenta con una profesional en el servicio de promoción para el nivel población de esta jurisdicción.

Percepción sobre reducción de casos de violencia contra la mujer

El presente cuadro tiene como objetivo comprender el grado de percepción sobre los índices de violencia familiar que tiene un grupo de usuarias encuestadas, para lo cual se realizó dos preguntas a un grupo de mujeres que fluctúa entre los veinte y cincuenta años de edad con la finalidad de conocer su opinión sobre la incidencia de casos de violencia y el resultado de la política pública aplicada a la reducción de las grandes brechas.

En la siguiente tabla se muestran los resultados obtenidos en cuanto a la reducción o incremento de casos de violencia familiar y violencia hacia la mujer.

TABLA 7
Percepción de las usuarias sobre la reducción de
casos de la violencia contra la mujer

Percepción sobre la reducción de casos de violencia contra la mujer en la jurisdicción.	Cree que las acciones de prevención están logrando reducir los casos de violencia.	Cree que los casos de violencia contra la mujer están
Sí (mayor explicación, protección conocimiento del CEM)	18	
NO (continúan los casos)	7	
No precisa	5	
Aumentando		25
Reduciendo		3
No precisa		1
Se mantiene igual		1
TOTAL	30	30

Fuente: Cuadro elaborado por los tesisistas, año 2020

En la tabla 7 se han integrado las preguntas: si las usuarias consideran que las acciones de prevención están logrando reducir los casos de violencia y si los casos de violencia contra la mujer han aumentado o han disminuido con el objetivo de responder a la variable “Percepción de las usuarias sobre la reducción de casos de la violencia contra la mujer”, pudimos observar que dieciocho (18) usuarias respondieron de que sí, han disminuido los casos de violencia con las acciones de prevención, ya que estas permiten a la población tener conocimiento de los servicios que se imparten en el CEM en Comisaría Apolo que brinda información y protección frente a los diversos casos de violencia, siete (7) refirieron que aún continúan en aumento las cifras de manera desfavorable de casos de violencia y cinco (5) no precisaron información. Resulta resaltante el hecho que la estadística de la pregunta es favorable toda vez que el 55 por ciento aproximadamente

considera que sí existe una reducción de los casos de violencia atribuible a las medidas de prevención.

Con respecto a la última pregunta sobre si los casos de violencia contra la mujer se han incrementado o reducido, veinticinco (25) refirieron que se incrementó los casos de violencia, tres (3) indicaron que ha reducido, una (1) sostuvo que se mantiene igual y por último una (1) no precisa información. En relación a la pregunta. Se aprecia que la mayor cantidad de usuarias es consciente que en el país los casos de violencia han incrementado por múltiples factores. Analizando la información de los profesionales del CEM y del programa AURORA se aprecia que los casos de violencia se han visibilizado en estos últimos tiempos ya que con la apertura de los CEM se ha ampliado la cobertura de atención, en la actualidad a nivel nacional se cuenta con 414 Centros Emergencia Mujer, de los cuales 168 se encuentra ubicados al interior de las Comisarías en el marco del Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio del Interior, a través de la Policía Nacional del Perú y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, y 246 CEM (regulares) que vienen operando en el marco de Convenios de Cooperación Interinstitucional con Gobiernos regionales y/o locales; quiere decir que las víctimas de violencia en general ahora cuentan con acceso a mayor cantidad de servicios, que permiten realizar denuncias y recibir atención multidisciplinaria gratuita. Según menciona la profesional especialista del Programa Nacional AURORA, Guissela Arellano Gallardo:

(...) Los casos de violencia contra la mujer han aumentado porque al tener conocimiento una mujer sobre las instituciones, y qué hacer frente a la violencia, tiene más alternativas para buscar ayuda y denunciar.

Se puede determinar que existe controversia frente a las respuestas de incremento y reducción de casos de violencia, debido a que un grupo considera que efectivamente las actividades de prevención están ayudando a reducir los casos de violencia; toda vez que la población de la jurisdicción de Apolo ya tiene conocimiento que existe un CEM a pesar de no conocer todas las bondades de este servicio, también son conocedoras que a través de este servicio lograran la protección y recuperación integral frente al hecho de violencia siendo este el fin supremo de la Ley 30364; sin embargo se observó que existe un número considerable de usuarias que precisa, los casos de violencia hacia la mujer se ha

incrementado notablemente el año 2020, debido a las medida de asilamiento dictadas por el ejecutivo para limitar la propagación de la COVID 19, muchas de ellas se vieron obligadas a pasar más tiempo junto a sus agresores lo cual ha desencadenado un aumento en las estadísticas de violencia contra la mujer en el país. Durante los primeros meses de la emergencia sanitaria, debido a las disposiciones de confinamiento, el CEM Comisaría Apolo tuvo que cerrar, pero se conformó el Equipo Itinerante de Urgencia – EIU con las y los profesionales, a fin de brindar atención frente a los casos de urgencia; sin embargo a pesar de esta decisión por parte del Programa Nacional Aurora – MIMP los casos de violencia física fueron concurrentes durante la pandemia ya que debido al confinamiento la convivencia generó alto estrés entre las parejas, antes de la cuarentena la tendencia era distinta prevaleciendo los casos de violencia psicológica.

LINEAMIENTO 3:

LA COORDINACIÓN ENTRE EL CEM Y LA COMISARÍA PNP APOLO CONTRIBUYE A MEJORAR LAS CONDICIONES DE LAS USUARIAS

En este lineamiento analizamos la trascendencia de los impactos generados a las usuarias por la atención recibida en el CEM, evaluando la contribución para mejorar sus condiciones. Asimismo, debido a la peculiaridad de este tipo de CEM, ubicado dentro de las instalaciones de la Comisaría PNP Apolo, se generaron condiciones especiales que influyeron en la atención y en el logro de resultados, por encontrarse intrínsecamente relacionados con la participación activa y permanente de la PNP, siendo importante el análisis de la cooperación y/o coordinación Interinstitucional entre el CEM y la Comisaría PNP en beneficio de las usuarias.

Empoderamiento de las Mujeres

Este término es utilizado para referirnos al proceso que permitió que las mujeres desarrollaran capacidades, estrategias, fortalezas entre otros que propiciaron mejoras en sus condiciones de vida, contribuyendo a su autonomía para su desarrollo tanto individual como colectivo. Así realizamos la recopilación de

opiniones de las usuarias, referidas a su percepción sobre las mejoras de sus condiciones a partir de la intervención del CEM que contribuyó a fortalecer su empoderamiento; para determinar esto, realizamos preguntas acerca de la valoración de las mejoras en su autoestima, impactos inmediatos de la ayuda recibida y finalmente los aspectos que lograron mejorar post intervención, dichos resultados son presentados en la tabla siguiente:

TABLA 8
Percepción de las usuarias sobre el apoyo recibido para mejorar su empoderamiento

Percepción de las usuarias	Opinión de usuarias sobre mejoras en su autoestima	¿Cómo ayudó la intervención del CEM?	Aspectos que mejoraron según indican las usuarias
Sí la ayudó	29		
No la ayudó	1		
Apoyo emocional y psicológico		15	
Brindó seguridad		5	
Contribuyó a su recuperación		3	
Recibió una atención eficaz		2	
Contó con asesorías técnicas		2	
No mejoró/ no precisa		3	
Mejora emocional			6
Aumentó su seguridad			5
Mayor orientación de su caso			5
Mejó su autoestima			4
Favoreció la toma de decisiones			2
No sabe /No precisa			8
TOTAL	30	30	30

Fuente: Cuadro elaborado por los tesistas, año 2020

Se observa que de treinta (30) usuarias entrevistadas, veintinueve (29) manifestaron que la ayuda recibida en el CEM ayudó a mejorar su autoestima; sólo una (1) de ellas indicó que no percibió ninguna ayuda debido a que desde su experiencia inicial no tuvo mejoras por lo cual no regresó al CEM. Sin embargo, la mayoría sí logró percibir una mejora significativa en su autoestima, indicando que cuentan con mayor información de sus derechos, así como conocimiento de los trámites y procedimientos a realizar si volvieran a ser agredidas, asimismo psicológicamente se han fortalecido para hacer frente a los miedos, vergüenza y otro tipo de estigmatización por ser víctima de violencia que antes impedía dejar la cadena de violencia.

En relación al impacto inmediato generado en las usuarias por la atención recibida, tenemos que quince (15) usuarias indicaron que al llegar al CEM se encontraban en una situación de estrés emocional y psicológico, siendo los profesionales quienes le brindaron el apoyo emocional y psicológico que necesitaban en ese momento; además cinco (5) usuarias mencionaron que la intervención del CEM les dio la seguridad para denunciar a su agresor y continuar con los trámites respectivos para evitar seguir siendo víctima de violencia; tres (3) usuarias mencionaron que la intervención del CEM las ayudó a una rápida recuperación de la situación que venían pasando, algunas manifestaron haber tenido una codependencia con su agresor y/o sentían miedo a denunciarlo.

Asimismo, dos (2) usuarias indicaron que sintieron que el CEM ayudó a que la atención de su caso sea rápida y más eficaz gracias al acompañamiento de los profesionales del CEM quienes coordinaron las acciones necesarias tanto legalmente como con la PNP para el cumplimiento de las medidas de protección, realizando el seguimiento del caso. Otras dos (2) usuarias mencionaron que la intervención del CEM las ayudó a acceder a asesorías técnicas gratuitas refiriéndose principalmente a la orientación psicológica y asesoría legal, siendo los servicios más demandados por las usuarias del CEM y que no podían pagar de forma particular; sólo tres (3) usuarias mencionaron que la intervención del CEM no la ayudó y/o no percibió una ayuda significativa.

En relación a los aspectos que mejoraron las usuarias posteriormente a la intervención del CEM, analizamos la trascendencia de los resultados a mediano

y largo plazo, así indicamos que de treinta (30) usuarias entrevistadas, seis (6) mencionaron que lograron una significativa mejora emocional, debido a la ayuda recibida de los diversos profesionales y al trabajo realizado por los efectivos de la PNP en algunos casos referido al cumplimiento de medidas de protección, lo cual les proporcionó una mayor tranquilidad para desarrollarse. También cinco (5) usuarias mencionaron que tienen más seguridad en ellas mismas porque fueron capacitadas sobre sus derechos y políticas para su amparo, desarrollaron facultades para defenderse y aprendieron a solicitar ayuda inmediata al CEM y PNP para evitar más violencia.

Del mismo modo, cinco (5) usuarias indicaron que, gracias a la intervención del CEM, tuvieron una mayor orientación de su caso y de las instancias competentes para su atención, ya que antes tenían desconocimiento de los procesos pertinentes sumado al miedo o desconfianza de acudir una comisaría por considerar que la atención era lenta y burocrática. Asimismo, cuatro (4) usuarias indicaron que percibieron la trascendencia de la ayuda recibida principalmente en una mayor autoestima que aumentó su fortaleza y se sintieron más protegidas por las autoridades; dos (2) usuarias mencionaron que la ayuda contribuyó a la toma de decisiones, refiriéndose principalmente a que lograron terminar la relación tóxica que mantenían con su agresor y finalmente ocho (8) usuarias no precisaron de qué manera específica las ayudó la intervención del CEM, indicando que si bien sintieron que fueron ayudadas no lograron trascender dicho apoyo; algunas asumieron la responsabilidad de ello debido a que abandonaron sus procesos de acompañamiento cuando fueron derivadas a continuar su tratamiento psicológico en los centros de salud de su localidad, dejando inconcluso su proceso de recuperación.

Podemos decir que la mayoría de usuarias reconoció que el apoyo del CEM contribuyó a su revalorización como mujer, mejorando su autoestima, así también se sintieron identificadas con otros casos de víctimas de violencia que trágicamente terminaron en feminicidio, por lo que se concientizaron y decidieron hacer el cambio en sus vidas, en algunos casos separándose o divorciándose de sus parejas que las agredía constantemente, superando las excusas típicas como *“No puedo dejarlo por mis hijos”*, así que decidieron emprender iniciativas laborales para lograr su independencia económica y continuaron valientemente

con los procesos legales para evitar más violencia. Una de las usuarias atendidas en el CEM en el año 2019 nos mencionó:

(...) La ayuda del CEM me ha reforzado bastante. Me siento más segura y más protegida. Sé que no estoy sola. Hay muchas mujeres que no cuentan con familia, que vienen de provincias, y el hecho de que el personal esté allí, ayuda. El hecho de que te digan: “Señora, ya no está sola, recuerde que estamos aquí”, eso te ayuda mucho a superarte y no dar marcha atrás.

Los efectivos policiales que intervienen en la atención de casos de violencia familiar en la Comisaría PNP Apolo, brindaron su opinión al respecto, indicando que muchas de las víctimas llegan a denunciar con mucho miedo y vergüenza, más aun considerando que hasta inicios del año 2020 la sección Familia de la Comisaría PNP contaba sólo con personal masculino para la atención de casos de violencia familiar, lo que originaba desconfianza y vergüenza en las víctimas (en el caso de mujeres) para narrar las agresiones sufridas para la denuncia respectiva; sin embargo, recientemente se asignó personal femenino a esta sección, lo cual generó una mayor empatía con las víctimas propiciando una mejor atención; según indicaron los efectivos policiales la mayoría de las víctimas llegan en estado de shock traumático por la agresión sufrida, debiendo ser inmediatamente trasladadas a las oficinas del CEM para el apoyo psicológico respectivo, según nos menciona el SOB 2da Dany Suasnívar León de la Sección Familia de la Comisaría PNP Apolo :

(...) En el momento que la víctima llega a la Comisaría siente mucho temor, no es fácil denunciar a su agresor y por ello se le habla con un tono cálido para que tenga confianza, si la víctima está en situación de shock se le brinda la ayuda para estabilizarla emocionalmente requiriendo inmediatamente la ayuda de la psicóloga del CEM, cuando la víctima esta calmada se procede a tomarle la denuncia.

En relación, se consideró la percepción de algunos profesionales del CEM referido a la ayuda brindada a las usuarias en forma inmediata, estos mencionaron que cuando una usuaria llega al CEM se le facilitan diversas herramientas principalmente para estabilizar a la víctima a través de la rápida intervención psicológica, posteriormente se brindan los demás servicios técnicos

multidisciplinarios para que la usuaria descubra sus potencialidades y fortalezas para superar su situación; en algunos casos esta ayuda fue bien recibida y logró su sostenibilidad pero en otros casos las víctimas desisten de los procedimientos bajo distintos argumentos como falta de tiempo, miedo a represalias, otras reinciden en retomar vínculos afectivos con su agresor, de ellas un alto índice recae en episodios de violencia; al respecto la Lic. Maruja Cabanillas Toro, responsable del servicio de Promoción del CEM Comisaría PNP Apolo:

(...)Yo creo que sí hay mejoras para algunas usuarias, existen usuarias que tienen un fin específico como realizar una consulta pero hay otras que se afianzan con lo brindado por el CEM; por ejemplo una usuaria siempre terminaba en denuncias de forma reincidente y motivándome a que se aleje del agresor y se independice económicamente encontró sus propias cualidades, empezó a preparar pasteles y empezó a vender primero a las profesionales del CEM y ahí fue donde inició su negocio y nosotras fuimos sus primeras clientes, ese impulso fue importante para que ella y hoy sostiene económicamente a sus dos hijas y genera sus propios recursos. Por eso es importante el trabajo en equipo, detectamos y buscamos las estrategias y en este caso se logró su empoderamiento e independencia económica.

Según el análisis realizado, observamos que las atenciones brindadas por el CEM contribuyeron al empoderamiento de las usuarias cuyo principal resultado es la mejora de su autoestima, propiciado por el apoyo emocional y psicológico brindado por los profesionales y participación de la PNP, cuya trascendencia se enfocó principalmente en mejoras en el aspecto emocional, lo cual contribuyó al cambio de situación en la mayoría de usuarias; sin embargo, es relevante la voluntad de ellas mismas para asumir el compromiso de continuidad de sus terapias, como al seguimiento de sus procesos legales iniciados con la denuncia, siendo un aspecto importante que no retomaron vínculos con su agresor evitando la reincidencia en situaciones de violencia.

De ese modo, debemos mencionar que el seguimiento de casos de los profesionales del CEM contribuye a que se realicen el seguimiento de las víctimas principalmente en el monitoreo de sus terapias psicológicas que son llevadas en los centros de salud más cercanos a su domicilio.

Asimismo, debemos considerar que el empoderamiento de las mujeres se propició a partir del desarrollo de capacidades de las usuarias, no sólo para trascender su situación sino también a lograr el conocimiento y experiencia para ayudar a otras mujeres víctimas de violencia en su entorno; por ello, realizamos la encuesta a las usuarias para recoger la percepción al respecto, presentando los resultados en la siguiente tabla.

TABLA 9
Percepción de las usuarias sobre desarrollo de capacidades

Percepción de las usuarias	¿Desarrollaron capacidades para ayudar a otras víctimas de violencia?	Actividades que las usuarias identifican que podrían contribuir a mejorar su situación
Sí	30	
No	0	
Talleres ocupacionales		15
Charlas		13
Cursos		5
Otros: Servicio Médico Legista		1
TOTAL	30	30

Fuente: Cuadro elaborado por los tesisistas, año 2020

En la Tabla 9 observamos que todas las usuarias encuestadas, treinta (30) mencionaron que luego de la intervención del CEM se sintieron en la capacidad de ayudar a otras mujeres víctimas de violencia, denotando que la ayuda de los profesionales contribuyó al desarrollo de capacidades en ellas; si bien las usuarias mencionan que se sienten facultadas para brindar aportes a otras mujeres en diversos temas y/o aspectos, estos se enfocaron principalmente en la consejería

para trascender el miedo a denunciar a su agresor, conocimiento del procedimiento legal para la atención de casos de violencia, acompañamiento y soporte emocional, según refirieron ellas mismas.

En relación a las actividades necesarias para contribuir al desarrollo de capacidades, quince (15) usuarias mencionaron como importante la realización de talleres ocupacionales que les permita la generación de ingresos para alcanzar su independencia económica ya que según mencionan el factor económico es relevante en los casos de violencia, muchas víctimas callan y no denuncian a su agresor por miedo a perder la fuente de ingresos de su hogar principalmente cuando dependen económicamente de éste como único medio de subsistencia, en otros casos por temor a perder su patrimonio conyugal y/o perjudicarse por gastos legales (contratación de abogados) para atender sus procesos.

Además, otro grupo de usuarias trece (13) mencionaron la necesidad de contar con más charlas de orientación, consejería, entre otros, dirigido principalmente a colegios, comedores, vasos de leche y otros escenarios masivos que permitan la rápida difusión de información para la prevención, así como medios de atención para los casos de violencia familiar, indicando temas como: fortalecimiento de autoestima, lugares de denuncias, difusión de servicios del CEM, entre otros con la finalidad de que las víctimas no se sientan abandonadas y acudan a denunciar sin temor. También indicaron necesitar charlas psicológicas grupales que les permita grupos de autoayuda y soporte emocional para víctimas de violencia.

Adicionalmente, cinco (5) usuarias demandaron la realización de cursos completos como propiciar el desarrollo de sus capacidades, entre los más solicitados tenemos: curso de defensa personal, desarrollo de autoestima y sesiones grupales de coaching para intercambiar experiencias entre víctimas y apoyarse en su recuperación. También, una (1) usuaria manifestó que las víctimas pueden mejorar su capacidad de recuperación si se redujeran los hechos traumáticos en su atención como es la evaluación del médico legista, por ello indicó que sería bueno que dentro de cada Comisaría se incluya el servicio de medicina legal con la finalidad de evitar trasladar a las víctimas a otro lugar, sometiéndolas a tiempos de espera prolongados para su atención, exposición a

nuevos funcionarios, así como a otras víctimas en algunos casos en situaciones más caóticas, provocando traumas, vergüenza y mayor clima de tensión.

En referencia a este punto, se consultó al efectivo policial SO2da Dany Suasnívar León de la sección Familia de la Comisaría de Apolo, su percepción al respecto y nos indicó lo siguiente:

(...) El apoyo del Estado es fundamental para brindar condiciones que contribuyan al empoderamiento de las víctimas de violencia, muchas mujeres no solo demanda atención para su protección sino también el fomento de un empleo para ellas, que les permita dejar la dependencia económica que en muchos casos las mantiene en este círculo porque si se van de la casa o se separan no van a tener que comer, algunas también por dependencia emocional y afectiva ya que sienten una atracción que no les deja ver más allá y por eso necesitan mayor apoyo del Estado para el desarrollo de sus fortalezas.

Asimismo, al consultarse a los profesionales del CEM, estos manifestaron que existen diversas estrategias del CEM para el fortalecimiento de capacidades de las mujeres víctimas de violencia, pero el factor determinante para la efectividad de estas es la voluntad de las víctimas, muchas de ellas tienen un problema psicológico arraigado por sus condiciones de vida y su entorno, acuden al CEM buscando atención inicial para sus casos pero luego abandonan las acciones lo que no permite un trabajo efectivo; asimismo en temas de prevención si bien los años 2018 y 2019 se realizaron actividades que propiciaron una mayor difusión de las acciones del CEM, esto se vio perjudicado en el año 2020 por la pandemia por COVID 19, debiendo por la cuarentena iniciada en marzo paralizar sus actividades de promoción.

Sin embargo, hacia el mes de julio las actividades fueron retomadas de forma gradual a través del uso de plataformas virtuales, lo cual ocasionó una modificación de estrategias por parte de los profesionales del CEM, algunos tuvieron dificultades para la atención de nuevos casos y el seguimiento respectivo y otros por la alteración de los horarios para su trabajo efectivo, así fue importante fortalecer la reorganización de acciones en el CEM bajo la coyuntura presentada ya que resultó importante la buena coordinación del equipo del CEM para su desarrollo. Así, la Lic. Maruja Cabanillas Toro, responsable del servicio de Promoción del CEM Comisaría en Apolo mencionó lo siguiente:

(...) es muy importante que los profesionales lleguen a conocer a las víctimas para poder ayudarlas, conocer su bien su situación, pero lo primero es trascender las dificultades que existen entre profesionales para facilitar el trabajo en conjunto, para predisponerse a ayudar a las víctimas, el CEM Apolo tenía muchos inconvenientes arraigados desde sus inicios y dificulta más aún con la alta rotación del personal. Las víctimas necesitan algo en concreto, que les permita compartir el aprendizaje y a través de la interacción en grupo puedan compartir sus experiencias y que no solo sea un mensaje, sino que ellas vean algo tangible que aporta a su aprendizaje.

En general, podemos decir que si bien todas las usuarias entrevistadas mencionaron que lograron desarrollar capacidades que les permite ayudar a otras mujeres víctimas de violencia, también muchas de ellas reconocieron que interrumpieron sus procesos debido a que abandonaron su tratamiento por diversos factores, creando una limitación para la continuidad del desarrollo de sus capacidades, pero que aun así los aportes recibidos contribuyeron a mejorar significativamente sus capacidades para afrontar su vida. Asimismo, en mayoría las usuarias reconocen como relevante la dependencia económica de las víctimas, por ello que entre las actividades más solicitadas para contribuir al desarrollo de sus capacidades mencionaron el acceder a talleres ocupacionales que les permita acabar con la dependencia económica, el cual constituye uno de los motivos más importantes por el cual las víctimas se sienten incapaces de romper la cadena de violencia.

Asimismo, se observó que existe un alto grado de dependencia emocional de las víctimas principalmente de violencia doméstica lo cual reconocieron por lo que demandaron mayor atención por parte de los profesionales, principalmente a través del desarrollo de charlas que les permita contar con el soporte psicológico para superar la codependencia en muchos casos hacia sus parejas, quienes en reinciden en actos de violencia. También debemos mencionar que se observó una alta demanda de las acciones de prevención que no son percibidas por las usuarias.

Percepción de articulación entre el CEM y la comisaría PNP

La participación de la Policía Nacional del Perú (PNP) en el logro de resultados de las acciones del CEM es de vital importancia para la atención de casos, ya que las acciones están vinculadas desde el registro de denuncias policiales, diligencias de constatación y cumplimiento efectivo de las medidas de protección, entre otros; por ello analizamos la cooperación que existe entre CEM y Comisaría PNP Apolo para alcanzar objetivos conjuntos a favor de la reducción de casos de violencia en la jurisdicción. De este modo, se recogió la opinión de las usuarias, trabajadores del CEM y efectivos policiales para conocer la percepción referida a la articulación entre ambas instituciones, así como el nivel de involucramiento para brindar una eficiente atención a las víctimas de violencia.

Así en la siguiente Tabla 10, se presenta los resultados de la encuesta realizadas referente a la percepción de las usuarias sobre la articulación entre CEM y Comisaría PNP.

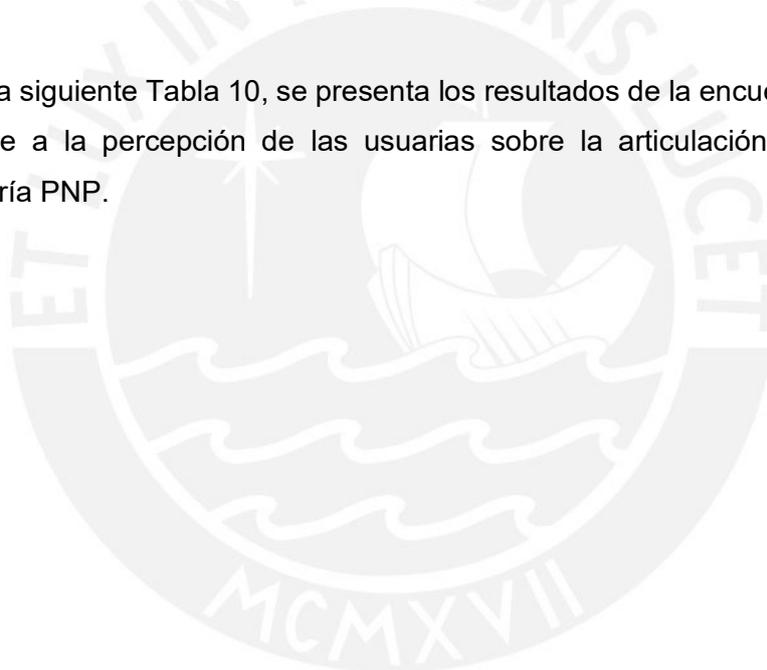


TABLA 10

Percepción de las usuarias sobre la articulación entre CEM y la comisaría

Percepción de usuarias sobre articulación entre el CEM y la comisaría	Opinión de las usuarias sobre el apoyo de la comisaría a las acciones del CEM	¿En qué apoya la Comisaría?	¿La intervención policial contribuye a reducir la violencia?	¿Es favorable la ubicación del CEM dentro de la comisaría?
Sí apoya	28			
No apoya	2			
Seguimiento de casos		9		
Protección policial		8		
Recibiendo denuncias		4		
Atención más rápida		4		
Apoyo familiar		1		
Sólo cumplen su función		1		
No hay apoyo		1		
Sí			29	
No			01	
A favor				28
En contra				02
TOTAL	30	30	30	30

Fuente: Cuadro elaborado por los tesisistas, año 2020

En los resultados se observó que de treinta (30) usuarias, veintiocho (28) opinan que la Policía Nacional del Perú apoya las acciones del CEM en la atención de casos, sólo dos (2) usuarias manifestaron que no tuvieron la oportunidad o no identifican el apoyo interinstitucional, debido a que acudieron al CEM de madrugada, encontrando a los pocos profesionales ocupados en la atención de otras víctimas, por lo que fueron directamente con los efectivos policiales a

registrar su denuncia, para en los días posteriores, recién acudir al CEM lo que no permitió evidenciar la coordinación entre ambas instituciones.

Asimismo, en relación a las acciones desarrolladas por la PNP para apoyar al CEM, nueve (9) usuarias mencionaron que los efectivos policiales participaron activamente en el seguimiento de sus casos, contribuyendo con celeridad al registro de la denuncia, acompañamiento presencial en coordinación con los profesionales del CEM y atenciones en caso de llamadas de urgencia. Ocho (8) usuarias manifestaron que la PNP brindó el resguardo policial que necesitaban sintiéndose más protegidas, evidenciando una eficiente coordinación entre instituciones haciendo efectivo el cumplimiento de medidas de protección policial a las víctimas de violencia, a través del seguimiento domiciliario periódico de las usuarias realizado por los efectivos policiales, lo cual generó tranquilidad a las usuarias porque los agresores se intimidaron ante la presencia policial logrando su alejamiento.

También, cuatro (4) usuarias manifestaron que la PNP apoyó al CEM con el registro eficiente de denuncias, se denotó que los efectivos policiales brindaron más facilidades al estar acompañadas por profesionales del CEM, por lo que su atención fue sencilla y con mayor predisposición por parte de los policías; cuatro (4) usuarias mencionan que la coordinación de acciones entre el CEM y Comisaría propició que la atención fuera más rápida; sólo una (1) usuaria señaló que en la comisaría se le brindó el apoyo familiar que necesitaba, ya que por la gravedad de su caso tuvieron que gestionar su ingreso en un hogar refugio donde se le brindó más apoyo. Sólo una (1) usuaria indicó que desde su punto de vista cada institución cumple su función y que sólo cumplieron con lo que deben hacer por insistencia y finalmente una (1) usuaria indicó que no logró percibir acciones desarrolladas en conjunto.

Con respecto a la contribución de la intervención policial para reducir la violencia, indicamos que la mayoría de usuarias entrevistadas (29) respondió que considera valioso el aporte de la PNP siendo los resultados significativos para evitar hechos de violencia e involucrándose en el desarrollo de acciones como: detención del agresor, custodia de víctimas, medidas de protección, entre otros que originó que las usuarias se sientan atendidas y protegidas para denunciar, continuar con sus

procesos legales y desarrollo de su empoderamiento. Sólo una (1) de las usuarias manifestó una opinión negativa debido a que consideró que la intervención policial podría propiciar nuevas situaciones de violencia, debido a la venganza por parte del agresor, además manifestó desconfianza en los procesos y autoridades debido a que no le brindaron una solución rápida o contundente en la atención de su caso, cuyo agresor solo fue detenido temporalmente (24 horas) siendo liberado nuevamente lo cual originó amenazas, por lo que la usuaria indicó sentir miedo porque la policía no puede mantener la custodia todo el tiempo, exponiéndola a mayor riesgo.

Por otro lado, se analizó la importancia de la ubicación del CEM dentro de las instalaciones de la Comisaría PNP y su repercusión en la calidad del servicio brindado a las usuarias que generaron mejores de condiciones para ellas; observando que de las 30 entrevistadas, veintiocho (28) manifestaron estar de acuerdo en que el CEM se encuentre dentro de las instalaciones de la Comisaría, señalando como idóneo por los beneficios ofrecidos como son: evita el traslado de las usuarias a otros locales reduciendo el gasto de recursos y tiempo de las usuarias, minimiza el riesgo de deserción para el seguimiento de sus casos, fomenta mayor coordinación y compromiso entre PNP y profesionales del CEM para la atención de los casos de violencia, entre otros; Sólo dos (2) usuarias refieren estar en contra de la ubicación del CEM dentro de la Comisaría PNP, debido a que percibieron que los ambientes son muy pequeños y no cuentan con la privacidad necesaria, lo cual propició que en las sesiones de orientación, se escuche su manifestación a áreas contiguas, señalando que no sintieron la comodidad necesaria más aun considerando la confidencialidad de los casos, así también ellas escuchaban la bulla externa que no les permitía concentrarse en su caso.

Así también fue importante conocer la percepción al respecto del personal involucrado en la atención de las usuarias, pertenecientes a la sección familia quien, a través de su representante, el SOB 2da Carlos Iriarte Ccalto, encargado del Área de Medidas de Protección de la Comisaría PNP Apolo, mencionó:

(...)La coordinación entre el CEM y la Comisaría es constante para alcanzar objetivos conjuntos, se les brinda a los profesionales todas las facilidades para

movilizarlos con las unidades policiales para el desarrollo de sus diligencias algunas zonas son muy conflictivas y peligrosas por lo que necesitan el resguardo policial para sus visitas domiciliarias, también se les brinda apoyo inmediato cuando algunos agresores acuden al CEM a presentar sus descargos o sus versiones de los hechos ocasionando que muchas veces se alteren y quieran atentar contra los profesionales, es un riesgo para el personal que atiende en las oficinas que al estar cerca de la PNP se ve minimizado porque al encontrarnos en el mismo edificio estamos atentos a estas situaciones para prestar ayuda inmediata.

Por otro lado, al entrevistar a los profesionales del CEM, estos manifestaron estar muy satisfechos y agradecidos con el apoyo recibido por parte de los efectivos policiales que se convirtieron en aliados estratégicos para el desarrollo de las actividades promovidas por el CEM, no solo facilitaron los medios para el traslado del personal (patrulleros) sino que brindaron resguardo a los profesionales en los diferentes eventos realizados, también realizaron el acompañamiento durante las visitas domiciliarias realizadas por el equipo del CEM, más aun considerando aquellas ubicadas en lugares peligrosos con alta delincuencia en la jurisdicción; asimismo en las instalaciones propiciaron información relevante de las víctimas para su seguimiento respectivo, mantuvieron la coordinación constante para el cumplimiento de medidas de protección y monitoreo de casos de las víctimas, así como los efectivos policiales se mantiene atentos ante cualquier alteración del orden en las oficinas del CEM.

Al respecto, la Lic. Jaqueline Quispe Cchoque, Psicóloga del CEM, indica:

(...)En mis turnos siempre la PNP me han brindado el apoyo necesario, salvo haya algún acontecimiento de alerta que los despliegan, pero generalmente siempre nos acompañan cuando vamos a visitas domiciliarias a zonas peligrosas, además las usuarias se sienten seguras si el CEM se encuentra en la Comisaría, existen CEM en otros lugares pero las aquí se sienten más tranquilas, también es más rápida la atención por estar todo en un solo lugar evitando traslados y pérdida de tiempo, a mi opinión es favorable que el CEM se encuentre en las instalaciones de la Comisaría.

Según la información analizada, denotamos la buena coordinación y/o cooperación del CEM y Comisaría PNP, habiendo realizado acciones conjuntas

con intercambio de sinergias entre ambas instituciones que se complementaron de manera eficiente para el logro de resultados; se observó que el personal del CEM siente el respaldo de la PNP para sus intervenciones y los efectivos policiales se sienten acompañados por personal técnico especializado para el abordaje de casos de violencia, si bien este afianzamiento no es permanente por que depende de la gestión a cargo principalmente del Comisario de turno y de los profesionales del CEM que constantemente están en rotación, se observó la concientización y trabajo en equipo el cual favorece al logro de resultados.



CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

Lineamiento 1: Atención de las necesidades de las usuarias por los servicios brindados en el CEM comisaria de Apolo.

1. Los servicios que se brindan en el CEM Apolo, cuentan con la eficiencia necesaria para responder la demanda de las usuarias lo que deriva en un reconocimiento notorio de ellas principalmente por el compromiso y nivel de preparación de sus profesionales, seguido de las facilidades que este brinda para su atención como son las instalaciones y horarios ininterrumpidos; así como el acceso al apoyo inmediato de la Policía Nacional del Perú. Las usuarias valoran, especialmente, la ayuda de los servicios de asesoría psicológica y legal, lo que se entiende como resultado de la urgencia de atención de estos aspectos en las situaciones de violencia en las que se vieron envueltas y denota que existe un lineamiento del programa Aurora con enfoque en las beneficiarias.

Asimismo, los tesisistas concluimos que el servicio psicológico debe ser fortalecido debido a que alcanza la mayor demanda de las usuarias por la necesidad de brindar el soporte emocional durante la emergencia (post agresión), contribuyendo a mejorar el estado anímico de las víctimas para enfrentar el proceso de denuncia y demás acciones que ameriten para evitar recaer en situaciones de violencia o renunciar a los procesos legales de sus denuncias, convirtiéndose en un círculo vicioso por lo cual es importante brindar mayor esfuerzo en cantidad de profesionales para cubrir todos los turnos y agilizar las atenciones con las usuarias evitando su deserción.

2. Los profesionales del CEM contribuyen a la percepción favorable de las usuarias del CEM, en virtud de una destacada atención, además de contar con experiencia y un alto nivel de conocimiento de la problemática, lo cual resulta fundamental en el manejo de casos de violencia, ya que a través de los conocimientos adquiridos, empatía y buen trato ofrecen una buena atención a

las víctimas. Asimismo, se evidencia de modo resaltante el nivel de compromiso de los profesionales del CEM Apolo, los cuales han generado un clima organizacional favorable entre las diferentes especialidades (psicología, legal, promoción y social) lo que les permite interactuar de manera dinámica y organizada, favoreciendo así la atención y el logro de objetivos del programa Aurora. Sin embargo, se consideran como amenazas la demanda creciente de atención en el CEM y la rotación constante del personal del CEM, lo que podría generar la saturación los servicios a mediano plazo y demoras en la atención, discontinuidad de los trámites y baja identificación de las usuarias con los profesionales encargados de resolver sus casos.

3. Se comprueba que las usuarias se sientan cómodas y seguras al momento de hacer uso de los distintos servicios gracias al buen trabajo desarrollado a nivel logístico y de capacitación que abona al buen concepto de la calidad de los servicios ofrecidos por el CEM Comisaría de Apolo. Es resaltante, además, la buena labor en la implementación de estándares de atención en fondo y forma por parte de la unidad responsable del programa Aurora, lo que denota un claro enfoque de bienestar hacia las usuarias, a fin de lograr su fidelización y a la generación de confianza en el CEM, lo que derivaría a que otras mujeres denuncien a sus agresores.

Lineamiento 2: Apoyo del CEM Comisaria Apolo para el fortaleciendo de las capacidades de las mujeres en temas de prevención contra la violencia.

4. Debido a que las actividades preventivo promocionales realizadas por el CEM Comisaría de Apolo no son identificadas por las usuarias, se deduce que existe un número de casos que no llegan a ser denunciados por este vacío de conocimiento, con lo cual se invisibilizaría la real magnitud de esta problemática. Durante el periodo estudiado, además, se concluye que esta circunstancia se vio incluso acentuada por el confinamiento social por la pandemia de COVID 19. Asimismo, la confusión de acciones de prevención con la aplicación de medidas de protección brindado por la Policía Nacional

del Perú, jugaría en contra de un mayor conocimiento de los servicios ofrecidos por el CEM.

5. Es necesario enfatizar en el desarrollo de acciones de concientización en la población para el fortalecimiento de capacidades de las usuarias ya que no es percibido como beneficioso por las usuarias, quienes, si bien reconocen aportes significativos para mejorar su autoestima y contribuir en su empoderamiento, no identifican acciones de prevención que permita evidenciar una reducción de los índices de violencia contra la mujer y, por el contrario, aprecian un aumento paulatino de más casos. Para afrontar este punto, podrían abordarse mediante alternativas de promoción acerca de la identificación de riesgos, conocimiento pleno de sus derechos, mecanismos de ayuda, entre otros, que coadyuven a evitar el aumento de casos de violencia y feminicidios, valiéndose de estrategias que fomenten la participación comunitaria y la inclusión de diversos actores público y privados.

Lineamiento 3: Contribución de la coordinación entre el CEM y comisaría de Apolo para el bienestar de las víctimas de violencia.

6. La coordinación existente entre el CEM y la Comisaría PNP es conveniente y productiva por lo que se infiere que la adecuación del CEM dentro de la entidad policial contribuye significativamente a una mejor atención a las usuarias y aporta al empoderamiento de las usuarias de derecho, a través del desarrollo de capacidades, revalorización y empatía con otras víctimas de violencia. No obstante, se debe poner atención que la reducida capacidad de la PNP ante las crecientes demandas, puede convertirse en corto plazo en un punto débil generando inconvenientes que podrían afectar la confianza de las usuarias hacia los mecanismos de atención de los casos de violencia.
7. El desarrollo de estrategias conjuntas entre profesionales del CEM y los efectivos policiales de la Comisaría de Apolo aporta decididamente al logro de resultados notorios en el desarrollo de capacidades de las usuarias ya que permite, a través del involucramiento del personal de la Sección Familia de la PNP, mejorar la autoestima y seguridad para la toma de decisiones de las usuarias a favor de la continuidad de sus procesos con la consecuente resolución de sus casos. Asimismo, la voluntad y predisposición de los

miembros de la Comisaría PNP Apolo resulta relevante para esta articulación, ya que si viene existen convenios y responsabilidades establecidas en el programa Aurora, la aplicación efectiva es sensible de cualquier cambio y/o rotación de personal capacidad, viéndose afectado cuando llega un nuevo encargado (cada 02 años aproximadamente). Son especialmente destacables la concientización y capacitación al personal policial en temas de violencia por parte del personal del CEM, lo que es retribuido con resguardo y apoyo logístico (patrulleros) de la PNP para el trabajo de los profesionales en campo.

Aporte de la Gerencia Social

8. El aporte de la Gerencia Social en la presente tesis es transversal, dado que, en principio, faculta la evaluación integral de la gestión del CEM, lo que posibilita la identificación tanto de aspectos favorables como los puntos de mejora en directo beneficio de las usuarias de derecho. Asimismo, puesto que la base de la gerencia social es la solidaridad y la búsqueda del bienestar colectivo, la puesta en agenda de la ocurrencia y búsqueda de la atención y justicia de la violencia hacia la mujer tiene resultados positivos para las víctimas directas como para mujeres susceptibles de caer en este flagelo social, quienes pueden constatar con sentido de oportunidad las experiencias previas, lo que les permitirá recibir orientación clara, directa y oportuna. Esto último se ve reflejado en nuestra propuesta de mejora.

RECOMENDACIONES

1. Es necesario enfatizar en la difusión de funciones y alcances del CEM Apolo para conocimiento masivo de la población de la jurisdicción, ya que los CEM actúan como entidades independientes en razón del distrito y zonas asignadas; se propone como estrategias la realización de campañas de información y difusión que permitan que las personas de la zona, principalmente mujeres conozcan a priori sus beneficios, los servicios ofrecidos y procedimientos para acceder a la atención en estos centros de atención de personas víctimas de violencia. El 25 de noviembre, cuando se conmemora el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, sería una fecha apropiada para una actividad nacional, que permita identificar a mujeres víctimas y a otras en proceso de recuperación las cuales puedan dar testimonios que contribuya a otras en sus procesos de recuperación.
2. Aumentar y mejorar los procesos de contratación de profesionales del CEM Apolo según la necesidad de atención, con la finalidad de contar con la cantidad de personal necesario para atender la demanda creciente de las usuarias, priorizando la elección de profesionales idóneos y con experiencia para trabajar en este tipo de CEM; asimismo se debe priorizar a quienes tengan una profunda vocación de servicio en la lucha contra la violencia. Asimismo, es preciso implementar un sistema de evaluación de las atenciones que permita a las usuarias medir la calidad del servicio recibido, el cual puede realizarse a través de herramientas como una encuesta de salida, lo cual podría utilizarse para ofrecer estímulos adicionales a los profesionales responsables de atención que logren destacar en su trabajo y/o satisfacción en la atención por parte de las usuarias.
3. Considerar la implementación de plataformas digitales del CEM Apolo, aprovechando la coyuntura de pandemia para las usuarias utilicen el canal virtual que permita, de manera interactiva, conocer más sobre los CEM, el equipo que lo conforman, sus ubicaciones a nivel nacional, estadísticas de casos, indicadores de gestión, entre otros. Del mismo modo, podría habilitarse

un aplicativo para dispositivos móviles que muestren test o cuestionarios para permita identificar características de potenciales agresores y evaluar situaciones de riesgo que puedan desencadenar en actos de violencia, permitiendo generar alertas que contribuya a que las personas puedan evitar ser potenciales víctimas.

4. Intensificar el trabajo de la Estrategia Educativa en todas las Instituciones Educativas del distrito La Victoria; asimismo promover la focalización, intervención y aplicación de todas las estrategias de prevención con los que cuenta el Programa Nacional Aurora como son: (Estrategia Comunitaria, a través de sus cuatro intervenciones a)Hombres por la Igualdad, b) Empoderamiento Económico, c)Acciones desde de la Intervención Comunitaria con Líderes y Lideresas de Organizaciones Sociales ICLLOS, y por último la Estrategia Comunicacional), a fin de llegar a toda la población en general y en especial a las víctimas de violencia de género.
5. Promover estrategias de gerencia social para impulsar actividades de prevención y promoción de medidas a favor de la lucha contra la violencia en la jurisdicción; para ellos se debe considerar la articulación con los diversos actores locales como son; juntas vecinales, instituciones educativas, organizaciones sociales, empresas privadas, entre otros que constituyan escenarios para la difusión de acciones para evitar más víctimas de violencia, replicando los mensajes de prevención en plataformas digitales y otros medios de comunicación.
6. El Programa Nacional Aurora debe implementar el monitoreo de la gestión realizada a través de una ficha de valoración con la finalidad de medir el grado de eficiencia de los servicios brindados en cada CEM referidos no solo a la atención de casos y actividades preventivas de los servicios, sino también a los resultados y metas alcanzadas por cada uno de ellos, permitiendo el análisis comparativo entre CEM e implementar acciones para casos similares, aprovechando lecciones aprendidas para obtener indicadores significativos de mejora continua y proveer información oficial detallada del trabajo realizado en cada CEM para manejo de diversas Instituciones.

- Establecer estrategias de gerencia social para promover la participación público - privada en la promoción y prevención de la violencia, así como contribuir a las acciones que propicien mayor cobertura para la atención del CEM Apolo. En la jurisdicción de Apolo se encuentra el emporio comercial de Gamarra, una de las zonas comerciales que concentra a empresarios que como parte de su responsabilidad social pueden sumarse a las campañas de promoción para la lucha contra la violencia a través de la instalación de paneles, carteles y otros medios de difusión en zonas de afluencia masiva de público con la finalidad de concientizarlos.
 - Se debe evitar la rotación del personal asignado a la atención de víctimas de violencia tanto del CEM como de la Comisaría PNP Apolo (Sección Familia) ya que cuentan con el conocimiento, experiencia y compromiso que les permite aplicar los criterios establecidos en las políticas desarrolladas para la protección de víctimas de violencia y sumado al conocimiento de la jurisdicción, la cual propicia mejores facultades para la atención de las usuarias aplicando estrategias adquiridas por su trabajo. Asimismo, ante la demanda creciente para atención en la PNP, es necesario incorporar mayor número de efectivos policiales a la sección Familia (área responsable en la Comisaría), siendo imprescindible que estos cuenten con especialización en casos de violencia y cuyo inicio de labores este monitoreado por un personal antiguo, quienes podrían trasladar las capacidades ganadas con su experiencia.
7. Mejorar la cooperación Interinstitucional entre el CEM y Comisaría PNP Apolo estableciendo los protocolos de manejo de casos de violencia, delimitando las competencias, funciones y responsabilidades de cada grupo a través de documentos de gestión como guía de procedimientos, convenios, entre otros, que facilite el trabajo articulado y sea reconocido formalmente por las usuarias ya que constantemente confunden al responsable de medidas de protección de la PNP como parte del equipo de trabajadores del CEM. Los acuerdos deben estar establecidos en un Convenio de Cooperación Interinstitucional suscrito entre CEM y Comisaría de PNP Apolo con la finalidad de asegurar secuencialidad de acciones, evitando retrasos o suspensiones de beneficios ante el cambio de autoridades institucionales.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA DE MEJORA

PLAN DE DESARROLLO DE CAPACIDADES PARA LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR EN LA JURISDICCIÓN DE APOLO

(2021 - 2022)

6.1 Finalidad:

Contribuir en la reducción de la violencia familiar especialmente la dirigida a mujeres en la jurisdicción de Apolo, distrito de La Victoria.

6.2 Objetivo General

Brindar estrategias de gerencia social para fomentar las medidas de promoción y prevención de acciones contra la violencia en la jurisdicción de Apolo, distrito de La Victoria

6.3 Prioridades

- 6.2.1. Diseño de plan de prevención de la violencia en la jurisdicción de Apolo
- 6.2.2. Articulación de actores claves (líderes sociales).
- 6.2.3. Articular la gestión pública y privada
- 6.2.4 Seguimiento y monitoreo del desarrollo del plan de prevención.
- 6.2.5 Evaluación de resultados y logros obtenidos para su réplica.

6.4 Enfoques transversales

Enfoque de Desarrollo Humano

Se entiende por el bienestar y la calidad de vida de los seres humanos, sin restricciones ni sesgos, con la finalidad de validar sus derechos y oportunidades. De esta manera, se busca que el ser humano cumpla con sus oportunidades en cualquier entorno que se desenvuelva con dignidad y libertad y, de esta manera, progresar en su entorno y encaja con el paradigma de igualdad de oportunidades que toda mujer debería ostentar para lograr el desarrollo de sus potencialidades.

Enfoque de género

Se entienden las diferentes oportunidades que tienen los hombres y las mujeres, las interrelaciones existentes entre ambos géneros y los distintos roles que la sociedad les asignan. Se trata de una herramienta analítica que ayuda a superar las brechas sociales producidas por la desigualdad del género femenino ante el masculino. Es decir, conocer y explicar las inequidades y relaciones de poder que suceden en la sociedad para, por el contrario, elaborar y cumplir políticas que eliminen estas brechas.

Enfoque de integralidad

Tener una visión integral de los seres humanos teniendo en cuenta su realidad y tomando en cuenta que la violencia es multicausal ya que los factores son diversos y las intervenciones preventivas promocionales deben estar orientadas a los distintos niveles en las que se desenvuelva las personas dese una dimensión física, psicológica, social y legal del problema.

Enfoque territorial

Se debe de considerar las características de cada realidad social y territorial del distrito La Victoria con la finalidad de promover una gestión social integral, descentralizada y participativa, priorizando las alianzas estratégicas con todas las instituciones públicas y privadas de la jurisdicción.

Enfoque centrado en la víctima

A la víctima se debe reconocer como un sujeto de derecho y brindar la máxima protección, sin ningún tipo de restricción ya que es el centro de atención y preocupación de los funcionarios públicos y privados quienes deberán activar todos los instrumentos sectoriales e intersectoriales para brindar atención de calidad, oportuna y eficaz.

6.5 Estrategias en relación a las prioridades

Las Estrategias sobre las cuales se derivarán las acciones son las siguientes:

Preservación de la Salud

Se busca asegurar la integridad física y psicológica de las mujeres que podrían ser potenciales víctimas de violencia de género para que actúen oportunamente en su erradicación y neutralización.

Actividad	Indicador
Desarrollo de habilidades para fortalecer la autoestima y modo de actuación y decisión frente a casos de violencia	-Número de mujeres atendidas en CEM Apolo. -Número de mujeres capacitadas que identifican sus derechos fundamentales
Formación de aliadas en difusión para hacer frente a situaciones de violencia contra la mujer	-Número de mujeres formadas y especializadas en talleres zonales (líderes locales)

Articulación de actores claves

Se deberá identificar a los líderes sociales más representativos de la jurisdicción de Apolo (presidente de junta vecinal, representante de iglesia, clubes sociales, etc) para lograr la coordinación en la identificación de población vulnerable a violencia.

Actividad	Indicador
Desarrollo de capacidades para identificar casos de violencia en su vecindario y como debe articular con las autoridades para su atención.	-Número de líderes capacitados en la jurisdicción Apolo. -Número de talleres y reuniones de capacitación.
Formación de brigadas sociales para apoyo rápido de víctimas de violencia	-Número de personas capacitadas para brindar apoyo a las víctimas.

Educación sobre prevención

Tiene como objetivo usar las plataformas educativas locales para impulsar la formación contra la violencia hacia la mujer.

Actividad	Indicador
Intervención en colegios del distrito de La Victoria	-Número de activaciones planificadas / realizadas en colegios de la zona
Seguimiento para verificación de la enseñanza de la Ley 30364 “Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar”	-Número de mesas de trabajo convocadas / realizadas en colegios de la zona

Comunicación

Se centra en permanentes y variadas campañas de comunicaciones integradas con dos mensajes diferenciados contra la violencia de género.

Actividad	Indicador
Desarrollo de campañas de Comunicación 360° sobre derechos de las mujeres	Número de campañas realizadas en diversos formatos
Desarrollo de campañas sobre masculinidades que incluyan perspectiva de igualdad de género	Número de campañas realizadas en diversos formatos
Difusión de información detallada del CEM de la Comisaría PNP de Apolo	Cantidad de material elaborado / Cantidad de material entregado

Articulación de actores públicos y privados:

Fomentar la participación del sector privado en las acciones de promoción y prevención para la lucha contra la violencia como parte de la implementación de una política de responsabilidad social en la jurisdicción de Apolo.

Las empresas privadas pueden contribuir en solventar los gastos de promoción así como brindar las plataformas para la difusión de medidas para prevenir los casos de violencia.

Actividad	Indicador
Desarrollo de campaña de difusión a través de paneles, spots publicitarios, carteles y otros medios audiovisuales para masificar los mensajes de prevención de casos de violencia.	-Cantidad de medios audiovisuales instalados y utilizados.
Empresas colaboradoras en la campaña de prevención con responsabilidad social.	-Número de empresas participantes en la campaña.

ANEXOS

ANEXO 1: HISTORIAS DE VIDA DE LAS USUARIAS DEL CEM

Historia de vida 1

AS, 41 años, separada hace 3 años. Dos hijos.

AS conoció a Humberto hace 17 años, cuando estudiaban juntos en un instituto de computación. A poco de llegar a su vida, se sintió muy atraída por sus modales finos y sus detalles. Sin haber terminado su carrera técnica, salió embarazada. Humberto no demostró mucho entusiasmo por la noticia, pero decidió que vivan juntos. Nueve meses después llegaron los problemas económicos y de obligaciones familiares. Él la violentaba psicológica y físicamente. AS no tenía a nadie cerca en la pequeña casa que compartían y la vergüenza de contar su sufrimiento se convirtió en aliada de su agresor.

Un día, AS le reclamó a su pareja por qué llegaba tan tarde y con evidentes signos de haber compartido licor y lujuria fuera del hogar. Lo que recibió como respuesta fue una andanada de golpes, uno tras otro en diversas partes del cuerpo. Sus gritos desesperados despertaron la atención de sus vecinos, quienes fueron a su rescate, antes de que se vuelva una estadística de muerte.

Armada de valor, AS hizo la denuncia y recibió el apoyo de la comisaría de su distrito y también del CEM asignado en esta dependencia policial. “En el CEM Apolo recibí la mejor ayuda para estar mejor, ya que antes tuve otro problema en la jurisdicción en San Luis donde la atención era extraña, como si no le dieran importancia a mi caso. Antes que esté el CEM yo fui, luego inauguraron el CEM, fui, porque tuve varios episodios de violencia y tuve la atención del caso. Tuve las visitas del personal del CEM. Me atendí con la abogada, la psicóloga y todo el grupo me ayudaba. Todos me derivaban. He recibido el apoyo de todo el grupo” manifiesta AS, quien también agradece la atención que recibió y sigue recibiendo. Cada llamada del personal del CEM la tranquiliza porque es la mejor señal de que no está sola.

A veces el padre de su hija a veces la busca para chantajearla en darle el dinero para la mantención de su hija solo si accede a sus requerimientos sexuales. “Eso a una mujer como madre, como mujer le hace sentir más deprimida”. No tener un trabajo seguro es un factor que le juega en contra.

Sin embargo, eso no la amilana. Asegura que ya ha aprendido a trabajar sus emociones. Cuando busca una explicación de por qué se unió a un hombre violento, recuerda la represión que vivió de niña y adolescente. Quizá esa fue la semilla, quizá todo pudo ser distinto desde entonces. Hoy instruye a su hija de 17 años para que no viva lo mismo. Y a su pequeño hijo varón le ha enseñado desde pequeño que a una mujer se le respeta.

Actualmente, gracias a las terapias y consejos recibidos se siente en capacidad de ayudar a otras mujeres. Por eso, cuando en el modesto barrio en el que actualmente vive se entera de casos como el suyo, no duda en darles un primer apoyo moral y luego las convence de denunciar y de apoyarse en un CEM. “Ir a las terapias porque eso me ha ayudado a estar mejor”, afirma.

Confiesa que empezar sola, de nuevo, no fue fácil. A pesar del apoyo psicológico, la susceptibilidad era una sombra que a veces la visitaba. Solo la constancia la ayudó a salir adelante. Hoy dice que sería una buena armar grupos de autoayuda, dar testimonios, y hacer actividades para levantar nuestra autoestima, en conjunto entre mujeres que atravesasen dramas similares.

Hoy AS se siente empoderada y segura de sí misma. “Me ha reforzado bastante (las terapias). Me sienta más segura y más protegida. Sé que no estoy sola”, dice, con una sonrisa muda.

Historia de vida 2

LB, 41 años, separada hace 2 años. Dos hijos.

LB conoció al padre de su hijo, a poco de conocerlo empezaron los problemas. Ella reconoce hoy que siempre mantuvo una relación tóxica pero que lo único bueno de esa unión que dio fue su hija de hoy 5 años. Luego tendría otro hijo, hoy de 2 años.

Sin embargo, rememora que vivir en la casa de sus suegros, en el distrito de San Martín de Porres, y con un esposo cada vez más ausente, la deprimieron mucho. En su caso, las agresiones eran leves pero constantes, como agujas que cada vez la herían más y más. Un día no aguantó las frases cortantes y mancilladoras de su honor, la falta de apoyo con las obligaciones en casa, el desinterés de un futuro. Tomó sus cosas y se regresó a la casa de sus padres, en el distrito de La Victoria.

Aunque reconoce que la atención en el CEM de su actual distrito le ha servido, LB critica que no tengan mayor competencia sancionadora.

Yo sé que había turnos de mañana y noche. Eso fue antes de la pandemia. Yo iba en la tarde, aunque me imagino que había atención todo el día porque si hay emergencias se tienen que atender. “Sí me dieron charlas, orientaciones, pero no siento que hayan hecho más por mí. Entonces, iba donde el abogado y me decía “Ya, hay que hacer este escrito”. Ese era uno. Pero luego me cambiaron de abogado y la nueva me dijo: “Usted tiene que traerme todo escrito para transcribirlo. Quedé con una mala sensación”, expresa.

Siempre en su opinión, LB considera que debería haber un seguimiento más celoso de los casos registrados. Revela que una vez el padre de sus hijos se llevó a mi hija y le extrañó que la entidad no haya hecho nada. Aunque no todo es negativo, pues considera que el psicólogo sí la escuchaba y le recomendaba que no deje las terapias “Me decía ‘*Esto no lo debes permitir*’, en ese momento quizás sí me sirvió. Pero tú sabes que cuando una pasa maltrato, emocionalmente no estamos bien. Entonces, necesitamos de más apoyo”, sentencia.

LB teme algún día que el padre de sus hijos la violente por lo que él considera venganza. Se lo ha dicho. Expresa su temor a ser desfigurada, ser golpeada o asesinada. “Ahora es así. Ahora hay más violencia, más ensañamiento hacia la mujer”, dice triste.

En general, la desconfianza se ha adueñado de LB. También desconfía de los hombres en general, los considera a todos unos cobardes por maltratar sistemáticamente a la mujer, según afirma.

“Yo, prácticamente he tenido que aprender a agarrar valor sola. Yo he ido a la charla del psicólogo dos veces a lo mucho. Y no pude seguir yendo más por el trabajo, y mi afán era más continuar el juicio, a ver si de alguna manera u otra el señor (el padre de sus hijos) me deja tranquila”.

Y aunque tiene medidas de protección, siente que lo que menos tiene es tranquilidad. Cuenta que a veces su ex pareja la espera en la esquina de su domicilio y cuando llama a la policía, huye sin dejar rastro. “Así es muy complicado”, resopla con desesperanza.

Sin embargo, finalmente se admite como una mujer fuerte y de armas tomar. Recomienda que se implementen talleres de motivación, y algunos cursos para manualidades, así podrían compenetrarse los lazos entre las mujeres y aprender nuevos oficios que les signifiquen ingresos adicionales. “Nosotras podemos valernos por sí solas. No tenemos que depender el hombre para salir adelante”, sostiene, esperanza al fin.

ANEXOS 2: GUÍAS DE ENTREVISTAS

-GUÍA DE ENTREVISTA 1: *Dirigida a usuarias de derecho.*

Estimada, la presente entrevista tiene como único objetivo conocer su percepción sobre los servicios que se imparten en el CEM; seguros de contar con vuestra responsabilidad, seriedad y objetividad al momento de responder el presente cuestionario que será de gran utilidad para los fines del trabajo de investigación que venimos desarrollando.

PE1 ¿Los servicios de atención a las mujeres responden a las necesidades de las mujeres violentadas que acuden al Centro Emergencia Mujer Comisaría PNP Apolo en el distrito de La Victoria?

Servicios que se imparten a través del CEM

1. ¿Conoce cuáles son los servicios que ofrece el CEM?
2. ¿Conoces los horarios del CEM?
3. ¿Cuál es el servicio del CEM que siente que le más ayudó?
4. ¿Conoce experiencias de mujeres que al igual que Usted hayan sufrido violencia?

Conocimiento y experiencia de los profesionales que atienden a las mujeres víctimas de violencia

5. ¿Usted considera que los profesionales del CEM están ayudando en su caso?

SI	NO	NO SABE / NO OPINA
¿Todos?		
¿Solo algunos?, ¿Quiénes?		

6. ¿Cuándo usted acudió al CEM, sintió que la ayuda de los servicios fue suficiente para superar la crisis que estaba pasando?

SI	NO	NO SABE / NO OPINA
¿Por qué?		

Atención de calidad a las mujeres víctimas de violencia, a partir de los conocimientos que tienen los profesionales.

7. ¿Cómo calificaría la atención que recibió de los profesionales que las atendieron en las áreas del CEM?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

Pésimo

Explique ¿por qué? _____

8. Califique los siguientes aspectos de la atención recibida en el CEM:

	Rapidez de atención	Cordialidad del trato	Confidencialidad de la información	Comodidad de los ambientes
Excelente				
Bueno				
Regular				
Malo				
Pésimo				

¿por qué?: _____

9. ¿Usted cree que horarios que se ofrecen son los adecuados?

Horarios _ Sí _ No	¿Por qué?
--------------------------	-----------

PE2 ¿En qué medida el CEM está fortaleciendo las capacidades de las mujeres en temas de prevención contra la violencia?

Acciones de prevención que se implementan través del CEM

10. ¿Conoce qué acciones de prevención se realizan a través del CEM? (*Si responder NO, pasar a la pregunta 16*)
11. ¿En qué consisten estas acciones de prevención? (*Si contesta NO, pase a la pregunta 16*)
12. ¿Identifica quién es el responsable de implementar estas acciones de prevención en el CEM?
13. ¿Son suficientes las acciones de prevención que se implementan actualmente?
14. ¿De todas las acciones que se implementan, cuál o cuáles son de su mayor interés?
15. ¿Qué cree usted que debería de hacer el CEM para promover la prevención contra la violencia hacia la mujer?

Percepción sobre reducción de casos de violencia contra la mujer en la jurisdicción

16. ¿Usted cree que las acciones de prevención que se realizan a través del CEM, están logrando reducir los casos de violencia contra la mujer?

SI	NO	NO SABE / NO OPINA
¿Por qué?		

17. Usted cree que los casos de violencia contra la mujer han:

Aumentado	¿Por qué?
-----------	-----------

Reducido	¿Por qué?
----------	-----------

PE3 ¿La coordinación entre CEM y Comisaría PNP Apolo contribuye al bienestar de las víctimas de violencia?

Empoderamiento de las mujeres

18. ¿Usted considera que a partir de las atenciones recibidas en el CEM ha mejorado su condición?

19. ¿Actualmente, se sentiría en la capacidad de ayudar a otras mujeres víctimas de violencia en tu entorno?

20. ¿En qué medida considera que la intervención del CEM ha fortalecido su autoestima y la toma de decisiones?

Ayudó mucho

Ayudó poco

No me ayudó

¿Por qué? _____

21. ¿Qué otras actividades consideran que podría contribuir a mejorar su situación?

Cursos

Charlas

Talleres ocupacionales

Activaciones

Otros (detalle) _____

Percepción de articulación entre el CEM y la comisaría

22. ¿De qué manera la Comisaría apoya las acciones del CEM?

23. ¿Usted cree que la intervención policial contribuye a reducir los casos de violencia contra la mujer?

24. ¿Está usted de acuerdo que el CEM atienda en la comisaría?

SI	NO	NO SABE / NO OPINA
----	----	--------------------

¿Por qué?



-GUIA DE ENTREVISTA 2: Dirigida a trabajadores involucrados en la atención de las usuarias.

Estimada/o, la presente entrevista tiene como único objetivo conocer los servicios que se imparten en el CEM; seguros de contar con vuestra responsabilidad, seriedad y objetividad al momento de responder el presente cuestionario que será de gran utilidad para los fines del presente trabajo de investigación.

PE1: ¿Los servicios de atención del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Apolo responden a las necesidades de las usuarias?

Conocimiento de los servicios que se brindan a través del CEM

1. Según su percepción, ¿Las usuarias al llegar al CEM conocen los servicios que allí se ofrecen?
2. ¿En qué horario del CEM hay mayor demanda por las usuarias?
3. Después de la primera atención ¿El equipo realiza seguimiento a los casos atendidos? ¿Cómo se realiza?
4. ¿Cuál de los servicios brindados por el CEM considera que cumple las expectativas de las usuarias? ¿Por qué?
5. ¿Considera que el entorno de las usuarias predispone los casos de violencia que sufren?

Nivel de conocimiento y experiencia de los profesionales que atienden a las mujeres víctimas de violencia.

6. ¿Cuáles son los aspectos mínimos necesarios (actitudes, aptitudes, habilidades blandas) que debe cumplir un profesional para laborar en el CEM?
7. ¿Existe algún método o estrategia (encuesta, sondeo de opinión) para medir la opinión de las usuarias sobre la atención brindada por los profesionales?
8. ¿Identifica aspectos o inconvenientes que afectan el trabajo de los profesionales del CEM?

Atención de calidad a las mujeres víctimas de violencia, a partir de los conocimientos que tienen los profesionales.

9. ¿Cuáles son los aspectos más destacables y los aspectos de mejora en relación a la atención a las usuarias? ¿Podría mencionar ejemplos?
10. ¿Usted cree, que los servicios y el horario de atención del CEM Apolo están correctamente difundidos? Explíqueme por qué.

PE2 ¿En qué medida el CEM está fortaleciendo las capacidades de las mujeres en temas de prevención contra la violencia?

Opinión sobre las acciones de prevención que realiza el CEM, para el fortalecimiento de capacidades en mujeres de la jurisdicción.

11. ¿Cuáles son las acciones de prevención que se realizan en el CEM y en qué consisten?
12. ¿Qué inconvenientes afectan el desarrollo de las acciones de prevención? (falta de personal, ausencia de plan estratégico, bajo presupuesto, etc.)
13. ¿Qué estrategias consideraría importante para alcanzar los objetivos de prevención?
14. ¿Desde su experiencia, existen acciones de prevención que sean solicitadas por las usuarias? ¿Cómo cuáles?
15. ¿Usted como profesional, promueve y participa en las acciones de prevención?

Percepción sobre reducción de casos de violencia contra la mujer en la jurisdicción.

16. ¿Usted cree que las acciones de prevención que se realizan a través del CEM, están logrando reducir los casos de violencia contra la mujer?

SI	NO	NO SABE / NO OPINA
¿Por qué?		

17. Usted cree que los casos de violencia contra la mujer han:

Aumentado	¿Por qué?
Reducido	¿Por qué?

PE3 ¿Cómo contribuye la coordinación entre el CEM y Comisaría de Apolo para mejorar las condiciones de las usuarias?

Valoración de la ayuda brindada para lograr el empoderamiento de las usuarias

18. ¿Usted considera que las atenciones brindadas en el CEM han ayudado a mejorar las condiciones de las usuarias (emocional, económico, laboral, etc.)?
19. ¿En qué aspectos de la atención del CEM ha trascendido en mejorar la autoestima de las usuarias?
20. ¿Considera que las mujeres atendidas han logrado empoderarse, de tal manera que puedan ayudar a otras mujeres que sufran violencia?
21. ¿Qué otras actividades consideran usted, que podrían contribuir a mejorar la situación de las usuarias?

Percepción de las usuarias de la articulación entre el CEM y la Comisaría PNP.

22. ¿De qué manera la comisaría apoya las acciones que realiza el CEM?
23. ¿Usted cree que la intervención policial contribuye a reducir los casos de violencia contra la mujer? ¿De qué manera?
24. ¿En su opinión es favorable que el CEM se ubique al interior de la comisaría? ¿Por qué?

ANEXO 3: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



Etapa inicial del trabajo de investigación: Validación de encuestas





Visitas domiciliarias para las entrevistas a las usuarias





Aplicación de entrevistas a las usuarias del CEM en
Comisaría APOLO



Visita a las instalaciones del CEM en Comisaría Apolo para la coordinación del trabajo de campo.



BIBLIOGRAFÍA

ÁLVAREZ, J. F. (2009): *Capacidades, libertades y desarrollo: Amartya Kumar Sen*
Teorías políticas contemporáneas 2ª edición. Valencia. Tirant lo Blanch.
pág. 415-428

ASAMBLEA GENERAL DE LAS NACIONES UNIDAS

2013 Resolución de la Asamblea General A/RES/48/104. Declaración sobre la
eliminación de la violencia contra la mujer. Nueva York, 20 de diciembre
del 2013.

BEAUVOIR, S. (2017): *Segundo sexo*. Madrid. Ediciones Cátedra.

BOONE-ROOSENS, Bruselas. (2002): *El proceso de empoderamiento de las
mujeres*. Guía metodológica Comisión de mujeres y desarrollo.

CENTRO NACIONAL DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO (CEPLAN)

2002 Acuerdo Nacional 2002-2021 Políticas de estado y planes de gobierno.
Lima. Consulta: 04 de diciembre 2020.
[http://acuerdonacional.pe/wp-
content/uploads/2014/06/PolíticasEstado_PlanesGobierno.pdf](http://acuerdonacional.pe/wp-content/uploads/2014/06/PolíticasEstado_PlanesGobierno.pdf)

CENTRO NACIONAL DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO (CEPLAN)

2020 La protección de la vida en la emergencia y después [informe nacional].
Lima. Consulta: 23 de octubre de 2020.
[file:///C:/Users/User/Downloads/Informe-Nacional-Peru-a-mayo-2020-II-
INV-Peru-Ceplan-20200805.pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Informe-Nacional-Peru-a-mayo-2020-II-INV-Peru-Ceplan-20200805.pdf)

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

2020 Decreto Legislativo N°1470. Lima, 27 de abril. Consulta: 7 de junio. De
2020.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662858/DL_1470.pdf

DEFENSORIA DEL PUEBLO

2019 Supervisión de los Centros Emergencia Mujer [informe]. Lima. Consulta: 5 de octubre de 2020.

<https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/02/Supervisi%C3%B3n-CEM-setiembre-octubre-2019.pdf>

GIBERTI, E. (2016). *Violencia familiar intervención en la escena misma de la violencia* en H. Marchiori (coord.), *Victimología. Violencia Familiar-Conyugal* (p.145). Córdoba: Encuentro Grupo Editor.

GÜENDEL, Ludwing (2000). *La política pública y la ciudadanía desde el enfoque de los derechos humanos. La búsqueda de una nueva utopía*, en Sergio Reuben, comp., *Política social: vínculo entre Estado y sociedad*, San José, Costa Rica, UCR, pág. 169-218

HARLA S.A. de C.V. México (1995): *Informe de desarrollo humano Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)*.

INFORME DE DESARROLLO HUMANO (2014): *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Communications Development Incorporated*, Washington DC, EE.UU.

INFORME MUNDIAL SOBRE LA VIOLENCIA Y LA SALUD (2002): *Organización Panamericana de la Salud para la Organización Mundial de la Salud: Resumen*. Washington DC, EE.UU. p. 161

MAQUEDA, María Luisa

2006 “La Violencia de Genero: Entre el concepto jurídico y la realidad social”. *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*. Granada: Artículos ISSN 1695-0194, pp 02:2. Consulta: 9 de setiembre 2020.
<http://criminet.ugr.es/recpc/08/recpc08-02.pdf>

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VUNERABLES

2020 Decreto Supremo N°004-2020-MIMP. Lima, 6 de setiembre. Consulta: 5 de enero de 2021.

<https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2020/09/DS-004-2020-MIMP-LP.pdf>

MINISTERIO DE LA MUJER Y DESARROLLO SOCIAL (MIMDES) PROGRAMA NACIONAL CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL MIMDES

2009 “Eficacia de la intervención de los Centros Emergencia Mujer”. Consulta: 4 de agosto de 2020.

https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/estadistica/eficacia_intervencion_cem.pdf

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VUNERABLES - PROGRAMA NACIONAL AURORA

2020 Resolución Ministerial N°093-2020-MIMP. Lima, 4 de junio de 2020. Consulta: 19 de noviembre 2020.

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-manual-de-operaciones-del-programa-nacional-para-resolucion-ministerial-n-093-2020-mimp-1867322-1/>

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/818422/anexo_rm_093_2020_mimp.pdf

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VUNERABLES

2020 Resumen regional Lima Metropolitana. Estadísticas del Programa Nacional Aurora. Lima. Consulta: 27 de diciembre de 2020.

portalestadistico.pe/wp-content/uploads/2021/01/RE-Lima-Metropolitana-2020.pdf

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y BIENESTAR SOCIAL

2010 Programa Nacional para la Prevención y la Atención Integral de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Violencia basada en Género, Doméstica e Intrafamiliar. 2010-2015. Consulta: 5 de octubre de 2020.

<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/28250/PROGRAMA%20VIOLENCIA%20EN%20GENERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgcvvg/MIMP-violencia-basada_en_genero.pdf

MINISTERIO PÚBLICO – FISCALIA DE LA NACIÓN

- 2019 Boletín Estadístico del Ministerio Público. Lima. Consulta: 8 de agosto de 2020.
https://www.mpfm.gob.pe/Docs/0/files/boletin_estadistico_marzo_2019.pdf
https://www.mpfm.gob.pe/Docs/0/files/boletin_estadistico_diciembre_2018.pdf

NIETZSCHE, Friedrich (editor)

- 1886 Más allá del bien y del mal, sección primera: de los prejuicios de los filósofos, 1885). Primera Edición, Alemania. Consulta 18 de marzo de 2021.
https://issuu.com/sextoro/docs/friedrich_nietzsche_-_m_s_all__de

NUSSBAUM, M. (2012): *Crear Capacidades. Propuestas para el desarrollo humano*. Barcelona, Paidós.

NUSSBAUM, M. (2002): *Las mujeres y el desarrollo humano*. Barcelona. Heder Editorial S.L. pág. 40.

OBSERVATORIO DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y LOS INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR

- s/f Protocolo de Atención Conjunta CEM y Establecimientos de Salud.
Consulta: 5 de octubre 2020.
<https://observatorioviolencia.pe/noticias/page/9/?print=print-search>

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (ONU)

- 1994 Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará). Consulta: 10 de setiembre 2020.
<https://www.oas.org/es/mesecvi/docs/BelemDoPara-ESPANOL.pdf>

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO

s/f Desarrollo de Capacidades: Texto básico del PNUD. Lugar de publicación: Grupo de Desarrollo de la Capacidad.
Consulta: 21 de octubre 2020.
https://www.undp.org/content/dam/undp/library/capacity-development/spanish/Capacity_Development_A_UNDP_Primer_Spanish.pdf

RAMOS BALLÓN, C.A. (2013) *Análisis de la Aplicación de las Políticas Públicas en el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del MIMDES a través de los Servicios de los Centros Emergencia Mujer de Lima, San Juan de Lurigancho y Comas durante los años 2008-2010* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/5457/>

RUÍZ, R. (2002): *La violencia familiar y los Derechos Humanos*. Comisión Nacional de los Derechos Humanos, México DF. p.22

SEN, A. (2000): *Desarrollo y Libertad*. Barcelona. Editorial Planeta, Buenos Aires.

TORRES MANRIQUE, Jorge Isaac (2009): "Problemática de la violencia familiar en Perú. Consulta: 05 de diciembre 2021.
<https://www.gestiopolis.com/problematika-de-la-violencia-familiar-en-peru/>

WASHINGTON DC, EE.UU. (2007): *Informe mundial sobre la violencia y la salud Organización Panamericana de la Salud para la Organización Mundial de la Salud: Resumen*.

ZAFRA CÓRDOVA, K. M. (2015) *Los Centro de Emergencia Mujer, su intervención frente a los sistemas de género asentados en la sociedad y cultura andina en la provincia de Sucre - Ayacucho* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/6424/>