



PONTIFICIA
**UNIVERSIDAD
CATÓLICA**
DEL PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

“EXPECTATIVAS Y DEMANDAS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS
DE VIOLENCIA: UN ESTUDIO SOBRE LAS UNIDADES DE
ATENCIÓN EN LA LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA HACIA LA
MUJER, EN EL DISTRITO DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO”

Tesis para optar el grado de Magíster en Gerencia Social

AUTOR

ECO. NORA LIBIA FLORES ARCE

ASESORA

MAG. GABRIELA DOLORIER

LIMA - PERU

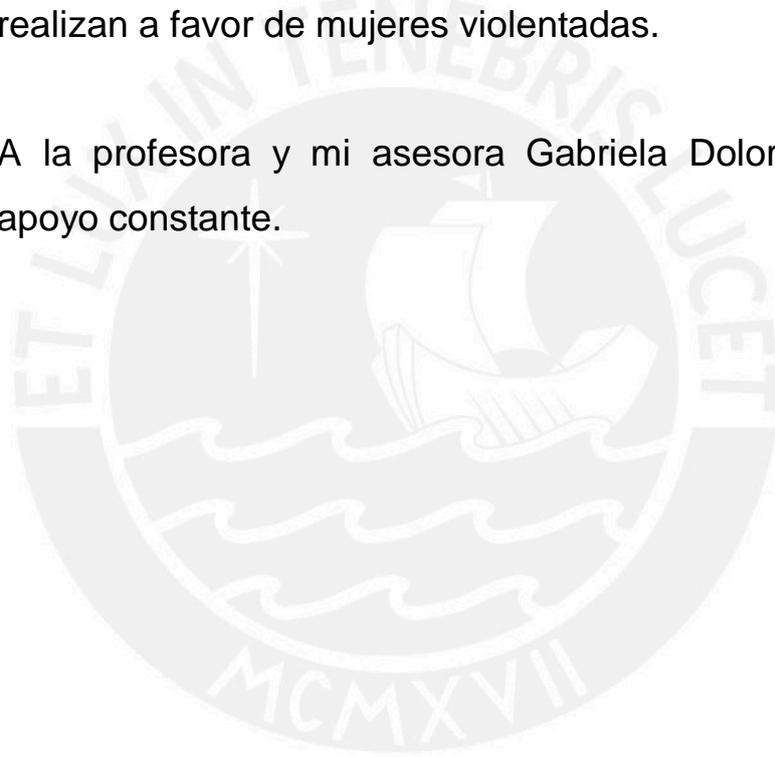
2015

Agradecimientos

A las víctimas de violencia que participaron de esta investigación, especialmente a las warmicusinas, por su colaboración y entusiasmo.

A Warmi Cusi, por permitirme ser parte del servicio que realizan a favor de mujeres violentadas.

A la profesora y mi asesora Gabriela Dolorier, por su apoyo constante.



DEDICATORIAS

*A Dios, por su amor manifestado en el servicio a los más
necesitados.*

*A mi padre Enrique, que con su ejemplo siempre me
motivó a cumplir mis metas.*

*A mi esposo y mi hijo, por su constante apoyo y
confianza.*

A mi madre y hermana, por su comprensión.

Resumen Ejecutivo

La presente investigación está relacionada a la implementación de políticas tendentes a garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia y el acceso a servicios públicos de calidad; objetivos estratégicos del Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer 2009-2015, documento donde se determinan los roles de la sociedad y el Estado para garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.

El objetivo es determinar si las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, Centro Emergencia Mujer, Policía Nacional del Perú-Comisaría y Ministerio Público-Fiscalía de Familia, en el distrito de Villa María del Triunfo, responden a las expectativas y demandas de las víctimas de violencia.

La investigación es de tipo descriptivo con un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo, realizada con una muestra significativa de mujeres víctimas de violencia, a las cuales se les aplicó entrevistas y encuestas, con la finalidad de conocer sus expectativas, demandas, así como identificar el nivel de conocimiento y de calidad de los servicios que brindan las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer.

Los resultados han permitido conocer que las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer responden de manera limitada a las expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia, son poco conocidas, su cobertura es reducida y su nivel de satisfacción presenta brechas negativas en más del 80% de las dimensiones evaluadas.

Sin embargo, al representar una política pública orientada a mejorar la situación de la mujer víctima de violencia, a pesar de sus limitaciones, no

son rechazadas y se les reconoce como el lugar más apropiado para solicitar ayuda; situación que constituye una exigencia para las autoridades e instituciones en el sentido de mejorar los procesos, procedimientos y normativa para articular los servicios y entidades a la realidad de las mujeres víctimas de violencia y que éstas se sientan realmente apoyadas y protegidas contra la violencia.

Los Principales hallazgos de la investigación están relacionados al conocimiento de esperanzas, ilusiones y metas (expectativas) que las víctimas de violencia esperan alcanzar con el apoyo que el Estado brinda para superar el problema de la violencia, y las exigencias (demandas) sobre lo que esperan recibir del servicio de las unidades de atención en la lucha contra la violencia implementadas por el Estado, para sentirse parcial o totalmente satisfechas.

En ese sentido, desde la perspectiva de la Gerencia Social la presente investigación nos permite inferir que la política de estado sobre la lucha contra la violencia hacia la mujer en el Distrito Villa María del Triunfo puede mejorar la calidad de sus intervenciones si se incluyen las expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia, lo que permitirá brindar un mejor servicio y tender a una mayor satisfacción de las víctimas de violencia.

ÍNDICE

	Pág.
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. Presentación de la problemática	12
1.2. Objetivos	19
1.3. Justificación de la investigación	20
CAPÍTULO II: MARCO CONCEPTUAL	23
2.1. Enfoques de la Investigación	26
2.2. Marco Teórico	31
2.3. Caracterización de la zona de estudio	49
CAPÍTULO III: MARCO NORMATIVO	61
3.1. Tratados internacionales	61
3.2. Normativa nacional	64
3.3. Marco Nacional e Instrumentos en la lucha contra la violencia hacia la mujer	65
CAPÍTULO IV: UNIDADES DE ATENCIÓN EN LA LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA HACIA LA MUJER	69
4.1. Centro Emergencia mujer	69
4.2. Comisaria - Policía Nacional	80
4.3. Fiscalía de Familia - Ministerio Público	87
CAPÍTULO V: DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	93
5.1. Tipo de investigación	93
5.2. Enfoque metodológico	93
5.3. Variables de estudio	97
5.4. Unidad de análisis	98
5.5. Población objetivo y muestra	98
5.6. Fuentes de información	101
5.7. Técnicas de recolección de datos	101
5.8. Técnicas para el procesamiento de información	107
CAPÍTULO VI: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS, ANÁLISIS E INTREPRETACIÓN DE LOS HECHOS.	108
6.1. Primer Objetivo Específico: Conocer las demandas y	117

	expectativas de las mujeres víctimas de violencia.	
6.2.	Segundo Objetivo Específico: Identificar el nivel de conocimiento de las mujeres víctimas respecto a las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer	172
6.3.	Tercer Objetivo Específico: Conocer la calidad percibida por las mujeres víctimas de violencia respecto a los servicios que reciben de las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer	186
6.4.	Cuarto Objetivo: Identificar áreas de mejora en el servicio que brindan las unidades de atención en la lucha contra la violencia	211
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		214
7.1.	Conclusiones	214
7.2.	Recomendaciones	220
BIBLIOGRAFÍA		226
PANEL FOTOGRÁFICO		231
ANEXOS		235

Introducción

La violencia contra la mujer constituye un problema de suma gravedad que involucra a la mayoría de la población, que viola los principios de la igualdad de derechos, del respeto a la dignidad humana y dificulta la participación de la mujer en la vida política, social, económica y cultural de su país.

En el Perú, la violencia familiar es un problema social que constituye una violación de los derechos humanos y vulnera la salud física y mental de mujeres, genera una menor participación de la mujer en el mercado laboral y una disminución de su productividad e ingresos.

Debido a las graves consecuencias, el gobierno ha implementado diversas políticas públicas, con el objetivo de contribuir a superar la situación de violencia y garantizar el acceso de las mujeres afectadas por la violencia basada en género, a los servicios públicos de calidad, incluyendo el acceso al sistema de salud y judicial, entre otros.

Un servicio de calidad que satisface las expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia, significa dar una respuesta adecuada que contribuya a dar soluciones viables a las necesidades de las mujeres que viven en situación de violencia familiar y sexual y principalmente al cese de la violencia.

En ese sentido, en el Capítulo I se presentan estadísticas que evidencia la magnitud del problema de violencia y la situación de la violencia familiar y sexual en el Distrito de Villa María del Triunfo; y se plantea la pregunta sobre si las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer responden a las expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia.

Es así que, en el distrito de Villa María del Triunfo, la violencia familiar es un problema social por los altos índices de violencia hacia la mujer, quinto lugar a nivel de Lima, situación que afecta la calidad de vida y limita su desarrollo a nivel personal, familiar y comunitario.

Considerar al género como elemento central para comprender la violencia familiar y sexual, reconocer que la violencia hacia la mujer viola los derechos fundamentales, que representa un problema de salud pública y que comprende a todo tipo de comunidades, se sustenta en el Capítulo II. Asimismo, se desarrollan conceptos y modelos teóricos que apoyan la investigación. También se presenta la caracterización de la zona de estudio.

En el Capítulo III se presenta el marco jurídico general que incluye una breve descripción de los Tratados, normas nacionales, las políticas públicas y acciones adoptadas por el gobierno para enfrentar el problema de la violencia familiar y sexual en la mujer.

Al respecto, una de las herramientas normativas más importantes es el Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer 2009-2015, documento donde se determinan los roles de la sociedad y el Estado para garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.

La presente investigación se relaciona con los dos primeros objetivos estratégicos del Plan, adopción e implementación de políticas públicas y acceso de las mujeres maltratadas a servicios públicos de calidad. Con el primero, a través de las expectativas de las mujeres víctimas, para superar su problema de violencia. Con el segundo objetivo, con la calidad de los servicios que brindan las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer.

De otro lado, el Estado tiene una vasta normativa legal acorde a los Tratados y a los compromisos asumidos por el Perú en la lucha contra la

violencia hacia la mujer. Sin embargo, aún falta adecuar los procedimientos legales a la problemática de la violencia, principalmente en plazos y tiempos que permitan una efectiva protección a la víctima.

La caracterización de las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, que comprende una descripción de los procesos, normas y protocolos de atención a las víctimas de violencia, identificando al Centro Emergencia Mujer, Comisaría-Policía Nacional y Fiscalía de Familia-Ministerio Público, como las unidades materia de análisis en la investigación, se presenta en el Capítulo IV.

Para efectos de la investigación y con la finalidad de conocer la percepción de las víctimas de violencia sobre la calidad de los servicios que se brindan, se ha simplificado las etapas y procesos, considerando únicamente aquellos en la que participa la víctima de violencia.

La metodología aplicada en la investigación es un estudio de tipo descriptivo de carácter cualitativa-cuantitativo, orientado a conocer las expectativas y demandas de las víctimas de violencia, así como el nivel de calidad de los servicios recibidos en las unidades de atención en la lucha contra la violencia en Villa María del Triunfo, los mismos que se presentan en el Capítulo V.

En el Capítulo VI se muestran los resultados de la aplicación de los instrumentos, las expectativas y demandas identificadas, el nivel de conocimiento de las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia familiar, el nivel de calidad de los servicios recibidos, enfatizando en evidenciar si los servicios de las Unidades de Atención responden a las expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia.

Al respecto, se ha identificado como principales expectativas para superar el problema de violencia, mejorar la autoestima, solucionar la violencia en su vida, recuperar lo perdido por la violencia, recibir apoyo del Estado y

recibir compensación por la agresión. Con relación a las principales demandas, se ha indicado como prioritario el apoyo psicológico orientado a la atención para la víctima y sus hijos; el detener la violencia entendido como el castigo al agresor; atención con prontitud; horario de atención de 24 horas y apoyo legal orientado a la designación de un abogado que las represente; los cuales requieren la participación conjunta, coordinada y efectiva de las tres Unidades de Atención en la lucha contra la violencia.

El nivel de conocimiento promedio general por parte de las víctimas de violencia en relación a las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la Mujer es de 48% considerado un conocimiento medio bajo; la percepción promedio en relación al nivel de la calidad de los servicios recibidos es de 2.7 considerada como una satisfacción media baja. Esto nos da como resultado un Índice de Satisfacción de 54%, determina la existencia de brechas negativas en un 88%, 100% y 91% de las dimensiones evaluadas del Centro Emergencia Mujer, Comisaría-Policía Nacional y Fiscalía de Familia-Ministerio Público, respectivamente.

En ese contexto, la percepción de las víctimas de violencia encuestadas en relación a la calidad de los servicios recibidos en las Unidades de Atención en la lucha contra hacia la Mujer, es de insatisfacción, al no lograr conseguir su principal objetivo: detener la violencia, que es la motivación por la cual acuden a solicitar ayuda y/o a denunciar la violencia.

Finalmente, en el Capítulo VII, terminamos la investigación con la presentación de las conclusiones y recomendaciones, que permitirán a las Unidades de Atención adoptar medidas que mejoren la calidad del servicios y que respondan a las expectativas y demandas de las mujeres víctimas, para que sientan que realmente reciben un apoyo efectivo por parte del Gobierno en su problema de violencia.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Presentación de la problemática

La violencia contra las mujeres es uno de los temas más importantes en el ámbito de los derechos humanos, de acuerdo a informes nacionales e internacionales. Sus consecuencias son graves para la salud, la economía y el desarrollo social. Se instala silenciosamente en los hogares y se perpetúa de generación en generación, a través de la crianza de los hijos e hijas, los que a su vez replican la conducta de sus padres.

Al respecto, Kofi Annan (2000), exsecretario General de las Naciones Unidas, menciona que *“La violencia contra la mujer es quizás la más vergonzosa violación de los derechos humanos”*¹, lo cual resume de manera clara y profunda la problemática de la violencia hacia la mujer.

De otro lado, la socióloga Jimena Sánchez Barrenechea (2013), Magíster en Antropología, señala que siguen vigentes mitos y estereotipos que justifican la violencia y no permiten comprender que este es un fenómeno que atraviesa a toda la sociedad, teniendo implicancias en la vida e integridad de las mujeres.

En ese sentido, la violencia contra la mujer no solo tiene efectos perjudiciales en su vida personal, sino que ocasiona efectos negativos para la sociedad; las consecuencias que ocasiona son graves a nivel individual y social, porque termina quebrando a la familia como espacio de protección. Se convierte en un problema de salud pública, pues genera graves daños psíquicos, físicos, privaciones y deficiencias en el desarrollo de la mujer y sus dependientes, en este caso, los hijos.

¹Discurso del ex secretario General, en la reunión del año 2000. New York.

Igualmente, la violencia contra la mujer genera consecuencias sociales perjudiciales. Las mujeres que experimentan violencia sufren de una variedad de problemas, lo que reduce su capacidad para participar en actividades de la vida pública. La consecuencia inmediata es la limitación de su desarrollo potencial, debido a la pérdida de productividad y ausentismo laboral, lo que restringe su acceso a actividades económicas rentables y a la obtención de recursos básicos de subsistencia.

El antropólogo Jaris Mujica (2013) considera que la violencia contra la mujer *“no es un sobresalto estadístico inusual ni un problema reciente, sino algo más terrible: es un fenómeno estable que tiene mucho más tiempo del que se piensa”*. Para Mujica, éste no es producto del crimen organizado o la delincuencia común, sino que *“se debe más a la continuidad y permanencia de una compleja estructura de desigualdades”*.

La violencia familiar puede ser de tres tipos: violencia física, psicológica y/o sexual. Por lo general se presentan más de un tipo en cada caso, así tenemos que la mujer que sufre violencia física, también sufre de maltrato psicológico; la que está expuesta a violencia sexual, también sufre de maltrato físico, y/o maltrato psicológico, etc. Por tanto, no es posible determinar las consecuencias específicas por tipo de violencia, debemos hablar entonces de lo que se conoce como: el Síndrome de la Mujer Maltratada, definido por Walker (1989) y Dutton (1993) como una adaptación a la situación aversiva caracterizada por el incremento de la habilidad de la persona para afrontar los estímulos adversos y minimizar el dolor, además de presentar distorsiones cognitivas como la minimización, negación o disociación y por el cambio en la forma de verse a sí mismas, a los demás y al mundo. También pueden desarrollar síntomas del trastorno de estrés postraumático, sentimientos depresivos, de rabia, baja autoestima, culpa y rencor; y suelen presentar problemas somáticos, disfunciones sexuales, conductas adictivas y dificultades en sus relaciones personales.

Enrique Echeburúa y Paz del Corral (1998) equiparan estos efectos al trastorno de estrés postraumático, cuyos síntomas y características, sin duda, aparecen en algunas de estas mujeres: re-experimentación del suceso traumático, evitación de situaciones asociadas al maltrato y aumento de la activación. Estas mujeres tienen dificultades para dormir con pesadillas en las que reviven lo pasado, están continuamente alerta, hipervigilantes, irritables y con problemas de concentración.

En el Perú, la violencia familiar es un problema social que se presenta en muchas mujeres. El alto índice de maltrato familiar y sexual que presenta el país es alarmante, las denuncias sobre maltrato familiar efectuadas en las delegaciones policiales no sólo han aumentado, sino que, además, incluyen variables más sofisticadas y extremas que van hasta el asesinato o feminicidio.²

Si en el 2012 habían sido asesinadas 27 mujeres en la capital, entre enero y octubre del 2013 el número de víctimas llegó a 57, la mayor parte de los agresores son las parejas o ex parejas de las víctimas.³ De otro lado, un informe del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI-2000) revela que sexual de sus parejas.

Según el último informe estadístico del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), los Centros de Emergencia de la Mujer CEMs, en el año 2013 han atendido a 5,016 mujeres por violencia sexual y a 40,143 por violencia familiar⁴. La Policía Nacional del Perú, en el año 2012, tiene registrado en las comisarías 6,172 denuncias por violencia sexual y 110,844 denuncias por violencia familiar. De acuerdo a estas

²JARA, Ana. 2013. "Declaraciones de la Ministra de la Mujer". El Comercio, 26 de noviembre del 2013. Consulta 19 de marzo del 2014.

http://elcomercio.pe/lima/sucesos/feminicidios-aumentan-mujer-asesinada-cada-semana-capital_1-noticia-1664601

³ MINISTERIO PÚBLICO. 2013. Observatorio de Criminalidad - Estadísticas sobre violencia familiar.

⁴MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES. 2013. Programa Nacional contra la violencia familiar y sexual. Consulta 19 de marzo 2014. <http://www.mimp.gob.pe>.

cifras, se producen 308 casos de violencia familiar al día, aproximadamente 13 casos de violencia familiar por hora.⁵

De otro lado, información preliminar del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) del año 2014, nos muestra que los Centros de Emergencia de la Mujer CEMs, han atendido a 1,955 mujeres por violencia sexual y a 16,292 por violencia familiar⁶ al mes de Abril; demostrando la tendencia creciente de la violencia contra la mujer, toda vez que se ejerce violencia sexual contra 2 mujeres cada hora y violencia familiar a 17 mujeres cada hora.⁷

El Estado peruano ha reconocido expresamente lo alarmante, grave y perjudicial de este problema y ha dado importantes avances normativos para prevenir, sancionar y erradicar la violencia, al expedirla Ley N° 26260⁸; ratificar los acuerdos de la Convención de Belem do Pará⁹; promulgar el Texto Único Ordenado de la Ley frente a la Violencia Familiar¹⁰ y aprobar el Plan Nacional Contra la Violencia hacia la Mujer¹¹, los cuales buscan mejorar la intervención estatal en estrecha colaboración con la sociedad civil y el sector privado, para enfrentar el problema de la violencia familiar en el país.

El Plan Nacional Contra la Violencia hacia la Mujer involucra en su cumplimiento al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (entidad rectora), Ministerio de Justicia, Ministerio de Salud, Ministerio del Interior, Ministerio Público, entre otros sectores, quienes deben trabajar de manera coordinada para alcanzar los objetivos estratégicos, especialmente en

⁵ MOVIMIENTO MANUELA RAMOS. 2013. "Estadísticas sobre violencia". Consulta 19 de febrero 2014. <http://www.manuela.org.pe/violencia.asp>. a 15:19 horas

⁶ MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES. 2014. Programa Nacional contra la violencia familiar y sexual. Consulta 22 de junio 2014. <http://www.mimp.gob.pe>.

⁷ MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES. 2014. Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual, Boletín de los meses de enero-abril 2014. Consulta 19 de marzo 2014. <http://www.mimp.gob.pe>.

⁸ Publicada en diciembre del año 1993

⁹ Ratificado en el año 1994

¹⁰ Aprobado por Decreto N° 006-97-JUS

¹¹ El vigente comprende los años 2009-2015

“Garantizar el acceso de las mujeres afectadas por la violencia basada en género, a los servicios públicos de calidad, incluyendo el acceso al sistema de salud y judicial, entre otros, contribuyendo a superar su condición de víctimas”.¹²

Es así que se ha dispuesto que la Policía Nacional, en todas las delegaciones policiales y las Fiscalías de Familia del Ministerio Público reciban las denuncias por violencia familiar y realicen las investigaciones preliminares en los plazos establecidos en la normativa. Igualmente, que el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables efectúe acciones de prevención y atención a las víctimas de violencia familiar y sexual, a través de los servicios especializados denominados Centro Emergencia Mujer.¹³

Cabe destacar un aspecto relevante: el Perú es el país con más denuncias por violación sexual de Sudamérica, y ocupa el 6° puesto a nivel mundial¹⁴, situación que pone en evidencia dos aspectos importantes; primero, que la presencia de violencia familiar y sexual es significativa; segundo, que las mujeres están tomando conciencia de su situación de víctimas de violencia, conocen sus derechos y vencen su miedo para denunciarla.

Al respecto, la Defensoría del Pueblo, en el documento Balance de cumplimiento del Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer manifiesta *“que la alta incidencia de la violencia contra la mujer se mantiene e incluso tiende agravarse, lo que permite concluir que las políticas públicas establecidas en los Planes Nacionales contra la*

¹² MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES. 2009. *Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer. 2009-2015*. Objetivo estratégico N° 2.

¹³ Los Centros Emergencia Mujer son administrados por el Programa Nacional contra la Violencia familiar y sexual.

¹⁴ MUJICA Jaris. 2011. “Violaciones sexuales en el Perú 2000-2009. Un informe sobre el estado de la situación”. Primera Edición. Lima. Centro de Promoción y Defensa de los Derechos Sexuales y Reproductivos.

*Violencia hacia la Mujer, no han tenido el impacto esperado en la prevención y atención de esta grave problemática”.*¹⁵

En particular, el distrito de Villa María del Triunfo se encuentra entre los distritos con mayor número de casos de feminicidio o tentativa y segundo en denuncias por maltrato familiar y sexual a nivel de Lima Metropolitana. La Policía Nacional -Comisaría informa de 3,406 denuncias por violencia familiar en el año 2010; 3,094 denuncias en el año 2011, y 1,167 denuncias entre enero y junio del 2012¹⁶, de allí nuestro interés en delimitar la investigación en el Distrito de Villa María del Triunfo y las unidades de atención en la Lucha contra la violencia hacia la mujer, Centro Emergencia Mujer, Policía Nacional y Fiscalía de Familia del Ministerio Público.

A efectos de conseguir los objetivos planteados por el Estado para luchar público contra la violencia familiar y sexual, las unidades de atención deben ofrecer servicios de calidad que respondan a las necesidades, expectativas y demandas de las víctimas de violencia y lograr que la calidad del servicio recibido impacte de manera positiva en su decisión de romper con la situación de violencia y continuar con el apoyo de las unidades de atención en la lucha contra la violencia; caso contrario, un resultado poco ventajoso puede generar frustración y conlleva a una desconfianza en las instituciones que luchan contra la violencia.

Cuando una mujer toma conciencia de la situación de violencia en la que vive y decide “romper el silencio” sabe que tendrá que enfrentar muchas dificultades como la denuncia, el proceso judicial, el ir de un servicio a otro, el cuestionamiento, miedo, culpa, presión general, lo que influye

¹⁵ DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL PERÚ. 2013. Informe N° 003-2013-DP-ADM. *Balance sobre el cumplimiento del Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer 2009-2015*. Lima.

¹⁶ MUNICIPALIDAD DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO. 2012. *Plan Distrital de Lucha contra la violencia hacia la Mujer 2012-2016*. Lima.

ensu decisión de tomar acción o decidir no hacer nada y aceptar su situación de violencia.

De allí la importancia de conocer las expectativas y demandas de las víctimas de violencia y el nivel de calidad del servicio que brindan las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer en el distrito de Villa María del Triunfo, en razón a que si dichos servicios no responden a sus expectativas y demandas puede generar frustración e insatisfacción, debilitando su decisión de solicitar ayuda y/o denunciar la violencia.

Preguntas de investigación

La pregunta principal que guía esta investigación es:

¿El servicio que brindan las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer: Centro Emergencia Mujer, Policía Nacional del Perú-Comisaría y Ministerio Público-Fiscalía de Familia, en el Distrito de Villa María del Triunfo responde a las expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia?

Preguntas específicas:

¿Cuáles son las expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia con respecto al servicio que brinda el Centro Emergencia Mujer, Policía Nacional del Perú-Comisaría y Ministerio Público-Fiscalía de Familia, del Distrito de Villa María del Triunfo, en la lucha contra la violencia hacia la mujer?

¿Cuáles son los servicios que brindan el Centro Emergencia Mujer, Policía Nacional del Perú-Comisaría y Ministerio Público-Fiscalía de Familia, del Distrito de Villa María del Triunfo, en la lucha contra la violencia hacia la mujer?

¿Cuál es la evaluación de las mujeres víctimas de violencia con respecto a la calidad del servicio que brindan el Centro Emergencia Mujer, Policía Nacional del Perú-Comisaría y Ministerio Público-Fiscalía de Familia, del Distrito de Villa María del Triunfo, en la lucha contra la violencia hacia la mujer?

1.2 Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Determinar si el servicio que brindan las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, Centro Emergencia Mujer, Policía Nacional del Perú-Comisaría y Ministerio Público-Fiscalía de Familia, en el distrito de Villa María del Triunfo, responde a las demandas y expectativas de las víctimas de violencia.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Conocer las expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia con relación al servicio que brindan las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer.
- Identificar el nivel de conocimiento de las mujeres víctimas de violencia sobre los servicios que brindan las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer.
- Conocerla percepción de las mujeres víctimas de violencia en relación a la calidad de los servicios que reciben de las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer.
- Identificar áreas de mejora en el servicio que brindan las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer.

1.3. Justificación de la investigación

La Organización Panamericana de la Salud manifiesta que “La Ruta Crítica son los caminos que recorren las mujeres para salir de su situación de violencia. La ruta empieza con la decisión y determinación de las mujeres de apropiarse de sus vidas y las de sus hijos. Siguiendo esta ruta conocemos los factores que impulsan a las mujeres a buscar ayuda, las dificultades encontradas para llevar adelante tal decisión, sus percepciones sobre las respuestas institucionales y las representaciones sociales y significados sobre la violencia intrafamiliar que existen en el personal de las instituciones que deben ofrecer respuestas a este serio problema de salud pública”

“Siguiendo esta Ruta, las experiencias de las mujeres generalmente no son positivas, se encuentran muchas dificultades, frustraciones y resignaciones que, en muchos casos, las llevan otra vez a la situación de violencia”. “Perciben que las instituciones parten de que las mujeres afectadas necesitan un servicio y no de que tienen derecho a recibirlo. Tal es el caso del derecho a la salud integral, a la justicia y al debido proceso, entre otros”.¹⁷

En ese sentido, la presente investigación se enmarca en el contexto de la política de Estado de lucha contra la violencia hacia la mujer, implementado con el Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer, promulgado por el Ejecutivo mediante Resolución Suprema N° 077-2001-PROMUDEH, instrumento de política que implica la acción conjunta del Estado y de la Sociedad, en tres ámbitos: 1) la implementación de acciones tendientes a garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia; 2) el acceso a servicios públicos de calidad y; 3) la promoción de cambios en los patrones socio-culturales hacia nuevas

¹⁷ ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD. 2000. “La ruta crítica de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América Latina”. Programa Mujer, Salud y Desarrollo.

formas de relaciones sociales entre mujeres y hombres, basadas en el respeto pleno de los derechos humanos.

Al respecto, el Centro Emergencia Mujer, Policía Nacional del Perú-Comisaría y Ministerio Público-Fiscalía de Familia, unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, cuentan con protocolos de atención y procedimientos aprobados en los cuales se consigna expresamente que la atención es un derecho de la mujer, sin embargo en la práctica no siempre se manifiesta así, por lo que consideramos que el servicio que brindan las unidades de atención en la lucha contra la violencia familiar y sexual debe responder a las expectativas, es decir lo que la víctima de violencia espera alcanzar con los servicios brindados para superar su problema de violencia, y las demandas, los servicios que esperan recibir para satisfacer parcial o totalmente sus necesidades.

De otro lado, la percepción de las mujeres víctimas de violencia en relación a la calidad de los servicios recibidos tiene enormes consecuencias. Si se recibe una atención satisfactoria, se alienta a tener confianza en las instituciones y a recomendar a otras mujeres en la misma situación a que acudan a los centros de atención; en el caso contrario, las consecuencias son negativas porque pueden alterar la confianza en las instituciones o en las medidas que se tomen para atender el problema de la violencia hacia la mujer y les invadirá la frustración, decepción y la insatisfacción.

En ese contexto, la problemática de la violencia, por su carácter transversal y consecuencias graves que genera en la víctima, requiere encontrar respuestas concretas, ya que de no conseguirlo continuarán viviendo situaciones de violencia, que afectará su calidad de vida, la pondrá en riesgo por los daños físicos y psicológicos recibidos y que incluso la pueden llevar hasta la muerte (feminicidio).

Un aspecto preocupante es el referido a estos casos de feminicidio, que según la Defensoría del Pueblo, en el estudio de cuarenta y cinco (45) expedientes judiciales sobre crímenes calificados como feminicidio íntimo, encontró que en el 15.6% de muerte de mujeres existían denuncias previas por violencia familiar; es decir, habían acudido por ayuda a una unidad de atención. Asimismo, en el 82.2% se encontraron declaraciones de hechos violentos aunque no necesariamente denunciados, lo que significa que a pesar de sufrir violencia no buscaron ayuda en las unidades de atención.¹⁸

Desde la Gerencia Social se justifica la presente investigación porque el conocimiento que se obtenga sobre las expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia y la calidad del servicio que brindan las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer en el distrito de Villa María del Triunfo, va a permitir identificar cuáles son los factores claves que deben ser reforzados; adaptar las características de la atención a las expectativas y demandas de ser el caso, mejorar la planificación, dirección, control y evaluación de las estrategias que se implementen como política pública y abordar nuevos desafíos en la lucha contra la violencia que se reflejará en una mejor atención y calidad en el servicio a brindar y en la disminución de la violencia hacia la mujer.

¹⁸MELLENDEZ, Liz. 2012. "El feminicidio en el Perú, caminos recorridos y retos para su prevención y sanción". Centro de la mujer peruana CMP Flora Tristán http://www.flora.org.pe/web2/index.php?option=com_content&view=article&id=564:el-feminicidio-en-el-peru-caminos-recorridos-y-retos-para-su-prevencion-y-sancion&catid=70:desde-flora-tristan&Atributoid=100.

CAPÍTULO II

MARCO CONCEPTUAL

Las Naciones Unidas (PNUD) indica que *“sólo es posible hablar de verdadero desarrollo cuando todos los seres humanos, mujeres y hombres, tienen la posibilidad de disfrutar de los mismos derechos y opciones”*, refiriéndose a la desigualdad de género en términos de capacidades, educación, salud, nivel de pobreza, oportunidades, toma de decisión y autonomía económica y política.¹⁹

Al respecto Martha Naussam²⁰, discípula de Amartya Sen premio nobel de economía, manifiesta que en la *“mayor parte del mundo, las mujeres carecen de lo más elemental para el desarrollo de una vida humana”*. Reciben una alimentación mínima en relación a los hombres, tienen una salud más frágil que ellos y son también más *“vulnerables a la violencia física y al abuso sexual”*. Estos y otros obstáculos y privaciones impiden que puedan desarrollar sus capacidades humanas en la misma medida que los hombres. Tales factores, originan que las mujeres tengan menos oportunidades que los hombres para vivir libres de temores. Por tal sentido, el logro de la igualdad entre la mujer y el hombre son una cuestión de derechos humanos.²¹

En ese sentido, algunos instrumentos internacionales, como la Plataforma de Acción de Beijing, establecen que la violencia contra las mujeres viola y menoscaba el disfrute de los derechos humanos y las libertades fundamentales impidiendo la igualdad y el desarrollo.

En ese ámbito, la violencia familiar constituye una de las violaciones más graves de los derechos humanos, porque daña el derecho al desarrollo y

¹⁹KHALID, Malik. 2013. *“Informe Mundial del Desarrollo Humano 2013”*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD. Estados Unidos.

²⁰ NAUSSAM, Martha. 2012. *“Las Mujeres y el Desarrollo Humano”*. 2ª Edición. Editorial Herber.

²¹Declaración y Plataforma de Acción de Beijing.

crecimiento personal, y limita el ejercicio de los derechos civiles, económicos, sociales y culturales propios de cada ser humano.

Al respecto, cada vez son mayores los estudios que se centran en la violencia familiar y sexual desde muy variadas perspectivas. Estos revelan que las mujeres son uno de los grupos humanos que están más expuestos a situaciones violentas.

Las investigaciones indican que *“para que la conducta violenta sea posible, tiene que existir un desequilibrio de poder”*.²² Dado que las cifras estadísticas son elocuentes²³, es el adulto masculino quien con más frecuencia lo ejerce y son las mujeres las víctimas más comunes. Por ello, la perspectiva de género²⁴ constituye, sin duda, uno de los hilos conductores de toda investigación sobre la violencia hacia la mujer.

Considerar el género como elemento central para la comprensión de la violencia familiar implica ubicarnos en una posición constructivista.²⁵ Esto involucra conocer la realidad a través de la compleja red de significados que cada persona y grupo atribuyen a su realidad. El constructivismo sobrepasa la inmovilidad de un modelo de cognición, basado en la biología y clama, en cambio, que el desarrollo de conceptos es un proceso fluido derivado socialmente, de tal manera que cada persona tiene una noción o significado diferente de la realidad; donde la violencia responde a procesos específicos de socialización, en un contexto individual, familiar, grupal, comunitario, nacional e internacional.

²²SALAS, Christian. 2009. *“Comentario sobre los aspectos básicos de la violencia familiar”*. citando a Jorge Corsi. Revista Derecho & Cambio Social. Número 18.

<http://www.derechoycambiosocial.com/revista018/violencia%20y%20familia.htm>

²³En el 2012 fueron asesinadas 27 mujeres en la capital y entre enero y octubre del 2013 llegó a 57. Asimismo, el INEI revela que el 37,2% de peruanas ha sufrido agresión física o sexual de sus parejas.

²⁴La perspectiva de género da cuenta del bagaje simbólico que imprime en las identidades femenina y masculina el repertorio de conductas apropiadas para cada una.

²⁵La posición socio-constructivista de Kenneth Gergen pone un mayor énfasis en la interpretación social y en la influencia intersubjetiva del lenguaje, la familia y la cultura, y mucho menos en las operaciones del sistema nervioso. En el caso de las identidades, hay un acuerdo común que las valida y las perpetúa a través de la familia, la cultura, las relaciones entre géneros, etc.

Ningún factor por sí solo explica por qué algunos individuos tienen comportamientos violentos hacia otros o por qué la violencia es más prevalente en algunas comunidades que en otras. La violencia es el resultado de la acción recíproca y compleja de factores individuales, relacionales, sociales, culturales y ambientales. Comprender la forma en que estos factores están vinculados con la violencia es uno de los pasos importantes en el enfoque de salud pública para prevenir la violencia.²⁶

De otro lado, la teoría general de Sistemas desarrollada por Ludwig Von Bertalanffy en 1950 mantiene que todo organismo es un sistema cuyos elementos y procesos se relacionan dinámicamente entre sí. En esta lógica, consideramos que la violencia familiar incluye dimensiones que van desde lo individual hasta lo macrosocial y que, a su vez, son niveles que se articulan organizadamente entre sí.²⁷

Por último, el Modelo Ecológico, que se deriva de la Teoría de Sistemas, indica que tanto el individuo, la familia y la sociedad en general son subsistemas dentro de uno mayor y que la interacción entre ellos explican las causas de la violencia, los cuales se derivan de tres factores, que corresponden a la visualización del macrosistema, microsistema y exosistema en que subsiste la familia.²⁸

²⁶ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE SALUD. 2005. *La violencia un problema de salud mundial*. Programa mujer, salud y desarrollo. Costa Rica, Vol. III, N° 10, 2005, Pág. 46.

²⁷A principios de la década de los cincuenta en el marco de la psicología, se comenzó a conceptualizar a la familia como un todo; como un sistema con estructura, reglas y metas propias, en vez de considerarla como un simple conjunto de individuos. El concepto de familia como un sistema tuvo su origen en la Teoría General de Sistemas desarrollada por Ludwig Von Bertalanffy.

²⁸Se entiende como Macrosistema: las creencias y valores culturales acerca de género, hijos y familia; concepción acerca del poder y la obediencia; actitud hacia el uso de la fuerza en resolución de conflictos y conceptos de roles familiares, derechos y responsabilidades. El Exosistema: como la legitimación institucional de la violencia; modelos violentos (Medios de comunicación); victimización secundaria; carencia de legislación adecuada; escasez de apoyo institucional para las víctimas e impunidad de los agresores. Como Microsistema: el historia personal (violencia familia origen); aprendizaje de resolución violenta de conflictos; autoritarismo familiar y baja Autoestima.

2.1. Enfoques de la investigación

Los enfoques de desarrollo considerados en la presente investigación, son el marco sobre el cual se desarrolla la investigación y donde la violencia contra la mujer adquiere una dimensión universal, habiendo considerado como referencia los enfoques de derechos humanos, género, salud pública e interculturalidad, que se sustentan en las teorías mencionadas en el acápite anterior.

En ese contexto y en concordancia con los estudios realizados por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, se considera algunas de las definiciones de los enfoques definidos en la lucha contra la Violencia hacia la Mujer.²⁹

2.1.1. Enfoque de Derechos Humanos

El enfoque de derechos humanos plantea que la *“violencia familiar constituye una de las violaciones más graves de los derechos humanos, porque menoscaba el derecho a la integridad personal y limita el ejercicio de los derechos civiles, económicos, sociales y culturales. Asumir la perspectiva de derechos implica tener en cuenta que el derecho a la paz y la seguridad, constituye una condición básica para el desarrollo humano, y por ello debe reivindicarse frente al Estado y la sociedad; sobre quienes recae la obligación de atender o garantizar los derechos”*.³⁰

De otro lado, el derecho al Desarrollo Humano, inspirado en el “enfoque de capacidades” desarrollado por el economista Amartya Sen (1985), entiende el desarrollo humano como una ampliación de las opciones de

²⁹MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES. 2009. Programa Nacional contra la violencia hacia la mujer.
http://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/Centros_Emergencia_Mujer_MIMDES1.pdf.

³⁰MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES, ídem.

las personas.³¹ En ese sentido, el Desarrollo Humano está centrado en el desarrollo de capacidades y libertades humanas.³²

Los derechos humanos y el desarrollo humano comparten la preocupación por la mejora de vida de las personas y respaldan, por tanto, las justas reivindicaciones, las capacidades y libertades humanas como principio fundamental de la convivencia social.

En líneas generales, en la presente investigación el enfoque de derechos humanos enmarca el derecho de toda persona y en especial de las mujeres víctimas de violencia a acudir a un servicio asistencial como el que brinda el Centro Emergencia Mujer; a un sistema de justicia que comprende a la Policía Nacional- Comisarías y el Ministerio Público- Fiscalía de Familia, y de obtener una respuesta adecuada; asimismo, hace referencia al deber del Estado de brindar un servicio público que cumpla con los principios rectores de adaptabilidad, igualdad, celeridad y gratuidad (Balbuena, 2004).

En la medida que es un derecho, no le puede ser negado a ninguna persona y se espera que se haga realidad mediante una respuesta efectiva del Estado, el cual debe gestionar recursos dentro del marco de los servicios públicos sin obstáculos burocráticos, ideológicos ni materiales.³³

“El acceso a la justicia desemboca de manera natural en el análisis de las barreras correspondientes, entendidas no sólo como obstáculos para llegar al órgano jurisdiccional formulando alguna pretensión, sino también

³¹Las personas, valoran logros que rara vez se tienen en cuenta o al menos no en forma inmediata, como por ejemplo: un mayor acceso al conocimiento, una mejor nutrición y unos mejores servicios de salud, unas vidas más seguras, una seguridad contra el crimen y la violencia física, unas horas de esparcimiento satisfactorias, unas libertades políticas y culturales, y una participación en las actividades comunitarias.

³²Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas, para los derechos humanos. 2006

³³MACASSI, Ivonne, MELÉNDEZ, Liz, ROSAS, Claudia, YÁÑEZ, Gina. 2010. “Caminos para acceder a la justicia-Estudio de la Comisaría de Mujeres de Villa El Salvador”. Centro Flora Tristán.

y sobre todo las dificultades para obtener una pronta y justa resolución de la disputa en que una persona se vea envuelta” (Casal, 2005: 39).

Casal señala que entre las dificultades se encuentran las de índole económica, la dilación judicial, la corrupción, así como situaciones relacionadas con las regulaciones de las competencias y procedimientos judiciales.

2.1.2. Enfoque de Género

El enfoque de género plantea que las diferencias de género establecen relaciones de poder y condicionan hechos de violencia familiar y sexual dentro de la familia, a partir de la diferencia biológica entre varones y mujeres.

Al respecto, Robert Stoller manifiesta que los sistemas de género se entienden como los conjuntos de prácticas, símbolos, representaciones, normas y valores sociales que las sociedades elaboran a partir de la diferencia sexual anatómico-fisiológica y que dan sentido a las relaciones entre personas sexuadas (De Barbieri, 1990).

De otro lado, también se define género como *“a los roles socialmente determinados para hombres y mujeres y al poder relativo que se deriva de estos roles”* (O.P.S.:2003) y a la *“categoría relacional que identifica roles socialmente contruidos y relaciones entre hombres y mujeres”* (Banco Mundial: 2003).

Dichos roles no se han mantenidos estáticos, sino que se han modificado en el tiempo, reflejando cambios en las estructuras de poder y en la normativa de los sistemas sociales.

En ese contexto, el enfoque de género plantea que las diferencias de género establecen relaciones de poder y condicionan hechos de violencia familiar y sexual dentro de la familia, a partir de la diferencia biológica entre varones y mujeres.

De acuerdo con este enfoque, es importante el reconocimiento de las relaciones desiguales de poder entre varones y mujeres, como también la necesidad de superar la situación de discriminación y violencia individual e institucional que viven las mujeres.

Se ha tomado en cuenta como una herramienta que permite analizar cómo las relaciones desiguales entre hombres y mujeres construidas socialmente constituyen un factor causal determinante en los actos de violencia contra las mujeres y cómo los roles asignados se reproducen en todos los ámbitos en los que actuamos los seres humanos.³⁴

Sobre el particular, las agresiones que sufren las mujeres víctimas de violencia son realizadas mayormente por el hombre, quien ejerce su poder, relacionados al patriarcalismo y control machista vigentes en nuestra sociedad, aunado a otras variables como nivel de educación, pasado de violencia, entre otros.

2.1.3. Enfoque de salud pública

Este enfoque permite comprender que la violencia familiar constituye un problema que afecta la salud de las personas en magnitudes epidémicas. De acuerdo con la OMS, la violencia familiar representa *“un creciente problema de salud pública demostrado por los alarmantes aumentos en las tasas regionales de mortalidad, morbilidad y discapacidad, así como por los abrumadores años de vida potencialmente perdidos y sus efectos*

³⁴MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES. Programa Nacional contra la Violencia hacia la Mujer.
http://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/Centros_Emergencia_Mujer_MIMDES_1.pdf

psicosociales en las poblaciones”. “Es considerada una enfermedad social con características epidémicas que afecta profundamente las bases de la sociedad”³⁵, y por tanto, como un problema de salud pública.³⁶

Al respecto, la violencia familiar afecta sustancialmente la salud de sus víctimas, teniendo diferentes consecuencias en las mismas, como homicidio, suicidio, mortalidad materna, entre los de efectos mortales; y de lesiones físicas en general, síndromas dolorosos crónicos, depresión, fobia, angustia, autoestima baja, abuso de alcohol / drogas, embarazos no deseados, abortos, entre los no mortales. Estas situaciones tienen que ser contempladas en los servicios que brinda el Estado en la lucha contra la violencia hacia la Mujer.

2.1.4. Enfoque Intercultural

Interculturalidad significa que los individuos o grupos diversos se interrelacionan de manera respetuosa, se enriquecen mutuamente y son conscientes de sus diferencias e interdependencia. Constituye un enfoque holístico e inclusivo que parte del respeto y la valoración de la diversidad cultural y busca incrementar la equidad social para superar el racismo, la discriminación y la exclusión.³⁷ La persona competente interculturalmente tiene habilidad para interactuar con “otros”, aceptar otras percepciones del mundo, mediar entre diferentes perspectivas y ser consciente de sus propias valoraciones sobre la diversidad (Byram, Nichols y Stevens, 2001).

³⁵ MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES, Idem

³⁶ ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD .OPS. 1994. Conferencia Interamericana sobre sociedad, violencia y salud.

³⁷ MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES. Programa Nacional contra la Violencia hacia la Mujer.

http://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/Centros_Emergencia_Mujer_MIMDES_1.pdf

En ese sentido, los servicios de atención a víctimas de violencia deben adaptarse a las diferencias culturales y respetar las creencias propias de su realidad cultural. Tal es el caso del distrito de Villa María del Triunfo, cuya población es mayoritariamente formada por migrantes de las zonas rurales del Perú, quienes tienen un bagaje propio de costumbres, creencias y tradiciones.

2.2. Marco teórico

En este acápite, mencionaremos los conceptos que han guiado esta investigación y que subyacen en los servicios que brindan las unidades de atención que el Estado ha implementado en la Lucha contra la violencia hacia la Mujer, el Centro Emergencia Mujer, Comisaría de Mujeres de la Policía Nacional y la Fiscalía de Familia del Ministerio Público.

Los Servicios a brindar por las unidades de atención deben ser concordantes con lo establecido en el Programa Nacional contra la violencia familiar y el Plan Nacional en la lucha contra la violencia familiar y sexual, así como con las necesidades, expectativas y demandas de las víctimas de violencia.

El Programa Nacional contra la Violencia hacia la mujer, a través del Plan Nacional contra la violencia hacia la Mujer, manifiesta que se requiere de la intervención multidisciplinaria y coordinada de diferentes instituciones que actúan como parte del sistema de salud, protección social y de acceso a la justicia, como: los establecimientos de salud, hospitales, Policía Nacional, Instituto de Medicina Legal, los Centros Emergencia Mujer, Ministerio Público y el Poder Judicial, para luchar contra la violencia hacia la mujer.

La participación articulada de las entidades y los servicios que brindan deben orientarse a dar respuestas adecuadas que contribuyan a

soluciones viables a las necesidades de las víctimas de violencia familiar y sexual y al cese de la misma.

En ese sentido, Dutton manifiesta que uno de los factores que influyen o median, tanto los efectos psicológicos del abuso como los intentos de las mujeres para evitar y escapar del abuso y protegerse a sí misma y a sus hijos/as, es la respuesta de las instituciones. Por tal razón, considera que “si la respuesta institucional es positiva puede no solo ayudar a la mujer maltratada a evitar la violencia en el futuro, sino que incluso puede mediar la gravedad de sus efectos. Pero que si es negativa puede generar victimización secundaria” (MATUD2004:7)³⁸.

De allí que se comience por el concepto de violencia hacia la mujer, seguido de expectativas y demandas de las víctimas en relación a los servicios de las unidades de atención, como el Centro Emergencia Mujer, Comisaría y la Fiscalía, donde la interrelación de estas unidades permite viabilizar dimensiones no contempladas en las políticas públicas contenidas en el Programa Nacional contra la violencia familiar y el Plan Nacional en la lucha contra la violencia familiar y sexual, que limitan o restringen la consecución de los objetivos estratégicos, entre ellos, el de garantizar el acceso de las mujeres víctimas de violencia a servicios públicos de calidad.

2.2.1. Violencia hacia la Mujer

Rashida Manjoo, experta de la ONU, indicó que es importante reconocer que la violencia contra las mujeres *"es una violación de derechos humanos que está arraigada en múltiples formas de discriminación y desigualdad transversales y que está sumamente vinculada a la situación social y económica de las mujeres"*. Entre los desafíos a emprender están la falta de aplicación efectiva de la legislación, la discriminación en el

³⁸MATUD, M^a Pilar; GUTIÉRREZ Ana; PADILLA, Vanesa. 2004. *"Intervención psicológica con mujeres maltratadas por su pareja"*. Revista papeles del psicólogo, España, N° 88, 2004, Pág. 7

sistema judicial, las inconsistencias en la interpretación y la aplicación de la norma, y la falta de acceso a servicios que promuevan la seguridad previniendo futuros actos de violencia. Asimismo, señaló que la falta de medidas para *"colmar las necesidades de empoderamiento de las mujeres"* es un factor que *"contribuye a la inseguridad y al miedo continuo"* e impide eliminar las diferentes formas de violencia contra las mujeres³⁹.

Al respecto, la Asamblea General de las Naciones Unidas, a través de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, manifiesta que debe entenderse como violencia contra la mujer *"cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado"*.⁴⁰

En ese sentido, la Ley de Protección frente a la Violencia Familiar expresa que *"se entenderá por violencia familiar cualquier acción u omisión que cause daño físico o psicológico, maltrato sin lesión, inclusive la amenaza o coacción graves"*.⁴¹

Por tal razón, el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS), principal instrumento de política implementado por el Estado para enfrentar la violencia contra las mujeres, a través del Plan Nacional Contra la Violencia Hacia la Mujer (PNCVHM 2009-2015), asume la definición de violencia señalada por la Asamblea General de las Naciones Unidas y señala que el *"maltrato familiar es un fenómeno de alta complejidad, de naturaleza multicausal y expresión multidimensional, que afecta tanto a los individuos como a las sociedades. Constituye un problema de suma gravedad que involucra a la mayoría de la población."*

³⁹Declaraciones a la Agencia EFE, 2014

⁴⁰Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención De Belem Do Para" Artículo 1.

⁴¹CONGRESO DE LA REPUBLICA DEL PERU. 1997. Texto Único Ordenado de Ley 26260, Ley de Protección contra la Violencia Familiar, Artículo 2. 25 de junio.

En consecuencia, la violencia contra la mujer, en sus distintas expresiones, es considerada un problema transversal presente a lo largo de todo el ciclo de vida y en los distintos ámbitos de las relaciones sociales, que por su importancia y consecuencias debe ser abordado prioritariamente por las entidades del Estado.

2.2.2. Expectativas de las mujeres víctimas de violencia

Existen muchas definiciones sobre “expectativas”, desde la perspectiva de los clientes, usuarias y en el ámbito social de las beneficiarias. Desde el punto de vista etimológico, se conoce como expectativa, palabra derivada del latín *expectātum* que se traduce como “mirado” o “visto”, a la esperanza, sueño o ilusión de realizar o cumplir un determinado propósito⁴².

En la perspectiva de los clientes, las Expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo.⁴³ Así “como los deseos y necesidades de los clientes”, es decir, lo que ellos piensan que debería ser suministrado en el servicio⁴⁴.

En el entorno de las usuarias, llevado al aspecto psicológico, las expectativas están dadas por las necesidades que se siente, se evidencia o se desea. En un amplio sentido, las necesidades se remiten a tres aspectos: el impulso de la necesidad, los imperativos de la realidad y el horizonte de posibilidades que se presentan, influenciados por el sentido subjetivo y objetivo⁴⁵.

⁴²DEFINICION DE. 2014. <http://definicion.de/expectativa/> Consulta día 14 de abril del 2014

⁴³CHACON, Erick. 2013. “Satisfacción y expectativas del cliente”. Monografias.com.

Rhttp://www.monografias.com/trabajos68/satisfaccion-expectativa-cliente/satisfaccion-expectativa-cliente.shtml#ixzz31p3s8QYz.

⁴⁴CHRISTOPHER Martin, PAYNE Adrian y BALLANTYNE David. 1994. “Marketing relacional: integrando la calidad, el servicio al cliente y el marketing”. Madrid. Ediciones Díaz de Santos SA 1994 Madrid. pág. 140.

⁴⁵MORENO PRAMATAROVA, Milla. 2011. “Maestría en Gestión y Desarrollo Social”. Universidad Técnica Particular de Loja Ecuador.

En el ámbito social de las beneficiarias, expectativas son las necesidades identificadas y que se pretende satisfacer con el proyecto social.

De las definiciones mencionadas anteriormente, y para fines de esta investigación, conceptualizamos a las *expectativas como "las ideas, esperanzas, ilusiones y metas que las víctimas de violencia esperan alcanzar con los servicios brindados por las unidades de atención en la lucha contra la violencia, para ayudarlas a superar el problema en menciona"*.

2.2.3. Demandas

El concepto de demanda se utiliza en diversas ramas de la ciencia, principalmente en marketing, economía y en los proyectos sociales. En términos generales, la "*demanda*" representa la cantidad de productos o servicios que el público objetivo quiere y puede adquirir para satisfacer sus necesidades⁴⁶.

En la perspectiva de la economía, para Kotler, Cámara, Grande y Cruz (2000), la demanda es "*el deseo que se tiene de un determinado producto, pero que está respaldado por una capacidad de pago*".⁴⁷

Según Laura Fisher y Jorge Espejo (2004), la demanda, se refiere a "*las cantidades de un producto que los consumidores están dispuestos a comprar a los posibles precios del mercado*"⁴⁸.

⁴⁶THOMPSON, Ivan. 2006. "*Definición de demanda*". Promonegociosnet. Consulta día 14 de mayo del 2014.

<http://www.promonegocios.net/demanda/definicion-demanda.html>

⁴⁷KOTLER Philip, CÁMARA Dionicio, GRANDE Idelfonso y CRUZ Ignacio. 2000. "*Dirección de Marketing*". Edición del Milenio. Prentice Hall, Pág. 10.

⁴⁸FISCHER Laura y ESPEJO Jorge. "*Mercadotecnia*". 2011. Tercera Edición, Mc Graw Hill, Pág. 240

Simón Andrade (2005) proporciona la siguiente definición de demanda: *"Es la cantidad de bienes o servicios que el comprador o consumidor está dispuesto a adquirir a un precio dado y en un lugar establecido, con cuyo uso pueda satisfacer parcial o totalmente sus necesidades particulares o pueda tener acceso a su utilidad intrínseca"*⁴⁹.

Gregory Mankiw (2001) define la demanda como *"la cantidad de un bien que los compradores quieren y pueden comprar"*.⁵⁰

De otro lado, el Diccionario de Marketing define la demanda como *"el valor global que expresa la intención de compra de una colectividad. La curva de demanda indica las cantidades de cierto producto que los individuos o la sociedad están dispuestos a comprar en función de su precio y sus rentas"*⁵¹.

En el aspecto social, René Lourau (1991) define a la "demanda social como *"la carencia o desproporción existente entre el estado de las relaciones sociales en un momento dado."*⁵²

La socióloga Silva Aguiano de Campero (2009) la define como la expresión *"súplica, pedido, rogatoria de una necesidad, de un deseo o apetencia"*⁵³. Para Babino, Luis (2008), es la expresión pública de una insatisfacción por parte de un actor no estatal.⁵⁴

También se puede conceptualizar a las demandas como las exigencias de los beneficiarios para satisfacer sus necesidades o las necesidades insatisfechas.

⁴⁹ANDRADE Simón. 2005. *"Diccionario de Economía"*. Tercera Edición, Editorial Andrade, Págs. 215

⁵⁰MANKIW Gregory. 2004. *"Principios de Economía"*. Tercera Edición. Mc Graw Hill, Pág. 82.

⁵¹CULTURAL S.A.1999. *"Diccionario de Marketing"*. 1era Edición. Barcelona, Pág. 87.

⁵²LOURAU, René. 1991. *"El Análisis Institucional"* Ediciones Amorrortu. Buenos Aires. Pág. 193.

⁵³AGUIANO Silvia. 2009. *"Las necesidades y la demanda Social"*. Revista Kairos N° 4. <http://www.revistakairos.org/k03-05.htm>

⁵⁴BABINO, Luis.2008. *"La Oficina del Gobernante: aportes para fortalecer los procesos de conducción política de las organizaciones"*. Publicado en el XIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Buenos Aires, noviembre 2008. <http://www.cigob.org.ar/Documentos/La%20Oficina%20del%20Gobernante.pdf>

Al respecto de lo conceptualizado anteriormente, y para fines de esta investigación, definimos demanda como *“las exigencias de las víctimas de violencia sobre lo que esperan recibir del servicio de las unidades de atención en la lucha contra la violencia, para sentirse parcial o totalmente satisfecho”*.

2.2.4. Percepción

El concepto de percepción es utilizado en varias ciencias y para fines diversos, pero es la ciencia de la psicología la que ha realizado diferentes intentos de explicación, para entender su concepción.

Según la psicóloga clásica Neisser (1967)⁵⁵, la percepción es un proceso activo-constructivo en el que el perceptor, antes de procesar la nueva información, con los datos archivados en su conciencia construye un esquema informativo según se adecue o no a lo propuesto.

Para el movimiento Gestalt, que ha realizado una profunda revisión filosófica de los supuestos científicos con base en los cuales se la definía y abordaba, define a la percepción como *“un proceso de formación de representaciones mentales”*. Planteó igualmente que es función de la percepción realizar abstracciones a través de las cualidades que definen lo esencial de la realidad externa⁵⁶.

En la psicología moderna, la percepción puede definirse como el *“conjunto de procesos y actividades relacionadas con la estimulación que alcanzan los sentidos”*⁵⁷, mediante los cuales obtenemos información respecto de nuestro habitat, las acciones que efectuamos con él y

⁵⁵Neisser Ulrich. considerado como el "padre de la psicología cognitiva" publicó en año 1967 el libro "Psicología Cognitiva", acerca de la percepción y la memoria y donde postula que los procesos mentales de una persona podrían ser medidos y posteriormente analizados.

⁵⁶OVIEDO, Gilberto Leonardo. 2004. *“La definición del concepto de percepción en Psicología con base en la teoría Gestalt”*. Revista No 18. Agosto 2004. Pág. 89-96

⁵⁷OVIEDO, Gilberto Leonardo. 2004. *Idem*.

nuestros propios estados internos. Otra definición indica que la percepción es la imagen mental que se forma con ayuda de la experiencia y las necesidades⁵⁸.

La percepción de un individuo es subjetiva, selectiva y temporal. Es subjetiva, ya que las reacciones a un mismo estímulo varían de un individuo a otro. Es selectiva, en la medida que selecciona su campo visual en función a lo que desea percibir, y temporal porque la percepción evoluciona a medida que se enriquecen las experiencias, o varían las necesidades y motivaciones de los mismos.⁵⁹

De otro lado, la percepción está compuesta por sensaciones o estímulos sensoriales que provienen del medio externo y que, aunque pueden ser iguales, cada uno de ellos percibirá cosas distintas y por inputs internos de cada individuo, como son las necesidades, motivaciones y experiencia previa o de terceros⁶⁰.

Al respecto, a través de la percepción de las mujeres víctimas de violencia sobre el servicio de las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, podremos conocer si este servicio responde a las expectativas y demandas de las víctimas, si el servicio que se brinda es adecuado, si el funcionamiento, estrategias y protocolos de atención, responden a la realidad de la víctima. Esta información permitirá identificar áreas de mejoras que coadyuvará a que el servicio que se brinde sea de calidad y responda a las expectativas de las víctimas.

⁵⁸ GUARDIOLA, Placido. 2003. "La Percepción" Universidad de Murcia. www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf

⁵⁹ ROBBINS, Stephen P. 1999. "Comportamiento Organizacional". 8ª Edición. Editorial Prentice Hall. México.

⁶⁰ ROBBINS, Stephen P. 1999. "Comportamiento Organizacional". 8ª Edición. Editorial Prentice Hall. México.

2.2.5. Organización de las Unidades de Atención

De otro lado, para evaluar si el servicio que brinda el Centro Emergencia Mujer, Ministerio Público–Fiscalía de Familia y Policía Nacional del Perú, en la lucha contra la violencia hacia la mujer, responde a las expectativas y demandas de las víctimas, es necesario precisar el concepto de organización.

Organización es una palabra de origen griego "organon", que significa instrumento, utensilio, órgano o aquello con lo que se trabaja. En general, la organización es la forma como se dispone un sistema para lograr los resultados deseados. Es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico⁶¹.

Scott y Etzioni (1983) define la organización como *"unidades sociales, colectividad o agrupaciones humanas constituidas para alcanzar objetivos específicos con límites relativamente identificables, orden normativo, rangos de autoridad, sistemas de comunicación y sistemas de pertenencia coordinados."*⁶²

Sixto Velasco (2003) define la organización como *"Agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades deben existir."*⁶³

Koontz & O'Donnel (1990) define la organización como *"Agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos."*⁶⁴

⁶¹ <http://www.significados.info/organizacion/> del día 02.07.2014

⁶² SCOTT Y ETZIONI mencionado por Richard Hall. 1983. "Organizaciones: estructura y procesos" Editorial Prentice Hall. Tercera edición. (Pág. 33)

⁶³ VÁSQUEZ Aguilar, Javier. 2003. "Teoría y pensamiento administrativo". Día 02 de julio de 2014. <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/56/orgsqueson.htm>

⁶⁴ VÁSQUEZ Aguilar, Javier. Ídem. 2005.

Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas⁶⁵.

Robbins y Coulter (2000) consideran que una organización es *“una entidad que tiene un propósito distintivo, cuenta con personas o miembros y tiene una estructura y diseño organizacional definida.”*

Por su parte, Jones y George (2006), adoptan una perspectiva de planeación, haciendo énfasis en las metas al definir a la organización, ya que la consideran como *“grupos de personas que colaboran y coordinan sus actividades, para alcanzar una amplia variedad de metas, es decir, los resultados establecidos con antelación”*.

De lo expuesto anteriormente, podemos concluir que las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer son unidades orgánicas especializadas, con funciones, objetivos y metas específicas; procedimientos, personal y materiales, por lo que estaríamos hablando de subsistema dentro de la organización, que para el caso de Centro Emergencia Mujer es el Programa Nacional contra la Violencia hacia la mujer del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables; la Comisaría de Familia - antes de la Mujer - perteneciente a la División Especializada de Familia de la Policía Nacional del Perú y la Fiscalía de Familia perteneciente al Ministerio Público, tal como se visualiza en los gráficos siguientes.

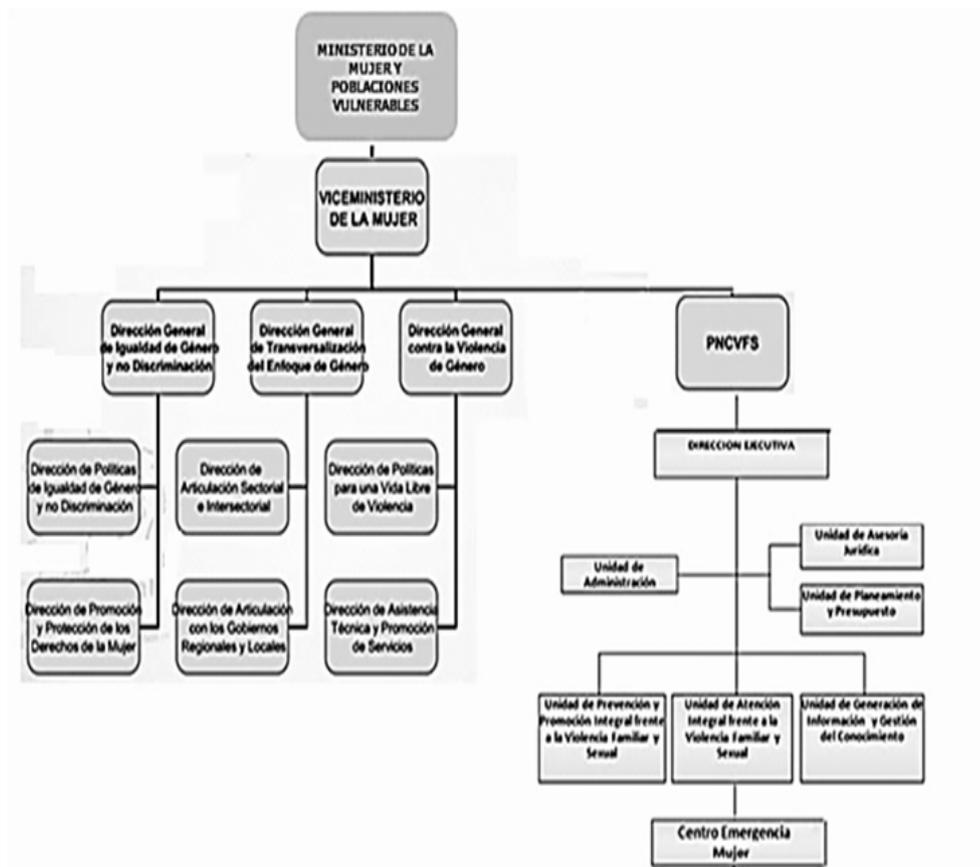
El Centro Emergencia Mujer, aprobó nueva estructura orgánica⁶⁶ en la cual se considera al Programa Nacional contra la violencia hacia la mujer como una unidad orgánica dependiente del Viceministerio de la Mujer, con el mismo nivel jerárquico que las direcciones de línea, lo que

⁶⁵DEFINICIÓN DE. 2008. *“Organización”*. *Diccionario virtual*. <http://definicion.de/organizacion/>

⁶⁶Aprobada con D.S. 003-2012-MIMP y en vigencia desde el 14/08/2013.
<http://www.mimp.gob.pe/files/transparencia/organigrama/organigrama.html>
http://www.mimp.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=784&Itemid=419

evidencia la importancia que se le confiere a la lucha contra la violencia hacia la mujer.

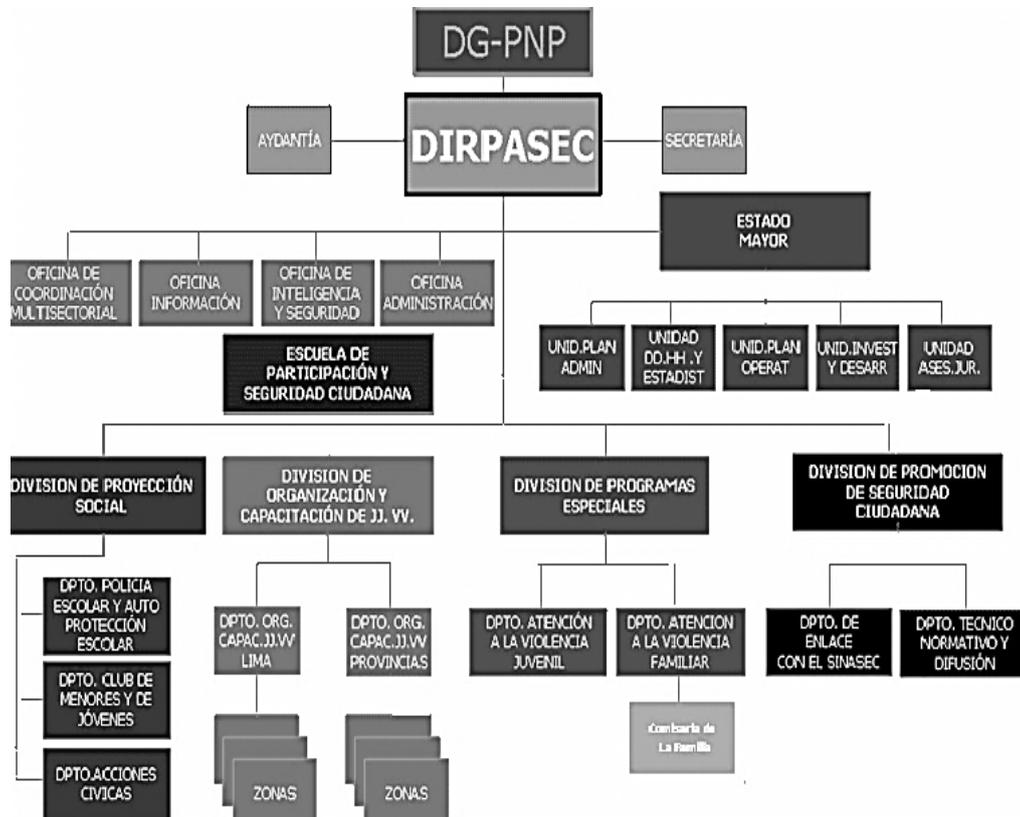
Figura 2.1. Organigrama del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables



Fuente: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual

De otro lado, es de mencionar que los Centros Emergencia Mujer, temporalmente está a cargo del Programa Nacional contra la violencia hacia la mujer, hasta cuando se cumpla con la transferencia del servicio a los gobiernos regionales y municipales, suspendida hasta diciembre del 2014.

Figura 2.2. Organigrama Policía Nacional del Perú

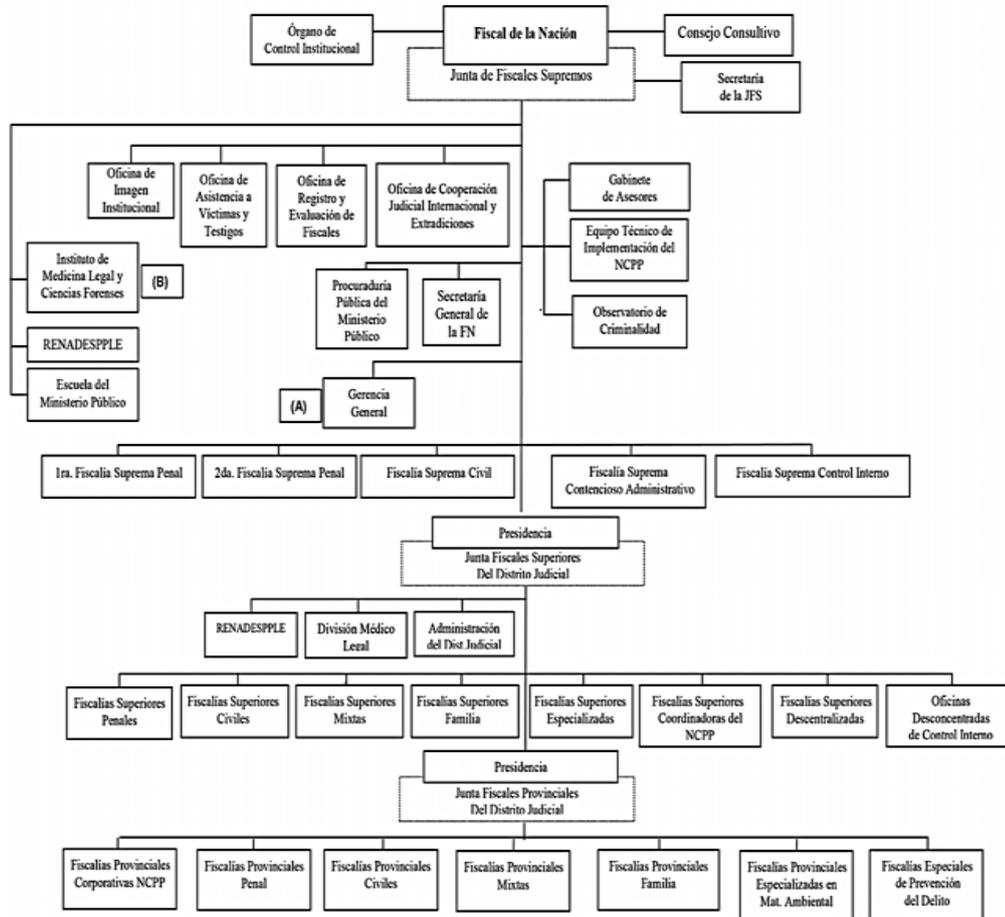


Fuente: Policía Nacional del Perú: <https://www.pnp.gob.pe/organigrama.html>

La organización de la Policía Nacional incorpora dentro de su organización a la Comisaría de la Familia⁶⁷, antes Comisaría de la Mujer, avocada a temas de violencia familiar, protección de niños y adolescentes, participando como una Unidad de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer.

⁶⁷ Mediante la Resolución Directoral N 218-2012-DIRGEN/EMG del 07 de abril del 2012 se cambia la denominación de Comisaría de la Mujer por Comisaría de la Familia

Figura 2.3. Organigrama Ministerio Público



Fuente: Ministerio Público- <http://www.mpfm.gob.pe/#>

La organización del Ministerio Público, comprende dentro de su organización a las Fiscalías de Familia, avocada a una correcta aplicación del Código de los Niños, Niñas y Adolescentes, del Libro I del Código Civil referido al Derecho de las Personas y su Libro 111 que trata sobre el Derecho de Familia, además de la legislación vigente sobre violencia familiar y el abuso sexual., participando como una Unidad de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer.

2.2.6. Evaluación de los Servicios

Los clientes, usuarios o beneficiarios son el punto fundamental para el diseño de todo servicio. La satisfacción de sus necesidades conlleva a que periódicamente se realicen evaluaciones para determinar si el servicio satisface sus necesidades.

Para la evaluación de los servicios que brindan las instituciones y empresas, existen diversos modelos que evalúan y permiten medir si las organizaciones responden a las expectativas y demandas de los beneficiarios.

El modelo de Objetivos de Etzioni (1964), Price (1972), Campbell (1977) y Scott (1977), propone que una organización tiene objetivos identificables y que se puede medir el grado de progreso hacia el logro de esos objetivos. Cuanto más cerca estén los resultados de los objetivos, más efectiva será una organización. Esta perspectiva parece ser útil cuando los objetivos organizacionales son claros, hay acuerdo en ellos y se pueden medir⁶⁸.

De otro lado, el Modelo de Satisfacción de Dunhan y Smith (1985), Cannolly, Conlon y Deutsch (1980), definen la efectividad (satisfacción) como el grado en que una organización logra responder satisfactoriamente a las demandas y expectativas de sus constituyentes estratégicos, entendiendo por constituyentes aquellos individuos que tienen una importancia vital para la organización (grupos de interés: trabajadores, clientes, usuarios, accionistas, etc.).⁶⁹

Profundizando en el Modelo de Satisfacción, Pfeffer y Salancik (2003) adoptan el punto de vista de que “*la efectividad (satisfacción) es un estándar externo*”, que refleja lo bien que se están satisfaciendo

⁶⁸ETIZIONI, A. 1964. “*Moder organizations*”. Englewood Cliffs. Preintice Hall.

⁶⁹ DUNHAN, R.B. y SMITH, F.J. 1985, “*Salud organizacional, Análisis y diagnóstico internos*” México. Trillas. CONNOLLY, T.; CONLON, E.M. y DEUSTSH, S.J. 1980. “*Organizational effectiveness: a multiple constituency approach*”. Academy Management. Pág., 5, 211-218

las demandas de los grupos de interés de la organización, ya que se basa en la capacidad de la organización de satisfacer sus demandas⁷⁰.

El Modelo de Procesos Internos, impulsado por Pfeffer y Steers (1977), plantea que *"es muy conveniente considerar la efectividad en términos de procesos en lugar de estados finales."* De esta forma, una organización efectiva es la que se acerca lo más posible al Sistema 4 de la Escala de Likert. Es un modelo apropiado cuando los procesos internos de una organización están estrechamente relacionados con sus tareas primarias o con lo que produce⁷¹.

De otro lado, en los últimos años, especialistas del Banco Mundial, la Secretaría de Desarrollo Social, la UNESCO y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, han planteado diversas formas de evaluación de programas sociales, con participación de los beneficiarios.

Sin embargo, son A. Pichardo (1993) y SIEMPRO (1999) quienes con sus modelos promueven la evaluación como un componente permanente del proceso de desarrollo de un programa social y donde la participación de los beneficiarios en el aspecto central de la evaluación.

Al respecto, el modelo de evaluación desde la perspectiva de los beneficiarios (Pichardo) y el modelo de evaluación participante (SIEMPRO) incorporan como una propuesta novedosa la participación relevante de los beneficiarios como aspecto central, no es sólo en el momento del diseño y evaluación, sino también en las diferentes etapas de la intervención, ya que de otra manera, en opinión de Pichardo, *"se corre el riesgo de utilizar a los destinatarios como fuente de legitimación"*

⁷⁰PFEFFER Jeffrey and SALANCIK Gerald R. 2003. The External Control of Organizations. Stanford Business Classics series. Pág. 11.

⁷¹PFEFFER, J. and STEERS, R.M. 1977. Usefulness of the concept. En P.S Goodman y J. Pennings (Eds). *"New perspectives on organizational effectiveness"*. (pag.132-143). San Francisco.

del trabajo realizado, aun cuando éstos no comportan la validez del mismo” (1993:181).⁷²

El modelo de SIEMPRO permite la participación de varios actores sociales en el proceso de evaluación y uno de ellos son los beneficiarios. Consideran que es una evaluación participativa, ya que incorpora la perspectiva de los beneficiarios en el proceso de análisis de las fortalezas y debilidades de los programas y de los impactos que generan en las condiciones de vida de esas poblaciones.

En ese sentido, desde la perspectiva del modelo de la gestión integral de programas sociales, la generación de información alimenta la toma de decisiones oportunas y pertinentes, garantizando así la eficiencia, la eficacia y la calidad de los procesos, los resultados y los impactos de los programas, teniendo todo ello como finalidad última el mejoramiento de las condiciones de vida de las poblaciones beneficiarias.⁷³

El modelo SERVQUAL, derivada de la investigación de Parasuraman, Zeithaml y Berry, también mide la satisfacción de los clientes, bajo el concepto de calidad percibida, que le permite evaluar por separado las expectativas y percepciones del cliente a partir de cinco dimensiones definidas, cada una de las cuales valora atributos que permiten medir la calidad del servicio. Es altamente adaptable y eficiente para determinar los aspectos en los cuales una empresa debe centrar su atención para mejorar la experiencia de los clientes en relación al servicio que se brinda.

En ese sentido, el modelo establece cinco dimensiones para determinar la experiencia que el cliente tiene al hacer uso del servicio prestado. Estas dimensiones son:

⁷²PICHARDO, Arlette. 1993. *“Evaluación del impacto Social. El valor de lo humano ante la crisis y el ajuste”*. Buenos Aires, Argentina. Editorial HVMANITAS.

⁷³SIEMPRO. 1999. *“Gestión Integral de Programas Sociales Orientada a Resultados. Manual Metodológico para la Planificación y Evaluación de Programas Sociales”*. Brasil. UNESCO, Fondo de Cultura Económica.

Tabla 2.1. Dimensiones a evaluar en la satisfacción del cliente

Elementos Tangibles	Entiéndase por esto la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación con los que el cliente toma contacto en un momento determinado.
Confiabilidad	En este caso, se hace referencia a la habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.
Respuesta	Por respuesta, el modelo apunta al deseo de ayudar a los clientes y de servirles rápido.
Seguridad	Esta dimensión refiere al conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al cliente.
Empatía	Se refiere a la identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. En este caso, estaremos evaluando la atención individualizada al cliente.

Fuente: Eduardo Castillo. 2005. Escala Multidimensional Servqual. Universidad el Bio Bio Chile.

La idea central de este modelo es que las organizaciones que satisfacen a sus clientes son capaces de cerrar la brecha que existe entre lo que espera el cliente y lo que recibe.

Se conoce también como el modelo de las cinco brechas ya que contempla la posible existencia de cinco tipos de discrepancias o "brechas" en la cadena de servicio de una organización. Mediante la identificación de estas brechas, se pueden localizar áreas de oportunidad en el servicio al cliente.

A su vez, estas cinco dimensiones se desagregan en 22 ítems o atributos, que son los que al final terminan evaluándose en cuanto a la percepción de satisfacción en particular.

Tabla 2.2. Atributos a ser evaluados

Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa tiene equipos de apariencia moderna. • Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas. • Los empleados de la empresa tienen apariencia pulcra. • Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.
Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace. • Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo. • La empresa realiza bien el servicio la primera vez. • La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido. • La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores.
Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Los empleados comunican a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio. • Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes. • Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes. • Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes. • Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa de servicios. • Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes. • Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa da a sus clientes una atención individualizada. • La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes. • La empresa tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes. • La empresa se preocupa por los mejores intereses de sus clientes. • La empresa comprende las necesidades específicas de sus clientes.

Fuente: Eduardo Castillo. 2005. Escala Multidimensional Servqual. Universidad el Bio Bio Chile

En la presente investigación, son las beneficiarias (mujeres víctimas de violencia) quienes han hecho uso de los servicios de las unidades de atención en la lucha contra la violencia, las que realizan la evaluación, mediante la percepción sobre la calidad de los servicios recibidos. Para tal efecto, se utilizará el modelo Servqual, como referencia para identificar las dimensiones y los ítems a evaluar. Un mayor detalle se presenta en el capítulo de Metodología.

2.3. Caracterización de la zona de estudio: Villa María del Triunfo

El Distrito de Villa María del Triunfo se ubica en el Cono Sur de la provincia de Lima, departamento de Lima, nace en los años 50 con la ocupación del territorio y el 28 de diciembre de 1961 se eleva a rango de distrito, mediante la Ley No 13796.

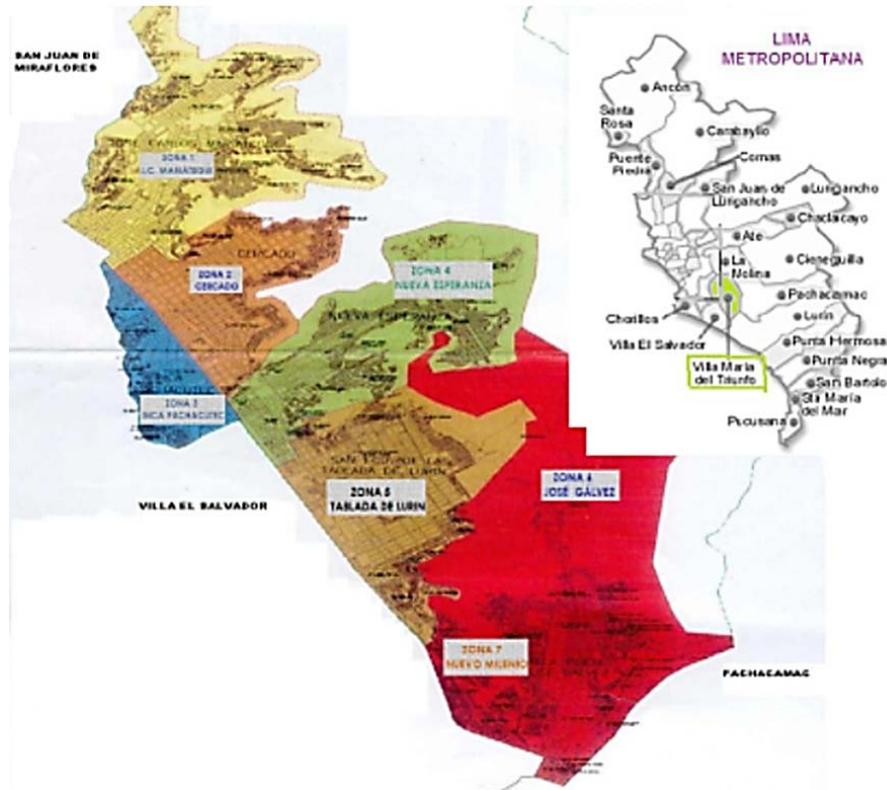
Tiene una extensión territorial de 70.57 km², con una zona urbana que ocupa en la actualidad unas 2000 Has (20 km²) de la superficie total del distrito. Los límites del distrito de Villa María del Triunfo son:

- Norte: San Juan de Miraflores
- Este: La Molina
- Sur: Lurín y Pachacamac
- Oeste: Villa El Salvador

El distrito tiene como capital a Villa María del Triunfo y ha sido dividido en 7 zonas:

- Zona 1: José Carlos Mariátegui
- Zona 2: Cercado (Capital del Distrito)
- Zona 3: Inca Pachacutec
- Zona 4: Nueva Esperanza
- Zona 5: Tablada de Lurín
- Zona 6: José Gálvez Barrenechea
- Zona 7: Nuevo Milenio

Figura 2.3. Mapa político del Distrito de Villa María del Triunfo



Fuente: Plan Distrital contra la violencia hacia la Mujer 2012-2016-Villa María del Triunfo

Población

El patrón de crecimiento está caracterizado por una constante migración depoblación, procedente principalmente de las provincias andinas del interior del país, creando un mosaico cultural con una población de bajo nivel educativo, asentada mayormente en viviendas precarias en las laderas de las quebradas.

Su población asciende a 378,470 habitantes, de los cuales 50.6% son mujeres y 49.4% son hombres⁷⁴. Para el año 2014, según estimaciones y proyecciones del INEI, el Distrito de Villa María del Triunfo será uno de los ocho distritos más poblados de la provincia de Lima, alcanzando una población total de 441,239 habitantes, que se distribuye casi equitativamente: un 49.06% en hombres y 50.94 en mujeres, lo que indica que no hay una diferencia relevante y por lo tanto no hay

⁷⁴ Datos del INEI-Censo 2007

prevalencia población de ningún género. En la siguiente tabla se muestran datos sobre la población del distrito según el Censo Poblacional del 2007 del INEI.

Tabla 2.3. Datos de la Población del Villa María del Triunfo

Datos de la Población	Año 2007
Población	378,470
Población Urbana	378,470
Población Hombres	186,911
Población Mujeres	191,559
Población de 15 años o más	273,162
Población proyectada al 2014	441,239

Fuente: Censo Nacional 2007, XI de Población y VI de Viviendas, INEI – 2007

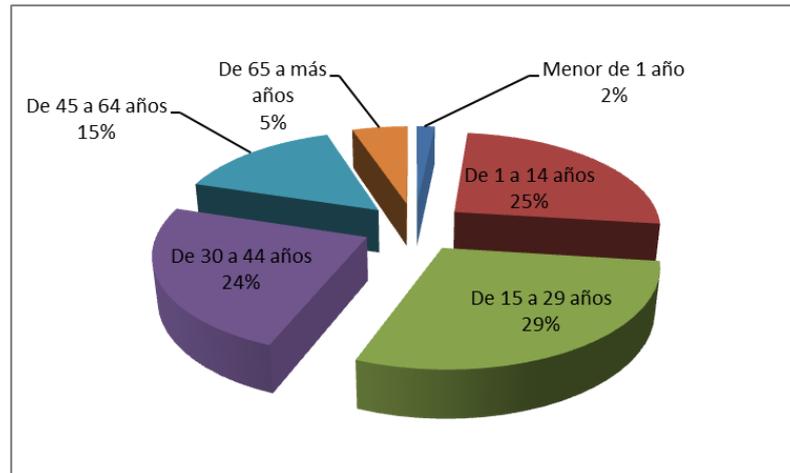
De otro lado, el mayor porcentaje de la población está entre el rango de niños y jóvenes. El grupo más representativo es el conformado por personas de 15 a 29 años de edad, que representan cerca de la tercera parte de la población. Asimismo, la población de 6 a 24 años de edad con asistencia al Sistema Educativo Regular representa el 69.6%.

Tabla 2.4. Distribución de la población por edad

Categorías	Hombre	Mujer	Total
Menor de 1 año	3,289	3,162	6,451
De 1 a 14 años	50,293	48,564	98,857
De 15 a 29 años	53,696	55,353	109,049
De 30 a 44 años	43,416	45,886	89,302
De 45 a 64 años	26,397	28,801	55,198
De 65 a más años	9,820	9,793	19,613
Total	186,911	191,559	378,470

Fuente: Censo Nacional 2007, XI de Población y VI de Viviendas, INEI

Figura 2.5. Población Femenina por Edades



Fuente: Censo Nacional 2007, XI de Población y VI de Viviendas, INEI

Población Económicamente Activa (PEA)

De acuerdo con el Censo del 2007, el distrito de Villa María del Triunfo tiene una Población Económicamente Activa (PEA) de 167,754 habitantes, lo que representa el 44% de la población en edad de trabajar de 14 años a más. Del total de esta PEA ocupada, el 60.88% son hombres y el 39.12% son mujeres.

El 76.2% de la PEA ocupada tiene, a lo más, educación secundaria, mientras que el 23.8%, educación universitaria. Con respecto a los cursos de capacitación: el 41.7% estudió en institutos superiores, el 23.7% en centros de entrenamiento ocupacional (CEO), mientras que el 8.9% lo hizo en centros de formación sectorial (SENATI, SENCICO); entre otros.

Las principales actividades en que se desenvuelven los habitantes incluidos en la PEA son: comercio (20.6%), industria manufacturera (13.9%), transporte, almacenamiento y comunicaciones (11.8%). Otras actividades que se desarrollan en el distrito son construcción (9.2%), actividad inmobiliaria, empresarial y alquileres (7.4%), hogares privados con servicio doméstico (8.6%), hoteles y restaurantes (5.9%), enseñanza (4.7%), venta, mantenimiento y reparación de vehículos automotores y motocicletas (3.3%), entre otros.

En Villa María del Triunfo el 60% de la PEA ocupada genera su propio empleo y/o trabaja en microempresa; el 25% se encuentra ocupado con trabajo independiente y tiene a lo mucho educación secundaria, y el 67% no cuenta con seguro de salud.

El sector informal, como porcentaje de la PEA ocupada, es 64.4%. La PEA informal se caracteriza por ser en su mayoría masculina (55.7%) de 25 a 44 años (51.8%), que cuenta, a lo más, con educación secundaria.

Desempleo y subempleo: La tasa de desempleo en el distrito es de 8.7% y de subempleo es 46.3%. Del total de desempleados, el 53.8% son mujeres, principalmente aquellas de 15 a 29 años, quienes, a lo sumo, tienen secundaria completa.

El 32.8% y el 60% de los trabajadores con educación universitaria completa y con educación técnica, respectivamente, se encuentran subutilizados laboralmente.

Problemas sociales

Pobreza: En el distrito de Villa María del Triunfo, el 27.1% de la población se encuentra en situación de pobreza y el 1.6% (6,066 habitantes) en extrema pobreza. Por tal motivo, se considera que este distrito alberga la mayor cantidad de pobres (103,372 personas) en Lima Sur.

Según los resultados del Censo del 2007, la población con necesidades básicas insatisfechas (NBI) se distribuye de la siguiente manera:

Tabla 2.5. Necesidades Insatisfechas Básicas

Población en hogares por número de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI)	
Total población en viviendas particulares con ocupantes presentes	377,923
Con al menos una NBI	30.3%
Con 2 o más NBI	7.3%
Con una NBI	13.1%
Con dos NBI	17.8%
Con tres NBI	3.4%
Con cuatro NBI	4.9%
Con cinco NBI	1.8%

Fuente: Censo Nacional 2007, XI de Población y VI de Viviendas, INEI - 2007

Educación: La Tasa de analfabetismo de la población de 15 años o más es de 2.5%, de los cuales el 0.9 es la tasa para hombres y 4.0 para mujeres⁷⁵. Del total de la población de 15 años a más, solo el 5.6% cuenta con educación superior universitaria completa, el 4.38% tiene estudios universitarios no concluidos, un 9.07% ha logrado terminar una carrera técnica, el 8.91 tiene estudios técnicos no concluidos, el 52.66% tiene estudios secundarios completos, el 16.85% no terminó sus estudios primarios y el 2.41% no concluyó ningún nivel de estudios.

Inseguridad ciudadana: Se encuentra generalizada en el distrito debido a múltiples factores sociales, económicos y culturales, lo que trae consigo la delincuencia en sus diversas formas: Homicidios, lesiones, exposición a peligro o abandono de personas en peligro, pandillaje, violación a la libertad sexual, robo, tráfico ilícito de drogas, entre otros.

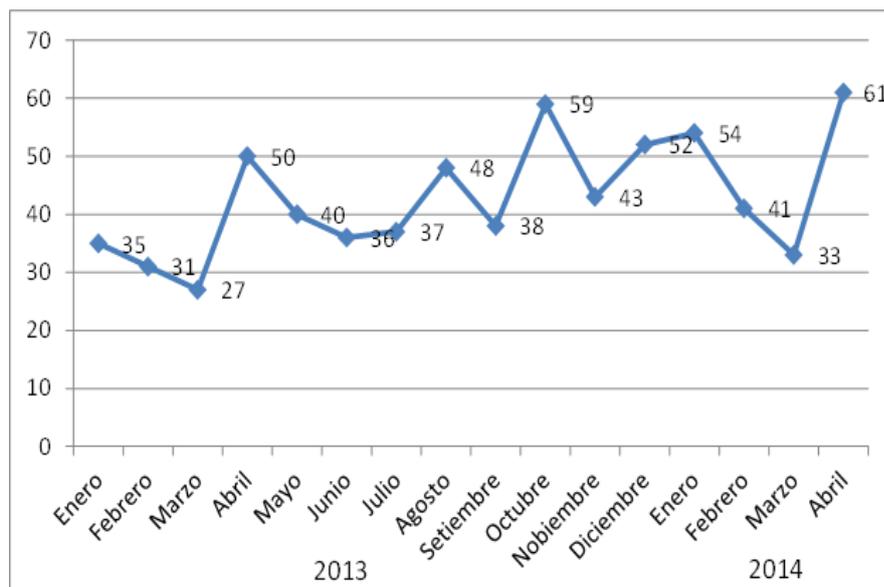
Existen aproximadamente 192 pandillas y/o barras bravas, las zonas más afectadas son José Carlos Mariátegui y Nueva Esperanza. La venta y consumo de alcohol se realiza hasta altas horas de la noche, los establecimientos comerciales venden licor a menores de edad.

⁷⁵ INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA "INEI". Mapa de pobreza provincial y distrital 2009. Lima, octubre 2010

Violencia familiar: Es difícil saber con exactitud los casos sobre la violencia contra la mujer en el Distrito de Villa María del Triunfo, sin embargo por las estadísticas del Centro Emergencia Mujer y de la Policía Nacional, podemos tener un alcance de la magnitud del problema.

Cifras oficiales del Centro de Emergencia Mujer del distrito de Villa María del Triunfo (CEM VMT) indican que de enero del 2013 a diciembre del mismo año, son 496 las mujeres atendidas por violencia familiar y sexual. En lo que va del año, hasta el mes de abril, son 189 mujeres víctimas de violencia que han acudido al CEM a recibir algún servicio.

Figura 2.6. Mujeres atendidas en el CEM

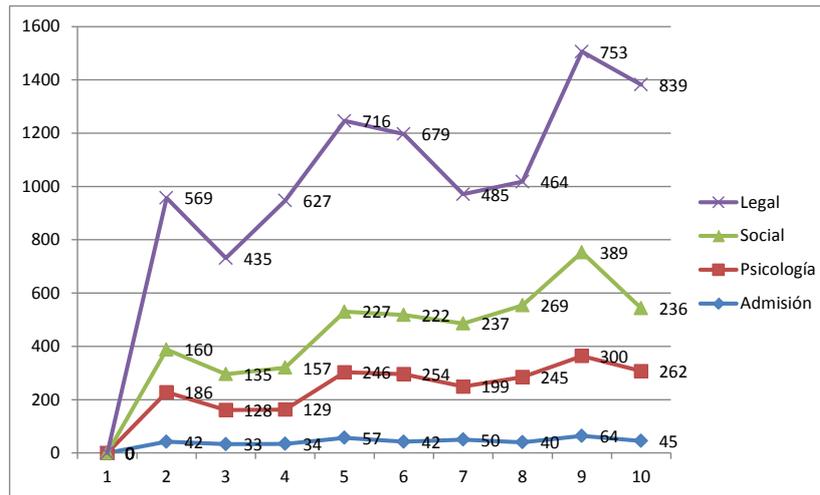


Fuente: Centro Emergencia Mujer de Villa María del Triunfo

De los 496 casos atendidos por el CEM de VMT, al de mes de diciembre del año 2013, el 18% correspondió a violencia sexual, el 41% a maltrato físico y el 41% a violencia psicológica. El 78% fueron casos nuevos y el 22% reincidentes. El 39% sufrieron agresiones severas, el 35% moderadas y el 26% leves.

De las atenciones realizadas, el 56% corresponde al área legal, el 20% al social, el 20% al psicológico y el 4% admisión.

Figura 2.7. Tipo de atenciones en el CEM

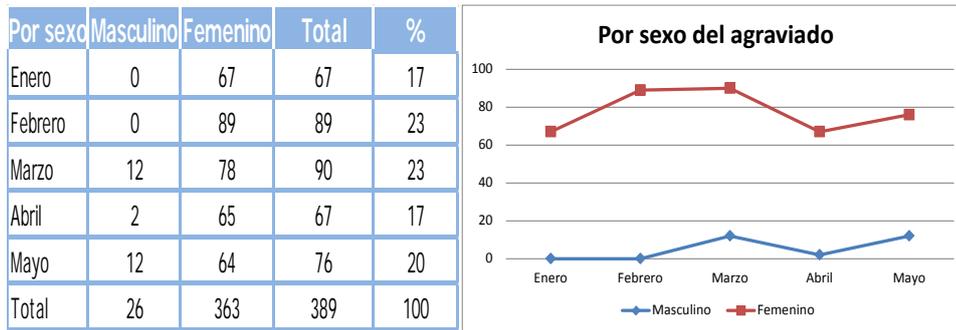


Fuente: Centro Emergencia Mujer de Villa María del Triunfo.

La comisaría de Villa María del Triunfo informa que se hicieron 3,406 denuncias por violencia familiar en el año 2010; 3094 denuncias en el año 2011 y 1,167 denuncias entre enero y junio del 2012. Ante ello, la burgomaestre Barrera ha creado Las Casas de Enlace que son espacios donde las mujeres son instruidas en distintos oficios como tejido, confección, elaboración de desinfectantes, chocolatería, computación, entre muchos otros pues, *“la principal causa para que las mujeres no abandonen el hogar a pesar de ser agredidas es la dependencia económica hacia el varón y eso debe acabar”*, mencionó la alcaldesa Barrera.

Información proporcionada por las Comisarias de José Carlos Mariátegui y Villa María cercado, de los meses de enero a mayo del 2014, nos dan un alcance de la violencia familiar que se vive en el distrito en mención.

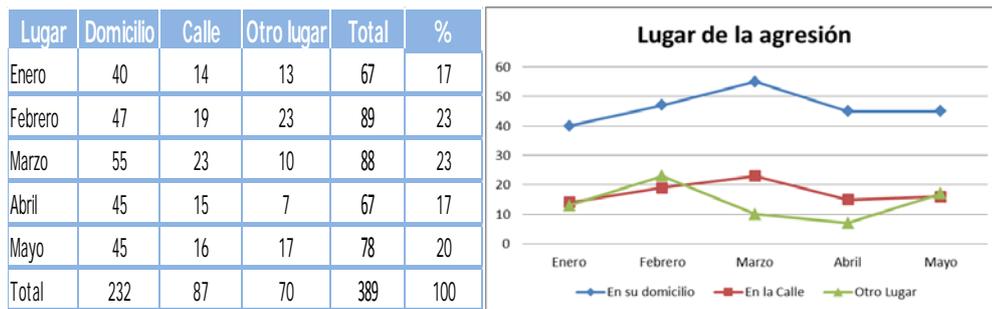
Figura 2.8. Datos de las denuncias por violencia familiar-Sexo



Fuente: Estadísticas de las Comisarias de José Carlos Mariátegui y Villa María cercado.

El 93% de los agraviados son mujeres.

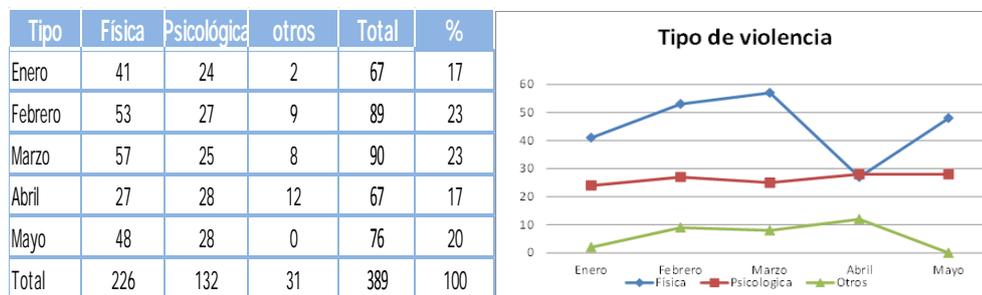
Figura 2.9. Datos de las denuncias por lugar de la agresión



Fuente: Estadísticas de las Comisarias de José Carlos Mariátegui y Villa María cercado.

El 60% de las agresiones se realizan en el domicilio de la víctima.

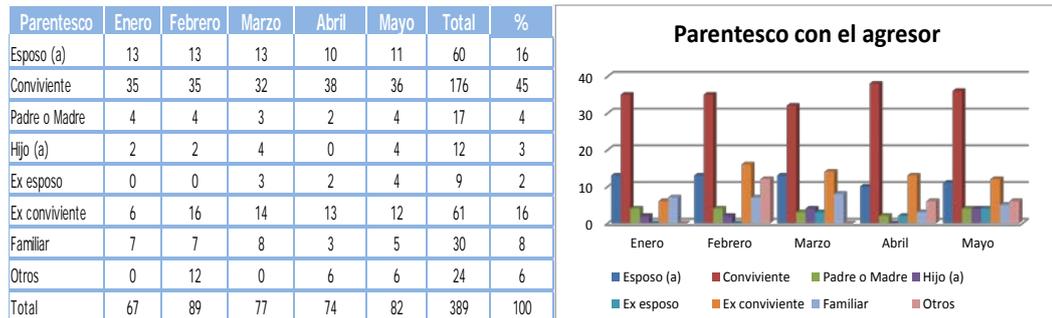
Figura 2.10. Datos de las denuncias por tipo de violencia



Fuente: Estadísticas de las Comisarias de José Carlos Mariátegui y Villa María cercado.

El 58% de las denuncias son por agresiones físicas y el 34% por agresiones psicológicas.

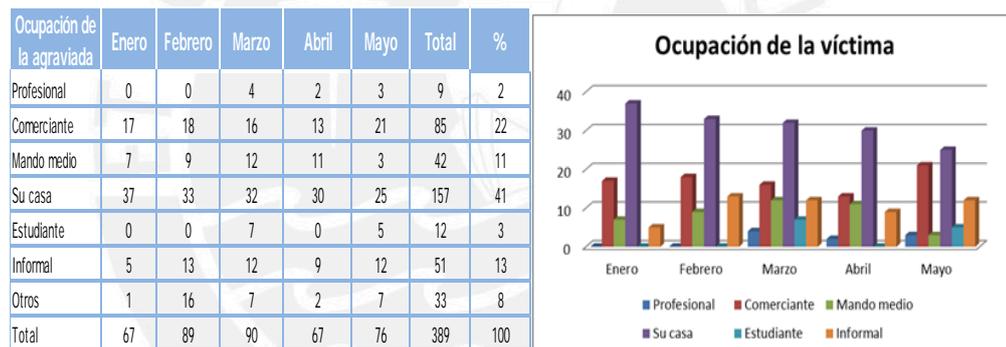
Figura 2.11. Datos de las denuncias por parentesco con el agresor



Fuente: Estadísticas de las Comisarias de José Carlos Mariátegui y Villa María cercado.

El 45% de las denuncias consignan al conviviente como el agresor, seguido con el 16% del exconviviente.

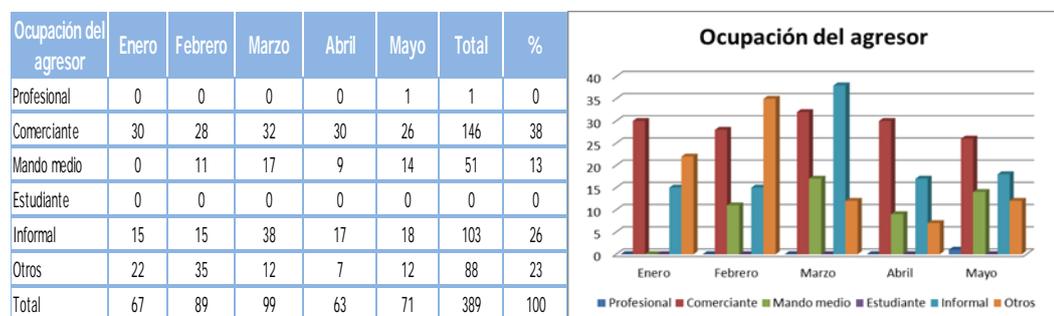
Figura 2.12. Datos de las denuncias por ocupación de la víctima



Fuente: Estadísticas de las Comisarias de José Carlos Mariátegui y Villa María cercado.

El 41% de las agraviadas son amas de casa y el 22% comerciantes.

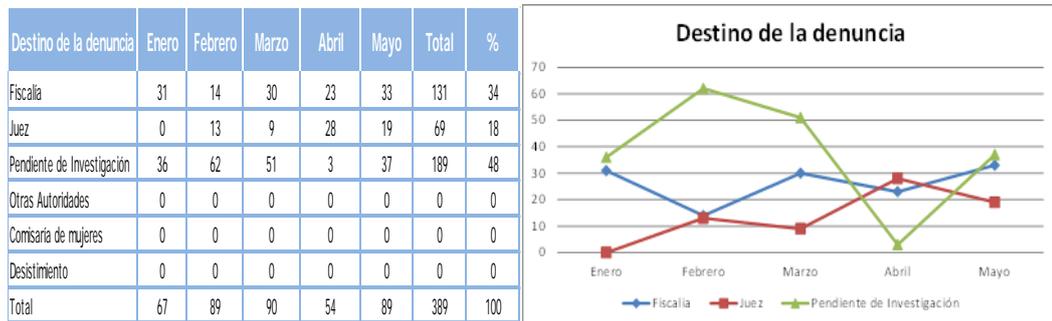
Figura 2.13. Datos de las denuncias por ocupación del agresor



Fuente: Estadísticas de las Comisarias de José Carlos Mariátegui y Villa María cercado.

El 38% son comerciantes y el 26% informales.

Figura 2.14. Datos de las denuncias por destino de la denuncia



Fuente: Estadísticas de las Comisarias de José Carlos Mariátegui y Villa María cercado

El 48% está pendiente de investigación por la Policía y el 34% está en La Fiscalía de Familia-Ministerio Público.

De otro lado, entre enero del año 2009 y junio del 2014, 228 mujeres han muerto víctimas de feminicidio en Lima, y otras 171 han sobrevivido a los ataques feminicidas.

Tabla 2.6. Feminicidios ocurridos y víctimas sobrevivientes (tentativas) Lima

Concepto	2009	2010	2011	2012	2013	2014*
Feminicidio	48	37	39	27	56	21
Tentativa	26	9	26	24	57	29
Total	74	46	65	51	113	50

Fuente: Datos del registro del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP)

* Información de enero a junio 2014.

Del total de feminicidios, el 44% (5 casos)⁷⁶, ocurrieron en Villa María del Triunfo, ubicándose entre los distritos con mayor número de estos casos durante el año 2014.

⁷⁶Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).

El distrito de Villa María del Triunfo se ubica en el quinto lugar entre los distritos con mayor violencia sexual contra la mujer en el periodo del 2000 al 2011⁷⁷.

Es de resaltar que el Distrito de Villa María del Triunfo ha formulado su Plan Distrital de lucha contra la Violencia hacia la Mujer 2012-2015, alineando sus objetivos al Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer.

⁷⁷CENTRO FLORA TRISTÁN, 2012. “Violencia contra las mujeres en Lima”. http://www.flora.org.pe/observatorio/estadisticas/Violencia_lima.pdf

CAPÍTULO III

MARCO NORMATIVO

El Estado Peruano ha ratificado múltiples Tratados en los que se reconocen derechos que son vulnerados en situaciones de violencia de género. Asimismo, ha promulgado normativa nacional implementando políticas y aprobando planes nacionales que abordan el tema de la violencia de género, estableciendo un marco legal propicio para la lucha contra la violencia hacia la mujer.

De otro lado, las instituciones a cargo de las unidades de atención en la lucha contra la violencia han publicado los protocolos de atención en el servicio a brindar a las víctimas de violencia, así como los procedimientos que se tienen que aplicar para el logro de los objetivos esperados.

3.1. Tratados internacionales

Los Tratados de derechos humanos, en el caso peruano, tienen rango constitucional y son de cumplimiento inmediato y obligatorio por parte del gobierno nacional, como los gobiernos regionales y locales⁷⁸. Contienen directivas respecto de la violencia hacia a la mujer o relacionadas a la no discriminación y a la igualdad de oportunidades para las mujeres. Son de cumplimiento obligatorio y el Estado debe dar cuenta ante los organismos encargados del seguimiento y monitoreo. Los principales Tratados que comprometen al Estado a enfrentar la violencia contra las mujeres son⁷⁹:

⁷⁸El artículo 55 de la Constitución establece que los Tratados Internacionales en vigor forman parte del ordenamiento legal nacional

⁷⁹MINDES(2009) Legislación internacional de protección de los derechos de las mujeres

Tabla 3.1. Tratados Internacionales con referencia a los derechos de la mujer

Tratado	Jerarquía Legal ¹	Fecha de Ratificación y/o vigencia ²
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.	Decreto Ley N° 22128-1978	28 de abril de 1978.
Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.	Constitución Política del Perú (Titulo VIII Disposición General y Transitoria XVI)-1980	09 de setiembre de 1980
Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.	Resolución Legislativa N° 23432-1982	20 de agosto de 1982.
Convención sobre los Derechos del Niño.	Resolución Legislativa N° 25278 - 1990	4 de agosto de 1990
Protocolo Facultativo de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.	Resolución Legislativa N° 27429-2001	5 de marzo de 2001.
Recomendación General N° 19, del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer.	Vinculante a la Resolución Legislativa N° 23432	11° período de sesiones - 1992
Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belem Do Pará).	Resolución Legislativa N° 26583.	2 de abril de 1996
Recomendación General N° 25, del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer.	Vinculante a la Resolución Legislativa N° 23432	30° período de sesiones - 2004
Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional” y su Protocolo Adicional “Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la Trata de Personas especialmente de mujeres y niños” (Protocolo de Palermo).	Resolución Legislativa N° 27527	19 de noviembre de 2001.

¹ Corresponde a la norma legal nacional de aprobación del Tratado

² Corresponde a la fecha de ratificación y/o vigencia del Tratado

Fuente: MINDES (2009) Legislación internacional de protección de los derechos de las mujeres: Portal del Ministerio de Relaciones Exteriores y Portal de la Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe “CEPAL.

A través de los Tratados adheridos y ratificados por el Estado, se evidencia la voluntad política del Perú, para hacer frente a la problemática de la violencia hacia la mujer y se asume los compromisos para lograr una vida libre de violencia para las mujeres.

Compromisos que el Perú ha cumplido estrictamente, habiendo publicado normativa nacional, que permita hacer frente a este problema social de discriminación y violación de los derechos de la mujer.

Sin embargo, de la revisión realizada por el Comité para la eliminación de la discriminación de la Mujer⁸⁰, en relación a las normas emitidas por el estado para proteger los derechos a la dignidad y a la integridad física de las mujeres, se ha expresado preocupación sobre la falta de aplicación efectiva de dicha legislación. En tal sentido, se ha hecho una serie de recomendaciones para que garanticen que:

- Se enjuicie y castigue la violencia contra la mujer.
- Las mujeres víctimas de violencia tengan medios inmediatos de reparación y protección.
- Los funcionarios públicos, especialmente el personal responsable de hacer cumplir la ley, los proveedores de servicios de salud, trabajadores sociales, profesores, estén plenamente familiarizados con las disposiciones jurídicas aplicables y sensibilizadas con el contexto social de la violencia hacia la mujer

Es de resaltar que algunas de las recomendaciones realizadas aún se mantienen pendiente de alcanzarse, con el fin de que la víctima de violencia familiar y sexual sienta que el Estado realmente está comprometido en la lucha contra la violencia hacia la mujer.

⁸⁰Reporte del Comité para la eliminación de la discriminación hacia la mujer del 2007.

3.2. Normativo Nacional

Las normas emitidas por el gobierno del Perú introducen mejoras legislativas en defensa y promoción de los derechos de las mujeres víctimas de violencia, en cumplimiento de los acuerdos adoptados por el Estado y en propuestas realizadas por la sociedad civil.

Tabla 3.2. Normas nacionales con referencia a los derechos de la mujer

Norma Legal	Concepto
Constitución Política del Perú-1993.	Consagra el derecho a la vida, identidad, integridad moral, psíquica y física y al libre desarrollo y bienestar; hace referencia a la igualdad; a ser atendido por la autoridad competente; señala libertad y seguridad personales, que nadie puede ser víctima de violencia moral, psíquica o física, ni sometido a tortura o a tratos crueles inhumanos o humillantes.
Ley N° 28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres (16.03.2007).	Establece las garantías para el ejercicio de derechos y acceso a oportunidades sin discriminación, entre ellos el acceso a la justicia.
Ley 26842, Ley General de Salud (27.07.97).	Establece el derecho a la recuperación, rehabilitación de la salud física y mental, así como del consentimiento informado, clave para prevenir la violencia hacia las mujeres desde la prestación de servicios y para que ellas puedan tomar decisiones libres.
Ley 26260, Ley de Protección Frente a la Violencia Familiar (25/02/98).	Señala las políticas orientadas directamente a la erradicación de la violencia familiar; establece el proceso de denuncia, investigación y sanción frente a casos de violencia familiar.
Código Penal de 1991 y modificatorias.	Incorpora figuras que criminalizan distintas modalidades de violencia familiar y sexual contra las mujeres.
Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización (20/07/2002).	Establece que el proceso de descentralización debe garantizar en el largo plazo, un país espacialmente mejor organizado, demográficamente mejor distribuido, económica y socialmente más justo y equitativo.
Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. (27/05/2003).	Establece que es materia de competencia municipal, la implementación de servicios públicos locales y el desarrollo de programas sociales, defensa y promoción de derechos ciudadanos.
Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual (26.02.2003).	Sanciona el hostigamiento sexual producido en el marco de las relaciones de autoridad o dependencia.
Ley N° 27982, Ley que modifica artículos de la Ley 26260 Ley de Protección Frente a la Violencia Familiar	Elimina la conciliación ante las Fiscalías en los procesos de violencia familiar.

Fuente: Normas legales de El Peruano

Del total de leyes emitidas, es de resaltar la Ley 26260, Ley de Protección Frente a la Violencia Familiar, cuyas disposiciones orientan el accionar de las instituciones encargadas de la lucha contra la violencia hacia la mujer, al establecer que la Policía Nacional, en todas sus delegaciones, reciban las denuncias por violencia familiar y realizará las investigaciones preliminares, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles desde que reciba la denuncia. Asimismo, se estableció que la Fiscalía Provincial de Familia reciba las denuncias verbales o por escrito de las víctimas de violencia, debiendo dictar las medidas de protección que exija la situación. En ese sentido, el Ministerio del Interior implementó 2,931 secciones de familia en todo el ámbito nacional, encargadas de recibir las denuncias sobre violencia familiar y/o sexual, resaltando en los últimos años, la creación de seis Comisarias de la Mujer en los distritos de mayor densidad poblacional.

Asimismo, la mencionada norma establece que la violencia hacia la mujer debe ser abordada desde dos áreas: la civil familiar y la penal. En la presente investigación se hace referencia únicamente a los casos civil/familiar, que reconocen la violencia familiar y dispone que se dicten las medidas de protección que la víctima requiere para proteger su integridad física, psíquica y moral.

De otro lado, es de resaltar la Ley de Femicidio y la pena de cadena perpetua, incorporadas al ordenamiento legal vigente, orientado a prevenir (como medida disuasiva) y sancionar drásticamente este tipo de delito en contra de la mujer víctima de violencia.

3.3. Marco Nacional e instrumentos en la lucha contra la violencia hacia la mujer

El Gobierno ha adoptado una serie de políticas públicas destinadas a abordar la problemática de la violencia hacia la Mujer, tratando de dar eficacia a la normativa legal aprobada.

Tabla 3.3. Instrumentos de Política en la lucha contra la violencia hacia la mujer

Instrumentos de lucha contra la violencia	Norma Legal	Concepto
Acuerdo Nacional	Sétima y décima Política de Estado	Incorpora el abordaje de la violencia hacia la mujer y la erradicación de la violencia, fortalecimiento del civismo y de la seguridad ciudadana.
Acuerdo Nacional	Decima sexta, Sétima y Vigésimo Octava Política de Estado	Fortalecimiento de la familia, protección y promoción de la niñez, la adolescencia y la juventud, Plena Vigencia de la Constitución y de los Derechos Humanos y Acceso a la justicia e Independencia Judicial
Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional (25/03/2007)	D.S. 027-2007-PCM.	Impulsar en la sociedad, en sus acciones y comunicaciones, la adopción de valores, prácticas, actitudes y comportamientos equitativos entre hombres y mujeres, para garantizar el derecho a la no discriminación de las mujeres, así como la erradicación de la violencia familiar y sexual.
Plan Nacional de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Varones 2006–2010	D.S. 009-2005-MIMDES.	Propone un conjunto de estrategias con el fin de lograr que las mujeres accedan a la igualdad de oportunidades.
Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia (PNAIA) 2002 – 2010	D.S. 003-2002-PROMUDEH.	Establece un conjunto de acciones orientadas a asegurar una vida sana para niñas y niños.
Plan Nacional de Apoyo a la Familia PNAF 2004-2011	D.S. 005-2004-MIMDES.	Incorpora, dentro de sus estrategias, difundir el grave daño que causa la violencia familiar y sexual, incluyendo el incesto.
Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer 2009-2015	D.S. N°003-2009-MIMDES.	Permite un abordaje integral y multisectorial en la lucha contra la violencia familiar y sexual.

Fuente: Normas legales de El Peruano.

Una de las herramientas normativas más importantes es el Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer 2009-2015, documento donde se determinan los roles de la sociedad y el Estado, para garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia. En el mismo marco, se establecen los objetivos estratégicos y los resultados esperados con la ejecución del plan.

Al respecto, son tres los objetivos estratégicos establecidos: 1) adopción e implementación de políticas públicas inclinadas a ese fin, 2) acceso de las mujeres maltratadas a servicios públicos de calidad y 3) impulso para cambiar los patrones socioculturales que legitiman, toleran o exacerbaban dicha violencia.

La presente investigación se relaciona con los dos primeros objetivos estratégicos del Plan. Con el primero, a través de las expectativas de las mujeres víctimas, para superar su problema de violencia. Con el segundo objetivo, con la percepción sobre el nivel de satisfacción de los servicios que brindan las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer.

Como podemos visualizar, tenemos una vasta normativa legal acorde a los Tratados y a los compromisos asumidos por el Perú en la lucha contra la violencia hacia la mujer. Sin embargo, aún falta adecuar los procedimientos legales a la problemática de la violencia, principalmente en plazos y tiempos que permitan una efectiva protección a la víctima.

De otro lado, dentro de la política de descentralización del Estado, se ha dispuesto la transferencia⁸¹ a las Municipalidades de los Centros de Emergencia Mujer, con la finalidad de asegurar mayor cobertura y compromiso de todos los actores locales.

⁸¹ Dicha disposición ha sido suspendida en el año 2013 hasta diciembre del 2014.

En ese sentido, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Bases de Descentralización, la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y la Ley Orgánica de Municipalidades; el Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social se ha transferido a 52 municipalidades provinciales 60 Centros Emergencia Mujer, actualmente administradas por el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual, en razón a la suspensión de la medida.

CAPITULO IV

UNIDADES DE ATENCIÓN EN LA LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA HACIA LA MUJER

Las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, como se comentó en el marco teórico, son unidades orgánicas especializadas, con funciones, objetivos y metas específicas; procedimientos, personal y materiales.

4.1. Centro Emergencia Mujer

El primer Centro Emergencia Mujer (CEM) se crea en las oficinas del Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano⁸², como servicios especializados gratuitos de atención a las mujeres víctimas de violencia familiar y/o sexual, a cargo del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual⁸³. Mediante estos servicios se brinda información legal, orientación social, defensa judicial y apoyo psicológico. En el año 2000 se aprobó el Manual de Funciones Generales, Conceptos y Procedimientos de los CEM, cuya vigencia se mantuvo hasta el 19 de mayo del 2009.

Según este Manual, los CEM son considerados servicios públicos especializados y gratuitos que brindan atención integral para contribuir a la protección, recuperación y acceso a la justicia de las personas afectadas por hechos de violencia familiar o sexual. Realizan acciones de prevención de la violencia familiar y sexual, promoción de una cultura democrática y respeto a los derechos humanos. Funcionan bajo un sistema de atención multisectorial, cuyo objetivo general es disminuir los

⁸²El Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano es el órgano encargado de coordinar las acciones dispuestas por el Artículo 3 del T.U.O. de la Ley N° 26260 "Ley de protección frente a la Violencia Familiar" modificado por la Ley N° 27306 mediante la cual dicho Ministerio debe coordinar, promover, dirigir, ejecutar, supervisar y evaluar permanentemente la lucha contra toda forma de violencia familiar.

⁸³Mediante Resolución Ministerial N° 216-99-PROMUDEH EI, del 8 de marzo de 1999

índices de violencia familiar mediante una atención ágil, óptima, cálida y eficiente.

Para lograr dicho objetivo, se estableció que los CEM debían contar con áreas de admisión, psicología, asesoría legal, comisaría, centro de conciliación, servicio social, medicina legal, fiscalía provincial de familia, y la línea de emergencia.

A partir del 2009, se aplica la "Guía de Atención Integral de los CEM"⁸⁴, documento que reemplaza al anterior e incorpora modificaciones normativas y procedimentales.

El procedimiento actual reconoce a los CEM⁸⁵ como servicios públicos especializados, interdisciplinarios y gratuitos, que brindan atención integral para contribuir a la protección, recuperación y acceso a la justicia de las personas afectadas por hechos de violencia familiar o sexual.

4.1.1. Protocolos de atención⁸⁶

La atención consta de cuatro etapas: admisión, atención básica, atención especializada y seguimiento y evaluación del caso.

La atención se inicia con la detección de la situación de violencia y el ingreso de la persona al servicio. En esta etapa se identifica el motivo de la consulta. Si la persona afectada por hechos de violencia familiar o sexual, se registra sus datos en la Fichas de Registro de Casos de Violencia Familiar y Sexual.

La atención básica comprende la primera entrevista, valoración del riesgo y brindar información especializada. En los casos en los que se detecte un riesgo para la vida o salud, el CEM adopta acciones necesarias

⁸⁴ Aprobada mediante la Resolución Ministerial No 185-2009- MIMDES.

⁸⁵ A marzo del 2014, existían 200 Centros Emergencia Mujer a nivel nacional establecidos por el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual.

⁸⁶ Información obtenida de la "Guía de Atención Integral de los Centros Emergencia Mujer", aprobada mediante la Resolución Ministerial No 185-2009- MIMDES.

para salvaguardar la integridad de la víctima.

La atención especializada implica recibir acompañamiento psicológico para el proceso legal, asistencia jurídica gratuita de la etapa policial hasta la conclusión del proceso y atención social orientada a fortalecer sus redes socio-familiares.

Finalmente, la atención concluye con el seguimiento y evaluación del caso, a fin de verificar los avances en la protección, recuperación, acceso a la justicia y fortalecimiento de capacidades y redes socio-familiares de la mujer.

Al respecto, y para fines de esta investigación, se identificará las etapas y actividades a los cuales tienen acceso las víctimas de violencia familiar y sexual.

I. Admisión

En esta etapa, el profesional asignado identifica el motivo de la consulta y determina si los hechos referidos por la solicitante constituyen violencia familiar o sexual. Para su ingreso al servicio, registra los datos generales para la atención y determina la prioridad o urgencia de la misma.

El servicio de admisión constituye la entrada al circuito de atención del CEM, para las personas afectadas por violencia familiar y/o sexual; a quienes toman los datos generales en la ficha única de registro de casos y derivan al servicio de psicología preferentemente.

1. Identificación de situaciones de violencia familiar o sexual

El profesional asignado solicita el nombre y ocupación de la persona afectada por hechos de violencia e identifica el motivo de la consulta, sus necesidades y expectativas. Brinda información acerca de los servicios

que ofrece el “Centro Emergencia Mujer” y determina si la persona es o no víctima de violencia familiar o sexual.

Cuando la persona afectada por hechos de violencia tiene dificultades para reconocer la violencia vivida, el personal debe prestar atención a señales que pueden revelar una situación de violencia, según tabla de indicadores y factores de riesgo para la detección y validación de casos de violencia.

Si el servicio de admisión no logra determinar si se trata o no de un caso de violencia familiar o sexual, la persona es derivada al servicio de psicología o, si ello no fuera posible, a cualquier otro profesional del equipo especializado del CEM, para determinar si corresponde al servicio a través de una entrevista.

2. Obtención y registro de datos

Identificado un caso de violencia familiar o sexual, el responsable de la admisión debe solicitar autorización a la persona afectada para registrar sus datos generales en la Ficha de Registro de Casos de Violencia Familiar y Sexual.

3. Identificación de la urgencia de la atención

Prioriza la atención inmediata de las personas que se encuentren en crisis emocional, situación de riesgo inminente o abuso físico o sexual reciente o urgencia de salud física y mental. En este último supuesto, coordina inmediatamente a fin de acompañar a la persona a un establecimiento de salud y contactar a un familiar o red social.

4. Derivación para la atención básica.

Seguidamente, el personal de Admisión orienta a la persona sobre las características y alcances del servicio, ruta a seguir y tiempos reales de espera.

5. Validación de datos

Se realiza a través de visitas domiciliarias, entrevista a vecinos, consultas con instituciones, familiares y otros. Se debe corroborar y registrar la información en la Ficha de notificación de caso probable.

En el caso de comprobarse la violencia, se abre la Ficha de Registro de Casos de Violencia familiar y Sexual y se procede a realizar la intervención especializada, consignando las acciones inmediatas tomadas.

II. Atención Básica

Es la primera intervención profesional que recibe la persona afectada y comprende las acciones dirigidas a orientar, contener, evaluar la situación de riesgo y contribuir a su protección inmediata.

1. Acoger a la persona afectada.

Es insertar a la persona afectada, de acuerdo a una necesidad prioritaria, en un proceso de acompañamiento psicológico; es brindarle patrocinio legal gratuito y realizar gestión social para el fortalecimiento de sus capacidades y del núcleo familiar.

2. Realizar la primera entrevista.

La entrevista es realizada por el personal de psicología del CEM, debidamente capacitado en temas de género, violencia y manejo de técnicas de entrevista. Acá la psicóloga realiza la función de Evaluación y Diagnóstico inicial de la persona afectada por hechos de violencia familiar o sexual que debe consignarse obligatoriamente en la Fichaderegistro de casos de violencia familiar y sexual. En esta etapa se abordan los siguientes indicadores: físicos, cognitivos, emocionales y comportamentales, impresión diagnóstica, acciones realizadas y el tipo de intervención a realizarse.

Si se advierte la existencia de algún trastorno psicopatológico de gravedad que deba ser atendido en una institución especializada, el psicólogo realiza la derivación correspondiente.

La sesión dura aproximadamente de 30 a 45 minutos. Sin embargo, puede haber algunas atenciones que requieran de una segunda sesión para terminar de explorar y comprender la experiencia vivida a fin de elaborar un adecuado Plan de Acción. De ser así, se puede ofrecer una segunda sesión que permita completar la información.

En esta entrevista, se le proporciona información sobre la dinámica de la violencia familiar y sexual: consecuencias, mitos, prejuicios, círculo de la violencia, sentimientos característicos, derechos de la persona, procedimientos legales e instancias a las que puede acudir.

3. Brindar atención de intervención en crisis.

Se realiza frente a un estado de crisis, es decir, cuando una persona se encuentra viviendo una experiencia en su vida que parece ser insuperable con los métodos usuales de resolución de problemas que ha utilizado en el pasado. Vive un periodo de desorganización y de alteración durante el cual intenta diferentes soluciones, sin tener los resultados que le permitan superar la experiencia.

Las personas en crisis suelen presentar síntomas: ansiedad, sentimientos de esparcimiento, confusión, cansancio, síntomas físicos, desorganización en el funcionamiento de sus actividades familiares, laborales y sociales.

4. Evaluar el riesgo y gravedad en el que se encuentra la persona afectada.

Se realiza como parte de la atención Social y es para los casos de violencia familiar o sexual, donde la probabilidad de ocurrencia de un nuevo evento de violencia es alta, por eso es necesario que en todos los casos se valore la peligrosidad o riesgo en que se encuentra la persona afectada, a partir de la presencia o ausencia de factores de riesgo.

5. Valoración inicial de las estrategias de afronte y plan de seguridad.

Se informa a la persona afectada de la situación de peligro en que se encuentra, se le indica que el primero es su seguridad y se plantean las posibles estrategias a seguir.

En casos de violencia familiar en situación de alto riesgo, las alternativas son retirarse del hogar o quedarse en el domicilio. Se le indica que es posible también solicitar a la autoridad del sistema de justicia que el agresor se retire del domicilio. Asimismo, se le indica que si decide retirarse del hogar, se puede solicitar su ingreso posterior y el retiro del agresor ante la instancia judicial correspondiente.

6. Elección y puesta en marcha de un plan de intervención.

Si la persona decide denunciar, se le debe insertar en el servicio legal para el patrocinio respectivo y en el servicio de psicología para el acompañamiento psicológico del proceso legal.

Si la persona decide no denunciar, se le ofrece atención en el servicio psicológico.

El psicólogo orienta a la persona para tomar conciencia del proceso de violencia vivida, tomar decisiones respecto a su propio proceso y plantear de manera conjunta alternativas de salida, sin dejarse señalarle el riesgo en que se encuentra.

7. Derivación para la atención especializada.

Elegido el Plan de Atención, se debe insertar a la usuaria en los otros servicios del CEM. La intervención especializada comprende el patrocinio legal del caso, el acompañamiento psicológico y la gestión social para el fortalecimiento de las redes sociofamiliares de la usuaria.

III. Atención Especializada

Es la atención realizada por los profesionales del CEM, con el fin de contribuir a la protección, recuperación, acceso a la justicia y fortalecimiento de las redes sociofamiliares de la persona afectada.

1. Intervención Psicológica

Tiene como objetivo brindar acompañamiento psicológico a la usuaria del CEM, durante el proceso legal, promoviendo en ella un rol activo en la solución de su problemática. Asimismo,

trabaja sobre las expectativas, fantasías y miedos de la persona afectada en cada etapa del proceso legal por la cual atraviesa una persona que denuncia un hecho de violencia familiar o sexual.

En casos de alto riesgo, se emitirán informes psicológicos de parte para comunicarse sobre dicha situación y requerir la protección de la persona usuaria o cuando se solicite el servicio legal del CEM y, finalmente, derivar a servicios de salud especializados los casos que requieran un tratamiento terapéutico.

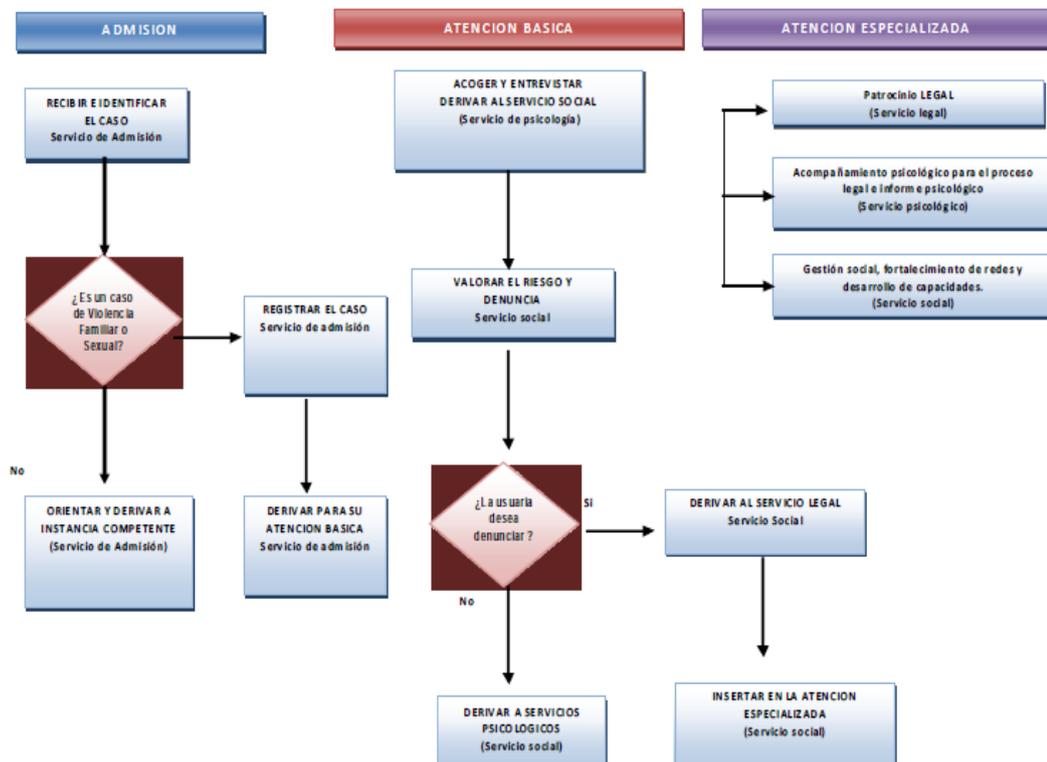
2. Atención Legal

Tiene como objetivo fundamental la protección y defensa de los Derechos Humanos de la víctima, promoviendo el acceso a la justicia, la sanción de los agresores y el resarcimiento del daño. Para tal efecto, patrocina los casos de violencia familiar o sexual en cualquier etapa del proceso y procura la culminación satisfactoria de los mismos, lleva un registro actualizado de los expedientes en trámite y solicita las medidas de protección pertinentes con la finalidad de salvaguardar la integridad física, psicológica y sexual de la víctima.

3. Atención Social

Se propone contribuir al fortalecimiento de las redes familiares o sociales de la persona afectada. En ese sentido, se incentiva en la usuaria del servicio y su familia la conciencia crítica para la identificación y desarrollo de sus capacidades y habilidades, se coordina y realiza las gestiones sociales con instituciones, organizaciones de la sociedad civil y organizaciones sociales de base, a fin de brindar apoyo a las personas afectadas.

Figura 4.1. Flujograma de los procesos del Centro Emergencia Mujer



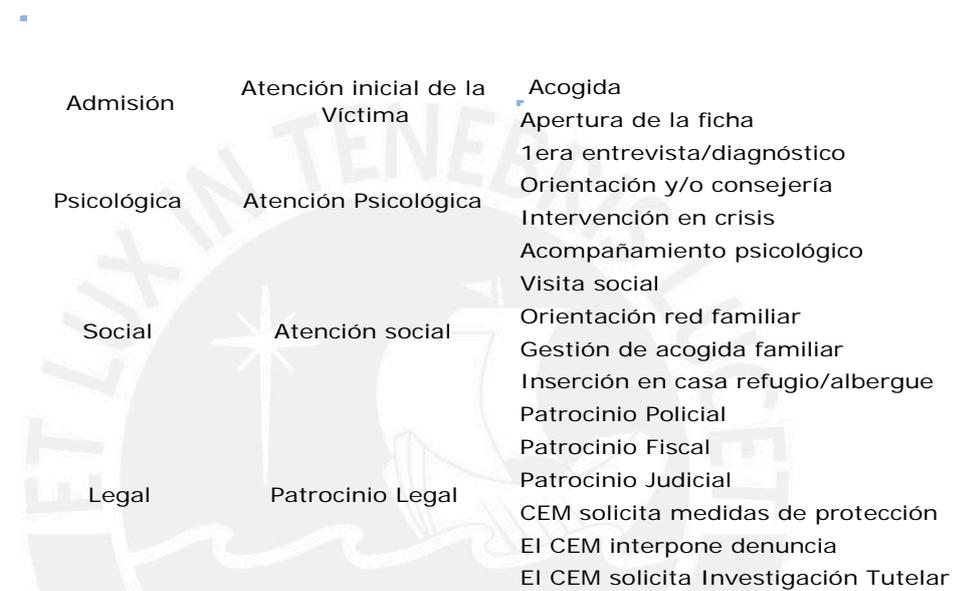
Fuente: Programa Nacional contra la Violencia- Guía de atención Integral de los centros "Emergencia Mujer"

En ese contexto, los resultados esperados de la atención en los Centros Emergencia Mujer están orientados a 1) Protección efectiva frente a nuevos hechos de violencia familiar y sexual, 2) Recuperación Psicológica, 3) Acceso a la justicia y 4) Fortalecimiento red social.

4.1.2. Proceso simplificado

Al respecto, para efectos de la investigación y con la finalidad de conocer la percepción de las víctimas de violencia sobre el nivel de satisfacción de los servicios que se brindan, se ha simplificado las etapas y procesos de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 4.1. Procesos del CEM simplificados



Fuente: Elaboración propia

Esta simplificación se sustenta en la clasificación que realiza el Centro Emergencia Mujer, tal como se visualiza en la siguiente tabla:

Tabla 4.2 Atenciones en el Centro Emergencia Mujer en el periodo 2013.

Mes	Total Atenciones Especializadas	Admisión	Psicología	Social	Legal
Enero	957	42	186	160	569
Febrero	731	33	128	135	435
Marzo	947	34	129	157	627
Abril	1,246	57	246	227	716
Mayo	1,197	42	254	222	679
Junio	971	50	199	237	485
Julio	1,018	40	245	269	464
Agosto	1,506	64	300	389	753
Setiembre	1,382	45	262	236	839
Octubre	43	1	3	0	39
Noviembre	0	0	0	0	0
Diciembre	0	0	0	0	0
Total	9,998	408	1,952	2,032	5,606

Fuente: Estadísticas de Centro Emergencia Mujer. Villa María del Triunfo. 2013

4.2. Comisaría de la Mujer - Policía Nacional del Perú

La lucha contra la violencia hacia la mujer, emprendida por el Estado⁸⁷, ha establecido que en todas las comisarías policiales deberán recibirse las denuncias por Violencia Familiar, así como realizarse obligatoriamente las investigaciones preliminares correspondientes, así lo presente la víctima o cualquier persona que conozca de estos hechos en forma verbal o escrita. También indica que el Ministerio del Interior expedirá formularios-tipo para facilitar las denuncias y cartillas informativas de difusión masiva, y dispondrá la capacitación de personal especializado en la policía nacional para la atención en lo dispuesto en la Ley⁸⁸.

En ese contexto, la Policía Nacional del Perú es la encargada de la investigación en casos de violencia familiar a través de la Comisaría de la Mujer⁸⁹ o Comisaría de Familia o Secciones de Familia. La Policía Nacional del Perú brinda a la víctima de violencia familiar, a su petición, las garantías necesarias en resguardo de su integridad, en coordinación con el Fiscal de Familia.

⁸⁷El Estado publica la Ley 26260, Ley de Protección Frente a la Violencia Familiar” con disposiciones específicas para la atención de mujeres víctimas de violencia por parte de la Policía y Ministerio Público.

⁸⁸Manual de operaciones especiales de la Policía Nacional del Perú.

⁸⁹En el año 2012 se cambió la denominación a Comisaría de Familia

Es así que, en el Perú, cada comisaría cuenta, al menos formalmente, con una sección especializada de la familia, que es la encargada de tramitar las denuncias de violencia familiar. Asimismo, existen los Centros de Atención a la Violencia Familiar⁹⁰, cuyo objeto es la atención a los casos de violencia familiar.

La División Especializada de Familia de las distintas comisarías de la Policía Nacional, entre las que se encuentran a las Comisarias de Mujeres y los Centros de Investigaciones Especiales (Abuso sexual a niños, niñas y adolescentes), cuya jurisdicción está en razón del domicilio de la víctima o del lugar donde ocurrió el acto de violencia son las encargadas de las investigaciones⁹¹.

Es de resaltar que la Policía constituye el primer escalón que las mujeres tienen que subir para obtener justicia y reparación en casos de violencia familiar, pues es esta institución quien operativiza la investigación preliminar.

4.2.1 Protocolos de atención⁹²

Al respecto, la atención consta de tres etapas: recepción de la denuncia, investigación de los hechos y el resultado con la emisión del Atestado o Parte Policial.

Al respecto, el cumplimiento de la función policial en materia de Violencia familiar está vinculado al conocimiento de disposiciones legales especiales, sin perjuicio del énfasis que el personal policial debe expresar al ejercer la labor de prevención, con el fortalecimiento de la práctica de

⁹⁰En Villa María del Triunfo, solo existe la Sección de Familia.

⁹¹Su competencia funcional está regulada por la Ley Orgánica de la Policía Nacional del Perú, ley 27238 y su Reglamento, el decreto supremo 008-2000-IN.

⁹²Información obtenida del Manual de Procedimientos Operativos en la Intervención con Familia, aprobado con R.D. N° 1724-2006-DGPNP/EMG-PN, donde se establecen los procedimientos a seguir en los casos de denuncias por violencia familiar y sexual.

valores éticos, el irrestricto respeto a la dignidad humana, los derechos de las víctimas y sujetarse a principios rectores como la legalidad (asegurar la aplicación adecuada de la legislación); el humanismo (reconocer a cada persona como sujeto de derechos y respetar estrictamente su dignidad de ser humano); el diálogo (facilitar las expresiones humanas, reconocer la igualdad de derechos, el poder de la razón y el propósito solidario de descubrir la verdad); y la capacidad (cumplir las funciones y hacer vigentes los postulados de protección a la niña, niño, adolescente, anciano y a la mujer, de una manera voluntaria, eficaz y significativa).

I. Recepción de la denuncia

La denuncia puede ser presentada por la víctima de violencia o cualquier persona que conozca de los hechos, en forma verbal o escrita, y debe ser registrada en formularios expedidos por el Ministerio del Interior

A la denunciante o a la víctima se le comunica sobre el procedimiento policial que se seguirá hasta la remisión del caso al representante del Ministerio Público y/o juzgado. Asimismo, se informa a los interesados (denunciante y acompañante) los derechos que le asisten y los servicios de atención que ofrece la comisaría de manera gratuita para estos casos.

Se registra la denuncia en un libro consignando la información con la mayor precisión, exactitud y objetividad, y se comunica el hecho al representante del Ministerio Público, solicitando su presencia para la recepción de la declaración.

II. Investigación de hechos

La policía, en su función de investigación, al tomar conocimiento de hechos de naturaleza delictiva deberá de inmediato llevar las diligencias imprescindibles para impedir que desaparezcan sus evidencias.

Tiene como plazo cinco días, desde que recibe la denuncia, para realizar la investigación bajo responsabilidad funcional. Si es que hubiere detenido al agresor en caso de flagrante delito, la investigación debe realizarse en un plazo máximo de 24 horas.

La investigación se sigue de oficio, independientemente al impulso del denunciante. El Fiscal⁹³, quien conduce la investigación, señala que el contenido mínimo de la investigación en sede policial debe contener, entre otros:

- La denuncia, que debe ser puesta en conocimiento del fiscal por cualquier medio permitido por ley que asegure la rapidez y eficacia de la comunicación telefónica, fax, medio electrónico, etc.
- La declaración de la presunta víctima, la que se recibirá inmediatamente en caso su estado lo permita.
- El informe médico cuando la víctima haya requerido atención facultativa inmediata.
- Los resultados de las evaluaciones médico-legistas, o los informes médicos que se hubieran practicado o el cargo de oficio con el que se solicitó la evaluación médico legal.
- El acta de inspección técnico policial con el que se acredite la concurrencia de la Policía al domicilio de la presunta víctima o al lugar donde sucedieron los hechos, a efectos de constatarlo y recoger fuentes de información.

Es preciso señalar que, conforme a la Ley de Protección frente a la Violencia Familiar, tienen valor probatorio los certificados emitidos

⁹³ Disposición establecida en la Resolución 1690-2009-MP.FN37

únicamente por los establecimientos de salud del Estado. Esta norma también hace referencia a los certificados expedidos por Parroquias autorizadas por el Ministerio Público, así como instituciones privadas que hayan celebrado convenio con éste y el Poder Judicial.

Durante el proceso de investigación, la Policía está impedida de propiciar o realizar cualquier tipo de acuerdo conciliatorio. Las actuaciones que la Policía comprende en la etapa investigatoria:

- Comunicar el hecho al representante del Ministerio Público, solicitando su presencia para la recepción de la declaración.
- Recibir las declaraciones de los implicados en presencia del representante del ministerio público y su abogado.
- Solicitar se practique el reconocimiento médico legal y el examen psicológico de la víctima, según sea violencia familiar física o violencia familiar psicológica, en la oficina médico legal y psicológico del Ministerio Público y recibir el informe respectivo, o en su caso el informe del examen ectoscópico, étílico o toxicológico solicitado.
- Emitir citación o citaciones a los implicados, precisando hora, lugar y fecha donde deben presentarse las diligencias que se practicarán, indicando el nombre del instructor policial que tiene a cargo la investigación.
- De no presentarse a la primera citación, enviar una segunda con mención de ser conducido de grado o fuerza, con el conocimiento de la autoridad competente.
- De no ser ubicado, deberá redactar un parte policial señalando las características de la vivienda y generales de ley de la persona que lo atendió, registrarlo en el libro respectivo y anexarlo al atestado.
- Solicitar a la división de requisitorias los antecedentes policiales del denunciado, inclusive del denunciante, si lo considera necesario.

- La policía, con conocimiento del representante del Ministerio Público, está facultada para solicitar de las entidades públicas o privadas los informes que considere necesarios para el esclarecimiento de los hechos.
- Brindar las garantías necesarias con conocimiento del representante del Ministerio Público para resguardar la integridad de la víctima, si son solicitadas por ésta.
- Analizar la información recibida tanto pericial, escrita y testimonial, y de ser necesario, la indiciaria; hasta la reconstrucción mental de la forma y circunstancias en que ocurrieron los hechos.

III. Resultado (atestado policial/Parte policial)

Se elabora un Atestado Policial, si es que considera que existen indicios de la existencia de la violencia denunciada, o un Parte Policial si es que no lo hubiera; en ambos casos se da cuenta de la investigación realizada, las diligencias actuadas y las conclusiones arribadas. Esta es derivada a la Fiscalía de Familia (para que prosiga el proceso tuitivo civil/familiar de violencia familiar) y al Juez de Paz Letrado o la Fiscalía Penal (para que prosiga el proceso penal correspondiente).

El atestado, informe o parte policial, será remitido a la autoridad competente en el lapso de cinco días hábiles, luego de recibir la denuncia: si es delito, al Fiscal Provincial Penal de Turno; si es falta, a la Fiscalía de Familia y al Juzgado de Paz Letrado; si es violencia psicológica, al Fiscal de Familia, y al Juzgado de Paz Letrado. Se anexará al atestado las pruebas periciales, testimoniales y otras obtenidas en el proceso de investigación.

Si en los cinco días hábiles no es posible remitir el atestado, se enviará el parte de avance de las investigaciones preliminares, precisando que el atestado se enviará una vez concluida la investigación.

Si no es posible la ubicación del denunciado, ni la concurrencia de los agraviados para las diligencias esclarecedoras, se formulará un parte a la autoridad competente dando cuenta de la situación, con lo cual se dará por terminada la investigación.

En los casos de violencia psicológica, aun cuando no puedan ser acreditados con los respectivos informes de evaluación psicológica y psiquiátrica, terminarán con el Atestado Policial y remisión al Fiscal de Familia o al Juzgado de Paz Letrado.

Los casos de violencia familiar tramitados en el proceso tuitivo (Civil/Familia) involucran a la Fiscalía de Familia o Mixta y al Juzgado de Familia o Mixto. La ley de Protección frente a la Violencia Familiar establece que estos procesos deben ser “eficaces para las víctimas de violencia familiar, caracterizados por el mínimo de formalismo y la tendencia a brindar medidas cautelares y resarcimiento por los daños y perjuicios causados”.

Figura 4.2. Flujograma de los procesos de la denuncia en la Policía Nacional



Fuente: Informe “Violencia contra la mujeres en el Perú”. Centro de Derechos Humanos 2010.

En ese contexto, los resultados esperados de la atención en las Comisarías de la Policía Nacional están orientados a garantizar la integridad física, psíquica y moral de la víctima de violencia familiar, independientemente a la sanción que le corresponda al agresor.

4.2.2. Proceso simplificado

Al respecto, para efectos de la investigación y con la finalidad de conocer la percepción de las víctimas de violencia sobre el nivel de satisfacción de los servicios que se brindan, se ha simplificado las etapas y procesos de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 4.3. Procesos de la Comisaría-Policía Nacional simplificados

Procesos	Servicios	Tipo de Atención
Recepción de la Denuncia	Atención Inicial de la Víctima	Acogida
Investigación de hechos	Verificación de los hechos	Declaración de la víctima
		Declaraciones de los implicados
Resultado	Emisión Informe	Atestado y/o Parte Policial

Fuente: Elaboración propia

4.3. Fiscalía de Familia-Ministerio Público

La Fiscalía de Familia es el órgano autónomo defensor de la legalidad y de los intereses públicos tutelados por el Derecho, es competente para conducir desde su inicio la investigación del delito. Los fiscales provinciales en lo penal y fiscales provinciales especializados de familia y mixtos, son los encargados de iniciar y conducir las investigaciones de los casos denunciados.⁹⁴

En razón a que el proceso de denuncia se encuentra integrado por órganos jurisdiccionales que administran justicia, como la Corte Suprema, cortes superiores de los distritos judiciales, juzgados especializados y mixtos, juzgados de paz letrado y juzgados de paz, los órganos jurisdiccionales competentes para el conocimiento de las denuncias en primera instancia, son los juzgados especializados en lo penal y mixtos, juzgados especializados de familia y juzgados de paz letrados, cuando formula denuncia el Ministerio Público.

⁹⁴Su competencia funcional está regulada por la Ley Orgánica del Ministerio Público, decreto legislativo 052, artículos 95 y 96-A, respectivamente. Es importante destacar que el Ministerio Público ha dictado como norma interna la Directiva 005-2009-MP-FN, que regula la intervención de los fiscales de familia, penales y mixtos frente a la violencia familiar y de género. Asimismo, se cuenta con la ley 27934, norma que regula la intervención del Ministerio Público y de la Policía Nacional del Perú en la investigación preliminar del delito, brindando la posibilidad de que la investigación cuente con medidas coercitivas.

4.3.1 Protocolos de atención⁹⁵

Al respecto, la atención consta de tres etapas: recepción de la denuncia, otorgamiento de Medidas de Protección y la demanda al Juez.

El Procedimiento establecido tiene como objeto regular la intervención de los fiscales de familia, penales y mixtos, frente a los hechos que constituyen violencia familiar y en este contexto, específicamente la que se dirige contra las mujeres⁹⁶. Ello en el marco de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención Belem do Pará), así como la Convención para la Eliminación de toda forma de Discriminación contra la Mujer.

Concretamente, la Directiva describe cómo se cumple la función fiscal de conducir la investigación policial en los casos de violencia familiar, el trámite en la fiscalía de familia y su función de dictar medidas de protección, su intervención en sede judicial y el vínculo entre los fiscales de familia y los fiscales responsables del caso desde el punto de vista penal.

Se trata de una directiva que es la respuesta a las dificultades encontradas por los y las fiscales de familia y por las usuarias del sistema en la aplicación cotidiana de la Ley de Violencia Familiar⁹⁷.

I. Recepción de denuncia

La fiscalía de familia (o la mixta donde ésta no exista) recibe el atestado que viene de las delegaciones policiales, o actúa de oficio ante el conocimiento de los hechos; es por ello que la fiscalía debe visitar

⁹⁵ Información obtenida de "Intervención de los Fiscales de Familia, Penales y Mixtos frente a la violencia familiar y de género".

⁹⁶ El 25 de noviembre de 2009, el Ministerio Público, mediante Resolución Ministerial N° 1690-2009- MP-FN, aprobó la Directiva N° 005-2009-MP-FN "Intervención de los Fiscales de Familia, Penales y Mixtos frente a la violencia familiar y de género".

⁹⁷ Con ella se dejó sin efecto el Título III "Violencia Familiar" del Manual de Procedimiento de las Fiscalías de Familia del año 2006.

periódicamente las dependencias policiales, para conocer sobre la existencia de denuncias sobre violencia familiar. Sin embargo, la fiscalía de familia también debe recibir lapetición verbal o escrita que presente la víctima o cualquier persona que conozca de los hechos directamente.

La fiscalía de familia goza de la potestad de libre acceso a los lugares públicos o privados donde exista peligro de perpetración de violencia o ésta se haya producido.

II. Otorgamiento de Medidas de Protección

La fiscalía de familia debe dictar las medidas de protección inmediatas que la situación exija, en el término de 48 horas, bajo su responsabilidad. Para la ejecución de estas medidas debe solicitar el auxilio de la fuerza pública.

La Directiva 005-2009-MP-FN establece que la fiscalía de familia “preferirá aquellas (medidas de protección) que incidan directamente sobre el agresor y, cuando el caso lo amerite, adoptará las medidas de alejamiento, prohibición de acercamiento o de salida del agresor del hogar”⁹⁸. Asimismo, establece que el Fiscal que dicte como medida protección la simple orden de “cese de la violencia” incurre en responsabilidad funcional.

Esta disposición, además, establece en su artículo 14° los denominados “Indicadores de riesgo” que el fiscal debe tomar en cuenta en la víctima, para adoptar las medidas de protección.

- a. El sexo.
- b. La edad.
- c. La dependencia económica respecto de su agresor.
- d. La reiteración de las agresiones.
- e. Existencia de hijos menores de edad.
- f. El estado civil.

⁹⁸Aprobada mediante Resolución Ministerial 1690-2009-MP.FN45 de noviembre del 2009.

- g. El cumplimiento de la obligación alimentaria.
- h. La permanencia en el hogar.
- i. El estado de salud física o mental de la víctima

Además de los indicadores de riesgo, el fiscal debe tener en cuenta la gravedad del hecho y/o la posibilidad de una futura agresión; la urgencia, necesidad y oportunidad que el caso exija; claridad y precisión respecto a la forma cómo deben concluir los actos de violencia, el órgano encargado de ejecutar el mandato y el monitoreo correspondiente.

III. Demanda al Juez

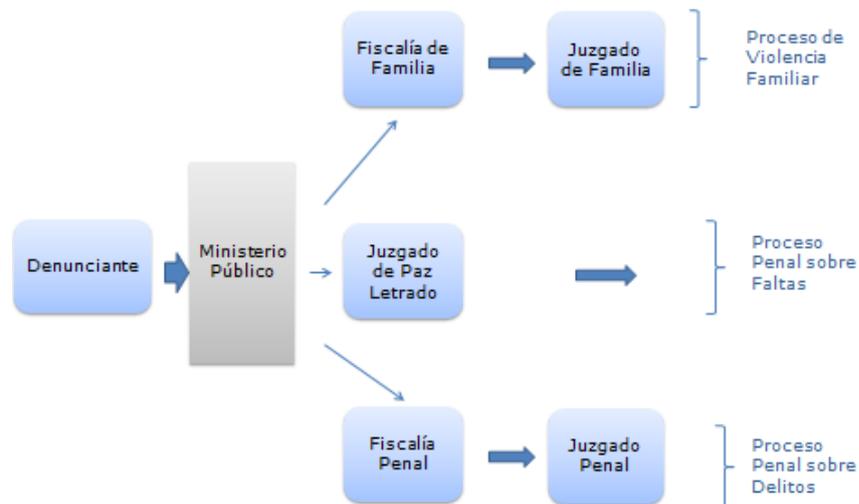
La Fiscalía de la Familia presenta demanda ante el Juez de Familia buscando que éste se pronuncie sobre la existencia de la violencia familiar, así como las medidas de protección definitivas para la víctima. En este caso, la Fiscalía debe comunicarle sobre las medidas de protección adoptadas con anterioridad.

Asimismo, si lo considera necesario, puede solicitar las medidas cautelares necesarias para resguardar la seguridad de la víctima o de su familia si así lo requiriere, en especial la solicitud de una asignación anticipada de alimentos.

Si es que la fiscalía no realizó la demanda y el proceso de violencia familiar está en curso por iniciativa directa de la víctima, quien demandó ante el Poder Judicial, entonces la Fiscalía de Familia tiene el deber de emitir dictamen fiscal antes de la sentencia. En cambio, si la Fiscalía es la que demandó, es considerada como parte en el proceso, y si la víctima se apersona en él, entonces la fiscalía actúa en calidad de parte coadyuvante de la víctima⁹⁹.

⁹⁹Las competencias funcionales de la Policía Nacional, Ministerio Público y Poder Judicial, en los casos de violencia familiar se encuentran reguladas por el TUO y el Reglamento de la ley 26260, Ley de protección frente a la violencia familiar, que establece la competencia funcional de los órganos involucrados. El título I, capítulo I, regula la intervención de la Policía Nacional; el capítulo

Figura 4.3. Flujoograma de la Participación del Ministerio Público en denuncia por violencia familiar y sexual



Fuente: Informe “Violencia contra la mujeres en el Perú”. Centro de Derechos Humanos 2010.

En ese contexto, los resultados esperados de la atención en la Fiscalía de Familia del Ministerio Público están orientados a lograr la protección real de las víctimas de violencia familiar y sexual.

4.3.2. Proceso simplificado

Al respecto, para efectos de la investigación y con la finalidad de conocer la percepción de las víctimas de violencia sobre la calidad de los servicios que se brindan, se ha simplificado las etapas y procesos de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 4.4. Procesos de la Fiscalía de Familia – Ministerio Público simplificados

II, la intervención del Ministerio Público; y el capítulo III, establece la competencia y funciones del juzgado especializado de familia.

Procesos	Servicios	Tipo de Atención
Recepción de la Denuncia	Atención Inicial de la Víctima	Acogida
Otorgamiento Medidas de Protección	Medidas de Protección a la víctima	Protección a la víctima
Demanda al Juez	Dictamen Final	Denuncia por delito de violencia familiar y sexual

Fuente: Elaboración propia

Es de resaltar que las víctimas de violencia pueden realizar la denuncia en las Comisarias de Mujeres de la Policía Nacional, Fiscalía de Familia, Fiscalía Penal y en los Juzgados de familia.



CAPÍTULO V

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

5.1. Tipo de investigación

La presente investigación es un estudio de tipo descriptivo-exploratorio, con un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo en razón a que no existe estudio de este tipo para el distrito de Villa María del Triunfo. Además está centrada en conocer las expectativas y demandas de las víctimas de

violencia en relación a los servicios que brindan las unidades de atención en la lucha contra la violencia y la percepción de estas víctimas sobre la calidad de los servicios recibidos, en el distrito de Villa María del Triunfo.

5.2. Enfoque metodológico

La metodología para la realización de la investigación se estructura en cuatro etapas que pretenden integrar los medios e instrumentos para determinar si el servicio que brindan las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, Centro Emergencia Mujer, Policía Nacional del Perú-Comisaría y Ministerio Público-Fiscalía de Familia, en el distrito de Villa María del Triunfo, responde a las demandas y expectativas de las víctimas de violencia, así como conocer la percepción de las mujeres víctimas de violencia sobre la calidad de los servicios que reciben.

Las etapas en las que se ha estructurado la metodología de trabajo han sido las siguientes:

- Etapa I. Enfoque Cualitativo: Focus Group.
- Etapa II. Enfoque Cualitativo: Entrevistas Estructuradas
- Etapa III. Enfoque Cuantitativo: Encuesta de Percepción de la calidad y Encuesta de conocimiento de los servicios de las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer.
- Etapa IV. Áreas de Mejora.

Figura 5.1. Enfoque Metodológico



Fuente: Elaboración propia

Primero se realizó el Focus Group para conocer las expectativas y demandas de las víctimas de violencia y posteriormente una prueba piloto para validar los instrumentos. Una vez validados, se realizó la entrevista Estructura terminado con la encuesta de percepción de la calidad y de conocimiento de los servicios. La etapa de campo se realizó por un periodo de 7 semanas a partir del mes de Mayo, en el distrito de Villa María del Triunfo y en las zonas poblacionales: San Gabriel (asentamiento humano que corresponde a la zona de José Carlos Mariátegui), Villa María cercado y Virgen de Lourdes (asentamiento humano que corresponde a Nueva Esperanza).

1. Enfoque Cualitativo– Focus Group

Para esta etapa se eligió la técnica del Focus Group, ya que permite que los participantes revelen personalmente (proyecten/ exterioricen) aspectos conscientes e inconscientes de la conducta humana (actitudes, ideas, sentimientos, opiniones, creencias, etc.).

La reunión se realizó el día 24 de mayo, en tres zonas de Villa María del Triunfo: San Gabriel, Villa María cercado y Virgen de Lourdes, con la

finalidad de tener una mayor representación y cobertura de los resultados.

Al respecto, se hicieron las invitaciones a mujeres víctimas de violencia, considerando un ratio de efectividad del 20%. Sin embargo, la asistencia alcanzó casi el 100% de las mujeres invitadas. En la zona poblacional de San Gabriel, Villa María cercado y Virgen de Lourdes asistieron 13, 14 y 10 respectivamente.

Se elaboró una guía que orientó a las participantes a comentar cuatro preguntas:

- ¿Qué debe hacer una persona que es víctima de violencia por parte de su Pareja?
- ¿Por qué la mujer violentada tiene dificultades para alejarse de su pareja?
- ¿Qué esperan recibir de apoyo para superar su problema de violencia? (expectativas).
- ¿Qué esperan recibir del servicio de las unidades de atención en la lucha contra la violencia? (demandas).

La información obtenida en el Focus Group resultó de suma utilidad, toda vez que nos permitió determinar las expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia en relación a los servicios de las Unidades de Atención. El reporte de los resultados del Focus Group se presenta en el Anexo N° 01.

2. Enfoque Cualitativo – Entrevista Estructuradas.

En esta etapa se eligió como técnica a la entrevista Estructurada guiada, que comprendió como instrumento a una guía de entrevista con preguntas estructuradas (cerradas) y espontáneas (abierta), que permitieron descubrir sus motivaciones, actitudes y profundizar en las respuestas sobre expectativas y demandas.

Las entrevistas estructuradas se realizaron en las tres zonas de Villa María del Triunfo, definidas en el punto anterior y permitió obtener información sobre sus ideas, deseos, necesidades, exigencias y expectativas de las víctimas de violencia en relación al servicio y a los resultados que esperan alcanzar para que sientan que el servicio responde a sus expectativas y demandas.

3. Enfoque Cuantitativo – Encuesta de conocimiento sobre las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer

Se utilizó la técnica de la encuesta, con un cuestionario preparado para conocer el nivel de conocimiento de las mujeres víctimas y no víctimas de violencia sobre las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer. Esta técnica se aplicó como un complemento a la Entrevista Estructurada.

4. Enfoque Cuantitativo – Encuesta de percepción de la Calidad del servicio

En esta etapa se utilizó la técnica de la encuesta con diferentes cuestionarios preparados para conocer la percepción de las mujeres sobre la calidad del servicio recibido en las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer. Esta técnica se aplicó como un complemento a la Entrevista Estructurada.

Se elaboraron tres cuestionarios, uno por cada Unidad de Atención, de acuerdo a las necesidades de la investigación.

5.3. Variables de estudio

Las variables determinadas son: Expectativas, Demandas, Conocimiento de las mujeres sobre las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer y Percepción de la calidad del servicio por parte de las mujeres víctimas de violencia que brindan las Unidades de atención Centro Emergencia Mujer, Policía Nacional y Ministerio Público.

Tabla 5.1. Variables de estudio

	VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL
1	Expectativas de las víctimas de violencia familiar y sexual en la lucha contra la violencia familiar y sexual.	Ideas, esperanzas, ilusión y metas que las víctimas de violencia esperan alcanzar con los servicios brindados por las unidades de atención en la lucha contra la violencia, para superar su problema de violencia.
2	Demandas de las víctimas de violencia familiar y sexual con relación a los servicios de las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia familiar y sexual.	Exigencias de las víctimas de violencia sobre lo que esperan recibir del servicio de las unidades de atención, en la lucha contra la violencia, para sentirse parcial o totalmente satisfecho.
3	Conocimiento de las mujeres sobre las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia familiar y sexual	Presencia de Unidades orgánicas especializadas en la lucha contra la violencia familiar y sexual, que brindan servicios a mujeres víctimas.
4	Percepción de las mujeres víctimas en relación a la calidad del servicio que brindan las Unidades de atención Centro Emergencia Mujer, Policía Nacional y Ministerio Público.	Evaluación por parte de las víctimas de violencia del servicio que reciben de las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer.

Fuente: Elaboración propia

5.4. Unidad de Análisis

Son las mujeres víctimas de violencia usuarias de los servicios de acuerdo a estas categorías:

- Potenciales usuarias
- Usuarias recientes
- Usuarias actuales
- No usuarias

5.5. Población objetiva y muestra

La población objetiva está formada por las mujeres víctimas de violencia del distrito de Villa María del Triunfo y de tres zonas poblacionales: Virgen de Lourdes, Villa María cercado y San Gabriel.

Es de resaltar que para la identificación y colaboración de las mujeres víctimas de violencia se contó con el apoyo de organizaciones sociales de base de la Municipalidad de Villa María del Triunfo.

Para el enfoque cualitativo, la muestra es significativa determinada por el método de muestreo no probabilístico por juicio o conveniencia, el cual se caracteriza porque las personas son seleccionadas dada la disponibilidad y/o accesibilidad para ser estudiadas, siguiendo la comodidad del investigador y se aplicó las técnicas de Focus Group y Entrevista Estructurada. La muestra para las entrevistas estructuradas fue de 30 mujeres víctimas de violencia, correspondiendo 10 a cada zona poblacional.

Tabla 5.2. Entrevista de Expectativas y Demandas

VARIABLES	PÚBLICO OBJETIVO	N° CASOS	N° PERSONAS	PORCENTAJE
Expectativas	Víctima de violencia	30	30	100%
Demandas	Víctima de violencia	30		

Fuente: Elaboración propia

Para el enfoque cuantitativo, considerando que los datos a recoger se utilizaron para complementar la información obtenida mediante técnicas cualitativas, se ha utilizado el muestreo cuantitativo por conveniencia¹⁰⁰,

¹⁰⁰ MacMillan y Schumacher (2001) definen el muestreo por conveniencia como un método no probabilístico de seleccionar sujetos que están accesibles o disponibles; que, aunque el investigador no puede decir en confianza que la muestra es representativa de la población, sin embargo la muestra provee información para responder preguntas que complementen la información obtenida con otras técnicas. Adicional a que es menos costoso, fácil de administrar, no requiere mucho tiempo y permite la generalización a sujetos similares.

como un método no probabilístico de seleccionar mujeres víctimas de violencia, cuyas características sean similares a la población objetiva, lo que nos permitiría generalizar los resultados únicamente a las mujeres víctimas de violencia con iguales características de las tres zonas poblacionales. (Ver Ficha técnica en Anexo N° 02)

Es de resaltar la falta de información sistematizada y consolidada sobre casos de mujeres que son víctimas de violencia familiar y sexual, lo que imposibilita contar con una base oficial para establecer la población objetiva.

Para la muestra de la encuesta de Percepción de la calidad del servicio que brindan las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer: se ha considerado los siguientes criterios:

- 40% de mujeres que recibieron servicio en el Centro Emergencia Mujer
- 40% de mujeres que recibieron servicio en la Policía Nacional
- 20% de mujeres que recibieron servicio del Ministerio Público

Del total de la muestra, como mínimo, 10% deben haber participado de los tres servicios, 15% en dos servicios y 70% en un servicio.

Al respecto la muestra para las encuestas de Percepción es de 52 mujeres víctimas de violencia que han recibido algún servicio de las Unidades de Atención y que cumplen con los criterios preestablecidos.

Tabla 5.3. Encuesta de Percepción de la calidad del servicio

UNIDADES DE ATENCIÓN	PROCESOS	SERVICIOS	PÚBLICO OBJETIVO	CASOS	N° CASOS POR U.A.	N° PERSONAS	PORCENTAJE
Centro Emergencia Mujer	Admisión	Atención inicial de la víctima	Víctima de violencia	21	71	21	40%
	Psicología	Atención Psicológica		20			
	Legal	Patrocinio Legal		20			
	Asistencia Social	Atención Social		10			
Comisaría-Policía Nacional	Recepción Denuncia	víctima		21	61	21	40%
	Investigación de los hechos	Verificación de los hechos		20			
	Resultado	Emisión de informe		20			
Ministerio Público Fiscalía de Familia	Recepción Denuncia	víctima		10	25	10	20%
	Otorgamiento	proteccion a la víctima		8			
	Medidas Protección	víctima		7			
	Demanda al Juez	Dictamen final		7			
TOTAL					157	157	52

Fuente: Elaboración propia

La muestra para la encuesta de conocimiento sobre las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer por parte de las mujeres en general (víctimas o no víctimas de violencia familiar) es de 60 personas.

Del total de la muestra, 20 encuestas correspondieron a cada una de las zonas poblacionales de Villa María del Triunfo.

Tabla 5.4. Encuesta de conocimiento de las mujeres sobre las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer

UNIDADES DE ATENCION	SERVICIOS	PÚBLICO OBJETIVO	CASOS	N° CASOS POR SERVICIO	N° PERSONAS	PORCENTAJE			
Centro Emergencia Mujer	Atención inicial de la víctima	Público Femenino en General y Víctimas de violencia	60	240	60	100%			
	Atención Psicológica		60						
	Patrocinio Legal		60						
	Atención Social		60						
Comisaría-Policía Nacional	Atención inicial de la víctima		60	180					
	Verificación de Hechos		60						
	Emisión de informe		60						
Ministerio Público - Fiscalía de Familia	Atención inicial de la víctima		60	180					
	Medidas de Protección a la víctima		60						
	Dictamen Final		60						
TOTAL				600			600	60	100%

Fuente: Elaboración propia

5.6. Fuentes de información

Fuentes primarias: Mujeres víctimas de violencia, Centro de Emergencia Mujer, Policía Nacional y Ministerio Público.

Fuentes secundarias: Revisión documental de estudios, investigaciones, artículos de revistas, tesis, entre otros.

5.7. Técnicas de recolección de datos

Los instrumentos elaborados para cada técnica utilizada se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 5.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

	Técnica	Muestra	Instrumento
1	Entrevista	30	Guía
2	Encuesta de Conocimiento	60	Cuestionario
3	Encuesta de Percepción	52	Cuestionario

Fuente: Elaboración Propia

Siendouno de los objetivos de la investigación conocer la percepción de las mujeres víctimas de violencia, a fin de determinar la calidad del servicio que reciben de las unidades mencionadas se ha optado por establecer dimensiones de medición tomando como referencia el modelo SERVQUAL (Ver ítem “Marco teórico – Evaluación de los Servicios), adaptando sus conceptos a los objetivos de la investigación, elaborando preguntas que fueron formuladas utilizando la escala de Likert de 5 puntos:



De otro lado, se han identificado cincodimensiones para medirla calidad del servicio:

- Elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos y personal
- Comunicación e información: Información completa con un lenguaje claro entendible y apropiado
- Calidez: educación, respeto, cordialidad, amabilidad y esfuerzo por entender al usuario.
- Efectividad: Capacidad de realizar el servicio de manera correcta, continua y oportuna.
- Capacidades y Cualidades: conocimiento, experiencia y habilidades demostradas por el personal para inspirar credibilidad,

confianza y seguridad.

A través de las cinco dimensiones se elaboraron las preguntas para cada Unidad de Atención, por cada paso de la prestación del servicio y del proceso simplificado, tal como se menciona en el Capítulo IV (Ver ítem Unidades de Atención).

Tabla 5.6. Dimensiones a evaluar en la encuesta de percepción

Dimensión	Preguntas relacionadas a
Capacidades y cualidades	El nivel de competencia, conocimientos y experiencia que demuestra el personal .
	El nivel de confiabilidad de tu caso por parte del personal.
Comunicación e información	La información recibida durante la atención es completa.
	El lenguaje utilizado es claro, entendible, apropiado.
	El trato del personal es amable, respetuoso desde el inicio de la atención.
	La información recibida durante la atención es completa.
Elementos Tangibles	La limpieza, amplitud y privacidad de los locales de atención.
	Los Formatos simples, sencillos, de fácil entendimiento.
	El Horario de atención.
	El número de personal para atención.
Calidez	La disposición del personal para atender.
	El interés mostrado por el personal en la atención.
	La cordialidad/amabilidad del personal.
Efectividad	El Logro de alivio emocional.
	La Toma conciencia del peligro y del nivel de protección que necesita.
	La Recepción de la denuncia policial.
	El Logro de continuar con el proceso de denuncia.
	La Detección del agresor.
	El Atestado policial.
	El Otorgamiento de Medidas de Protección.
La Demanda al juez.	

Fuente: Elaboración Propia

Entrevista Estructurada para víctimas de violencia

El instrumento diseñado para esta población es un guión de Entrevista Estructur

ada, que conste de una primera parte de datos generales como: edad, nivel de estudio, estado civil, N° de hijos y zona (poblado); y otra parte con 06 preguntas abiertas relacionadas a la situación de violencia que vive y 04 preguntas cerradas relacionadas a identificar las expectativas y demandas, y su grado de importancia. Las entrevistas han sido totalmente anónimas, por lo delicado del tema a tratar (Ver Anexo N° 03).

Encuesta de Conocimiento sobre las Unidades de Atención para víctimas y no víctimas de violencia

El instrumento diseñado para esta población es un cuestionario que conste de una primera parte de datos generales como: edad, nivel de estudio, estado civil, N° de hijos y zona (poblado); y otra parte con 02 preguntas cerradas sobre el nivel de conocimiento de las Unidades de Atención: Centro Emergencia Mujer, Comisaría-Policía Nacional, Fiscalía de Familia-Ministerio Público, y los servicios que ofrecen, calificados a través de una escala de Likert con 5 criterios de evaluación donde 1 constituye el puntaje más bajo y 5 el máximo puntaje.

Para facilitar las respuestas de los encuestados, se elaboró tarjetas de apoyo con los 5 criterios de calificación del 1 a 5 diseñadas para determinar el nivel de conocimiento de las Unidades de Atención y los servicios que brindan a las víctimas de violencia, tal como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 5.7. Criterios de calificación para encuesta de conocimiento

1	Nunca escuche de ellos.
2	No lo conozco, pero he escuchado.
3	Lo conozco, sé dónde queda.
4	Lo conozco bien, he acudido una o dos.
5	Lo conozco muy bien, asisto.

Fuente: Elaboración Propia

Asimismo, en la Encuesta de Conocimiento hay una pregunta sobre si ha hecho uso de los servicios de las Unidades de Atención, con las opciones SI y NO. Las encuestas han sido totalmente anónimas, por lo delicado del tema a tratar (Ver Anexo N° 04).

Encuesta de percepción de la calidad del servicio para víctimas de violencia

El instrumento diseñado para esta población son 03 cuestionarios, uno para cada Unidad de Atención, que consta de una primera parte de datos generales como: edad, nivel de estudio, estado civil, N° de hijos y zona (poblado); y la segunda parte contiene preguntas planteadas para medir la calidad de los servicios recibidos en las Unidades de Atención, calificadas a través de una escala de Likert, con 5 criterios de evaluación, donde 1 constituye el puntaje más bajo y 5 el máximo puntaje en la evaluación. Finalmente, tres preguntas con la misma escala de medición, dirigidas a obtener una opinión general sobre el nivel de satisfacción general con el Centro Emergencia Mujer, Comisaría-Policía Nacional, Fiscalía de Familia-Ministerio Público (Ver Anexo N° 05).

Para facilitar las respuestas de los encuestados, se elaboró tarjetas de apoyo con los 5 criterios de calificación del 1 a 5 diseñadas para determinar el nivel de satisfacción de las Unidades de Atención y los servicios que brindan a las víctimas de violencia, tal como se

observa en la siguiente tabla:

Tabla 5.8. Criterios de calificación para encuesta de percepción

1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Ni satisfecho ni insatisfecho
4	Satisfecho
5	Muy satisfecho

Fuente: Elaboración Propia

Las preguntas sobre la calidad de la Unidades de Atención y los servicios recibidos miden cinco dimensiones, por cada Unidad de Atención y por proceso, como se detalla:

Tabla 5.9. Resumen preguntas encuesta de percepción

Unidad de Atención	Procesos	Servicios	Preguntas
Centro Emergencia Mujer	04	04	44
Comisaría-Policía Nacional	03	03	21
Fiscalía de Familia	03	03	27

Fuente: Elaboración Propia

El cuestionario ha sido diseñado por Unidad de Atención y procesos, realizado de manera anónima, por lo delicado del tema. Es de resaltar que se ha realizado, la comprobación de la validez cuantitativa de la encuesta de conocimiento y de percepción con la prueba estadística Alpha de Cronbach, habiendo obtenido un resultante valor cercano a 1, lo que

indica el grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos.

Tabla 5.10. Coeficiente de Alpha de Conbrach para encuesta de percepción

UNIDADES DE ATENCIÓN	COEFICIENTE ALPHA DE CONBRACH
Centro Emergencia Mujer	0.979
Comisaria - Policía Nacional	0.939
Fiscalía de Familia- Ministerio Público	0.879

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 5.11. Coeficiente de Alpha de Conbrach para encuesta de conocimiento

UNIDADES DE ATENCIÓN	COEFICIENTE ALPHA DE CONBRACH
Centro Emergencia Mujer	0.863
Comisaria - Policía Nacional	
Fiscalía de Familia- Ministerio Público	

Fuente: Elaboración Propia

5.8. Técnicas para el procesamiento de la información

Se utilizó los programas estadísticos SPSS versión 22 y Microsoft Excel. Para el análisis de la información de las encuestas se procedió a crear una base de datos SPSS Statistics, donde se registró los datos de las preguntas y sus respuestas, según escala de Likert. Luego se procedió a obtener la tabla de correlación, el coeficiente Alpha de Cobrach y tabular las respuestas de las encuestas, finalmente se elaboraron los diferentes cuadros para mostrar los resultados. Para el análisis de la información de la entrevista se preparó matrices en Microsoft Excel, tanto para las preguntas cerradas como, abiertas.

CAPÍTULO VI

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS HECHOS

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación en función a los objetivos específicos y las diferentes variables contenidas en ellos.

Dado que el objetivo general de la investigación está referido a Determinar si el servicio que brindan las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer: Centro Emergencia Mujer, Policía Nacional del Perú-Comisaría y Ministerio Público-Fiscalía de Familia, en el distrito de Villa María del Triunfo, responde a las demandas y expectativas de las víctimas de violencia, iniciamos el desarrollo del objetivo específico uno, presentando las expectativas y demandas identificadas por las víctimas, y el análisis e interpretación de los resultados que permitirán inferir si las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer en Villa María del Triunfo responden a las expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia.

El segundo objetivo específico está relacionado al nivel de conocimiento de los servicios que brindan las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer. La presentación de los resultados de este objetivo es aplicable a las mujeres entrevistadas de las tres zonas poblaciones de Villa María del Triunfo.

Seguidamente, se presenta los resultados del tercer objetivo específico, referido al nivel de satisfacción de los servicios prestados por las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, comenzando con mostrar los resultados, por procesos y servicios, del Centro Emergencia Mujer, seguido de la Comisaría-Policía Nacional y de la Fiscalía de Familia-Ministerio Público.

Para finalizar, se presentará las áreas de mejora identificadas para cada una de las Unidades de Atención, materia de la investigación.

Al respecto y con la finalidad de situarnos en el contexto de violencia en que viven las víctimas de violencia, presentamos algunos alcances testimoniales sobre la problemática de la violencia en la vida de la mujer víctima de violencia en el Distrito de Villa María del Triunfo.

Impacto de la violencia en la mujer

El impacto de la violencia puede ser inmediato y de largo alcance, e incluye múltiples consecuencias físicas, sexuales, psicológicas, incluso mortales, para mujeres y niñas. Afecta negativamente el bienestar de las mujeres e impide su plena participación en la sociedad. Además, tiene consecuencias negativas e impacta a su familia, comunidad y el país¹⁰¹.

Las mujeres víctimas de violencia entrevistadas proporcionan testimonios cargados de mucha emoción y sufrimiento al recordar las situaciones de violencia vividas. Esto evidencia que las huellas y las secuelas físicas, psicológicas y emocionales, aún después de muchos años o de haber incluso tomado medidas para resolver la situación, son muy profundas.

Estos testimonios, en términos de su carga humana y emocional, son irreproducibles. Sin embargo, algunos aspectos centrales de sus respuestas a la preguntas, las transcribimos.

1. ¿Cuán difícil es la vida cuando se vive violencia familiar y/o sexual?

¹⁰¹ASAMBLEA GENERAL DE LAS NACIONES UNIDAS "ONU MUJERES"
<http://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women>. Consulta día 07.07.2014

“Mucho sufrimiento, pero te acostumbras”

En muchos casos y por diversas razones como costumbres, patrones culturales, relaciones patriarcales y de desigualdad, las mujeres se acostumbran a vivir situaciones de violencia, terminando por aceptarlas como parte normal de su vida.

“Mis padres me abandonaron desde los 8 años, viví con mis tíos y allí sufrí maltratos, después me casé y también sufrí maltratos de mi esposo, me pegaba y me trataba mal, pero ya me costumbre”. (68 años, casada, Virgen de Lourdes).

“Empecé a trabajar en la chacra dando de comer a los animales, a los 12 años me fui de mi casa para trabajar en casa como doméstica y poder estudiar, donde me maltrataban. A los 13 años me vine a Lima, para poder estudiar y trabajar en casa, pero todo era igual. Con mi pareja también fue igual (66 años, separada del conviviente hace dos años, Virgen de Lourdes).

“Mucho miedo, temor, vergüenza”

Uno de los factores por los cuales las mujeres viven en situaciones de violencia es el miedo a recibir más golpizas, a estar sola, sin pareja, a no estar preparada para criar sola a sus hijos, lo que la hace soportar situaciones violentas en su vida diaria.

“Mi vida era un infierno, soportar sus golpes cuando estaba borracho y después estar con él, por miedo a que me siga pegando. Me sentía que no valía nada, y que si lo dejaba no podría mantener a mis hijos” (55 años, separada hace un año, Villa María).

“Sufrí maltratos desde pequeña por las personas que me criaron (no viví con mis padres, ellos me dieron a una familia desde los 6 años para me criaran y allí empezó el maltrato. Vivía con temor y miedo y tenía que obedecer en todo” (49 años, casada, Virgen de Lourdes).

“Demasiado difícil, se sufre en silencio, no puedes comentarlo con nadie, por vergüenza y miedo”. (54 años, separada del conviviente dos años, Villa María)

“Muy difícil, porque mi pareja me maltrataba siempre, me pegaba hasta lastimarme” (21 años, conviviente, Virgen de Lourdes).

“Problemas con los hijos”

Una de las razones esgrimidas por las mujeres que viven situaciones de violencia, es que los hijos deben criarse con los padres, porque la autoridad del padre es importante para poner orden en el hogar. Estos paradigmas y estereotipos limitan tomar decisiones a las mujeres víctimas de violencia.

“Desde pequeña recibí maltratos, abusos, ya casi estaba acostumbrada, pero siempre se sufre, duele. A veces no dan ganas de seguir viviendo, se prefiere estar muerta, pero los hijos te dan fuerzas para seguir. Ellos sufren también, tienen problemas en el colegio, son violentos, no quieren estudiar (62 años, conviviente, Villa María cercado).

“Vida demasiado difícil, se sufre mucho, pero uno tiene que soportar todo por los hijos, después pasa el tiempo y las cosas cambian, ya se calman” (58 años, casada, Villa María cercado).

“Impotencia, rabia de no poder hacer nada”

“La vida se hace difícil en todo sentido. Se sufre mucho y hay cólera de no poder hacer nada para detener la violencia. Fui testigo de cómo le pegaba a mi mamá y como ella soportaba todo” (25 años, soltera, Villa María cercado).

“Mucha cólera de no poder hacer nada, porque mis hijos eran pequeños. No tener como mantenerlos y esperar a juntar algo de dinero para salir de la casa. Los problemas económicos limitan tomar la decisión de separarse. No tenía trabajo, buscaba pequeños trabajitos para ganar algo y guardarlo. Impotencia de ver a los hijos sufrir también violencia, maltratos. Mi hija casi fue violada por mi pareja, eso me decidió a dejar a mi pareja conviviente por 22 años. Mis hijos sufren porque no les puedo dar el tiempo que necesitan, por el trabajo” (42 años, separada hace un año, Villa María cercado).

“Es difícil, porque te quedan secuelas y ya no eres la misma, quedan secuelas y uno se desquita con otras personas que no tienen nada que ver” (26 años, separada de conviviente, San Gabriel).

2. ¿Qué problemas ha enfrentado?

Las respuestas a la pregunta tienen relación con las situaciones de violencia y los testimonios brindados:

No proteger a mis hijos

“Ver a mis hijos sufrir maltratos fue lo más difícil. El miedo de que les pueda pasar algo, además de la vergüenza de la familia” (43 años, separada, 3 hijos, Villa María cercado).

“Me maltrataba verbalmente con palabras muy hirientes, y yo tenía que aguantar por un plato de comida para mí y mis hijos” (54 años, conviviente, 3 hijos, Virgen de Lourdes).

Soportar todo, por no tener adonde ir

“No tener a donde ir, buscar ayuda en la familia y no recibirla. Ver sufrir a mis hijos. No tener dinero para buscar un cuarto e irme y tener que soportar todo de mi pareja, hasta la traición” (43, Separada, 3 hijos, Villa María cercado).

“No tener a donde ir, soporte por años el maltrato. Miedo a no poder salir adelante con mis hijos, sola”. (44 años, separada, 3 hijos, Villa María cercado)

Sentir que no valía nada

“Miedo, temor, sentir que no valía nada, hasta llegar a sentir pena de mí” (55 años, separada, 3 hijos, Villa María cercado).

“Mi esposo me pegaba y me insultaba, me hacía sentir de lo peor”(65 años, separada, 1 hijo, San Gabriel).

Que no te crean cuando haces la denuncia

“Denunciar el maltrato y abuso y que no te crean. Mucha impotencia” (25 años, soltera, Villa María cercado).

Problemas económicos

Problemas económicos, tuve que trabajar muy duro para darle a mis hijos estudios Él no me daba nada, y la “Tristeza, depresión, frustración, cólera,

hacía que me desquitara con mis hijos.”. (58 años, casada, 2 hijos, Villa María cercado).

“He tenido que trabajar lavando ropa desde las 6 de la mañana hasta las 6 de la tarde, para poder criar sola a mis 6 hijos, ya que mi esposo no me apoyó económicamente. Uno de mis hijos tuvo leucemia y tuve que enfrentar esta dura enfermedad sola y falleció a los 3 años” (73, Separada, 6 hijos, Virgen de Lourdes).

Los problemas que enfrentan las mujeres que sufren violencia familiar o sexual son diversos, hemos detallado los más comunes, que nos permiten tener una idea clara sobre la problemática de la víctima y las necesidades que se deben atender para ayudarlas.

3. ¿Cómo los ha enfrentado? ¿Tuviste apoyo? ¿Quién te ayudo?

De otro lado, a la pregunta ¿Cómo los ha enfrentado? ¿Tuviste apoyo? ¿Quién te ayudo?, las respuestas son todo un testimonio de vida, pero hemos tratado de resumir las respuestas más comunes:

No tuve apoyo

No tuve apoyo, me decían así es el matrimonio, hay que soportar al esposo. Por eso estuve tantos años con El soportando todo. Al final uno se decide, pierde el miedo y me aleje de la casa con mis hijos (44 años, separada, 3 hijos, Villa María cercado).

Sola, he empezado a trabajar y como Yo ahora apoyo en el hogar económicamente, ya casi no tenemos problemas. El me respeta y ya no me maltrata (54 años, conviviente, 3 hijos, Virgen de Lourdes).

Nunca enfrenté, aguanté todo, pero el ya falleció, pero igual queda el daño marcado en mí y en mis hijos y ahora aun necesito ayuda. Tengo nueva pareja(52 años, conviviente, 4 hijos, San Gabriel).

Una amiga

No podía hablar, mis familiares vivían lo mismo y lo consideraban casi normal. Una amiga me habló, me dijo que pensara en mis hijos, en mi vida. Si te pasa algo, cómo quedan ellos. Ella me ayudó a buscar un cuarto para vivir(43 años, separada, 3 hijos, Villa María cercado).

Una amiga que sabía que mi pareja me golpeaba, me dijo tienes alma de mártir, porque soportas tanto. Me habló del daño que les hacía a mis hijos. Me demoré mucho en reaccionar, pero lo dejé y me fui con mi hijos (55 años, separada, 3 hijos, Villa María cercado).

Me apoyó una comadre y mi hermana me ayudó a conseguir trabajo (68 años, casada, 4 hijos, Virgen de Lourdes).

Mi familia

Mi mamá me apoyó. Me acogió en su casa con mis hijos, dormíamos en el sofá y en sillas, estuvimos así cinco meses(42 años, separada, 3 hijos, Villa María cercado).

Mi familia, mis hermanos, ellos fueron un padre para mi hijo (54 años, soltera, Un hijo, Villa María cercado).

Con el apoyo de mi familia y de mis patrones (21 años, conviviente, 1 hijo, Virgen de Lourdes).

Una organización

Trabajando y en la parroquia me apoyaron con uno de mis hijos, le dieron estudios (68 años, separada, 9 hijos, Virgen de Lourdes).

Me ayudó un hermano de la religión Pentecostal, yo no lo enfrentaba, Me separé (52 años, separada, 2 hijos, San Gabriel).

Tuve que irme a vivir a la casa de una familia vecina, que nos apoyó. También Warmi Cusi me ayudó mucho (51 años, separada, 2 hijos, San Gabriel).

Unidades de Atención en la lucha contra la violencia

Bueno, yo lo denuncié al Centro de Emergencia de la Mujer, pero mi esposo tiene dinero y ha pagado a un abogado y siento que todo está en contra mía y siento que no recibo ayuda (50 años, casada, 6 hijos, San Gabriel).

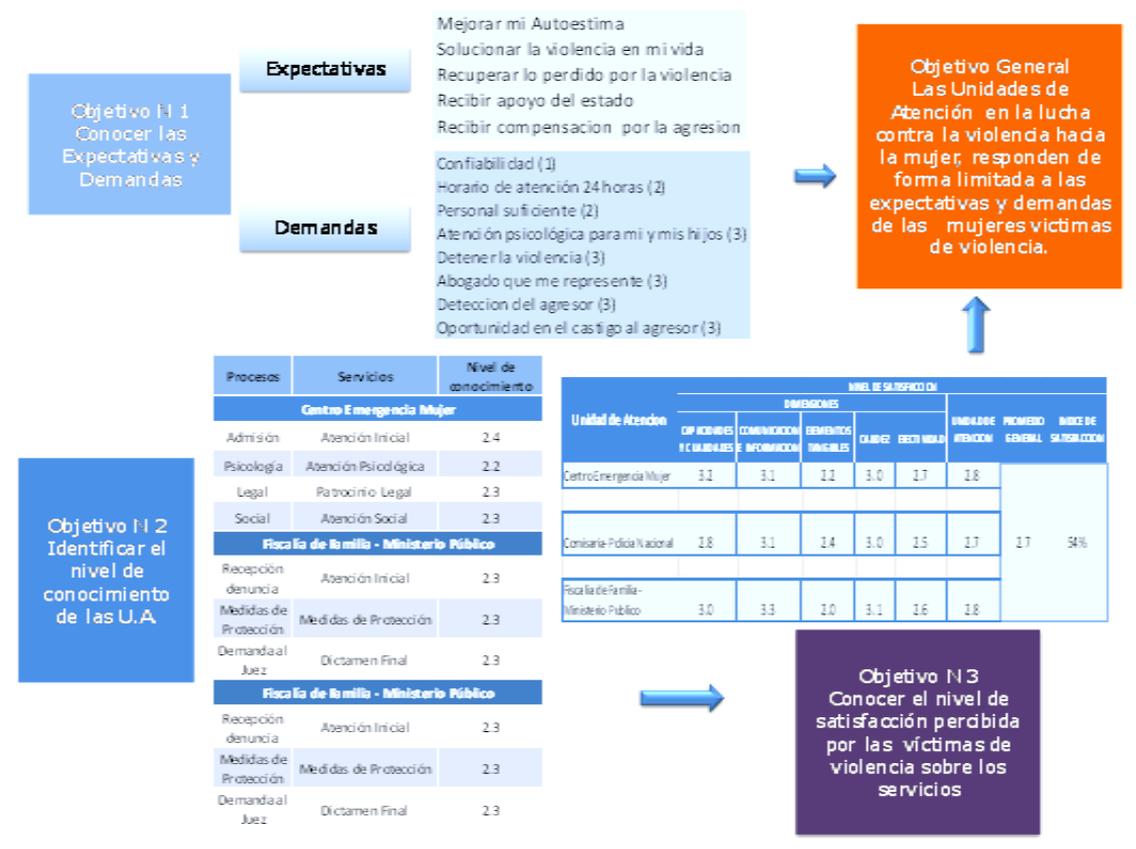
Lo denuncié, pasó al Juzgado, pero no avanza la denuncia (60 años, separada, 4 hijos, San Gabriel).

Los testimonios muestran que mayormente, las víctimas de violencia requieren de un apoyo para tomar la decisión de enfrentar la situación de violencia en que viven, caso contrario, continúan viviendo con la pareja soportando sus maltratos.

Resultados y análisis por Objetivos Específicos

A continuación, se presenta gráficamente los resultados obtenidos con la aplicación de los diversos instrumentos, para continuar con el análisis e interpretación de los resultados por cada objetivo específico planteado en la investigación.

Figura 6.1. Conceptualización del análisis



- (1) Cualidades y Competencias
- (2) Elementos Tangibles
- (3) Efectividad

Fuente: Elaboración Propia

6.1. PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO

Conocer las demandas y expectativas de las mujeres víctimas de violencia con respecto al servicio que brindan las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer.

Variables:

1. Expectativas de las víctimas de violencia en la lucha contra la violencia familiar y sexual.
2. Demandas de las víctimas de violencia familiar y sexual sobre los servicios de las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia familiar y sexual.

6.1.2. Principales Expectativas y Demandas de las víctimas de violencia

Datos Generales de las mujeres entrevistadas

Se realizaron 30 entrevistas a mujeres víctimas de violencia de las tres zonas de Villa María del Triunfo, consignando los siguientes datos generales:

Tabla 6.1. Características de la Muestra de las entrevistadas

1. Edad		
18 a 30 años	7	23%
31 a 50 años	7	23%
51 a 59 años	8	27%
Más de 60 años	8	27%
2. Estudios		
Primaria Incompleta	6	20%
Primaria Completa	1	3%
Secundaria Incompleta	9	30%
Secundaria Completa	7	24%
Técnica Incompleta	1	3%
Técnica Completa	4	14%
Superior incompleta	1	3%
Superior Completa	1	3%
Analfabeto	0	0%
3. Estado Civil		
Soltera*	9	30%
Casada	5	17%
Conviviente	6	20%
Separada	10	33%
Viuda	0	0%
4. N° de hijos		
De uno a dos hijos	13	43%
Tres a Cuatro hijos	10	33%
Cinco a ocho hijos	2	7%
Más de nueve hijos	1	3%
Sin hijos	4	14%
5. Zona Poblacional		
San Gabriel	10	33%
Villa Maria cercado	10	33%
Virgen de Lourdes	10	33%

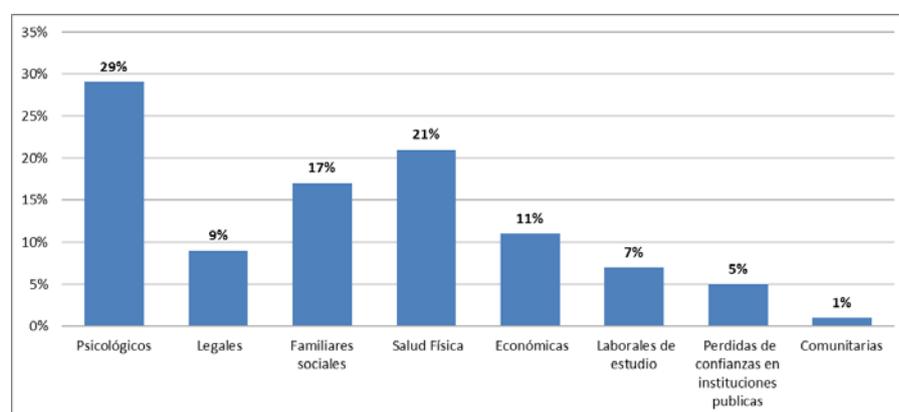
* Las convivientes separadas se consideran solteras

Tal como se visualiza en el Tabla anterior, las características principales del grupo mayoritario son que el 73% de la muestra comprende a mujeres víctimas de violencia con edades entre 18 a 59 años, con un 20% de estudios primarios incompletos, 30% con secundaria incompleta y 24% con secundaria completa. Asimismo, el 33% está separada, el 30% está soltera, debiendo indicarse que cuando una mujer se separa de su conviviente adquiere la condición de soltera, representando ambas el 63% de la muestra y finalmente un 43% tiene entre uno a dos hijos y el 33% entre tres y cuatro hijos. Es de resaltar que la información, datos y porcentajes que se presentan están relacionados únicamente al total de mujeres entrevistadas.

¿Qué aspectos de tu vida han sido afectados por la violencia familiar y sexual?

Frente a esta pregunta las mujeres víctimas respondieron que el aspecto más afectado es el *psicológico*, definido como el deterioro de la autoestima, desvaloración, vergüenza; la *salud física*, conceptualizado como el deterioro físico de la persona (enfermedades sicosomáticas); mental (depresión, ansiedad, culpa), y las *relaciones familiares y sociales*, entendida como la destrucción de la familia como espacio de seguridad y protección, representando el 67% del total.

Figura 6.2. Aspectos de la vida afectados por la violencia familiar y sexual

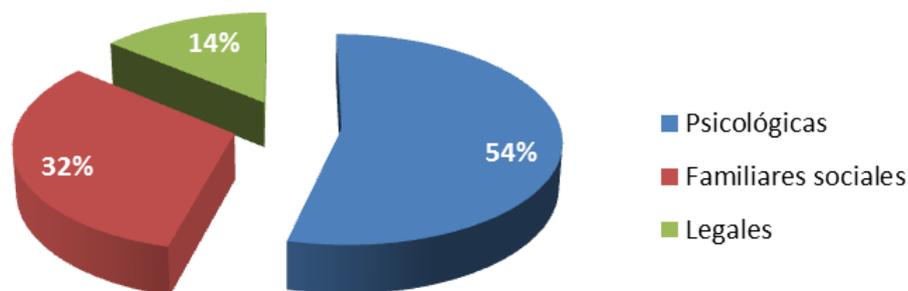


Fuente: Elaboración Propia

Asimismo, también se han mencionado al problema económico: entendido como pérdida de ingresos; labores y/o estudio: como ausencia al trabajo y/o retraso o deserción en los estudios; pérdida de confianza en instituciones públicas: entendida como el deterioro en la credibilidad a la labor de la Policía Nacional, Ministerio Público y Poder Judicial, y comunitarias: como desborde social, violencia y pandillaje.

De otro lado, a la pregunta de cuál de ellos te ha afectado más, según su grado de importancia consideraron que el Psicológico (deterioro de la autoestima, desvaloración, vergüenza), seguido de las relaciones familiares y sociales (destrucción de la familia como espacio de seguridad y protección) y la legal (Abandono del hogar, desconocimiento de derechos de pareja) son las de mayor grado importancia.

Figura 6.3. Grado de importancia de los aspectos que afectan a las víctimas de violencias



Fuente: Elaboración Propia

Al respecto, las mujeres víctimas de violencia reconocen que el aspecto psicológico es el más afectado, toda vez que les genera inseguridad, miedo, temor, vergüenza; lo que limita que tomen acciones en contra del agresor. Por tal razón, muchas de ellas no acuden al Centro Emergencia Mujer a pedir apoyo o no se atreven a presentar una denuncia en la Comisaría- Policía Nacional o Fiscalía de Familia del Ministerio Público.

“Vivo con temor pensando que nuevamente me va a maltratar, no puedo vivir una vida normal”. (17 años, San Gabriel)

“No puedo vivir tranquila, vivo con tensión, asustada, nerviosa, mucho maltrato y muchos gritos”.(60 años, San Gabriel)

“Mucho miedo y tengo la idea que cuando hay maltrato me siento más sensible y desprotegida, sin que nadie me ayuda”. (51 años, San Gabriel)

Según una investigación realizada por la Universidad de Concepción de Chile, el aspecto psicológico es uno de los más afectados por la violencia familiar, ya que puede ocasionar trastornos de estrés postraumático, trastornos de ansiedad, depresivos, del sueño, disociativos, alimentarios, problemas de autoestima, culpabilidad y sentimientos de vergüenza¹⁰²,

De otro lado, las víctimas de violencia presentan sentimientos de indefinición y los intentos de suicidio son cinco veces mayores que en mujeres que no tienen experiencia de maltrato, por lo que las consecuencias psicológicas de la violencia se consideran más frecuentes y más graves que las físicas¹⁰³.

Es de resaltar, el hecho que las mujeres víctimas de violencia comprendan la importancia de las consecuencias psicológicas de la violencia en su vida, y que consideren prioritario su atención para lograr tener una vida sin violencia.

De otro lado, los aspectos familiares y sociales, en donde el concepto de familia es relevante, son también considerados por las víctimas de violencia como un aspecto que afecta su vida, mayormente en razón a creencias y valores culturales acerca de género, hijos y familia.¹⁰⁴.

¹⁰²Investigación realizada por los psicólogos Aguirre, Cova, Domarchi, Garrido, Mundaca, Rincon, Troncoso y Vidal, sobre el Estrés postraumático en mujeres víctimas de violencia doméstica. 2010. Rev. Chilena de neuro-psiquiatría. v.48 N°.2 Santiago jun. 2010.

¹⁰³ Labrador, Fernández-Velasco y Rincón. 2010

¹⁰⁴Basado en el modelo Ecológico, mencionado en el capítulo II Marco conceptual de la pág. 23

“Nunca lo enfrente, aguante todo por mis hijos, por la familia, pero el ya falleció, pero igual queda el daño marcado en mí y en mis hijos y necesito ayuda. Tengo nueva pareja”. (45 años, San Gabriel)

Muchas de las víctimas de violencia consideran que mantener la familia por la filiación entre padre e hijos o por el establecimiento de un vínculo reconocido socialmente como el matrimonio, se debe soportar sacrificios; por tal razón, no se deciden a denunciar y solo requieren en la Comisaria que se les llame la atención o se les amenace para que no la vuelva a maltratar. Situación que no permite que se adopten acciones concretas para detener la violencia.

De otro lado, la Comisaria de Familia no está preparada para atender casos de víctimas que acuden solo para asustar al agresor, sin presentar una denuncia, con la finalidad de evitar la destrucción de la familia, recibiendo un trato no adecuado y generando en ellas desconfianza por la falta de apoyo. Si no hay denuncia no hay atención.

6.1.2.1. Expectativas

¿Qué expectativas esperaba alcanzar con los servicios brindados por las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, para superar su problema de violencia, y cuál es su grado de importancia?

Las respuestas fueron numerosas en cuanto a expectativas siendo las principales: Mejora en la Autoestima, protección contra la violencia y lograr resolver el problema de la violencia, que en conjunto representan el 58% de la muestra. Asimismo, también se considera como una expectativa, recuperar la salud, recuperar las relaciones familiares y sociales, obtener acceso a justicia, castigar al agresor y obtener pensión para mis hijos, encontrándose entre el 6% y el 5% del total. Seguimiento de acceso a programas de trabajo temporal, acceso a programas sociales de

apoyo económico, volver al trabajo o estudio, capacitación en habilidades y oficios, obtener compensación en dinero en caso de violación, lograr un trabajo de 8 horas y apoyo /subsidio del Estado, con porcentajes que van del 4% al 1%.

Tabla 6.2. Expectativas de las Mujeres víctimas de violencia

Expectativas	Porcentaje	Nº
Mejorar mi autoestima.	28%	42
Protección contra la violencia y resolver el problema de la violencia.	30%	46
Obtener acceso a Justicia y castigo al agresor	12%	18
Recuperar mi salud.	6%	9
Recuperar mis relaciones familiares, sociales y volver al trabajo y/o estudios.	8%	12
Obtener pensión para mis hijos.	5%	8
Acceso a programas sociales de apoyo económico y de trabajo temporal.	4.5%	7
Capacitación en habilidades y oficios.	2.5%	4
Obtener compensación por daño físico y daño por violencia sexual.	2.0%	3
Lograr un trabajo de 8 horas.	1.0%	2
Apoyo /subsidio del Estado.	1.0%	2

Fuente: Elaboración Propia

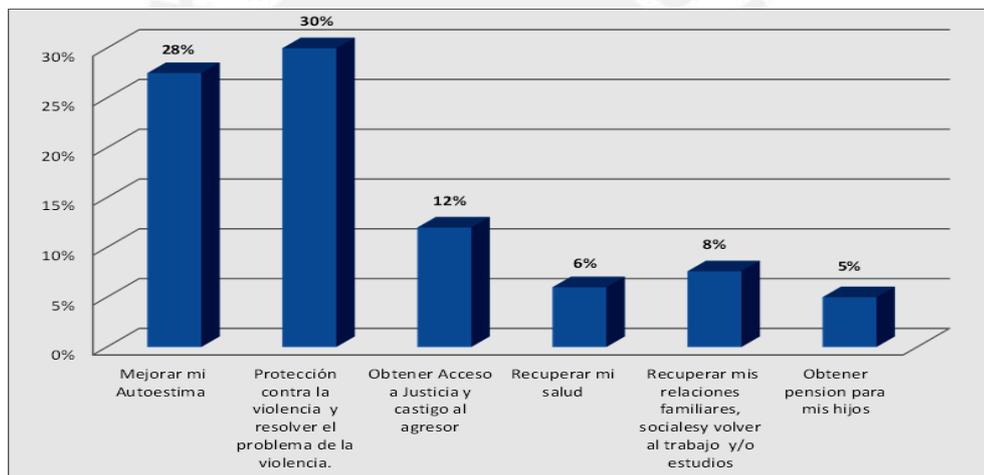
Las expectativas consignadas por las mujeres víctimas de violencia son 15, las mismas que fueron identificadas en el Focus Group, y de las cuales 2 de ellas superan el 20%, 6 de ellas están en un rango del 5% al 8%, pudiendo indicarse que son las más comunes entre las entrevistadas, y las restante están en un rango de 2.6% a 1.3%.

De las expectativas consignadas, 8 de ellas corresponden a las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la Mujer, Centro Emergencia Mujer, Comisaría-Policía Nacional y Fiscalía de Familia-Ministerio Público, como son: Mejorar mi autoestima cuya participación alcanza el 28%, protección contra la violencia y lograr resolver el problema de la violencia con un 30%, recuperar mi salud un 6%, obtener

acceso a justicia y castigo al agresor con un 12%, recuperar mis relaciones familiares y sociales con una participación del 8% y obtener pensión para mis hijos con un 5%.

De otro lado, es de mencionar, que el apoyo del Estado a través del acceso a programas sociales de apoyo económico, acceso a programas de trabajo temporal y apoyo /subsidio del Estado; no son prioritarios para las víctimas de violencia (representan el 11%), que son mujeres trabajadoras, que no esperan o demandan subsidios.

Figura 6.4. Expectativas de las mujeres víctimas de violencia familiar y sexual

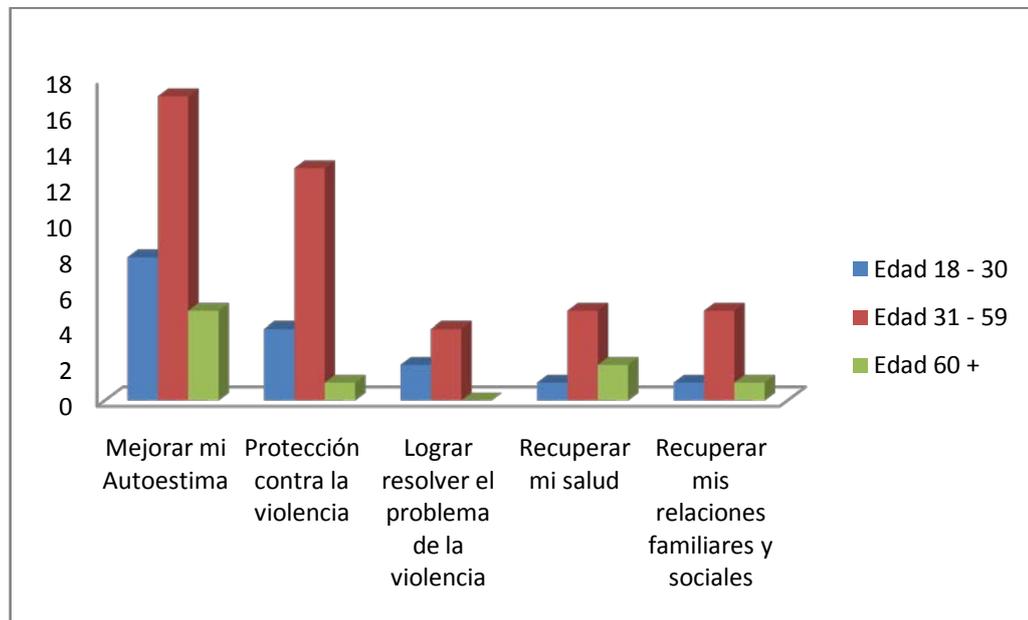


Fuente: Elaboración Propia

Con el fin de verificar si existía una correlación directa entre las variables de los datos generales (edad, estado civil, estudios, N° de hijos, zonas poblacionales), con las respuestas sobre las Expectativas proporcionadas por las mujeres, se realizaron pruebas de Chi Cuadrado, resultando que no existe ninguna relación.

Sin embargo, para tener ideamás clara, se presentan las expectativas de mayor importancia para las víctimas de violencia, correlacionada de acuerdo a las variables de edad, estado civil, nivel de instrucción, número de hijos y zona poblacional.

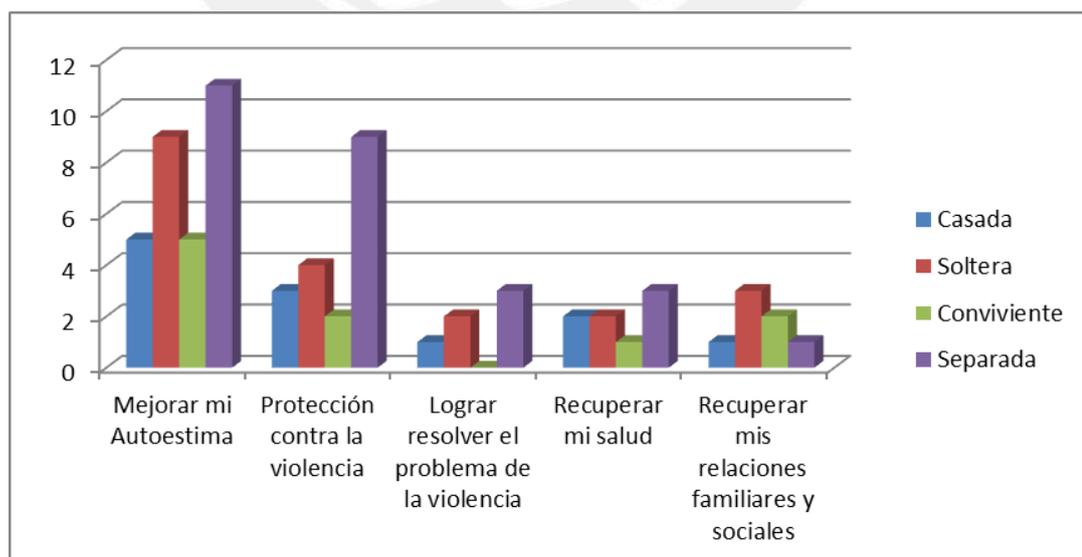
Figura 6.5. Expectativas por Rango de edades



Fuente: Elaboración Propia

Las víctimas de violencia que tienen mayores expectativas se encuentran en el rango de edades de 31 a 59 años y las de menores expectativas son las mayores de 60 años.

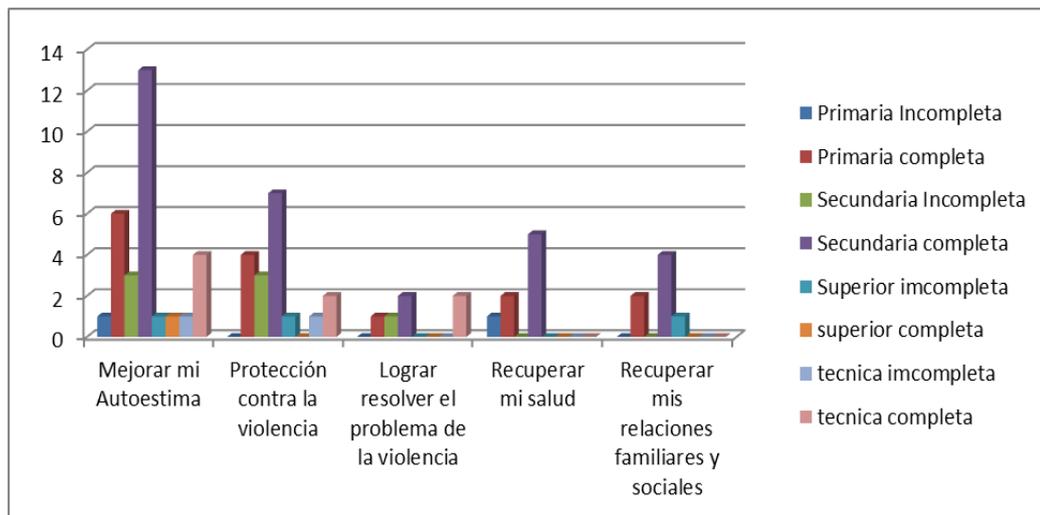
Figura 6.6. Expectativas según Estado Civil



Fuente: Elaboración Propia

Igualmente, las víctimas de violencia que se encuentran separadas concentran las mayores expectativas y las que se encuentran casadas las menores.

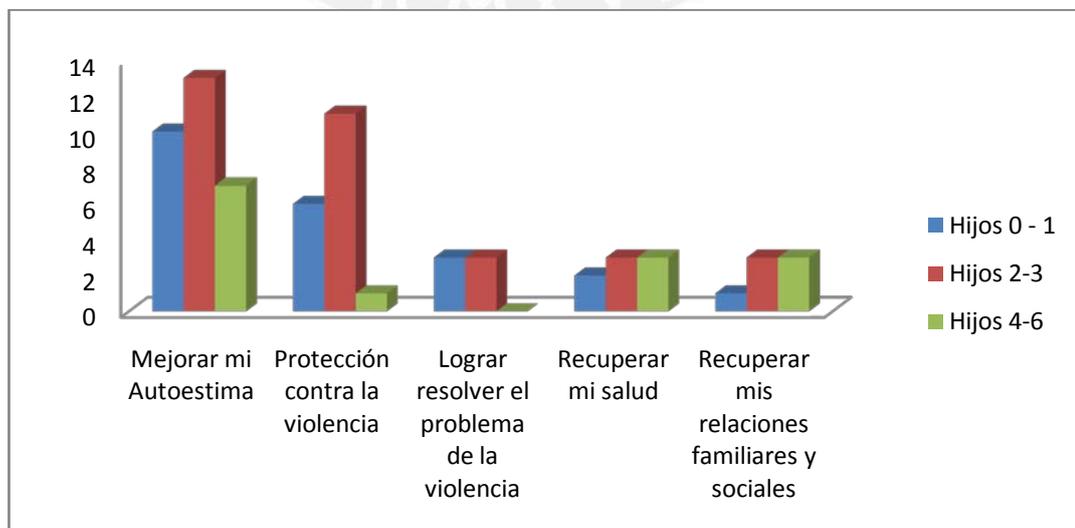
Figura 6.7. Expectativas según Nivel de Instrucción



Fuente: Elaboración Propia

De otro lado, las víctimas de violencia con estudios secundarios completos tienen mayores expectativas que las con estudios incompletos primarios y técnicos que sus expectativas son mínimas.

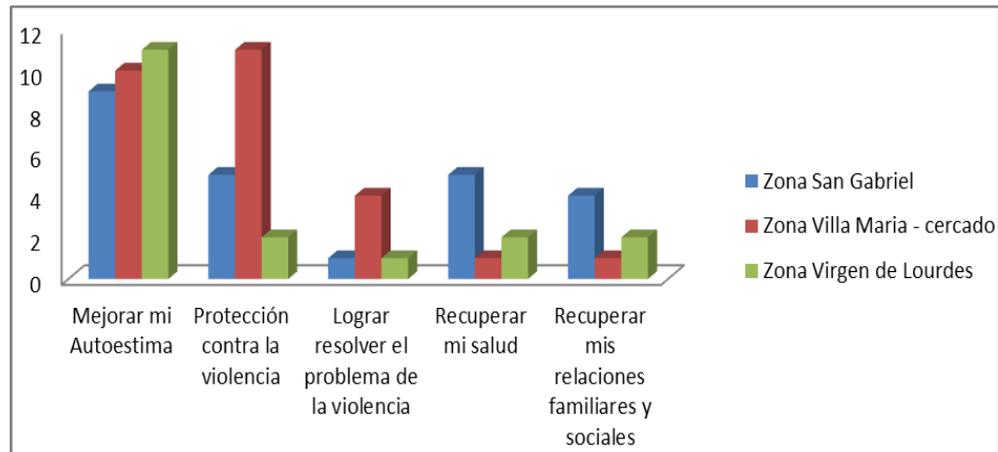
Figura 6.8. Expectativas por Nº de Hijos



Fuente: Elaboración Propia

Asimismo, las víctimas de violencia que tienen entre 2 a 3 hijos tienen más expectativas y las que tienen hijos entre 4 a 6 las menores.

Figura 6.9. Expectativas por Zona poblacional

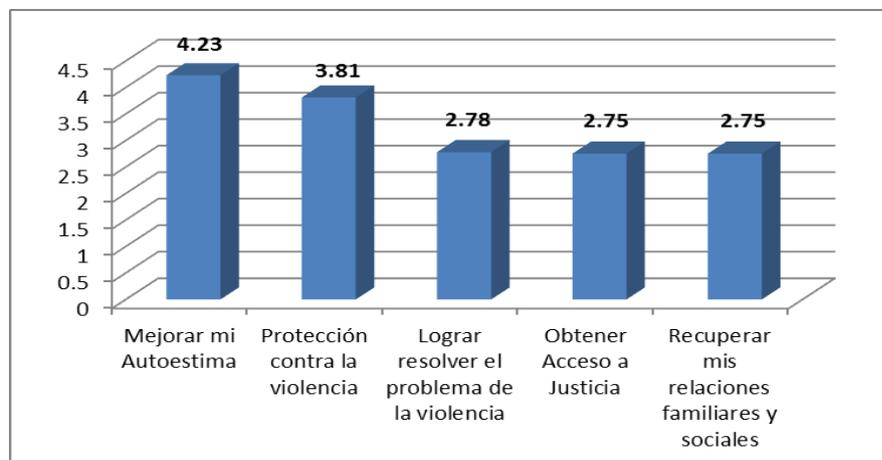


Fuente: Elaboración Propia

En relación a la zona poblacional, las víctimas de violencia concentran en proporciones iguales las expectativas.

De otro lado, a la pregunta **¿qué grado de importancia le asignas a las expectativas identificadas?**, las mujeres víctimas de violencia manifestaron cinco (5) expectativas que se detallan en la figura siguiente:

Figura 6.10. Grado de importancia de las expectativas



Fuente: Elaboración Propia

Es de resaltar que las expectativas de “Mejorar mi autoestima” y “Protección contra la violencia” son las de mayor importancia para las mujeres víctimas, representan el 58%, y que conciernen de manera directa a las tres (3) Unidades de Atención en Análisis: Centro Emergencia Mujer, Comisaría-Policía Nacional y Fiscalía de Familia-Ministerio Público.

De otro lado, la prioridad asignada a las Expectativas “Mejorar mi autoestima” y “Protección contra la violencia”, nos indica dónde se debería concentrar el mayor interés y esfuerzo por parte del Estado, para organizar y ejecutar acciones que satisfagan dichas expectativas.

Es de resaltar, la claridad de las víctimas de violencia para identificar dos expectativas claves en la lucha contra la violencia hacia la mujer. Primero, la autoestima, que va a permitir que las mujeres se sientan con capacidad para solucionar problemas y adopten respuestas racionales adecuadas frente a la situación de violencia en que viven, y segundo, el reconocer el derecho de toda víctima de violencia para recibir protección por parte de las autoridades y entidades creadas especialmente para luchar contra la violencia hacia la mujer.

A continuación pasaremos al análisis e interpretación de las expectativas determinadas por las víctimas de violencia, con la finalidad de evidenciar si el servicio que brindan las Unidades de Atención: Centro Emergencia Mujer, Comisaría-Policía Nacional y Fiscalía de Familia-Ministerio Público, responde a las expectativas de las mujeres víctimas de violencia entrevistadas.

En ese contexto, se ha procedido a concentrar las dieciséis expectativas identificadas por las mujeres víctimas de violencia en cinco grupos: 1) Mejorar mi Autoestima (28%); 2) Solucionar la violencia en mi vida (47%), que comprende a las expectativas: protección contra la violencia y

resolver el problema de la violencia, obtener acceso a justicia y castigo al agresor y obtener pensión para mis hijos; 3) Recuperar lo perdido por la violencia (14%), que comprende a las expectativas: recuperar mis relaciones familiares y sociales y volver al trabajo o estudios y recuperar mi salud;4) Recibir apoyo del estado (9.0%) que comprende a las expectativas: acceso a programas de trabajo temporal, a programas sociales de apoyo económico, capacitación en habilidades y oficios, trabajo de ocho horas y apoyo o subsidio del Estado, y 5) Recibir compensación por la agresión tanto sexual como familiar (2.0%); las mismas que se han relacionado con los procesos y servicios que brindan las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer mostrando que la atención de las expectativas no es exclusiva de una sola Unidad de Atención, sino que algunas corresponden ser atendidas por dos o tres de éstas Unidades y/o por otras entidades del Estado, tal como se visualiza en la tabla siguiente.

Tabla 6.3. Correlación entre Unidades de Atención con las Expectativas de las mujeres víctimas de violencia

Unidades de Atención	Expectativas	Servicios	Procesos
Centro Emergencia Mujer	Mejorar mi Autoestima	Atención Inicial	Admisión
	Recuperar lo perdido por la violencia	Atención Psicológica	Psicología
	Solucionar la violencia en mi vida	Patrocinio Legal	Legal
	Recuperar lo perdido por la violencia	Atención Social	Social
Comisaria – Policía Nacional	Solucionar la violencia en mi vida	Atención Inicial	Recepción denuncia
		Verificación de hechos	Investigación de hechos
		Informe Final	Resultado
Fiscalía de Familia - Ministerio Público	Solucionar la violencia en mi vida	Atención Inicial	Recepción denuncia
		Medidas de Protección	Medidas de Protección
	Recibir compensación por la agresión	Dictamen Final	Demanda al Juez

Fuente: Elaboración Propia

De la tabla 6.3 podemos indicar que el 22% de las expectativas corresponde a la Unidad de Atención Fiscalía de Familia-Ministerio

Público, 12% al Centro Emergencia Mujer, 22% a la víctima de violencia conjuntamente con él al Centro Emergencia Mujer, 22% a la Fiscalía de Familia conjuntamente con la Comisaría-Policía Nacional y un 22% a otras entidades del Estado.

La expectativa “Mejorar mi autoestima” no está comprendida dentro de los servicios que brinda el Centro Emergencia Mujer

El Centro Emergencia Mujer, tal como lo mencionamos en el Capítulo IV Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, aplica en sus actuaciones la "Guía de Atención Integral de los Centros Emergencia Mujer", la cual indica que el Centro Emergencia Mujer, brinda servicios públicos, gratuitos, dando una atención integral para contribuir a la protección, recuperación y acceso a justicia a las personas afectadas por hechos de violencia familiar y sexual, entre las que se encuentran la mujeres.

En la mencionada guía, se indica los casos en que se involucra la Atención psicológica, los mismos que se dan en dos etapas: Atención Básica y Atención Especializada. La primera está orientada a lograr el equilibrio emocional y comprende tener una sesión¹⁰⁵ de 30 a 45 minutos, y la segunda al acompañamiento en el proceso legal.

Aquí habría que mencionar, que aunque el Centro Emergencia Mujer brinda servicios para una atención integral de las mujeres víctimas de violencia, éste no contempla ese servicio; lo que es entendible, ya que la concepción actual de los servicios del CEM, está orientado a la persona que va a pedir ayuda por haber sufrido violencia familiar y el apoyo

¹⁰⁵Puede realizarse una segunda sesión para terminar la exploración y comprender la experiencia vivida para elaborar el plan de acción. En los casos en que las personas se encuentren en un estado de crisis, la sesión es de 1 hora y seguimiento por tres semanas.

psicológico para “Mejorar mi Autoestima” no está contemplado en esta primera etapa.

Sin embargo, los testimonios de las mujeres víctimas de violencia sobre cómo les afecta en su autoestima, obliga a que se considere como prioritario incorporar este servicio en el CEM.

“Siento que no me quieren, me rechazo físicamente y siento que no sirvo. Necesito ayuda para aprender a valorarme y conocer mis derechos”. (Focus Group, San Gabriel).

“Hay varia razones por la que continuamos en situación de violencia: 1) por miedo a veces nos quedamos callados, 2) porque no encontramos la solución que esperamos, y 3) porque creemos que no somos capaces de salir adelante solas”. (Focus Group, Villa María cercado).

Para entender por qué es importante “Mejorar la Autoestima” en mujeres víctimas de violencia, citaremos a Lagarde,¹⁰⁶ (1999), quien manifiesta que la mujer “se ve dañada en una relación en la que es constantemente descalificada por su agresor, con el fin de minarla psicológicamente. “ De otro lado, Echeburúa¹⁰⁷ (1997) indica que “El maltrato provoca un deterioro en su autopercepción, un aumento en las creencias negativas con respecto a sí misma y porque disminuye la capacidad de la mujer de afrontar la situación de violencia”.

En tal sentido, es determinante para las mujeres víctimas de violencia “Mejorar su Autoestima”, ya que les va a permitir tener un “sentimiento de valía personal que las hace confiar en su capacidad para pensar y

¹⁰⁶Académica, antropóloga e investigadora mexicana, representante del feminismo latinoamericano. Es autora de numerosos artículos y libros sobre estudios de género, feminismo, desarrollo humano y democracia, poder y autonomía de las mujeres, etc.

¹⁰⁷Psicólogo español, Catedrático de Terapia y Modificación de la conducta en la Universidad del País Vasco. Es conocido por su labor de investigación dentro del campo de las adicciones, tanto en su diagnóstico como en su prevención y tratamiento. Además, ha publicado varios libros de divulgación así como ensayos académicos.

resolver problemas. Es lo que las hace conscientes de ser dignas de respeto con independencia de sus cualidades y sus potencialidades”¹⁰⁸.

Al respecto, el Centro Emergencia Mujer brinda atención integral para contribuir a la protección, recuperación y acceso a la justicia de las personas afectadas por hechos de violencia familiar o sexual. En ese contexto, la atención especializada implicar recibir acompañamiento psicológico para y durante el proceso legal, asistencia legal gratuita desde la etapa policial hasta la conclusión del proceso, y atención social orientada a fortalecer sus redes socio-familiares. Sin embargo, no se especifica de un soporte psicológico que permita apoyar a las víctimas, a través de procesos terapéuticos en la recuperación de la confianza en sí mismas y por ende en mejorar su autoestima.

En este aspecto, mayormente son las organizaciones sociales del tercer sector, asociaciones sin fines de lucro, ONG, y en algunos casos centros asistenciales parroquiales, los que brindan este tipo de apoyo a las mujeres víctimas de violencia; sin embargo, su cobertura es limitada.

Sin embargo, es de mencionar que en otros países, este servicio está comprendido dentro del apoyo que el Estado brinda a mujeres que sufren maltrato familiar y/o sexual, como México, donde las Unidades de Atención a Mujeres en situación de violencia¹⁰⁹, brindan apoyo psicológico personalizado a las mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia. Igualmente Chile, que a través del programa Centros de la Mujer¹¹⁰, ofrece el servicio de apoyo psicosocial, cuya intervención permitirá aumentar los niveles de autoestima y autonomía, entre otros.

¹⁰⁸FUERTES Rocanin J. F. 1997. “Comunicación y diálogo”. Cauce Editorial, Madrid.

¹⁰⁹Información obtenida de la página Web
<http://portal2.edomex.gob.mx/cemybs/mujeres/violencia/unidadesdeatencionavictimasdeviolencia/index.htm>. Consulta del 01 de agosto del 2014.

¹¹⁰Información obtenida de la página Web
<http://portal.sernam.cl/?m=programa&i=9> . Consulta día 01 de agosto del 2014.

Cabe decir, que a los psicólogos del Sector Salud les corresponde proporcionar este servicio a las mujeres víctimas de violencia, cuando lo solicita el Juez de Familia en sus sentencias.

Es de resaltar la importancia de mejorar la autoestima de las mujeres, (tiene un 28% de preferencias de las mujeres víctimas entrevistadas), como una medida de prevención, que les permita enfrentar situaciones de violencia, pedir ayuda y apoyo a los amigos, familia e instituciones, cuando la necesiten.

Al respecto, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables a través del Programa Nacional contra la violencia hacia la mujer, tiene aprobado un proyecto¹¹¹ denominado “Apoyo al Diseño de un Modelo de Villa Mujer en Perú”, a ejecutarse en Villa El Salvador y comunidades rurales de la sierra y amazonia peruana, que busca desarrollar un modelo de articulación que amplíe la atención legal y psicosocial que actualmente brindan los CEM a fin de que las mujeres víctimas de violencia de género, o en riesgo de serlo, se beneficien además de servicios de salud sexual y reproductiva, salud mental, promoción de su autonomía económica y empoderamiento de sus derechos.

La expectativa “Solucionar la violencia en mi vida” no es satisfecha por los servicios que brindan las Unidades de Atención.

Esta expectativa comprende a la Comisaría-Policía Nacional y Fiscalía de Familia-Ministerio Público, en lo concerniente a “Castigo al Agresor” y “Obtener acceso a justicia”; a la Fiscalía de Familia-Ministerio Público en lo referido a “Protección contra la violencia” y “Obtener pensión para mis

¹¹¹El proyecto “Apoyo al Diseño de un Modelo Villa Mujer en el Perú” se desarrolla con el financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Su inversión asciende a 960 mil dólares (\$/850,000 del BID y \$/110,000 del MIMP).

hijos”, y al Centro Emergencia Mujer en “Lograr resolver el problema de la violencia”.

Al respecto, los testimonios de las víctimas de violencia, evidencian porque consideran como prioritaria a esta expectativa (47% de total).

“La comisaría no te hace caso, te dicen solo es un golpe y no aceptan la denuncia, te dicen si vas a volver con tu marido para que pones la denuncia. No siempre se debe separar, también funcionan el denunciar” (Focus Group, Villa María cercado)

“En las comisarías no hacen caso. Te dicen por gusto pones la denuncia, porque después vas a volver con él y te olvidas de todo. Por eso la mayoría no denuncia”. (Focus Group, San Gabriel)

“Cuando se enteraron que fui a la comisaría a poner una denuncia, no solo tuve en contra a mi pareja, sino a su familia, a su madre, todos en contra mía. Me tuve que cargar con toda la familia. Pero a la comisaría no regrese, solo fue un intento. Y mi vida fue más que difícil, me hizo la vida a cuadritos. El asunto es que si voy a buscar ayuda y me dan esa respuesta, con qué ganas voy a regresar. Solo queda seguir en esa situación, vivir con el enemigo, porque no encuentran una solución” (Focus Group, Villa María cercado).

“Hay que concientizar a las mujeres, porque cuando uno ve en la televisión que su pareja mato a una mujer, ese no fue el primer golpe, fue el último, el primer golpe se dio mucho más antes, pero no hay respuestas” (Focus Group, Villa María cercado).

“Da miedo denunciar, porque el hombre te persiga en cada esquina o te dice: tu pones una denuncia y peor te doy. El apoyo legal es importante, porque si nos separamos, como podemos hacer para que el padre le pase a los hijos” (Focus Group, Virgen de Lourdes).

El temor de muchas de las víctimas de violencia es que no consiguen tener protección contra su agresor cuando se deciden a denunciar; al contrario, se sienten más desprotegidas, porque el agresor está libre y ellas indefensas, por lo que consideran como una Expectativa prioritaria, que las autoridades de las instituciones públicas encargadas de velar por su seguridad cumplan a cabalidad su función y respondan de manera oportuna a su pedido de protección contra su agresor.

Al respecto, citando a Díaz, Alemi¹¹², “Las medidas de protección son aquellas actitudes y decisiones que toma en cuenta el Estado a través de sus diversas instituciones públicas, a fin de hacer efectivo el cuidado y protección de la víctima de la agresión, con respecto a la agresión misma y a su agresor; son mecanismos que buscan brindar apoyo y protección a las víctimas de las agresiones e impedir la continuación de estas”

En ese sentido, frente a la violencia familiar, el Estado adopta diversas medidas de protección hacia la víctima de violencia a través del Ministerio Público: como son el retiro del agresor del domicilio, impedimento de acoso a la víctima, suspensión temporal de visitas, entre otras medidas inmediatas que garanticen su integridad física, psíquica y moral¹¹³, que le permita sentirse segura y tranquila frente a su agresor, y que pueda gradualmente volver a su vida normal.

La Fiscalía de Familia-Ministerio Público está facultada para dictar medidas de protección a pedido de la víctima, de la Policía Nacional o del Centro Emergencia mujer. Sin embargo, la realidad nos muestra que no siempre se cumple. Esto se evidencia con la experiencia de las mujeres entrevistadas quienes manifiestan que *“La ley está en el papel pero no se*

¹¹² Abogado, funcionario del Poder Judicial.

<https://www.google.com.pe/#q=Las+medidas+de+protecci%C3%B3n+son+aquellas+actitudes+y+decisiones+que+toma+en+cuenta+el+Estado+a+trav%C3%A9s+de+sus+diversas+instituciones+p%C3%ABlicas%2C+a+fin+de+hacer+efectivo+>

¹¹³ Ley 26260, Ley de Protección a las víctimas frente a la violencia familiar.

*cumple*¹¹⁴. Al agresor no le pasa nada, ni siquiera lo detienen, y si lo hacen lo dejan en libertad a las 24 horas, pocas veces las medidas de protección dictadas por el Ministerio Público se cumplen, y las víctimas se preguntan “*donde está la Ley*” por qué no se cumple, porque “*El hombre siempre queda librado de todo*”¹¹⁵

La necesidad de Protección contra la violencia, por parte de las víctimas de violencia entrevistadas, exigen que el Estado adopte las medidas operativas necesarias para aplicar la Ley de Protección contra la violencia y que ésta no quede solo en un enunciado, sino que realmente sea un instrumento legal de apoyo a las víctimas de violencia.

Al respecto, la Comisaría-Policía Nacional tiene como función en los casos de violencia familiar, recibir las denuncias y realizar obligatoriamente las investigaciones preliminares correspondientes. Sin embargo, tal como lo han manifestados las mujeres víctimas de violencia entrevistadas, en muchos casos la Comisaría no recibe la denuncia y siempre requiere del informe del médico legista para violencia física e informe psicológico para violencia psicológica para recién proseguir con las investigaciones.

La Policía manifiesta que se aplica el procedimiento, donde se indica que dicho documento es la evidencia de la violencia realizada por el agresor y que la única autoridad para emitirla es el médico legista, correspondiendo a una prueba o evidencia de la agresión, con la cual el Fiscal de Familia del Ministerio Público puede sustentar la denuncia al juez.

Esta situación genera en la víctima de violencia la percepción de que se duda de su palabra, que no se le cree, o que no se quiere recibir su denuncia, con el añadido de que la cita con el médico legista no necesariamente es el mismo día; y en los casos de violencia psicológica

¹¹⁴ Focus Group Villa María cercado

¹¹⁵ Focus Group Villa María cercado

se tiene que asistir hasta tres o cuatro veces para la evaluación, situación no aceptada por ellas, porque se pierde el trabajo o los estudios, además de dilatar el problema y generar frustración, rabia y mayor angustia.

A lo anteriormente expuesto, se añade que una vez obtenido el documento de la evidencia, se tiene que asistir para las citaciones y confrontación con el agresor, momento de mucho temor y miedo por la víctima.

Al respecto, la Defensoría del Pueblo refuerza lo comentado, al haber verificado que en las Comisarias se registra la denuncia solo cuando se obtiene el informe del médico legista, toda vez que la fecha de la denuncia es un día antes de la fecha del informe del médico legista, por lo que concluye que dicho procedimiento contraviene la normativa legal establecida.¹¹⁶ De otro lado, en relación a las diligencias, la Defensoría del Pueblo manifiesta que la demora se da por dos posibles razones, el tiempo de demora en la emisión del informe, tanto del médico legista como del psicólogo y la demora en la toma de la manifestación del agresor.

De otro lado, debemos señalar que los suboficiales de las comisarías de Villa María cercado y Nueva Esperanza del Villa María Triunfo manifestaron que un informe del médico legista demora en promedio veintidós (22) días en ser remitido y el informe del psicólogo, hasta 4 meses, adicional a los días que se toma para ubicar al agresor y tomarle su manifestación. Dicho tiempo fue verificado con tres expedientes de denuncia mostrados por la Policía, cuyos datos no se incluyen por la privacidad que merece la víctima.

En esas circunstancias, las mujeres víctimas de violencia no sienten que tienen acceso a justicia o que el agresor vaya a ser castigado, sino más

¹¹⁶DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL PERÚ. 2005. "Estudio sobre la Protección Penal frente a la violencia familiar en el Perú". Pág. 116-119

bien que hacer valer su derecho de castigar el agresor es tan engorroso, largo y traumatizante, porque vuelven a revivir los momentos de la agresión, que es mejor no continuar con la denuncia.

De allí, que esta situación conlleva a que se señale que la Comisaría-Policía Nacional de Villa María del Triunfo, no coadyuva a solucionar el problema de la violencia en las mujeres víctimas de violencia familiar.

En relación a la Fiscalía de Familia-Ministerio Público, este tiene como función realizar las investigaciones con apoyo de la Policía Nacional y los encargados de formular la denuncia por supuesto delito por violencia familiar al Juez correspondiente. Sin embargo, las mujeres entrevistadas manifestaron que hay mucha demora en la formulación de la denuncia y que las hacen ir varias veces, con el inconveniente que se tiene que pedir permiso en su trabajo, adicional a que las sentencias no se cumplen. Esta situación, conlleva a que sientan que no hay justicia, que las autoridades que deben apoyarlas incumplen su función y que al agresor no le pasa nada, porque queda libre.

Es de resaltar, que según información del Observatorio de Criminalidad del Ministerio Público, de las denuncias realizadas en el periodo de enero a junio del 2012, el Ministerio Público interpuso demanda ante el Poder Judicial en el 34% de los casos.

De otro lado, cuando se solicita medidas de protección contra el agresor, la Fiscalía de Familia demora en otorgarlas, y cuando las otorga, éstas no se cumplen porque la Comisaria-Policía Nacional no tiene capacidad operativa para ejecutarla. Es decir, no garantiza que se detenga la violencia o que se proteja realmente a la víctima. Esta situación se corrobora con la información de un informe de la Defensoría del Pueblo, que evidencia que una víctima de feminicidio denunció a su victimario por violencia física, días previos a su fallecimiento. Este caso no es único, ya

que existen otros no documentados de mujeres víctimas de feminicidio que solicitaron ayuda y/o presentaron denuncias. Esta situación genera que las mujeres víctimas sientan que no hay una efectiva y oportuna respuesta de apoyo a la problemática de la violencia.

En relación a la pensión para sus hijos, consideran que no hay apoyo, ya que uno de los requisitos para interponer demanda por pensión de alimentos es que se proporcione información sobre el domicilio particular del demandado y el nombre y domicilio de la empresa en que trabaja el demandado o actividad que desempeña, si labora por su cuenta; información que muchas veces es desconocida, principalmente el nombre y domicilio de la empresa en que trabaja, por lo que se desisten de la demanda y deciden continuar viviendo con el agresor por el temor de no poder mantener a sus hijos.

El Centro Emergencia Mujer brinda el servicio de patrocinio legal, para apoyar a las mujeres víctimas a interponer una denuncia por violencia familiar. Sin embargo, la capacidad operativa es limitada. Según información estadística del CEM, de las 3,307 atenciones en el servicio legal, el 15% fueron para patrocinio policial, 16% para patrocinio fiscal y 9% para patrocinio judicial, lo que evidencia el deseo de las mujeres víctimas de violencia, del apoyo y acompañamiento de un abogado, situación, que según ellas no se da, porque no tienen tiempo suficiente para atender tantos casos.

Al respecto, se puede inferir que para lograr que las expectativas de las mujeres sean atendidas se requiere la participación conjunta, coordinada y efectiva de las tres Unidades de Atención, aspecto aún en proceso de implementación por el ente rector en la lucha contra la violencia familiar y sexual.

La coordinación entre las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer es fundamental para ayudar a las víctimas a tener un acceso efectivo a los servicios jurídicos, así como para mejorar la labor de prevención.

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, como ente rector en la lucha contra la violencia hacia la mujer, debe ejercer el liderazgo y la función de coordinación como componente clave para construir estrategias sostenibles para poner fin a la violencia contra la mujer.

El poner fin a la violencia contra la mujer, requiere que todos los sectores, organismos y grupos de la sociedad civil se unen para desarrollar el compromiso de apoyar a las víctimas y exigir responsabilidades a los agresores. Reflejar este compromiso en planes de acción, campañas, acuerdos interinstitucionales, aseguran que las políticas y programas sociales respondan de manera valiosa, pertinente, eficaz y eficiente al problema de la violencia, promoviendo así el logro de los objetivos estratégicos del Programa Nacional contra la violencia hacia la mujer, aspecto éste relacionado a la Gerencia social.

La expectativa “Recuperar lo perdido por la violencia” corresponde a otras entidades del Estado y no son servicios proporcionados por las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia familiar y sexual.

En Centro Emergencia Mujer, como ya lo mencionamos, proporciona apoyo psicológico puntual a la víctima de violencia, sin embargo, no comprende dentro de su servicio el apoyo psicológico que permita superar el trauma de la violencia vivida, lo que muchas veces impide retornar sus actividades normales como es el estudio y/o el trabajo.

Así queda demostrado con el testimonio de las víctimas de violencia, que se sienten afectadas seriamente por la situación en que viven.

“Es difícil, porque no hay cuando termine, no tengo donde refugiarme, y él no quiere irse de la casa y a causa de eso vivo deprimida, me ignora, no le interesa lo que yo paso, y me siento sola y no puedo con eso. Es peor cada día”. (50 años, San Gabriel)

“Me siento torpe para trabajar, de poder hacer algo bien. No quiero estudiar. Siento rabia por la debilidad de mi mamá porque mi padrastro le pega sin razón y ella lo acepta” (17 años, Villa María cercado).

“Mi pareja cuando está sano es una persona linda, perfecta, pero cuando toma, no se le conoce, me golpea delante de mis hijos. Me separe por mis hijos, ya no soportaba más. Ahora me está buscando para juntarse, pero no estoy segura, porque él puede recaer.” (43 años, Virgen de Lourdes).

Los especialistas Janoff-Bulman y Frieze, (1983) y Perloff, (1983), indican que adicional al daño físico por la situación de violencia que viven algunas mujeres, “la experiencia traumática que se produce genera una pérdida del sentimiento de invulnerabilidad, sentimiento bajo el cual funcionan la mayoría de los individuos y que constituye un componente de vital importancia para evitar que las personas se consuman y paralicen con el miedo a su propia vulnerabilidad”.

En el caso de los niños que no sólo son testigos del maltrato hacia su madre sino que, a la vez, también son víctimas de esa violencia, la pérdida es todavía, si cabe, mucho más desequilibrante, pues afecta a un componente absolutamente necesario para el adecuado desarrollo de la personalidad del menor, el sentimiento de seguridad y de confianza en el mundo y en las personas que lo rodean. Máxime cuando el agresor es su

propio padre, figura central y de referencia para el niño y la violencia ocurre dentro de su propio hogar, lugar de refugio y protección¹¹⁷.

De otro lado, en relación a la expectativa de “recuperar mis relaciones familiares y sociales”, el CEM, a través del servicio de Atención social, brinda apoyo para contribuir al fortalecimiento de las redes familiares y sociales de la víctima de violencia; sin embargo, al igual que otros servicios la capacidad operativa es limitada, lo que a su vez no permite atender a todas las mujeres, alguna de las cuales han afirmado que no recibieron una sola visita del apoyo social requerido.

Esta situación no ayuda a las víctimas de violencia que deciden denunciar y alejarse de su agresor, toda vez que la soledad en la que están inmersas, puede provocar que perdone al agresor y vuelva con él.

En relación a la expectativa “recuperar mi salud”, esta corresponde satisfacer a otras entidades del Estado, como el Ministerio de Salud, entre otras.

Por lo expuesto, podemos concluir que esta expectativa que representa el 14%, no se encuentra dentro del ámbito de competencia de las Unidades de Atención, aunque tangencialmente puede ser visto por el CEM cuando la víctima llega en situación de crisis a solicitar apoyo; sin embargo, esta expectativa amerita una atención prioritaria en razón a que involucra no sólo la prevalencia de trastornos mentales, tales como la depresión, los trastornos de ansiedad, las adicciones u otras patologías, para ella y sus hijos, víctimas inocentes, sino también de aspectos muy relacionados con ellos, tales como la discapacidad en salud mental y la violencia en sus diferentes expresiones, incluyendo las conductas suicidas, cuando sienten que lo han perdido todo.

¹¹⁷ PATRÓ Hernández, Rosa y LIMIÑANA Gras, Rosa María. 2005. *Víctimas de violencia familiar: Consecuencias psicológicas en hijos de mujeres maltratadas*. Universidad de Murcia. Anales de psicología 2005, vol. 21, N° 1 (junio), 11-17

La expectativa “Recibir apoyo del Estado” corresponde a otras entidades del Estado y no están comprendidos dentro de los servicios brindados por las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia familiar y/o sexual.

Esta expectativa comprende el acceso a programas de trabajo temporal, acceso a programas sociales de apoyo económico, capacitación en habilidades y oficio, lograr un Trabajo de 8 horas y apoyo /subsidio del Estado, y representan el 9%.

Las víctimas de violencia, en algunos casos no deciden alejarse de su agresor por la dependencia económica, en otros porque no tienen donde dejar a sus hijos para ir a trabajar, por lo que manifiestan que requieren ayuda para conseguir un trabajo e ingresos para sostener su familia.

“Casa para mujeres maltratados, que nos pongan máquinas para trabajen y una guardería”. (Focus Group, Villa María cercado)

“Trabajo que permita ver a nuestros hijos, con horarios de ocho horas. Taller o fábrica que de trabajo a mujeres maltratadas.” (Focus Group, San Gabriel)

“Quiero bonos de alimentos para mi familia” (Focus Group, San Gabriel)

Al respecto, las expectativas acceso a programas de trabajo temporal, acceso a programas sociales de apoyo económico, capacitación en habilidades y oficio, y apoyo /subsidio del Estado, como soporte específico a la mujer víctima de violencia familiar, no están contemplados en el Plan Nacional de lucha contra la violencia familiar y por ende dentro de los servicios que brindan las Unidades de Atención. Sin embargo, algunas

asociaciones sin fines de lucro y ONG brindan apoyo en capacitación en habilidades y oficio a las mujeres víctimas de violencia.

Es de resaltar que en otros países este apoyo está contemplado dentro de las políticas de Estado en apoyo a las mujeres víctimas de violencia familiar. Tal es el caso de Chile, a través del Servicio Nacional de la Mujer, tiene dos programas: 1) Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar¹¹⁸, cuyo objetivo es brindar una serie de apoyos a las mujeres que le permitan incorporarse al mercado laboral en mejores condiciones y 2) Programa de Buenas Prácticas Laborales con Equidad de Género¹¹⁹, cuyo objetivo es contribuir a promover e instalar Buenas Prácticas Laborales con Equidad de Género en las organizaciones. Igualmente México, a través del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social, tiene un programa de Trabajo y Capacitación para mujeres¹²⁰, mediante el cual se imparte cursos y talleres de capacitación, que les permite mejorar de forma inmediata su economía y en un largo plazo poder iniciar una micro empresa.

De otro lado, en relación a la expectativa “lograr un trabajo de 8 horas”, es de mencionar que está referido a que los trabajos que ellas realizan, generalmente como apoyo en casas, son de 10 a 12 horas, lo que no les permite atender y cuidar a sus hijos. Esta expectativa está relacionada con la de capacitación, ya que obtener un nivel de conocimientos y habilidades, les permitiría acceder al mercado laboral formal.

¹¹⁸Se brinda Talleres de Habilitación Laboral, Capacitación e Intermediación Laboral, Apoyo al Emprendimiento, Nivelación de Estudios y Alfabetización Digital, para mujeres.

¹¹⁹Estas prácticas están relacionadas a propiciar la reducción de brechas, mejorar la incorporación femenina y desarrollo de carrera de las mujeres, así como contribuir al aumento de la productividad y competitividad de las organizaciones, a través de la implementación de acciones que promueven igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

¹²⁰Los talleres más solicitados son los relacionados con las tecnologías domésticas, como la elaboración de cloro, pino, champú, gel para el cabello, gel antibacterial, etc.

La expectativa “Recibir compensación por la agresión” no corresponde directamente a la Unidad de Atención Fiscalía de Familia-Ministerio Público.

Esta expectativa comprende el pago de compensación por el daño (violencia sexual) y obtener compensación en dinero por la agresión, sin embargo, es de resaltar que esta expectativa es la de menor puntaje (2%) obtenida en las entrevistas, no resultando significativa a las mujeres víctimas de violencia, que consideran como más relevante el castigo al agresor y la protección frente a la violencia.

Es de resaltar que las mujeres víctimas que indicaron que se les debe pagar una compensación económica, son tres mujeres casadas que consideraban que el marido tenía la obligación de darles una compensación en dinero por los maltratos recibidos en tantos años.

Quería separarme, pero no tenía adonde ir con mis hijos, Además esa casa la construimos juntos, si me voy me quedo sin nada. No me separe, hasta arreglar lo de la casa. (55 años, San Gabriel)

Con mi pareja creamos un negocio de fotocopias, nos separamos porque me golpeaba mucho y ya no soportaba. Ahora él se ha quedado con todo. No somos casados y le reclamo la parte que me corresponde.(43 años, Villa María cercado)

Al respecto, la Fiscalía de Familia, dentro de la demanda presentada al Juez, incluye el pago de una reparación por el daño causado, sin embargo, es el Juez de Familia a quien le corresponde determinar si se abona una suma de dinero por concepto de reparación del daño a la víctima de violencia. Aunque en la práctica, las decisiones del Juez no pueden ser materializadas.

En conclusión, los servicios de las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer responden limitadamente a las expectativas de las mujeres víctimas de violencia, principalmente la expectativa “Mejorar mi autoestima” al no estar comprendida dentro de los servicios que brinda el Centro Emergencia Mujer y la expectativa “Solucionar la violencia en mi vida” al percibir que no tienen acceso a justicia, ya que la Comisaría-Policía Nacional muchas veces no recibe la denuncia y siempre requiere del informe del médico legista por violencia física e informe psicológico por violencia psicológica; lo que genera en la víctima de violencia la percepción de que se duda de su palabra, que no se le cree, o que no se quiere recibir su denuncia; adicional a que en la Fiscalía de Familia-Ministerio Público hay demora en la formulación de la denuncia lo que genera una percepción de que no hay justicia, que las autoridades que deben apoyarlas no cumplen su función y que al agresor no le pasa nada, porque queda libre.

6.1.2.2. Demandas

¿Cuáles son sus demandas en relación a lo que espera recibir de los servicios que brindan las Unidades de Atención en la Lucha contra la Violencia hacia la Mujer y cuál es su grado de importancia?

A la pregunta sobre las demandas en relación a los servicios que brindan las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la Mujer, las respuestas fueron numerosas, siendo las principales: Que reciba atención psicológica para mí y mi hijos, que realmente se logre detener la violencia, que la atención se realice con prontitud y que el horario de atención sea de 24 horas, las cuales representan el 42.2% de la muestra. Seguido de que me designen un abogado que me represente (patrocinio legal), que se note disposición y preocupación por solucionar mi caso, que me brinden asesoría legal gratuita ,oportunidad en el castigo al agresor, que respeten mis decisiones y que el personal sea amable y

respetuoso, que están en un rango de 8% al 6%, continuando con la atención por personal competente, con experiencia y criterio, que la información que se brinde sea comprensible, con lenguaje sencillo, que los folletos y formularios sean sencillos y fáciles de entender, que el local se adecuado, limpio, con ambientes privados, que el personal sea suficiente y que el trato sea igual para todos, con porcentajes que van de 5 a 2%.

Tabla 6.4. Demandas de las Mujeres víctimas de violencia

Demandas	Porcentaje	N°
Que reciba atención psicológica, para mí y mi hijos	12.4%	23
Que realmente se logre detener la violencia	11.4%	21
Que la atención se realice con prontitud	9.2%	17
Que el horario de atención sea de 24 horas	9.2%	17
Que me designen un abogado que me represente (patrocinio legal)	8.7%	16
Que se note disposición y preocupación por solucionar mi caso	7.6%	14
Oportunidad en el castigo al agresor	7.0%	13
Que respeten mis decisiones	6.5%	12
Que el personal sea amable y respetuoso	6.5%	12
Atención por personal competente, con experiencia y criterio	5.9%	11
Que la información que se brinde sea comprensible, con lenguaje sencillo	4.9%	9
Que los folletos y formularios sean sencillos y fáciles de entender	3.2%	6
Que el local sea adecuado, limpio, con ambientes privados	2.7%	5
Que el personal sea suficiente	2.7%	5
Que el trato sea igual para todos	2.1%	4

Fuente: Elaboración Propia

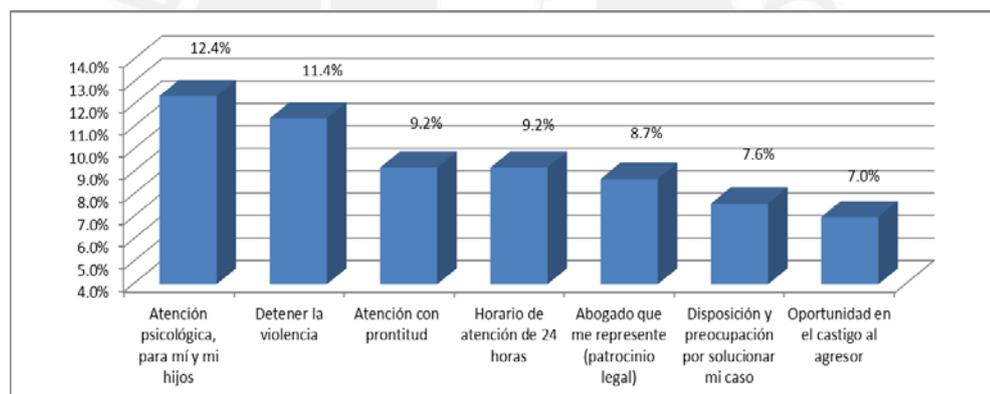
Las demandas consignadas por las mujeres víctimas de violencia son 15, las mismas que fueron identificadas en el Focus Group y de las cuales 09 de ellas están en un rango del 12.4% al 6.5%, pudiendo indicarse que son

las más comunes entre las entrevistadas, y las restantes están en un rango de 5.9% a 2.2%.

De las demandas citadas todas corresponden directamente a las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la Mujer, Centro Emergencia Mujer, Comisaría-Policía Nacional y Fiscalía de Familia-Ministerio Público.

De otro lado, es de mencionar que las demandas que se encuentran entre los rangos de 5.9% a 2.2% no dejan de tener relevancia para las mujeres víctimas de violencia entrevistadas, aunque pueden no ser muy influyentes con el servicio que se requiera.

Figura 6.11. Demandas de las mujeres víctimas de violencia familiar y sexual

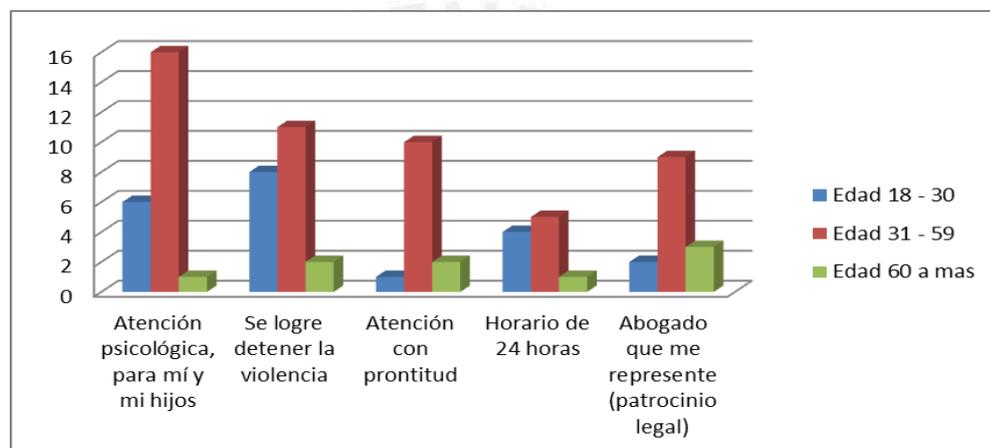


Fuente: Elaboración Propia

Igualmente, es de resaltar, que las demandas sobre el local adecuado, limpio, con ambientes privados y que los folletos y formularios sean sencillos y fáciles de entender, son aspectos que las mujeres víctimas de violencia valoran, primero, por la confiabilidad que el caso amerita y la necesidad de tener privacidad y segundo, por la necesidad de conocer sus derechos, saber qué hacer y adonde acudir en caso de agresiones o situaciones que pongan en peligro su vida, aunque no es su prioridad.

Al respecto, se realizaron pruebas de Chi Cuadrado para verificar si existía una correlación directa entre las variables de los datos generales (edad, Estado Civil, Estudios, N° de hijos, zonas poblacionales), con las respuestas sobre las demandas aportadas por las mujeres, resultando que no existe ninguna relación. Sin embargo, para tener idea más clara, se presentan las demandas de mayor importancia para las víctimas de violencia, de acuerdo a las categorías de los datos generales.

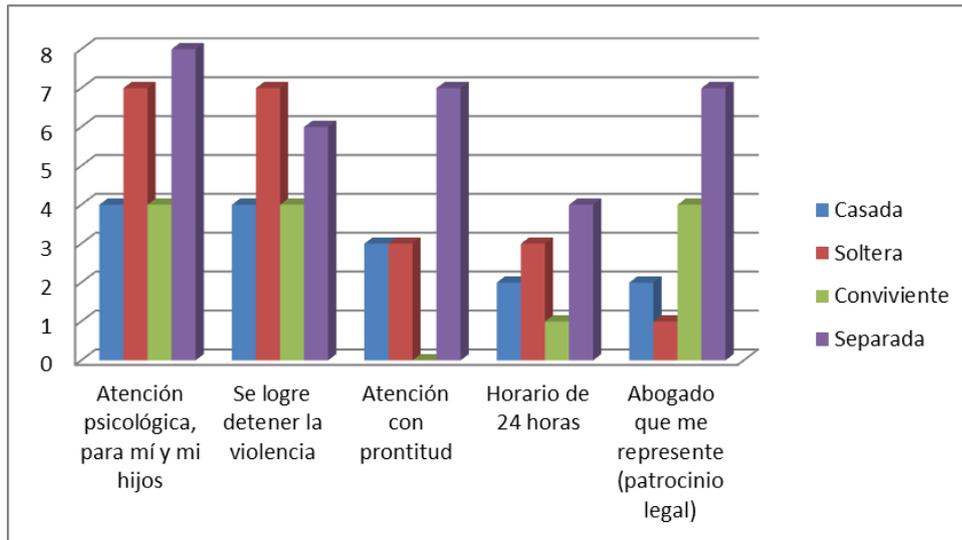
Figura 6.12. Demandas por Rango de edades



Fuente: Elaboración Propia

Las víctimas de violencia que tienen mayores demandas se encuentran en el rango de edades de 31 a 59 años y las que tienen menos demandas están las mayores de 60 años.

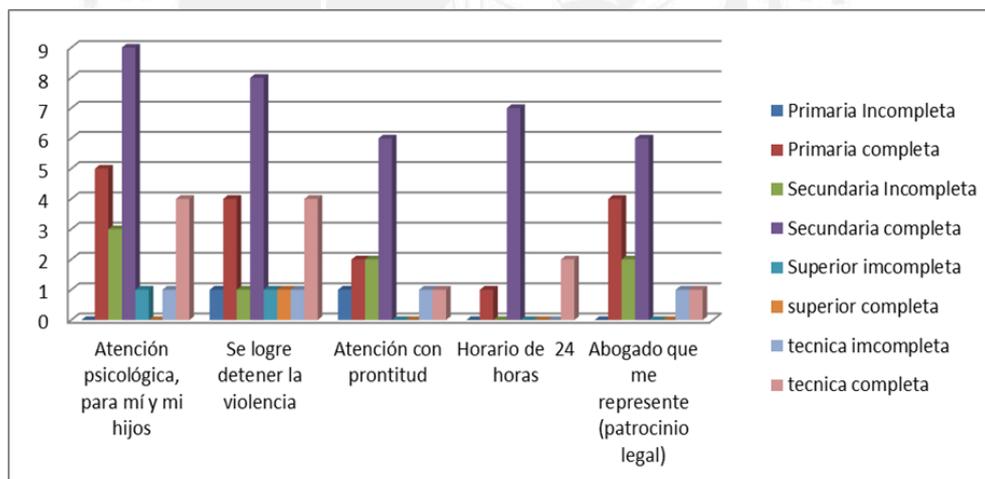
Figura 6.13. Demandas por Estado Civil



Fuente: Elaboración Propia

Igualmente, las víctimas de violencia que se encuentran separadas concentran las mayores demandas y las casadas las menores.

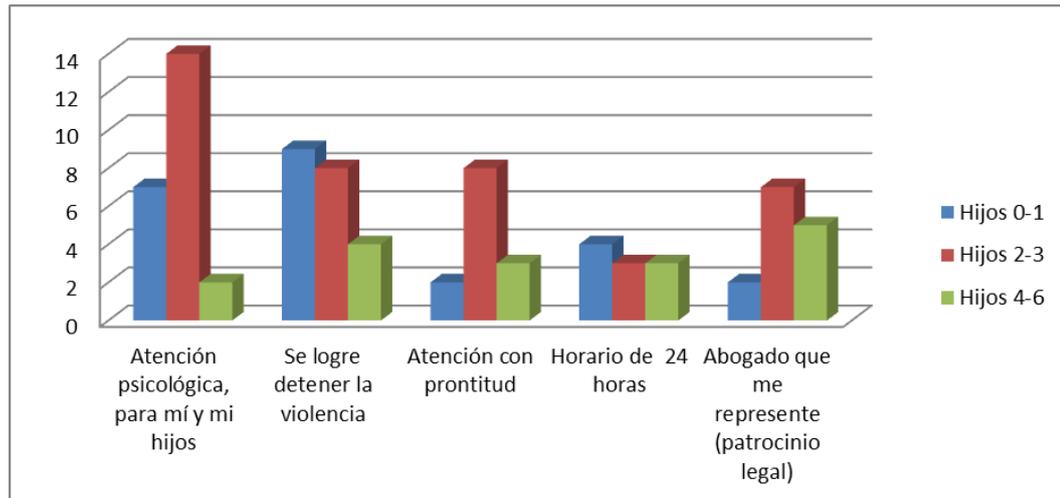
Figura 6.14. Demandas por Nivel de Instrucción



Fuente: Elaboración Propia

De otro lado, las víctimas de violencia con estudios secundarios completos, tienen mayores demandas que las de estudios incompletos.

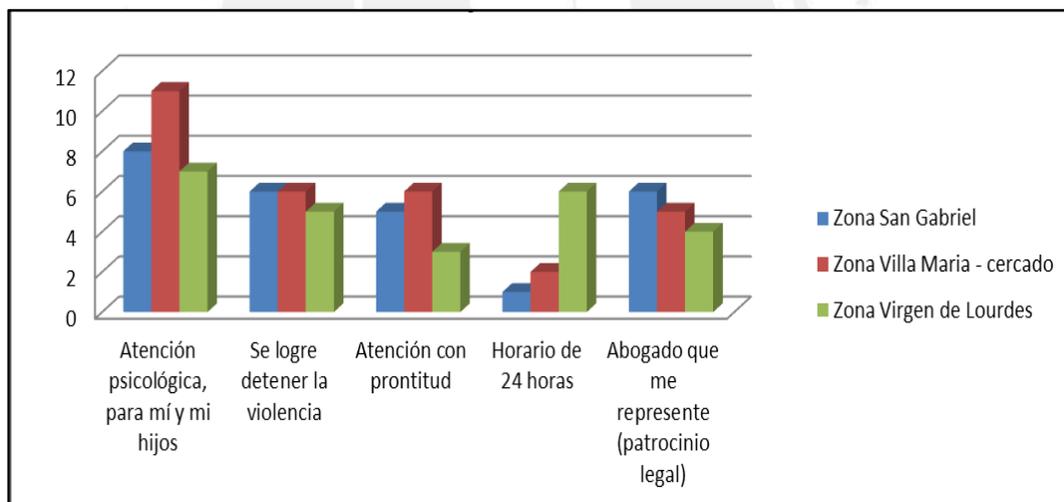
Figura 6.15. Demandas por N° Hijos



Fuente: Elaboración Propia

Asimismo, las víctimas de violencia que tienen entre 2 a 3 hijos tienen más demandas y las menores las que tienen hijos entre 4 a 6.

Figura 6.16. Demandas Zona Poblacional

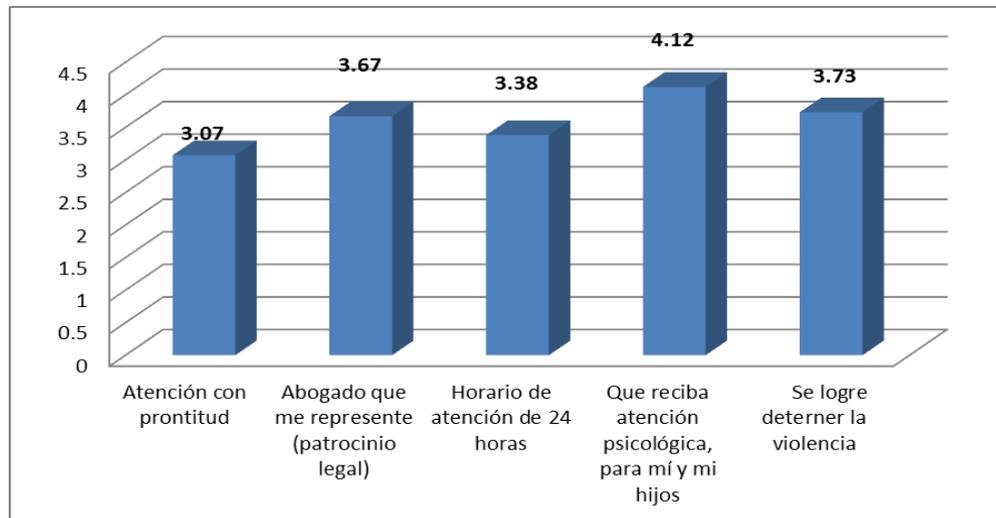


Fuente: Elaboración Propia

En relación a la zona poblacional, las víctimas de violencia concentran en proporciones iguales las demandas.

De otro lado, a la pregunta **¿qué grado de importancia le asignas a las demandas identificadas?**, las mujeres víctimas de violencia manifestaron cinco (5) demandas que se detallan en la figura siguiente:

Figura 6.17. Grado de importancia de las Demandas



Fuente: Elaboración Propia

Es de resaltar que las demandas de “Atención Psicológica para mí y mis hijos”, “Se logre detener la violencia” y “Abogado que me represente”, son las de mayor importancia para las mujeres víctimas representando el 32.5% y conciernen de manera directa a las tres (3) Unidades de Atención en Análisis: Centro Emergencia Mujer, Comisaría-Policía Nacional y Fiscalía de Familia-Ministerio Público.

De otro lado, la prioridad asignada a estas demandas, nos indica cuales son los servicios que el Estado debe implementar o reforzar para satisfacer las demandas de las víctimas de violencia.

A continuación pasaremos al análisis e interpretación de las demandas determinadas por las víctimas de violencia, con la finalidad de evidenciar si el servicio que brindan las Unidades de Atención: Centro Emergencia Mujer, Comisaría-Policía Nacional y Fiscalía de Familia-Ministerio Público, responde a las demandas de las mujeres víctimas de violencia entrevistadas.

La demanda “Atención Psicológica para mí y mis hijos”no está comprendida dentro de los servicios que brinda el Centro Emergencia Mujer

El Centro Emergencia Mujer brinda servicios públicos y gratuitos de Atención psicológica puntual, orientada a lograr el equilibrio emocional y el acompañamiento en el proceso legal de las víctimas de violencia.

Los testimonios de las mujeres víctimas de violencia sobre cómo son afectados los hijos y ellas mismas en el aspecto psicológico, exige que se considere como prioritario incorporar este servicio en el CEM.

“Mis hijos han tenido sus problemas porque han visto mucha violencia. Lamentablemente los hijos son los que más se cargan de todo esto. Los más afectados son ellos, porque más adelante pueden ser un futuro maltratado, por eso es importante que ellos reciban apoyo psicológico”(Focus Group, Villa María cercado).

“A los jóvenes hay que educarlos, enseñarles, que crezcan con valores. Porque la violencia repercute en los hijos, es como una cadena que hay que romperla” (Focus Group, Virgen de Lourdes).

“Asesoría psicológica para la mujer violentada, para los hijos; los hijos crecen resentidos con el papá y mamá” (Focus Group, Villa María cercado).

“Los niños aparte de soportar violencias en casa, tienen que soportarla también en el colegio. El trabajo psicológico es fundamental para que el futuro sea diferente, porque la sociedad es cada vez más violenta, nada interesa, matan y no les interesa si lo llevan a la cárcel” (Focus Group, Villa María cercado).

Para entender por qué es importante “La atención psicológica para los

hijos de víctimas de violencia”, citaremos a Behrman, Kliegman y Jensen¹²¹ (2004), quienes manifiestan que “los altos niveles de exposición a la violencia colocan a los niños en riesgo de padecer problemas psicológicos, sociales, académicos y físicos, así como de participar en actos violentos”¹²². Asimismo, Aguilar Dolores citando a Jaffe(1986); Hughes (1989; Salzinger (1992), indican que “ver sufrir a alguien a quien se quiere produce un fuerte y traumático impacto emocional, que se acrecienta mucho más cuando el agresor es la figura paterna”¹²³.

De otro lado, Save the Children manifiesta que “Los niños y niñas no son víctimas sólo porque sean testigos de la violencia entre sus progenitores, sino porque “viven en la violencia”. Son víctimas de la violencia psicológica, a veces también física, y crecen creyendo que la violencia es una pauta de relación normal entre personas adultas”¹²⁴.

Por lo expuesto, “La atención psicológica para los hijos de víctimas de violencia”es de suma importancia, ya que esta situación genera problemas en el desarrollo emocional y afectivo del niño, cuya desatención puede llevar a convertirlos en maltratadores futuros, ingresar a pandillas o caer en las drogas y el alcohol. En la violencia familiar, los hijos también se ven afectados, aun cuando ellos no son maltratados.

De otro lado, en relación al apoyo psicológico a las mujeres víctimas de violencia diversos autores (Zubizarreta y otros, 1994; Vázquez, 1998; Villavicencio y Sebastián, 1999; Velázquez, 2002; Hirigoyen, 2006, entre otros) coinciden en señalar una actitud temerosa, evasiva, incómoda,

¹²¹Médicos con especialidad en pediatría, autores del Tratado de Pediatría de Nelson.

¹²²AGUILAR Redorta, Dolores. “*Repercusión de la violencia en los niños*”, citando el Tratado de Pediatría de Nelson, en 2004.

¹²³AGUILAR Redorta, Dolores. “*Repercusión de la violencia en los niños*”, citando a expertos de la Academia Americana de Pediatría (AAP)

¹²⁴SAVE THE CHILDREN. 2011. “*En la violencia de Género no hay una sola víctima*”

nerviosa con rasgos depresivos: triste, desmotivada, desilusionada, sin esperanza, autoestima baja, sentimientos de culpa, ansiedad o angustia, irritabilidad; sentimientos de vergüenza como retraimiento, comunicación difícil, evitar mirar a la cara y falta de cuidado personal, manifestada en las mujeres víctimas de violencia, que amerita un apoyo psicológico y/o psiquiátrico.

El apoyo psicológico, ayuda a las mujeres a modificar las creencias, pensamientos e ideas de culpa y vergüenza relacionadas al maltrato; recibir tratamiento de los síntomas asociados (síntomas depresivos, sentimientos de culpa, autoestima, habilidades sociales, manejo de la ira, entre otros) y se les enseña habilidades que le permitan tener un proyecto de vida buscando la autonomía personal y la recuperación emocional (Dutton, 1992; Walker, 1991) y autodefensa.

En ese contexto, el apoyo que brinda el Centro Emergencia Mujer, dentro de la atención especializada, implica recibir acompañamiento psicológico para el proceso legal, asistencia legal gratuita de la etapa policial hasta la conclusión del proceso y atención social orientada a fortalecer sus redes socio-familiares; sin embargo, no se especifica de un apoyo psicológico y/o psiquiátrico que le permita apoyar a las víctimas y a sus hijos, a través de procesos terapéuticos en la recuperación emocional y en su salud mental.

Al igual que en el caso de la expectativa “Mejorar mi autoestima”, en este aspecto, mayormente son las organizaciones sociales del tercer sector, asociaciones sin fines de lucro, ONG, y en algunos casos centros asistenciales parroquiales, los que brindan este tipo de apoyo a las mujeres víctimas de violencia, sin embargo su cobertura es limitada.

Es de resaltar la correlación directa que existe entre la Expectativa “Mejora de la Autoestima”, con la demanda “Atención Psicológica para

mí y mis hijos”, ambas orientadas a lograr una ayuda efectiva con los Servicios que brinda el Centro Emergencia Mujer, para contribuir a superar el problema de violencia que beneficie no solo a la víctima, sino a su entorno más íntimo: sus hijos.

La demanda “Se logre detener la violencia” se encuentra dentro de los servicios que brindan las Unidades de Atención.

Esta demanda comprende a los servicios que brindan las tres Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer: Comisaría-Policía Nacional, Fiscalía de Familia-Ministerio Público y el Centro Emergencia Mujer.

Al respecto, los testimonios de las víctimas de violencia, evidencian porque consideran como prioritaria a esta demanda.

“Hay que poner freno a la violencia. Los chicos jóvenes que viven situaciones de violencia de los padres están en pandillas, se matan” (FocusGroup, San Gabriel).

“Que las autoridades pongan alto a la violencia contra la mujer” (FocusGroup, Villa María cercado).

“Que no haya más maltratos de los hombres, Si me ofenden siento que no soy nada y pienso que es mi culpa. Basta ya” (FocusGroup, Villa María cercado).

“Que tantas mujeres pasemos por violencia y el Estado debería encontrar la manera de encontrar justicia para solucionar esto y no haya muertes y daños para todos” (FocusGroup, Villa María cercado).

Dentro de las diferentes medidas que el Estado adopta para proteger a la víctima de violencia y que generalmente están incluidas en la normativa

legal, está el “*retiro del agresor del domicilio de la víctima*”¹²⁵, a través de la cual se busca poner tranquilidad y descanso a la víctima, en vista de que se evita el contacto con su agresor; sin embargo, éstas, como las demás medidas de protección, son casi siempre transgredidas por el agresor que se siente con derecho sobre la víctima, sin tomar en cuenta su dignidad como persona y que por tanto merece respeto¹²⁶.

El Estado Peruano ha promulgado normas legales para detener la violencia, pero que en la práctica éstas no se cumplen, puede ser porque la Policía Nacional demora en emitir el atestado o porque el Ministerio Público no realiza la denuncia ante el Juez, o por lo dilatado y aún engorroso procedimiento que tiene cumplir la víctima para efectivizar la denuncia en la Comisaría. Esta situación exige que la Policía Nacional y la Fiscalía de Familia del Ministerio Público adopten acciones coordinadas que permitan celeridad en los procesos de denuncias por violencia familiar y efectividad (castigo al agresor) en su accionar.

En ese sentido, la mayoría de las mujeres víctimas entrevistadas, han identificado como Segunda Demanda prioritaria “El lograr detener la violencia”, como una ayuda principal de las Unidades de Atención en la Lucha contra la violencia hacia la Mujer, para no recibir más maltratos, el cual corresponde directamente a la Comisaría-Policía Nacional y a la Fiscalía de Familia-Ministerio Público.

El Ministerio Público, conjuntamente con la Policía Nacional, deben cautelar que las medidas drásticas de castigo para el agresor se cumplan, imponiendo su autoridad y adoptando las acciones que correspondan para el cese de la violencia. En tal sentido, los Fiscales de Familia del Ministerio Público, como autoridades, deben tomar las debidas precauciones y dictar mandatos tendientes a hacer cumplir sus

¹²⁵Ley 26260, Ley de Protección a las víctimas contra la Violencia Familiar

¹²⁶DÍAZ Pome, Aleni. “*La efectividad de las medidas de protección frente a la violencia familiar.*” Revista electrónica del Trabajador Judicial. Consulta día 16.07014

resoluciones, empleando y solicitando a tal efecto del apoyo de la Policía Nacional, con la finalidad de que la sociedad vuelva a tener credibilidad en nuestras autoridades y denuncien con confianza a aquellos que violen la Ley¹²⁷.

Al respecto, el personal de la Comisaría de Nueva Esperanza y Villa María Cercado nos manifestó que la Norma en cuanto a plazos para culminar las investigaciones de una denuncia por violencia familiar establecida en cinco (5) días, no se cumple, sencillamente porque no coincide con la realidad del proceso de denuncia. Son plazos ilusorios en razón a que las investigaciones por denuncia de violencia familiar se inician con el informe del médico legista, quien en el mejor de los casos cuando es violencia física, lo remite a los 22 días, culminando la investigación en un promedio de dos meses, luego de las declaraciones de los implicados. De otro lado, en los casos de violencia psicológica, el informe del psicólogo demora hasta 4 meses en ser remitido y la culminación de la investigación puede llegar hasta los seis meses.

Concluidas las investigaciones, se remite el dictamen al Ministerio Público, que es el responsable de la investigación y a quien corresponde presentar la denuncia ante el Juez y disponer las medidas de protección que el caso amerita.

Por lo expuesto, le corresponde al Ministerio Público, órgano autónomo defensor de la legalidad y de los intereses públicos tutelados por el Derecho, a través de los fiscales provinciales en lo penal y fiscales provinciales especializados de familia y mixtos, conducir desde su inicio la investigación de los casos denunciados. De otro lado, a la Policía Nacional del Perú le corresponde la investigación en casos de violencia

¹²⁷ DÍAZ Pome, Aleni. “La efectividad de las medidas de protección frente a la violencia familiar.” Revista electrónica del Trabajador Judicial. Consulta día 16.07.2014

familiar a través de la Comisaría de la Mujer o Secciones de Familia.

La Policía Nacional del Perú brinda a la víctima de violencia familiar, a su petición, las garantías necesarias en resguardo de su integridad, en coordinación con el Fiscal de Familia.

Es de resaltar la correlación que existe entre la Expectativa “Protección contra la violencia”, con la demanda “Que se logre detener la violencia”, ambas orientadas a lograr una ayuda efectiva con el Servicio que brindan las Unidades de Atención Fiscalía de Familia del Ministerio Público y la Comisaría-Policía Nacional del Perú, que coadyuve a superar el problema de la violencia familiar.

La demanda “Abogado que me represente” se encuentra dentro de los servicios que el Centro Emergencia Mujer.

En Centro Emergencia Mujer, dentro de la atención especializada se encuentra el servicio de atención legal que tiene como objetivo la protección y defensa de los Derechos Humanos de la víctima de violencia, promoviendo el acceso a la justicia, la sanción de los agresores y el resarcimiento del daño. Para tal efecto, patrocina los casos de violencia familiar o sexual en cualquier etapa del proceso, solicita las medidas de protección pertinentes con la finalidad de salvaguardar la integridad física, psicológica y sexual de la víctima y procura la culminación satisfactoria de los mismos.

Al respecto, los testimonios de las víctimas de violencia, evidencian porque consideran importante esta demanda.

“La mayoría soporta maltratos, porque no sabe qué hacer, les deben decir que hacer. Se necesita abogados gratuitos. (Focus Group, Villa María cercado)”

“Abogados gratis. Pero por ser gratis a veces no apoyan, a mí me paso que hice reconocer a mis hijos ya grandes y pedí que les pase una pensión, pero me hicieron esperar un montón, ir varias veces, pedían un montón de papeles. Yo tenía que trabajar y no podía ir”. (Focus Group, Villa María cercado)

“Que nos pongan abogados que nos ayuden a llegar al final de la violencia que padezco, que me atiendan en el momento, me indiquen que documentos tengo que traer para la denuncia y que me acompañen para poder hacer mi denuncia”. (Focus Group, San Gabriel)

“Atención de profesionales, abogados, que hagan seguimiento de la denuncia”. (Focus Group, Virgen de Lourdes)

La Guía de Atención Integral de los Centros “Emergencia Mujer”, establece en la Atención Especializada, que si la víctima de violencia está dispuesta a denunciar los hechos, se le facilita información sobre el procedimiento, lugar y forma de interponer una denuncia por violencia familiar o sexual, se le ofrece el patrocinio legal gratuito del servicio, y se le inserta en el servicio legal.

El Patrocinio legal brinda los servicios de interposición de denuncia policial o fiscal, la demanda al Juzgado de Familia, la obtención de medios probatorios y la solicitud de medidas de protección para la víctima de violencia. Asimismo, comprende realizar las siguientes acciones para el patrocinio de los casos:

- Acompañamiento en todas las diligencias en las que participe la agraviada.
- Constitución en parte civil.
- Presentación de Alegatos escritos e Informe oral.
- Adjuntar informe psicológico.

- En los casos de mandato de detención apelada por el procesado, seguimiento riguroso y solicitar informe oral fundamentando por escrito antes de la vista la causa.
- Participación en Juicio Oral.

En los casos que amerita el CEM, de oficio solicita medidas de protección, interpone denuncia y solicita investigación tutelar.

Al respecto, se podría indicar que la demanda de “Abogado que me represente” si está considerado dentro de los servicios que brinda el CEM, aunque debido a que se cuenta con pocos abogados, este servicio es brindado de manera limitada y no satisface la demanda de las víctimas de violencia.

Es de resaltar que las organizaciones sociales del tercer sector, asociaciones sin fines de lucro, ONG, y abogados gratuitos del Poder Judicial, brindan este tipo de apoyo a las mujeres víctimas de violencia; sin embargo, su cobertura es limitada.

¿Los servicios de las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer responden y/o satisfacen las demandas de las mujeres víctimas de violencia?

Con la finalidad de evidenciar si los servicios de las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer responden y/o satisfacen las demandas de las víctimas, se ha optado por la medición de la calidad del servicio recibido, tomando como referencia el modelo SERVQUAL¹²⁸, adaptando sus conceptos a los objetivos de la investigación que comprende medir cinco (5) dimensiones: 1) Elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos y personal, 2) Comunicación e información: Información completa con un

¹²⁸ Ver Capítulo II Marco Conceptual, numeral 2.2. “Marco teórico – Evaluación de los Servicios y Capítulo V Diseño de la Investigación.

lenguaje claro entendible y apropiado, 3) Calidez: educación, respeto, cordialidad, amabilidad y esfuerzo por entender al usuario, 4) Efectividad: Capacidad de realizar el servicio de manera correcta, continua y oportuna y 5) Capacidades y Cualidades: conocimiento, experiencia y habilidades demostradas por el personal para inspirar credibilidad, confianza y seguridad.

Asimismo, se han relacionado con los procesos y servicios que brindan las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer mostrando que la atención de las demandas no es exclusiva de una sola Unidad de Atención, sino que algunas corresponden ser atendidas por dos o tres de éstas Unidades y/o por otras entidades del Estado, tal como se visualiza en la tabla siguiente:

Tabla 6.5. Correlación entre Unidades de Atención con las Demandas de las mujeres víctimas de violencia

Unidades de Atención	Demandas		Servicios	Procesos
Centro Emergencia Mujer	Cualidades y Competencias	Personal competente, con experiencia y criterio Confiabilidad y que el trato sea igual para todos	Atención Inicial	Admisión
	Información y Comunicación	Información completa, comprensible, con lenguaje sencillo Personal amable y respetuoso		
	Elementos tangibles	Horario de atención de 24 horas y prontitud en la atención Ambientes privados		
		Personal suficiente Folletos y formularios sencillos y fáciles de entender		
	Calidez	Interes, disposición y preocupación por solucionar mi caso Respeten mis decisiones	Atención Psicológica	Psicología
	Cualidades y Competencias	Personal competente, con experiencia y criterio Confiabilidad y que el trato sea igual para todos		
	Información y Comunicación	Información completa, comprensible, con lenguaje sencillo Personal amable y respetuoso		
	Elementos tangibles	Personal suficiente		
	Calidez	Interes, disposición y preocupación por solucionar mi caso Respeten mis decisiones		
	Efectividad	Que reciba atención psicológica, para mí y mi hijos - Lograr alivio emocional	Patrocinio Legal	Legal
	Cualidades y Competencias	Personal competente, con experiencia y criterio Confiabilidad y que el trato sea igual para todos		
	Información y Comunicación	Información completa, comprensible, con lenguaje sencillo Personal amable y respetuoso		
	Elementos tangibles	Personal suficiente Horario de atención de 24 horas y prontitud en la atención		
		Efectividad	Que me designen un abogado que me represente (patrocinio legal) - Recepcion y continuacion con la denuncia	
	Cualidades y Competencias	Personal competente, con experiencia y criterio Confiabilidad y que el trato sea igual para todos	Atención Social	Social
	Calidez	Interes, disposición y preocupación por solucionar mi caso Respeten mis decisiones		
Elementos tangibles	Personal suficiente			
Efectividad	Que realmente se logre detener la violencia - Medidas de protección			

Fuente: Elaboración Propia

Unidades de Atención		Demandas	Servicios	Procesos
Comisaría – Policía Nacional	Cualidades y Competencias	Personal competente, con experiencia y criterio	Atención Inicial	Recepción denuncia
		Confiable y que el trato sea igual para todos		
	Información y Comunicación	Información completa, comprensible, con lenguaje sencillo		
		Personal amable y respetuoso		
	Elementos tangibles	Ambientes privados		
		Personal suficiente		
	Calidez	Interés, disposición y preocupación por solucionar mi caso		
		Respeten mis decisiones		
	Efectividad	Que realmente se logre detener la violencia - denuncia policial		
Fiscalía de Familia - Ministerio Público	Cualidades y Competencias	Personal competente, con experiencia y criterio	Atención Inicial	Recepción denuncia
		Confiable y que el trato sea igual para todos		
	Información y Comunicación	Información completa, comprensible, con lenguaje sencillo		
		Personal amable y respetuoso		
Elementos tangibles	Ambientes privados			
	Personal suficiente			
Calidez	Interés, disposición y preocupación por solucionar mi caso			
	Respeten mis decisiones			
Efectividad	Que realmente se logre detener la violencia - Recepción denuncia			
Fiscalía de Familia - Ministerio Público	Cualidades y Competencias	Personal competente, con experiencia y criterio	Medidas de Protección	Medidas de Protección
		Confiable y que el trato sea igual para todos		
	Información y Comunicación	Información completa, comprensible, con lenguaje sencillo		
		Personal amable y respetuoso		
	Elementos tangibles	Personal suficiente		
		Calidez		
	Calidez	Respeten mis decisiones		
		Efectividad		
Efectividad	Oportunidad en el castigo al agresor - Demanda al Juez	Dictamen Final	Demanda al Juez	

Fuente: Elaboración Propia

Brecha entre las demandas y la calidad percibida del servicio que brinda el Centro Emergencia Mujer

Al respecto, con la finalidad de evidenciar si las demandas de las mujeres víctimas de violencia son satisfechas por los servicios que brinda el Centro Emergencia Mujer, presentamos la brecha entre las demandas y la calidad del servicio percibido por las mujeres víctimas de violencia, a nivel de dimensiones.

Tabla 6.6. Brecha entre las demandas y localidad del servicio percibida por las mujeres víctimas de violencia en el Centro Emergencia Mujer

DIMENSIONES POR PROCESOS Y SERVICIOS	PROMEDIO GENERAL		BRECHA
	PERCEPCIÓN	DEMANDAS	
PROCESO ADMISIÓN	2.89	3.31	-0.42
SERVICIO DE ATENCIÓN INICIAL DE LA VÍCTIMA	2.89	3.31	-0.42
CAPACIDADES Y CUALIDADES	3.14	3.63	-0.49
COMUNICACIÓN E INFORMACION	3.05	3.23	-0.18
ELEMENTOS TANGIBLES	2.32	3.25	-0.93
CALIDEZ	3.05	3.14	-0.09
PROCESO PSICOLOGÍA	3.04	3.52	-0.48
SERVICIO ATENCIÓN PSICOLÓGICA	3.04	3.52	-0.48
CAPACIDADES Y CUALIDADES	3.48	3.63	-0.15
COMUNICACION E INFORMACIÓN	3.37	3.23	0.14
ELEMENTOS TANGIBLES	2.20	3.40	-1.20
CALIDEZ	3.30	3.14	0.16
EFFECTIVIDAD	2.85	4.22	-1.37
PROCESO SOCIAL	2.68	3.51	-0.83
SERVICIO ATENCIÓN SOCIAL	2.68	3.51	-0.83
CAPACIDADES Y CUALIDADES	3.00	3.63	-0.63
ELEMENTOS TANGIBLES	2.30	3.40	-1.10
CALIDEZ	2.73	3.14	-0.41
EFFECTIVIDAD	2.70	3.87	-1.17
PROCESO LEGAL	2.56	3.47	-0.91
SERVICIO DE PATROCINIO LEGAL	2.56	3.47	-0.91
CAPACIDADES Y CUALIDADES	3.03	3.63	-0.60
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	2.97	3.23	-0.26
ELEMENTOS TANGIBLES	1.85	3.32	-1.47
EFFECTIVIDAD	2.40	3.71	-1.31

Fuente: Elaboración Propia

Como se visualiza en la tabla 6.6, las mujeres no han visto satisfechas sus demandas con el servicio recibido en el Centro Emergencia Mujer,

indicando brechas negativas en un 88% de las dimensiones y solo en un 12% el servicio ha sido superior a las demandas.

Al respecto, el servicio de Patrocinio legal presenta la brecha negativa más alta, sustentado por el número de abogados insuficientes, el horario de atención que no cubre las 24 horas, así como al no tener un abogado que las represente, origina que no se logren las medidas de protección contra el agresor, y la denuncia realizada por maltrato familiar, por lo dilatado del trámite, se tiene que abandonar.

Al respecto, un estudio realizado por la Defensoría del Pueblo manifiesta que los CEMs no estarían contando con el mínimo de profesionales en las áreas de legal y psicología para iniciar las atenciones a las víctimas de violencia. Esta situación afecta la calidad del servicio, en el sentido de que corresponde a dichos profesionales conocer las necesidades de las víctimas de violencia, con el fin de adoptar las medidas necesarias para su protección. La falta de profesionales abogados puede llegar a convertirse en un obstáculo para que las víctimas puedan acceder a Justicia.¹²⁹

Asimismo, otra brecha negativa es la falta de personal, psicólogos y abogados, y el horario de atención a las víctimas de violencia, el mismo que no se adecúa a sus necesidades, en razón que no les permite acceder al CEM pasado las 16.30 horas y la atención en solo de lunes a viernes¹³⁰.

En este aspecto, el Informe de la Defensoría del Pueblo indica que el 95.9% de los CEMs tiene un horario de atención efectiva al público de lunes a viernes, de 8:00 a.m. hasta las 16.30 horas, a diferencia de otros CEMs que atienden 12 horas al día durante siete días a la semana. Ello

¹²⁹ DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL PERÚ. 2008. *“Centro de Emergencia Mujer: Supervisión a los Servicios Especializados en la Atención de Víctimas de Violencia Familiar y Sexual”*.

¹³⁰ El CEM de Villa María del Triunfo cuenta con cinco personas para la atención de los servicios que brindan: 01 abogado, 01 psicólogo, 01 asistente social, 01 admisionista y 01 promotora.

pone en evidencia que para mejorar la atención a las víctimas de violencia, se debe aumentar el número de profesionales, ya ellos no solo se encarga de atender, sino que ejercen otras funciones como patrocinar procesos policiales, fiscales y judiciales, brindar terapia psicológica, elaborar informes legales, psicológicos y sociales o intervención en diligencias judiciales. Todo ello hace que la atención efectiva sea cada vez menor, por lo que no logran abastecer la demanda de los servicios. Solo en el caso del CEM Lima y de Villa El Salvador, la atención se da las 24 horas al día los siete días a las semanas¹³¹.

De otro lado, la amabilidad del personal y la información recibida, supera la demanda de las mujeres, reconociendo que son bien recibidas, atendidas y que la comunicación e información es clara y entendible, demostrando que el personal del CEM son profesionales capacitados para atender a víctimas de violencia.

Es preciso resaltar que esta fase inicial es de una importancia crítica para las mujeres víctimas de violencia ya que cuando ellas toman la iniciativa encaminada a interrumpir la situación de violencia en la que viven o implementar algún cambio significativo en la relación, se encuentran en una situación muy vulnerable, por lo que para generar confianza se deben respetar sus derechos y su dignidad y adoptar las medidas necesarias para que goce de una consideración y atención especial con el fin de garantizar su bienestar y evitar que se produzca un nuevo trauma o se desistan de la decisión adoptada. Adicional a que la experiencia positiva recibida en el CEM, puede generar que otras víctimas acudan confiadas a recibir la ayuda que requieren.

¹³¹DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL PERU, ídem

Tabla 6.7. Brecha entre las demandas y localidad percibido por las mujeres víctimas de violencia en la Comisaría – Policía Nacional

DIMENSIONES Y ATRIBUTOS POR PROCESOS Y SERVICIOS	PROMEDIO GENERAL		BRECHA
	PERCEPCIÓN	DEMANDAS	
PROCESO RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA	2.87	3.38	-0.51
SERVICIO DE ATENCIÓN INICIAL DE LA VÍCTIMA	2.87	3.38	-0.51
CAPACIDADES Y CUALIDADES	2.86	3.63	-0.77
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	3.06	3.23	-0.17
ELEMENTOS TANGIBLES	2.62	3.25	-0.63
CALIDEZ	3.00	3.14	-0.14
EFFECTIVIDAD	2.81	3.63	-0.82
PROCESO INVESTIGACIÓN DE HECHOS	2.38	3.47	-1.09
SERVICIO VERIFICACIÓN DE HECHOS	2.38	3.47	-1.09
CAPACIDADES Y CUALIDADES	2.75	3.63	-0.88
ELEMENTOS TANGIBLES	2.25	3.40	-1.15
EFFECTIVIDAD	2.15	3.38	-1.23
PROCESO RESULTADO	2.6	3.87	-1.27
SERVICIO DE EMISION DE INFORME	2.6	3.87	-1.27
EFFECTIVIDAD	2.6	3.87	-1.27

Fuente: Elaboración Propia

De la tabla 6.7 se observa que las mujeres no han visto satisfechas sus demandas con el servicio recibido en la Comisaría – Policía Nacional, indicando brechas negativas en el 100% de las dimensiones, sustentado por el hecho de que no se logra detener la violencia, ni castigar al agresor, que es lo busca la mujer víctima de violencia al acudir a la Comisaría a efectuar una denuncia por maltrato familiar.

La Comisaría-Policía Nacional es el lugar más accesible para las mujeres víctimas de violencia, sin embargo, es la institución que menos respuestas brinda a las demandas de las mujeres, teniendo una tarea pendiente de preparación para brindar un servicio que incentive y motive a efectuar la denuncia en casos de violencia familiar y/o sexual.

Al respecto, el servicio de Emisión de Informe Final presenta la brecha negativa más alta, sustentado por el hecho de que no se logra detener la violencia, ni castigar al agresor.

En este aspecto, es de mencionar la falta de conocimiento de la normatividad por parte de las mujeres víctimas de violencia, toda vez que el castigo al agresor lo indica el Juez en su sentencia, sin embargo, se considera que cuando se realiza la denuncia por maltrato familiar, la Policía debe detener al agresor.

Asimismo, el insuficiente número de policías para la investigación de los hechos, el retraso en la toma de la manifestación al agresor y la demora en la emisión de su informe al Fiscal, no ayuda a detener la violencia, que es lo busca la mujer víctima al acudir a la Policía o al efectuar una denuncia por maltrato familiar.

Es de resaltar que otra brecha negativa es la poca amabilidad del personal de la Policía Nacional para atender a la víctima, así como el poco respeto a sus decisiones. Esto se manifiesta por el hecho de que condicionan el registro de la denuncia por violencia familiar, a que la víctima tome la decisión de separarse de su agresor.

Al respecto, esto se corrobora con los resultados de un estudio realizado al Sistema Policial-Judicial en Villa María del triunfo (2007), que indica que el 19% de mujeres reportó trato inadecuado por parte de la Policía Nacional y que el 38% de las víctimas abandona la denuncia en la etapa de la investigación policial, por varias razones, entre ellas las amenaza por parte del agresor, pero también por la falta de tiempo para continuar, en razón a los plazos excesivos en los tramites de las denuncias, aunado a la falta de información acerca de cuáles son los pasos a seguir una vez interpuesta la denuncia, el desconocimiento de los servicios de la administración de justicia y la escasa celeridad en la resolución, lo que implica que las mujeres víctimas de violencia que deciden denunciar no encuentran respuestas desde el sistema legal-policial; esta situación

conduce a las mujeres a desistir o “reconciliarse” con sus parejas, sin que ello signifique el cese de la violencia¹³².

De otro lado, otro estudio realizado a la Comisaría de Mujeres de Villa El Salvador, nos muestra que las mujeres víctimas de violencia buscan que “se haga Justicia” al acudir a la Comisaría a realizar su denuncia, sin embargo, la ineficacia y lentitud de los procesos, aunado al trato indiferente y mecánico de la policía, obstaculiza esta demanda legítima de las mujeres, de obtener justicia.¹³³

Según un informe de la OPS (2000), las mujeres afectadas por violencia familiar enfrentaron las peores experiencias con las instituciones del sector judicial-policial, tales como procedimientos lentos y engorrosos, falta de impulso procesal, complicidad de algunos policías con el agresor, corrupción, entre otros; factores negativos que traen como resultado que la mayoría de las mujeres afectadas se enfrenten a la negación de su derecho a la justicia pronta y cumplida¹³⁴, situaciones que transcurrido 14 años aún se mantienen.

Es de resaltar que aun cuando el servicio que brinda la Comisaría –Policía Nacional no responde a sus demandas, se reconoce que es un medio por el cual ellas pueden lograr detener la violencia en su vida, que es uno de los principales motivos por la que acuden a realizar la denuncia.

¹³²MOVIMIENTO MANUELA RAMOS. 2007. “Evaluación de la Ruta Crítica del Sistema Policial - Judicial en los Casos de Violencia Familiar en los Distritos de San Juan de Miraflores, Villa El Salvador y Villa María Del Triunfo”.

¹³³CENTRO DE LA MUJER PERUANA FLORA TRISTÁN Y EL MOVIMIENTO MANUELA RAMOS. 2010. “Acceso a la Justicia para Mujeres en Situación De Violencia: Estudio de la Comisaría de Mujeres de Villa El Salvador”. 2010

¹³⁴ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD. 2000. “Programa Mujer, Salud y Desarrollo de la OPS/OM, Ruta crítica de las mujeres víctimas de violencia familiar y sexual en América Latina, caso de diez países”.

Tabla 6.8. Brecha entre las demandas y la calidad percibida por las mujeres víctimas de violencia en la Fiscalía de Familia – Ministerio Público

DIMENSIONES Y ATRIBUTOS POR PROCESOS Y SERVICIOS	PROMEDIO GENERAL		BRECHA
	PERCEPCIÓN	DEMANDAS	
PROCESO RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA	3.05	3.37	-0.32
SERVICIO DE ATENCIÓN INICIAL DE LA VÍCTIMA	3.05	3.37	-0.32
CAPACIDADES Y CUALIDADES	3.10	3.63	-0.53
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	3.50	3.23	0.27
ELEMENTOS TANGIBLES	2.25	3.24	-0.99
CALIDEZ	3.10	3.14	-0.04
EFFECTIVIDAD	3.30	3.63	-0.33
PROCESO OTORGAMIENTO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN	2.53	3.45	-0.92
SERVICIO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LA VÍCTIMA	2.53	3.45	-0.92
CAPACIDADES Y CUALIDADES	2.88	3.63	-0.75
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	3.03	3.23	-0.20
ELEMENTOS TANGIBLES	1.75	3.40	-1.65
CALIDEZ	3.00	3.14	-0.14
EFFECTIVIDAD	2.00	3.87	-1.87
PROCESO DEMANDA AL JUEZ	2.57	3.38	-0.81
SERVICIO DE DICTAMEN FINAL	2.57	3.38	-0.81
EFFECTIVIDAD	2.57	3.38	-0.81

Fuente: Elaboración Propia

De la tabla 6.8 se visualiza que las mujeres no han visto satisfechas sus demandas con el servicio recibido en la Fiscalía de Familia – Ministerio Público, indicando brechas negativas en un 91% de las dimensiones y solo en un 9% el servicio ha sido superior a las demandas.

Al respecto, el servicio de Medidas de Protección a la víctima presenta la brecha negativa más alta, sustentado por el hecho de que no se logra detener la violencia y las medidas de protección contra el agresor no son efectivas. En algunos casos, de lograr obtener las medidas de protección, esta no se ejecuta por falta de personal en la Policía Nacional.

Esto genera en las mujeres víctimas de violencia, frustración y desconfianza, tanto en las autoridades como en las instituciones. Máxime si la información recibida indica que allí ella recibirá ayuda para su problema de violencia.

Asimismo, otra brecha negativa es el poco interés mostrado para solucionar su caso, así como el poco respeto a sus decisiones. A esto se suma la poca claridad en la información proporcionada, entendible por los términos legales que se usan y que no es muy comprensible por las mujeres víctimas de violencia.

En resumen, podemos indicar que los servicios que brindan las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer no satisfacen las demandas de las víctimas de violencia, lo que resulta preocupante, ya que frente a la violencia y a su decisión de hacer valer sus derechos, no encuentran una respuesta positiva por parte de las autoridades quedando en ella la percepción que no se ha hecho nada, que ha sido una pérdida de tiempo y que toda la información recibida es propaganda engañosa.

Esto genera en las mujeres víctimas de violencia, frustración y desconfianza, tanto en las autoridades como en las instituciones; máxime si la información recibida en folletos o publicidad indica que allí ella recibirá ayuda para su problema de violencia

Si bien es cierto que la Ley de Protección frente a la violencia familiar tiene como finalidad proteger a toda víctima de violencia familiar, también es cierto que dicha Ley debe merecer algunas modificaciones en cuanto a su tramitación y a la efectividad de las medidas de protección dictadas a favor de la víctima, quienes se encuentran muy desprotegidas al momento de las agresiones, en la tramitación del proceso, y muchas veces contando con una sentencia a su favor; lo cual no debería ser así, por ser política permanente del Estado la lucha contra toda forma de violencia familiar¹³⁵.

¹³⁵ESCOBAR Andía, Julio Cesar. 2011. *“El proceso judicial de violencia familiar en el Perú: Reflexiones, comentarios y propuestas.”*

6.2. SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO

Identificar el nivel de conocimiento de las mujeres víctimas y no víctimas de violencia, respecto a las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer y los servicios que brindan.

Variable:

1. Conocimiento de las mujeres sobre las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia familiar y sexual

6.2.1. Antecedentes de Promoción/Publicidad de las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la Mujer

Previo a la presentación de los resultados de las encuestas realizadas a las mujeres, y con fines de tener un alcance sobre la forma cómo se dan a conocer las Unidades de Atención que participan en la lucha contra la violencia hacia la Mujer, se procedió a solicitar información en dichas unidades sobre las estadísticas de la forma como se promocionan o publicitan.

Al respecto, tanto la Comisaría-Policía Nacional, como la Fiscalía de Familia-Ministerio Público, no realizan esta actividad, en razón a que no cuentan con presupuesto asignado para tal fin. Generalmente son las entrevistas a las autoridades, la información que proporcionan las ONG y asociaciones sin fines de lucro, pero principalmente la promoción que realiza el Centro de Emergencia Mujer, donde se detallan los servicios que brindan a las víctimas de violencia.

En ese sentido, tomaremos como referencia la información estadística del Centro Emergencia Mujer, donde se señala los medios por los cuales las mujeres que se atienden en el CEM, se enteraron de los servicios que brindan, como unidad especializada en la atención integral para contribuir a la protección, recuperación y acceso a la justicia de las personas afectadas por hechos de violencia familiar o sexual; correspondiendo a tres fuentes: 1) las instituciones, tales Asociaciones sin fines de lucro y

ONG, 2) Línea 100, Servicio gratuito de cobertura nacional a cargo de un equipo de profesionales especializados en brindar contención emocional, orientación e información en temas de violencia familiar y abuso sexual, con atención durante las 24 horas del día, y 3) los amigos y familiares, tal como se visualiza en la tabla siguiente:

Tabla 6.9. Víctimas de violencia atendidas en el CEM, según medio por el que se enteraron

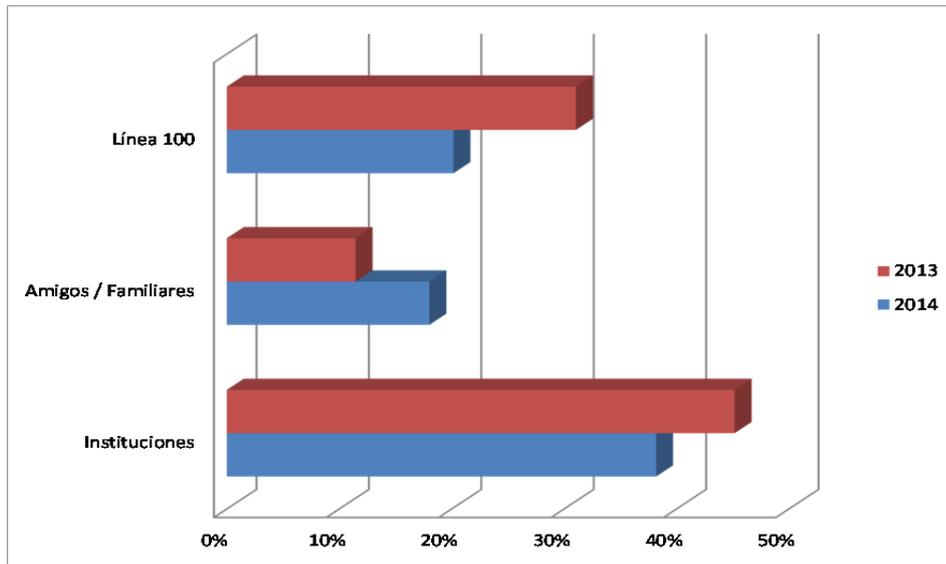
Concepto	2014	2013
Medio	% Medio	% Medio
Medios de Comunicación	4%	0%
Eventos Preventivo Promocionales	0%	0%
Internet	1%	0%
Comprobantes de Pago	0%	0%
Derivados Sede Central	2%	2%
Folletería	6%	0%
Instituciones	38%	45%
Amigos / Familiares	18%	11%
Aliados Comunitarios	2%	0%
Letreros	0%	0%
Otros CEMs	5%	6%
Línea 100	20%	31%
Otros	3%	1%

Fuente: Boletín del Centro Emergencia Mujer

Para el año 2014 se mantienen las tres fuentes, a través de las cuales las mujeres se enteran de la presencia del Centro Emergencia Mujer. Sin embargo, se aprecia un incremento en la participación del rubro folletería, amigos / familiares y medios de comunicación.

Es de resaltar que los eventos preventivos promocionales que realiza el Centro Emergencia Mujer no están alcanzando los resultados esperados, al igual que los comprobantes de pago y los letreros.

Figura 6.18. Formas de enterarse del Centro Emergencia mujer



Fuente: Boletín del Centro Emergencia Mujer

De otro lado, en una encuesta realizada por la Municipalidad de Villa María del Triunfo, en junio del 2012, se concluye que hay una insuficiente información sobre las instituciones de defensa de la mujer contra la violencia hacia la mujer y la familia, recomendando trabajar más en difundir y acercar los servicios de Atención del Estado a la población¹³⁶.

6.2.2. Conocimiento de las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la Mujer

Datos Generales de las mujeres encuestadas

Se realizaron 60 encuestas a mujeres víctimas y no víctimas de violencia de las tres zonas de Villa María del Triunfo, consignando los siguientes datos generales:

¹³⁶ Plan distrital contra la violencia hacia la Mujer 2012-2016

Tabla 6.10. Características de la Muestra para encuesta de conocimiento

1. Edad		
18 a 30 años	14	23%
31 a 50 años	24	40%
51 a 59 años	6	10%
Más de 60 años	16	27%
2. Estudios		
Primaria Incompleta	6	10%
Primaria Completa	13	22%
Secundaria Incompleta	3	5%
Secundaria Completa	17	28%
Técnica Incompleta	0	0%
Técnica Completa	17	28%
Superior Incompleta	0	0%
Superior Completa	3	5%
Analfabeto	1	2%
3. Estado Civil		
Soltera*	18	30%
Casada	20	34%
Conviviente	11	18%
Separada	8	13%
Viuda	3	5%
4. N° de hijos		
De uno a dos hijos	27	45%
Tres a cuatro hijos	19	32%
Cinco a ocho hijos	6	10%
Más de nueve hijos	2	3%
Sin hijos	6	10%
5. Zona Poblacional		
San Gabriel	10	33%
Villa María cercado	10	33%
Virgen de Lourdes	10	33%

Fuente: Elaboración Propia

Tal como se visualiza en el Tabla anterior 6.10, las características principales del grupo mayoritario son que el 73% de la muestra comprende a mujeres víctimas de violencia con edades entre 18 a 59 años, con un 22% de estudios primarios completos, 28% con secundaria completa y 28% con estudios técnicos completos. Asimismo, el 34% está casada y el 18% tiene conviviente, representando ambos el 52%. Asimismo, el 43% está separada y/o soltera, debiendo indicarse que cuando una mujer se separa de su conviviente adquiere la condición de

soltera y, finalmente, un 45% tienen entre uno a dos hijos y el 32% entre tres a cuatro hijos.

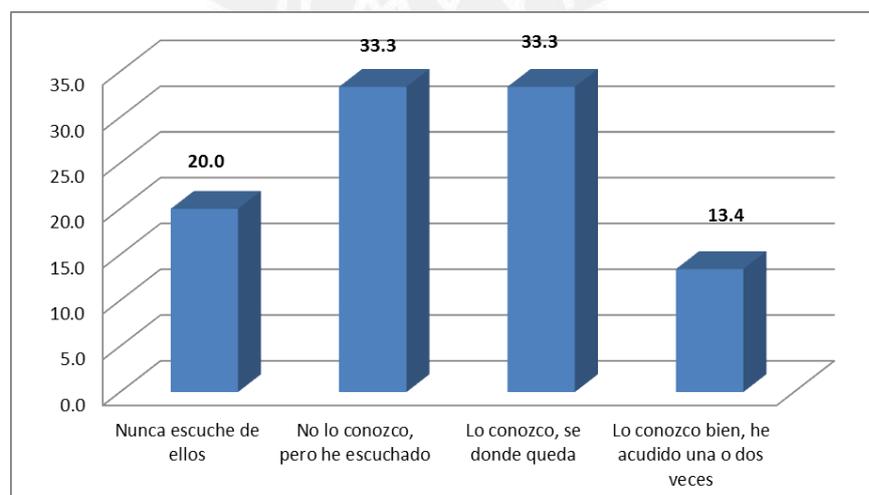
En ese contexto, se realizó una encuesta a mujeres de Villa María del Triunfo, a fin de identificar el nivel de conocimiento por parte de las mujeres, sobre las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia: Centro Emergencia Mujer, Comisaría-Policía Nacional y Fiscalía de Familia-Ministerio Público, así como los servicios que ofrecen, cuyos resultados se presentan a continuación:

6.2.2.1. Centro Emergencia Mujer

¿Qué tan conocido es el Centro Emergencia Mujer?

Las respuestas de las mujeres encuestadas evidencian que un 46.7% conoce al Centro Emergencia Mujer y lo identifica como una Unidad de Atención que brindan servicios en apoyo a la mujer que sufre violencia familiar y/o sexual. Sin embargo, hay un alto porcentaje, 53.3%, que respondió que no lo conocen, de los cuales un 20% nunca ha escuchado de ella, lo cual indica que es una tarea pendiente por ejecutar.

Figura 6.19. Conocimiento del Centro Emergencia Mujer



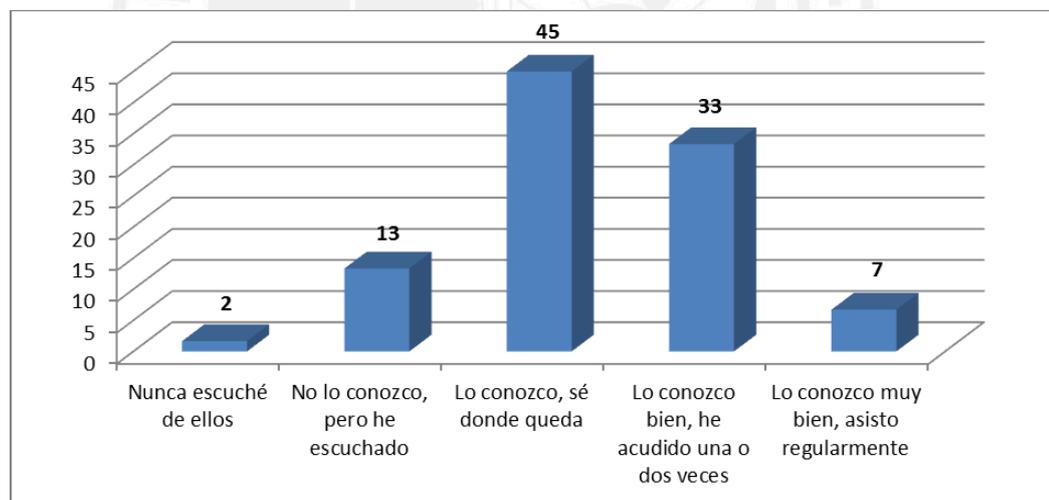
Fuente: Elaboración Propia

6.2.2.2. Comisaría-Policía Nacional

¿Qué tan conocido es la Comisaría-Policía Nacional?

Las respuestas de las mujeres encuestadas indican que un 40% conoce la Comisaría-Policía Nacional y lo identifica como una Unidad de Atención de apoyo en la lucha contra la violencia hacia la mujer; sin embargo, hay un porcentaje alto, 45%, que conoce a la Comisaría-Policía Nacional, pero no lo identifica como una Unidad de Atención de apoyo en la lucha contra la violencia hacia la mujer. De otro lado, hay 15% de mujeres que no lo conoce, aunque ha escuchado de ella, pero como la Policía Nacional encargada de la seguridad.

Figura 6.20. Conocimiento de la Comisaría –Policía Nacional



Fuente: Elaboración Propia

6.2.2.3. Fiscalía de Familia-Ministerio Público

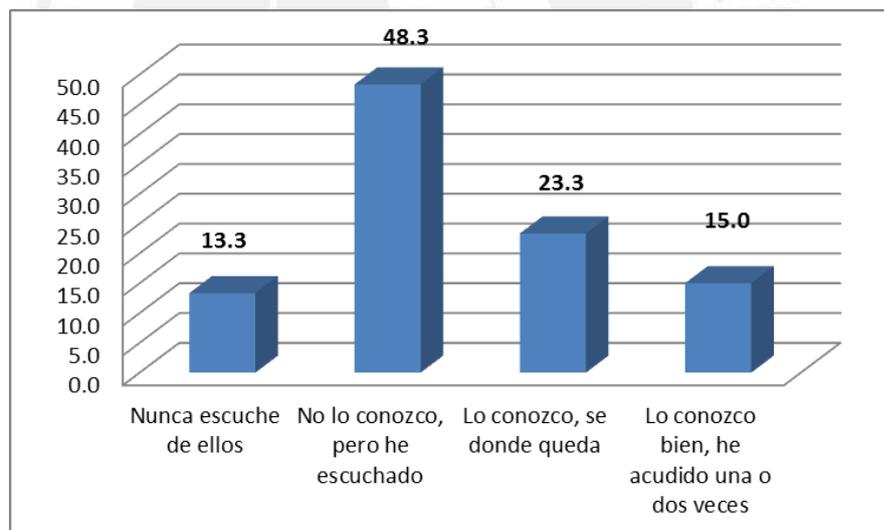
¿Qué tan conocido es la Fiscalía de Familia-Ministerio Público?

De otro lado, las respuestas de las mujeres encuestadas evidencian que un 15% conoce la Fiscalía de Familia –Ministerio Público y lo identifica

como una Unidad de Atención de apoyo en la lucha contra la violencia hacia la mujer, sin embargo, hay un porcentaje alto, 23.3%, que conoce a la Fiscalía de Familia –Ministerio Público, pero no lo identifica como Unidad de Atención de apoyo en la lucha contra la violencia hacia la mujer.

De otro lado, hay 61.6% de mujeres que no lo conoce y aunque ha escuchado de ella, desconoce la labor que realizan. Este resultado indica que el trabajo que realiza la Fiscalía de Familia en la lucha contra la violencia hacia la mujer, no está llegando a la población, especialmente a las mujeres que sufren violencia.

Figura 6.21. Conocimiento de la Fiscalía de Familia – Ministerio Público



Fuente: Elaboración Propia

En resumen, podemos indicar que las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer tienen un nivel de conocimiento en promedio de 48%, tal como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 6.11. Nivel de Conocimiento de las Unidades de Atención

Unidades de Atención	Índice de conocimiento	Promedio General
Centro Emergencia Mujer	48%	48%
Comisaría-Policía Nacional	56%	
Fiscalía de Familia-Ministerio Público	42%	

Fuente: Elaboración propia

El nivel de conocimiento general promedio para las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer es considerado como un conocimiento medio bajo. Es de resaltar que la Unidad de Atención Comisaría-Policía Nacional tiene un nivel de conocimiento superior en 8% al promedio.

Este resultado evidencia que muchas mujeres víctimas de violencia, no conocen las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, situación preocupante considerando el problema de la violencia familiar y sexual presente en el Distrito de Villa María del Triunfo, siendo una tarea pendiente de las autoridades el brindar mayor información a la población sobre las unidades de apoyo en la lucha contra la violencia.

6.2.3. Conocimiento de los Servicios que brindan las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer.

6.2.3.1. Centro Emergencia Mujer

De acuerdo a lo comentado en el marco teórico, los servicios que brinda el Centro de Emergencia Mujer, resumidos para fines de la investigación, son cuatro: 1) Atención inicial de la víctima, 2) Patrocinio Legal, 3) Atención psicológica y 4) Atención social, los mismos que fueron sujeto de consulta a las mujeres cuyos resultados muestran que los servicios de “Atención inicial a la víctima” son los más conocidos con un 43.3%

seguido de “Atención Psicológicas” con un 13%, esto se explica porque el servicio “Atención inicial a la víctima” corresponde al servicio que necesariamente tienen que recibir las mujeres al presentarse en el Centro Emergencia Mujer, al estar comprendidas en el Proceso Admisión y en el caso del servicio “Atención Psicológica”, por la importancia que le otorgan las mujeres víctimas de violencia al apoyo psicológico y la búsqueda de un servicio que se los brinde. De otro lado es preocupante que el 20% de las mujeres encuestadas nunca escuchó hablar de los servicios que brinda el CEM.

Tabla 6.12. Conocimiento de los servicios que brinda el CEM

Respuestas	Atención inicial de la víctima	Patrocinio legal	Atención Psicológica	Atención Social
Nunca escuché de ellos	20.0	21.7	20.0	18.3
No lo conozco, pero he escuchado	36.7	46.7	45.0	48.3
Lo conozco, sé donde queda	30.0	23.3	25.0	21.7
Lo conozco bien, he acudido una o dos veces	13.3	8.3	10.0	11.7
Total	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración Propia

6.2.3.2. Comisaría-Policía Nacional

Los servicios que brinda la Comisaría-Policía Nacional, resumidos para fines de la investigación, son tres: 1) Atención inicial de la víctima, 2) Verificación de los hechos y 3) Informe final, los mismos que fueron sujeto de consulta a las mujeres y cuyos resultados muestran que el servicio de “Atención inicial a la víctima”, es el servicio más conocido, con un 36.6% correspondiendo al primer contacto con la víctima, seguido del servicio “Informe Final” con un 30%, lo que indica que cuando se realiza la denuncia, el interés de la víctima es conocer cuál será el informe que la Policía Nacional enviará al Ministerio Público.

Tabla 6.13. Conocimiento de los servicios que brinda la Comisaría-Policía Nacional

Respuestas	Atención inicial a la víctima	Verificación de los Hechos	Informe Final
	(En porcentajes)		
Nunca escuche de ellos	3.3	5.0	5.0
No lo conozco, pero he escuchado	15.0	30.0	21.7
Lo conozco, sé donde queda	45.0	40.0	43.3
Lo conozco bien, he acudido una o dos veces	30.0	23.3	26.7
Lo conozco muy bien, asisto regularmente	6.7	1.7	3.3
Total	100.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración Propia

6.2.3.3. Fiscalía de Familia-Ministerio Público

De otro lado, los servicios que brinda la Fiscalía de Familia-Ministerio Público, resumidos para fines de la investigación, son tres: 1) Atención inicial de la víctima, 2) Medidas de Protección a la víctima y 3) Dictamen final; los mismos que fueron sujeto de consulta a las mujeres, cuyos resultados muestran que el servicio de “Medidas de Protección a la víctima” y el servicio de “Dictamen Final”, son los servicios más conocidos, lo que indica que las mujeres víctimas de violencia asocian el apoyo de la Fiscalía de Familia a la obtención de medidas de protección contra el agresor. En relación al servicio “Dictamen Final”, está relacionado a conocer la opinión de la Fiscalía en relación a la denuncia, es decir, si emite una acusación al Juez o decide el archivamiento de la denuncia.

Es de resaltar que el desconocimiento de las víctimas de violencia es similar en los tres servicios que brinda la Fiscalía de Familia-Ministerio Público, lo que se explica en parte porque las denuncias sobre violencia familiar, mayormente se abandonan a nivel de la Comisaría-Policía

Nacional¹³⁷, y si acuden a la Fiscalía de Familia es para realizar otros trámites, como pensión para los hijos, u otros.

Tabla 6.14. Conocimiento de los servicios que brinda la Fiscalía de Familia-Ministerio Público

Respuestas	Atención Inicial de la víctima	Medidas de protección a la víctima	Dictamen Final
	(En porcentajes)		
Nunca escuche de ellos	13.3	13.3	13.3
No lo conozco, pero he escuchado	58.3	53.3	56.7
Lo conozco, sé donde queda	13.3	18.3	16.7
Lo conozco bien, he acudido una o dos veces	15.0	15.0	13.3
Total	100.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración Propia

De otro lado, en resumen podemos indicar que los servicios que brindan las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer: Centro Emergencia Mujer y Fiscalía de Familia-Ministerio Público, tienen un nivel de conocimiento en promedio de 48%; sin embargo, hay que resaltar que la Comisaría-Policía Nacional tiene un promedio superior en 10%, tal como se muestra en la tabla siguiente:

¹³⁷ Información de la Comisaría de José Carlos Mariátegui y Villa María Cercado.

Tabla 6.15. Nivel de Conocimiento de los Servicios que brindan las Unidades de Atención

UNIDADES DE ATENCIÓN	SERVICIO	NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO	PROMEDIO GENERAL
Centro Emergencia Mujer	Atención inicial de la víctima	48%	48%
	Atención Psicológica	46%	
	Patrocinio Legal	44%	
	Atención Social	46%	
Comisaría-Policia Nacional	Atención inicial de la víctima	64%	
	Verificación de Hechos	58%	
	Emisión de informe	60%	
Fiscalía de Familia-Ministerio Público	Atención inicial de la víctima	46%	
	Medidas de Protección a la víctima	46%	
	Dictamen Final	46%	

Fuente: Elaboración Propia

El nivel de conocimiento general promedio para los servicios que brindan las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer es de 48%, lo que puede ser considerado como un conocimiento medio bajo.

Este conocimiento medio bajo evidencia que las estrategias que están utilizando para promocionar o publicitar el apoyo y servicios que brindan las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia no están logrando los resultados esperados o no están bien orientados, manteniéndose como una tarea pendiente por ejecutar.

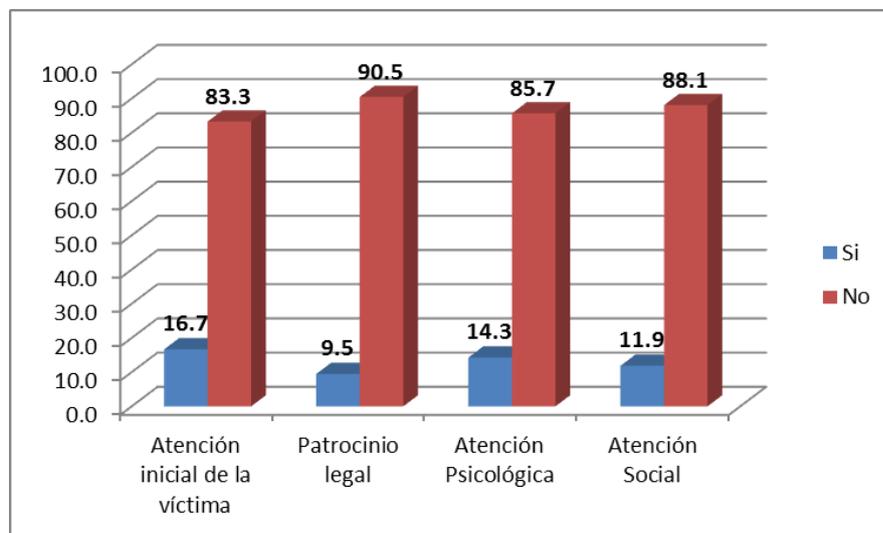
6.2.4. Uso de los Servicios que brindan las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer.

6.2.4.1. Centro Emergencia Mujer

Al respecto, los servicios que brinda el Centro de Emergencia Mujer, resumidos para fines de la investigación, son cuatro, 1) Atención inicial de

la víctima, 2) Patrocinio Legal, 3) Atención psicológica y 4) Atención social, los mismos que fueron sujeto de consulta únicamente a mujeres víctimas de violencia, quienes respondieron en un 87% que no hacen uso de los servicios.

Figura 6.22. Uso de los servicios que brinda el Centro Emergencia Mujer

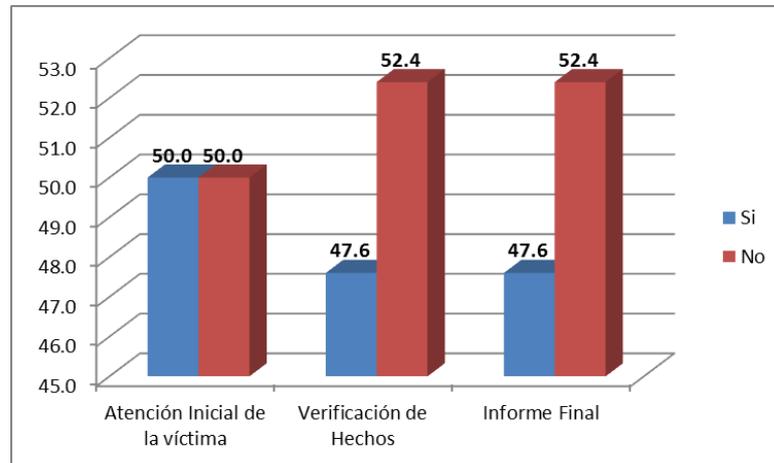


Fuente: Elaboración Propia

6.2.4.2. Comisaría-Policía Nacional

Los servicios que brinda la Comisaría-Policía Nacional, resumidos para fines de la investigación, son tres: 1) Atención inicial de la víctima, 2) Verificación de los hechos y 3) Informe final, los mismos que fueron sujeto de consulta a las mujeres víctimas de violencia, quienes respondieron en un 52% que no usan los servicios que brinda la Comisaría-Policía Nacional.

Figura 6.23. Uso de los servicios que brinda la Comisaría-Policía Nacional

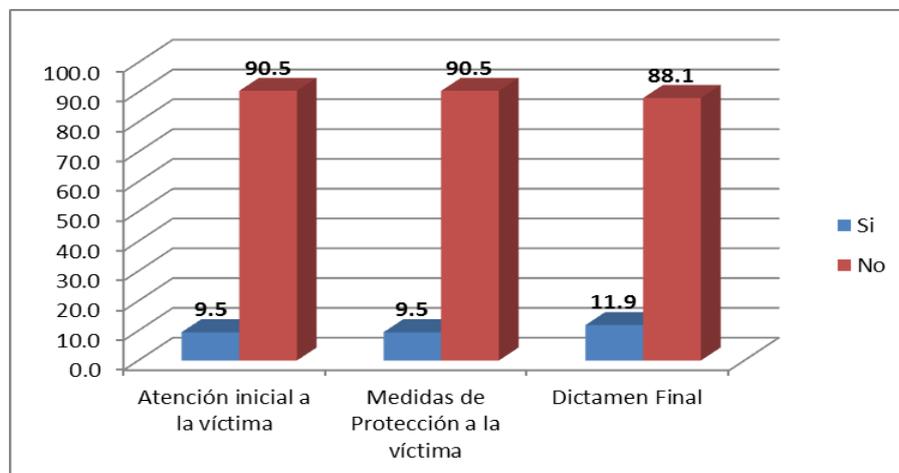


Fuente: Elaboración Propia

6.2.4.3. Fiscalía-Ministerio Público

De otro lado, los servicios que brinda la Fiscalía de Familia-Ministerio Público, resumidos para fines de la investigación, son tres: 1) Atención inicial de la víctima, 2) Medidas de Protección a la víctima y 3) Dictamen final, los mismos que fueron sujeto de consulta a las mujeres, quienes respondieron en un 90% que no hacen uso de los servicios de la Fiscalía de familia.

Figura 6.24. Uso de los servicios que brinda la Fiscalía de Familia-Ministerio Público



Fuente: Elaboración Propia

De lo anteriormente expuesto, podemos indicar que las mujeres de las zonas poblaciones de Virgen de Lourdes, Villa María cercado y San Gabriel del distrito de Villa María del Triunfo, no tienen la suficiente información y/o promoción de los servicios que brindan las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la Mujer, desconociendo mayoritariamente su existencia, aspecto a tener en cuenta, en razón a que las mujeres víctimas de violencia generalmente requieren de un apoyo para salir de la situación en la que viven.

Esta realidad se corrobora con los altos porcentajes de mujeres que no hacen uso de los servicios de las Unidades de Atención, toda vez que el desconocimiento de las Unidades de atención conlleva al no uso de los servicios. Este escenario tiene que ser considerado por las autoridades, teniendo en cuenta que es un distrito con problemas de violencia familiar.

Esta situación también indica que el Gobierno no está utilizando los medios idóneos para publicitar los servicios de las unidades de atención en la lucha contra la violencia, o que estos no se dan en la magnitud que se requiere; por lo que sugiere evaluar este tema para alcanzar mayor presencia y cobertura de los servicios de las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer.

6.3. TERCER OBJETIVO ESPECÍFICO

Conocer la percepción de las mujeres víctimas de violencia sobre la calidad de los servicios que reciben de las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer.

Variable:

1. Percepción de las mujeres víctimas en relación a la calidad del servicio que brindan las Unidades de atención Centro Emergencia Mujer, Policía Nacional y Ministerio Público.

6.3.1. Centro Emergencia Mujer

Datos Generales de las mujeres encuestadas

De las 21 encuestas realizadas a mujeres víctimas de violencia de las tres zonas de Villa María del Triunfo, se desprende los datos generales presentados en la siguiente tabla.

Tabla 6.16. Características de la Muestra para encuesta de percepción del CEM

1. Edad		
18 a 30 años	7	33%
31 a 50 años	11	52%
51 a 59 años	1	5%
Más de 60 años	2	10%
2. Estudios		
Primaria Incompleta	0	0%
Primaria Completa	6	29%
Secundaria Incompleta	3	14%
Secundaria Completa	10	48%
Técnica Incompleta	0	0%
Técnica Completa	2	10%
Superior Incompleta	0	0%
Superior Completa	0	0%
Analfabeto	0	0%
3. Estado Civil		
Soltera*	3	14%
Casada	3	14%
Conviviente	7	33%
Separada	8	38%
Viuda	0	0%
4. N° de hijos		
De uno a dos hijos	5	24%
Tres a Cuatro hijos	4	19%
Cinco a ocho hijos	6	29%
Más de nueve hijos	2	10%
Sin hijos	4	19%
5. Zona Poblacional		
San Gabriel	6	29%
Villa Maria cercado	6	29%
Virgen de Lourdes	9	43%

Fuente: Elaboración Propia

Tal como se visualiza en el Tabla 6.16, las características principales del grupo mayoritario son que el 90.5% de la muestra comprende a mujeres víctimas de violencia con edades entre 18 a 59 años, con un 28.6% de estudios primarios completos, 47.6% con secundaria completa y 9.5% con estudios técnicos completos. Asimismo, el 38.1% está separada y el 14.3% está soltera, representando ambos el 52.4%, debiendo indicarse que cuando una mujer se separa de su conviviente adquiere la condición de soltera y, finalmente, un 23.8% tienen entre uno a dos hijos y el 28.7% entre cinco a ocho hijos.

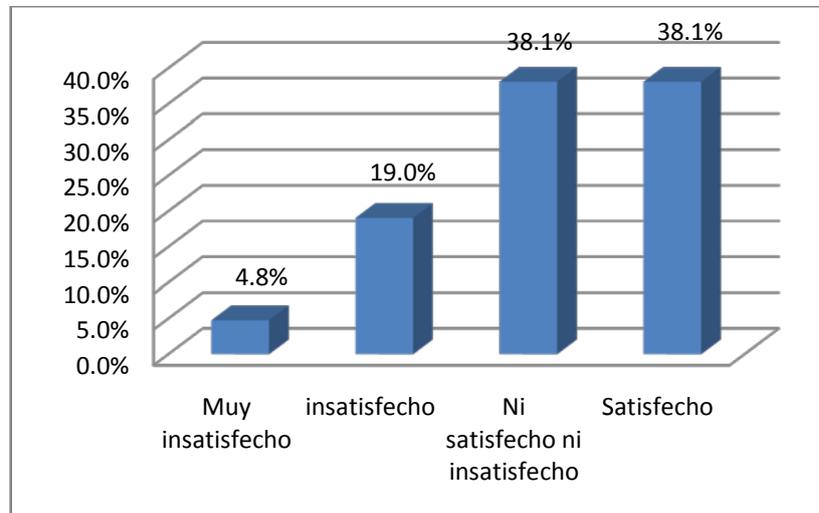
A continuación presentamos las respuestas de las mujeres víctimas de violencia encuestadas, en relación a la Atención en el Centro Emergencia Mujer y a los Servicios que en ella se ofrecen, de acuerdo a las cinco dimensiones Cualidades y capacidades, Comunicación e información, Elementos tangibles, Calidez y efectividad, detallados en el Enfoque metodológico.

¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la atención recibida en el Centro Emergencia Mujer?

La Percepción de las mujeres víctimas de violencia, en relación a la Atención recibida en el Centro Emergencia Mujer, es “Satisfactoria” en un 38.1%, al manifestar que en general son bien atendidas. Esto es un buen indicador, ya que la reconocen como una Unidad de Atención en la lucha contra la violencia hacia la Mujer, donde encuentran el apoyo que necesitan para enfrentar su problema de violencia.

“Me gustaría que en Virgen de Lourdes haya un local del CEM y que ofrezcan más charlas sobre los servicios que brindan, porque hay mucha violencia” (Focus Group).

Figura 6.25. Nivel de satisfacción en la Atención del Centro Emergencia Mujer



Fuente: Elaboración Propia

Sin embargo, hay un 24% que se considera “Insatisfecho” con la Atención recibida, lo que revela que un porcentaje aún alto de mujeres perciben que la atención recibida no ha contribuido a dar solución a su problema.

“No te ayudan mucho, son buenos, pero cuando decides separarte tienes que hacerlo sola” (CEM-Focus Group).

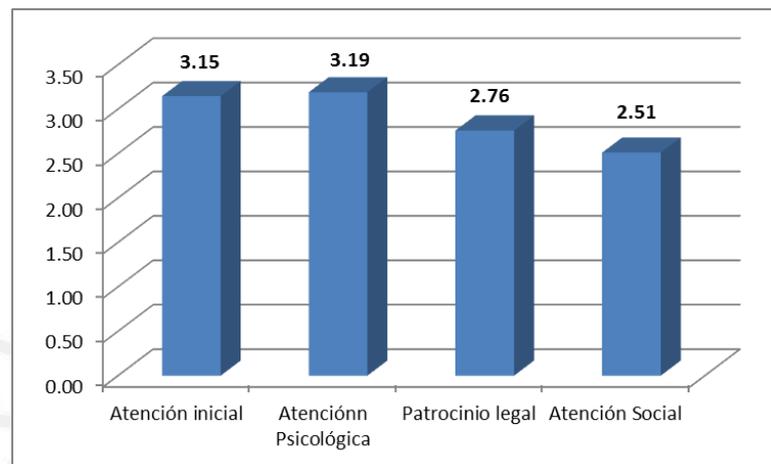
Es de resaltar que las mujeres, aun cuando se encuentran insatisfechas con el resultado, reconocen que es bueno, ya que un 76% lo considera aceptable.

¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con los servicios recibidos en el Centro Emergencia Mujer?

La percepción del nivel de satisfacción de los servicios recibidos en el Centro Emergencia Mujer, en promedio es considerado “Insatisfecho” por parte de las mujeres encuestadas, correspondiendo al servicio de

‘Atención Social’ el más bajo puntaje 2.51 y al ‘Servicio Atención Psicológica’ el más alto 3.1, lo que indica que han percibido la ayuda recibida en estos servicios, pero sin embargo estos no han contribuido a solucionar su situación.

Figura 6.26. Nivel de satisfacción de los servicios que brinda el Centro Emergencia Mujer



Fuente: Elaboración Propia

De otro lado, en relación al ‘Servicio Patrocinio Legal’ y ‘Servicio de Atención Social’, es considerado como ‘Insatisfecho’, al percibir que haber asistido a dichos servicios no les significó ninguna ayuda.

6.3.1.1. Nivel de Satisfacción del Servicio de Atención Inicial por Dimensiones

Al Proceso de Admisión y al Servicio de ‘Atención Inicial de la Víctima’, las mujeres lo califican como ‘Aceptable’, percibiendo que se sienten atendidas cuando acuden al CEM. En relación a las dimensiones, ‘Capacidades y Cualidades’ lo consideran como ‘Aceptable’, lo que indica que las mujeres reconocen las calificaciones del personal. Igualmente, al atributo ‘Confiabilidad’, lo consideran aceptable, aspecto muy valorado

por las mujeres víctimas de violencia de la zona, que generalmente son muy desconfiadas.

Asimismo, las mujeres se encuentran satisfechas con la dimensión “Calidez”, específicamente con el atributo “Cordialidad” que reconoce la amabilidad con la que atiende el personal asignado al Servicio de Atención Inicial de la víctima.

Figura 6.27. Nivel de Satisfacción del Servicio de Atención Inicial



Fuente: Elaboración Propia

De otro lado, las mujeres califican a la dimensión “Elementos Intangibles” como “Insatisfecho” correspondiendo el puntaje más bajo al atributo “Horario de Atención”, evidenciando su desacuerdo al horario que actualmente tienen para la atención.

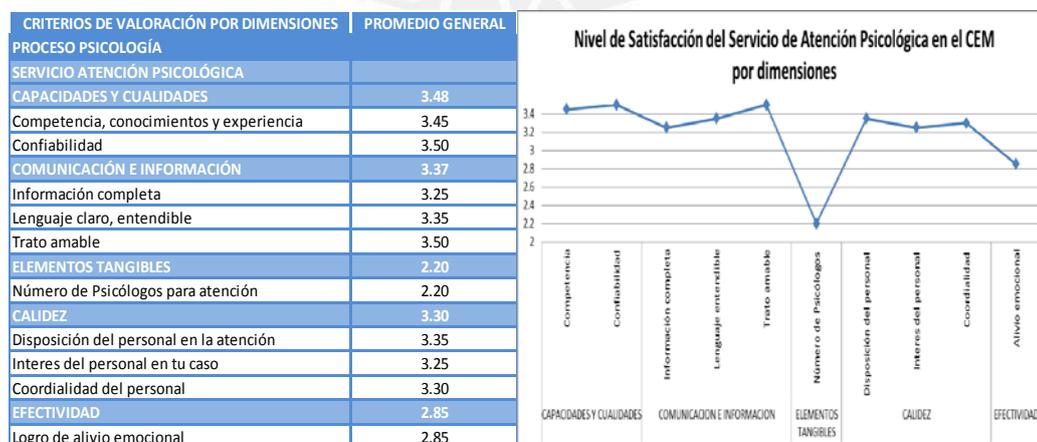
Al respecto, el Centro de Emergencia Mujer atiende de lunes a viernes de 8:00 de la mañana hasta las 16:00 de la tarde, horario mayormente de trabajo para las mujeres, ello explica por qué consideran que la atención debe ser las 24 horas todos los días de la semana, al igual que la Comisaría-Policía Nacional.

6.3.1.2. Nivel de Satisfacción del Servicio de Atención Psicológica por Dimensiones

El Proceso de Psicología y el Servicio de “Atención Psicológica”, en promedio son considerados por las mujeres como “Aceptable” percibiendo que el apoyo que reciben les ayuda a enfrentar la situación en que viven. En relación a las dimensiones, las mujeres califican a la dimensión “Capacidades y Cualidades” como “Aceptable”, lo que indica que las mujeres reconocen el profesionalismo y cualidades de los psicólogos que atienden a la víctima, asignando una calificación de aceptable al atributo “Confiabilidad”, aspecto muy valorado por las mujeres víctimas de violencia de la zona.

De otro lado, a la Dimensión “Comunicación e Información” le asignan un puntaje considerado “Aceptable”, lo que revela que la información que reciben es entendible. Igualmente, al atributo “Trato amable” se le asigna una calificación de aceptable, lo que señala que la percepción de las víctimas en cuanto al trato recibido es buena.

Figura 6.28. Nivel de Satisfacción del Servicio de Atención Psicológica



Fuente: Elaboración Propia

De otro lado, las mujeres califican a la dimensión “Elementos Intangibles” como “Insatisfecho”, correspondiendo el puntaje más bajo al atributo “Numero de Psicólogos para Atención”. Al respecto, el Centro de Emergencia Mujer de Villa María del Triunfo cuenta con dos psicólogos para la atención de las víctimas de violencia, lo que explica el bajo puntaje al considerar que no es suficiente.

Asimismo, en relación a la dimensión “Efectividad”, las mujeres lo consideran como “Insatisfecho”, al haber percibido que el servicio no les ayudó a lograr el alivio emocional que esperaban.

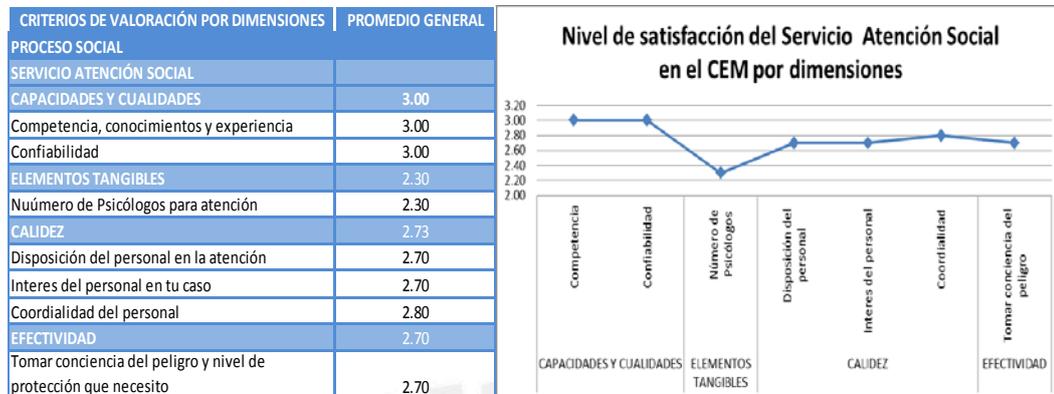
6.3.1.3 Nivel de Satisfacción del Servicio de Atención Social por Dimensiones

Al Proceso Social y al Servicio de “Atención Social”, en promedio las mujeres lo califican como “Insatisfecho”, al percibir que no obtuvieron la atención requerida para su caso. Al respecto, las mujeres le asignan a la dimensión “Elementos Intangibles” la calificación más baja, lo mismo que al atributo “Numero de Personal para Atención”, considerados “Insatisfecho”.

Al respecto, el Centro de Emergencia Mujer de Villa María del Triunfo cuenta con una persona para las visitas a domicilio de las víctimas de violencia, lo que explica el bajo puntaje al considerar que no es suficiente.

Asimismo, en relación a la dimensión “Efectividad”, las mujeres lo consideran como “Insatisfecho”, al percibir que el personal del Servicio de Atención Social no ha entendido la situación de violencia en que viven y la protección que necesitan.

Figura 6.29. Nivel de Satisfacción del Servicio de Atención Social



Fuente: Elaboración Propia

De otro lado las mujeres califican a la dimensión “Capacidades y Cualidades” como “Aceptable”, lo que indica que las mujeres reconocen el profesionalismo y cualidades de los psicólogos que atienden a la víctima, independientemente de los resultados alcanzados.

6.3.1.4 Nivel de Satisfacción del Servicio de Patrocinio Legal por Dimensiones

El Proceso Legal y el Servicio de “Patrocinio Legal”, en promedio, son considerados por las mujeres como “Insatisfecho”, percibiendo que el apoyo que han recibido no ha contribuido a dar solución a su problema.

Al respecto, las mujeres le asignan a la dimensión “Elementos Intangibles” una calificación considerada “Muy Insatisfecho”; al atributo “Numero de abogados para Atención”, también “Muy Insatisfecho”.

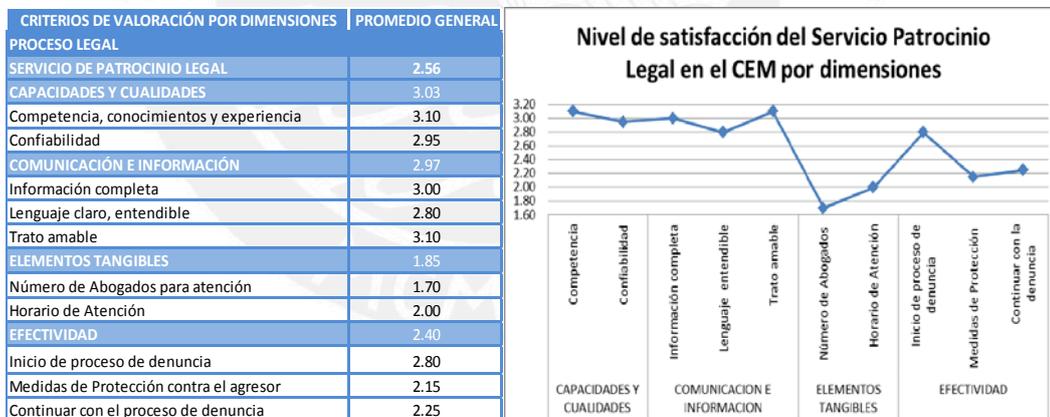
Al respecto, el Centro de Emergencia Mujer de Villa María del Triunfo cuenta con un abogado para el apoyo legal que se brinda, como son: Patrocinio Policial, Patrocinio Fiscal, Patrocinio Judicial, solicitud de

medidas de protección, orientación y consejería, entre otros, lo que explica el bajo puntaje al considerar que no es suficiente.

Asimismo, en relación ítem “Horario de Atención”, el puntaje asignado es considerado “Insatisfecho”, en razón a que el horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 de la mañana hasta las 16:00 de la tarde, horario mayormente de trabajo, ello explica la calificación asignada.

En relación a la dimensión “Efectividad” las mujeres lo consideran como “Insatisfecho”, al percibir que el Servicio no les ha ayudado a solucionar su problema, ni han tenido el impacto que esperaban, principalmente en el atributo “Medidas de Protección contra el agresor”, al percibir que no hubo ayuda para lograr la protección que requerían.

Figura 6.30. Nivel de Satisfacción del Servicio de Patrocinio Legal



Fuente: Elaboración propia

En relación a la dimensión “Capacidades y Cualidades” le asignan un puntaje considerado “Aceptable”, y al atributo “Competencias, cualidades y experiencia” una calificación de aceptable, lo que indica que las mujeres reconocen el profesionalismo y cualidades de los abogados, independientemente de los resultados.

6.3.2. Comisaría – Policía Nacional

Datos Generales de las mujeres encuestadas

De las 21 encuestas realizadas a mujeres víctimas de violencia de las tres zonas de Villa María del Triunfo, se desprende los siguientes datos generales:

Tabla 6.17. Características de la Muestra para encuesta de percepción de la Comisaría-Policía Nacional

1. Edad		
18 a 30 años	8	38%
31 a 50 años	8	38%
51 a 59 años	2	10%
Más de 60 años	3	14%
2. Estudios		
Primaria Incompleta	2	10%
Primaria Completa	4	19%
Secundaria Incompleta	2	10%
Secundaria Completa	9	43%
Técnica Incompleta	1	5%
Técnica Completa	2	10%
Superior Incompleta	0	0%
Superior Completa	0	0%
Analfabeto	1	5%
3. Estado Civil		
Soltera*	3	14%
Casada	4	19%
Conviviente	6	29%
Separada	6	29%
Viuda	2	10%
4. N° de hijos		
De uno a dos hijos	10	48%
Tres a cuatro hijos	5	24%
Cinco a ocho hijos	5	24%
Más de nueve hijos	1	4%
Sin hijos	0	0%
5. Zona Poblacional		
San Gabriel	6	29%
Villa Maria cercado	5	24%
Virgen de Lourdes	10	48%

Fuente: Elaboración Propia

Tal como se visualiza en el Tabla anterior, las características principales del grupo mayoritario son que el 85.7% de la muestra comprende a mujeres víctimas de violencia con edades entre 18 a 59 años, con un 19% de estudios primarios completos, 42.9% con secundaria completa y 9.5% con estudios técnicos completos. Asimismo, el 28.6% está separada y el 14.3% esta soltera, representando ambos el 42.9%, debiendo indicarse que cuando una mujer se separa de su conviviente adquiere la condición de soltera y, finalmente, un 47.6% tienen entre uno a dos hijos y el 23.8% entre cinco a ocho hijos.

A continuación presentamos las respuestas de las mujeres víctimas de violencia encuestadas, en relación a la Atención en la Comisaría-Policía Nacional. Es de resaltar que en Villa María del Triunfo no cuenta con una Comisaría de Mujeres.

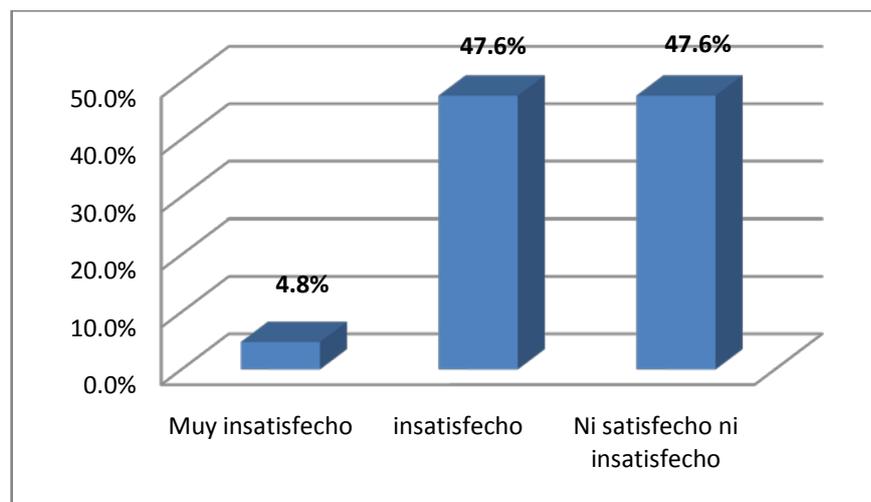
¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la atención recibida en la Comisaría-Policía Nacional?

La Percepción de las mujeres víctimas de violencia, en relación a la Atención recibida en la Comisaría-Policía Nacional es “Insatisfecho” en un 52.4%, al percibir que no son bien atendidas y que dudan de sus quejas y denuncias. Asimismo, la calificación se explica por qué perciben que la Comisaría no ha hecho nada para solucionar su problema de violencia familiar.

“Que las instituciones te apoyen, la comisaría no te hace caso, te dicen solo es un golpe y no aceptan la denuncia, te dicen si vas a volver con tu marido para qué pones la denuncia. No siempre se debe separar, también funciona el denunciar”. “Que se cumplan las leyes, en las comisarías no hacen caso. Cuando vas a denunciar, te dicen por gusto pones la denuncia, porque después vas a volver con él y te olvidas de todo. Por eso la mayoría no denuncia” (Focus Group).

De otro lado, es de resaltar que un 4.8% le asigna una calificación de “Muy insatisfecho”, lo que indica, que las mujeres víctimas de violencia, perciben que el esfuerzo realizado para decidirse a denunciar ha sido inútil, porque no han conseguido el resultado esperado: detener al agresor y/o conseguir medidas de protección.

Figura 6.31. Nivel de Satisfacción de la atención en la Comisaría-Policía Nacional



Fuente: Elaboración Propia

Cabe indicar que un 47.6 de las mujeres que acudieron a la Comisaría-Policía Nacional no está ni satisfecho ni insatisfecho, lo que indica que no lograron solucionar su problema de violencia; sin embargo, no descalifican el servicio recibido, al considerar que es el único medio para castigar al agresor y/o conseguir protección contra el agresor.

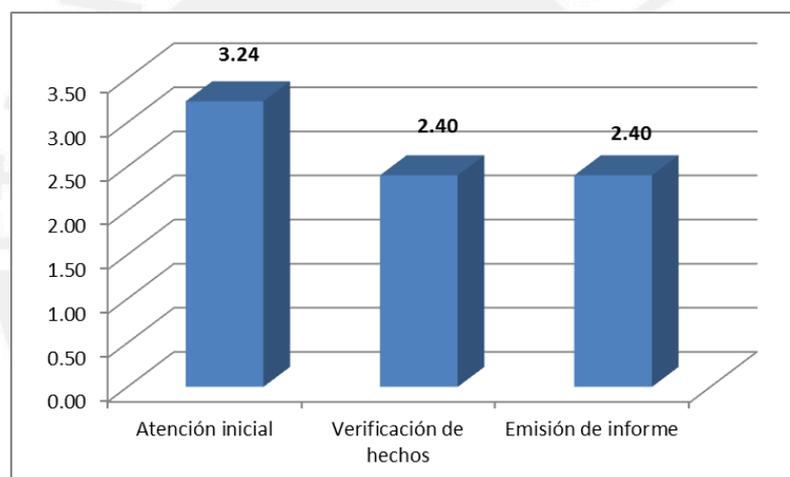
¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con los servicios recibidos en la Comisaría-Policía Nacional?

La percepción del nivel de satisfacción de los servicios recibidos en la Comisaría-Policía Nacional, por parte de las mujeres encuestadas, es considerado “Insatisfecho” para todos los servicios, asignando la calificación más baja 2.4, al “Servicio de Emisión de Informe” relacionado a la conclusión de las investigaciones que derivan en un atestado, cuando

se configura el delito de violencia, o un informe de archivo, al merituar que no se ha configurado el delito.

Igualmente, el “Servicio de Verificación de hechos” es calificado “Insatisfecho” explicado por la demora en las investigaciones y por el desconocimiento de las víctimas de los procedimientos legales establecidos para los casos de delito de violencia Familiar. Esto, aunado a las citaciones y comparecencia de la víctima con el agresor, como parte de las investigaciones que realiza la Policía.

Figura 6.32. Nivel de Satisfacción de los servicios que brinda la Comisaría-Policía Nacional



Fuente: Elaboración Propia

Sin embargo, el “Servicio Inicial a la Víctima” es calificado como “Ni satisfecho ni insatisfecho” con el servicio recibido, lo que indica que aun que no logran solucionar su problema de violencia no descalifican completamente el servicio recibido.

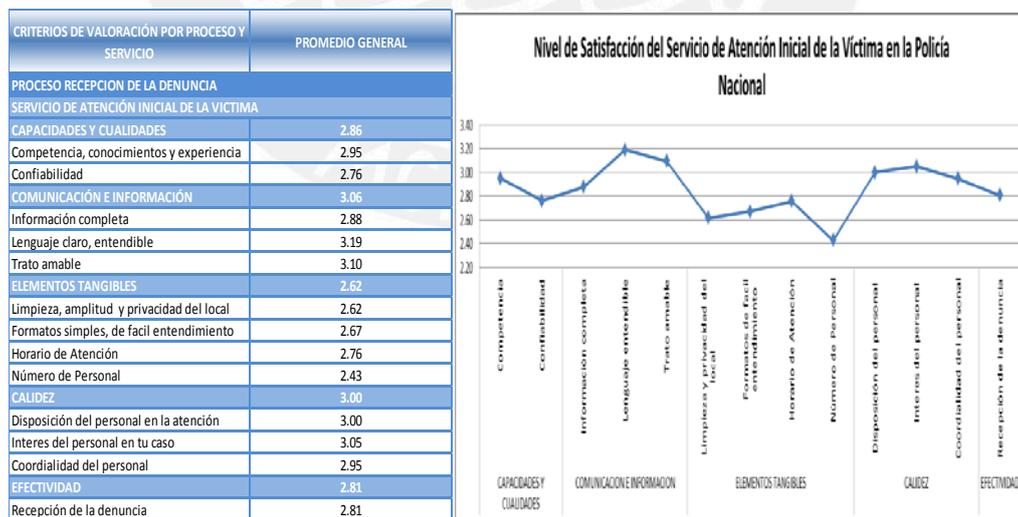
6.3.2.1 Nivel de Satisfacción del Servicio de Atención Inicial a la Víctima por Dimensiones

El Proceso de Recepción de la Denuncia y el Servicio de “Atención Inicial de la Víctima”, las mujeres lo califican como “Ni satisfecho ni insatisfecho”,

percibiendo que la atención cuando acuden a la Comisaría-Policía Nacional es aceptable. Al respecto, se le asigna a la dimensión “Comunicación e información” un puntaje, considerado “Ni satisfecho ni insatisfecho”, lo que indica que las mujeres perciben que la información que reciben la entienden, aunque no les ayuda en su problema. Asimismo, asignan una calificación de “Ni satisfecho ni insatisfecho” al atributo “Lenguaje claro y entendible”, porque entienden la explicación que se les brinda, aunque no necesariamente estén de acuerdo. Igualmente, asignan esa calificación al atributo “Trato amable”, lo que indica que perciben que la policía les explica la información con paciencia hasta que lo entiendan.

Asimismo, las mujeres se encuentran satisfechas con la dimensión “Calidez”, específicamente con el atributo “Cordialidad” que reconoce la amabilidad con la que atiende el personal asignado al Servicio de Atención Inicial de la víctima.

Figura 6.33. Nivel de Satisfacción del Servicio Atención inicial a la víctima en la Comisaría-Policía Nacional



Fuente: Elaboración Propia

De otro lado, las mujeres le asignan a la dimensión “Elementos Intangibles” el puntaje más bajo, con una calificación considerada

“Insatisfecho”, y el atributo “Número de policías para Atención” es considerado también como “Insatisfecho”.

Al respecto, el personal asignado para la recepción de las denuncias por violencia familiar en las comisarías de la Policía Nacional del Distrito de Villa María del Triunfo es de dos policías, lo que explica el bajo puntaje al considerar que es insuficiente.

Asimismo, le asignan a la dimensión de “Capacidades y Cualidades” una calificación considerada “Insatisfecha” y al atributo “Confiabilidad”, un puntaje también considerado “Insatisfecho”, lo que indica que la percepción de las mujeres encuestadas es de desconfianza en el accionar de la Policía.

Igualmente, la dimensión de “Efectividad” tiene asignada una calificación considerada “Insatisfecha”, al percibir las mujeres encuestadas que no hay una respuesta inmediata y efectiva a su denuncia sobre violencia familiar.

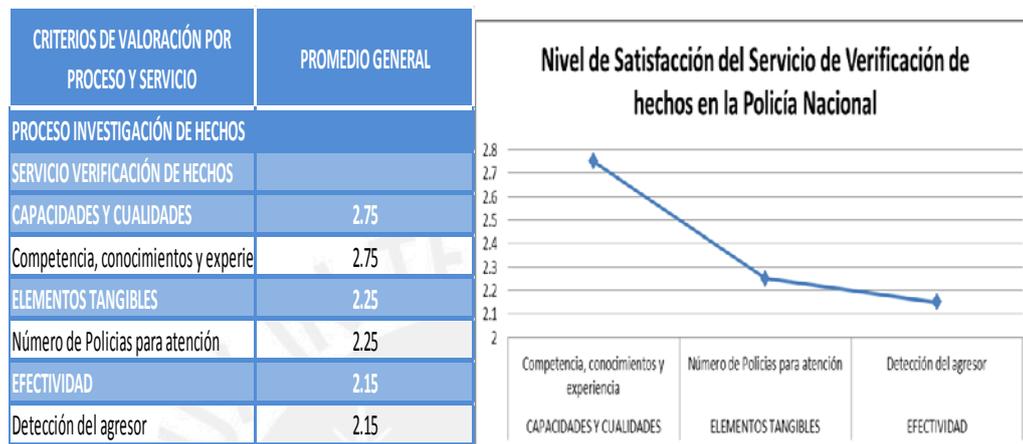
6.3.2.2 Nivel de Satisfacción del Servicio de Verificación de hechos por Dimensiones

El Proceso de Investigación de Hechos y el Servicio de “Verificación de hechos” son calificados por las mujeres encuestadas como “Insatisfecho”, percibiendo que el apoyo que han recibido no ha contribuido a dar solución a su problema.

Al respecto, se le asigna a la dimensión “Efectividad” un puntaje considerado “Insatisfecho”, lo que indica que las mujeres encuestadas perciben que no han obtenido la atención requerida que su caso amerita; asimismo, explica la calificación asignado al atributo “Detección del agresor”, de “Insatisfecho”, al percibir que no hay interés en adoptarlas

acciones necesarias para detener al agresor y en consecuencia la violencia familiar.

Figura 6.34. Nivel de Satisfacción del Servicio Verificación de hechos por la Comisaría-Policía Nacional



Fuente: Elaboración propia

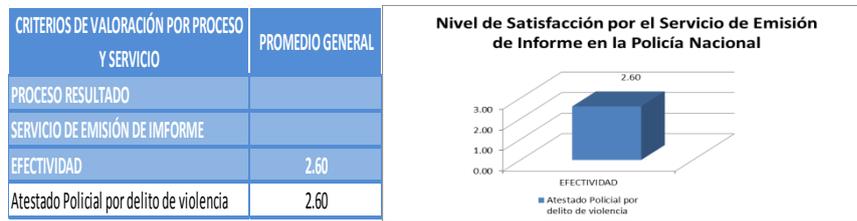
De otro lado, la dimensión “Capacidades y Cualidades” ha sido calificada con puntaje considerado “Insatisfecho”, lo que indica desconfianza en la capacidad y en el accionar de la Policía.

6.3.2.3 Nivel de Satisfacción del Servicio de Emisión de Informe por Dimensiones

El Proceso de Resultado y el Servicio de “Emisión de Informe” es calificado por las mujeres encuestadas como “Insatisfecho”, percibiendo que el apoyo que han recibido no ha contribuido a dar solución a su problema.

Al respecto, se le asigna a la dimensión “Efectividad” un puntaje considerado “Insatisfecho”, lo que indica que las mujeres encuestadas perciben que no han solucionado su problema de violencia, que a pesar de la denuncia, existe el peligro de una mayor agresión, porque no se adoptan las medidas oportunas y necesarias para detener la violencia familiar.

Figura 6.35. Nivel de Satisfacción del Servicio Emisión de Informe por la Comisaría-Policía Nacional



Fuente: Elaboración propia

6.3.3. Fiscalía de Familia – Ministerio Público

Datos Generales de las mujeres encuestadas

De las 10 encuestas realizadas a mujeres víctimas de violencia de las tres zonas de Villa María del Triunfo, se desprende los siguientes datos generales:

Tabla 6.18. Características de la Muestra para encuesta de percepción a la Fiscalía de Familia-Ministerio Público

1. Edad		
18 a 30 años	3	30%
31 a 50 años	3	30%
51 a 59 años	3	30%
Más de 60 años	1	10%
2. Estudios		
Primaria Incompleta	0	0%
Primaria Completa	1	10%
Secundaria Incompleta	1	10%
Secundaria Completa	4	40%
Técnica Incompleta	0	0%
Técnica Completa	4	40%
Superior Incompleta	0	0%
Superior Completa	0	0%
Analfabeto	0	0%
3. Estado Civil		
Soltera*	1	10%
Casada	3	30%
Conviviente	1	10%
Separada	5	50%
Viuda	0	0%
4. Nº de hijos		
De uno a dos hijos	2	20%
Tres a cuatro hijos	3	30%
Cinco a ocho hijos	3	30%
Más de nueve hijos	1	10%
Sin hijos	1	10%
5. Zona Poblacional		
San Gabriel	2	20%
Villa María cercado	3	30%
Virgen de Lourdes	5	50%

Fuente: Elaboración Propia

Tal como se visualiza en el Tabla anterior, las características principales del grupo mayoritario son que el 90.0% de la muestra comprende a mujeres víctimas de violencia con edades entre 18 a 59 años, con un 40.0% con secundaria completa y 40.0% con estudios técnicos completos. Asimismo, el 50.0% está separada y el 10.0% esta soltera, representando ambos el 60.0%, debiendo indicarse que cuando una mujer se separa de su conviviente adquiere la condición de soltera y, finalmente, un 30.0% tienen entre tres a cuatro hijos y el 30.0% entre cinco a ocho hijos.

A continuación presentamos las respuestas de las mujeres víctimas de violencia encuestadas, en relación a la Atención en la Fiscalía de Familia-Ministerio Público.

¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la atención recibida en la Fiscalía de Familia-Ministerio Público?

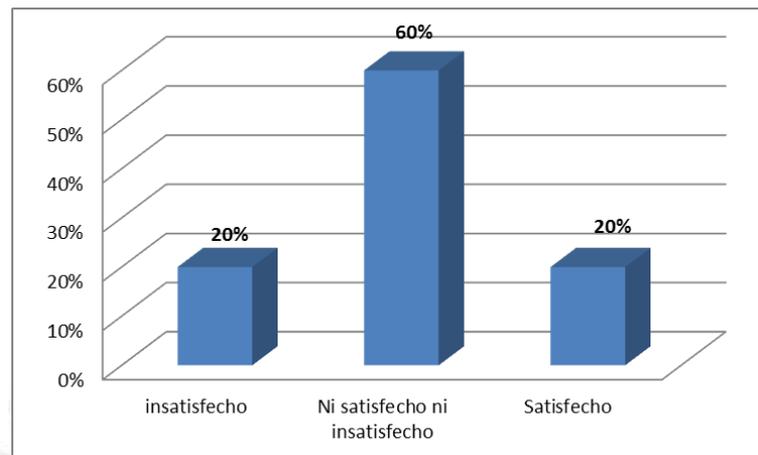
La Percepción de las mujeres víctimas de violencia, en relación a la Atención recibida en la Fiscalía de Familia-Ministerio Público es considerada en un 60% “Ni Satisfecha ni Insatisfecha”, lo que indica de las mujeres encuestadas no perciben que asistir a la Fiscalía de Familia haya contribuido a solucionar su problema de violencia; sin embargo, no critican la atención que se les brindó.

“Justicia que sea más rápido, para que haya justicia. Que no se archive la denuncia. (Focus Group).

De otro lado, es de resaltar que un 20% le asigna una calificación de “insatisfecho”, lo que indica que las mujeres víctimas de violencia perciben que la denuncia tiene ningún efecto, ya que no se consigue castigar al agresor.

*“La Policía y la Fiscalía deben hacer su trabajo y hacer cumplir la ley.
Muchas veces la sentencia no se cumple” (Focus Group).*

Figura 6.36. Nivel de Satisfacción con la Atención de la Fiscalía de Familia-Ministerio Público



Fuente: Elaboración Propia

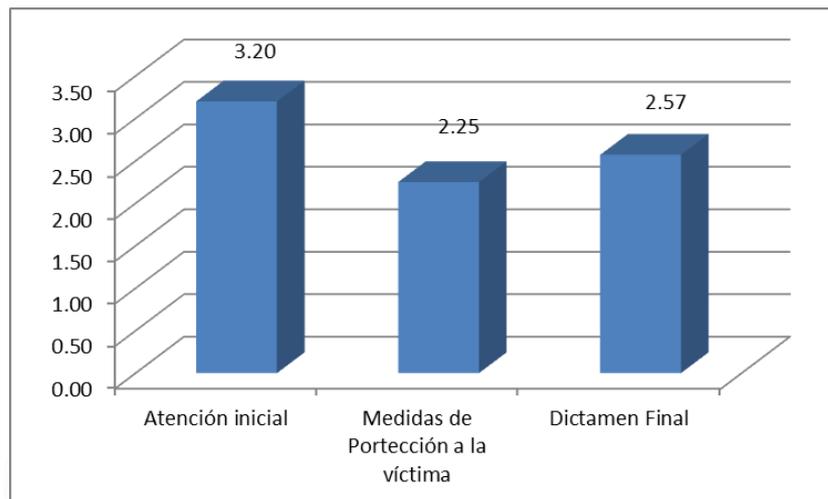
Cabe indicar que un 20% de las mujeres que acudieron a la Fiscalía de Familia-Ministerio Público está “Satisfecho” con la atención y servicio recibido, percibiendo que han recibido ayuda para su problema de violencia.

¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con los servicios recibidos en la Fiscalía de Familia-Ministerio Público?

La percepción del nivel de satisfacción de los servicios recibidos en la Fiscalía de Familia-Ministerio Público, por parte de las mujeres encuestadas, es considerada “Insatisfecho”, correspondiendo al “Servicio Medidas de Protección a la Víctima” el puntaje más bajo de 2.25, lo que indica que las mujeres encuestadas no han percibido la ayuda de la Fiscalía de Familia en su problema de violencia, más bien perciben impunidad para el agresor, ya que las autoridades no castigan al

agresori brindan la ayuda que ellas requieren, como medidas de protección y detección del agresor.

Figura 6.37. Nivel de Satisfacción en la Atención de los Servicio de la Fiscalía de Familia-Ministerio Público



Fuente: Elaboración Propia

De otro lado, el puntaje asignado para el “Servicio de Atención Inicial a la víctima” es considerado como “Ni satisfecho ni insatisfecho”, lo que indica que las mujeres encuestadas no han percibido el impacto del accionar de la Fiscalía de Familia en su problema de violencia, aunque tampoco lo descalifican.

6.3.3.1 Nivel de Satisfacción del Servicio de Atención Inicial a la Víctima por Dimensiones

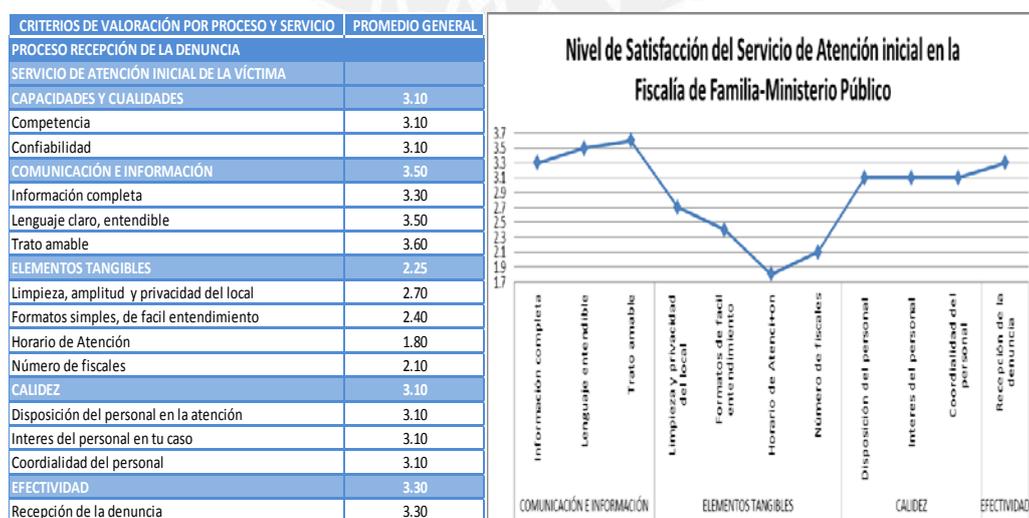
El Proceso de Recepción de la Denuncia y el Servicio de “Atención Inicial de la Víctima”, las mujeres lo califican como “Ni satisfecho ni insatisfecho”, percibiendo que aun cuando se sienten atendidas cuando acuden a la Fiscalía de Familia-Ministerio Público, no logran que se les solucione su problema de violencia.

Al respecto, se le asigna a la dimensión “Comunicación e información” un puntaje considerado “Aceptable”, lo que indica que las mujeres reconocen que la información que reciben les ayuda. Asimismo, asignan una calificación de aceptable al atributo “Lenguaje claro y entendible”, porque entienden la explicación que se les brinda, aunque no necesariamente estén de acuerdo, principalmente en cuanto a plazos y documentación requerida. Igualmente, asignan una calificación de aceptable al atributo “Trato amable”, lo que indica que perciben que la policía les explica la información con paciencia hasta que lo entiendan.

Asimismo, las mujeres encuestadas asignan una calificación de aceptable a la dimensión “Efectividad”, al ver que la denuncia es aceptada, lo que significa que se les cree y que se les puede hacer justicia, aunque al final no se logre solucionar su problema de violencia.

De otro lado, la dimensión “Elementos Intangibles” es calificada de “Insatisfecho”, correspondiendo los puntajes más bajos a los atributos “Horario de Atención” y “Número de Fiscales”.

Figura 6.38. Nivel de Satisfacción del Servicio Atención inicial a la víctima por la Fiscalía de Familia-Ministerio Público



Fuente: Elaboración Propia

Ello se explica en parte por el desconocimiento de los horarios de atención de los Fiscales de Familia en casos de denuncia de violencia familiar y porque en el horario de atención al público en las Fiscalías es de 08:00 hasta las 16:00 horas, con horario de refrigerio de 13.30 a 14.15.

6.3.3.2 Nivel de Satisfacción del Servicio Medidas de Protección a la Víctima por Dimensiones

El Proceso Otorgamiento de Medidas de Protección y el Servicio de “Medidas de Protección a la Víctima”, las mujeres encuestadas lo califican como “Insatisfecho”, al percibir de que el hecho de acudir a la Fiscalía de Familia-Ministerio Público, no les significa un cambio en su situación de violencia, ya que no es sinónimo de solución, menos de una protección efectiva y oportuna contra su agresor.

Al respecto, a la dimensión “Efectividad” se le asigna una calificación considerada “Insatisfecha”, lo que indica que las mujeres perciben que acudir a la Fiscalía de Familia-Ministerio Público ha sido inútil, porque no han conseguido el resultado que esperaban.

Asimismo, las mujeres encuestadas asignan a la dimensión “Elementos Intangibles” y al atributo “Número de Fiscales” una calificación de “Insatisfecho”, al percibir que no existe un número suficiente de fiscales que puedan verificar su situación de violencia y la necesidad de protección contra su agresor.

Figura 6.39. Nivel de Satisfacción del Servicio Medidas de protección a la víctima por la Fiscalía de Familia-Ministerio Público



Fuente: Elaboración Propia

De otro lado, a la dimensión “Comunicación e información” y al atributo “Trato amable” se le califica como aceptable, lo que indica que las mujeres perciben que los fiscales los tratan con cordialidad y les explican pacientemente la información sobre los trámites. Sin embargo, al atributo “Lenguaje claro y entendible” se le asigna una calificación de “Insatisfecho”, lo que indica que las mujeres no logran entender la información que reciben de los Fiscales, generalmente por los términos legales y procedimentales a que está sujeta la denuncia de delito de violencia familiar.

6.3.3.3 Nivel de Satisfacción del Servicio de Dictamen Final

Al Proceso Demanda al Juez y al Servicio de “Dictamen Final”, las mujeres encuestadas lo califican como “Insatisfecho”, al percibir que acudir a la Fiscalía de Familia-Ministerio Público no soluciona su problema de violencia, menos de que se logre castigar al agresor, generando una sensación de desaliento y desconfianza en las instituciones.

Al respecto, a la dimensión “Efectividad” se le asigna una calificación considerada “Insatisfecha”, lo que indica que las mujeres perciben que acudir a la Fiscalía de Familia-Ministerio Público es una pérdida de tiempo,

porque no han conseguido que el agresor sea castigado por la violencia ejercida hacia ellas.

Figura 6.40. Nivel de Satisfacción del Servicio Dictamen Final por la Fiscalía de Familia-Ministerio Público



Fuente: Elaboración Propia

6.3.4. Índice de Satisfacción de las mujeres víctimas de violencia con relación a las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer y los servicios que brindan

De lo resultados anteriormente expuestos, podemos concluir que el nivel de satisfacción general promedio de las mujeres víctimas de violencia con relación a las Unidades de Atención en la lucha contra hacia la Mujer: Centro Emergencia Mujer, Comisaría-Policía Nacional y Fiscalía de Familia-Ministerio Público, es de 2.7 (para una escala de va de 1 a 5), y que puede ser considerada como una satisfacción media baja. Esto nos da como resultado un Índice de Satisfacción de 54%.

Tabla 6.19. Nivel de Satisfacción con relación a las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer

Unidad de Atención	NIVEL DE SATISFACCIÓN						PROMEDIO GENERAL	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN
	DIMENSIONES					UNIDAD DE ATENCIÓN		
	CAPACIDADES Y CUALIDADES	COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	ELEMENTOS TANGIBLES	CALIDEZ	EFFECTIVIDAD			
Centro Emergencia Mujer	3.2	3.1	2.2	3.0	2.7	2.8	2.7	54%
Comisaría-Policía Nacional	2.8	3.1	2.4	3.0	2.5	2.7		
Fiscalía de Familia-Ministerio Público	3.0	3.3	2.0	3.1	2.6	2.8		

Fuente: Elaboración Propia

Una de las dimensiones con más baja calificación es “Elementos Tangibles”, con un promedio de 2.2, considerada muy baja, sustentada por el puntaje asignado al atributo Número de personal para atención y horario de atención, en razón al insuficiente personal y al inadecuado horario de atención. Asimismo, la Dimensión “Efectividad” alcanza una calificación promedio general de 2.6, lo que indica que el servicio que brindan las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer no han logrado solucionar el problema de la violencia, castigar al agresor, otorgar medidas de protección ni el alivio emocional que las víctimas esperaban.

6.4. CUARTO OBJETIVO ESPECIFICO

Identificar áreas de mejora en el servicio que brindan las unidades de atención en la lucha contra la violencia

De acuerdo a lo comentado en los acápites anteriores, donde se evidencia que los servicios que brindan las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer no satisfacen las expectativas y demandas de las víctimas de violencia, presentamos a continuación las de áreas de mejora identificadas que coadyuvaran a mejorar el servicio que se brinda a las víctimas de violencia.

Es de resaltar que las áreas de mejora identificadas comprenden además de las tres Unidades de Atención materia de esta investigación a otras instituciones u organizaciones que no se encuentran dentro del ámbito de competencia del Ministerio del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, lo que conlleva a una integración y coordinación con otros ministerios y/o sectores estatales.

Al respecto, las dimensiones con más baja calificación en las tres unidades de atención son: Efectividad, Elementos tangibles y Capacidades y cualidades, los mismos que han alcanzado en promedio

calificaciones consideradas de nivel medio muy bajo, correspondiendo a los atributos:

A) Efectividad

- Lograr alivio emocional
- Tomar conciencia del peligro y nivel de protección que se necesita
- Otorgamiento de medidas de Protección contra el agresor
- Detener al agresor
- Atestado policial por delito de violencia
- Denuncia al Juez por delito de violencia

B) Elementos tangibles

- Horario de atención
- Número de personal (fiscales, policías, psicólogos, abogados)

C) Capacidades y Cualidades

- Confiabilidad

En ese contexto, en la tabla siguiente se presentan las áreas de mejora por unidad de atención, dimensiones y atributos:

Tabla 6.20. Identificación de Áreas de Mejora

Unidades de Atención	Dimensiones	Atributos	Área de Mejora
Centro Emergencia Mujer	Elementos Tangibles	Horario de Atención Número de Abogados y psicólogos	Mejora en la atención a la víctima: ampliar las horas de atención y el número de personal
	Efectividad	Lograr alivio emocional Tomar conciencia del peligro y nivel de protección contra el agresor Otorgamiento de medidas de protección contra el agresor	Mejora de Procesos en el servicio a las víctimas: incorporar y/o ampliar los servicios de apoyo psicológico, legal y social.
Comisaria-Policia Nacional	Efectividad	Detener al agresor Atestado policial por delito de violencia	Mejora de Procesos en el servicio a las víctimas: normativa y procedimientos
	Elementos Tangibles	Número de policías	Mejora de atención a la víctima: ampliar apoyo policial en los casos de violencia familiar
	Capacidades y Cualidades	Confiabilidad	Mejora de Procesos en el servicio a las víctimas: protocolo de atención, compromiso y sensibilización
Fiscalía de Familia-Ministerio Público	Efectividad	Denuncia al Juez por delito de violencia Otorgamiento de medidas de protección contra el agresor	Mejora de Procesos en el servicio a las víctimas: normativa y procedimientos
	Elementos Tangibles	Horario de Atención Número de fiscales	Mejora de atención a la víctima: ampliar las horas de atención y el número de personal
	Capacidades y Cualidades	Conocimiento y experiencia	Mejora en la atención a la víctima: capacitación al personal

Fuente: Elaboración Propia

Igualmente, también se ha identificado áreas de mejora en los siguientes aspectos:

- Normativa legal relacionada a la lucha contra la violencia hacia la mujer
- Protocolos de atención para los diversos servicios que se prestan a las víctimas de violencia
- Instituciones que participan en la cadena de apoyo en la lucha contra la violencia

De otro lado, en el Focus Group, las mujeres víctimas de violencia presentaron propuestas para contribuir a minimizar la violencia y principalmente a prevenir estas situaciones en las nuevas generaciones.

Prevención de la violencia: Las mujeres desde su experiencia de vida consideran que la prevención es una de las armaduras contra la violencia y que se debe empezar desde la época escolar, primaria en los colegios enseñando que es violencia, a fin de que puedan identificarla y verificando si en el hogar se ejerce violencia de algún tipo. Asimismo, dentro de la prevención consideran que trabajar la autoestima en los chicos, desde el colegio, ayudaría mucho a contrarrestar los casos de violencia familiar y sexual. Igualmente, charlas periódicas sobre violencia a padres y profesores coadyuvaría en la lucha contra la violencia familiar y sexual. La prevención se debe realizar tanto para niños y niñas, utilizando instrumento y estrategias propias a cada edad, niñez, adolescencia y adultez.

Estrategias de publicidad sobre no violencia: Se debe evaluar la estrategia de publicidad sobre no violencia, porque no se tiene el efecto que se espera, utilizando para los jóvenes las redes sociales. Concientizar para que no haya indiferencia frente a la violencia por parte de la sociedad y en especial por la Policía y profesores. Estas sugerencias se consideran dentro de las recomendaciones planteadas en la investigación.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

Los resultados de la investigación han permitido conocer las expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia del distrito de Villa María del Triunfo, así como la percepción del servicio recibido en las Unidades de Atención: Centro Emergencia Mujer, Comisaría-Policía Nacional y Fiscalía de Familia-Ministerio Público. La medición de las expectativas y demandas generadas con relación a la percepción del servicio recibido y las diferencias identificadas, constituye la brecha de satisfacción o insatisfacción. Al respecto en este capítulo presentamos las principales conclusiones, ordenadas de acuerdo a como han sido obtenidas y desarrolladas a lo largo de la tesis de investigación.

Impacto de la violencia en la mujer

- En el distrito de Villa María del Triunfo, la violencia familiar es un problema social por los altos índices de violencia hacia la mujer, quinto lugar a nivel de Lima, situación que afecta la calidad de vida y limita su desarrollo a nivel personal, familiar y comunitario. De las mujeres víctimas de violencia entrevistadas, el 52% se separó de su agresor, pero un 45% aún se mantiene unida a él (casadas/conviviente); la agresión se da en un 55% de mujeres entre los 31 a 59 años y aún se mantienen paradigmas y estereotipos como que en el matrimonio se acepta y soporta todo.
- Las consecuencias de la violencia es similar a las que sufre cualquier mujer víctima en los diferentes distritos y estratos sociales, resaltando que en las mujeres de Villa María, el hecho de que soportan todo por no tener adonde ir, sentir que no valen nada;

son realidades que nos proporcionan una idea clara sobre la problemática de la víctima y sus necesidades, y nos indican que las víctimas de violencia requieren de un apoyo para tomar la decisión de enfrentar la situación de violencia en que viven.

Expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia

- En ese contexto de vida de las mujeres víctimas de violencia, se ha identificado como principales expectativas para superar el problema de violencia, Mejorar la autoestima, solucionar la violencia en su vida, recuperar lo perdido por la violencia, recibir apoyo del Estado y recibir compensación por la agresión, las cuales requieren la atención transversal de todas las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer. Es decir, se requiere la participación conjunta, coordinada y efectiva de las tres Unidades de Atención.
- Con relación a las principales demandas sobre los servicios que brindan las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia, se ha indicado como prioritario el apoyo psicológico orientado a la atención para la víctima y sus hijos; el detener la violencia entendido como el castigo al agresor; atención con prontitud; horario de atención de 24 horas y apoyo legal orientado a la designación de un abogado que las represente; los cuales requieren la participación conjunta, coordinada y efectiva de las tres Unidades de Atención en la lucha contra la violencia.

Nivel de conocimiento de los servicios de las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia

- El nivel de conocimiento promedio general por parte de las víctimas de violencia en relación a las unidades de atención en la lucha

contra la violencia hacia la Mujer es de 48% considerado un conocimiento medio bajo.

- El desconocimiento de las unidades de atención es de 53%, 15% y 61% para las unidades de atención Centro Emergencia Mujer, Comisaría-Policía Nacional y Fiscalía de Familia-Ministerio Público, respectivamente. De este porcentaje, nunca escucharon hablar de ellas el 20%, 2% y 13% respectivamente.
- Los servicios que brindan las unidades de atención Centro Emergencia Mujer, Comisaría-Policía Nacional y Fiscalía de Familia-Ministerio Público no son utilizados en un 87%, 52% y 90% respectivamente, por las víctimas de violencia que conocen de su existencia.
- Los servicios más conocidos en el Centro Emergencia Mujer, son “Atención inicial a la víctima” y “Atención Psicológicas”; en la Comisaría-Policía Nacional, el servicio de “Atención inicial a la víctima” e “Informe Final”, y en la Fiscalía de Familia-Ministerio Público el servicio de “Medidas de Protección a la víctima” y “Dictamen Final”.
- Esto evidencia que no se tiene la suficiente información y/o promoción de los servicios que brindan las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la Mujer, situación preocupante considerando el problema de violencia familiar y sexual presente en el Distrito de Villa María del Triunfo. Asimismo, manifiesta que los medios que se están utilizando son inadecuados, debiendo replantearse la estrategia de promoción de las unidades de atención.

Nivel de Satisfacción de las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia

- La percepción promedio de las víctimas de violencia entrevistadas, en relación a la calidad de los servicios recibidos en las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la Mujer, es de 2.7 considerada como una satisfacción media baja. Esto nos da como resultado un Índice de Satisfacción de 54%, calificación muy baja para un servicio que debe satisfacer las necesidades de víctimas de violencia.
- El nivel de insatisfacción con el servicio recibido es de 23.8%, 52.4% y 20% para las unidades de atención Centro Emergencia Mujer, Comisaría-Policía Nacional y Fiscalía de Familia-Ministerio Público, respectivamente. De este porcentaje están muy insatisfechos el 4.8%, 4.8% y 0%. Esta situación se explica por la demora en las investigaciones, que pueden llegar a más de 60 días a pesar de que la norma legal establece un plazo máximo de cinco días, falta de respuesta inmediata y efectiva a las denuncias, peligro de una mayor agresión por falta de medidas de protección y la percepción de que el esfuerzo realizado para decidirse a denunciar ha sido inútil porque no se consigue el resultado esperado, detener y/o castigar al agresor, y/o conseguir medidas de protección contra el agresor.
- Es de resaltar los altos porcentajes del nivel de “ni satisfecho ni insatisfecho” de 38.1%, 47.6% y 60% respectivamente, que evidencia que aun cuando no se logró solucionar el problema de violencia, no descalifican el servicio recibido, al considerar que es el único medio para castigar al agresor y/o conseguir protección contra el agresor.

- En ese contexto, la percepción de las víctimas de violencia encuestadas en relación a los servicios recibidos en las Unidades de Atención en la lucha contra hacia la Mujer, es de insatisfacción, al no lograr conseguir su principal objetivo detener la violencia, que es la motivación por la cual acuden a solicitar ayuda y/o a denunciar la violencia, evidenciando que las autoridades y las instituciones requieren adoptar medidas y acciones tendientes a satisfacer las necesidades, expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia de Villa María del Triunfo.

Brecha entre las demandas de las mujeres víctimas de violencia y la calidad percibida en los servicios brindados por las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia

- Las mujeres víctimas de violencia de Villa María del Triunfo no han visto satisfechas sus demandas con los servicios brindados en las unidades de atención al presentar brechas negativas en un 88%, 100% y 91% de las dimensiones evaluados del Centro Emergencia Mujer, Comisaría-Policía Nacional y Fiscalía de Familia-Ministerio Público, respectivamente.
- Esto evidencia que frente a la violencia y a su decisión de hacer valer sus derechos, las víctimas no encuentran una respuesta positiva por parte de las autoridades quedando en ella la percepción que no se ha hecho nada, que ha sido una pérdida de tiempo y que toda la información recibida es propaganda engañosa. Esto genera en las mujeres víctimas de violencia, frustración y desconfianza, tanto en las autoridades como en las instituciones. Máxime si la información recibida en los folletos y/o

publicidad indican que allí ella recibirá ayuda para su problema de violencia.

- En tal sentido, es necesario que se mejore la atención y los procesos de las unidades de atención en la lucha contra la violencia. Asimismo, realizar algunas modificaciones en la normativa, en cuanto a la tramitación y efectividad de las medidas de protección dictadas a favor de la víctima, quienes se consideran muy desprotegidas frente a la violencia familiar; lo cual no debería ser así, por ser política permanente del Estado la lucha contra toda forma de violencia familiar.

Los servicios de las Unidades de Atención presentan una respuesta limitada a las expectativas de las mujeres víctimas de violencia

- Los servicios de las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer no comprenden dentro de sus servicios las expectativas de las mujeres víctimas de violencia, principalmente la expectativa “Mejorar mi autoestima”, al no estar incluida dentro de los servicios que brinda el Centro Emergencia Mujer y la expectativa “Solucionar la violencia en mi vida”, al percibir que no tienen acceso a justicia, ya que la Comisaría muchas veces no recibe la denuncia al no considerarla grave y siempre requiere del informe del médico legista; lo que genera en la víctima de violencia la percepción de que se duda de su palabra, que no se le cree, o que no se quiere recibir su denuncia.
- Estos resultados evidencian que los servicios de las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer responden de manera limitada a las expectativas de las mujeres víctimas de violencia, correspondiendo al Estado a través del ente rector

Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables, articular e insertar las expectativas de las víctimas en los servicios de la cadena de apoyo en la lucha contra la violencia hacia la mujer; asimismo, requiere la participación conjunta, coordinada y efectiva de las tres Unidades de Atención en la lucha contra la violencia.

Las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer responden de manera limitada a las expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia, son poco conocidas, su cobertura es reducida y el nivel de satisfacción presenta brechas en más del 80% de las dimensiones evaluadas. Sin embargo, representan una política pública orientada a mejorar la situación de la mujer víctima de violencia, por tal razón, a pesar de sus limitaciones, no son rechazadas y se les reconoce como el lugar más apropiado para solicitar ayuda; situación que representan una exigencia para las autoridades e instituciones de mejorar los procesos, procedimientos y normativa para articular los servicios y entidades a la realidad de las mujeres víctimas de violencia y que se sientan realmente apoyadas y protegidas contra la violencia.

7.2. Recomendaciones

Las recomendaciones que se presentan a continuación han sido elaboradas teniendo en cuenta los resultados de la presente investigación y están orientadas a contribuir a la mejora en la atención a las mujeres víctimas de violencia en Villa María del Triunfo y en los procesos de las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer.

Normativas

- Promover la aplicación efectiva de la Ley N° 26260, Ley de protección frente a la violencia familiar, actualizando su reglamentación.

- Proponer modificaciones a la normativa legal en la lucha contra la violencia, a fin de garantizar el acceso a justicia y castigo al agresor, principalmente en el otorgamiento de medidas de protección a la víctima, viabilizando su ejecución inmediata en resguardo de la víctima, y en procesos sumarios para las denuncias sobre violencia familiar.
- Proponer la modificación de los plazos en los casos de investigación de denuncias por violencia familiar, mayor a cinco días, adecuándolos a la realidad y minimizando la frustración y desaliento por incumplimiento de plazos.
- Proponer mejoras a la normativa legal vigente para los casos de denuncias por violencia familiar, considerando la realidad de los casos presentados, ampliando los criterios que permitan calificar mejor la gravedad del hecho y tipificar la violencia como falta o como delito.
- Coordinar con el Ministerio Público y Poder Judicial, a fin de incorporar en la normativa al Centro Emergencia Mujer como entidad técnica autorizada a emitir los informes psicológicos que sustenten las denuncias por violencia psicológica.
- Garantizar la eficacia en la aplicación del derecho civil y penal en casos de denuncias por violencia familiar, mediante un seguimiento o monitoreo de los casos presentados y transparentando las estadísticas de las denuncias por parte de la Policía Nacional y Ministerio Público.

Conceptuales

- El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables debe asumir el liderazgo en la lucha contra la violencia hacia la mujer, creando la cadena de apoyo en la lucha contra la violencia, que involucre a todas las entidades públicas, ONG, asociaciones civiles, organizaciones de base y toda entidad que participa directa e

indirectamente en la lucha contra la violencia, que permita fortalecer los esfuerzos en la lucha contra la violencia hacia la mujer.

- De otro lado, esta cadena de apoyo podría devenir en un “Cluster¹³⁸” de lucha contra la violencia hacia la Mujer, lugar donde estarían representadas todas las instituciones que trabajen y/o tengan como finalidad apoyar a la mujer en la lucha contra la violencia, de manera que colaboren estratégicamente para alcanzar fines comunes: detener la violencia, principalmente y minimizar la ruta que siguen las mujeres víctimas de violencia.
- Implementar un programa integral de prevención contra la violencia en todas las formas y tipos, que involucre a toda la sociedad civil y se oriente prioritariamente a los niños en edad escolar desde los primeros años.
- Ejecutar las disposiciones de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la información en las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia familiar y sexual, que permita tener acceso a las estadísticas de casos de atenciones y denuncias sobre violencia familiar y sexual.
- Efectuar evaluaciones periódicas de la política pública y sus instrumentos en la lucha contra la violencia hacia la mujer, con la participación activa de las beneficiarias, que permita adoptar las medidas necesarias como, adecuar y/o modificar los procesos, protocolos y normativa, con la finalidad de lograr el objetivo de detener la violencia contra la mujer.

¹³⁸Joseph Ramos (1998), de la CEPAL, define el cluster como “una concentración sectorial y/o geográfica de empresas en las mismas actividades o en actividades estrechamente relacionadas, con importantes y acumulativas economías externas, de aglomeración y especialización -de productores, proveedores y mano de obra especializada, de servicios anexos específicos al sector- con la posibilidad de acción conjunta en búsqueda de eficiencia colectiva”.

Operativas

Para las Unidades de Atención

- Ejecutar un programa de capacitación a todos los participantes de la cadena de apoyo en la lucha contra la violencia, que permita fortalecer la base de conocimiento sobre el enfoque de género y la violencia familiar y sexual.
- Proponer la estandarización de los horarios de atención en las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, propiciando una ampliación del horario de atención, que permita una mayor cobertura y acceso a los servicios de las unidades de atención.
- Implementar principios básicos de una gestión de calidad que permita mejorar el servicio que se brinda a las víctimas de violencia y generar confianza en los usuarios.
- Garantizar la confiabilidad, privacidad, transparencia y compromiso del personal de las Unidades de atención, mediante acuerdos escritos (efecto disuasivo) y programas de sensibilización.
- Garantizar la oportunidad en la atención y el acceso a justicia con la mejora de procesos en el servicio de atención a la víctima de violencia, en las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer.
- Implementar técnicas de publicidad y/o promoción de las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, de acuerdo a la cultura e idiosincrasia de las mujeres de Villa María del Triunfo.
- Implementar programas de acercamiento a la población que comprenda las zonas más alejadas de Villa María cercado.

Para el Centro Emergencia Mujer

- Solicitar la implementación del servicio personalizado de atención psicológica para las víctimas de violencia y sus hijos en el Centro Emergencia Mujer.
- Verificar que el personal aplique correctamente la Guía de atención integral de los Centros Emergencia Mujer, mediante un monitoreo cercano y una fiscalización permanente del programa.
- Potenciar y ampliar la cobertura del servicio de psicología y patrocinio legal para víctimas de violencia.
- Incluir dentro del servicio psicológico, el apoyo para mejorar la autoestima de las víctimas de violencia, que permitirá revertir la situación de violencia en la que vive.

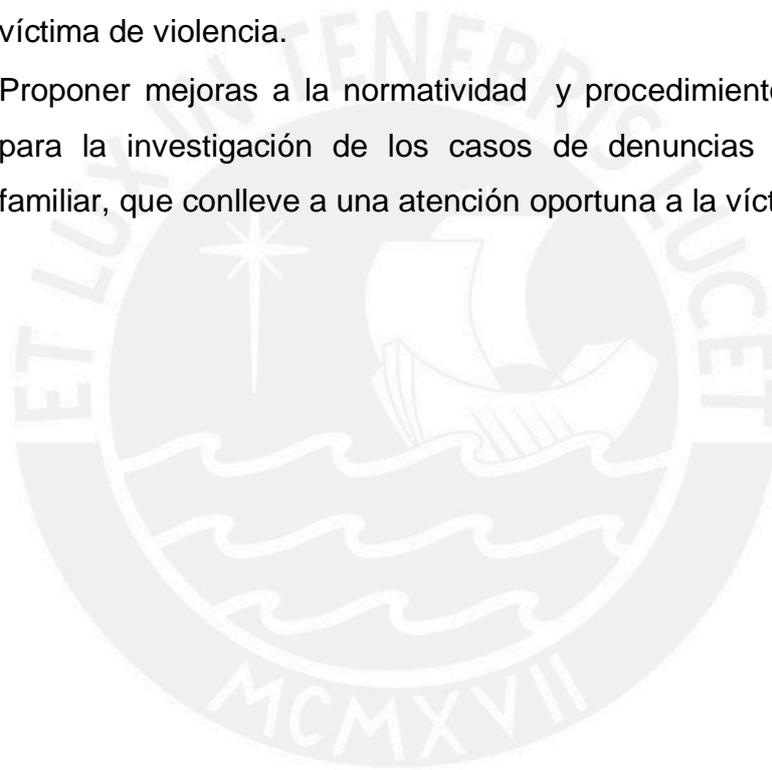
Para la Comisaria-Policía Nacional

- Proponer mejoras a los procedimientos operativos para los casos de denuncias por violencia familiar, considerando la realidad de las víctimas, y su estado emocional.
- Propiciar la mejora en la atención a la víctima de violencia, requiriendo los recursos humanos necesarios para cumplir con los procedimientos y atender las denuncias de las víctimas de violencia oportunamente.
- Solicitar al Ministerio de la Mujer y Ministerio Público un programa de capacitación en género y violencia familiar para los policías a cargo de las comisarías de mujeres y/o familia y la elaboración de manera conjunta de manuales operativos para la investigación de las denuncias por violencia familiar.
- Proponer la inclusión en la curricula de la escuela de Oficiales y Suboficiales de la Policía Nacional, temas sobre violencia familiar y enfoque de género.

- Adecuar los Protocolos de atención a la realidad de las víctimas de violencia.

Para la Fiscalía - Ministerio Público

- Propiciar la mejora en el proceso de otorgamiento de Medidas de Protección a la víctima de violencia, que comprenda coordinaciones más efectivas con la Policía Nacional y permita efectivizar oportunamente la protección de la integridad física de la víctima de violencia.
- Proponer mejoras a la normatividad y procedimientos operativos para la investigación de los casos de denuncias por violencia familiar, que conlleve a una atención oportuna a la víctima.



BIBLIOGRAFIA

- AGUILAR R., Dolores.
2009 *“Repercusión de la violencia en los niños”*. III Congreso de Observatorio contra la violencia doméstica y de género. España.
- AGUIANO, Silvia.
2009 *“Las necesidades y la demanda Social”*. Revista Kairos N° 4.
- FISCHER Laura y ESPEJO Jorge.
2011 *“Mercadotecnia”*. Tercera Edición, Mc Graw Hill, Pág. 240.
- ANDRADE, Simón
2005 *“Diccionario de Economía”*. Tercera Edición, Editorial Andrade, Págs. 215.
- BABINO, Luis
2008 *“La Oficina del Gobernante: aportes para fortalecer los procesos de conducción política de las organizaciones”*. Publicado en el XIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Buenos Aires, noviembre 2008.
- CASTILLO, Eduardo
2005 *“Escala Multidimensional Servqual.”* Universidad Bio Bio Chile.
- CENTRO FLORA TRISTÁN y MANUELA RAMOS
2010 *“Acceso a la Justicia para Mujeres en Situación De Violencia: Estudio de la Comisaría de Mujeres de Villa El Salvador”*.
- 2012 *“Violencia contra las mujeres en Lima”*.
- CHACON, Erick
2013 *“Satisfacción y expectativas del cliente”*.
- CHRISTOPHER Martin, PAYNE Adrian y BALLANTYNE David
1994 *“Marketing relacional: integrando la calidad, el servicio al cliente y el marketing”*. Madrid. Ediciones Díaz de Santos SA. Madrid. Pág. 140.
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERU
1997 Texto Único Ordenado de Ley 26260, Ley de Protección contra la Violencia Familiar.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL PERU

- 2005 *“Informe N° 095-2005-DP-ADM Estudio sobre la Protección Penal frente a la violencia familiar en el Perú”.*
- 2009 *“Informe N° 144-2009-DP-ADM Centro de Emergencia Mujer: Supervisión a los Servicios Especializados en la Atención de Víctimas de Violencia Familiar y Sexual”.*
- 2013 *“Informe N° 003-2013-DP-ADM. Balance sobre el cumplimiento del Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer 2009-2015”.*

DIRECCION GENERAL DE LA POLICÍA NACIONAL

- 2006 *“Manual de Procedimientos Operativos en la Intervención con Familia”.*
- 2009 *“La efectividad de las medidas de protección frente a la violencia familiar.”* Revista electrónica del Trabajador Judicial.

ESCOBAR Andía, Julio Cesar

- 2011 *“El proceso judicial de violencia familiar en el Perú: Reflexiones, comentarios y propuestas.”* Editorial PHILOS IURIS.

FUERTES Rocanin J. F.

- 1997 *“Comunicación y diálogo”.* Cauce Editorial, Madrid.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA “INEI”

- 2010 *“Mapa de pobreza provincial y distrital, Lima 2009”.*
- 2008 Censo Nacional, XI de Población y VI de Viviendas, INEI-2007.

KHALID, Malik.

- 2013 *“Informe Mundial del Desarrollo Humano 2013”.* Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD. Estados Unidos.

KOTLER Philip, CÁMARA Dionicio, GRANDE Idelfonso y CRUZ Ignacio

- 2000 *“Dirección de Marketing”.* Edición del Milenio. Prentice Hall.

LOURAU, René.

- 1991 *“El Análisis Institucional”* Ediciones Amorrortu. Buenos Aires. Pág. 193.

MACASSI, Ivonne, MELÉNDEZ, Liz, ROSAS, Claudia, YÁÑEZ, Gina

- 2010 *“Caminos para acceder a la justicia-Estudio de la Comisaría de Mujeres de Villa El Salvador”*. Edición Centro Flora Tristán.
- MANKIW Gregory
2004 *“Principios de Economía”*. Tercera Edición. Mc Graw Hill, Pág. 42.
- MATUD, M^a Pilar; GUTIÉRREZ Ana; PADILLA, Vanesa
2004 *“Intervención psicológica con mujeres maltratadas por su pareja”*. Revista papeles del sicólogo, España, N^o 88, 2004.
- MELENDEZ, Liz
2012 *“El feminicidio en el Perú, caminos recorridos y retos para su prevención y sanción”*. Edición Centro Flora Tristán.
- MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES
2009 *“Legislación internacional de protección de los derechos de las mujeres”* Portal del Ministerio de Relaciones Exteriores y Portal de la Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe “CEPAL.
- 2009 *“Guía de Atención Integral de los Centros Emergencia Mujer”*.
- 2013 *“Programa Nacional contra la violencia familiar y sexual. Centro Emergencia Mujer.”*
- 2014 *“Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual”*. Boletín de los meses de enero-abril 2014.
- MINISTERIO PÚBLICO.
2009 *“Intervención de los Fiscales de Familia, Penales y Mixtos frente a la violencia familiar y de género”*.
- 2013 *“Observatorio de criminalidad ”* Estadísticas sobre violencia familiar 2013.
- MORENO P. Milla
2011 *“Maestría en Gestión y Desarrollo Social”*. Universidad Técnica Particular de Loja Ecuador.
- MOVIMIENTO MANUELA RAMOS
2007 *“Evaluación de la Ruta Crítica del Sistema Policial - Judicial en los Casos de Violencia Familiar en los Distritos de San Juan de Miraflores, Villa El Salvador y Villa María Del Triunfo”*. Edición Movimiento Manuela

- Ramos, Programa Derecho a una Vida sin Violencia.
- 2007 “*Evaluación de la Ruta Crítica del Sistema Policial - Judicial en los Casos de Violencia Familiar en los Distritos de San Juan de Miraflores, Villa El Salvador y Villa María Del Triunfo*”. Edición Movimiento Manuela Ramos, Programa Derecho a una Vida sin Violencia.
- 2013 “Estadísticas sobre violencia”.
- MUJICA Jaris
2011 “*Violaciones sexuales en el Perú 2000- 2009. Un informe sobre el estado de la situación*”. Primera Edición. Lima. Centro de Promoción y Defensa de los Derechos Sexuales y Reproductivos.
- MUNICIPALIDAD DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO.
2012 “*Plan Distrital de Lucha contra la violencia hacia la Mujer 2012-2016*”. Lima.
- NAUSSAM, Martha.
2012 “*Las Mujeres y el Desarrollo Humano*”. 2ª Edición. Editorial Herber.
- OVIEDO, Gilberto Leonardo
2014 “*La definición del concepto de percepción en Psicología con base en la teoría Gestalt*”. Revista No 18. Agosto 2004. Pág. 89-96.
- ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD.
2000 “*La ruta crítica de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América Latina*”. Programa Mujer, Salud y Desarrollo.
- 2005 “*La violencia un problema de salud mundial*”. Programa mujer, salud y desarrollo. Costa Rica, Vol. III, Nº 10, 2005, Pág. 46.
- PICHARDO, Arlette
1993 “*Evaluación del impacto Social. El valor de lo humano ante la crisis y el ajuste*”. Buenos Aires, Argentina. Editorial HVMANITAS.
- ROBBINS, Stephen P
1999 “*Comportamiento Organizacional*”. 8ª Edición. Editorial Prentice Hall. México.
- SALAS, Christian

2009 “Comentario sobre los aspectos básicos de la violencia familiar”. Revista Derecho & Cambio Social. Número 18.

SAVE THE CHILDREN.

2011 “En la violencia de Género no hay una sola víctima”.

SIEMPRO

1999 “Gestión Integral de Programas Sociales Orientada a Resultados. Manual Metodológico para la Planificación y Evaluación de Programas Sociales”. Brasil. UNESCO, Fondo de Cultura Económica.

THOMPSON, Ivan

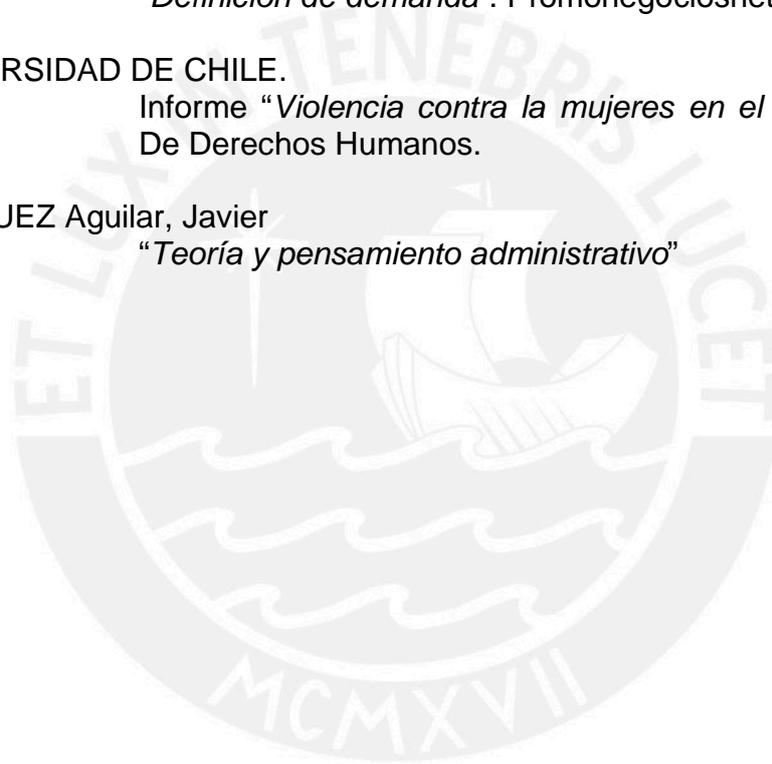
2006 “Definición de demanda”. Promonegociosnet.

UNIVERSIDAD DE CHILE.

2010 Informe “Violencia contra la mujeres en el Perú” Centro De Derechos Humanos.

VÁSQUEZ Aguilar, Javier

2003 “Teoría y pensamiento administrativo”



PANEL FOTOGRAFICO

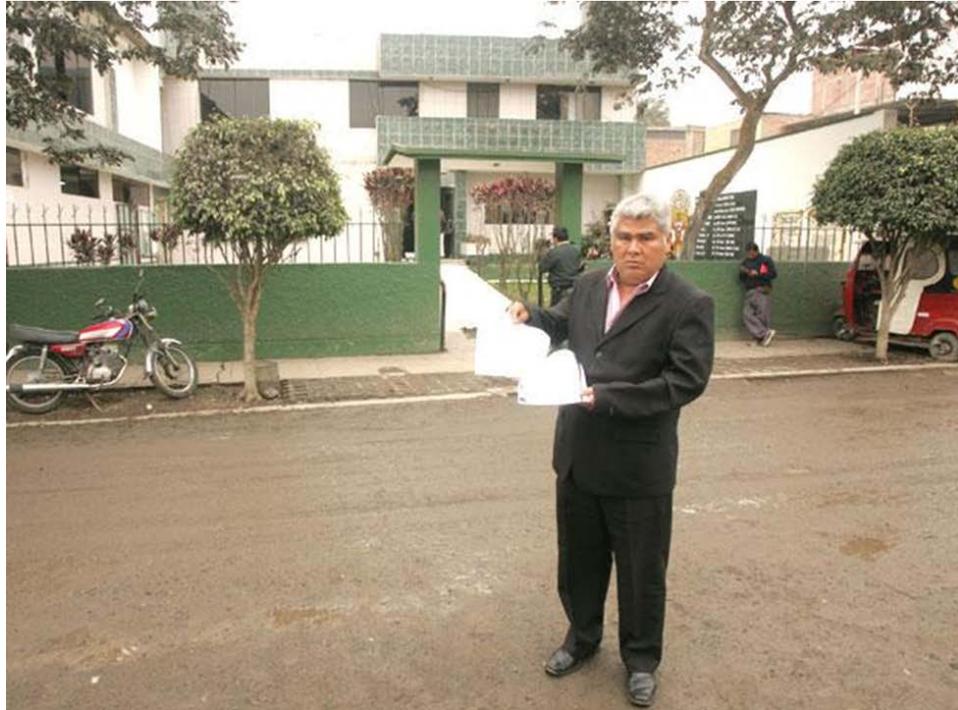
Centro Emergencia Mujer de Villa María del Triunfo



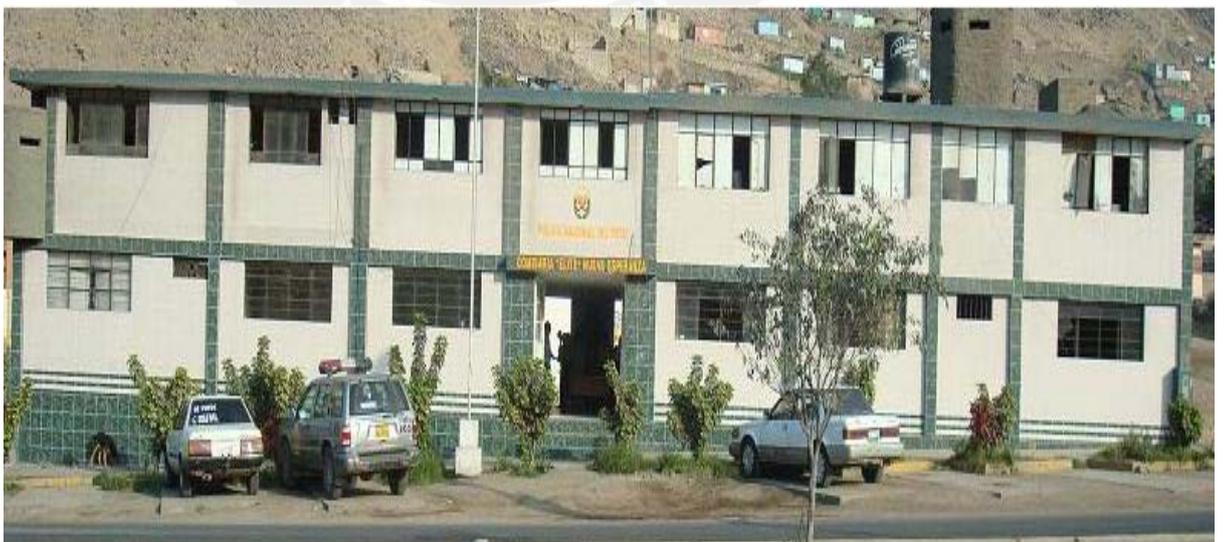
Comisaría de Villa María Cercado



Comisaría José Carlos Mariátegui



Comisaría Nueva Esperanza



Ministerio Público- Lima Sur



FOCUS GROUP

Zona Poblacional de San Gabriel



Zona Poblacional de Virgen de Lourdes



Zona Poblacional de Villa María cercado



ANEXOS:**Anexo 01: Reporte del Focus Group****DISTRITO DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO**

OBJETIVO: Identificar las expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia para elaborar la entrevista.

METODOLOGÍA: Es de tipo exploratorio, debido a que los resultados recogidos con este instrumento, proporcionara información que nos ayudaran en la investigación. Mediante el Focus Group buscamos conocer las opiniones, ideas, conceptos de un grupo de mujeres víctimas de violencia

ASISTENCIA: Se hizo las invitaciones a quince (15) personas, por cada Zona, para participar del Focus Group el día 24 de mayo, considerando que el porcentaje de inasistencia en promedio suele ser alto, sin embargo, la respuesta fue buena y asistieron casi todos, lo que demuestra el interés en el tema y los deseos de que sean escuchadas en sus expectativas y demandas.

FECHA: 24. Mayo. 2014

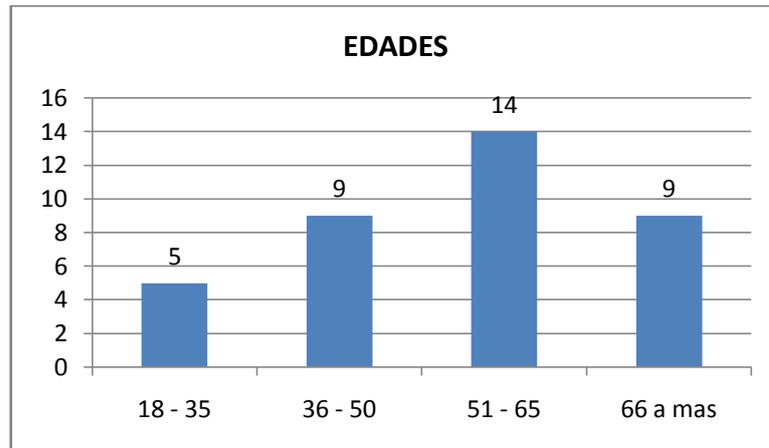
Lugar	Hora De Inicio	Hora De Término	N° Participantes
Zona de San Gabriel	5.00 p.m.	6.00 p.m.	13
Zona de Villa María cercado	5.30 p.m.	6.30 p.m.	14
Zona de Virgen de Lourdes	4.30 p.m.	5.30 p.m.	10
Total			37

Elaboración Propia

REPORTE DEL FOCUS GROUP**DATOS DE LOS PARTICIPANTES****POR EDADES**

Rango De Edades	Frecuencia	Porcentaje
18 - 35	5	14%
36 - 50	9	24%
51 - 65	14	38%
66 a más	9	24%
Total	37	100%

Elaboración Propia

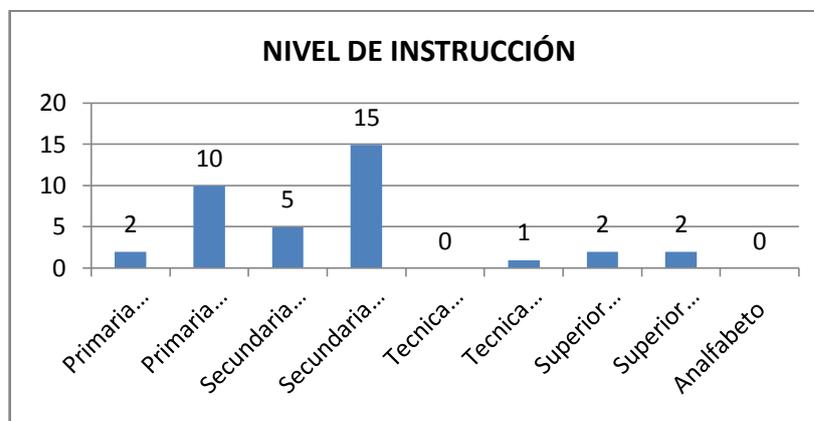


Elaboración Propia

POR NIVEL DE INSTRUCCIÓN

Nivel De Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria Incompleta	2	5%
Primaria Completa	10	27%
Secundaria Incompleta	5	14%
Secundaria Completa	15	41%
Técnica Incompleta	0	0%
Técnica Completa	1	3%
Superior Incompleta	2	5%
Superior Completa	2	5%
Analfabeto	0	0
Total	37	100%

Elaboración Propia

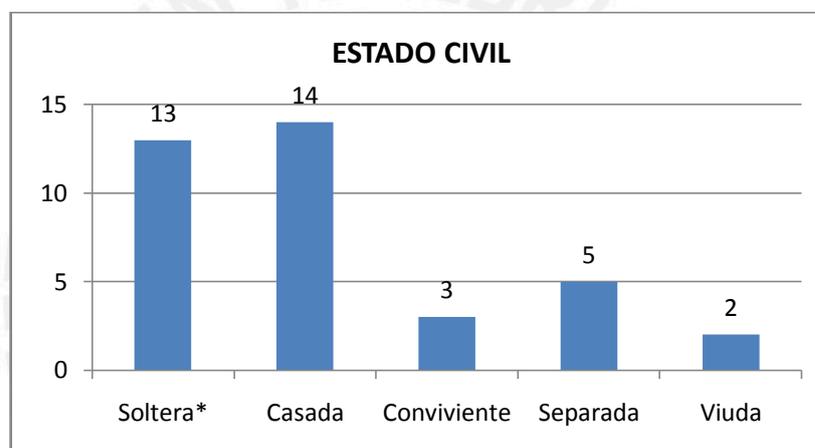


Elaboración Propia

ESTADO CIVIL

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltera*	13	35%
Casada	14	38%
Conviviente	3	8%
Separada	5	14%
Viuda	2	5%
Total	37	100%
* Las convivientes separadas se consideran solteras		

Elaboración Propia

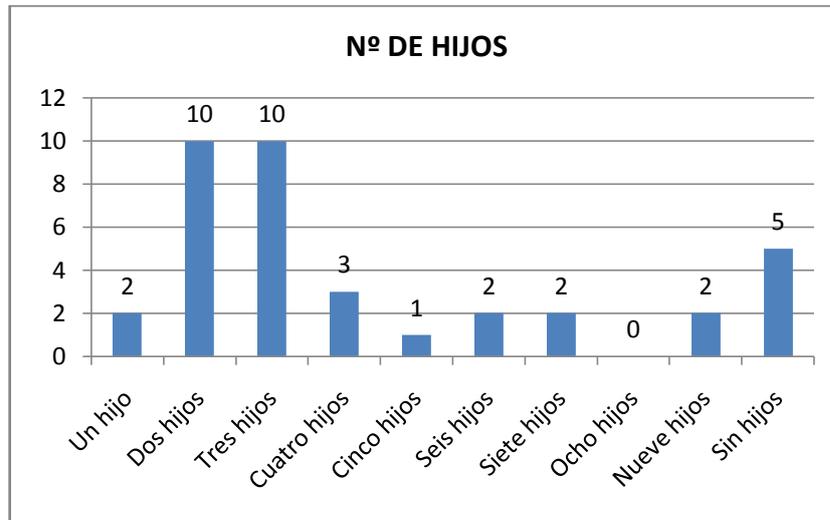


Elaboración Propia

Nº DE HIJOS

Nº De hijos	Frecuencia	Porcentaje
Un hijo	2	5%
Dos hijos	10	27%
Tres hijos	10	27%
Cuatro hijos	3	8%
Cinco hijos	1	4%
Seis hijos	2	5%
Siete hijos	2	5%
Ocho hijos	0	0%
Nueve hijos	2	5%
Sin hijos	5	14%
Total	37	100%

Elaboración Propia



Elaboración Propia

PREGUNTAS

1. ¿QUE DEBE HACER UNA PERSONA VÍCTIMA DE VIOLENCIA POR PARTE DE SU PAREJA?

Conceptos	Frecuencia	Porcentaje
Perder el miedo, tomar valor	4	11%
Denunciar	7	19%
Separarse	3	8%
Pedir ayuda	9	24%
Defenderse	5	13%
Hablar con el agresor, ponerle un alto	7	19%
Golpearlo	2	6%
Total	37	100%

Elaboración Propia



Elaboración Propia

Frases

“Decir alto, no más”

“No esperar segunda vez para denunciarlo”

2. ¿PORQUE LA MUJER VIOLENTADA TIENE DIFICULTADES PARA ALEJARSE DE SU PAREJA?

Conceptos	Frecuencia	Porcentaje
Temor, miedo, vergüenza	15	40%
No tener trabajo	7	19%
Por lo hijos	5	13%
Esperanza de cambio	3	8%
No tener a donde ir	2	6%
Costumbres familiares	2	6%
Baja autoestima	3	8%
Total	37	100%

Elaboración Propia



Elaboración Propia

Frases

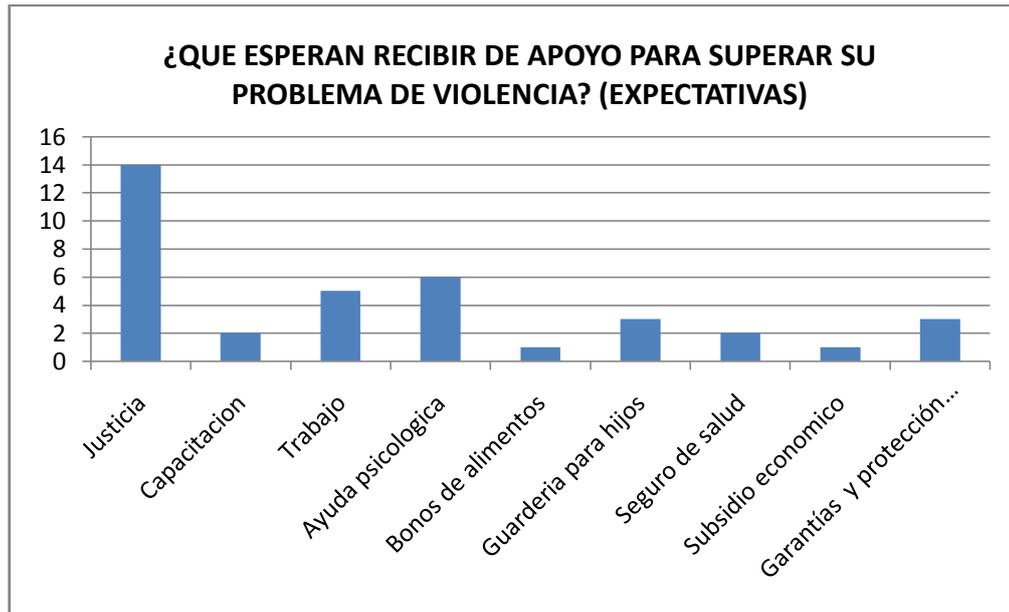
“Miedo a que me pegue más”

“Porque no tuve papa y no quiero que eso suceda con mis hijos”

3. ¿QUE ESPERAN RECIBIR DE APOYO PARA SUPERAR SU PROBLEMA DE VIOLENCIA? (EXPECTATIVAS)

Conceptos	Frecuencia	Porcentaje
Justicia	14	37%
Capacitación	2	6%
Trabajo	5	13%
Ayuda psicológica	6	16%
Bonos de alimentos	1	3%
Guardería para hijos	3	8%
Seguro de salud	2	6%
Subsidio económico	1	3%
Garantías y protección para mujeres violentadas	3	8%
Total	37	100%

Elaboración Propia



Elaboración Propia

Frases

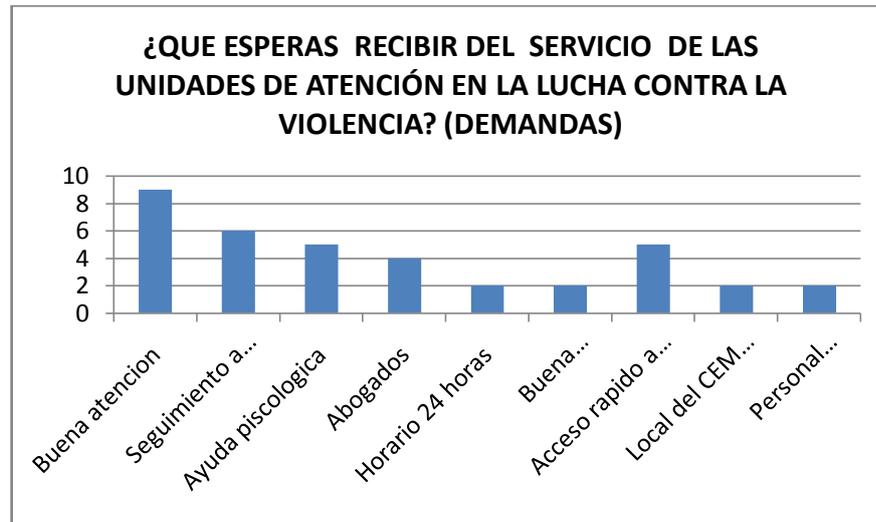
“Quisiera ser escuchada de verdad”

“Quiero una ley que realmente castigue al agresor”

4. ¿QUE ESPERAS RECIBIR DEL SERVICIO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN EN LA LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA? (DEMANDAS)

Conceptos	Frecuencia	Porcentaje
Buena atención	9	24%
Seguimiento a denuncias	6	16%
Ayuda psicológica	5	13%
Abogados	4	10%
Horario 24 horas	2	6%
Buena orientación	2	6%
Acceso rápido a justicia	5	13%
Local del CEM cerca	2	6%
Personal confiable	2	6%
Total	37	100%

Elaboración Propia



Elaboración Propia

Frases

“Que me crean y no duden de mi queja”

“La Policía y la Fiscalía deben hacer su trabajo y hacer cumplir la ley”

SUGERENCIAS DE VILLA MARIA CERCADO

1. Prevención de la violencia en los jóvenes
2. Enfocar mejor los programas sociales
3. Que la Policía reciba las denuncias. Hay mucha impotencia, cuando dicen, eso no es violencia, porque solo se tiene un moretón en la cara.
4. Enseñar sobre violencia en los colegios
5. Ver si hay violencia en casa de los escolares
6. En lugar de condones enseñar sobre violencia
7. Trabajar la autoestima en los chicos
8. Profesores ver si tienen pasado de violencia
9. Profesores ver si no ejercen violencia
10. Jóvenes prevención en responsabilidad, en hacer hijos y en la violencia
11. Impotencia ante la indiferencia de la policía
12. Indiferencia de profesoras ante la violencia
13. La publicidad sobre no violencia no tiene efecto
14. La prevención debe ser desde primaria
15. No hay charlas para padres ni a profesores sobre violencia
16. Trabajo de prevención sobre violencia, para jóvenes, mujeres y hombres

RELACION DE PARTICIPANTES

Zona de San Gabriel:

Ítem	Edad	Sexo	Instrucción	Estado Civil	Hijos
1	72	F	Primaria	Viuda	7
2	60	F	Primaria	Soltera ¹³⁹	3
3	63	F	Primaria	Casada	5
4	47	F	Secundaria	Soltera	2
5	50	F	Secundaria	Casada	3
6	66	F	Primaria	Casada	2
7	56	F	Primaria	Casada	2
8	52	F	Primaria	Soltera	2
9	60	F	Primaria	Casada	9
10	50	F	Primaria	Casada	7
11	34	F	Secundaria	Soltera	0
12	54	F	Secundaria	Casada	2
13	53	F	Secundaria	Casada	4

Elaboración Propia

Zona de Villa María cercado:

Ítem	Edad	Sexo	Instrucción	Estado Civil	Hijos
1	58	F	Superior	Casada	2
2	50	F	Superior	Casada	2
3	70	F	Primaria incompleta (Modista)	Viuda	6
4	42	F	Superior incompleto	Separada	3
5	76	F	Secundaria incompleta	Casada	6
6	53	F	Superior incompleto	Separada	2
7	72	F	Técnico	Soltera	0
8	62	F	Secundaria	Separada con conviviente	3
9	55	F	Secundaria	Separada	3
10	43	F	Secundaria	Separada	3
11	44	F	3er secundaria	Separada	3
12	54	F	Secundaria	Soltera	1
13	18	F	Secundaria	Soltera	1
14	25	F	Secundaria	Soltera	0

Elaboración Propia

¹³⁹Soltera, se conceptualiza a la divorciada o sin pareja.

Zona de Virgen de Lourdes:

Ítem	Edad	Sexo	Instrucción	Estado Civil	Hijos
1	66	F	Secundaria	Soltera	4
2	76	F	2do Primaria	Casada	4
3	49	F	4to secundaria	Casada	2
4	53	F	Secundaria	Conviviente	3
5	66	F	5to primaria	Soltera	9
6	48	F	5to primaria	Conviviente	3
7	72	F	Secundaria incompleto	Soltera	2
8	31	F	Secundaria	Soltera	0
9	59	F	Secundaria incompleto	Casada	3
10	18	F	Secundaria	Soltera	0

Elaboración Propia

RESUMEN DE LAS RESPUESTAS POR ZONA POBLACIONAL

1. ¿QUE DEBE HACER UNA PERSONA VICTIMA DE VIOLENCIA POR PARTE DE SU PAREJA?

Ítem	San Gabriel	Villa María cercado	Virgen de Lourdes
1	Tomar valor	Denunciar	Denunciar
2	Vencer y/o Perder el miedo	Separarse, porque lo volverá hacer	Pedir apoyo
3	Denunciar	Hablar con él y ponerle un alto	Cortar a tiempo
4	Buscar ayuda psicológica	Defenderse y también golpearlo	Separación definitiva
5	Demostrar que es valiosa y que no está sola	No esperar una segunda vez para denunciarlo	Recibir apoyo psicológico y legal
6	Aprender a defenderse	Buscar ayuda	
7	Debemos afrontar y decidirse	Separarse por el bien de los hijos	
8	Enfrentarlo	Buscar ayuda psicológica y legal	
9	Decir alto no más	Acudir al Centro Emergencia Mujer o la Demuna.	
10	Buscar ayuda	Acudir juntos al psicólogo	
11	Decidirse actuar para que esta violencia no pase a los hijos	Actuar de inmediato	
12	Buscar ayuda para que mi pareja /esposo mejore		
13	Decir basta ya		

Elaboración Propia

2. ¿PORQUE LA MUJER VIOLENTADA TIENE DIFICULTADES PARA ALEJARSE DE SU PAREJA?

Ítem	San Gabriel	Villa María cercado	Virgen de Lourdes
1	Esperanza de cambio	No tiene como mantener a sus hijos	Temor, vergüenza. Amenaza
2	Miedo a quedarse sola	No quiere que sus hijos crezcan sin papa	Por falta de apoyo económico
3	Dependencia económica	Miedo a que la busque para golpearla	Falta de orientación
4	Costumbre	Por vergüenza	Porque se tiene niños pequeños y como dejarlas para salir a trabajar
5	Miedo a que le pegue	No tiene trabajo	Costumbre, familia
6	No tener donde ir	No tiene donde dejar a sus hijos pequeños si encuentra trabajo	Falta vida espiritual
7	Miedo a que la juzguen	Temor a no poder salir adelante con sus hijos	
8	Vergüenza	Perder la seguridad que da la pareja	
9	Por sus hijos		
10	Baja autoestima		
11	Miedo a que los hijos no salgan adelante por falta de papa		
12	Porque yo no tuve papa y no quiero que eso les pase a mis hijos		
13	No tengo trabajo		
14	Obsesión con la pareja, sin El no soy nada		

Elaboración Propia

3. ¿QUE ESPERAN RECIBIR DE APOYO PARA SUPERAR SU PROBLEMA DE VIOLENCIA? (EXPECTATIVAS)

Ítem	San Gabriel	Villa María cercado	Virgen de Lourdes
1	Que me ayuden con justicia	Apoyo psicológico	Brindar capacitación
2	Quiero me capaciten para ser más fuerte y conseguir trabajo	Que me consigan Trabajo	Que el trámite de denuncia sea rápido
3	Ayuda psicológica y psiquiátrica	Guardería para dejar a mis hijos mientras trabajo	Apoyo psicológico
4	Empoderarme	Solución al problema de la violencia	Un subsidio económico
5	Quiero bonos de alimentos para mi familia	Pensión para los hijos	Empoderarme
6	Quiero ayuda psicológica para mí y mis hijos	Empresa para mujeres violentadas con guardería	Que acepten nuestra denuncia
7	Quiero una ley que realmente castigue al agresor	Leyes drásticas para agresor.	CEM, DEMUNA en Virgen de Lourdes
8	Trabajo para mujeres violentadas	Que las leyes se apliquen	Comisaría en Virgen de Lourdes
9	Quisiera ser escuchada de verdad	Que la justicia se cumpla	
10	Ayuda en todo sentido	Pensión para mujeres separadas por violencia	
11	Queremos que haya leyes para que castiguen al agresor	Las Leyes no se cumplen, y no se puede hacer nada	
12		Hay Corrupción en la policía y no hay como denunciarlos	
13		Seguro social, salud para personas violentadas y separadas	
14		Debe haber obligación para el pago de la pensión (Los	

		agresores dejan el trabajo para no pasar pensión, Dicen no tengo trabajo, ¿quieres que robe?)	
15		Deben dar medios para vivir solas con sus hijos	

Elaboración Propia

4. ¿QUE SERVICIOS ESPERAR RECIBIR DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN EN LA LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA? (DEMANDAS)

Ítem	San Gabriel	Villa María cercado	Virgen de Lourdes
1	Que nos atiendan con seriedad	Garantías y protección para mujeres violentadas	Atención todo el día
2	Que nos traten con respeto	Seguimiento para denuncias y solicitud de pensión para hijos	Seguimiento a las denuncias
3	Que se respeten los horarios	Ayuda psicológica para los hijos	Atención de profesionales
4	Que nos pongan abogados que nos ayuden a llegar al final de la violencia que padezco	Mejor trato en la denuncias	Horario de atención 24 horas
5	Que me atiendan en el momento	Acceso a justicia rápido	Que la atención se realiza inmediatamente
6	Que me indiquen que documentos tengo que traer para la denuncia	Oportunidad en la denuncia	Que sean confiables
7	Quiero me crean y no duden de mi queja y denuncia	La Policía y la Fiscalía deben hacer su trabajo y hacer cumplir la ley. Muchas veces la sentencia no se cumple	

8	Necesito que me acompañen para poder hacer mi denuncia	Apoyo de abogados para evitar que archiven la denuncia.	
9	Apoyo psicológico	Apoyo de abogados para recibir la pensión para los hijos. Por el trabajo no se puede hacer seguimiento.	
10	Que nos atiendan personas buenas	Apoyo psicológico para elevar autoestima	

Elaboración Propia



Anexo N° 02: Ficha técnica de las encuestas

1. Diseño de la Muestra para encuesta de percepción de la calidad de los servicios

- 2.1. Universo de estudio: Mujeres víctimas de violencia
- 2.2. Ámbito geográfico: Mujer de Villa María del Triunfo.
- 2.3. Marco muestral: Mujeres víctimas de violencia que han hecho uso de los servicios de las Unidades de Atención, según los siguientes criterios:
- 40% utilizaron los servicios del Centro Emergencia Mujer.
 - 40% utilizaron los servicios de la Policía Nacional
 - 20% utilizaron los servicios del Ministerio Público
- 2.4. Distribución muestral: Se ha considerado las víctimas de violencia de los asentamientos humanos de San Gabriel en José Carlos Mariátegui, Virgen de Lourdes en Nueva Esperanza y Villa María cercado, en rangos de edades de 18 a más de 60 años.
- 2.5. Método de muestreo: Estratificado no probabilístico por conveniencia.
- 2.6. Tamaño muestral: 52 mujeres víctimas de violencia, en partes proporcionales para las tres zonas poblacionales.

2. Diseño de la Muestra para encuesta de conocimiento de las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia familiar

- 2.1. Universo de estudio: Mujeres víctimas y no víctimas de violencia.
- 2.2. Ámbito geográfico: Mujer de Villa María del Triunfo.
- 2.3. Marco muestral: Mujeres víctimas y no víctimas de violencia.

- 2.4. Distribución muestral: Se ha considerado las víctimas y no víctimas de violencia de los asentamientos humanos de San Gabriel en José Carlos Mariátegui, Virgen de Lourdes en Nueva Esperanza y Villa María cercado, en rangos de edades de 18 a más de 60 años.
- 2.5. Método de muestreo: Estratificado no probabilístico por conveniencia. Es de aclarar que las encuestas para mujeres no víctimas, se utilizó el Muestreo casual o incidental, conformado por mujeres fácilmente accesibles, presentes en un lugar determinado, y en un momento preciso. Las mujeres se incluyen en el estudio a medida que se presentan, y hasta que la muestra alcance el tamaño deseado.
- Tamaño muestral: 60 mujeres, 20 por cada zona poblacional.

Anexo 03: Formato de la entrevista Estructurada a víctimas de violencia

Expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia sobre los servicios que brindan las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia

Protocolo para Entrevista Estructurada.

Conocer las expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia en relación a los servicios que el Estado brinda a través del Centro Emergencia Mujer, Policía Nacional-Comisaría y Ministerio Público-Fiscalía. Las entrevistas se realizarán a víctimas de violencia del distrito de Villa María del Triunfo.

- A) Se inicia con Saludo inicial, agradecimiento y pequeña conversación
- B) Se presenta el objetivo de la entrevista
 - 1. Conocer las expectativas de las mujeres, es decir lo que esperan alcanzar con el apoyo del Estado, para superar su problema de violencia.
 - 2. Conocer las demandas de servicios, es decir los servicios que esperan recibir de parte del Estado.
- C) Se menciona que es libre de compartir sus ideas, que nos importa su opinión sincera. Indicar que la información es solo para fines de la investigación y es totalmente anónima.
- D) Se indica que se grabara la entrevista y que es para agilizar la toma de información
- E) Se procede a tomar sus datos generales

DATOS GENERALES							
Entrevista N°:		Edad		Estado civil	Casado	Hijos	
					Soltero		
					Conviviente		
					Separada		
					Viuda		
Nivel de estudio					Primaria		
					Secundaria		
					Técnica		
					Universidad		
					No sabe leer		
ZONA					San Gabriel		
					Villa María		
					Virgen de Lourdes		

Preguntas:

- 1- ¿Cuán difícil es la vida cuando se vive violencia familiar y/o sexual?

.....

2- ¿Qué aspectos de mi vida han sido afectados por la violencia?

	Concepto	Definiciones	Cuales le afecto
1.	Psicológicas	Deterioro de la autoestima, desvaloración vergüenza	
2.	Legales	Abandono del hogar, desconocimiento de derechos de pareja	
3.	Familiares sociales	Destrucción de la familia como espacio de seguridad y protección	
4.	Salud Física	Deterioro salud física y mental (depresión, ansiedad, culpa)	
5.	Económicas	Pérdida de ingresos	
6.	Laborales de estudio	Pérdida de productividad, retraso o deserción escolar	
7.	Perdidas de confianzas en instituciones públicas	Deterioro de la credibilidad en la Policía Nacional, Ministerio Público y Poder Judicial.	
8.	Comunitarias	Desborde social, violencia y pandillaje	

3- ¿Cuál de ellos me ha afectado más? Menciona los tres (3) primeros que más te han afectado

	Concepto	Definiciones	Grado de importancia
1.	Psicológicas	Deterioro de la autoestima, desvaloración vergüenza	
2.	Legales	Abandono del hogar, desconocimiento de derechos de pareja	
3.	Familiares sociales	Destrucción de la familia como espacio de seguridad y protección	
4.	Salud Física	Deterioro salud física y mental (depresión, ansiedad, culpa)	

5.	Económicas	Pérdida de ingresos	
6.	Laborales de estudio	Pérdida de productividad, retraso o deserción escolar	
7.	Perdidas de confianzas en instituciones públicas	Deterioro de la credibilidad en la Policía Nacional, Ministerio Público y Poder Judicial.	
8.	Comunitarias	Desborde social, violencia y pandillaje	

4- ¿Qué problemas he enfrentado?

.....

.....

.....

.....

.....

5- ¿Cómo los ha enfrentado? Tuviste apoyo. ¿Quién te ayudo?

.....

.....

.....

.....

.....

6- ¿Considerando la respuesta anterior, que esperarías alcanzar con los servicios brindados por las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, para superar su problema de violencia, y cuál es su grado de importancia? (expectativas)

Concepto	Marcar	Grado de importancia
1. Recuperar mi bienestar psicológico		
2. Recuperar mi salud		
3. Sentirme protegido contra la violencia		
4. Obtener Acceso a Justicia		
5. Recuperar mis relaciones familiares y sociales		
6. Obtener compensación en dinero		
7. Volver al trabajo o estudio		
8. Lograr resolver el problema de la violencia		
9. Apoyo /subsidio del Estado		
10. Protección contra la violencia		
11. Mejorar mi Autoestima		
12. Castigo al agresor		
13. Seguridad económica para mis hijos		

14. Pago de compensación por el daño (violencia sexual)		
15. Capacitación en habilidades y oficios		
16. Acceso a programas sociales de apoyo económico		
17. Acceso a programas de trabajo temporal		
18. Lograr un Trabajo de 8 horas		

7- ¿Cree que los servicios que brinda el Estado a través de las unidades de atención satisfacen sus expectativas? ¿Explique porque?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

8- ¿Considerando la respuesta anterior que servicios esperaría recibir de las Unidades de Atención en la Lucha contra la Violencia? (demandas)

Concepto	Marcar	Grado de importancia
1. Que me brinden asesoría legal gratuita		
2. Que me designen un abogado que me represente (patrocinio legal)		
3. Que reciba atención psicológica, para mí y mi hijos		
4. Atención por personal competente, con experiencia y criterio		
5. Que respeten mis decisiones		
6. Que la atención se realice con prontitud		
7. Que el personal sea amable y respetuoso		
8. Que el local se adecuado, limpio, con ambientes privados		
9. Que los folletos y formularios sean sencillos y fáciles de entender		
10. Que el horario de atención sea de 24 horas		
11. Que el personal sea suficiente		
12. Que el trato sea igual para todos		

13. Que la información que se brinde sea comprensible , con lenguaje sencillo		
14. Que se note disposición y preocupación por solucionar mi caso		
15. Que realmente se logre detener la violencia		
16. Oportunidad en el castigo al agresor		

09- ¿Antes alguien te pregunto sobre tus expectativas y demandas sobre los servicios de las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer?

.....
.....

10- ¿Hay algo que quisieras comentar o añadir?

.....
.....
.....
.....

Comunicar que el uso que se le dará a los datos recogidos es para fines de la investigación y se consignaran en un informe.

F) Se agradece su participación y se despide

Anexo 04: Formato de la encuesta de conocimiento sobre las unidades de Atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer a víctimas y no víctimas de violencia

Conocimiento de los servicios que brindan Las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia ENCUESTA

UNIDAD DE ATENCIÓN	SERVICIO	CANAL
CENTROEMERGENCIA MUJER POLICÍA NACIONAL –COMISARÍA MINISTERIO PÚBLICO - FISCALÍA	Atención a víctimas de violencia	PRESENCIAL

Encuesta N°:		Edad		Estado civil	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Casado</td></tr> <tr><td>Soltero</td></tr> <tr><td>Conviviente</td></tr> <tr><td>Separada</td></tr> <tr><td>Viuda</td></tr> </table>	Casado	Soltero	Conviviente	Separada	Viuda	Hijos	
Casado												
Soltero												
Conviviente												
Separada												
Viuda												
Nivel de estudio		Primaria										
		Secundaria										
		Técnica										
		Universidad										
		No sabe leer										
ZONA		San Gabriel										
		Villa María										
		Virgen de Lourdes										

Buenos días, mi nombre es ____ En esta oportunidad estamos trabajando para recoger información sobre los servicios que brindan las unidades de Atención: CentroEmergencia Mujer, Policía Nacional – Comisaría y Ministerio Público-Fiscalía.
El objetivo de la siguiente encuesta es saber de buena tinta el grado de conocimiento de los servicios, a fin de identificar áreas de mejora.

I. CONOCIMIENTO GENERAL DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN

E: LEER CONSIGNA

Para la evaluación utilizaremos una escala de cinco puntos que van desde **(E: LEER PUNTO POR PUNTO)**

- 1) No he oído hablar de ellos
- 2) No lo conozco
- 3) Mas o menos
- 4) Conozco Bien
- 5) Conozco muy bien

Por favor, responda con la opción que mejor represente su opinión. Recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas; nos importa su opinión sincera.

(En la escala del 1al 5, en la que 1 no he oído hablar de ellos y 5 lo conozco muy bien ¿Qué tan conocidos son las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer?
(RESPUESTA ÚNICA PARA CADA OPCIÓN))

UNIDADES DE ATENCIÓN					
1) Centro Emergencia Mujer.	1	2	3	4	5
2) Policía Nacional -Comisaría	1	2	3	4	5
3) Ministerio Público - Fiscalía	1	2	3	4	5

II. CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS

CENTRO EMERGENCIA MUJER					
4) Servicio de atención la víctima	1	2	3	4	5
5) Servicio de orientación de los servicios a la víctima	1	2	3	4	5
6) Servicio de patrocinio legal	1	2	3	4	5
7) Servicio de Acompañamiento psicológico	1	2	3	4	5
8) Servicio de Asistencia Social	1	2	3	4	5
POLICÍA NACIONAL - COMISARÍA					
9) Servicio de atención a la víctima en la denuncia	1	2	3	4	5
10) Servicio de orientación de los derechos de la víctima	1	2	3	4	5
11) Servicio de verificación de hechos de violencia	1	2	3	4	5
MINISTERIO PÚBLICO - FISCALÍA					
12) Servicio de atención a la víctima en la denuncia	1	2	3	4	5
13) Servicio de Medidas de protección a la víctima	1	2	3	4	5
14) Servicio de verificación de hechos de violencia	1	2	3	4	5

III. USO DE LOS SERVICIOS

E: LEER CONSIGNA

Para la evaluación utilizaremos una escala de cinco puntos que van desde **(E: LEER PUNTO POR PUNTO)**

- 1) Sí
- 2) No

Por favor, responda con la opción que mejor represente su opinión. Recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas; nos importa su opinión sincera.

CENTRO EMERGENCIA MUJER	Sí	No
15) Servicio de atención la víctima	1	2
16) Servicio de orientación de los servicios a la víctima	1	2
17) Servicio de patrocinio legal	1	2
18) Servicio de Acompañamiento psicológico	1	2
19) Servicio de Asistencia Social	1	2
POLICÍA NACIONAL - COMISARÍA		

20) Servicio de atención a la víctima en la denuncia	1	2
21) Servicio de orientación de los derechos de la víctima	1	2
22) Servicio de verificación de hechos de violencia	1	2
MINISTERIO PÚBLICO - FISCALÍA		
23) Servicio de atención a la víctima en la denuncia	1	2
24) Servicio de Medidas de protección a la víctima	1	2
25) Servicio de verificación de hechos de violencia	1	2



Anexo 05: Formato de la encuesta de percepción de la calidad del servicio a víctimas de violencia

Evaluación del servicio que brinda el Centro Emergencia Mujer ENCUESTA

UNIDAD DE ATENCIÓN	PRESTACIÓN	CANAL
CENTRO EMERGENCIA MUJER	Atención a víctimas de violencia	PRESENCIAL

Encuesta N°:	Edad	Estado civil	Casado	Hijos	
			Soltero		
			Conviviente		
			Separada		
			Viuda		
Nivel de estudio	Primaria				
	Secundaria				
	Técnica				
	Universidad				
	No sabe leer				
ZONA	San Gabriel				
	Villa María				
	Virgen de Lourdes				

Buenos días, mi nombre es ____ En esta oportunidad estamos trabajando para conocer su opinión sobre los servicios que brinda el Centro Emergencia Mujer.

El objetivo de la siguiente encuesta es conocer la percepción de los usuarios, a fin de identificar áreas de mejora que permitan alcanzar su grado de satisfacción con los servicios que brinda el CEM.

IV. SATISFACCIÓN GENERAL

E: LEER CONSIGNA

Para la evaluación utilizaremos una escala de cinco puntos que van desde **(E: LEER PUNTO POR PUNTO)**

- 1) Muy insatisfecho
- 2) Insatisfecho
- 3) Ni satisfecho ni insatisfecho
- 4) Satisfecho
- 5) Muy satisfecho

Por favor, responda con la opción que mejor represente su opinión sobre los diversos aspectos de la atención del Centro Emergencia Mujer. Recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas; nos importa su opinión sincera.

(En la escala del 1 al 5, en la que 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con...? **(RESPUESTA ÚNICA PARA CADA OPCIÓN)**)

UNIDADES DE ATENCIÓN/SERVICIOS					
1) Centro Emergencia Mujer.	1	2	3	4	5
2) El servicio de Psicología	1	2	3	4	5
3) El servicio Legal	1	2	3	4	5
4) El servicio social	1	2	3	4	5
5) El servicio en admisión	1	2	3	4	5

V. SATISFACCIÓN POR PROCESO Y ATRIBUTOS

PROCESO ADMISIÓN					
SERVICIO DE ATENCIÓN INICIAL A LA VÍCTIMA					
CAPACIDADES Y CUALIDADES					
6) El nivel de competencia, conocimientos y experiencia que demuestra el personal de CEM.	1	2	3	4	5
7) El nivel de confiabilidad de tu caso por parte del personal del CEM.	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN E INFORMACION					
8) La información recibida durante la atención es completa	1	2	3	4	5
9) El lenguaje utilizado es claro, entendible, apropiado	1	2	3	4	5
10) El trato del personal es amable, respetuoso desde el inicio de la atención	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES					
11) La limpieza, amplitud y privacidad de los locales de atención	1	2	3	4	5
12) Formatos simples, sencillos, de fácil entendimiento.	1	2	3	4	5
13) Horario de atención adecuado	1	2	3	4	5
14) El número de personal para atención en el CEM	1	2	3	4	5
CALIDEZ					
15) La disposición del personal para atender	1	2	3	4	5
16) El interés mostrado por el personal en la atención inicial	1	2	3	4	5
17) La cordialidad/amabilidad del personal del CEM en la atención inicial	1	2	3	4	5

SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA					
CAPACIDADES Y CUALIDADES					
18) El nivel de profesionalidad y experiencia que demuestra el psicólogo de CEM.	1	2	3	4	5
19) El nivel de confiabilidad de tu caso por parte del psicólogo	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN					
20) La información recibida es completa	1	2	3	4	5
21) El lenguaje utilizado es claro, entendible, apropiado	1	2	3	4	5
22) El trato del psicólogo es amable y respetuoso	1	2	3	4	5
CALIDEZ					
23) La disposición del psicólogo en la atención	1	2	3	4	5
24) El interés mostrado por el psicólogo en tu caso	1	2	3	4	5
25) La cordialidad/amabilidad del psicólogo del CEM en tu caso	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES					

26) El número de psicólogos para atención	1	2	3	4	5
EFFECTIVIDAD					
27) Logro alivio emocional	1	2	3	4	5

SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL					
CAPACIDADES Y CUALIDADES					
26) El nivel de profesionalidad y experiencia que demuestra el psicólogo de CEM.	1	2	3	4	5
27) El nivel de confiabilidad de tu caso por parte del psicólogo	1	2	3	4	5
CALIDEZ					
28) La disposición del psicólogo en la atención	1	2	3	4	5
29) El interés mostrado por el psicólogo en tu caso	1	2	3	4	5
30) La cordialidad/amabilidad del psicólogo del CEM en tu caso	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES					
31) El número de personal para apoyo	1	2	3	4	5
EFFECTIVIDAD					
32) Tome conciencia del peligro y del nivel de protección que necesito	1	2	3	4	5

SERVICIO DE PATROCINIO LEGAL					
CAPACIDADES Y CUALIDADES					
33) El nivel de competencia, conocimientos y experiencia que demuestra el abogado de CEM.	1	2	3	4	5
34) El nivel de confiabilidad de tu caso por parte del abogado del CEM.	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN E INFORMACION					
35) La información recibida del proceso legal es completa	1	2	3	4	5
36) El lenguaje utilizado es claro, entendible, apropiado	1	2	3	4	5
37) El trato del personal es amable y respetuoso	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES					
38) El número de abogados para atención	1	2	3	4	5
39) Horario de atención adecuado	1	2	3	4	5
EFFECTIVIDAD					
40) Inicio del proceso de denuncia					
41) Logro medidas de protección contra el agresor	1	2	3	4	5
42) Logro continuar con el proceso de la denuncia	1	2	3	4	5

Evaluación del servicio que brinda la Policía Nacional- Comisaría
ENCUESTA

UNIDAD DE ATENCIÓN	PRESTACIÓN	CANAL
POLICÍA NACIONAL - COMISARÍA	Atención a víctimas de violencia	PRESENCIAL

Encuesta N°:		Edad	Estado civil	Casado	Hijos	
				Soltero		
				Conviviente		
				Separada		
				Viuda		
Nivel de estudio				Primaria		
				Secundaria		
				Técnica		
				Universidad		
				No sabe leer		
ZONA				San Gabriel		
				Villa María		
				Virgen de Lourdes		

Buenos días, mi nombre es ____ En esta oportunidad estamos trabajando para conocer su opinión sobre los servicios que brinda la Policía Nacional-Comisaría.

El objetivo de la siguiente encuesta es conocer la percepción de los usuarios, a fin de identificar áreas de mejora que permitan alcanzar su grado de satisfacción con los servicios que brinda la Policía Nacional-Comisaría.

VI. SATISFACCIÓN GENERAL

E: LEER CONSIGNA

Para la evaluación utilizaremos una escala de cinco puntos que van desde **(E: LEER PUNTO POR PUNTO)**

- 1) Muy insatisfecho
- 2) Insatisfecho
- 3) Ni satisfecho ni insatisfecho
- 4) Satisfecho
- 5) Muy satisfecho

Por favor, responda con la opción que mejor represente su opinión sobre los diversos aspectos de la atención del Centro Emergencia Mujer. Recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas; nos importa su opinión sincera.

(En la escala del 1 al 5, en la que 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con...? **(RESPUESTA ÚNICA PARA CADA OPCIÓN)**)

UNIDADES DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5
43) Policía Nacional - Comisaría de la Mujer	1	2	3	4	5
44) Servicio e recepción de la denuncia	1	2	3	4	5

45) Servicio de verificación de los hechos	1	2	3	4	5
46) Servicio de resultado	1	2	3	4	5

VII. SATISFACCIÓN POR PROCESOy ATRIBUTOS

PROCESO RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA					
SERVICIO DE ATENCIÓN INICIAL A LA VÍCTIMA					
CAPACIDADES Y CUALIDADES					
47) El nivel de competencia, conocimientos, profesionalidad y experiencia que demuestra el personal de la Comisaría.	1	2	3	4	5
48) El nivel de confiabilidad de tu caso por parte del personal de la Comisaría	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN					
49) La información recibida durante la atención es completa	1	2	3	4	5
50) El lenguaje utilizado es claro, entendible, apropiado	1	2	3	4	5
51) El trato del personal es amable, respetuoso desde el inicio de la atención	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES					
52) La limpieza, amplitud y privacidad de los locales de atención	1	2	3	4	5
53) Formatos simples, sencillos, de fácil entendimiento.	1	2	3	4	5
54) Horario de atención adecuado	1	2	3	4	5
55) El número de policías para atención a víctimas de violencia	1	2	3	4	5
CALIDEZ					
56) La disposición del policía para recibir la denuncia	1	2	3	4	5
57) El interés mostrado por la policía en la denuncia	1	2	3	4	5
58) La cordialidad/amabilidad del policía en la denuncia	1	2	3	4	5
EFFECTIVIDAD					
59) Recepción de la denuncia	1	2	3	4	5

PROCESO INVESTIGACIÓN DE LOS HECHOS					
SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE HECHOS					
CAPACIDADES Y CUALIDADES					
60) El nivel de competencia, conocimientos, profesionalidad y experiencia que demuestra en la toma de declaración de la víctima	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES					
61) El número de policías para la toma de declaración a víctimas de violencia	1	2	3	4	5
EFFECTIVIDAD					
62) Detección del agresor en casos de fragante delito	1	2	3	4	5

PROCESO RESULTADO					
SERVICIO DE EMISIÓN DE INFORME FINAL					
EFFECTIVIDAD					

63) Atestado l por delito de violencia	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

**Evaluación del servicio que brinda Ministerio Público – Fiscalía de Familia
ENCUESTA**

UNIDAD DE ATENCIÓN	PRESTACIÓN	CANAL
MINISTERIO PÚBLICO- FISCALIA DE FAMILIA	Atención a víctimas de violencia	PRESENCIAL

Encuesta Nº:	Edad	Estado civil	Casado	Hijos	
			Soltero		
			Conviviente		
			Separada		
			Viuda		
Nivel de estudio	Primaria				
	Secundaria				
	Técnica				
	Universidad				
	No sabe leer				
ZONA	San Gabriel				
	Villa María				
	Virgen de Lourdes				

Buenos días, mi nombre es ____ En esta oportunidad estamos trabajando para conocer su opinión sobre los servicios que brinda la Ministerio Público-Fiscalía. El objetivo de la siguiente encuesta es conocer la percepción de los usuarios, a fin de identificar áreas de mejora que permitan alcanzar su grado de satisfacción con los servicios que brinda la Policía Nacional-Comisaría.

VIII. SATISFACCIÓN GENERAL

E: LEER CONSIGNA

Para la evaluación utilizaremos una escala de cinco puntos que van desde **(E: LEER PUNTO POR PUNTO)**

- 1) Muy insatisfecho
- 2) Insatisfecho
- 3) Ni satisfecho ni insatisfecho
- 4) Satisfecho
- 5) Muy satisfecho

Por favor, responda con la opción que mejor represente su opinión sobre los diversos aspectos de la atención del Centro Emergencia Mujer. Recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas; nos importa su opinión sincera.

(En la escala del 1 al 5, en la que 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con...? **(RESPUESTA ÚNICA PARA CADA OPCIÓN)**

UNIDADES DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5
64) Ministerio Público - Fiscalía.					

65) Servicio recepción de la denuncia					
66) Servicio de medidas de protección					
67) Servicio de sentencia					

IX. SATISFACCIÓN POR PROCESOy ATRIBUTOS

PROCESO INICIO DE INTERVENCIÓN-RECEPCIÓN DENUNCIA					
SERVICIO DE ATENCIÓN INICIAL A LA VÍCTIMA					
CAPACIDADES Y CUALIDADES					
68) El nivel de competencia, conocimientos, profesionalidad y experiencia que demuestra el personal de la Fiscalía	1	2	3	4	5
69) El nivel de confiabilidad de tu caso por parte del personal de la Fiscalía	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN					
70) La información recibida durante la atención es completa	1	2	3	4	5
71) El lenguaje utilizado es claro, entendible, apropiado	1	2	3	4	5
72) El trato del personal es amable, respetuoso desde el inicio de la atención	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES					
73) La limpieza, amplitud y privacidad de los locales de atención	1	2	3	4	5
74) Formatos simples, sencillos, de fácil entendimiento.	1	2	3	4	5
75) Horario de atención adecuado	1	2	3	4	5
76) El número de fiscales para atención a víctimas de violencia	1	2	3	4	5
CALIDEZ					
77) La disposición del fiscal para recibir la denuncia	1	2	3	4	5
78) El interés mostrado por el fiscal en la denuncia	1	2	3	4	5
79) La cordialidad/amabilidad del fiscal en la denuncia	1	2	3	4	5
EFFECTIVIDAD					
80) Recepción de la denuncia	1	2	3	4	5

PROCESO OTORGAMIENTO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN					
SERVICIO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LA VÍCTIMA					
CAPACIDADES Y CUALIDADES					
81) El nivel de competencia, conocimientos, profesionalidad y experiencia que demuestra el personal de la Fiscalía	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN					
82) La información recibida durante la atención es completa	1	2	3	4	5
83) El lenguaje utilizado es claro, entendible, apropiado	1	2	3	4	5
84) El trato del personal es amable, respetuoso desde el inicio de la atención	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES					
85) El número de fiscales para atención a víctimas de violencia	1	2	3	4	5
CALIDEZ					
86) La disposición del fiscal para recibir la denuncia	1	2	3	4	5
87) El interés mostrado por el fiscal en la denuncia	1	2	3	4	5
88) La cordialidad/amabilidad del fiscal en la denuncia	1	2	3	4	5
EFFECTIVIDAD					

89) Otorgamiento de medidas de protección	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

PROCESO SENTENCIA					
SERVICIO DE DICTAMEN FINAL					
EFFECTIVIDAD					
90) Denuncia al juez por delito de violencia	1	2	3	4	5

