

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO**



Título

**FACTORES DETERMINANTES EN LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA
FAMILIAR PARA NO CONTINUAR CON EL PROCESO DE LA DENUNCIA EN EL
CENTRO DE EMERGENCIA MUJER DE ATE-VITARTE.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN GERENCIA SOCIAL
CON MENCIÓN EN GERENCIA DEL DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL

AUTORA

BENITES URETA, KATHERE KATZUNI

ASESOR

Mag. Fort Carrillo, Maria Amelia

Enero, 2021

RESUMEN EJECUTIVO

La violencia contra la mujer, uno de los principales problemas sociales que aqueja al país, está en aumento. Los feminicidios son recurrentes cada día y para los agresores ya no son suficientes puñetazos y patadas, ya que ahora han pasado a acuchillamientos, estrangulamientos, balazos, martillazos; es decir, las agresiones son cada vez más brutales. No obstante, las medidas adoptadas por el Gobierno contra esa realidad son insuficientes, como el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA que tiene debilidades y vacíos que urge eliminarse con estrategias articuladoras bien elaboradas y transversales a todos los ministerios y demás estamentos estatales. Todo ello es necesario, pues la agresión contra la mujer es un problema que atañe los aspectos económico, social, cultural, educativo y sanitario.

Una de las dificultades observadas en los Centros de Emergencia Mujer (CEM), fue lograr que las víctimas denuncien los casos de agresión y, sobre todo, que continúen con dicho proceso. Por ese motivo, en esta investigación, la autora se planteó el objetivo de identificar los factores determinantes que influyen en la no continuidad de la denuncia de las mujeres por violencia familiar del CEM de Ate Vitarte, con énfasis en las causales de índole personal y cultural de las víctimas. Asimismo, se verificó el nivel de apreciación y el cumplimiento de expectativas satisfechas e insatisfechas por el CEM evaluando sus procedimientos y plazos con respecto a las necesidades de las mujeres agredidas e identificando, también, los factores críticos laborales del equipo especializado que trabaja allí y que limitan el seguimiento de los casos. El objetivo de todo este análisis es generar una propuesta de mejora estratégica en los procesos de intervención del CEM de Ate Vitarte.

La metodología empleada en este trabajo fue cualitativa, basada en el estudio de caso con identificación de los factores que influyen en la no continuidad de la denuncia en las víctimas de violencia familiar.



ABSTRACT

Violence against women, one of the main social problems plaguing the country, is on the rise. Femicides are recurring every day, and for the aggressors, the punches and kicks are no longer enough, because, now, they are stabbing, strangling, shooting and hammering; in other words, the attacks are more and more brutal. Against this, the measures adopted by the Government are insufficient, and the National Program for the Prevention and Eradication of Violence against Women and Family Group Members - AURORA has weaknesses and gaps that need to be filled with articulated strategies well developed, and cross-cutting to all the ministries and state levels, due that the aggression against women is a problem that concerns the economic, social, cultural, educational and health aspects.

One of the difficulties that could be observed in the Emergency Women Centers (CEM) was getting victims to report cases of aggression and, above all, to continue with this process. For this reason, in this investigation, the author set out the objective of identifying the determining factors that influence the non-continuity of the complaint of women for family violence in the Emergency Women Centers of Ate Vitarte, with an emphasis on personal and cultural causes of the victims. Furthermore, the level of appreciation and fulfillment of expectations satisfied and unmet by the CEM was verified, evaluating its procedures and deadlines with respect to the needs of the women attacked, as well as identifying the critical labor factors of the specialized team that works there, which limits case follow-up. This, to generate a proposal for strategic improvement in the intervention processes of the CEM of Ate-Vitarte.

The methodology used in this work was qualitative, based on the case study with identification of the factors that influence the non-continuity of complaint in victims of family violence.



Contigo conocí el verdadero amor incondicional. Me enseñaste la pureza de tu corazón. Tu inocencia inigualable, que caracteriza a todo niño, sería capaz de doblegar cualquier corazón en la oscuridad.

¡Hijo mío, eres luz! Naciste para brillar. Tu existencia cambió mi vida y la llena de dicha día a día. Infinidad de gratas experiencias como madre aprendo diariamente gracias a ti, mi pequeño.

Mihael Argote Benites. Mi hermoso bebé.

ABREVIATURAS

| | |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CEM: | Centro Emergencia Mujer |
| MIMP: | Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables antes Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano (PROMUDEH) |
| AURORA | Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar antes Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual (PNLCVFS) |
| DD.HH.: | Derechos Humanos |
| BID: | Banco Interamericano de Desarrollo |
| INEI: | Instituto Nacional de Estadística e Informática |
| Minsa: | Ministerio de Salud |
| OEA: | Organización de Estados Americanos |
| OMS: | Organización Mundial de la Salud |
| ONG: | Organismo no Gubernamental |
| ONU: | Organización de las Naciones Unidas |

TABLA DE CONTENIDOS

| | |
|----------------------------------------------------------------|-------------|
| LISTA DE TABLAS | xii |
| LISTA DE FIGURAS | xiii |
| INTRODUCCIÓN | xiv |
| CAPÍTULO I | 1 |
| PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN | 1 |
| 1.1. Problema de Intervención | 1 |
| 1.1.1. Pregunta general | 3 |
| 1.1.2. Preguntas específicas..... | 3 |
| 1.2. Objetivo General de la Investigación..... | 3 |
| 1.3. Objetivos Específicos de la Investigación | 4 |
| 1.4. Justificación de la Investigación | 4 |
| CAPÍTULO II | 6 |
| MARCO TEÓRICO | 6 |
| 2.1. Definición de Conceptos | 6 |
| 2.1.1. Violencia | 6 |
| 2.1.2. Violencia contra la mujer..... | 6 |
| 2.1.3. Violencia física y psicológica..... | 7 |
| 2.1.4. Violencia económica o patrimonial | 7 |
| 2.1.5. Femicidio..... | 8 |
| 2.1.6. Autovaloración | 8 |
| 2.1.7. Género..... | 8 |
| 2.1.8. Enfoque de género | 9 |
| 2.2. Contexto Actual de la Violencia Familiar en el Perú | 9 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.3. Centros de Emergencia Mujer (CEM) | 10 |
| 2.4. Marco Normativo Nacional..... | 11 |
| 2.4.1. Constitución Política del Perú | 11 |
| 2.4.2. Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar | 14 |
| 2.4.3. Ley N° 28950, Ley contra la trata de personas y el tráfico ilícito de migrantes | 14 |
| 2.4.4. Ley N° 28983, de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres ... | 15 |
| 2.4.5. Plan Nacional de Igualdad de Género (2012-2017) | 15 |
| 2.5. Aspecto Normativo Internacional | 16 |
| 2.5.1. Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) | 16 |
| 2.5.2. Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer (1993).... | 17 |
| 2.6. Antecedentes e Investigaciones Revisadas | 19 |
| 2.6.1. Nora Flores (2015)..... | 19 |
| 2.6.2. Sara Lafosse (1984: 99-112) | 20 |
| 2.7. Enfoque desde la Gerencia Social..... | 21 |
| CAPÍTULO III | 23 |
| DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN | 23 |
| 3.1. Metodología de la Investigación..... | 23 |
| 3.2. Listado de Variables de la Investigación | 23 |
| 3.3. Fuentes de Información | 24 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4. Técnicas de Obtención de Información | 24 |
| 3.4.1. Instrumentos | 24 |
| 3.4.2. Dimensiones del estudio | 25 |
| CAPÍTULO IV | 26 |
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | 26 |
| 4.1. Introducción | 26 |
| 4.2. Instrumentos Aplicados | 27 |
| 4.2.2. Variable: Procesos de atención y tiempo utilizado | 33 |
| 4.2.3. Variable: Factores personales y culturales | 37 |
| 2.4.4. Variables: Apreciación a los servicios del CEM y expectativas de las víctimas hacia el CEM | 46 |
| CAPÍTULO V | 51 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 51 |
| 5.1. Conclusiones | 51 |
| 5.2. Recomendaciones | 54 |
| BIBLIOGRAFÍA | 57 |
| ANEXOS 65 | |
| ANEXO A 66 | |
| ENTREVISTA N° DIRIGIDA A LOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS DEL CEM | 66 |
| ANEXO B 69 | |
| ENTREVISTA N° 2 DIRIGIDA A LAS USUARIAS DEL CEM | 69 |
| ANEXO C 78 | |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| GUÍA DE GRUPO FOCAL A LOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS DEL CEM DE ATE-VITARTE..... | 78 |
| ANEXO D 79 | |
| MATRIZ DE ORDENAMIENTO | 79 |
| ANEXO E 81 | |
| MATRIZ DE HALLAZGOS POR VARIABLE..... | 81 |
| ANEXO F 82 | |
| MATRIZ DE VARIABLES E INDICADORES..... | 82 |



LISTA DE TABLAS

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. <i>Casos de feminicidio y tentativas de feminicidio según región de ocurrencia del hecho 2019</i> | 11 |
| Tabla 2. <i>Casos de feminicidio y tentativas de feminicidio según región de ocurrencia del hecho 2018</i> | 12 |
| Tabla 3. <i>Centros Emergencia Mujer implementados por el MIMP a nivel nacional...</i> | 13 |
| Tabla 4. <i>Instrumento en relación con la variable y muestra</i> | 25 |



LISTA DE FIGURAS

| | |
|----------------------------------------------------------------|----|
| <i>Figura 1.</i> Número de CEM creados entre 1999 y 2019*..... | 13 |
|----------------------------------------------------------------|----|



INTRODUCCIÓN

El presente estudio investiga los factores determinantes que han influenciado en las mujeres víctimas de violencia familiar para abandonar el proceso de denuncia en el Centro de Emergencia Mujer Comisaria – Ate Vitarte, para ello se aplicó como técnicas de recolección de información; Entrevista semiestructurada a las usuarias activas del CEM Ate Vitarte periodo 2018, entrevista semiestructurada a las usuarias que abandonaron el proceso de denuncia durante los años 2016 y 2017, entrevista semiestructurada a los profesionales especializados del CEM Ate Vitarte y Grupo focal dirigida a los profesionales especializados del CEM. Así mismo para obtener mayor riqueza, veracidad y precisión en la información se trabajó con las siguientes variables; Factores críticos laborales del equipo especializa del CEM, procesos de atención y tiempo utilizado, apreciación de los servicios del CEM, expectativas de las víctimas hacia el CEM y factores personales y culturales que fueron divididas en 3 subvariables como; Ritmo de vida de las mujeres víctimas de violencia familiar, autovaloración y costumbres y/o creencias que toleran la violencia.

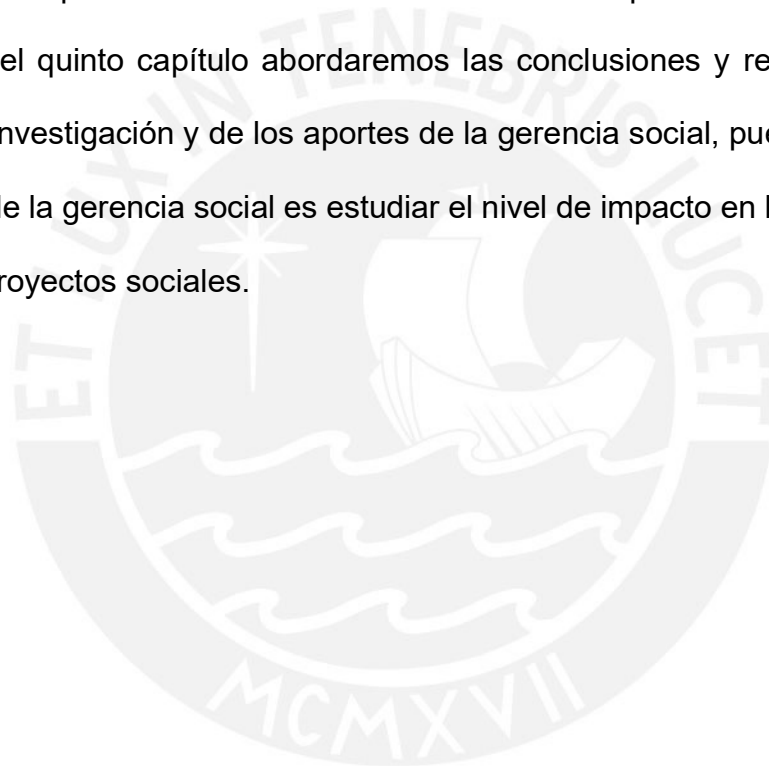
La investigación se divide en cinco capítulos. En el primer capítulo encontraremos el planteamiento de la investigación, la pregunta general y las 4 preguntas específicas, así como los objetivos de la investigación y la justificación del estudio.

El segundo capítulo se encuentra el marco teórico dividido en siete partes. Primero aborda conceptos generales propios de la investigación, luego hace referencia al contexto actual de violencia en el Perú, seguidamente estudia los Centros de Emergencia Mujer, en el cuarto acápite trata el marco normativo nacional, el quinto acápite contiene el aspecto normativo internacional, luego contiene los

antecedentes e investigaciones realizadas y en el séptimo acápite aborda el enfoque desde la gerencia social.

El tercer capítulo está dividido en 4 partes. En el primer acápite encontraremos la metodología de investigación, en segundo lugar, hallaremos el listado de variables, el tercer acápite contiene las fuentes de información seguida de las técnicas de obtención de información.

El cuarto capítulo hace referencia al análisis e interpretación de resultados y finalmente en el quinto capítulo abordaremos las conclusiones y recomendaciones nacidas de la investigación y de los aportes de la gerencia social, puesto que uno de los principios de la gerencia social es estudiar el nivel de impacto en la gestión de los programas y proyectos sociales.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de Intervención

En la actualidad, el Perú tiene un alto índice de violencia familiar y sexual con cifras alarmantes de feminicidio desde hace muchos años. Hasta el 31 de diciembre de 2018, se registraron 149 casos de feminicidio en todo el país; es decir, 28 víctimas más con relación a lo reportado en el 2017. A nivel regional, solo en Lima Metropolitana, hubo 36 casos, la cifra más alta; le siguieron Cusco, con 14 víctimas; Huánuco y La Libertad, con 12 cada una; y Arequipa, con 11 casos. En Pasco, Tumbes y Ucayali no hubo ningún reporte de feminicidio en el 2018 (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] 2018: 21). Los reportes consolidados del 2016, de 124 víctimas; y del 2015, 95 feminicidios; así como lo registrado en el 2019, de 168 mujeres asesinadas, permiten concluir que la tendencia es creciente.

De acuerdo con el informe estadístico de enero a diciembre de 2019 del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), los Centros de Emergencia Mujer (CEM) atendieron un total de 181.885 casos de violencia, de las cuales 18.044 fueron por violencia sexual, 72.582 por violencia física, 90.235 por violencia física, y 1024 por violencia económica o patrimonial (MIMP 2019e).

Por la gravedad del problema y lo que evidenciaban las estadísticas sobre la violencia familiar y sexual, el Estado peruano implementó una nueva normativa con la promulgación de la Ley N° 29247, que creó el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual –actualmente denominado AURORA (Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo

Familiar)– a cargo del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), cuyo principal objetivo es lo siguiente:

[...] formular, diseñar, promover y ejecutar planes, proyectos y programas de prevención y atención, además de promover acciones de protección y recuperación frente a la violencia familiar y sexual; y la generación del conocimiento de la problemática y la promoción de relaciones democráticas entre varones y mujeres. (PROMUDEH)

El Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS) tiene como unidades ejecutoras a los Centros de Emergencia Mujer (CEM), las cuales brindan servicios integrales y multidisciplinarios, y están integradas por un abogado, un trabajador social, un psicólogo, un *admissionista* y un promotor. En la actualidad, existen 246 Centros de Emergencia Mujer en las diversas regiones del país y 105 en comisarías a nivel nacional.

¿Pero qué es la violencia y qué involucra en el hogar? De acuerdo con Ruiz Carbonell, se define de la siguiente manera:

[...] la violencia sistemática contra los miembros de la familia constituye la violación de una serie de derechos y libertades fundamentales, entre los que destacan el derecho a salvaguardar la integridad y seguridad personal, el derecho a no sufrir tratos crueles e inhumanos, el derecho a preservar la vida y el derecho a la convivencia pacífica, entre muchos otros. (2002: 71)

Por ello, es indispensable contar con la participación activa y eficaz del Estado, ya que la violencia familiar ha sido considerada como un problema de salud pública que afecta de manera significativa el desarrollo del país.

Por todo lo anterior, y debido a que Ate-Vitarte es uno de los distritos limeños con mayor incidencia de violencia familiar y sexual, con 1,257 denuncias en el 2018 y 306 hasta abril de 2019, se decidió concentrar la investigación en el CEM de esa jurisdicción. Cabe resaltar que, del total de casos del 2018, un porcentaje importante de mujeres abandonó el proceso de denuncia por distintos motivos (institucionales,

personales y culturales), lo cual es el objetivo principal de este trabajo, sobre todo en aquellas que tuvieron el valor de acudir al CEM y decidieron denunciar a su agresor.

1.1.1. Pregunta general

Según el antecedente definido en el punto anterior, se planteó la siguiente pregunta: ¿cuáles son los factores determinantes en las mujeres víctimas de violencia familiar para no continuar con el proceso de la denuncia en el Centro de Emergencia Mujer de Ate-Vitarte?

1.1.2. Preguntas específicas

- ¿Cuáles son los factores personales y culturales que influyen en la decisión de no continuar con el proceso de la denuncia en las mujeres víctimas de violencia familiar en CEM de Ate-Vitarte?
- ¿Cuál es la apreciación de las mujeres víctimas de violencia familiar sobre los servicios de atención del CEM de Ate-Vitarte?
- ¿Los procedimientos y tiempos utilizados en la atención responden a las necesidades de las mujeres víctimas de violencia familiar del CEM de Ate-Vitarte?
- ¿Cuáles son los factores críticos laborales del equipo especializado del CEM de Ate-Vitarte que limitan el seguimiento de caso?

1.2. Objetivo General de la Investigación

Se busca identificar los factores determinantes que influenciaron en la no continuidad de la denuncia de las mujeres víctimas de violencia familiar del CEM de Ate-Vitarte, identificando sus aspectos personales y culturales. También, se verificará el nivel de conformidad con el servicio ofrecido por el CEM: el cumplimiento de expectativas satisfechas e insatisfechas evaluando los procedimientos y plazos con

respecto a las necesidades de las víctimas, así como la identificación de los factores críticos laborales del equipo especializado del CEM, que limitan el seguimiento de caso de las mujeres agredidas. Todo ello busca generar una propuesta de mejora estratégica en los procesos de intervención del CEM de Ate-Vitarte.

1.3. Objetivos Específicos de la Investigación

- Identificar los factores personales y culturales que influyen en la decisión de no continuar con el proceso de la denuncia en las mujeres víctimas de violencia familiar en el CEM de Ate-Vitarte
- Verificar el cumplimiento de expectativas y el nivel de apreciación de las mujeres víctimas de violencia familiar sobre los servicios de atención del CEM de Ate-Vitarte
- Evaluar los procedimientos y plazos utilizados en el proceso de atención del CEM de Ate-Vitarte con respecto a las necesidades de las mujeres víctimas de violencia familiar
- Identificar los factores críticos laborales del equipo especializado del CEM de Ate-Vitarte que limitan el seguimiento de caso

1.4. Justificación de la Investigación

La presente investigación se centra en conocer los factores determinantes en las mujeres víctimas de violencia familiar para no continuar con el proceso de denuncia, ya que, en la actualidad, no se cuenta con una base de datos de las usuarias que han abandonado dicho proceso que, inclusive, es inexistente en la *Guía de Atención del CEM*.

Con la información obtenida sobre las razones que llevaron a una mujer agredida a no continuar con el proceso de denuncia contra su agresor, se generará

un nuevo conocimiento para prevenir la violencia familiar con la propuesta e implementación de nuevas estrategias para mejorar el modelo aplicado en los CEM. Esta estrategia se apoya en los fines expuestos por Isabel Licha –citada por Ortiz Serrano–, acerca del conocimiento generado por las Gerencia Social:

La gerencia social constituye un nuevo enfoque de gestión de las políticas sociales, se refiere a un cuerpo de conocimientos y prácticas emergentes que sirven de apoyo a la intervención de los actores sociales para la resolución de los problemas que entaban en el desarrollo social. (2000: 55)



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se analizarán los conceptos principales vinculados a la investigación, y desde los enfoques de la gerencia social y la estadística, así como el aspecto normativo y las investigaciones realizadas al respecto.

2.1. Definición de Conceptos

2.1.1. Violencia

Está relacionada al sometimiento por la fuerza de una persona para que haga o no una determinada acción. Puede ser de tipo físico, psicológico, de género, entre otros.

En el caso de las mujeres, según la publicación *Violencia basada en género. Marco conceptual para las políticas públicas y la acción del Estado*, del MIMP, se encuentra la siguiente definición:

[...] la violencia directa es claramente evidenciable y se ejerce contra sus derechos de sobrevivencia, de identidad, de bienestar y de libertad, a través del feminicidio, el maltrato, el desprecio, el acoso, la alienación identitaria proveniente de los modelos hegemónicos de feminidad, la ciudadanía de segunda categoría y la sistemática negación de derechos y de opciones y elecciones de vida para las mujeres (2016b: 13).

2.1.2. Violencia contra la mujer

La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Organización de Estados Americanos [OEA]), definió la violencia contra la mujer como “cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico, tanto en el ámbito público como en el privado” (1994: Art. 1°). Dicha convención agrega, además, que la violencia contra la mujer incluye la violencia física, sexual y psicológica:

- a. que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer, y que comprende, entre otros, violación, maltrato y abuso sexual;
- b. que tenga lugar en la comunidad y sea perpetrada por cualquier persona y que comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar.
- c. que sea perpetrada o tolerada por el Estado, donde quiera que ocurra. (1994: Art. 2°)

No obstante, se tiende a confundir semánticamente violencia contra la mujer y violencia de género cuando, más bien, la primera está incluida en la segunda (MIMP 2016b: 11).

2.1.3. Violencia física y psicológica

De acuerdo con el Art. 8° de la Ley N° 30364, la violencia física se entiende de la siguiente manera:

[...] la acción o conducta, que causa daño a la integridad corporal o a la salud. Se incluye el maltrato por negligencia, descuido o por privación de las necesidades básicas, que hayan ocasionado daño físico o que puedan llegar a ocasionarlo, sin importar el tiempo que se requiera para su recuperación. (Inciso a 2015: 567009).

La violencia psicológica, que acompaña a las otras formas de violencia, también, tiene como base la desigualdad de género. Consiste en “la acción o conducta tendiente a controlar o aislar a la persona contra su voluntad, a humillarla o avergonzarla” (Inciso b 2015: 567009).

2.1.4. Violencia económica o patrimonial

Como lo definió la Ley N° 30364, su objetivo es ocasionar daños en los recursos económicos o patrimoniales de cualquier persona, a través de las siguientes acciones:

[...] la perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes, la pérdida, sustracción, destrucción, retención o apropiación indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales, la

limitación de los recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades o privación de los medios indispensables para vivir una vida digna, así como la evasión del cumplimiento de sus obligaciones alimentarias (Art. 8º, inciso d 2015: 567009).

2.1.5. Femicidio

Es la acción de matar a una mujer presumiendo que no cumplió con los 'estereotipos de género esperados'. De acuerdo con Díaz, Rodríguez y Valega:

«Los feminicidios envían a las mujeres el mensaje de que, si incumplen con el estereotipo de género que se espera de ellas, podrían ser las siguientes víctimas. Por esta razón, los feminicidios expresan a las mujeres los límites que no deben cruzar y, a los varones, les envían un mensaje de poder, dominio y posesión» (2019: 29-30).

Dichos estereotipos están tan arraigados que, por ejemplo, cuando se producen ataques contra una mujer con consecuencias fatales, los medios de comunicación los presentan como 'crímenes pasionales'. Este tratamiento de la noticia desvirtúa su carácter, y refuerza los estereotipos de subordinación y desvalorización de las mujeres frente a los varones.

2.1.6. Autovaloración

Es lo que un ser humano ve o se imagina de sí mismo a partir de sus valores, ideales, propósitos y objetivos. Según Cuevas y Covarrubias, estas estructuras psicológicas son muy importantes en el desarrollo de la persona, porque se convertirán en las reglas que regirán su vida dentro un contexto sociocultural que será determinante (2020: 11-15). Es decir, contraponiendo el anhelo de lo que a una persona le gustaría ser y luego del auto juicio de valor, cada uno asumirá un nivel de exigencia.

2.1.7. Género

Es la construcción cultural y social que se asigna al varón y a la mujer sobre las formas de ser, sentir y hacer, que están permitidas y socialmente valoradas. Estas construcciones son elaboradas a partir del sexo, y se transforman en femenino y

masculino junto con sus guiones y pautas. Del mismo modo, las construcciones sociales se evidencian a través de los siguientes aspectos: (a) los roles que se les atribuyen a la mujer como ama de casa y al varón como proveedor económico de la familia; (b) al espacio donde se desenvuelve la mujer y el varón, es decir, la casa para la “señorita” y la calle para el “macho”; y (c) los atributos que se les asocian a estos roles como la dulzura, la debilidad, la emoción, el sacrificio y la renuncia para la mujer; y la agresividad, la fuerza, la competencia y la razón para el varón (Ruiz 2018: 1-7).

2.1.8. Enfoque de género

De acuerdo con Ruiz, el enfoque de género es la suma de tres dimensiones: (a) concepto de género, (b) relaciones de género y (c) sistema de género. Dentro del concepto, se sabe, en pocas palabras, que género es la construcción social que define lo femenino y masculino. Al mismo tiempo, las relaciones de género implican cómo lo femenino y lo masculino se desarrollan a partir de las construcciones sociales; es decir, cómo ocurren las interacciones entre mujeres, entre varones, y entre varones y mujeres. Pero existen muchos vacíos en estos aspectos; por ejemplo, se sabe, desde hace mucho tiempo, la existencia de envidia entre mujeres y competencia entre varones a causa del sistema social que privilegia la diferencia y la oposición. Por último, de acuerdo con la autora referida, “el sistema de género es el conjunto de normas, pautas y valores a través del cual una sociedad modela la forma de cómo deben actuar las personas, valiéndose de políticas, religión, etc.” (2018: 10).

2.2. Contexto Actual de la Violencia Familiar en el Perú

En el Perú, la violencia contra la mujer continúa siendo una práctica sistemática y una problemática de salud pública. Los casos de violencia familiar se han ido incrementando de manera significativa. El número de casos atendidos en los CEM, en todo el país, durante el 2017, fue de 95,317; en el 2018, de 113,697; y en el 2019,

de 181,885. Las regiones donde hubo un crecimiento acelerado siguieron siendo Lima, Arequipa, Cusco y Puno (MIMP 2018; 2019b; 2020).

Con respecto a los feminicidios y tentativas de feminicidios registrados, en el 2017, se reportaron 368 casos; en el 2018, 453; y en el 2019, 570. Lima, Arequipa y La Libertad fueron los departamentos con mayores incidencias (MIMP 2018; 2019; 2020). Más detalles de estas cifras por región se presentan en las tablas 1 y 2.

2.3. Centros de Emergencia Mujer (CEM)

De acuerdo con el MIMP, los Centros Emergencia Mujer fueron creados con la siguiente naturaleza:

[...] una estrategia implementada por el Programa Nacional contra la Violencia Sexual (PNCVFS) desde 1999, [orientada a brindar] atención integral, especializada e interdisciplinaria, a personas afectadas por hechos de violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual, para contribuir a su protección, recuperación y acceso a la justicia. (2016: 8)

Los CEM se establecieron en todo el país con una actividad muy dinámica en provincias, inclusive con la extensión del horario de atención en cinco sedes para ofrecer una atención permanente las 24 horas del día, los siete días de la semana. Asimismo, para llegar a más puntos alejados a nivel nacional, entre el 2017 y el 2018, se implementaron 100 nuevos CEM en las comisarías. Por último, en la región Piura, dentro de un centro de salud, se creó un Centro de Emergencia Mujer (MIMP 2019c).

Por su parte, con el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar (AURORA), se crearon, hasta diciembre de 2019, 351 CEM más en todo el país. Las cifras consolidadas por años de CEM implementados en todo el Perú se muestran en la Tabla 3 y en la Figura 1.

Tabla 1. Casos de feminicidio y tentativas de feminicidio según región de ocurrencia del hecho 2019

| Nº | Región | Feminicidio | Tentativa | Total |
|-----|--------------------|-------------|-----------|-------|
| 1. | Amazonas | 2 | 3 | 5 |
| 2. | Áncash | 2 | 7 | 9 |
| 3. | Apurímac | 4 | 14 | 18 |
| 4. | Arequipa | 7 | 23 | 30 |
| 5. | Ayacucho | 2 | 6 | 8 |
| 6. | Cajamarca | 6 | 1 | 7 |
| 7. | Callao | 7 | 17 | 24 |
| 8. | Cusco | 9 | 21 | 30 |
| 9. | Huancavelica | 4 | 2 | 6 |
| 10. | Huánuco | 8 | 22 | 30 |
| 11. | Ica | 5 | 11 | 16 |
| 12. | Junín | 8 | 12 | 20 |
| 13. | La Libertad | 14 | 20 | 34 |
| 14. | Lambayeque | 3 | 6 | 9 |
| 15. | Lima Metropolitana | 38 | 151 | 189 |
| 16. | Lima Provincias | 8 | 12 | 20 |
| 17. | Loreto | 5 | 8 | 13 |
| 18. | Madre de Dios | 0 | 4 | 4 |
| 19. | Moquegua | 2 | 4 | 6 |
| 20. | Pasco | 1 | 3 | 4 |
| 21. | Piura | 5 | 14 | 19 |
| 22. | Puno | 15 | 12 | 27 |
| 23. | San Martín | 5 | 17 | 22 |
| 24. | Tacna | 3 | 4 | 7 |
| 25. | Tumbes | 1 | 4 | 5 |
| 26. | Ucayali | 2 | 6 | 8 |
| | Total | 166 | 404 | 570 |

Nota. Tomado del «Boletín Estadístico de junio 2020», por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), 2019b. Consulta: 4 de agosto de 2020. Tomado de https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/estadistica/boletin_junio_2020/BV_Junio_2020.pdf

2.4. Marco Normativo Nacional

2.4.1. Constitución Política del Perú

La Carta Magna de 1993 consagra los siguientes derechos:

- Derecho a la vida, identidad, integridad moral, psíquica y física y al libre desarrollo y bienestar (Art. 2.1°).

Tabla 2. Casos de feminicidio y tentativas de feminicidio según región de ocurrencia del hecho 2018

| N° | Región | Total | | |
|------|--------------------|-------------|-----------|-------|
| | | Feminicidio | Tentativa | Total |
| 1. | Amazonas | 4 | 3 | 7 |
| 2. | Áncash | 2 | 17 | 19 |
| 3. | Apurímac | 3 | 5 | 8 |
| 4. | Arequipa | 11 | 22 | 33 |
| 5. | Ayacucho | 4 | 10 | 14 |
| 6. | Cajamarca | 3 | 14 | 17 |
| 7. | Callao | 2 | 1 | 3 |
| 8. | Cusco | 14 | 13 | 27 |
| 9. | Huancavelica | 2 | 3 | 5 |
| 10. | Huánuco | 12 | 13 | 25 |
| 11. | Ica | 3 | 13 | 16 |
| 12. | Junín | 6 | 10 | 16 |
| 13. | La Libertad | 12 | 10 | 22 |
| 14. | Lambayeque | 3 | 2 | 5 |
| 15. | Lima Metropolitana | 36 | 85 | 121 |
| 16. | Lima Provincia | 9 | 14 | 23 |
| 17. | Loreto | 2 | 13 | 15 |
| 18. | Madre de Dios | 5 | 2 | 7 |
| 19. | Moquegua | 1 | 3 | 4 |
| 20. | Pasco | 0 | 8 | 8 |
| 21. | Piura | 3 | 7 | 10 |
| 22. | Puno | 7 | 17 | 24 |
| 23.. | San Martín | 2 | 3 | 5 |
| 24. | Tacna | 3 | 6 | 9 |
| 25. | Tumbes | 0 | 9 | 9 |
| 26. | Ucayali | 0 | 1 | 1 |
| | Subtotal | 149 | 304 | 453 |
| | Total | | | 453 |

Nota. Tomado del «Reporte estadístico de casos con características de feminicidio registrados por los Centros de Emergencia Mujer. Periodo enero-diciembre de 2019», por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), 2019b. Consulta: 18 de diciembre de 2019. Recuperado de <https://www.mimp.gob.pe/contigo/contenidos/pncontigo-articulos.php?codigo=39>

- Derecho a la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole (Art. 2.2°).

Tabla 3. Centros Emergencia Mujer implementados por el MIMP a nivel nacional

| Año | Número de CEM Implementados | | |
|------|-----------------------------|------------|---------------------|
| | Regulares 7x24 | Comisarías | Nº de CEM Acumulado |
| 1999 | 13 | 0 | 13 |
| 2000 | 16 | 0 | 29 |
| 2001 | 4 | 0 | 33 |
| 2002 | 3 | 0 | 36 |
| 2003 | 2 | 0 | 38 |
| 2004 | 2 | 0 | 40 |
| 2005 | 2 | 0 | 42 |
| 2006 | 6 | 0 | 48 |
| 2007 | 19 | 0 | 67 |
| 2008 | 22 | 0 | 89 |
| 2009 | 0 | 0 | 89 |
| 2010 | 25 | 0 | 114 |
| 2011 | 34 | 0 | 148 |
| 2012 | 27 | 0 | 175 |
| 2013 | 25 | 0 | 200 |
| 2014 | 26 | 0 | 226 |
| 2015 | 12 | 0 | 238 |
| 2016 | 7 | 0 | 245 |
| 2017 | 0 | 50 | 295 |
| 2019 | 245 | 106 | 351 |

Nota. Adaptado del «Boletín Estadístico de diciembre de 2019, del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA», por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). 2019d. Consulta: 5 de agosto de 2020. Recuperado de https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/estadistica/boletin_diciembre_2019/BV_Diciembre_2019.pdf

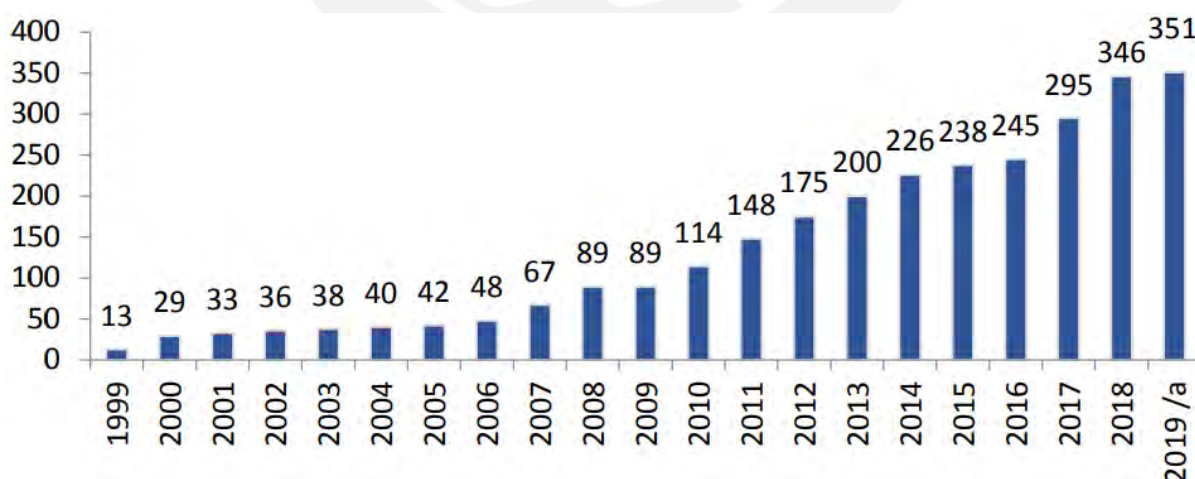


Figura 1. Número de CEM creados entre 1999 y 2019*.

* CEM implementados al 30 de abril de 2019. Tomado del «Informe estadístico. Violencia en cifras, abril de 2019», por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), 2019d, p. 2. Consulta: 5 de agosto de 2020. Recuperado de file:///C:/Users/ABC/Downloads/informe-estadistico-04-2019_PNCVFS-UGI GC.pdf

- Derecho a la libertad y seguridad personales (Art. 2.24° b).

- Derecho a no ser víctima de violencia moral, psíquica o física, ni sometido a tortura o a tratos crueles inhumanos o humillantes (Art. 2.24° h).

2.4.2. Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar

Promulgada el 23 de noviembre de 2015, sus principios rectores son los siguientes:

- **Principio de igualdad y no discriminación:** Se garantiza la igualdad entre mujeres y hombres. Prohíbese toda forma de discriminación. Entiéndase por discriminación, cualquier tipo de distinción, exclusión o restricción, basada en el sexo, que tenga por finalidad o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos de las personas. (Art. 2°, inciso 1).
- **Principio del interés superior del niño:** En todas las medidas concernientes a las niñas y niños adoptadas por instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, deben tener en consideración primordial el interés superior del niño (Art. 2°, inciso 2).
- **Principio de la debida diligencia:** El Estado adopta sin dilaciones, todas las políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar toda forma de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. Deben imponerse las sanciones correspondientes a las autoridades que incumplan este principio (Art. 2°, inciso 3).
- **Principio de intervención inmediata y oportuna:** Los operadores de justicia y la Policía Nacional del Perú (PNP), ante un hecho o amenaza de violencia, deben actuar en forma oportuna, sin dilación por razones procedimentales, formales o de otra naturaleza, disponiendo el ejercicio de las medidas de protección previstas en la ley y otras normas, con la finalidad de atender efectivamente a la víctima (Art. 2°, inciso 4).
- **Principio de sencillez y oralidad:** Todos los procesos por violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar se desarrollan considerando el mínimo de formalismo, en espacios amigables para las presuntas víctimas, favoreciendo que estas confíen en el sistema y colaboren con él para una adecuada sanción al agresor y la restitución de sus derechos vulnerados (Art. 2°, inciso 5).

2.4.3. Ley N° 28950, Ley contra la trata de personas y el tráfico ilícito de migrantes

Del 12 de enero de 2007, esta norma fue modificada con la Ley N° 30251.

Según lo que menciona el MIMP en su portal, esta ley se refiere a lo siguiente:

[...] perfecciona la tipificación del delito de trata de personas, define la trata de personas como la conducta dirigida a facilitar la captación, traslado, o retención de personas recurriendo a la violencia, la amenaza u otras formas de coacción, la privación de libertad, el fraude, el engaño, el abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad, o la concesión o recepción de pagos o beneficios, con fines de explotación sexual, esclavitud sexual, explotación laboral, o extracción o tráfico de órganos o tejidos humanos. (2016b: 80)

2.4.4. Ley N° 28983, de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

Con esta norma, que fue promulgada el 12 de marzo de 2007, se dictaminó que la equidad de género sea uno de los principios que impulsan la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en aras de desterrar las prácticas, concepciones y lenguajes que justifiquen la superioridad de alguno de los sexos. Además, se busca erradicar todo tipo de discriminación, y exclusión sexual o social.

Dentro de los lineamientos del Poder Judicial y del Sistema de Administración de Justicia de la presente ley, se establece las siguientes medidas a favor de la investigación:

Implementar políticas que permitan el desarrollo de procedimientos justos, efectivos y oportunos para la denuncia y sanción de todas las formas de violencia sexual; asimismo, la reparación del daño y el resarcimiento de las personas afectadas, eliminando los obstáculos para el acceso a la justicia, en particular de las mujeres rurales, indígenas, amazónicas y afroperuanas. (Art. 7°, inciso *b*)

2.4.5. Plan Nacional de Igualdad de Género (2012-2017)

El Plan es el instrumento de política a través del cual el Estado, en su conjunto, debe promover y garantizar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Dicho documento contiene las medidas de política pública que se adoptarán para remover los obstáculos que impiden el pleno ejercicio del derecho a la igualdad. El Plan señala que el concepto 'género' hace referencia a roles, conductas y expectativas socialmente construidas relacionadas con el ser hombre o mujer, basadas en la diferencia sexual entre ellos. Señala, además, entre sus objetivos

estratégicos, “reducir la violencia de género en sus diferentes expresiones” (MIMP 2016: 85).

Con esta política, se propone alcanzar los siguientes objetivos:

- La disminución de la violencia física sufrida por mujeres, causada por su pareja, que puso en riesgo su vida
- La reducción de la proporción de mujeres en edad fértil, unidas o alguna vez unidas, víctimas de violencia sexual causada por su pareja
- La reducción de la trata de mujeres
- La disminución de los crímenes debido a la orientación sexual de la víctima
- La reducción de la violencia de género

2.5. Aspecto Normativo Internacional

2.5.1. Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW)

La CEDAW define la discriminación contra la mujer sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos, y de las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o cualquier otra esfera; y especifica que cada Estado debe tomar medidas legislativas y administrativas necesarias para prevenir, investigar y castigar la discriminación hacia las mujeres. Asimismo, el protocolo facultativo establece los mecanismos de denuncia e investigación de la CEDAW, y asigna a su Comité la competencia de conocer las denuncias y realizar investigaciones.

En el Protocolo Facultativo de la Convención, en su Art. 1º, se señaló lo siguiente: “Todo Estado parte en el presente protocolo (‘Estado Parte’) reconoce la competencia del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (‘el

Comité’) para recibir y considerar las comunicaciones presentadas de conformidad con el artículo 2” (ONU 1999).

Por otra parte, más reciente, en el 2015, la ONU-CEDAW decretó la recomendación general número 33 sobre el acceso de las mujeres a la justicia y resaltó la preocupación del Comité por erradicar estas deficiencias: (a) la complejidad de los procedimientos para acceder a la justicia; (b) la deficiencia en la calidad de los sistemas de justicia; (c) las barreras físicas para las mujeres con discapacidad para acceder a la justicia; y (d) la concentración de órganos de justicia en las principales ciudades, dejando de lado a las zonas rurales. Además, dentro de las propuestas del Comité, se busca, en los Estados parte, las siguientes acciones:

Mejoren el acceso irrestricto de la mujer a los sistemas de justicia; aseguren que los profesionales de los sistemas de justicia tramiten los casos teniendo en cuenta las cuestiones de género; aborden la corrupción en los sistemas de justicia como un elemento importante para eliminar la discriminación contra la mujer en cuanto al acceso a la justicia; y eliminen obstáculos a la participación de las mujeres como profesionales en todos los órganos y a todos los niveles de los sistemas de justicia y cuasi judiciales. y los proveedores de servicios relacionados con la justicia. (ONU-DEAW 2015: 7)

2.5.2. Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer (1993)

Uno de los aportes más significativos de esta Declaración es que proporciona una definición de violencia contra las mujeres y llena, así, el vacío dejado por los documentos generales de derechos humanos y por la CEDAW al señalar que, por ‘violencia contra la mujer’, se entiende estas acciones:

[...] todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino, que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada. (ONU-DERECHOS HUMANOS 1993)

La Declaración reconoce el sustrato cultural de la violencia contra la mujer, lo que constituye lo siguiente:

[...] una manifestación de relaciones de poder históricamente desiguales entre el hombre y la mujer, que han conducido a la dominación de la mujer y a la discriminación en su contra por parte del hombre e impedido el adelanto pleno de la mujer. (ONU-DERECHOS HUMANOS 1993)

Además, pone en relieve los distintos escenarios de la violencia contra la mujer: violencia en la familia, violencia en la comunidad y violencia cometida o tolerada por el Estado.

Sobre dicho acuerdo internacional, Paz Rodríguez (2012) consideró que este supuso un avance histórico en la lucha contra la violencia hacia las mujeres, ya que implica las siguientes ideas:

- Las diferentes formas de violencia ejercida contra las mujeres son violaciones de los derechos humanos.
- No limita la definición de violencia a la violencia física, sino que incluye la violencia psicológica, la violencia sexual, las amenazas y la privación de libertad, que se produce tanto en el contexto familiar como en el de la comunidad o el Estado.
- Se trata de una forma de violencia basada en la ideología de género: el origen de la violencia contra las mujeres está en la discriminación que sufren como consecuencia de la ancestral desigualdad en la distribución de roles sociales.

La *Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer* es un instrumento no vinculante que fue propuesto por una coalición de organizaciones de derechos humanos liderado por la Comisión Internacional de Juristas (CIJ) y el Servicio Internacional para los Derechos Humanos con el fin de desarrollar una serie de principios jurídicos internacionales, “sobre la aplicación de la legislación internacional de los derechos humanos a las violaciones basadas en la orientación

sexual y la identidad de género, para dar mayor claridad y coherencia a las obligaciones estatales en materia de derechos humanos” (CIJ 2007: 7).

De acuerdo con lo expuesto por el MIMP, en su introducción a la *Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer*, señaló estas ideas:

Muchos Estados y sociedades imponen a las personas normas relativas a la orientación sexual y la identidad de género a través de las costumbres, las leyes y la violencia; y procuran controlar cómo las personas viven sus relaciones personales y cómo se definen a sí mismas. La vigilancia en torno a la sexualidad continúa siendo una de las fuerzas principales que sustentan la perpetuación de la violencia basada en el género y de la desigualdad entre los géneros. (2016b: 53)

2.6. Antecedentes e Investigaciones Revisadas

2.6.1. Nora Flores (2015)

Su tesis *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* tuvo como objetivo principal determinar si el servicio brindado por 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, respondía a las demandas y expectativas de las víctimas de violencia.

La investigadora concluyó que el nivel de desconocimiento de los servicios de las Unidades de Atención en la lucha contra la violencia era de 53%, 15% y 61% para el Centro Emergencia Mujer, la Comisaría-Policía Nacional y Fiscalía de Familia-Ministerio Público, respectivamente. De este porcentaje, nunca se oyó hablar de las Unidades de Atención en un 20%, 2% y 13%, respectivamente, en las mencionadas instituciones.

Para Flores (2015: 218), los servicios más conocidos en el Centro Emergencia Mujer eran ‘Atención inicial a la víctima’ y ‘Atención psicológica’; 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'. La investigadora sostuvo que dicha circunstancia evidenciaba la necesidad de mejorar las estrategias de promoción de los servicios brindados por el Estado, aunque es criticable que solo se conociera la cara de las unidades de atención y no la esencia de los servicios.

Otra conclusión importante de Flores (2015: 219-220) fue el nivel de insatisfacción con el servicio recibido en un 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 ese porcentaje, los más insatisfechos eran el 4.8%, 4.8% y 0% en las referidas instituciones. La investigadora explicó que esta situación se debía a la demora en las investigaciones que podía exceder los 60 días, a pesar de que la norma legal establece un plazo máximo de cinco días, así como la inexistencia de una respuesta inmediata.

Se debe resaltar que los altos porcentajes del nivel de 'ni satisfecho ni insatisfecho' de 38.1%, 47.6% y 60%, respectivamente, ponían en relieve que, aun cuando no se alcanzaba a solucionar el problema de violencia, las encuestadas no descalificaron el servicio recibido porque consideraban que era el único medio para castigar al agresor y hacer justicia.

2.6.2. Sara Lafosse (1984: 99-112)

Para esta investigadora, la violencia familiar, el alcoholismo, la drogadicción, la prostitución, etc., son consecuencias de la crisis familiar que atraviesa el Perú. Además, existen diferentes causas desencadenantes de dicha problemática, como la invasión española, en la cual se tomó a las mujeres nativas como objetos sexuales y

la evasión por parte de los españoles de criar a los niños que nacieron como consecuencia de las violaciones. En pocas palabras, la conquista introdujo un modelo machista en donde la mujer nativa no tenía ningún tipo de valor ni derecho, a diferencia del sistema incaico, en el cual la mujer participaba de la producción y era sobreprotegida por el Estado inca.

Otras causas que Lafosse (1984) encontró fueron la migración y el crecimiento desordenado de las ciudades, así como la ubicación de los trabajos que se encuentran extremadamente alejados de las viviendas y, por lo cual, la gente gasta mucho tiempo de su vida viajando en un bus para llegar a sus centros laborales, lo que genera poca comunicación entre los miembros del hogar al no poder compartir desayunos, almuerzos ni cenas, ya que los padres retornan a sus hogares a altas horas de la noche, cuando los hijos duermen. (1984:107)

Según la autora, esta circunstancia origina que los miembros de la familia afiancen sus lazos con los compañeros de trabajo y que, por lo general, los días de descanso, los adultos deseen pasar tiempo con ellos libando licor u otras actividades, lo que ocasiona un mal gasto del dinero (problemas económicos) y violencia de tipo físico, psicológico y sexual. Todo lo anterior ocurre bajo un sistema neoliberal y consumismo desmedido que está acabando con las familias en el Perú y que son reforzados por los medios de comunicación que se encargan de concientizar estereotipos de vida frívola, en donde «si querías comprar más cosas y vestir a la moda, debes trabajar más tiempo y alejarte de la familia» (1984: 112).

2.7. Enfoque desde la Gerencia Social

Citado por Moreno (2011:1-14), en 1992, Kliksberg manifestó que la Gerencia Social debía actuar de esta manera:

- Organizar el aparato institucional
- Focalizar los programas sociales
- Descentralizar para acercar los programas a los beneficiarios
- Concertar esfuerzos entre el sector público y la sociedad civil
- Promover y abrir canales adecuados para la participación
- Estimular las capacidades organizacionales y productividad de los pobres
- Medir resultados
- Formar recursos humanos para las delicadas y especializadas tareas de gerencia implicadas
- Vincular las políticas y los programas sociales con las políticas económicas de modo orgánico e institucionalizado

Por lo tanto, sobre la base de la propuesta de los investigadores citados, y a través de la Gerencia Social, urge reforzar y modificar los mecanismos de intervención del MIMP en favor de las víctimas de violencia familiar y sexual para revertir las cifras alarmantes de feminicidio en el Perú –incrementadas durante la cuarentena por la pandemia de la COVID-19–. No solo basta cambiar el nombre del Programa Nacional de Lucha Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS) por el de Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar (AURORA), sino, sobre todo, el fondo de sus objetivos.

CAPÍTULO III

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Metodología de la Investigación

Se usó un modelo cualitativo basado en el estudio de caso a través de la identificación y determinación de los factores que influían en la no continuidad de la denuncia en las mujeres víctimas de violencia familiar del CEM de Ate-Vitarte.

3.2. Listado de Variables de la Investigación

- a. **Factores personales y culturales:** Son las principales características de las víctimas de violencia familiar y su entorno como roles de género, autovaloración, reconocimiento de sus derechos, capacidad de resiliencia de las usuarias, dinámica familiar, antecedentes de violencia en el hogar, costumbres y creencias que toleren la violencia que no permiten el goce de la igualdad de derechos.
- b. **Apreciación a los servicios del CEM:** Son la opinión favorable o no de las mujeres participantes respecto a cómo contribuyó el programa de atención a su derecho de acceso a la justicia.
- c. **Expectativas de las víctimas hacia el CEM:** Son los deseos de las mujeres víctimas de violencia familiar en recibir una atención de calidad y oportuna de parte de los profesionales del CEM.
- d. **Procesos de atención y tiempo utilizado:** Es una forma de evaluación a la calidad de atención que brindan los profesionales del CEM y el tiempo adecuado destinado a cada caso según la naturaleza del problema de la usuaria.
- e. **Factores críticos laborales del equipo especializado:** Es una forma de evaluar a los profesionales especializados, a las estrategias que les ayudan a realizar un buen trabajo y a los recursos económicos-técnicos con los que cuentan para

identificar los cuellos de botella que dificultan la ejecución eficiente del servicio prestado.

3.3. Fuentes de Información

Para la obtención de información sobre los factores determinantes en las mujeres víctimas de violencia familiar que influyen en la no continuidad del proceso de denuncia, las fuentes fueron las siguientes:

- Equipo especializado del CEM de Ate-Vitarte, conformado por trabajadores sociales, psicólogos, abogados y *admissionistas*
- Usuaris activas del CEM y usuarias que abandonaron el proceso de denuncia

3.4. Técnicas de Obtención de Información

- **Entrevista semiestructurada:** Se entrevistó al equipo especializado del CEM de Ate- Vitarte, a usuarias activas víctimas de violencia familiar y a usuarias que abandonaron el proceso de denuncia.
- **Grupo focal:** Se aplicaron al equipo especializado del CEM de Ate-Vitarte para identificar los factores críticos laborales que limitaban el seguimiento continuo de cada caso.

3.4.1. Instrumentos

- **Guía de entrevista semiestructurada:** Dirigida a los profesionales especializados del CEM de Ate-Vitarte
- **Guía de entrevista semiestructurada:** Dirigida a las usuarias del CEM de Ate-Vitarte
- **Guía de grupo focal:** Dirigida a los profesionales especializados del CEM de Ate-Vitarte

3.4.2. Dimensiones del estudio

El universo de la investigación comprendió un total de 1,191 mujeres víctimas de violencia familiar que fueron atendidas en el CEM en el 2018. Se tomó una muestra significativa, constituida por tres usuarias que abandonaron el proceso de denuncia en el 2018; cinco usuarias activas del CEM durante el 2019; y cinco profesionales especializados del CEM. La determinación de la muestra fue no probabilística por juicio o conveniencia (véase la Tabla 4).

Tabla 4. *Instrumento en relación con la variable y muestra*¹

| VARIABLES | Instrumentos | Muestra |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1. Procesos de atención y tiempo utilizado. | Guía de entrevista a los profesionales especializados del CEM de Ate-Vitarte. | 5 |
| | Guía de entrevista a las usuarias activas del CEM de Ate-Vitarte. | 5 |
| | Guía de entrevista a las usuarias que abandonaron el proceso de la denuncia del CEM de Ate-Vitarte. | 3 |
| 2. Factores críticos laborales del equipo especializado. | Guía de grupo focal a los profesionales especializados del CEM de Ate-Vitarte. | 5 |
| 3. Factores personales y culturales. | Guía de entrevista a las usuarias activas del CEM - Ate Vitarte. | 5 |
| 4. Apreciación a los servicios del CEM. | Guía de entrevista a las usuarias que abandonaron el proceso de la denuncia del CEM - Ate Vitarte. | 3 |
| 5. Expectativas de las víctimas hacia el CEM | | |

¹ Elaboración propia

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Introducción

El presente trabajo de investigación se realizó a partir de la pregunta: ¿cuáles son los factores determinantes en las mujeres víctimas de violencia familiar para no continuar con el proceso de denuncia en el CEM de Ate-Vitarte?, cuya respuesta permitió hallar cuatro causas significativas:

- a. Profesionales especializados con sobrecarga laboral que no realizan seguimiento constante de los casos, no realizan reuniones de equipo para monitorear el cumplimiento de los objetivos del programa, no tienen capacitaciones y no cuentan con acompañamiento policial al momento de realizar la visita domiciliaria
- b. Uso oportuno y efectivo de los plazos y procedimientos en los servicios de atención a las usuarias, que evidencia satisfacción de las usuarias por dichos aspectos
- c. Usuarias con bajo nivel de instrucción, debilitada autoestima, sin espacios de socialización e inseguras en la toma de decisiones. Además, practican costumbres y creencias que naturalizan la violencia
- d. Usuarias con apreciación positiva de los servicios del CEM, pero con dificultad en interpretar las medidas de protección y con desconocimiento del estado de la denuncia

En los siguientes puntos, se dará cuenta de lo hallado en los instrumentos aplicados a las diferentes fuentes.

4.2. Instrumentos Aplicados

4.2.1. Variable 1: Factores críticos laborales del equipo especializado del CEM

- **Hallazgo:** Se encontró mucha sobrecarga laboral de los profesionales especializados, por lo que no realizan seguimiento continuo de los casos. Tampoco realizan reuniones de equipo para monitorear el cumplimiento de los objetivos del programa. Finalmente, no tienen capacitaciones y no disponen de acompañamiento policial al momento de realizar las visitas domiciliarias.²

Uno de los factores más relevantes para que las usuarias del CEM de Ate-Vitarte abandonen el proceso de denuncia se debe a la falta de seguimiento de los casos, ya que los profesionales especializados se encuentran saturados con las labores de oficina. Esta circunstancia desencadena un abandono parcial a las usuarias, lo que genera que las víctimas no se sientan apoyadas ni respaldadas por el CEM, y que los agresores refuercen su conducta violenta. En otras palabras, se necesita un CEM vigilante y supervisor del cumplimiento de las medidas de protección emitidas por el juez.

Este hallazgo tiene una relación directa con la variable 'Factores críticos laborales del equipo especializado del CEM', y cuenta con diez indicadores que ayudaron a afianzar la información recolectada.

Para la obtención de la presente información, se aplicó una guía de grupo focal a cinco profesionales especializado del CEM. Entre ellos, a una trabajadora social de 33 años, con cuatro años de experiencia en el cargo (a quien se llamó Trabajador

² El resaltado es mío

Social 1); un trabajador social de 31 años, con dos años de experiencia en el puesto (Trabajador Social 2); una abogada de 38 años, con un año y tres meses de experiencia (Abogado 1); un abogado de 35 años, con tres años de experiencia (Abogado 2); y una psicóloga de 34 años, con tres años de experiencia en el cargo (Psicóloga 1).

Ante la pregunta planteada al grupo focal «¿cuáles son los aspectos laborales más críticos que les aquejan», los cinco profesionales señalaron de modo coincidente que la sobrecarga laboral era lo que más les afectaba, manifestando lo siguiente:

—La sobrecarga laboral me afecta más, las visitas domiciliarias, el llenado de fichas, los informes, el tiempo que se toma en una atención y los seguimientos de caso en algunas instancias. La verdad no nos alcanza el tiempo. (Trabajadora Social 1)

—El agotamiento laboral es evidente. A mí me toma mucho tiempo realizar una atención, ya que a veces las usuarias traen a la familia entera; y tengo que realizar contención emocional a los hijos también, lo cual me obliga a usar tiempo extra para terminar mis informes. (Psicóloga 1).

—Definitivamente, la sobrecarga laboral es un aspecto laboral crítico en mi equipo, pero aun así cumplimos los informes; de lo contrario, los casos no avanzarían. Yo ayudo a mis compañeras cuando ellas se encuentran saturadas. (Abogada 1)

—Cuando hacemos visitas domiciliarias, se nos acumula un montón de trabajo en la oficina; pero tenemos que cumplir con ambas cosas, es nuestra función. (Trabajador Social 2)

—Tenemos que cumplir los informes de alguna manera, así tengamos que dejar de hacer otras cosas. (Abogada 2)

Los profesionales indicaron que tenían sobrecarga laboral dentro de las oficinas, sobre todo en las atenciones personalizadas, y que ello impedía a los trabajadores sociales realizar las visitas domiciliarias, que implicaban además dejar trabajo pendiente en las oficinas. Cabe resaltar que la realización de una o dos visitas domiciliarias puede tomar un día entero, dependiendo de la ubicación de la vivienda.

Dentro las funciones de los profesionales especializados también se encuentra la elaboración de los informes de caso y el llenado de la ficha social, cuya realización también toma un tiempo significativo. Inclusive, manifestaron que los informes son redactados mientras las usuarias exponían sus problemas, ya que dejar para después dicha labor significaría la acumulación de trabajo con el consecuente retraso del proceso de denuncia. No obstante, reconocieron que no era correcto realizar dos actividades a la vez, ya que no podían concentrarse bien, pero no tenían otra opción.

Con respecto al tiempo empleado en la oficina y en el trabajo de campo, los profesionales especializados contestaron:

—Normalmente, realizo una visita domiciliaria por día; y 3 a 4 visitas domiciliarias por semana. Una visita me toma de dos a tres horas dependiendo de la complejidad del caso y de la lejanía de la vivienda. (Trabajador Social 2)

—Todo es de acuerdo al número de usuarias que tenemos al día, pero lo más frecuente es tres visitas domiciliarias por semana. (Trabajador Social 1)

—Lo normal son ocho horas laborales en la oficina, pero a veces tomo mi horario de refrigerio para avanzar algunos pendientes. (Abogada 1)

—Trabajo ocho horas laborales. Sin embargo, a veces me gustaría quedarme un poco más de tiempo, pero no se puede porque existe otro turno. (Psicóloga 1)

Para los trabajadores sociales, realizar una visita domiciliaria no solo significa dejar la oficina con mucho trabajo pendiente, sino también exponerse a daños físicos, ya que, al momento de realizar una visita, no cuentan con el acompañamiento policial (el distrito de Ate-Vitarte es considerado como uno de los más peligrosos de Lima).

Por otra parte, los abogados indicaron sentirse asombrados con la labor de los psicólogos y trabajadores sociales, puesto que, en su formación profesional, no tuvieron la preparación necesaria para afrontar y lidiar con casos extremadamente desgarradores, como los que acarrea la violencia familiar. Ante la pregunta «¿existe exposición a daños físicos o psicológicos en tu labor?», manifestaron lo siguiente:

—Otro aspecto laboral que me afecta es que al momento de realizar las visitas domiciliarias no tengo garantías en mi seguridad. Ya me han robado dos veces cuando fui a visitas domiciliarias. (Trabajadora Social 1)

—Definitivamente, la sobrecarga laboral es un aspecto laboral crítico en mi equipo, pero de manera personal a mí me afecta más por la sobrecarga emocional. Sobre todo, la visita domiciliaria es muy fuerte por el impacto. No sé cómo las trabajadoras sociales pueden aguantar ver ese tipo de realidades. (Abogada 1)

—La sobrecarga emocional, al principio, me afectaba; pero después de cinco meses ya lo había superado. Como profesional de psicología ya estamos preparados para este tipo de cosas. (Psicóloga 1).

Como puede observarse en la respuesta de la Abogada 1, la entrevistada siente sobrecarga emocional debido a que, en su formación profesional, no recibió la preparación necesaria para abordar casos de violencia familiar. No obstante, en la *Guía de Atención Integral de los CEM*, se estipula que los profesionales deben encontrarse debidamente capacitados en temas de género, violencia contra la mujer u otros miembros en los distintos niveles de atención antes de iniciar labores; esto recién se realiza tras su ingreso. La *Guía de Atención* señala esto:

El primer nivel de atención está a cargo preferentemente por un/a profesional de psicología y de trabajo social, debidamente capacitados en temas de género, violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, violencia sexual y técnicas de intervención en crisis (MIMP 2016a: 49)

También, los profesionales indicaron no haber recibido capacitación alguna desde su ingreso al CEM.

—Nunca he recibido capacitaciones. Hago mis intervenciones con la primera charla de inducción que recibí al iniciar en el CEM, y con algunos cursos que llevé inicialmente. (Trabajador Social 1)

—Desde que estoy aquí, que fue hace un año y tres meses, nunca he recibido una capacitación sobre el abordaje a la violencia familiar. Solo tenemos acompañamiento de la coordinadora en casos críticos. (Abogada 1)

—Tengo dos años trabajando aquí y nunca he recibido capacitación; estamos haciendo las cosas por hacer. No hay monitoreo, no hay capacitaciones ni tampoco reuniones de equipo. Me gustaría hacer reuniones con la coordinadora, no solo para casos puntuales, sino para implementar estrategias de intervención. (Psicóloga 1)

—Nunca he recibido ninguna capacitación de parte del Ministerio de la Mujer, solo de manera particular. (Trabajador Social 2)

—Solamente me capacitaron una vez y fue al momento de la inducción. Me gustaría recibir capacitaciones para realizar mucho mejor mi trabajo. (Abogada 2)

Con respecto al cumplimiento de la asignación de recursos económicos, tecnológicos y materiales, los especialistas manifestaron tener sus viáticos al día, pero no cuentan con internet, lo cual dificulta el trabajo y lo ralentiza. Ellos usan un USB para compartir los informes, no pudiendo usar correos, *drivers* o un sistema operativo. Asimismo, comentaron la falta de un *admissionista*, lo cual recarga aún más su labor, porque se turnan entre profesionales para recibir a las usuarias y llenar la ficha social. Al respecto, expresaron lo siguiente:

—Tenemos nuestros viáticos de manera oportuna, pero no tenemos internet. (Trabajadora Social 1)

—No tenemos *admissionista*. Nos dijeron que iban a asignar uno hace bastante tiempo y nada aún. (Psicóloga 1)

—Lo que nos falta es un recurso humano, un *admissionista*. Todos los CEM tienen. (Abogada 1)

Otro aspecto importante encontrado como factor crítico laboral es la falta de reuniones de equipo para monitorear el cumplimiento de los objetivos del programa. Al respecto, los especialistas indicaron que se reúnen muy poco para discutir las fortalezas y debilidades que les aquejan por falta de tiempo, y que solo se reúnen con su coordinadora en casos excepcionales pese a que la *Guía de Atención Integral* indica que debería ser una vez al mes:

El seguimiento de los casos es una actividad continua; sin embargo, cada mes el equipo técnico del CEM se reúne a fin de revisar los casos; se verifica el cumplimiento del plan de atención y de las actividades desarrolladas por cada profesional del CEM; se verifica si las referencias han sido efectivas e identifica nuevas necesidades de la persona usuaria. Las reuniones se llevan a cabo revisando de manera correlativa las fichas ingresadas al servicio. (MIMP 2016a: 89)

Existe un gran número de actividades a realizarse en el CEM, lo cual imposibilita la realización de la reunión una vez al mes, por lo que es necesario incluir en la *Guía de Atención Integral* un mayor número de horas laborales para reuniones de equipo. Estas deberían ser interdiarias o semanales al ser la problemática compleja y delicada. Por ello, los especialistas se apoyan mutuamente en las labores cotidianas para avanzar los casos. Frente a esto, manifestaron estas preocupaciones:

—Es necesario trabajar en equipo, por la sobrecarga laboral; de lo contrario, no podríamos cumplir con los informes. (Trabajador Social 1)

—En nuestro CEM, no tenemos admisionista, así que nos turnamos con mis compañeras para *repcionar* a las usuarias. (Abogada 1)

—No tenemos admisionista. Eso nos sobrecarga más el trabajo, pero nos turnamos con mis colegas. (Psicóloga).

—Trato de hacer mi trabajo rápido y eficiente, para ayudar a mis compañeras; porque la prioridad es que los casos avancen. (Trabajador Social 1)

—Nos ayúdanos, pero no nos reunimos como equipo para mejorar algunos aspectos, y esto es por falta de tiempo. (Abogada 2)

La sobrecarga laboral trae consecuencias negativas, tanto para el trabajador como para la institución. El nivel de estrés de la persona se eleva y se encuentra proclive a adquirir diferentes enfermedades; asimismo, afecta las relaciones intrafamiliares. A nivel institucional, la producción baja, ya que un trabajador estresado no produce como un trabajador motivado, y la calidad del producto en ambos casos no es la misma. Rivera convino en lo mismo al afirmar que “el ritmo de trabajo puede verse disminuido cuando se presenta una carga excesiva de trabajo, generando fatiga, que se manifiesta en malestar, bajo rendimiento en calidad como en cantidad e insatisfacción” (2017: 6).

Cabe resaltar la urgencia de organizar bien las funciones de los profesionales de manera tal que encuentren el tiempo suficiente para elaborar informes de calidad

y que el seguimiento de los casos sea constante. A su vez, se nota la frustración del profesional cuando menciona que realizan los informes mientras atienden a las usuarias tras manifestar «no está bien hacer dos cosas a la vez, pero no tengo otra opción». Este testimonio se reafirmó con esta cita:

Se puede preparar un informe en tres años, tres meses, tres semanas, tres días o tres horas. Si ha de realizarse en, por ejemplo, tres minutos, quizá sea realmente un informe, pero para un trabajador concienzudo, sabedor de que ha tenido que presentar un producto mediocre, la experiencia puede ser muy frustrante. (Comisión Europea 1999: 114).

4.2.2. Variable: Procesos de atención y tiempo utilizado

- **Hallazgo: Se encontró que existe una utilización oportuna y efectiva de los plazos y procedimientos de los servicios de atención a las usuarias. Ellas están satisfechas con esos aspectos.**³

Uno de los factores significativos que podría influenciar de modo directo en el abandono de un proceso de denuncia por parte de las usuarias es la dilación innecesaria de los plazos y procedimientos de intervención en los servicios de atención a las usuarias. En primera instancia, se planteó que la demora en la atención y los malos tratos en el CEM podrían ser un factor determinante para que las víctimas abandonen la denuncia, pero los hallazgos revelaron lo contrario.

El presente hallazgo tiene como variable «Procesos de atención y tiempo utilizado», que cuenta con siete indicadores relacionados directamente a los plazos empleados en una atención profesional y la calidad de servicio.

Para la obtención de la información se aplicaron tres herramientas: (a) entrevista semi estructurada, dirigida a los profesionales especializados del CEM; (b)

³ El resaltado es mío

entrevista semi estructurada, dirigida a las usuarias activas del CEM; y (c) entrevista semi estructurada, dirigida a las usuarias que abandonaron el proceso de la denuncia. Para ello, se contó con la colaboración de tres profesionales, cinco usuarias activas y tres exusuarias: una trabajadora social de 33 años de edad, con cuatro años de experiencia en el cargo (a quien se llamó Trabajador Social 1); una abogada de 38 años, con un año y tres meses de experiencia (Abogado 1); una psicóloga de 34 años, con tres años de experiencia en el cargo (Psicóloga 1); una usuaria de 23 años (Usuaria 1); una usuaria de 37 años (Usuaria 2); una usuaria de 26 años (Usuaria 3); una usuaria de 19 años (Usuaria 4); una usuaria de 35 años (Usuaria 5); una usuaria que abandonó la denuncia, de 34 años (Exusuaria 1); una usuaria que abandonó la denuncia de 27 años (Exusuaria 2); y una usuaria que abandonó la denuncia de 41 años (Exusuaria 3).

Con la finalidad de conocer los plazos empleados en una atención profesional y la apreciación de las usuarias al respecto, se formuló la siguiente pregunta a los profesionales especializados: ¿Consideras que es óptimo el tiempo que empleas en una atención profesional? Los tres profesionales respondieron que eso dependía de la complejidad del caso, llegando a un aproximado de 20 minutos en casos leves; 40 minutos, en moderados; y hasta dos horas, en casos severos.

Los profesionales coincidieron en que las usuarias acuden al CEM con la necesidad de ser escuchadas, de modo prolongado para explicar todos los problemas que las aquejan, indicando que muy poco les importa el tiempo, que solo desean realizar su descargo emocional y recibir las pautas para iniciar el proceso de denuncia. Sin embargo, resaltan que muchas veces las víctimas no captan bien la información brindada a causa del estado emocional en la que se encuentran o por el grado de instrucción, por lo que es necesario volver a explicar a ellas o citarlas otro

día. En conclusión, el tiempo empleado en los procesos de atención en el CEM no es un factor que genere malestar en las usuarias.

Al respecto, los profesionales informaron lo siguiente:

—Cada caso es distinto. Mínimo se aplica entre 20 minutos a los casos leves; moderados, un aproximado de 40 minutos; y casos severos, un aproximado de dos horas. (Trabajador Social 1)

—Es relativo; depende del caso: moderados, una hora; leves, 40 minutos; complejos o severos, dos horas. (Psicólogo 1)

—Depende del grado de captación [...] e instrucción de la usuaria. El tiempo de duración es de 20 minutos, aproximadamente. (Abogado 1).

—Si es necesario, cuando son casos severos; porque se brinda orientación no solo al usuario, sino también a la familia; o en el caso de un internamiento, a una casa refugio. (Trabajador Social 1)

—El 10% de las usuarias vienen con el objetivo de avanzar con su denuncia, y no está muy interesado en la consejería. Sin embargo, el 90% de las víctimas viene con la necesidad de ser escuchado y se toman su tiempo. (Psicólogo 1)

—Esto varía considerablemente de acuerdo a la complejidad del caso del usuario; la idea es que capten toda la información. Muchas tienen el grado de instrucción menor a la de la secundaria completa y no captan la información brindada; por ello, regresan otra vez a la consulta. En varios casos he optado por brindar la información a los familiares, ya que la víctima no se encuentra emocionalmente apta. (Abogado 1)

—El tiempo que empleo en una atención profesional es un proceso largo; y en un tema legal, muchas veces hay que explicar nuevamente. (Abogado 1)

Asimismo, las usuarias y exusuarias contestaron que fueron atendidas de manera rápida, lo cual guardó relación con lo mencionado por los profesionales:

—Me atendieron rápido, no había mucha gente en las oficinas. (Usuaría 1)

—Me atendieron muy rápido y visitaron mi casa. (Usuaría 2)

—Fue rápido, pero no encontré a la abogada y me citaron para el día siguiente. (Usuaría 3)

—Me tomó dos horas, aproximadamente, mi denuncia en el CEM. (Usuaría 1)

—Demoré tres horas en el CEM, pero me demoré más tiempo en la comisaría. (Usuaría 4)

—Psicología y social me demoró 40 minutos. No se encontraba la abogada, tuve que regresar al día siguiente y me tomó 45 minutos con ella, aproximadamente. (Usuaría 3).

—Me atendieron rápido, creo que fui yo quien demoraba mucho. (Exusuaría 1).

—La atención que recibí fue muy buena y rápida. Pensé que iban a demorar más. (Exusuaría 2)

—Fue rápido y me dio tiempo para terminar mis labores en casa. (Exusuaría 3)

Con respecto al tiempo empleado en el llenado de fichas sociales, los profesionales especializados indicaron que esta tarea les tomaba casi 15 minutos y era una parte fundamental porque, en ellas, se registran los datos principales de las usuarias que son un insumo de los informes. Los entrevistados informaron lo siguiente:

—Este proceso es necesario, pero tedioso, ya que te toma un tiempo de 15 a 20 minutos. (Trabajador Social 1)

—El llenado de fichas es pesado, toma ocho minutos; la elaboración de un informe me toma 40 minutos. También es muy pesado, pero muy útil y necesario como insumo para la denuncia. (Psicólogo 1)

—Quince minutos el llenado de ficha y la elaboración del escrito legal es de 15 a 20 minutos [más], ya que para ello tengo que leer el informe de la psicóloga y la trabajadora social. Este instrumento es necesario porque ayuda a la denuncia. (Abogado 1)

Finalmente, las usuarias se sintieron satisfechas con la calidad de atención que recibieron en el CEM:

—Fue buena la atención, está bien. Me ayudaron hacer más rápido el proceso en comparación con la comisaría. (Usuaría 1)

—El tiempo fue bueno y regrese más tranquila. Hubo apoyo, ese día no había gente. Fue buena la atención, me siento satisfecha. (Usuaría 2)

—Me apoyaron en lo que necesitaba con la denuncia. (Usuaría 3)

—Darme ayuda, hacerme sentir que están pendiente de mí que no estoy sola. Me ayudaron mucho. (Usuaría 2)

—Encontré un espacio de paz y tranquilidad, mi hicieron entender que no soy la única con problemas. (Exusuaria 2)

Un aspecto para resaltar del trabajo de los profesionales del CEM es lo concerniente a la contención emocional realizada, que ha llevado a las usuarias a sentirse satisfechas, escuchadas, comprendidas y respaldadas. Con este resultado, se cumple el objetivo de la *Guía de Atención* del Programa Nacional de Lucha Contra la Violencia Familiar y Sexual, el cual desarrolla diez enfoques de atención: “de derechos humanos, de género, de integralidad, de interculturalidad, de riesgo, diferencial, intergeneracional, de interseccionalidad, territorial y centrado en la víctima” (MIMP, 2019a: 20-22).

4.2.3. Variable: Factores personales y culturales

- **Hallazgo: Se encontró usuarias con bajo nivel de instrucción, debilitada autoestima, sin espacios de socialización e inseguras en la toma de decisiones. Además, tienen costumbres y creencias que naturalizan la violencia.⁴**

Al encontrarse inseguras en la toma de decisiones, a causa de la debilitada autoestima, las usuarias abandonan el proceso de la denuncia; esto ocurre debido a que se sienten juzgadas por los familiares del agresor y por sus propios hijos. Además, tienen costumbres y creencias que naturalizan la violencia de todo tipo, creyendo que el varón tiene derecho a ejercerla sobre ellas.

Este hallazgo cuenta con la variable ‘Factores personales y culturales’, tres subvariables y 23 indicadores que afianzaron la información obtenida.

⁴ El resaltado es mío

Para conseguir la información, se aplicó una entrevista semi estructurada a usuarias activas y a usuarias que abandonaron la denuncia. Para ello, se contó con el apoyo de ocho participantes: una usuaria de 23 años (a quien se llamó Usuaria 1); una usuaria de 37 años (Usuaria 2); una usuaria de 26 años (Usuaria 3); una usuaria de 19 años (Usuaria 4); una usuaria de 35 años (Usuaria 5); una usuaria que abandonó la denuncia, de 34 años (Exusuaria 1); una usuaria que abandonó la denuncia, de 27 años (Exusuaria 2); y una usuaria que abandonó la denuncia, de 41 (Exusuaria 3).

4.2.3.1. Sub variable: ritmo de vida de las mujeres víctimas de violencia familiar. El grado de instrucción de las víctimas y de los agresores reveló que ninguno tenía educación superior. Todos indicaron haber terminado la secundaria, a excepción de una usuaria que cursó hasta tercero de secundaria. Asimismo, de las cinco usuarias, cuatro trabajaban y una era ama de casa.

Con la anterior información, se pudo inferir que el factor económico no era una razón directa para que las víctimas continuaran en una relación con sus agresores, ya que no existía dependencia económica o esta era muy relativa. Así, según lo anterior, puede afirmarse que una educación limitada incide de modo determinante en la dificultad para que mujeres víctimas de agresión puedan salir de un círculo de violencia familiar frente a otras mujeres víctimas con grado de educación superior. Esta circunstancia corrobora que una mujer profesional tiene más oportunidades de desarrollo personal en todo ámbito: en lo social, económico, laboral y cultural.

La educación es un factor relevante que influencia en la resiliencia de la víctima de violencia familiar, pudiendo establecerse que, a más educación recibida, mayor capacidad de superar un problema. Y así también lo puso en relieve el *Protocolo*

facultativo de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, al estipular en su Art. 10º, inciso f: “La reducción de la tasa de abandono femenino de los estudios y la organización de programas para aquellas jóvenes y mujeres que hayan dejado los estudios prematuramente” (ONU-DERECHOS HUMANOS 1999). Una mejor educación siempre ayudará a prevenir y reprimir cualquier tipo de discriminación hacia la mujer empoderándola ante cualquier situación. Una mujer bien instruida tendrá mayor capacidad de establecer redes y soporte institucional, independientemente del apoyo incondicional de sus familiares.

Al respecto, en los momentos difíciles, las cinco usuarias afirmaron que tuvieron apoyo incondicional en lo económico y moral de sus padres y hermanos, pero revelaron que no accedieron a ningún tipo de ayuda de instituciones públicas o privadas, pues no participaban en organizaciones sociales por falta de tiempo y oportunidades.

Frente a la pregunta «¿Cuentas con familiares en los que confías y te apoyan cuando lo necesitas?», las respuestas fueron las siguientes:

- Cuento con el apoyo de mi hermana. (Usuaría 1)
- Cuento con mi mamá y mi hermana. (Usuaría 3)
- Cuento con mis hermanas menores. Ellas siempre me ayudan. (Usuaría 2)
- Mi mamá es mi apoyo. (Usuaría 4)
- Mi mamá y mi hermano mayor. (Usuaría 5)
- Mi papa; siempre cuento con él. (Exusuaría 1)
- Cuento con mi mamá y mi abuelito. (Exusuaría 2)
- Tengo a mis padres y hermanos que me apoyan. (Exusuaría 3)

Y cuando se les preguntó: «¿Participas en alguna organización social, ONG, Estado, Iglesia, etc.?, ¿te gustaría participar?, ¿cómo te sientes?», las entrevistadas contestaron lo siguiente:

—No tengo espacios para relacionarme. (Usuaría 1)

—No participo en nada. (Usuaría 3)

—No, para nada; solo mi trabajo. (Usuaría 2)

—No participo en ninguna institución. (Usuaría 4)

—No tengo tiempo. (Usuaría 5)

—Me es difícil, no tengo tiempo. (Exusuaría 1)

—Me dedico a mi familia y trabajo; falta tiempo. (Exusuaría 2)

Con respecto al tiempo libre dedicado a las actividades recreativas, las usuarias indicaron que podían disponer los fines de semana para pasear con sus hijos, al igual que con sus exparejas. Esto es un factor positivo y se debe a la modernidad y el urbanismo. Sin embargo, ellas precisaron que sus exparejas nunca participaron de las actividades domésticas, lo cual evidenció el machismo de sus agresores:

—Salgo con mi hijo y mi expareja sale aparte con él al cine o al parque. (Usuaría 1)

—Solo salgo con mi hijo los fines de mes. (Usuaría 3)

—Mi expareja sale con sus hijas los fines de semana. (Usuaría 2)

—Cada quincena salgo con mis dos hijos. (Usuaría 4)

—Siempre me doy un tiempo para relajarme con mis hijos. (Exusuaría 2)

—Salimos de compras, al cine o al parque, pero yo sola con mis hijos. Mi expareja también lo hace, pero muy aparte. (Exusuaría 3)

A la pregunta «¿Tienes o tuviste el apoyo de tu pareja en los que quehaceres del hogar?, ¿en qué actividades te apoya?», ellas dijeron:

—No me apoyo en nada. (Usuaría 1)

—Nunca ayudó. (Usuaría 3)

—Nunca apoyaba, aunque a veces hacía la lonchera de mis hijos; pero yo renegaba porque les enviaba pura chatarra. (Usuaría 2)

—A veces llevaba a mis hijos a la escuela. (Usuaría 4)

—No ayudaba. (Usuaría 5)

—Nunca me ayudó. Por el contrario, criticaba mis quehaceres. (Exusuaría 1)

—A veces ayudaba, pero renegando. (Exusuaría 2)

4.2.3.2. Sub variable: autovaloración. De acuerdo con Hernández Breña, “las mujeres ven mermada su autovaloración y la confianza en sí mismas como producto de la violencia familiar y del proceso de la denuncia” (2011: 197).

No es fácil para una mujer salir de los traumas que ocasiona la violencia familiar y su paso por el Poder Judicial. Asimismo, tiene que superar una presión social que discrimina a la mujer separada del padre de sus hijos.

Así es como la autoestima de la mujer víctima de agresión familiar disminuye, sintiéndose insegura en su toma de decisiones, insatisfecha y sensible a las críticas.

Otra característica de la baja autoestima es la dificultad para mostrarse asertivas; es decir, no les permite reclamar sus derechos de modo adecuado ante su agresor y los demás. Por ello, el Estado, a través de AURORA, estipula que, entre los objetivos de la *Guía de Atención del CEM*, está el tratamiento psicológico y la ayuda a la persona usuaria para que regule sus reacciones físicas y psíquicas durante el proceso judicial; además, busca contribuir con su fortalecimiento reafirmando su valor y derechos en aras de que recupere la autoestima (MIMP 2016a: 76).

Pero la recuperación de la autoestima es un trabajo arduo que requiere de tiempo y paciencia. Sobre este punto, tras preguntárseles «¿Confías en la solución que le das a tus problemas?», las usuarias opinaron esto:

—Sí [no argumentó]. (Usuaría 1)

—Sí [no argumentó]. (Usuaría 3)

—No, porque pienso que me equivoco. Cuando lo denuncié, pensé que estaba mal lo que había hecho. (Usuaría 2)

—No sé, por tengo temor ser juzgada por mis hijos más adelante. (Usuaría 4)

—Sí [no argumentó]. (Usuaría 5)

—Sí [no argumentó]. (Exusuaría 2)

—Cuando me siento muy lastimada, me siento decidida; pero cuando veo a mis hijos sin su papá, dudo de la denuncia. (Exusuaría 3)

Y con respecto a la pregunta «¿Ante una situación de violencia psicológica y física, reconoces cuáles son tus derechos?», las respuestas fueron las siguientes:

—Sí [no argumentó]. (Usuaría 1)

—Sí, no me deben insultar ni pegar. (Usuaría 3)

—Sí [no argumentó]. (Usuaría 2)

—Sí, es un delito maltratar. (Usuaría 4)

—Sí [no argumentó]. (Usuaría 5)

— Sí [no argumentó]. (Exusuaría 1)

— Sí [no argumentó]. (Exusuaría 2)

—Sí, nadie tiene derecho a ponerme la mano. (Exusuaría 3)

Por último, a las mujeres víctimas de agresión familiar se les dificultaba reconocer sus virtudes y defectos. Llama la atención que sí aceptaran ser 'renegonas'.

Posiblemente, indicaban esto como una respuesta o actitud propia debido al entorno familiar en la cual se desenvolvían y no como un rasgo de carácter personal.

Sobre lo anterior, frente a la pregunta «Según tu apreciación, ¿cuáles son tus virtudes y defectos?», las entrevistadas indicaron lo siguiente:

—Soy alegre, amable y tímida. (Usuaría 1)

—Soy responsable y alegre, pero con muy poca paciencia. (Usuaría 3)

—Me gusta pasar tiempo con la familia, compartir, ayudar a mis hermanos, pero no debo ser renegona. Me falta ser tolerante. (Usuaría 2)

—Renegona, pero responsable con mis hijos. (Usuaría 4)

—Alegre, trabajadora e intolerante. (Usuaría 5)

—Tengo poca paciencia con mis hijos, pero los cuido bien. (Exusuaría 1)

—Trabajadora y cariñosa con mi hijo. (Exusuaría 2)

4.2.3.2. Sub variable: costumbres y creencias que toleran la violencia. El total de usuarias entrevistadas afirmaron haber sido víctimas de violencia familiar cuando eran niñas. Esta es la herencia que recibieron de sus padres y en la actualidad recrean lo mismo. La mayoría informó haber sido víctima de violencia física por lo menos una vez y violencia verbal casi a diario. Para ellas, es más difícil salir de ese entorno, ya que durante toda su vida crecieron en el entorno machista de un padre agresor que, inclusive, en muchos casos, llegaba a naturalizar la violencia.

A la pregunta «Cuando eras niña, ¿presenciaste situaciones de violencia en tu familia?», las usuarias mencionaron esto:

—Sí, mis papás muy frecuentemente. (Usuaría 1)

—No respondió. (Usuaría 3)

—Sí, mis padres peleaban, se agredían. Por eso me fui de casa. (Usuaría 2)

—Sí, mis papás discutían siempre y a veces llegaban a los golpes. (Usuaría 4)

—Sí, peleaban muy seguido. (Usuaría 5)

—Siempre peleaban. Mi papá era muy renegón. (Exusuaría 1)

—Muy seguido peleaban. Mi papá era muy celoso y quería someter a mi mamá. (Exusuaría 2)

Y con relación a «¿Cuál es la frecuencia de los episodios de violencia que has sufrido?, ellas dijeron lo siguiente:

—Al mes una vez. (Usuaría 1)

—Verbales diarias y física una sola vez. (Usuaría 3)

—Todos los días. (Usuaría 2)

—Verbales casi a diario; y físicas, muy seguido. (Usuaría 4)

—Fueron más verbales que físicas, aunque también me pegaba mucho. (Usuaría 5)

—Al mes una vez. (Ex usuaría 1)

—Verbales, todo el tiempo; y físicas, una vez por semana. (Ex usuaría 2)

La violencia familiar, el alcoholismo, la drogadicción, la prostitución, etc., son consecuencias de la crisis familiar que atraviesa el Perú. De acuerdo con Lafosse (1984), existen diferentes causas que desencadenaron el problema, como la invasión española, cuando se tomó a las mujeres nativas como objetos sexuales; la migración y el crecimiento desordenado de las ciudades; la ubicación alejada de los hogares a los centros de trabajo o escuelas, que obliga a las personas invertir mucho tiempo de su vida viajando en bus y, a su vez, genera poca comunicación entre los miembros del hogar; y que los padres retornen a sus hogares a altas horas de la noche, cuando los hijos duermen.

Los miembros de la familia afianzan lazos con los compañeros del trabajo o de la escuela, y generalmente los días de descanso los adultos desean compensarse libando alcohol con sus compañeros. Ello trae consigo que se mal gaste el dinero

(problemas económicos), así como violencia física, psicológica y sexual. El modelo neoliberal y el consumismo desmedido están acabando con las familias en el Perú, y los medios de comunicación se encargan de que a las personas les importe más comprar cosas y estar a la moda, [lo cual] implica trabajar más tiempo y alejarse de la familia. (Lafosse 1984: 111)

La familia es la célula básica de la sociedad y en ella se forma a los futuros ciudadanos que gobernarán el país. Sobre la importancia de la familia en la formación de las personas, el PROMUDEH sostuvo lo siguiente:

La familia es el medio más apto para que sus miembros puedan dar y recibir afecto, logrando así el equilibrio emocional que necesitan, tanto los niños como los adolescentes y los adultos, para alcanzar su propio desarrollo como personas y actuar en la sociedad como miembros útiles de ella. (2000: 66)

En la actualidad, la desigualdad de género es una piedra en el camino para que las mujeres logren empoderarse, ya que la sociedad naturaliza la violencia hacia ellas. Hablar de género es referirse a una sociedad estructuralmente machista, en donde las personas aplauden a la mujer que se queda en casa y hace las labores domésticas, y al varón que está en la calle con amigos o es símbolo de sustento económico. La ruptura de ese paradigma ha generado muchos feminicidios en el Perú (Ruiz 2018).

La perspectiva de equidad de género se refiere a la orientación de las acciones a partir de una visión en la que varones y mujeres tienen condiciones de equidad para realizarse y acceder a las oportunidades. Tomando en cuenta las diferentes características y necesidades de varones y mujeres, se fortalecen las relaciones familiares y se facilita la participación armónica en las organizaciones (MIMP 2019c).

La división sexual del trabajo es una situación observable todos los días, y la mujer está socialmente ligada a realizar trabajos no remunerados y relacionados con la protección y el cuidado, a diferencia del varón. Por otra parte, la diferencia económica genera que las mujeres con mayor posición económica ejerzan

discriminación con las mujeres con pocos recursos, porque, a causa de la poca preparación educativa, estas últimas terminan cuidando a los hijos de las mujeres con más posibilidades económicas (CEPAL 2011).

2.4.4. Variables: Apreciación a los servicios del CEM y expectativas de las víctimas hacia el CEM

- **Hallazgo: Se encontró usuarias con apreciación positiva de los servicios del CEM, pero con dificultad en poder interpretar las medidas de protección.⁵**

Pese a que las usuarias tienen muy buena apreciación acerca de los servicios del CEM, un factor determinante, para que las víctimas de violencia abandonen el proceso de la denuncia, es la dificultad de interpretar las medidas de protección y el desconocimiento del estado de la denuncia. Ellas consideran tedioso interpretar el documento judicial porque, en su parte inicial, se describe toda la normativa legal que lo sustenta –como decretos supremos y resoluciones–, y en la parte final se encuentran las medidas de protección. Por esa razón, las usuarias no terminan de leer todo el documento, porque su inicio es complejo y, en muchos casos, piensan que no tienen medidas de protección y que ese proceso tomará mucho tiempo, por lo cual terminan abandonándolo y perdiendo el interés sobre el estado de su denuncia. Esto va de la mano con la falta de visitas domiciliarias por parte del personal especializado, que tiene la función de supervisar el cumplimiento de las medidas de protección y hacer seguimiento al estado de la denuncia.

⁵ El resaltado es mío

El presente hallazgo tiene dos variables: 'apreciación a los servicios del CEM' y 'Expectativas de las víctimas hacia el CEM', con un total de cinco indicadores que corroboraron la información de diferentes fuentes.

Para conseguir la información, se aplicó una entrevista semi estructurada a las usuarias activas y a las usuarias que abandonaron la denuncia. Intervinieron ocho participantes: una usuaria de 23 años (a quien se llamó Usuaría 1); una usuaria de 37 años (Usuaría 2); una usuaria de 26 años (Usuaría 3); una usuaria de 19 años (Usuaría 4); una usuaria de 35 años (Usuaría 5); una usuaria que abandonó la denuncia, de 34 años (Exusuaria 1); una usuaria que abandonó la denuncia, de 27 años (Exusuaria 2); y una usuaria que abandonó la denuncia, de 41 años (Exusuaria 3).

Con respecto al indicador 'Grado de apreciación positiva o negativa al programa', las encuestadas indicaron sentirse satisfechas, especialmente con el soporte emocional que recibieron; y como aspecto negativo, que desconocían las medidas de protección. Cabe resaltar que la medida de protección es una acción legal de protección a la víctima de sufrir atentados contra la vida. Al respecto, los especialistas del CEM de Ate-Vitarte indicaron que las cinco medidas de protección más frecuentes en dicha jurisdicción eran las siguientes: (a) retiro del agresor del domicilio, (b) impedimento de acercamiento del agresor a la víctima de 100 a 200 metros, (c) terapia psicológica para la víctima y al presunto agresor, (d) tenencia provisional de menores a favor de la usuaria, e (e) internamiento en casa refugio en casos severos.

Como se mencionó anteriormente, las usuarias se encuentran satisfechas con la atención que recibieron por parte de los profesionales del CEM, pero desconocían

la razón de ser del programa –las medidas de protección–, teniendo como expectativa principal conocer este aspecto. Esto tiene relación con la investigación de Nora Flores (2015), quien señaló que un 38.1% no se encontraba ni satisfecho ni insatisfecho, y que, aun cuando no se logró solucionar el problema de violencia, no descalificó el servicio recibido al considerar que era el único medio para castigar al agresor y hacer justicia.

Para medir esta variable, las preguntas y respuestas fueron las siguientes:

«¿Existen aspectos positivos en el programa? ¿Cuáles son?»:

- Que te ayudan psicológicamente y también a entender el problema. (Usuaría 2)
- Sí, saben escucharte y se toman su tiempo. (Usuaría 4)
- Me ayudaron psicológicamente. (Usuaría 5)
- Me recibieron y me atendieron bien. (Exusuaría 1)
- Sentí sus ganas de ayudarme. (Exusuaría 2)

Con relación a «¿Existen aspectos negativos en el programa? ¿Cuáles son?», las encuestadas sostuvieron:

- Que nos informen más. (Usuaría 1)
- No veo aspectos negativos. (Usuaría 2)
- Que expliquen las medidas de protección. (Usuaría 4)
- Deberían informarme cómo va mi caso. (Usuaría 5)
- Solo me hicieron una visita a mi casa y luego ya no supe en qué va mi denuncia. (Exusuaría 1)

En el mismo sentido, unas usuarias afirmaron no saber si tenían o no medidas de protección; y otras indicaron que sí, pero que estas demoraron en ejecutarse. Frente a la pregunta «¿Consideras que las medidas de protección que te otorgaron

fueron las que necesitabas? ¿Fueron inmediatas? ¿Cuánto tiempo demoró?, ellas dijeron lo siguiente:

—Sí eran las que necesitaba. Demoró una semana. (Usuaría 1)

—Sí me dieron garantías a mi vida, pero demoraron dos semanas. (Usuaría 3)

—No estoy clara en eso. (Usuaría 2)

—Si me dieron lo que necesitaba; demoró dos semanas. (Usuaría 4)

—No sé si tengo medidas de protección. (Usuaría 5)

—No sé cómo es eso. (Exusuaría 1)

—Creo que me dieron, pero no entendí el documento que me dieron. (Exusuaría 3)

De otro lado, las usuarias indicaron que sí recomendarían los servicios del CEM, pero sin fundamentar el porqué.

«¿Recomendarías los servicios del CEM a otras mujeres víctimas de violencia?» Las respuestas fueron estas:

—Sí [no argumentó]. (Usuaría 1)

—Sí [no argumentó]. (Usuaría 2)

—Sí [no argumentó]. (Usuaría 4)

—Sí [no argumentó]. (Usuaría 5)

—Sí [no argumentó]. (Exusuaría 1)

—Sí [no argumentó]. (Exusuaría 2)

El personal del Centro Emergencia Mujer debe establecer con cada persona usuaria una relación personalizada, amable y respetuosa, e implementar acciones orientadas a evitar la doble victimización de hechos de violencia, con el fin de protegerla de experiencias negativas, en su intento de buscar justicia y reparación del daño sufrido. El trato a las personas usuarias del servicio debe caracterizarse por el reconocimiento de sus necesidades, respeto de sus derechos y el trato digno. (MIMP 2016b: 17)

De acuerdo con la información obtenida, puede afirmarse que las actitudes que favorecieron una sensación de acogida fueron las siguientes:

- Empatía con la persona usuaria y expresarle preocupación por lo que ha sucedido.
- Establecimiento de una atmósfera de respeto y comprensión.
- La no crítica ni juzgamiento a la persona usuaria.
- Demostración de atención a la persona víctima, al contenido y la emoción que expresa.

Para finalizar, también es muy importante mejorar en el aspecto de entrega de información de modo expeditivo, para que las víctimas puedan hacer uso de sus medidas de protección de manera oportuna. Al respecto, la *Guía de Atención Integral de los Centros de Emergencia Mujer* indica la siguiente información:

La entrega de información es una forma concreta de ayudar a la persona usuaria a comprender la situación en que se encuentra y, con ello, contribuir a calmar su angustia; la información debe ser básica y transmitida en palabras comprensibles. En algunas oportunidades es recomendable que la información elemental se entregue por escrito, ya que la persona afectada no está en condiciones de retener en su memoria una gran cantidad de datos. (MIM 2016b: 25)

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Tras la investigación, se concluyó lo siguiente:

1. Se encontraron, como factores críticos laborales del equipo especializado del CEM, la sobrecarga laboral, ya que, además de brindar atención psicológica-social y asesoría legal, los profesionales tienen que elaborar informes de caso y llenar fichas sociales que son insumos importantes para iniciar un proceso de denuncia.

La elaboración de ambos documentos toma un tiempo considerable: casi 15 minutos el llenado de la ficha social, y 40 minutos la redacción del informe de caso. Los profesionales argumentaron que no podían alterar el proceso de atención, ya que escuchar primero los casos de las usuarias, y luego llenar las fichas sociales y generar el respectivo informe de caso ocasionaría la acumulación de trabajo con el consecuente retraso del proceso de denuncia. Precisaron también que tampoco era posible hacer a la misma vez una actividad adicional a la entrevista de la mujer agredida, pues corría el riesgo de afectarse la oportuna contención emocional de la usuaria. Por lo general, en el Centro de Emergencia Mujer de Ate-Vitarte, se atienden de 3 a 4 casos por día, porque las usuarias acuden allí con ansias de ser escuchadas y desahogar sus problemas. Muchas veces acuden acompañadas por sus familiares más cercanos, todo lo cual toma mayor tiempo.

La sobrecarga laboral de los profesionales ha generado un insuficiente o nulo seguimiento de los casos, lo cual es preocupante al no poder verificarse las medidas de protección mediante las visitas domiciliarias. Estas implican desproveer de atención en la sede del CEM y obligar a que las usuarias regresen

al día siguiente, lo cual a su vez genera desánimo entre muchas de ellas para iniciar el proceso de denuncia.

Otro factor crítico laboral es la falta de acompañamiento policial durante las pocas visitas domiciliarias realizadas por el personal especializado del CEM, lo cual pone en riesgo su integridad física y emocional, al haber sufrido robos. Por esta razón, urge involucrar más a la Policía Nacional del Perú en toda la cadena problemática de la violencia contra la mujer.

También, se detectó inexistencia de capacitación acerca de la violencia familiar. Los profesionales entrevistados informaron que, desde su ingreso al Centro Emergencia Mujer –como es el caso de otros CEM–, nunca recibieron cursos al respecto que permitan a los profesionales tener una comprensión más cabal de la problemática y de cómo abordar de modo más empático y solidario a las mujeres maltratadas.

Sin capacitación a los profesionales, la satisfacción del usuario a menudo disminuye y una institución que ofrezca capacitación y mejora continua entre sus empleados tendrá más posibilidades de alcanzar el éxito. Cuando un trabajador tiene una formación sólida, tienden a ser más eficiente y productivo en las labores que realiza. Conocer técnicas de cómo abordar problemas de violencia familiar es indispensable para una atención efectiva; sobre todo cuando no se tiene una formación en el ámbito psicosocial, como en el caso de los abogados, quienes en su mayoría mencionaron sentir sobrecarga emocional frente a casos graves.

Por consiguiente, se concluye que la falta de seguimiento de los casos es un factor determinante para que las víctimas abandonen un proceso de denuncia.

2. Los plazos y procedimientos en los servicios de atención del CEM son adecuados. Las usuarias estuvieron satisfechas con el tiempo que tomó realizar una denuncia, manifestando que fueron bien tratadas y que encontraron un espacio de desfogue emocional. Por su parte, los profesionales mencionaron que era importante tomarse el tiempo necesario durante la recepción de la denuncia, ya que muchas veces, por el estado emocional en que llegaban las víctimas, era muy difícil decodificar la información brindada. Los plazos promedio para una atención es de 20 minutos en casos leves; en moderados, 40 minutos; y casos severos, entre 2 y 3 horas.

De esa manera, se concluye que los procedimientos y plazos utilizados en el CEM no son factores que influyen en el abandono de la denuncia, sino, por el contrario, son una fortaleza institucional.

3. Si bien es cierto que existe apreciación positiva para con los servicios de atención del CEM de parte de las usuarias, quienes los recomiendan a otras mujeres víctimas de violencia familiar, manifestaron que tenían dificultades para interpretar las medidas de protección, con desconocimiento del estado del proceso de denuncia; por ello, solicitaron más información sobre dicho tema. Este hecho está directamente relacionado con la falta de seguimiento del caso como factor crítico laboral; y es que las medidas de protección son algunos de los fines más importantes del programa, que buscan resguardar la integridad física y emocional de la víctima. Se destaca que la inexistencia del seguimiento del caso suele reforzar la reincidencia de los actos violentos o, en el peor de los casos, convertirse en una de las principales causas de un feminicidio.
4. Las usuarias con un bajo nivel de instrucción, autoestima debilitada, sin espacios de socialización (salvo el de sus propias familias) e inseguras en la toma de

decisiones, practican costumbres y creencias que naturalizan la violencia. Por lo general, este tipo de mujeres agredidas esperan a que la situación de violencia empeore para denunciar, ya que piensan que su pareja puede 'mejorar o cambiar'.

El personal del CEM mencionó que el no tener un nivel de instrucción superior dificulta a las mujeres agredidas salir del círculo de violencia que viven, a diferencia de las mujeres profesionales, que tienen más capacidad de resiliencia. Asimismo, comentaron que este factor también influía en la baja autoestima y en su inseguridad para tomar decisiones (como continuar con el proceso de denuncia) y en la defensa de sus derechos.

Como antecedentes de los cuadros de violencia familiar, la mayoría de las usuarias entrevistadas manifestó haber presenciado episodios de violencia física y verbal cuando eran niñas de parte de sus padres, al menos una vez al mes, y violencia verbal diaria por parte de sus parejas.

Por lo anterior, se concluye que, debido al miedo a sus parejas y al temor a ser juzgadas por sus hijos o por los familiares del agresor, las mujeres víctimas de violencia familiar deciden no continuar con el proceso de denuncia.

5.2. Recomendaciones

Desde la Gerencia Social, se ha podido identificar los desafíos sociales que enfrenta actualmente el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables en el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA. Ello nos ha permitido descubrir oportunidades de cambio proponiendo recomendaciones viables con el fin de disminuir la violencia familiar y mejorar la calidad de vida de las mujeres y sus familias, ya que, tomando un nuevo enfoque en la gestión del programa y considerando un

conjunto de conocimientos y prácticas, será posible resolver los problemas que entraban el desarrollo social.

Las recomendaciones que se presentan a continuación están relacionadas con los resultados obtenidos de la investigación y están enfocadas a contribuir en la disminución de la violencia familiar a través de la continuidad del proceso de denuncia, y del otorgamiento eficaz y oportuno de las medidas de protección:

1. Recomendar la convocatoria y participación de profesionales dedicados íntegramente a realizar las visitas domiciliarias, verificando el cumplimiento de las medidas de protección e informando oportunamente el estado de la denuncia
2. Proponer modificaciones en la *Guía de Atención Integral del CEM*, en aras de incorporar un plan de capacitaciones con relación a la violencia familiar y de género
3. Solicitar al MIMP modificaciones en la *Guía de Atención Integral del CEM*, que estipulen reuniones de equipo del CEM, como mínimo cuatro veces al mes, con el fin de potenciar las capacidades de este y, a su vez, se aborde a las víctimas de manera eficiente
4. Incluir en el programa AURORA una norma que exija el acompañamiento policial al momento de realizar las visitas domiciliarias con el fin de resguardar la seguridad de los profesionales especializados y de las víctimas
5. Con respecto a la elaboración de informes de caso y el llenado de la ficha social, promover a través del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables la implementación de una plataforma virtual en la que se pueda ingresar los documentos referidos, así como el estado de la denuncia. Con ello se optimizará la labor de los profesionales y que las usuarias accedan con mayor facilidad a información sobre su denuncia.

6. Proponer un plan de articulación interinstitucional con el fin de generar mayores compromisos y responsabilidades de las distintas instancias del Estado
7. Propiciar una agenda de diálogo con el Ministerio de Educación y solicitar becas de estudio en institutos y universidades para las víctimas de violencia que no tuvieron la oportunidad de estudiar una carrera profesional
8. Incorporar progresivamente a otros sectores del Estado –como los ministerios de Trabajo, Cultura, Salud y otros para la erradicación de la violencia familiar. Es recomendable que el programa coordine y promueva la participación de otros sectores en el diseño, evaluación y sistematización de la intervención a nivel nacional, además de invitar a los gobiernos regionales y locales a sumarse a esta iniciativa con el objetivo de articular otros programas y servicios de lucha contra la violencia familiar
9. Promover modificaciones a la normativa legal en cuanto a la tramitación y efectividad de las medidas de protección dictadas a favor de la mujer víctima de violencia familiar
10. Proponer una política de Estado con enfoque de género, que vele por una educación basada en la equidad de género y en los demás aspectos que influyen en el desarrollo integral de la persona

BIBLIOGRAFÍA

COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (CEPAL)

2011 *Las mujeres cuidan y proveen*. Consulta: 8 de agosto de 2020.

<https://www.cepal.org/cgi-bin/getprod.asp?xml=/mujer/noticias/paginas/6/43266/P43266.xml&xsl=/mujer>

COMISIÓN EUROPEA

1999 *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. La «sal de la vida» o el «beso de la muerte»*. Consulta: 7 de agosto de 2020.

https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/informes/Informe%20europeo%20Estrés%20Laboral.pdf

COMISIÓN INTERNACIONAL DE JURISTAS

2007 *Principios de Yogyakarta. Principios en la aplicación de la ley de derechos humanos internacionales en relación con la orientación sexual e identidad de género*. Consulta: 5 de agosto de 2020.

http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CCEQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.oas.org%2Fdil%2Fesp%2Forientacion_sexual_Principios_de_Yogyakarta_2006.pdf&ei=4fkSVaedIISUNpDIgvAB&usg=AFQjCNFVVQ8RUAOd1EnvxsWt64W6tKB8xA&sig2=XtW-6ofBCDU_BejuJD3lww&bvm=bv.89184060,d.eXY

CONGRESO DE LA REÚBLICA DEL PERÚ

2007 *Ley N° 28983. Ley de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres*. Lima, 15 de marzo. Consulta: 22 de febrero de 2020.

https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/legislacion/nacional/ley_28983_lto.pdf

2015 *Ley N° 30364*. Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. Lima, 22 de noviembre. Consulta: 13 de marzo de 2020.

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-para-prevenir-sancionar-y-erradicar-la-violencia-contra-ley-n-30364-1314999-1/>

CUEVAS, Adrián y María Antonieta COVARRUBIAS

2007 «La autovaloración de los estudiantes universitarios a través de la narrativa». *Integración Académica en Psicología. Revista de la Asociación Latinoamericana para la Formación y Enseñanza de la Psicología*. Consulta: 5 de agosto de 2020.

<http://integracion-academica.org/28-volumen-6-numero-18-2018/216-la-autovaloracion-del-desarrollo-en-estudiantes-universitarios-a-traves-de-la-narrativa>

DÍAZ, Ingrid, Julio RODRÍGUEZ y Cristina VALEGA

2019 *Interpretación de un delito de violencia basada en género*. Consulta: 5 de agosto de 2020.

<file:///C:/Users/ABC/Downloads/libro-feminicidio.pdf>

FLORES, Nora

2015 *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 de Maestría en Gerencia Social.

Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Consulta: 12 de octubre de 2019.

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5930/FLORES_ARCE_NORA_EXPECTATIVAS_DEMANDAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

HERNÁNDEZ BREÑA, Wilson

2011 *¿Cuánto les cuesta la justicia a las mujeres?* Cajamarca: Programa de Acceso a la Justicia en Comunidades Rurales - PROJUR. Consulta: 7 de agosto de 2020.

file:///C:/Users/ABC/Downloads/CuntolecuestalaJusticiaalasMujeres.pdf

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA (INEI)

2010 *Mapa de pobreza provincial y distrital 2009*. Lima. Consulta: 5 de febrero de 2020.

<https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/Mapa%20de%20pobreza%20provincial%20y%20distrital%202009.pdf>

2018 *Perú: Indicadores de violencia familiar y sexual: 2009-2018*. Lima. Consulta: 28 de enero de 2020.

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1584/libro.pdf

KLIKSBER, Bernardo

1992 *¿Cómo enfrentar la pobreza? Cuellos de Botella de la Gerencia Social*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.

LAFOSSE, Sara

1984 Crisis familiar y crisis social en el Perú. *Revista de la Universidad Católica*. Lima, número 15-16, pp. 99-112. Consulta: 7 de diciembre de 2019.

http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/49273/crisis_familiar_crisis_social_violeta_sara_lafosse.pdf?sequence=1&isAllowed=y

LICHA, Isabel

2000 *Las herramientas de la gerencia social. Notas de clase*. Caracas: Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES).

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES (MIMP)

1997 Decreto Supremo N° 006-97-JU. Lima, 25 de junio. Consulta: 10 de marzo de 2020.

<http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1998/mujer/TUOLPFVF.HTM>

2012 *Plan Nacional de Igualdad de Género: 2012-2017*. Consulta: 5 de enero de 2020.

https://www.mimp.gob.pe/files/planes/planig_2012_2017.pdf

2016a *Guía de atención integral de los CEM*. Consulta: 5 de enero de 2020.

<https://repositoriopncvfs.pe/wp-content/uploads/2019/01/MIMP-Guia-de-Atencion-CEM-web.pdf>

2016b *Violencia basada en género. Marco conceptual para las políticas públicas y la acción del Estado*. Consulta: 5 de agosto de 2020.

file:///C:/Users/ABC/Downloads/mimp-marco-conceptual-violencia-basada-en-genero.pdf

2017 *Accionar del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y de sus principales servicios*. Consulta: 11 de febrero de 2020.

https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/publicaciones/resumen-nuestros-servicios-PNCVFS-UGIGC-dic2017.pdf

2018 *Boletín estadístico de diciembre de 2018 del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual*. Consulta: 5 de agosto de 2019.

https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/estadistica/boletin_diciembre_2018/BV_Diciembre_2018.pdf

2019a *Objetivo del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA*. Consulta: 5 de agosto de 2020.

<https://www.mimp.gob.pe/contigo/contenidos/pncontigo-articulos.php?codigo=1>

2019b *Reporte estadístico de casos con características de feminicidio registrados por los Centros de Emergencia Mujer. Periodo enero-diciembre de 2019*. Consulta: 18 de diciembre de 2019.

<https://www.mimp.gob.pe/contigo/contenidos/pncontigo-articulos.php?codigo=39>

2019c *Casos de personas afectadas por hechos de violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y/o violencia sexual en los Centros de*

Emergencia Mujer. Periodo enero-diciembre de 2019. Consulta: 1 de abril de 2020.

<https://www.mimp.gob.pe/contigo/contenidos/pncontigoarticulos.php?codigo=36>

2019d *Boletín estadístico de diciembre de 2019 del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA.* Consulta: 5 de agosto de 2020.

https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/estadistica/boletin_diciembre_2019/BV_Diciembre_2019.pdf

2019e *Violencia en cifras, abril de 2019* [Informe estadístico]. Consulta: 5 de agosto de 2020.

file:///C:/Users/ABC/Downloads/informe-estadistico-04-2019_PNCVFS-UGI GC.pdf

2020 *Boletín estadístico de junio de 2020 del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA.* Consulta: 4 de agosto de 2020.

https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/estadistica/boletin_junio_2020/BV_Junio_2020.pdf

ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS (OEA)

1994 *Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. «Convencio de Belen do Para».* Consulta: 5 de agosto de 2020.

<https://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-61.html>

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (ONU) - CEDAW

2015 *Recomendación general número 33 sobre el acceso de las mujeres a la justicia.*

Consulta: 6 de agosto de 2020.

<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2016/10710.pdf>

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (ONU) - DERECHOS HUMANOS

1993 *Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer. Nairobi: 85ª sesión plenaria.* Consulta: 23 de enero de 2020.

<https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/violenceagainstwomen.aspx>

1999 *Protocolo Facultativo de la Convención sobre la eliminación de todas formas de discriminación contra la mujer.* Consulta: 6 de agosto de 2020.

<https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/opcedaw.aspx>

ORTIZ SERRANO, Alonso

2012 *Conceptos de la Gerencia Social en América Latina.* Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios.

PAZ RODRÍGUEZ, Juan Ignacio

2012 *Las distintas designaciones que se han empleado para denominar a la violencia contra las mujeres y la relación entre ellas.* Sevilla: s/e.

<https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgcvg/mimp-marcoconceptual-violencia-basada-en-genero.pdf>

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD)

2013 *Informe Mundial del Desarrollo Humano 2014.* Consulta: 12 de enero de 2020.

<http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr14-summary-es.pdf>

RUIZ, Patricia

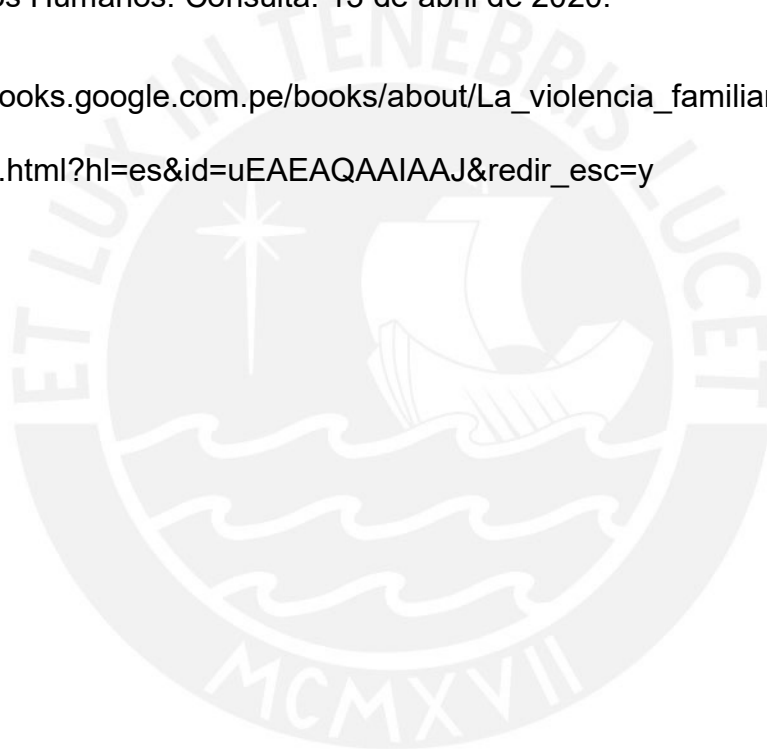
2018 *Una aproximación al concepto de género*. Consulta: 5 de agosto de 2020.

http://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/articulos/a_20180408_02.pdf

RUIZ CARBONELL, Ricardo

2002 *La violencia familiar y los derechos humanos*. Lima: Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Consulta: 13 de abril de 2020.

https://books.google.com.pe/books/about/La_violencia_familiar_y_los_derechos_hum.html?hl=es&id=uEAEAQAIAAJ&redir_esc=y



ANEXOS



ANEXO A

ENTREVISTA N° DIRIGIDA A LOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS DEL CEM

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERU (PUCP) - MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL

Buen día, por el presente me presento, soy Kathere Katzuni Benites Ureta, estudiante de la Maestría de Gerencia Social de la Pontificia Universidad Católica del Perú. En el proceso de concluir con mis estudios de maestría, realizo un estudio de investigación referido a los factores determinantes en las mujeres víctimas de violencia familiar para no continuar con el proceso de la denuncia en el CEM, motivo por el cual le solicito a usted, su participación respondiendo el cuestionario de preguntas. También, cabe mencionar que la información solicitada es estrictamente de uso para la investigación y absoluta confidencialidad, debido a que únicamente es para realizar la investigación. Agradecida de antemano por su colaboración.

a. DATOS GENERALES DEL ENTREVISTADO

1. Apellidos y nombres:
1. Edad:
2. Grado de instrucción:
3. Años de experiencia en puestos similares:

b. PROCESOS DE ATENCIÓN Y TIEMPO UTILIZADO

1. De acuerdo a tu punto de vista ¿Se da cumplimiento a los objetivos del programa?

Sí No

Fundamente:

.....
.....
.....

2. ¿Consideras que es óptimo el tiempo que utilizas en una atención profesional?

Sí No

Fundamente:

.....

.....

.....

3. ¿Cuántos minutos u horas te toma realizar una atención? ¿El tiempo empleado depende de la complejidad del caso?

Sí No

Fundamente:

.....

.....

.....

4. ¿Consideras que el tiempo que empleas en una atención profesional responde a las necesidades de la usuaria?

Sí No

Fundamente:

.....

.....

.....

5. ¿Cuánto tiempo te toma el llenado de fichas de atención? ¿Crees que éste procedimiento facilita y optimiza tu intervención?

Sí No

Fundamente:

.....

.....

.....

6. ¿Según tu apreciación que aspecto (s) mejorarías en el proceso de atención?
Fundamente:

.....

.....

.....

7. ¿La presentación de informes se entregan de manera oportuna?

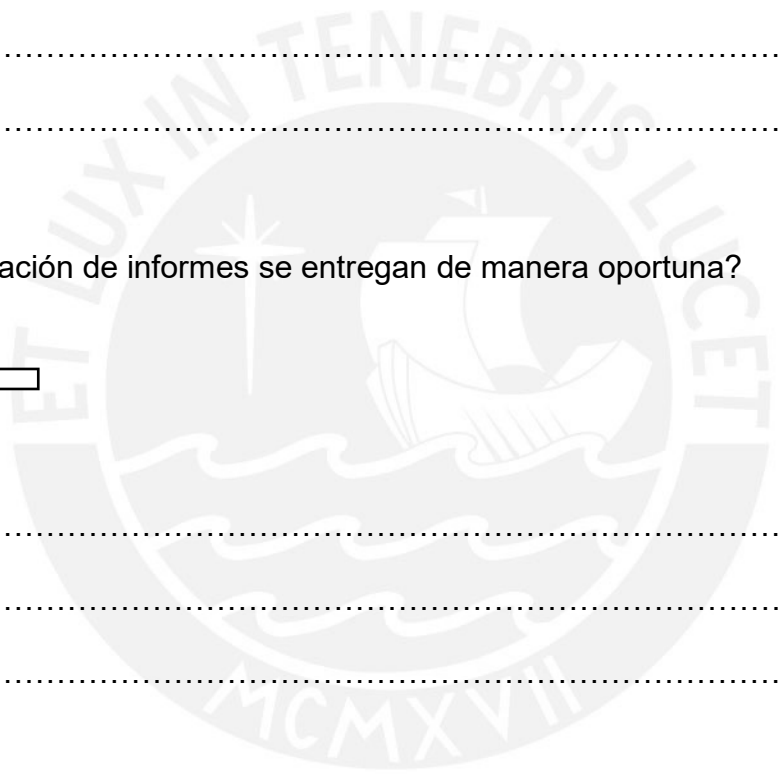
Sí No

Fundamente:

.....

.....

.....



ANEXO B

ENTREVISTA N° 2 DIRIGIDA A LAS USUARIAS DEL CEM

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ (PUCP) - MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL

Buen día, por el presente me presento, soy Kathere Katzuni Benites Ureta, estudiante de la Maestría de Gerencia Social de la Pontificia Universidad Católica del Perú. en el proceso de concluir con mis estudios de maestría, realizo un estudio de investigación referido a los factores determinantes en las mujeres víctimas de violencia familiar para no continuar con el proceso de la denuncia en el CEM, motivo por el cual le solicito a usted, su participación respondiendo el cuestionario de preguntas, también cabe mencionar que la información solicitada es estrictamente de uso para la investigación y absoluta confidencialidad debido a que únicamente es para realizar la investigación. Agradecida de antemano por su colaboración.

A. DATOS GENERALES DEL ENTREVISTADO

1. Nombre de la usuaria
2. Edad.....Sector de Residencia
3. Grado de instrucción de la usuaria.....
4. Grado de Instrucción de la pareja.....
5. Estado civil.....

B. PROCESOS DE ATENCIÓN Y TIEMPO UTILIZADO

1. El tiempo que utilizaron los profesionales al momento de atenderte fue: ¿rápido, lento, o no encontraste al profesional y te volvieron a citar?

Fundamente:

.....
.....
.....

2. ¿Cuál es tu apreciación con respecto al servicio que recibiste en el CEM?

Fundamente:

.....

.....

.....

3. ¿Qué acciones hicieron los profesionales para ayudarte con tu denuncia?

Fundamente:

.....

.....

.....

4. ¿Consideras que los profesionales hicieron o hacen lo necesario para ayudarte con tu denuncia?

Sí No

Fundamente:

.....

.....

.....

5. ¿Consideras que los profesionales están cumpliendo y avanzado con tu denuncia?

Sí No

Fundamente:

.....

.....

.....

C. FACTORES PERSONALES Y CULTURALES. RITMO DE VIDA DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR

1. ¿A qué te dedicas?

.....

.....

.....

2. ¿A qué se dedica tu pareja?

.....

.....

.....

3. ¿Cuántos hijos tienes? ¿Cuántos son menores de edad y cuántos son mayores de edad? ¿Alguno de tus hijos trabaja?

.....

.....

.....

4. ¿En tu familia realizan actividades recreativas: deporte, cine, paseos, etc.?, ¿con qué frecuencia?

.....
.....
.....

5. ¿Cuentas con familiares en las que confías y te apoyan cuando lo necesitas?

.....
.....
.....

6. ¿Participas en alguna organización social, ONG, Estado, iglesia, etc.? ¿Te gusta participar? ¿Cómo te sientes?

.....
.....
.....

7. ¿Tipo de construcción de la vivienda? ¿Servicios con las que cuenta? ¿Número de habitaciones? ¿Tu vivienda es: propia, alquilada, alojado, cuidador, etc.?

.....
.....
.....

8. ¿Existen en tu familia algún integrante con problemas de salud?

.....
.....
.....

9. ¿Tienes el apoyo de tu pareja en los que quehaceres del hogar? ¿En qué actividades te apoya?

.....
.....
.....

D. VARIABLE: FACTORES PERSONALES Y CULTURALES

AUTOVALORACION

1. ¿Cuándo tienes un problema a quien le cuentas?

.....
.....
.....

2. ¿En una reunión social te es fácil entablar una conversación con personas desconocidas? ¿Cómo lo haces?

Sí No

Fundamente:

.....
.....
.....

3. ¿Ante un problema de violencia familiar buscas ayuda inmediata de algún familiar o institución?

Sí No

Fundamente:

.....

.....

.....

4. ¿Confías en la solución que le das a tus problemas?

Sí No

Fundamente:

.....

.....

.....

5. ¿Ante una situación de violencia psicológica y física, reconoces cuáles son tus derechos?

Sí No

Fundamente:

.....

.....

.....

6. ¿Cuándo en una conversación con tu pareja o amigos no estás de acuerdo, defiendes tu punto de vista o te callas?

Sí No

Fundamente:

.....

.....

.....

7. ¿Te sientes satisfecha con tu forma de ser?

Sí No

Fundamente:

.....
.....
.....

8. Cuando te sientes triste o molesta, ¿expresas tus emociones sin miedo?

Sí No

Fundamente:

.....
.....
.....

**E. VARIABLE: FACTORES PERSONALES Y CULTURALES
COSTUMBRES Y CREENCIAS QUE TOLERAN LA VIOLENCIA**

1. ¿Cuál es la frecuencia de los episodios de violencia que has sufrido?

.....
.....
.....

2. Según tu punto de vista, ¿por qué crees que los hombres maltratan a sus parejas?

.....
.....
.....

3. Cuando eras niña, ¿presenciaste situaciones de violencia en tu familia?

.....
.....
.....

F. APRECIACIÓN A LOS SERVICIOS DEL CEM

1. ¿Cuál es tu apreciación con respecto a los servicios que te brinda el CEM?

.....
.....
.....

2. ¿Consideras que el CEM ha contribuido con la solución a tu problema?

.....
.....
.....

G. EXPECTATIVAS DE LAS VÍCTIMAS HACIA EL CEM

1. ¿Sientes que se hizo justicia en tu caso?

.....
.....
.....

2. ¿Consideras que las medidas de protección que te otorgaron fueron las que necesitabas?

.....

.....

.....

3. ¿Recomendarías los servicios del CEM a otras mujeres víctimas de violencia?

.....

.....

.....



ANEXO C

GUÍA DE GRUPO FOCAL A LOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS DEL CEM DE ATE-VITARTE

| 2. VARIABLE: FACTORES CRÍTICOS LABORALES DEL EQUIPO ESPECIALIZADO DEL CEM DE ATE-VITARTE. | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PREGUNTAS PRINCIPALES | PREGUNTAS SECUNDARIAS |
| ¿Cuáles son los aspectos laborales más críticos que les aquejan? | <ul style="list-style-type: none">• ¿La sobrecarga laboral?• ¿El cumplimiento de informes por el tiempo que se emplea para su desarrollo?• ¿El síndrome de agotamiento profesional?• ¿La asignación de recursos?• ¿Existe exposición a daños físicos y psicológicos en el trabajo de campo?• ¿Cuentan con capacitaciones constantes sobre el abordaje a la violencia familiar y sexual?• ¿Se trabaja en equipo multidisciplinario? ¿Sí? ¿No? ¿Por qué? |
| ¿Consideran que las capacitaciones que les brinda el Programa son las adecuadas y suficientes para su intervención? | <ul style="list-style-type: none">• ¿El nivel de conocimiento sobre el abordaje de violencia familiar es el apropiado? |

ANEXO D

MATRIZ DE ORDENAMIENTO

| FACTORES DETERMINANTES EN LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR PARA NO CONTINUAR CON EL PROCESO DE DENUNCIA EN EL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER DE ATE-VITARTE | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------|
| Pregunta general: ¿Cuáles son los factores determinantes en las mujeres víctimas de violencia familiar para no continuar con el proceso de la denuncia en el Centro de Emergencia Mujer Ate Vitarte? | | | | | |
| Objetivo: Identificar los factores determinantes que han influenciado en la no continuidad de la denuncia de las mujeres víctimas de violencia familiar del CEM de Ate-Vitarte, identificando los factores personales y culturales de las víctimas, verificando el nivel de apreciación y el cumplimiento de expectativas satisfechas e insatisfechas por el CEM, evaluando los procedimientos y tiempos utilizados del CEM con respecto a las necesidades de las víctimas e identificando los factores críticos laborales del equipo especializado del CEM que limita el seguimiento de caso hacia las víctimas, con la finalidad de generar una propuesta de mejora estratégica en los procesos de intervención del CEM de Ate-Vitarte. | | | | | |
| PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN | VARIABLE | SUBVARIABLE | INDICADOR | INSTRUMENTO | PREGUNTA (CÓDIGO) |
| a. ¿Cuáles son los factores críticos laborales del equipo especializado del CEM Ate vitarte que limitan el seguimiento de caso? | 1. Factores críticos laborales del equipo especializado del CEM. | | 1.1. Nivel de cumplimiento de informes por caso. | GFPE | GFPE 1.1 - GFPE 1.2 |
| | | | 1.2. Grado de cumplimiento de capacitaciones hacia los profesionales. | GFPE | GFPE 1.6 |
| | | | 1.3. Nivel de conocimiento de los profesionales sobre el abordaje de la violencia familiar. | GFPE | GFPE 2.1 |
| | | | 1.4. Nivel de carga laboral. | GFPE | GFPE 1.1 |
| | | | 2.5. Nivel de cumplimiento del trabajo en equipo. | GFPE | GFPE 1.7 |
| | | | 1.6. Nivel de agotamiento profesional y sobrecarga emocional. | GFPE | GFPE 1.3 |
| | | | 1.7. Grado de cumplimiento en la asignación de recursos económicos, tecnológicos y materiales. | GFPE | GFPE 1.4 |
| | | | 1.8. Grado de exposición a daños físicos y psicológicos en la validación de caso. | GFPE | GFPE 1.5 |
| | | | 1.9. % de horas empleadas en visitas domiciliarias. | GFPE | GFPE 1.1 |
| | | | 1.10. % de horas empleadas en oficina. | GFPE | GFPE 1.1 |
| b. ¿Los procedimientos y tiempos utilizados en la atención responden a las necesidades de las mujeres víctimas de violencia familiar del CEM de Ate-Vitarte? | 2. Procesos de atención y tiempo utilizado. | | 2.1. Nivel de cumplimiento de objetivos del programa. | ESPE | ESPE 1,7 y 8 |
| | | | 2.2. Grado de optimización del tiempo en una atención profesional. | ESPE - ESMV | ESPE 2, 4 y 6 - ESMV 1.1 |
| | | | 2.3. % de horas empleadas en las diligencias. | ESPE - ESMV | ESPE 3 - ESMV 1.2 |
| | | | 2.4. % de horas empleadas en el llenado de fichas y elaboración de informes. | ESPE | ESPE 5 |
| | | | 2.5. Grado de valoración de la calidad de servicio. | ESMV | ESMV 1.3 - 1.4 |
| | | | 2.6. Nivel de cumplimiento de acciones de acuerdo a la valoración de riesgo. | ESMV | ESMV 1.5 - 1.6 |
| | | | 2.7. Nivel del cumplimiento del proceso de la denuncia. | ESMV | ESMV 1.7 |
| c. ¿Cuáles son los factores personales y culturales que influyen en la decisión de no continuar con el proceso de la denuncia en las mujeres víctimas de violencia familiar del CEM de Ate-Vitarte? | 3. Factores personales y culturales. | 3.1. Ritmo de vida de las mujeres víctimas de violencia familiar. | 3.1.1. Grado de instrucción de las víctimas. | ESMV | ESMV 3 |
| | | | 3.1.2. Grado de instrucción de los agresores. | ESMV | ESMV 4 |
| | | | 3.1.3. Ocupación de la víctima. | ESMV | ESMV 2.1 |
| | | | 3.1.4. Ocupación del agresor. | ESMV | ESMV 2.2 |
| | | | 3.1.5. N° de hijos, 'composición familiar'. | ESMV | ESMV 2.3 |
| | | | 3.1.6. Tiempo dedicado a actividades recreativas. | ESMV | ESMV 2.4 |
| | | | 3.1.7. Nivel de soporte familiar (cognitivo, emocional, económico, material y apoyo en casa). | ESMV | ESMV 2.5 |
| | | | 3.1.8. Nivel de soporte institucional. | ESMV | ESMV 2.6 |
| | | | 3.1.9. Nivel de condición de la vivienda. | ESMV | ESMV 2.7 |
| | | | 3.1.10. Nivel de condiciones de salud de los integrantes de la familia. | ESMV | ESMV 2.8 |
| | | | 3.1.11. Nivel de cumplimiento de responsabilidades de los padres hacia los hijos (alimentación, vestido, vivienda y afectivas). | ESMV | ESMV 2.9 |
| | | | 3.1.12. Nivel de autonomía económica. | ESMV | ESMV 2.1 |
| | | 3.2. Autovaloración. | 3.2.1. Nivel de habilidades para relacionarse de manera positiva con otras personas. | ESMV | ESMV 3.2 |
| | | | 3.2.2. Grado de disposición y capacidad para recibir ayuda. | ESMV | ESMV 3.1- 3.3 |
| | | | 3.2.3. Nivel de confianza en sí misma para la toma de decisiones. | ESMV | ESMV 3.4 |
| | | | 3.2.4. Nivel de confianza en sí misma para la resolución de problemas. | ESMV | ESMV 3.5 |
| | | | 3.2.5. Nivel de reconocimiento de sus derechos y responsabilidades. | ESMV | ESMV 3.5 |
| | | | 3.2.6. % de usuarias que defienden su posición ante los demás, de forma asertiva. | ESMV | ESMV 3.6 |
| | | 3.3. Costumbres y creencias que toleran la violencia. | 3.2.7. % de usuarias que se sienten bien consigo mismas. | ESMV | ESMV 3.7 - 3.8 - 3.9 |
| | | | 3.2.8. % de usuarias que saben expresar sus emociones a los demás. | ESMV | ESMV 3.10 |
| 3.3.1. % de antecedentes de violencia en las usuarias. | ESMV | | ESMV 4.1 | | |
| 3.3.2. % de usuarias que naturalizan la violencia. | ESMV | | ESMV 4.2 | | |
| 3.3.3. % de prácticas generacionales que toleran la violencia | ESMV | | ESMV 4.3 | | |
| 4.1. Grado de apreciación positiva al programa. | ESMV | | ESMV 5.1 - 5.2 - 5.3 | | |

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------|
| ¿Cuál es la apreciación de las mujeres víctimas de violencia familiar sobre los servicios de atención del CEM de Ate-Vitarte? | 4. Apreciación a los servicios del CEM. | | 4.2. % de usuarias que consideran que el programa ha contribuido con la solución a su problema de violencia familiar. | ESMV | ESMV 5.4 |
| | 5. Expectativas de las víctimas hacia el CEM. | | 5.1. Nivel de cumplimiento de expectativas de acceso a la justicia. | ESMV | ESMV 6.1 |
| | | | 5.2. Nivel de apreciación a las medidas de protección obtenidas. | ESMV | ESMV 6.2 |
| | | | 5.3. % de usuarias interesadas en recomendar los servicios del CEM a otras mujeres víctimas de violencia. | ESMV | ESMV 6.3 |



ANEXO E

MATRIZ DE HALLAZGOS POR VARIABLE

| VARIABLES | HALLAZGOS |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Factores críticos laborales del equipo especializado del CEM. | Profesionales especializados con sobrecarga laboral no realizan seguimiento de caso, no llevan a cabo reuniones de equipo para monitorear el cumplimiento de los objetivos del programa, con ausencia de capacitaciones en el abordaje a la violencia familiar y sin acompañamiento policial al momento de realizar la visita domiciliaria. |
| Procesos de atención y tiempo utilizado. | Utilización oportuna y efectiva de los tiempos y procedimientos en los servicios de atención a las usuarias. Usuarias satisfechas con los tiempos empleados, manifiestan que fueron bien tratadas y encontraron un espacio de desfogóe emócióna en el CEM. Asimismo, los profesionales mencionan que es necesario realizar todos los procedimientos, ya que de lo contrario las denuncias no procederían. Del mismo modo, es necesario tomarse el tiempo prudente de acuerdo a la complejidad del caso, llegando a la siguiente conclusión: 20 minutos a los casos leves, moderados un aproximado de 40 minutos y casos severos un aproximado de dos horas. |
| Variable: Factores personales y culturales Sub variables: <ul style="list-style-type: none"> • Ritmo de vida de las mujeres víctimas de violencia familiar. • Autovaloración. • Costumbres y creencias que toleran la violencia. | <p>Usuarias con bajo nivel de instrucción, debilitada autoestima, sin espacios de socialización e inseguras en la toma de decisiones, practican costumbres y creencias que naturalizan la violencia, esperan que la situación de violencia sea grave para denunciar ya que piensa que su pareja puede mejorar o cambiar.</p> <p>La mayoría de las usuarias entrevistadas manifiestan haber presenciado episodios de violencia física y verbal cuando eran niñas.</p> <p>Usuarias confiesan haber sido víctimas de violencia física como mínimo una vez al mes y violencia verbal todos los días.</p> <p>Usuarias en su mayoría afirman que los varones maltratan a las mujeres por dominar a la pareja, por celos y por machistas.</p> |
| Apreciación a los servicios del CEM. Expectativas de las víctimas hacia el CEM. | Usuarias con apreciación positiva a los servicios de atención del CEM, con predisposición a recomendar los servicios a otras mujeres víctimas de violencia familiar, pero manifiestan tener dificultades en interpretar las medidas de protección y desconocen en que proceso se encuentra su denuncia, solicitan mayor información al respecto. |

ANEXO F

MATRIZ DE VARIABLES E INDICADORES

| MATRIZ DE VARIABLES E INDICADORES | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INSTRUMENTOS | VARIABLES | SUB VARIABLES | INDICADORES | | | | | | | | | | |
| Guía de entrevista a los profesionales especializados del CEM - Ate Vitarte. | 1. Procesos de atención y tiempo utilizado | | 1.1. Nivel de cumplimiento de objetivos del programa. | 1.2. Grado de optimización del tiempo en una atención profesional. | 1.3. % de horas empleadas en las diligencias. | 1.4. % de horas empleadas en el llenado de fichas y elaboración de informes. | | | | | | | |
| Guía de entrevista a las víctimas de violencia familiar del CEM - Ate Vitarte. | | | 1.2. Grado de optimización del tiempo en una atención profesional. | 1.5. Grado de valoración de la calidad de servicio. | 1.6. Nivel de cumplimiento de acciones de acuerdo a la valoración de riesgo. | 1.7. Nivel del cumplimiento del proceso de la denuncia. | | | | | | | |
| Guía de grupo focal a los profesionales especializados del CEM - Ate Vitarte. | 2. Factores críticos laborales del equipo especializado. | | 2.1. % de cumplimiento de informes por caso. | 2.2. Grado de cumplimiento de capacitaciones a los profesionales. | 2.3. Nivel de conocimiento de los profesionales sobre el abordaje de la violencia familiar. | 2.4. Nivel de carga laboral | 2.5. Nivel de cumplimiento del trabajo en equipo. | 2.6. Nivel de agotamiento profesional y sobrecarga emocional. | 2.7. Grado de cumplimiento en la asignación de recursos económicos, tecnológicos y materiales. | 2.8. grado de exposición a daños físicos y psicológicos en la validación de caso. | 2.9. % de horas empleadas en visitas domiciliarias. | 2.10. % de horas empleadas en oficina. | |
| Guía de entrevista a las víctimas que abandonaron el proceso de la denuncia en el año 2018 y a las usuarias activas del CEM - Ate Vitarte. | 3. Factores personales y culturales | 3.1. Ritmo de vida de las mujeres víctimas de violencia familiar | 3.1.1. Grado de instrucción de las víctimas | 3.1.2. Grado de instrucción de los agresores. | 3.1.3. Ocupación de la víctima | 3.1.4. ocupación del agresor | 3.1.5. Nº de hijos "composicin familiar" | 3.1.6. Tiempo dedicado a actividades recreativas. | 3.1.7. Nivel de soporte familiar(Cognitivo, emocional, económico, material y apoyo en casa). | 3.1.8. Nivel de soporte institucional. | 3.1.9. Nivel de condición de la vivienda | 3.1.10. Nivel de condiciones de salud de los integrantes de la familia. | 3.1.11. Nivel de cumplimiento de responsabilidades de los padres hacia los hijos (alimentación, vestido, vivienda y afectivas). |
| | | 3.2. autovaloración | 3.2.1. Nivel de habilidades para relacionarse de manera positiva con otras personas. | 3.2.2. Grado de disposición y capacidad para recibir ayuda. | 3.2.3. Nivel de confianza en si misma para la toma de decisiones. | 3.2.4. Nivel de confianza en si misma para la resolución de problemas. | 3.2.5. Nivel de reconocimiento de sus derechos y responsabilidades. | 3.2.6. % de usuarias que defienden su posición ante los demás, de forma asertiva | 3.2.7. % de usuarias que se sienten bien consigo mismas | 3.2.8. % de usuarias que saben expresar sus emociones a los demás. | | | |
| | | 3.3. cotumbres y creencias que toleran la violencia | 3.3.1. % de antecedentes de violencia en las usuarias. | 3.3.2. % de usuarias que naturalizan la violencia. | 3.3.3. % de prácticas generacionales que toleran la violencia | | | | | | | | |
| | 4. Apreciación a los servicios del CEM | | 4.1. Grado de apreciación positiva al programa | 4.2. % de usuarias que consideran que el programa ha contribuido con la solución a su problema de violencia familiar. | | | | | | | | | |
| | 5. Expectativas de las víctimas hacia el CEM | | 5.1. Nivel de cumplimiento de expectativas de acceso a la justicia | 5.2. Nivel de apreciación a las medidas de protección obtenidas. | 5.3. % de usuarias interesadas en recomendar los servicios del CEM a otras mujeres víctimas de violencia. | | | | | | | | |