

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



**“PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA
FAMILIAR, EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS
OPERADORES POLICIALES Y DE JUSTICIA EN LA PROVINCIA
DE HUANCVELICA”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN
GERENCIA SOCIAL**

AUTOR

ABNER VILCA RENOJO

ASESOR:

CARLOS TORRES HIDALGO

SETIEMBRE - 2018

RESUMEN EJECUTIVO

La siguiente investigación tuvo como propósito fundamental describir y analizar aspectos fundamentales de las formas de acoger los hechos violentos en la familia, por parte de los operadores que brindan justicia en la provincia de Huancavelica, en cumplimiento de su función pública, como profesionales de la materia en el proceso de ocuparse y evitar hechos violentos dentro del núcleo familiar. Es uno de los estudios de tipo cualitativo; se establece ideas de calidad de atención de acuerdo a la gravedad de los casos y las condiciones de los servicios en relación a la problemática de hechos de violencia en ámbitos familiares. En este caso fue tomado en cuenta como población de estudio a 37 usuarias víctimas de violencia familiar, nueve operadores de justicia entre ellos, dos Fiscales del Ministerio Público, cinco integrantes del Ministerio del Interior (Policía Nacional del Perú), dos del Poder Judicial (Jueces), estos actores son en su totalidad de la provincia de Huancavelica. La explicación y el estudio del producto obtenido se realizaron en base a los indicadores de nuestra investigación como las capacitaciones recibidas, el manejo del idioma de la zona y el conocimiento de la Ley 30364. La investigación demuestra que la condición de ayuda por parte de los policías y jueces, no cumple las condiciones necesarias en el proceso de acoger los hechos violentos ocurridos dentro del núcleo familiar; por lo que es necesario mejorar la atención y el servicio con profesionales competentes para la zona y las condiciones de logística e infraestructura adecuada.

ABSTRACT

The following investigation had the fundamental purpose of describing and analyzing fundamental aspects of the ways of accepting violent acts in the family, by the operators who provide justice in the province of Huancavelica, in compliance with their public function, as professionals in the field. in the process of dealing with and avoiding violent acts within the family nucleus. It is one of the qualitative type studies; Quality of care ideas are established according to the severity of the cases and the conditions of the services in relation to the problem of acts of violence in family settings. In this case, 37 users who were victims of family violence, nine justice operators including two Prosecutors from the Public Ministry, five members of the Ministry of the Interior (National Police of Peru), two from the Judicial Power were taken into account as the study population (Judges), these actors are entirely from the province of Huancavelica. The explanation and study of the product obtained were carried out based on the indicators of our research such as the training received, the handling of the language of the area and the knowledge of Law 30364. The research shows that the condition of help by the police and judges, does not meet the necessary conditions in the process of accepting the violent events that occurred within the family nucleus; reason why it is necessary to improve the attention and the service with competent professionals for the area and the conditions of logistics and adequate infrastructure.

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| RESUMEN EJECUTIVO..... | 2 |
| ABSTRACT | 3 |
| INDICE DE TABLAS O CUADROS..... | 6 |
| ABREVIATURAS EMPLEADAS | 7 |
| DEDICATORIA..... | 8 |
| AGRADECIMIENTOS..... | 9 |
| INTRODUCCIÓN..... | 10 |
| CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN..... | 13 |
| Objetivos..... | 15 |
| Justificación | 16 |
| CAPÍTULO II: MARCO CONCEPTUAL..... | 18 |
| Marco Contextual Social y Normativo..... | 18 |
| Contexto Normativo | 31 |
| ➤ Síntesis de Investigaciones Relacionadas | 33 |
| Marco Teórico | 34 |
| Conceptos Claves..... | 38 |
| CAPÍTULO III DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN | 55 |
| TIPO DE EXPLORACIÓN | 55 |
| ESTRATEGIA METODOLÓGICA..... | 55 |
| PRINCIPALES FUENTES DE INFORMACIÓN | 58 |
| PROCEDIMIENTO DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN..... | 59 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS HALLAZGOS | 61 |
| 1.1. Acciones Realizadas del Programa Nacional AURORA en Previsión y Promoción..... | 61 |

| | |
|---|-----|
| 1.2. Calidad de Cuidado en hechos violentos | 64 |
| 1.3. Percepciones de las mujeres sobre cualidad de servicios..... | 75 |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 80 |
| CONCLUSIONES | 80 |
| RECOMENDACIONES | 83 |
| CAPÍTULO VI: PROPUESTA APLICATIVA | 85 |
| HACIA EL RESTABLECIMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ... | 85 |
| SELECCIÓN DE LAS DEMANDAS A ATENDER..... | 86 |
| BASE NORMATIVA | 86 |
| OBJETIVO | 87 |
| ALCANCE | 88 |
| 6.6. MODELOS Y ENFOQUES DE INTERVENCIÓN:..... | 88 |
| 6.7. DESCRIPCION DE LA PROPUESTA: | 90 |
| Bibliografía | 102 |
| ANEXOS | 105 |

ÍNDICE DE TABLAS O CUADROS

| | |
|---|----|
| - Cuadro N° 2.1. División política de la Provincia de Huancavelica | 20 |
| - Grafico N° 4.1.2. Flujograma del proceso de atención de la casa Bien Estar | 63 |
| - Tabla N° 2.1. Tipos de Violencia Familiar en los Hogares de Huancavelica | 22 |
| - Tabla N° 2.2. Casos atendidos por años en CEM Huancavelica | 23 |
| - Tabla N° 2.3. Promedio de edades de mujeres que sufren violencia familiar | 24 |
| - Tabla N° 2.4. Idioma de las mujeres víctimas de violencia familiar | 25 |
| - Tabla N° 2.5. Nivel educativo de mujeres víctimas de violencia familiar | 26 |
| - Tabla N° 2.6. Estado Civil de las Mujeres Víctimas de Violencia Familiar en Huancavelica | 26 |
| - Tabla N° 2.7. Carga Familiar de las Mujeres que Denunciaron casos | 27 |
| - Tabla N° 2.8. Ocupación de las Usuarias Víctimas de Violencia Familiar en Huancavelica | 28 |
| - Tabla N° 2.9. Nivel de Conocimiento de la Violencia Familiar en Huancavelica | 28 |
| - Tabla N° 2.10. Tipos de violencia predominante en la pareja en la provincia de Huancavelica | 29 |
| - Tabla N° 2.11. Causas de la violencia en la pareja | 30 |
| - Tabla N° 2.12. Consecuencias de la violencia familiar en víctimas | 30 |
| - Tabla N° 3.5. Resumen de aplicación de instrumentos según muestra | 59 |
| - Tabla N° 4.1. Número de casos atendidos en CEM Huancavelica | 62 |

ABREVIATURAS EMPLEADAS

AURORA: Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar.

ASMUC: Asociación de Mujeres del Cono Norte de Huancavelica

CEM: Centro Emergencia Mujer

CEDAW: Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación

ENDES: Encuesta Demográfica y de Salud Familiar

FEMUCAY: Federación de Mujeres de la Cuenca de Ambato y Yauli

HVCA: Huancavelica

JUS: Justicia

MIMP: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

MP: Ministerio Público

MINJUS: Ministerio de Justicia

MPA: Municipalidad Provincial de Huancavelica

PNP: Policía Nacional del Perú

VFS: Violencia Familiar y Sexual

DEDICATORIA

A mi madre Agustina (Q.E.P.D),
a mi padre Luis, mi esposa, mis
hijos; aquellas personas que
sufrieron hechos violentos dentro
de su familia en Huancavelica
(Abner)



AGRADECIMIENTOS

_ Nuestro profundo agradecimiento a las mujeres de Huancavelica, por su fortaleza en enfrentar las dificultades del entorno, principalmente a aquellas que permitieron el presente trabajo.

_ A nuestros docentes que cada día se esfuerzan en impartir los conocimientos en nuestra alma mater (Pontificia Universidad Católica del Perú).

_ A nuestro docente Asesor, nuestro infinito agradecimiento por su invaluable apoyo.

_ A todos los funcionarios, directivos, trabajadores del Ministerio de la Mujer; programa AURORA, por su trabajo y dedicación para prevenir, erradicar, sancionar, la violencia familiar.

_ Nuestro cordial agradecimiento, al personal policial de la Comisaría de la Mujer, a los jueces de familia en la Provincia de Huancavelica por su invaluable colaboración.

INTRODUCCIÓN

El programa Nacional para la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar AURORA, ha puesto énfasis a las problemáticas y dificultades que afectan la tranquilidad y bienestar de las mujeres que son agredidas por sus parejas o familiares; dicho programa ha instalado e implementado en cada región del país, una instancia de atención para las personas que son violentadas dentro de su familia, en su mayoría mujeres; esta instancia se denomina, Centro Emergencia Mujer; la cual ha implementado mecanismos de atención y prevención, con la finalidad de prevenir, atender a hechos violentos ocurridos en la localidad. En la región Huancavelica, esta instancia atiende a una población, que, en su mayoría son quechua hablantes, quienes acuden al servicio esperando alcanzar justicia

Las acciones de violencia dentro de la familia se ha convertido en un problema social, asociadas a las creencias y modelos de convivencia ancestrales, que muchas veces no han sido vistas o consideradas en la construcción e implementación de las políticas públicas, programas, proyectos, mucho menos en la planificación de intervenciones relacionados a violencia familiar y sexual; estas realidades necesitan la pronta respuesta de los responsables de brindar el servicio, promoviendo el cambio de creencias, modos y estilos de vida en los operadores de justicia, que no ayudan al perfeccionamiento cualitativo de la atención, y en su mayoría son expresadas diariamente sin mayor diferencia.

En relación a la atención de casos, siempre tomando en cuenta la situación comunitaria, existencia, localidad, que generan acciones de peligro contra la vida y tranquilidad en distintas magnitudes, que afectan el proceso normal de convivencia de las familias; a su vez socaban los derechos fundamentales de las personas, como resultado visible lo observamos a diario en las reacciones, alteraciones, creencias de las personas que sufren acciones violentas en sus familias; estereotipos, imaginarios creados desde hace muchos años atrás, lamentablemente hasta hoy existen.

Esta indagación pone énfasis en las percepciones de las usuarias mujeres quechua hablantes que han sido violentadas en la familia y muchas abusadas sexualmente; en cuanto a la cualidad de abordaje por parte de los profesionales en la materia. Para ello se describe los trabajos que realizan los operadores de justicia de acuerdo a la Ley 30364, con la finalidad de brindar el servicio de ayuda y sanción al agresor de acuerdo a los protocolos institucionales.

En ese sentido, el primer ítem da a conocer el desarrollo de la problemática, la justificación de la exploración o del tema; planteamiento de los objetivos general y los específicos. Siendo puntos fundamentales para llevar a cabo el presente trabajo y arribar a resultados visibles.

El segundo capítulo de la tesis, abarca el marco conceptual, tomando en cuenta lo social y lo normativo, características generales de la zona de estudio (Huancavelica Provincia), Normativas relacionadas a la violencia familiar y sexual, una síntesis de las investigaciones relacionadas al tema; el marco teórico, las aproximaciones teóricas a la violencia familiar, así como los conceptos de calidad de servicio y las etapas de la atención son tratados en esta parte del trabajo.

En el capítulo III de este trabajo, se aborda el diseño de la investigación, el tipo de intervención, estrategias metodológicas, fuentes de información, el procedimiento de la obtención de la información que vienen a ser las herramientas utilizadas en la investigación.

Asimismo el cuarto capítulo, trata de exteriorizar las consecuencias y análisis de hallazgos; estas acciones ejercidas por los operadores de justicia de las instituciones involucradas, así como del Centro Emergencia Mujer del programa nacional AURORA del MIMP, para su atención a usuarias víctimas en Huancavelica, la calidad en atención de hechos de violencia familiar en concordancia de la Ley 30364, las percepciones en las mujeres quechua hablantes sobre la calidad del servicio y los motivos de abandono de los procesos.

El capítulo V de este trabajo, se refiere a la presentación de las conclusiones y las recomendaciones arribados en la investigación; estos derivaron del análisis realizado, en gerencia social da lugar al planteamiento de las alternativas de mejora en base a las recomendaciones.

Finalmente, el capítulo seis, es la presentación de la propuesta aplicativa hacia la mejora de calidad de atención para usuarias que sufren acciones violentas familiares, en la provincia de Huancavelica; señalando una serie de planteamientos de mejora, de acuerdo, a la ley 30364 y los protocolos existentes en las instancias de los operadores de justicia, para lograr un adecuado abordaje en la atención a usuarias y evitar el abandono de sus procesos.





CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN

La idea de desarrollar una investigación en torno a esta problemática, nace varios años atrás, desde que la violencia familiar es visibilizada como uno de las dificultades peligrosas y habituales para las familias, en especial a las mujeres, niños, adolescentes y adultos mayores de la localidad de Huancavelica; constituyéndose en factores de vulneración de la tranquilidad, de su vivencia en paz, goce de su armonía, que finalmente se convierte en un obstáculo de adopción de su pertinencia y su plena libertad de convivencia familiar en esta parte del País.

Este interés se consolida con las experiencias vividas durante algunos años en observar las formas de atención de hechos violentos en la familia, permitiendo constatar realidades, capacidades de los individuos, que generan mensajes violentos, fuertes que generan malestar, en muchas ocasiones instauran feminicidios, homicidios, desastres en mismo seno familiar que sufren este problema. Sin embargo, como puede acreditarse en los testimonios, este problema no está siendo adecuadamente abordada por el Estado Peruano, siendo responsabilidad del programa nacional AURORA, encargados de brindar el

servicio de atención y prevención de diseñar y operativizar estrategias públicas para enfrentar este problema, y promover la sensibilización y educación del personal encargado de brindar justicia para un adecuado servicio.

En esta investigación su importancia radica en visibilizar la forma de abordar o la condición que ofrece a mujeres violentadas por su familia y asimismo conocer el grado de entendimiento de la leyes, normas, protocolos en el proceso de abordaje, el manejo del idioma por los operadores de justicia, la misma que permitirá a contribuir al diseño de la mejora de las políticas y estrategias de intervención a favor de las usuarias afectadas por la violencia familiar; ya sean para optimizar los servicios de atención, como deber ético y compromiso político del Estado y la sociedad civil; así como propiciar propuestas de desarrollo sostenible que favorecen a las mujeres sacrificadas de hechos de violencia familiar, tomando en consideración los indicadores del programa nacional AURORA, en Huancavelica del CEM, encontrando aproximadamente que un 70% de mujeres abandonan el proceso a falta de una adecuada atención de parte de los operadores policiales y de justicia, las mismas nunca más vuelven hacer uso de estos servicios.

Para cumplir con los objetivos propuestos y organizar la investigación nos formulamos la siguiente pregunta general:

Pregunta General

¿Cuáles son las causas que influyen en el abandono de casos de agresión en el grupo familiar en los operadores de justicia en la provincia de Huancavelica?

Preguntas específicas

De estas desprenden las siguientes preguntas específicas:

- ¿Cuáles son las acciones que realiza el programa nacional AURORA para profesionales que brindan justicia en temas relacionados a hechos de violencia en el grupo familiar?
- ¿Los profesionales que brindan el servicio de atención, aplican correctamente los protocolos de abordaje en casos violentos ocurridos en el grupo familiar de acuerdo a Ley 30364?

- ¿Cuáles son las percepciones de las mujeres que han sufrido hechos violentos y sexuales dentro del grupo familiar, sobre las condiciones del servicio de los profesionales de atención?

Objetivos

Objetivo General

Conocer las percepciones de mujeres que ha sufrido hechos violentos en el grupo familiar, sobre las condiciones de abordaje que brindan los profesionales de la policía, del juzgado y fiscalía en la atención de hechos violentos en la familia dentro de la jurisdicción de Huancavelica, mediante análisis de acciones realizadas por el área de atención y promoción contra hechos violentos familiares (MIMP), el análisis de la ejecución del proceso de abordaje de hechos violentos por los profesionales de la policía, juzgado y fiscalía, con la finalidad de plantear propuestas de mejora en los programas de prevención y atención, erradicación y sanción de estos acontecimientos peligrosos, periodo comprendido enero a diciembre 2017.

Objetivos Específicos:

1. Conocer y analizar las acciones realizadas del programa nacional AURORA, hacia los profesionales policiales, juzgado y fiscalía en tratamiento de hechos violentos en la familia, para la atención a usuarias víctimas de la provincia de Huancavelica.
2. Conocer y analizar la correcta ejecución del proceso de abordaje en hechos violentos según Ley 30364, normativa que garantiza la correcta aplicabilidad de protocolos por los profesionales de atención para acciones de violencia ocurridos en la provincia de Huancavelica.
3. Averiguar las percepciones de las mujeres sobre las condiciones de servicios por los profesionales policiales, juzgado y fiscalía en violencia familiar en la jurisdicción del estudio y los motivos de abandono de los procesos.
4. Elaborar propuestas de mejora de calidad de servicios para los operadores de justicia sobre violencia familiar en Huancavelica.

Justificación

La justificación de la tesis, se sustenta en diversas perspectivas: en la necesidad de demostrar que las condiciones de abordar la problemática de la violencia no son las adecuadas, porque permitirá un conocimiento objetivo. Aseguramos haber encontrado un motivo especial para introducirnos a este proceso de investigación, sobre Violencia familiar; porque salta a la vista la deficiencia reiterada y peligrosa anomalía de insatisfacción, en significativa envergadura endémica, implicando en lugares significativos de la ciudadanía de Huancavelica; principalmente en las mujeres, niños, niñas y adolescentes. Representa la vulneración de sus derechos como persona humana, además es un obstáculo para desarrollarse sus posibilidades sicomotoras. Esto constituye un dilema que menoscaba el talento de las personas, implanta males sociales y peligrosos en la familia, que finalmente llegan al feminicidio en muchos casos. Del mismo modo, este grave problema no está siendo resuelto adecuadamente por el Estado Peruano. Es responsabilidad del programa nacional AURORA MIMP, entidad que brinda el servicio de atención y prevención, de promover y operativizar las políticas sociales para enfrentar este problema y dentro de ello promover la capacitación a los operadores de justicia.

La gerencia social, tiene el compromiso de generar alternativas que propicien la mejora a los problemas que enfrenta este programa. Donde los problemas y dificultades de la calidad de atención, son aspectos internos del programa; mientras la percepción de las usuarias, sobre la atención, son aspectos externos que enfrenta dicho programa. En ese caso el abandono de los procesos, son de carácter externo, a consecuencia de las dificultades internas; que vienen a ser los diversos factores de la calidad de atención, estos dos aspectos deben ser pertinentes en la gerencia social.

Huancavelica tiene una característica peculiar para el abordaje de hechos violentos familiares, cuyos indicadores muestran que de 369 casos que fueron derivados a las Instancias policiales y jurisdiccionales un 70% abandonan el proceso a consecuencia de múltiples factores, entre ellos la falta de una adecuada atención de los profesionales policiales, juzgado y fiscalía, en varios sucesos las usuarias que sufren violencia familiar una vez que haya acudido a estos servicios, ya no vuelven hacer uso de estos servicios, llevando finalmente a otros problemas

latentes; así como las pocas instancias de participación para las mujeres de la región de Huancavelica, quienes se limitan a cumplir roles asignados y vinculados a la familia.

Otro de los aspectos que nos motiva a realizar el presente trabajo, es el tiempo que demora en resolver los hechos de violentos familiares ocurridos en la jurisdicción huancavelicana, de acuerdo al Procedimiento Procesal Civil que se rigen por el Procedimiento UNICO, que señala que deberán concluir con sentencia en 45 días, sin embargo, muchos de los casos concluyen entre 6 a 8 meses. Lo cual aquí podemos aseverar lo que se dice. “Justicia que tarda, no es justicia”.

Una de las dificultades es el dominio del idioma quechua por parte de los operadores de justicia para atender a las usuarias; quienes, en Huancavelica, en su mayoría son quechua hablantes; por esos factores no existe una buena comunicación que permita una adecuada atención. Por último, La Ley 30364, describe procedimientos básicos inherentes en un adecuado procedimiento de hechos violentos familiares, pero los operadores de justicia en su mayoría desconocen, para todo ello necesitamos conocer con exactitud la problemática para luego plantear las soluciones necesarias para la mejora del servicio de atención por parte de los operadores de justicia de la provincia de Huancavelica.

CAPÍTULO II: MARCO CONCEPTUAL

Marco Contextual Social y Normativo

En el contexto social describimos las características de la zona de estudio, aspectos relacionados con el tema de agresión parental y carnal, así como la ayuda y cuidado por los operadores policiales, juzgado y fiscalía. En cuanto a lo normativo, detallamos aspectos relevantes de la normatividad internacional y nacional.

2.1.1. Contexto social

A. ASPECTOS GENÉRICOS DE LA ZONA DE ESTUDIO.

Ubicación, extensión y límites

La ciudad de Huancavelica es una de las regiones del Perú, fue fundada el cuatro de agosto del año mil quinientos setenta y uno, denominándolo como la “Villa Rica de Oropesa”, una ciudad ubicada en la zona central. Antiguamente pertenecía a la cultura Chanca y Angaráes. La Provincia de Huancavelica es la capital de la región, el departamento cuenta con siete provincias, ciento cuatro distritos entre metropolitana y rurales.

Para conocer la densidad demográfica, acudimos a la estimación del INEI, la provincia de Huancavelica tiene una población de 49,570 habitantes. Es un valle dividido en cuatro barrios principales, al medio de la ciudad serpentea el río Ichu; en la zona oeste se ubica el distrito de Ascensión antiguamente era uno de los barrios, actualmente solo quedan los barrios de San Cristóbal, Yananaco y Santa Ana. El clima de la zona es el frío seco, el invierno se presenta entre los meses de noviembre hasta abril; mientras el verano o la mejor temporada entre mayo y octubre.

Realidad Socioeconómica.

Huancavelica capital del departamento esta dinamizada por la actividad comercial, mayormente proceden de las regiones de Junín, Ayacucho e Ica, productos de pan llevar y otros productos proceden en su mayoría de esa zona; en cuanto a la producción local predominan la ganadería, la agricultura y el comercio; mientras la minería ha perdido la preponderancia en estos últimos tiempos. En la época colonial se explotaba la plata, el mercurio o azogue material que sirvió para refinar la plata.

Socialmente Huancavelica es considerado a nivel nacional como el departamento más pobre, se ubica en el bloque de los departamentos con características de pobreza alcanzando un promedio entre el 32.9% y 36.2% de la población junto a Apurímac, Amazonas, Ayacucho, Huánuco, Loreto, Pasco y Puno.

División Política

La división política de la provincia de Huancavelica está determinada por los 19 distritos, además estos distritos están conformados por centros poblados y 520 comunidades campesinas reconocidas de acuerdo a la Ley de Comunidades Campesinas N° 24656.

Cuadro N°2.1. División política en distritos

| Provincia | Distritos |
|--------------|------------------|
| Huancavelica | Huancavelica |
| | Ascensión |
| | Yauli, |
| | Acoria |
| | Mariscal Cáceres |
| | Huando |
| | Izcuchaca |
| | Conayca |
| | Cuenca |
| | Palca |
| | Laria |
| | Nuevo Occoro |
| | Pilchaca |
| | Moya |
| | Huallahuara |
| | Vilca |
| | Manta |
| | Acobambilla |
| | Huachocolpa |
| 1 | 19 |

Fuente: Elaboración propia 2018

B. VIOLENCIA FAMILIAR EN HUANCVELICA

El dilema de la agresión en la familia de Huancavelica, es un problema social que afecta la integridad bio psico social de la víctima, constituyendo un inconveniente espinoso que altera la tranquilidad, armonía, paz de los integrantes del grupo familiar, como consecuencia a la comunidad sobre todo la salud pública, estas características en la violencia familiar son peculiar en esta zona, donde su prevalencia está supeditada a problemas de alcoholismo, pobreza, inequidad de género y dependencia afectiva, siendo la violencia física la más recurrente.

El Estado Peruano, tiene presencia en esta zona para brindar ayuda en el abordaje de hechos violentos ocurridos en la familia, a través de los Centros Emergencia Mujer en Huancavelica, los profesionales de la policía, así como instituciones tutelares del juzgado de familia y Fiscalía de Familia, que hacen esfuerzos denodados para atender este dilema de acciones violentas ocurridos en el seno familiar.

Indicadores de Agresión Familiar en Huancavelica

En cuanto a los indicadores demográficos podemos encontrar estudios realizados, de hechos y acciones violentas hacia la mujer, su situación socioeconómica, como el tema relacionado con la salud de la familia; en su mayoría lo realiza ENDES, encontramos resultados preocupantes para el departamento de Huancavelica, como podemos observar:

Violencia conyugal. -

Un 29.0% de las mujeres entrevistadas señalaron haber sufrido golpes y/o agresiones físicas en alguna etapa de su existencia, por su compañero o conyugue. Podemos observar que la violencia física es mayor entre las mujeres que en el momento de la entrevista se encontraban viudas, divorciadas o separadas (53%.1%), a diferencia de las actualmente unidas (26.5%).

Entre las mujeres del área urbana, la violencia física es mayor que oscila en un 42.2% sufren la violencia física por parte de sus conyugues, parejas, exparejas, frente a un 26.9% de mujeres de la zona rural, debido a que muchas de ellas no denuncian por desconocer las normas vigentes, asimismo se encuentran desprotegidas por las instituciones debido a la lejanía y difícil accesibilidad geográfica característico de nuestra región.

Los que acudieron a buscar ayuda. -

Tan solo en un 17% del sexo femenino de 15 a 49 años que han aguantado un hecho violento, producido por el conyugue, ex conyugue, compañero u otras personas acudieron a alguna de las instituciones a pedir ayuda por dicho sufrimiento.

En un 24.5% de mujeres manifiestan que, como consecuencia de los maltratos sufridos, no fueron graves o fuertes como para realizar una denuncia al agresor ante las autoridades competentes. Un 39.0% señaló que no buscaron ayuda por sentir vergüenza y ser humillados por sus familiares y vecinos, estos datos varían según área de residencia: (23.5%) para los que en zona urbana y el (42.9%) para las personas que viven en zona rural. Cabe mencionar que un 20.9% de mujeres señalan que no tenían conocimiento de las instancias a dónde acudir; cifra que en la zona rural de 22.2%.

Tabla N° 2.1. Modelos violentos en la familia ejercidas en hogares huancavelicanas.

| TIPO DE VIOLENCIA | N° | % |
|-----------------------|-----|-------|
| Violencia física | 184 | 49.86 |
| Violencia psicológica | 160 | 43.36 |
| Violencia Sexual | 25 | 6.77 |
| Total | 369 | 99.9 |

Fuente: Encuesta de hogares ENDES 2000

La principal manifestación de la violencia familiar en Huancavelica, es a través de la violencia física, la misma que está expresado a través de puntapiés, puñetes, y jalones de cabello, la misma que representa un 49,86%, seguido de la violencia psicológica con un 43,36% la misma que se realiza a través de insultos, humillaciones, indiferencia, y amenazas como “si me denuncias, me perjudicaras en mi trabajo y no te daré dinero” o “si me dejas, te quito a los hijos” (Ccente, 2018). Entre otras manifestaciones podemos encontrar.

El principal agresor en hechos violentos en el grupo familiar y carnal en su mayoría ejercen varones, las misma que vienen a ser los cónyuges, convivientes o parejas de la víctima, representando las mujeres con el 87.7% como las principales víctimas y varones con el 12,1%.

Asimismo, es necesario señalar que un alto índice de mujeres que fueron víctimas de violencia familiar no ha solicitado ayuda de ningún tipo ante las instancias respectivas, conforme a la Encuesta Casa x Casa realizada en el mes de junio del 2009 a 400 hogares de Huancavelica. Asimismo, una gran mayoría acude en un primer lugar ante las personas cercanas de su entorno familiar, siendo los padres u otro pariente cercano a informar los hechos de violencia.

Las entrevistadas manifiestan, que la principal razón por el que no acuden a buscar ayuda institucional es por vergüenza, además porque sus versiones de los hechos no sean creíbles, y asimismo desconocen los procedimientos de la norma legal respecto a los acontecimientos violentos, como también el rol que cumplen las instituciones que atienden casos violentos ocurridos en la familia y finalmente su deseo de no perjudicar a su agresor.

Tabla N° 2.2. Casos atendidos por años en CEM Huancavelica

| AÑO | N° |
|------------|-----------|
| 2012 | 315 |
| 2013 | 346 |
| 2014 | 251 |
| 2015 | 402 |
| 2016 | 369 |
| 2017 | 289 |

Fuente: CEM Huancavelica hasta 31 de diciembre del 2017

El programa nacional AURORA en Huancavelica, el CEM institución que forma parte del MIMP, entidad que promueve, acompaña en el proceso de la prevención, sanción, erradicación de hechos violentos ocurridos en la familia. Esta instancia inició con la prestación de los servicios de prevenir y atender el tres de marzo 2004, brinda ayuda en el abordaje interdisciplinario a afectados por la agresión en

su familia, asimismo realiza actividades preventivas promocionales. Desde su creación a la fecha ha tenido un considerable caso, la tendencia irregular que se presenta año a año, es debido a la existencia frecuente de las renunciaciones del personal profesional, principalmente de las áreas de psicología y defensa judicial, la que determina que los casos aumenten o reduzcan, por cuanto es la Comisaría de la Mujer de la PNP la encargada de derivar los casos hacia los servicios especializados del CEM Huancavelica.

Edad

En cuanto a la edad de personas femeninas afectadas en alguna etapa de su vida, algún tipo de violencia parental y sexual, podemos observar que el 60.6 % de las víctimas tiene edades que van entre 36 a 46 años. En segundo lugar, se ubica de los grupos etarios entre 26 a 35 y 17 a 25 años que representa el 19.7% respectivamente. Si juntamos los dos primeros grupos, podremos observar que en su mayoría las mujeres adultas sufren más violencia familiar y sexual en un (80.3%), aunque no están ajenas las mujeres más jóvenes. (Ver tabla)

Tabla N° 2.3. Promedio de edades de mujeres que sufren violencia familiar

| EDAD | N° | % |
|--------------|-----------|------------|
| 17 a 25 | 4 | 19.7 |
| 26 a 35 | 4 | 19.7 |
| 36 a 46 | 13 | 60.6 |
| TOTAL | 21 | 100 |

Fuente: Entrevista a usuarias, marzo 2018

Idioma

Siendo uno de las variables el tema del idioma que hablan los operadores de justicia, es interesante también conocer en esta parte el idioma que hablan estas personas femeninas usuarias martirizadas de agresiones violentas. Mientras un 50 % de usuarias hablan castellano y un 40 % hablan ambos idiomas (castellano y quechua), tan solo el 9.5 % hablan solo el quechua (Ver cuadro N° 8); esto también desde otra mirada indica que no están acudiendo a los servicios los que

hablan solo el idioma originario. Pero un 40 % necesita de un operador que por lo menos entienda el idioma materno de la usuaria.

Tabla N^a 2.4. Idioma que hablan personas femeninas inmoladas de agresiones familiares

| IDIOMA HABLADA | Nº | % |
|-----------------------|-----------|------------|
| Castellano | 11 | 50.0 |
| Quechua | 2 | 9.5 |
| Ambos | 8 | 40.5 |
| TOTAL | 21 | 100 |

Fuente: Entrevista a usuarias, marzo 2018

Nivel Educativo

El aspecto educativo de las mujeres usuarias, tiene que ver mucho en hechos violentos y carnal que sufren; en calidad de la atención. Las localidades alejadas de la capital de nuestro país, las mujeres tienen pocas posibilidades de educarse; mayormente son marginadas y discriminadas, por la propia cultura, muchas veces el predominio del machismo, “que solo el varón debe educarse y la mujer debe dedicarse a los quehaceres domésticos” (Surichaqui, 2013, pág. 67).

En el cuadro N^o 2.5 podemos observar que en un 40.8% cuentan con un nivel de educación superior, donde se prevé tener el conocimiento pleno de sus derechos y la capacidad de hacerse respetar, a su vez son las que más concurren a las instituciones que brindan ayuda en el abordaje como el CEM. Mientras un 26.6% solo ha cursado estudios primarios, es decir tienen menor posibilidad de conocer sus derechos. Un 21.6% cuenta con estudios de educación secundaria, y el 9% manifiestan no tener ningún grado de instrucción, que también son la menos denunciante.

Tabla N^a 2.5. Nivel educativo de personas femeninas inmoladas por hechos violentos en la familia

| GRADO DE INSTRUCCIÓN | Nº | % |
|-----------------------------|-----------|------------|
| Analfabeta | 2 | 9.0 |
| Primaria | 6 | 26.6 |
| Secundaria | 5 | 21.6 |
| Superior | 8 | 40.8 |
| TOTAL | 21 | 100 |

Fuente: Entrevista a usuarias, marzo 2018

Estado Civil

El estado civil de personas femeninas que padecen agresiones familiares y carnales, permite determinar los agresores, que generalmente son sus parejas.

En el cuadro N^o 2.6 podemos ver que el 66.6% de las mujeres son convivientes, seguido por casadas con 26.6% y solo un 5.8% son separadas; por consiguiente, los agresores son los convivientes, esposos e incluso las ex parejas, aunque en menor proporción.

Tabla N^a 2.6. Condición conyugal de personas femeninas que padecen agresiones familiares

| ESTADO CIVIL | Nº | % |
|----------------------------|-----------|------------|
| Casada | 5 | 26.6 |
| Conviviente | 14 | 66.6 |
| Separada (ex conviviente.) | 2 | 6.8 |
| TOTAL | 21 | 100 |

Fuente: Entrevista a usuarias, marzo 2018

Carga Familiar

Aquí podemos observar la cantidad de hijos que tienen las beneficiaras inmoladas de agresiones familiares y carnales; en mayor parte 50% mujeres que denuncian casos tienen de uno a dos hijos, mientras el 24.5% tienen de tres a cuatro y de cinco a seis hijos respectivamente. Esto nos indica que la violencia familiar con

mayor frecuencia y gravedad ocurre en familias que recién están iniciando su vida conyugal, cuantos más hijos es menos la denuncia de casos, como se puede ver.

Tabla N^a 2.7. Carga familiar de las mujeres que denuncian casos

| CARGA FAMILIAR | Nº | % |
|-----------------------|-----------|------------|
| 1 a 2 hijos | 11 | 50.0 |
| 3 a 4 hijos | 5 | 24.5 |
| 5 a 6 hijos | 5 | 24.5 |
| 6 a más | 0 | 0.0 |
| TOTAL | 21 | 100 |

Fuente: Encuesta a usuarias, marzo 2018

Ocupación

Es relevante conocer la ocupación de las mujeres usuarias que sufren violencia familiar y sexual, debido al gran número de ellas, abandonan los procesos en sus diversas etapas debida a la dependencia económica que tienen del agresor; lo que ratifica los resultados obtenidos donde el 49.6 % de ellas sólo se dedican a labores domésticas, las mismas que no son valoradas por sus respectivas parejas.

Entre las mujeres que trabajan, el 22% de las usuarias víctimas declararon dedicarse al comercio, generando ingresos para el hogar.

El 9.5% declararon ser profesionales que se desempeñan como docentes, en el mismo porcentaje se encuentran las usuarias víctimas que manifestaron ser estudiantes. Desde otra mirada la economía tampoco es determinante para la no violencia.

Tabla N° 2.8. Ocupación de las usuarias víctimas de violencia familiar

| ACTIVIDAD FAMILIAR | N° | % |
|---------------------------|-----------|------------|
| Estudiante | 2 | 9.5 |
| Su casa | 10 | 49.6 |
| Docente | 2 | 9.5 |
| Comerciante | 4 | 22.0 |
| Otros | 3 | 13.8 |
| TOTAL | 21 | 100 |

Fuente: Entrevista a usuarias, marzo 2018

C. CONOCIMIENTO DE LA VIOLENCIA FAMILIAR EN HUANCVELICA

En un estudio de diagnóstico de hechos violentos familiares y brechas de especie en la localidad de Huancavelica (Huancavelica, 2008, pág. 06), se encontró que el 74.8% de personas entrevistadas, tenía conocimiento de hechos de violencia familiar que sufren alguna persona de su entorno familiar o comunal, un 20.2% manifestó desconocimiento de estos hechos. Un 5% se negó a responder la pregunta.

Indicadores cuantitativos que nos permiten observar aspectos resaltantes sobre casos de hechos violentos familiares y carnales en Huancavelica, siendo una dificultad latente, para su abordaje inmediato y oportuno.

Tabla N° 2.9. Niveles de conocimiento en incidencia de agresiones familiares

Huancavelica

| | N° de Población | Porcentaje % |
|-------------------|------------------------|---------------------|
| No | 215 | 20,2 |
| Si | 796 | 74,8 |
| No sabe, No opina | 53 | 5,0 |
| Total | 1064 | 100,0 |

Fuente: Diagnóstico Situacional sobre Brechas de Especie 2008 MPH

Muestras de Hechos Violentos Familiares Predominantes en Huancavelica

En la Provincia de Huancavelica, podemos encontrar los tres tipos de violencia familiar, pero en sus diversas manifestaciones como podemos observar en un estudio realizado por la Municipalidad Provincial de Huancavelica, donde el 77.4% conceptualiza a la violencia familiar como el maltrato físico, muchas veces plasmado en puñetes, puntapiés, jalones de cabello, bofetadas, entre otros; pero también un buen porcentaje que relaciona a la violencia psicológica, con las humillaciones (8.35%), así como incompreensión en un 8.6%.

Un 3.1% de casos de violencia familiar, son expresados a través del abuso sexual, la misma que se expresa desde los tocamientos indebidos, hasta la violación en si (penetración vaginal o anal), conforme es de verse en la tabla.

Tabla N° 2.10. Tipos de violencia predominante en la pareja en la provincia de Huancavelica

| | N° de Población | Porcentaje % |
|-------------------|-----------------|--------------|
| Maltrato Fisico | 824 | 77,4 |
| Humillacion | 88 | 8,3 |
| Incomprension | 92 | 8,6 |
| Falta de cariño | 18 | 1,7 |
| Abuso Sexual | 33 | 3,1 |
| No sabe, No opina | 9 | ,8 |
| Total | 1064 | 100,0 |

Fuente: Diagnóstico de género 2009 MPH

Motivos que originan los hechos violentos familiares

Existen necesidades de conocer los aspectos más importantes en el presente estudio, en primer término, las causas que genera la violencia familiar. Según el cuadro N° 2.11 un 24.9% de las encuestadas señalan que la principal causa en los sucesos violentos familiares y carnales de la pareja, es originada por escasos recursos económicos, esto siempre conlleva a un conflicto en la pareja, porque el dinero no alcanza para los gastos familiares.

Del mismo modo un 20,7% declara que son los celos, uno de los motivos que generan los sucesos violentos familiares y sexuales, estos influenciados por los patrones culturales existentes dentro de Huancavelica. En un porcentaje menor, pero relevante está la actitud machista del agresor, el alcoholismo y el analfabetismo como causas que origina los hechos violentos familiares en jurisdicciones huancavelicanas.

Tabla N° 2.11. Causas de la violencia en la pareja

| | N° de Población | Porcentaje % |
|---------------|-----------------|--------------|
| Economicos | 265 | 24,9 |
| Celos | 220 | 20,7 |
| Analfabetismo | 45 | 4,2 |
| Machismo | 142 | 13,3 |
| Alcoholismo | 109 | 10,2 |
| Infidelidad | 79 | 7,4 |
| Otro | 204 | 19,2 |
| Total | 1064 | 100,0 |

Fuente: Diagnóstico de género 2009 MPH

Efectos de los hechos violentos familiares

Entre muchas consecuencias de los hechos violentos en la familia, que afectan a los integrantes del grupo familiar, a partir de la víctima y su entorno, se observa que la timidez originada por el miedo, temor hacia al agresor, representa mayor porcentaje con el 29.7%, mientras el 21.3% de encuestadas expresaron sentir susto producto de la violencia familiar; asimismo un 11.4% expresan tendencia a la agresión, las mismas que expresan hacia sus menores hijos, animales y objetos del hogar ante la impotencia de haber sufrido la agresión.

Tabla N° 2.12. Riesgos de agresiones familiares y carnales en las inmoladas

| | N° de Población | Porcentaje % |
|--------------------|-----------------|--------------|
| Susto | 227 | 21,3 |
| Timidez | 316 | 29,7 |
| Agresivas (os) | 121 | 11,4 |
| Conformismo | 83 | 7,8 |
| No pueden trabajar | 95 | 8,9 |
| Otros | 222 | 20,9 |
| Total | 1064 | 100,0 |

Fuente: Diagnóstico: brechas de género 2009 MPH

Contexto Normativo

NORMATIVA INTERNACIONAL Y NACIONAL SOBRE LAS AGRESIONES FAMILIARES Y CARNALES.

En temas de agresiones familiares, existen normas nacionales e internacionales, las cuales fueron elaborados en diferentes reuniones y convenciones, las cuales veremos a continuación:

A. Legislación Internaciones sobre Violencia Familiar.

En estos últimos tiempos, las normativas internacionales abrieron el camino para la realización de acuerdos que permitan reconocer, fundamentar y conceptualizar la legalidad de las personas, sobre todo en las mujeres, gracias a esfuerzos denodados de las organizaciones sociales vivas de las mujeres, juntamente con la sociedad civil organizada y la voluntad política de algún sector del Estado, en tal sentido nuestro país ha ratificado y firmado los diversos acuerdos y convenciones, entre ellos mencionaremos las que son mencionados en sus principios rectores, en los enfoques y diseños de programas sociales en respuesta a hechos violentos familiares que viven las familias peruanas:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Declaración Sobre Eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.
- La Convención sobre Derechos Humanos.
- La Declaración Sobre la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer.
- La declaración y programa de acción de Viena.
- La Declaración de San José sobre los Derechos Humanos.
- La Convención Interamericana Para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer.
- Conferencias Mundiales sobre la Mujer.
- Primera Conferencia Mundial del Año Internacional de la Mujer.
- Segunda Conferencia Mundial de la Mujer.
- Tercera Conferencia Mundial de la Mujer.
- Cuarta conferencia mundial de la mujer.

Estas conferencias fueron organizadas en diferentes países para lograr acuerdos importantes en el proceso de reivindicación de las mujeres en función a sus derechos igualitarios, muchos de estos acuerdos fueron plasmados en planes nacionales, en documentos de planificación del desarrollo, en programas, proyectos; muchas organizaciones sociales se motivaron a seguir bregando por la conquista de los derechos de las mujeres. En cada conferencia, convención encontraremos avances y particularidades de suma valía, que finalmente coadyuvaron al logro de muchas oportunidades, esto no concluye, aún hay mucho que avanzar.

B. Legislación Nacional en materia de Violencia Familiar.

➤ **Ley 30364. -**

En nuestro País, la Ley 30364 ha establecido mecanismos de abordaje de hechos violentos con severidad y especificidad en los procesos y cumplimiento de roles en los operadores de justicia como la policía, juzgado y fiscalía, a fin de garantizar la rapidez evitando la burocratización de acciones, a comparación de la Ley 26260; esta nueva incorpora su ámbito de acción, tomando en cuenta a los integrantes del grupo familiar, no solo la mujer, sino toda persona que integra el grupo de la familia, cuarto en afinidad y segundo en consanguinidad. De esta forma pretende garantizar el acceso a la justicia de las mujeres y personas que sufren hechos violentos dentro de su familia.

Como antecedente podemos hacer un recuento del progreso de esta Ley desde que empezó a funcionar el 20 de noviembre de 1993, un sistema que establece por primera vez la política a seguir por parte del Estado frente a este problema, la misma que define metas, objetivos y el pleno alcance de dichas normativas.

El 24 de marzo de 1997, se realiza la primera modificatoria a esta Ley, por Ley Nro. 26762, prorrogando las fronteras de las acciones de violencia, como de los sujetos implicados en la perpetración de violencia familiar.

Asimismo, menciona celeridad en las medidas cautelares, del mismo modo en la sentencia la misma que deberá darse cumplimiento al tratamiento del agresor bajo apercibimiento.

Del mismo modo, en las Disposiciones Finales se incorpora que los profesionales que tratan la problemática de violencia familiar no podrán brindar atención en

hechos violentos familiares, del mismo modo; estos profesionales en salud, los docentes, directores y otros profesionales están obligados a comunicar hechos o sucesos violentos familiares ocurridos a las instancias competentes.

➤ **Síntesis de Investigaciones Relacionadas**

Investigaciones que visibilizaron la dificultad de hechos violentos familiares y carnales en la relación a la calidad de auxilio en cuanto a la atención de los operadores de justicia.

A. En el ámbito internacional, existen menciones sobre la problemática de hechos violentos familiares como lo señala de Lujan en la universidad de Valencia en su tesis doctoral “Violencia contra la mujer y alguien más...” (De Lujan Piati, 2013). Dicha investigación en cuanto a sus conclusiones concuerda con los hallazgos que hemos encontrado. Con la única finalidad conservar la justicia básica de la persona, la justicia tiene que aportar con pruebas contundentes en descubrir prontamente, anticiparse y castigar los comportamientos de violencia, originados en su mayoría en el hogar, brindando ayuda a las agredidas, casi en su totalidad postergadas por la justicia. Debemos velar por la justicia que tiene que alcanzar las agredidas, para que sean restituidos sus derechos, por los daños que han sufrido, previniendo que pueda volver a repetirse. Se debe tutelar el derecho que tiene la víctima a que se le repare el daño ocasionado por el delito y evitar que se produzca una segunda o tercera victimización. Legitimando a las mujeres agredidas el ejercicio pleno de sus derechos, participando en el camino de la sanción o sentencia, aun no sea necesaria.

Es una necesidad de trabajar las percepciones y sentimientos de los profesionales que trabajan en el sector del Estado, principalmente en sus actitudes inhumanos de despojo inseparable a las humillaciones de las mujeres. Urge responder comunitariamente a estas dificultades de inmolaciones de la mujer, las reparaciones tienen que ser en la órbita nacional e internacional utilizando un sistema adecuado, ayudas, presupuestos reales. Será equitativo felicitar aquellas acciones que por finalidad tengan que aminorar con fuerza los índices peligrosos de agresiones, humillaciones, feminicidios a consecuencia de hechos violentos en la familia, sea útil para guerrear el padecimiento de todas las mujeres inmoladas. Suceden por costumbre, que las personas femeninas son inmoladas por hechos violentos familiares y carnales, además continúan siendo estropeados

jurídicamente. Desterrar los hechos violentos contra las personas femeninas, aun es una tarea de preponderancia.

B. En el Perú se ha encontrado el trabajo de investigación que más acerca a lo nuestro, cuyo planteamiento vislumbra los hechos violentos familiares como una dificultad social, donde hace referencia Llaje en su indagación titulada “Violencia contra las mujeres en el Perú” (Llaje Villena, 2012). Un trabajo relacionado al derecho; trata sobre la aplicación de las normativas existentes en el país en cuanto a las sentencias en casos de violencia familiar; donde muestran los operadores del poder judicial tener finales críticos, que se sentían atados de manos, por las mismas penas que no eran coherentes con la realidad, se sentían como que cumplían con su trabajo; por otro lado el mecanismo de recuperación de los agresores condenados, no se cumplían, porque era imposible, no había los factores que ayudaran a lograr los objetivos. En relación a la policía nacional no cumplían los protocolos por la misma carencia de personal preparado y calificado, a nivel nacional existe esas deficiencias, mientras eso exista no se podrá aplicar con eficacia las sentencias a los agresores. Esto implica la superación en la ayuda del abordaje de casos.

Marco Teórico

APROXIMACIÓN TEÓRICA.

Muchos científicos sociales aprecian que los hechos violentos en la familia, son originados del conflicto sufrido en el núcleo familiar, concebida en gran número por las tensiones nocivas visibles, que les compromete las modificaciones que se viene dando las reglas de convivencia comunitaria. Esto se observa irritada por la fuerte consideración del grupo familiar a lo íntimo, esto evita la verificación comunitaria de los hechos violentos que ocurre en la intimidad.

- **Aproximación teórica en casos de violencia familiar.**

Cuando hablamos de una aproximación teórica, nos referimos a la contextualización de diferentes conceptos, como en este caso de violencia familia. En Huancavelica se manifiesta en similares condiciones, encontramos en los diferentes estratos sociales, siendo una crisis generalizada involucrando a la sociedad en su conjunto, como producto de ello existen familias disfuncionales,

monoparentales, donde la mujer es marginada, excluida, a consecuencia de la cultura machista imperante en nuestro medio.

La violencia familiar afecta en su conjunto a todos los integrantes del grupo familiar, inclusive el agresor sufre trastornos mentales, desde esta teoría todos tiene que ser abordados, también es cierto que por la misma estructuración de la familia algunos de sus miembros resultan más vulnerables recayendo sobre ellos una mayor dosis de violencia, son ellos, los niños/as, las mujeres, los adolescentes y los discapacitados.

La violencia familiar tiene múltiples y variadas formas de expresión, los signos de estos tipos de violencia no siempre son evidentes y en muchos casos resulta difícil su detección, resultan insuficientes e inoperantes los mecanismos de diagnóstico y tratamiento por parte de las instituciones de salud y del orden legal para manejar el problema.

- **Aproximaciones a la teoría sistémica de familia.**

Son acercamientos probabilísticos organizados, una hipótesis como lo plantea Bertalanffy (1954), es una mirada al grupo familiar de manera integral donde conglera hacia la comunidad, lugar donde se origina los hechos violentos familiares y carnales; en este mismo seno comunitario pueden superar sus convivencias de manera armónica, respetándose entre sí. Aquí la teoría de del orden es inevitable para saber la obligación del atropellador y atropellado

El tratamiento consanguíneo ordenado conlleva al ahorro, confluye íntegramente todos los aspectos; el grupo familiar cuando es ordenado, organizado consigue formas diversas de soluciones a sus problemas y progresar de una y otra forma. En una influencia normalizada ayuda a las secuelas de intercambio, generando el ciclo vicios de la violencia. No cabe duda, esta teoría se aplicará poniendo énfasis en el círculo de la originalidad, nunca puede dejar de lado el orden, del mismo modo las disconformidades comunitarias fundamentadas en la autoridad, porque no todos tienen el mismo factor en las relaciones violentistas.

En función a este tema podemos señalar que, muchas mujeres en la vida conyugal y grupos familiares, justificados por la intimidad, por mucho tiempo fueron calladas, por la comunidad, por su entorno, ellas mismas también aceptaron esta

situación; muchas de las víctimas de hechos violentos no observan otras formas de convivencia por los siguientes enunciados:

- *La adopción de las buenas acciones comunitarias, que de acuerdo a ello el sometimiento de la mujer fue observada como algo normal.*
- *El consentimiento de leyes de formación que reglamenta la convivencia en unión, para cumplir el papel de mujer como la señora de la casa y mamá.*
- *El imaginario de la parentela y del cónyuge.*
- *Las opresiones comunitarias que encaminan a practicar las disposiciones comunitarias arraigantes, según Rico (1992).*

- **Aproximaciones a la teoría feminista.**

Esta teoría plantea como algo inédito y asombroso, donde las personas en su mayoría femeninas demandan ayuda para el abordaje de hechos violentos ocurridos en la familia; dando lugar a la necesidad imperiosa de crear instancias que brinden el servicio de ayuda. Por otro lado, estos aspectos sensibilizan a las mujeres a tomar conciencia sobre su valor personal, aunque tiene que enfrentar una serie de obstáculos como el machismo imperante, a la par se ha visto ya demandas en mayor número como hemos comprobado, estas distan mucho de la magnitud del problema; en general las responsabilidades de la separación de su cónyuge.

Probabilidades temperamentales de hechos violentos familiares

Estas teorías nos ayudan a entender el proceso de comportamiento de las mujeres cuando son víctimas de violencia familiar y sexual, describe los factores o motivos para que puedan mantenerse bajo la convivencia violenta, muchas personas ya lo han convertido este aspecto como un hábito que se hereda a las generaciones venideras.

- **Hipótesis del miedo.**

El miedo y la desesperación bajo tres factores: no cuenta con fuerzas suficientes para el cambio de su actitud por el miedo a la agresión que sufre, se imaginan que la solución que plantean será rechazada y que nada cambiara y al final las personas víctimas abandonan el intento de cambio, se adapta a una convivencia de miedo.

- **Hipótesis de Leonore Walker.**

Esta probabilidad se basa en la unión de dos planteamientos, donde las víctimas de la violencia en su mayoría mujeres al ser humilladas, agredidas en el momento de hacer pareja, intentan de controlar la situación con algunos factores que a veces aparentan saludables, pero al pasar de los años regresa con mayor fuerza estos hechos violentos (Walker, 1979).

- **Hipótesis de la fusión traumática.**

Se basa en la fidelidad de las personas femeninas que sufren hechos violentos familiares, condicionadas por sentimientos, por la economía, uno de ellos intimida, agrede, humilla, siendo características de posesión de la otra persona.

Teorías sociológicas sobre hechos violentos familiares

Podemos mencionar varias probabilidades teóricas de la mirada sociológica en cuanto a los hechos violentos ocurridos en la familia, igual estas teorías nos mencionan los factores de persistencia de este problema en la sociedad y por ende en la familia por miles de años, que por su propio nombre los podemos entender las siguientes hipótesis:

- Teoría del aprendizaje social.
- Teoría de los recursos.
- Teoría del intercambio.
- Teoría del estrés.

2.1.2. Enfoques

Los lineamientos para el abordaje de hechos violentos familiares y carnales, se fundamentan en diversos enfoques, con la finalidad de atender el problema de manera integral, estos a su vez fundamentan las acciones del programa nacional AURORA a través de Centros de Emergencia Mujer y los profesionales policiales, juzgado y fiscalía; principios rectores que ayudan a visibilizar la investigación y los mencionamos de la siguiente forma:

- Enfoque de Género. – Hombres y mujeres son diferentes.
- Enfoque de Integralidad. – Considera diversa causas o factores.
- Enfoque de Interculturalidad. – Discusión de varias costumbres.

- Enfoque de Derechos Humanos. – Respeto de los derechos fundamentales.
- Enfoque de Interseccionalidad. – Admite los factores sociales.
- Enfoque de Generacional. – Considera las distintas edades.

Conceptos Claves

2.1.2.1. Hechos Violentos Familiares

Los hechos violentos familiares en nuestro país se ponen en evidencia a diario a través de los medios de comunicación, son aspectos repugnantes, vivencias inhumanas que tienen explicaciones en la propia acción del hombre, de dañarse, agredirse, asimismo, contraponiéndose a los aspectos jurídicos de convivencia, o simplemente una convivencia disfrazada, esto ocurre a nivel del mundo en todas las esferas de la sociedad.

Puesto que no se puede ya contar con la violencia para detener la violencia, es preciso que cada sociedad, y la humanidad entera, si quiere salvarse, hagan prevalecer objetivos ecuménicos sobre los intereses particulares. Es preciso que una práctica del diálogo y una moral del amor, o simplemente de la comprensión, modifiquen las instituciones y las costumbres (Torres Giénes, , 2008, pág. 23).

En estos tiempos ya no cabe la violencia, para contrarrestar otra violencia, es momento de construir otro tipo de actitudes con más cariño y paz, donde nadie produzca resentimiento, es necesario la construcción de una convivencia familiar en base a la armonía y el bienestar. Podemos tomar en cuenta a muchos autores que conceptualizan los hechos violetos familiares de la siguiente forma:

- Domenach señala que la violencia constituye una embrollada conceptualización que a su vez el entendimiento es sencillo. Define los hechos violentos como: “el uso de la fuerza, abierta u oculta, con la finalidad de obtener, de un individuo o de un grupo, algo que no quiere consentir libremente” (Torres Giénes, , 2008, pág. 03).
- Yves Michaud.- Define la violencia física y psicológica, que afecta a la persona en su integridad “una acción directa o indirecta, concentrada o distribuida, destinada

a hacer mal a una persona o a destruir ya sea su integridad física o psíquica, sus posesiones o sus participaciones simbólicas” (Gonzales Calleja, 2006)

- Mckenzie.- Conceptúa a la violencia como una acción física mal intencionada, para afectar su bienestar “ejercicio de la fuerza física con la finalidad de hacer daño o de causar perjuicio a las personas o a la propiedad; acción o conducta caracterizada por tender a causar mal corporal o por coartar por la fuerza la libertad personal” (Mckenzie, 1998, pág. 88).
- Para Curle, violencia, es lo contrario de paz, tranquilidad «*no pacificada*» (IDL, 2007, pág. 30), mientras para Laín Joxe los hechos violentos está relacionado con las formas de verificar a la comunidad a través de la matriz del conocimiento, algo que se masifica en nuestra sociedad.
- *Adrián Álvarez.* - Define la violencia de manera integrada el aspecto psicológico y físico, considerando al agresor y agredida “la violencia familiar se refiere al maltrato físico o psicológico inferido entre cónyuges, convivientes o personas que tengan hijos y/o hijas, aunque no convivan, incluyendo a padres, madres o tutores que tengan bajo su responsabilidad a menor de edad” (Hernández Berña, 2019, pág. 10)

Por lo tanto, vendría a ser los hechos violentos familiares y sexuales entera figura de atentar hacia su tranquilidad del grupo familiar y sus integrantes; estas acciones vienen a ser la violencia física como golpes, empujones, agresiones, entre otros; en lo psicológico se presenta las humillaciones, los gritos, los insultos y muchos más; en cuanto a sexuales las distintas formas de violaciones sexuales, finalmente las económicas que afectan el bienestar de la familia entera, su afectación principalmente es a los hijos o menores de edad.

- Flora Tristán, “Diagnóstico sobre servicios de atención en violencia familiar y sexual, 2003” (IDL, 2007, pág. 30) . Plantea que la dificultad de hechos violentos familiares y carnales se manifiesta como resultado de nexos diferentes, en su mayor parte percibe un dominio formal de juicio. Según, Flora Tristán, los operadores de justicia plantean que las normativas de hechos violentos familiares no funcionan aplicándolo a la realidad. Destacan que las dimensiones de seguridad son inoperantes además mencionan que la norma no permite la inmediata detención del atentador en hechos violentos familiares, señalan que los castigos deben ser más crueles a la oposición de los violentos, existe carencia de acciones próximos a la seguridad. En este orden, las víctimas asumen que no es

extraño que una víctima que acude a al servicio no sea atendida por mucho tiempo. Por tanto, se percibe tratamientos inadecuados por los profesionales que brindan el servicio, en muchos casos solo realizan labores burocráticas, no tomando en cuenta que la usuaria necesita una ayuda profesional y de calidad; en muchas ocasiones hasta incurren en sobornos con los violentistas.

A. ¿Cuáles son los tipos de Violencia Familiar?

Existen una diversidad de tipos de violencia familiar, en esta oportunidad tocaremos los más principales; de acuerdo a sus características conceptuales que manejan los profesionales policiales, juzgado y fiscalía:

- Violencia Física. – Cuando una persona es afectada en su sólido corporal, por otra persona ejerciendo la fuerza y produce el menoscabo.
- Violencia Psicológica. – Hecho que genera perjuicio de temor.
- Violencia Sexual. – viene a ser la coacción hacia el nexos carnal.
- Violencia Económica o Patrimonial. – Es el hecho u supresión para motivar el quebranto en los bienes económicos de todas las personas.

2.1.2.2. ¿Qué es la Familia?

Respecto a la familia, existen diversas definiciones, sin embargo, consideráramos a aquellos que nos permita recoger diversas visiones:

Familia puede referirse a la gente que se ha vinculado entre sí por matrimonio o parentesco, o a los que pretenden descender de antecesores comunes en una estirpe, tribu o clan. Las personas pueden formar y extender familias, ya sea mediante la adopción o crianza de niños, o definiendo como familiares a gente no emparentada con la familia, o bien mediante el establecimiento de sociedades consensuales (Bruce J. , 1995, pág. 46) .

En Huancavelica la familia vive en un mismo techo con todos los integrantes, inclusive los visitantes muchas veces comparten el mismo lugar. “Es el conjunto de personas que viven habitualmente bajo el mismo techo, y que por otra parte están ligadas entre ellas por lazos de parentesco, de afinidad, de afecto o amitas” (Bruce J. , 1995, pág. 46) (Consejo de Europa).

Un cierto número de personas se comunican entre ellos, a menudo durante un tiempo bastante largo, y que son suficientemente por numerosas para que cual pueda comunicarse con todos los otros, no indirectamente a través de otras personas, sino cara a cara (Bruce J. , 1995, pág. 48) (Homans).

Las estructuras familiares se basan en las reglas de convivencia, estas son complejas en su estructura para poder satisfacer las necesidades de las parejas como señala Levi Straus al referirse a los procesos sociales en la reproducción de la especie.

La familia es una de las instituciones más flexibles, que suele tener cambios constantes en su construcción; como señala Martine Segalen “pero no puede ser vista étnicamente como objeto determinado desde el exterior, sino que debe ser considerada como una institución capaz de resistir y actuar” (Bruce J. , 1995, pág. 50)

Dentro de estas diversas propuestas resulta interesante la desarrollada por la (Bertalanffy, 1989). Que abrió las puertas al conocimiento interdisciplinario de la familia como un todo y al encuentro de nuevas formas de entender y tratar los problemas familiares. Esta propuesta postula:

La familia es un todo organizado y los miembros que la conforman son interdependientes. Cada persona se comprende de la red de relaciones en la que se encuentra y tanto él como sus interacciones influyen y son influenciadas por los otros.

Los patrones de conexión de unos individuos con otros son circulares, como un proceso en cadena que une finalmente al último elemento de la secuencia con el primero, de modo que todos contribuyen a los arreglos estabilizadores o desestabilizadores de una familia.

Los lazos de sangre y matrimonio significan implícitamente las actividades de expresión sexual y de reproducción, los roles de padre y madre incluyen las

actividades de crianza de los hijos. La residencia común y en la cooperación económica es expresada a través de la referencia a la unidad doméstica.

A. Funciones que desempeña la familia peruana

La familia peruana generalmente busca transmitir los conocimientos ancestrales, entre ellos las costumbres, la cultura, los valores, actualmente ya se vienen adecuando a los nuevos parámetros jurídicos, como del saber y la técnica. Según el informe de las Naciones Unidas (Unidas, 1988, pág. 12), para el funcionamiento de la sociedad y sus miembros que viene a ser la familia y desarrollarse de manera sostenida deben cumplir funciones específicas, caso contrario no habría funcionalidad.

Todas estas tareas y funciones que han construido en base a las reglas de convivencia, a lo largo de la historia han sufrido cambios en algunas veces se han distorsionado en otros casos se han implantado comportamientos con rasgos de machismo, afectando la cotidianidad del hombre. En la memoria del mundo hay científicos que han estudiado a la familia y señalan en su mayoría que la familia tiene que cumplir dos funciones fundamentales en la vida del hombre:

Uno de los aspectos viene a ser lo biológico, la familia se procrea para garantizar la existencia de las generaciones, sin ello ya se hubiera extinguido.

Por otro lado, mirando el sentir de las personas o lo psicológico, la familia viene a ser un ente conglomerado de los afectos, sentimientos, logrando la diferenciación con lo seres irracionales, de modo que en las personas en toda la etapa de su vida hay sentimientos de padres a hijos y viceversa; estas familias pueden actuar de manera negativa o positiva para la sociedad y para el Estado. Existen ciertas funciones podemos enumerar:

- Función procreadora y reproductiva
- Función educadora y social
- Función de proteger y satisfacer sus necesidades.
- Función de protección entre si

- Función emocional y de afecto
- Función de administración de sus bienes y recursos

B. La Familia en el Perú y Huancavelica

La familia en el Perú, tiene una larga historia que se inicia con los conjuntos humanos emparentados que dieron origen al Ayllu, y que atravesó por diversas etapas desde la forma de familia extendida y poligámica de la nobleza incaica y la monogamia de los estratos subordinados, y por la familia nuclear traída por los españoles, así como los procesos de desintegración de la familia que se sucedieron en la época republicana como producto de la expansión apurada de la ciudadanía, con secuelas migratorias de consecuente urbanización desordenada.

El crecimiento demográfico acelerado entre los años 1940 y 1965, ha tenido efectos en las relaciones familiares al profundizar la división de trabajo por sexo en el seno del grupo familiar que priva de independencia a las mujeres. El incremento del número de niños a atender convirtió a la mujer en amas de casa exclusiva, limitándoles las posibilidades para desempeñarse en la actividad productiva.

El incremento del nivel educativo de las mujeres y su limitada, pero distinguida presencia de mujeres en los espacios públicos, junto a las corrientes internacionales de reconocimiento de derechos, produjo a la vez corrientes de exigencia de la simetría de coincidencia para las personas femeninas.

A nivel Huancavelica, podemos observar, fortalecimiento de bases organizadas de mujeres como la Federación de las Mujeres Campesinas de Yauli (FEMUCAY), donde uno de sus integrantes ha logrado premios nacionales como del MIMDES por luchar por la igualdad de oportunidades.

Por otro lado, con el programa de Vaso de Leche, muchas mujeres incrementaron el crecimiento demográfico, para convertirse en amas de casa. Con relación a la estructura familiar en el Perú, podemos plantear como se relacionan los miembros de una familia, delineando los llamados dos tipos de familia.

C. Tipos de Familia en Huancavelica

Como en cualquier lugar del mundo, en Huancavelica existe diferentes tipos de familia, de los cuales, mencionaremos los más preponderantes en la zona:

Familia patriarcal o autoritaria. – Cuando es patrón de la parentela y omnipotente indubitable, encomienda unas y otras determinaciones en la femenina, aun eso es todavía apreciado minúsculo que debe ser protegida, en cualquier situación adversa podría ser agredida o reprendida. Otros tipos de familias como las democráticas en pocas ocasiones se observa, en su mayoría se observa la familia machista o destructora como lo conocen también

2.1.2.3. ¿Qué es Calidad de Servicios en Violencia Familiar?

La calidad de atención en cuanto a ayudas de abordaje brindadas por los profesionales de las entidades encargadas, principalmente están ligados con la satisfacción de clientes, como podemos empezar definiendo algunos aspectos:

A. Calidad

Primeramente, entendemos la calidad, como los atributos que hacen sentir bien, en este caso a las mujeres usuarias víctimas de agresiones, lesiones entre otros, a la hora de acudir a los servicios del Estado; de manera que definimos de esta forma: “Se entiende por calidad, la aptitud de un producto, servicio o proceso, para satisfacer las necesidades de los usuarios. Entendiendo por calidad total, el proceso que implica hacer las cosas bien y mejorarlas constantemente” (CEP, 2008, pág. 20). Esto se refiere a un conjunto de atributos que tiene una persona, estos deben publicar ideas de cuestionamiento de sí mismo, en este caso los operadores de justicia. La calidad también es subordinada por muchos elementos, ecuánime y personal, sin duda, es medible evaluar mediante procedimientos de calidad, la valoración de cualidad de abordaje de acuerdo a la mirada que vislumbramos.

B. Calidad de los servicios

Se concibe la calidad de los servicios como una forma de satisfacción de la persona, por lo que consideramos pertinente la siguiente afirmación, “la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de acuerdo con los estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable” (CEP, 2008, pág. 22).

La orientación de la calidad de atención, es la forma de adelantar la acogida segura y cálida a las usuarias y su grupo familiar, a su vez brindar seguridad y confianza a su entorno afectado por la violencia familiar, fundamentada en los valores y estándares de cada institución, es este caso, de los operadores de justicia.

2.1.3. Especificación de procedimientos del Servicio de abordaje a Personas Afectadas por hechos violentos

Todas las instituciones del Estado cuentan con guías o manuales de abordaje a casos violentos familiares, donde señala algunos trabajadores autores de los servicios que brindan a favor de los afectados. “Los servicios públicos especializados, interdisciplinarios y gratuitos, que brindan atención integral para contribuir a la protección, recuperación y acceso a la justicia de las personas afectadas por hechos de violencia familiar o sexual. Realizan acciones de prevención de la violencia familiar y sexual, promoción de una cultura democrática y respeto a los derechos humanos” (MIMDES, 2009, pág. 09).

2.3.3.1. ¿Cuáles son las legalidades de individuos vulnerados por Hechos violentos familiares?

Mujeres usuarias afectadas por violencia familiar gozan de varios derechos, las cuales deben ser cumplidas a cabalidad por los profesionales y técnicos de la institución que brinda los servicios hacia las personas que sufren violencia familiar, por ello debemos tener presente lo siguiente: “Las personas que sufren violencia familiar, gozan de todos los derechos” (MIMDES, 2009, pág. 09) que amparan las leyes, los convenios, etc. Estos derechos podemos encontrar en el protocolo de atención de las instituciones que brindan el servicio correspondiente en este caso al programa nacional AURORA, operadores judiciales, operadores de la fiscalía y operadores policiales.

En cuanto a los derechos que mencionan los protocolos en su gran mayoría de usuarias desconocen los mismos, asimismo los operadores policiales y de justicia no le brindan la debida importancia pese a conocer la misma, lo que redundo en su inaplicabilidad.

A. Atención Básica

La existencia de la atención inicial, viene a constituirse en parte fundamental de todo proceso de atención de calidad, en tal sentido el autor corrobora esta afirmación al afirmar que: “Es la primera intervención profesional que recibe la persona afectada y comprende las acciones dirigidas a orientar, contener, evaluar la situación de riesgo o daño y contribuir a su protección inmediata” (MIMDES, 2009, pág. 16).

Se constituye en el primer contacto con la persona que acude al servicio, para ello es importante la impresión que debe causarle, o la confianza que debe mostrar. “Es la primera intervención profesional que recibe la persona afectada y comprende las acciones dirigidas a orientar, contener, evaluar la situación de riesgo o daño y contribuir a su protección inmediata” (MIMDES, 2009, pág. 16). Conocer los factores de las observaciones, atender y guiar a personas que ha experimentado los hechos violentos. “La atención básica comprende las siguientes acciones” (MIMDES, 2009, pág. 16).

Facilitar los conocimientos sobre la legalidad de los individuos beneficiarios de las ayudas y opciones en relación al problema, diagnosticar las dificultades que viven las mujeres y construir una alternativa de garantía, estimar los inicios de los dilemas de respuesta y seleccionar, ubicar en movimiento un diseño de actuación. Incluir a los individuos agredidos en relación a sus exigencias primarias, que integre el abordaje y disposición psíquica, brindar la asistencia judicial y sin costo alguno, impulsando diligencias comunitarias para el empoderamiento de sus conocimientos para el tejido consanguíneo.

B. Conversación inicial.

Es una primera conversación, que lo llamamos de identificación o filtro, donde se aborda los aspectos más primordiales como el nombre, lugar procedencia y otros. Todo ello con la finalidad de brindarle un apoyo personal. Asimismo, esta entrevista nos permite comprender la naturaleza de la agresión, y del mismo modo brindarle orientación en caso que la agresión no constituya violencia familiar, se le derivara a otra instancia competente.

Brindar alivio al estado emocional de la persona y facilitar un espacio para la expresión de su situación, análisis y toma de conciencia de la misma. Ampliar la información obtenida en el proceso de admisión y conocer con mayor profundidad la problemática, para lo cual se debe explorar sobre la historia de la vida, los antecedentes de la violencia, el impacto de la experiencia vivida, los recursos y estilos de afrontamiento con los que cuenta la persona. Realizar la evaluación del caso que permita construir una adecuada estrategia de trabajo respondiendo al pedido de ayuda de la persona. Brindar información y orientación especializada sobre su problemática, derechos, recursos a los que puede apelar y las alternativas con las que cuenta para enfrentar la situación incluidas las derivaciones correspondientes (MIMDES, 2009, pág. 17).

C. Tiempo de duración

La duración de las atenciones en violencia familiar define la continuidad o la abstención de los procesos, en tal sentido existe un tiempo prudencial para estas atenciones como señalan: “La sesión dura aproximadamente de 30 – 45 minutos. Sin embargo, puede haber algunas atenciones que requieran de una segunda sesión para terminar de explorar y comprender la experiencia vivida a fin de elaborar un adecuado plan de acción” (MIMDES, 2009, pág. 17).

D. Modo de abordar

En los espacios y servicios del Estado existen manuales y documentos que guían al entrevistador, para una conversación exitosa que conlleve a la solución del problema. “El entrevistador hace ingresar a la persona al lugar donde se debe realizar la entrevista; la saluda, le ofrece asiento y se presenta informando su nombre, apellidos, profesión. Luego explica los objetivos y alcances del servicio, evitando crear falsas expectativas e indica el tiempo aproximado de la atención” (MIMDES, 2009, pág. 18).

Tiene mucha prioridad la acumulación de la información sobre las distintas formas de hechos violentos familiares y carnales que se producen en las comunidades, lo encontraremos en leyendas, cuentos, mitos, historias, canciones, que demuestra los prejuicios, daños, afectaciones en todo el ciclo de la vida cotidiana, como consecuencia encontraremos que afecta definitivamente a los derechos de

las personas, asimismo lograr canalizar a las normas e instancias donde debe acudir.

E. Privacidad y comodidad de los ambientes

Uno de los requisitos es la privacidad en la entrevista hacia los beneficiarios de hechos violentos familiares por ser un tema delicado. “El ambiente debe ser cómodo, privado y carente de distractores o ruidos molestos. Se debe prohibir las interrupciones durante el desarrollo de la entrevista. Atender a la persona sola, asegurando la confidencialidad” (MIMDES, 2009, pág. 18).

F. Atención adecuada

Una persona, que es tomado en cuenta se siente satisfecha, para ello nos señalan estos aspectos que detallamos: “Se debe permitir que la persona se exprese con amplitud y escuchar con atención lo expresado y mantener el contacto visual de tal forma que genere tranquilidad y confianza. La persona debe sentirse valorada y segura” (MIMDES, 2009, pág. 20).

G. Autoestima

Elevar la autoestima de nuestro entrevistado es gravitante para la solución de sus problemas.

No hacer gestos o expresiones de desaprobación, ni reaccionar con sorpresa o disgusto. No utilizar frases como ¿Qué ha hecho para que la maltrate?, ¿Por qué lo permite?, ¡yo nunca dejara que me pase! Estas expresiones refuerzan en la persona afectada su sentimiento de debilidad y menoscaba su autoestima. No se debe hacer sentir a la persona, culpable de la violencia, ni se emiten juicios sobre su conducta, ni se debe dudar de la veracidad del relato (MIMDES, 2009, pág. 20).

H. Empatía

Es ponerse en el lugar de la víctima y asimismo en darle confianza a la entrevistada. “Se basa en la empatía, la escucha y el reconocimiento de la experiencia de la persona. Se le invita a que cuente el motivo de la consulta, sus afectos y su conducta frente a la violencia vivida. La persona debe sentirse escuchada, aceptada, entendida y apoyada, lo que a su vez conduce a una disminución en la intensidad de la ansiedad” (Torres Giénes, , 2008, pág. 307).

2.3.3.2. ¿Cuál es la Intervención de los profesionales policiales?

La labor de los operadores policiales, está enmarcado de acuerdo a Ley 26260 (Ley de protección frente a la violencia familiar), esta normativa contiene sus principales roles investigaciones de acciones de afectación a la persona agredida en su condición de tal, además:

La Policía Nacional del Perú, está facultada en recibir todas las denuncias sobre violencia familias en todas las dependencias policiales y realizará las investigaciones preliminares correspondientes, dentro de los cinco días hábiles de recibida la denuncia, bajo responsabilidad. Las denuncias podrán ser formuladas por la víctima o cualquier persona que conozca de estos hechos y podrán ser presentadas en forma verbal o escrita (Torres Giénes, , 2008, pág. 307). *Art. 4º.*

Aquí podemos encontrar un aspecto de vital importancia, de parte de los profesionales policiales, juzgado y fiscalía en el abordaje de los perjudicados por hechos violentos familiares, señalando las formas y los plazos de atención, es cuestión de poner en práctica. “La investigación policial se sigue de oficio, independientemente del impulso del denunciante y concluye con un parte o atestado que contiene los resultados de la investigación. Durante la misma, pueden solicitarse los informes necesarios para el esclarecimiento de los hechos. La Policía Nacional, a solicitud de la víctima brindará las garantías necesarias en resguardo de su integridad” (Torres Giénes, , 2008, pág. 307).

Encontramos todos los pasos y procesos que debe seguir un caso de hechos violentos familiares y carnales, cabe señalar la obligación del policía a brindar las garantías a la víctima, que muchas veces no se ve. “Asimismo, en caso de flagrante delito o de muy grave peligro de su perpetración, la Policía Nacional está facultada de allanar el domicilio del agresor y podrá detener en caso de flagrante delito y realizar la investigación en un plazo de 24 horas, poniendo el atestado en conocimiento del fiscal provincial que corresponde en un plazo máximo de 15 días” (Torres Giénes, , 2008, pág. 307) (*Art. 7º*).

La cuestión de la flagrancia es un tema de discusión, por cuanto en muchos de los casos estos no son considerados como tal, debido a que han transcurrido minutos u horas de los hechos, por lo que esta situación casi no se da en nuestra ciudad. “De igual manera, podrá conducir de grado o fuerza al denunciado renuente a concurrir a la delegación policial” *Art. 7º*. “El atestado policial será remitido al Juez de Paz o Fiscal Provincial en lo Penal, según corresponda, y al Fiscal de Familia, para ejercer las atribuciones que le señala la ley” (Torres Giénes, , 2008, pág. 307) (*Art. 8º*).

En los párrafos anteriores podemos constatar, que el policía está facultado a actuar en casos de gravedad a favor de la víctima, y la investigación en un tiempo record, con la finalidad de acelerar el proceso y la sentencia, que en muchos casos ocurre lo contrario.

2.3.3.3. ¿Cómo es la actuación de la fiscalía?

Existe una normativa que protege a una persona cuando sufre hechos violentos familiares, ésta ha estipulado mecanismos y funciones de representantes del Ministerio Público, entre ellos tenemos:

El Fiscal Provincial de Familia que corresponda dará trámite a las peticiones que se formule verbalmente o por escrito en forma directa por la víctima de violencia, sus familiares, cualquiera de los mencionados en el Art. 2 de la Ley 26260 o cualquier persona que conozca de estos hechos, o por emisión del atestado de las delegaciones policiales. También podrá actuar de oficio ante el conocimiento de los hechos (Torres Giénes, , 2008, pág. 307) (*Art. 9º*).

La Fiscalía de Familia de Huancavelica, está facultada en recibir las denuncias en forma verbal o escrita, la misma que puede hacerse a través de un familiar o una persona que tome conocimientos de los hechos, como, por ejemplo: el médico que al hacer un chequeo médico se percata que la usuaria tiene signos de haber sufrido hechos violentos familiares. “Recibida la petición o apreciada de oficio los hechos, deberá dictar las medidas de protección inmediatas que la situación exija” (Torres Giénes, , 2008, pág. 305). Inmediatamente recibida la demanda, el operador del Ministerio público podrá otorgar providencias de amparo a usuarias

perjudicadas en salvaguarda de su integridad física, sin embargo, en Huancavelica, en muchos de los casos no se dan debido a que los representantes del Ministerio Público, no lo consideran necesario y para darse deben de darse varios requisitos. “Las medidas de protección inmediatas que se adopten a solicitud de la víctima, o por orden del Fiscal incluyen sin que la enumeración sea limitativa, el retiro del agresor del domicilio, impedimento de acoso de la víctima, suspensión temporal de visitas, inventarios sobre bienes y otras medidas de protección que garanticen su integridad física, psíquico y moral” (Torres Giénes, , 2008, pág. 305) (*Art. 10º*).

En nuestro ámbito, son tres medidas más comunes que se dictan, el impedimento de acoso a la violencia, el retiro del agresor y el inventario de bienes, las que adoptan el ministerio público.

Si la seguridad de la víctima o de su familia requiriera de una decisión jurisdiccional, solicitará las medidas cautelares pertinentes al Juzgado Especializado de Familia, las que se tramitarán como Medidas Anticipadas fuera de proceso, de conformidad con lo dispuesto por los Artículos 635º y siguientes del Código Procesal Civil. Es especialmente procedente la solicitud de una asignación anticipada de alimentos. Las medidas cautelares se concederán sin el requisito de la contra cautela (Torres Giénes, , 2008, pág. 308) (*Art. 11º*).

En algunos casos, cuando la situación así lo merita, se solicita la asignación anticipada de alimentos a favor de la víctima y de los hijos, esto con el objetivo de cuidar la subsistencia y sanidad de los individuos, además su consanguíneo. “Para el ejercicio de su función, el Fiscal gozará de la potestad del libre acceso a los lugares públicos o privados donde exista peligro de perpetración o ésta se haya producido” (Torres Giénes, , 2008, pág. 308) (*Art. 12º*). El representante público, podrá ingresar en ligares públicos y privados cuando la situación lo amerita, significando cuando se da la existencia de hechos de violencia familiar.

2.3.3.4. ¿Cuál es la actuación del juzgado de familia?

Para las personas que sufren hechos violentos familiares, están las instancias del juzgado especializado de Familia, encargados de dar trámite correspondiente, sin

embargo, en lugares donde no existan; lo harán los Juzgados Civiles. Dentro de las facultades del Juez Especializado de Familia, según (Ley de Protección frente a la violencia familiar): “Corresponde el conocimiento de los procesos al Juez Especializado de Familia del lugar donde domicilia la víctima o del lugar de la agresión, indistintamente” (Torres Giénes, , 2008, pág. 310) (Art. 18º) y “El proceso se inicia por demanda: A) De la víctima de violencia o su representante. B) Del Fiscal de Familia” (Torres Giénes, , 2008, pág. 310) (Art. 19º). El Juez Especializado de Familia está facultado tramitar el proceso, a petición de la víctima misma o su abogado defensor, asimismo por demanda presentada por el Fiscal correspondiente. “Las pretensiones sobre violencia familiar se tramitan como Proceso Único, conforme a las disposiciones del Código de los Niños y Adolescentes con las modificaciones que la ley detalla. Es improcedente el abandono en los procesos de violencia familiar.” (Torres Giénes, , 2008, pág. 310) (Art. 20º).

El trámite tedioso de la marcha de hechos violentos familiares se realizara en procedimiento único o sumarísimo, que corresponde una vez admitida la demanda, se corre traslado de la demanda al demandado concediéndole 5 días para que conteste la demanda, conteste o no, cumplida el término del plazo, se fija una fecha de audiencia única, dentro de los 10 días, presentes las partes o una de ellas se realiza, dicha diligencia, en caso no exista conciliación de partes, se corre traslado a la fiscalía competente a efecto que emita su dictamen, una vez devuelta el expediente y dentro del plazo se dicta sentencia, notificándose a la partes, en caso exista apelación esta se eleva a la Sala Mixta o Civil competente, a efecto que emita su dictamen final, con lo que concluye el proceso. Todo este proceso según el procedimiento mencionado debe concluir en 45 días. Sin embargo, en Huancavelica los procesos concluyen después de 6 a 8 meses, existiendo un retardo en el proceso judicial, perjudicando en este caso a la demandante.

De acuerdo a las normativas, existe un mecanismo que pone fin a todo el proceso, donde se define la existencia de hechos violentos familiares y sexuales que establecerá las siguientes componendas:

- Si la calificación es factible, debe acudir la perjudicada y su prole, además el provocador a una medicación.

➤ La restauración del perjudicado.

a) La asignación de un subsidio comestible para la perjudicada, si fuera pertinente en la normativa, a decisión del juez para la vida de la persona. “En atención a la función tuitiva de este proceso, el Juez puede agregar a su decisión los mandatos que aseguren la eficacia de las pretensiones exigidas y los derechos esenciales de la víctima.” (Torres Giénes, , 2008, pág. 213) (Art. 21º).

La sentencia en primera o segunda instancia, es la resolución final que da por concluida el proceso judicial, así como la conciliación de partes que se realiza en la audiencia única, en donde deberá señalarse obligatoriamente la existencia de hechos de violencia, el tratamiento de la víctima, agresor, la reparación del daño y una pensión alimenticia si el caso amerita, en este sentido las resoluciones finales en Huancavelica, en muchos de los casos no se cumplen debido a la no existencia de un centro especializado que brinde tratamiento a la víctima y el agresor, asimismo las reparaciones del daño son ínfimas, variando entre 50 a 80 soles que en su mayoría el agresor no cumple en abonar a la víctima.

2.3.3.5. ¿Cómo es la actuación del juzgado especial en lo penal?

Los Juzgados Penales y de Paz Letrado son competentes, para ver los sucesos de hechos violentos familiares que tipifican vulneración, delitos, conforme lo establece la Ley Nro. 26260, entre sus principales funciones tenemos: “Dictado el auto apertorio de instrucción por hechos tipificados como delitos y que se relacionan con la violencia familiar, corresponde al Juez dictar de oficio las medidas cautelares que señala la presente Ley, así como, según su naturaleza o gravedad de los hechos, o su reiteración, disponer la detención del encausado” (Torres Giénes, , 2008, pág. 213) (Art. 25º).

Conforme a la gravedad de la lesión que presenta la víctima, el Juez podrá tipificar el hecho, como lesiones leves o graves, y esto implicaría la apertura de una instrucción penal con mandato de comparecencia o apresamiento del agresor. “Cuando el Juez en lo Penal o el de Paz Letrado, conozcan de delitos o faltas cuyo origen sean hechos de violencia familiar, están facultados para adoptar todas las medidas de protección que señala la presente ley” (Torres Giénes, , 2008, pág. 215).

Las dimensiones de tutela que deberán adoptar el profesional del juzgado son muy importantes, toda vez que con ellas se estaría salvaguardando la integridad física de la víctima.

Las medidas referidas en el párrafo anterior, podrán adoptarse desde la iniciación del proceso, durante su tramitación y al dictar sentencia, aplicando en lo que fuere pertinente, lo dispuesto por el Código Procesal Civil. Podrán imponerse igualmente como restricciones de conducta, al momento de ordenar la comparecencia del inculpado y al dictar sentencia bajo apercibimiento de ordenar detención en caso de incumplimiento (Torres Giénes, , 2008, pág. 215) (Art. 26°).

Estas medidas podrán darse desde el inicio del proceso, durante y al final, incluso iniciar un nuevo proceso penal por incumplimiento al mandato judicial. Al igual que en el caso de la policía, también la intervención del juez está normada, tiene reglas claras de acción en relación a sucesos de hechos violentos familiares y sexual, porque muchas veces en práctica no se cumple, pero es necesario conocer y actuar de acuerdo a los artículos anteriores.

CAPÍTULO III DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

TIPO DE EXPLORACIÓN

Este tipo de indagaciones son de carácter descriptivo, exploratorio que averigua describir los hechos de promoción, de abordaje los casos de hechos violentos familiares, así como percepciones que tienen las mujeres usuarias que sufren sucesos violentos en la familia, frente a cualidades de cuidado por los profesionales que brindan el servicio de ayuda.

ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Esta investigación se enmarca en una metodología cualitativa.

Los métodos cualitativos de investigación se emplean cuando se intenta profundizar en el problema de conocimiento, examinando sus diversas dimensiones, así como sus causas desde una perspectiva que busca aproximarse a la comprensión de los significados que los sujetos dan a una situación social (Perú, 2008, pág. 73).

De acuerdo a esta afirmación, ha sido de mucha utilidad lo cualitativo, porque se ha estudiado las percepciones que tienen las usuarias frente a las cualidades de

cuidado por los profesionales que brindan el servicio, para que estas mujeres no abandonen sus procesos; ahí se observa la calidad de atención, aplicabilidad de las normas, manejo de información del personal.

Variables e Indicadores

Las variables que utilizamos en la investigación son:

Acciones de Formación para Operadores de Justicia. - Se define por las capacitaciones que realizan el MIMP durante el año, los procesos de inducción al personal que ingresa a laborar en esta institución, actualizaciones en las nuevas normas que se implementan. Se operacionaliza por los siguientes indicadores: Número de eventos de capacitación; Número de participantes; porcentaje de participantes que terminaron la capacitación, temas que se trataron.

Acciones de Promoción para hacer Conocido el Servicio. – Actividades de difusión, procesos de sensibilización a la población beneficiaria, campañas entre otros. Sus indicadores son: Número de acciones promocionales realizadas, porcentaje de beneficiarios participantes, lugares donde se realizaron las acciones.

Protocolo de atención. – Es un instrumento de guía para los operadores, en el cual detallan las sendas a husmear en el cuidado de hechos violentos familiares y sexuales. Sus indicadores son: Número de protocolos que maneja el MIMP, temáticas que contiene el protocolo.

Calidad de atención. - La capacidad de hacer realidad los protocolos de atención frente a usuarias que acuden al servicio. Sus indicadores son: número de casos atendidos al día, tipo de lenguaje utilizado, tiempo de duración de la atención, satisfacción de las usuarias

Percepciones de las mujeres. - Sentir de las usuarias, conceptos de usuarias sobre el servicio: Sus indicadores son: Conceptos sobre el servicio, expresiones de rechazo o aceptación, calificaciones del servicio.

Motivos de abandono de los procesos. - Causas que motivaron el abandono, acciones de operadores que motivaron el abandono. Sus indicadores son: El tiempo de duración del proceso, el tipo de trato de los operadores, desconocimiento de leyes sobre VFS

Entidad del estudio

La entidad del estudio será el programa nacional AURORA a través del CEM, en la provincia de Huancavelica, los operadores del proceso y las mujeres víctima de violencia que han hecho abandono de la denuncia

En cuanto a las técnicas de recojo de datos, se ha utilizado la

Entrevista semi estructurada. – El instrumento nos ayudó a recoger la información básica sobre sus experiencias o situaciones que han pasado a la hora de hacer uso de los servicios, así como a la hora de brindar el servicio. Se realizará con los operadores de justicia y las usuarias.

Grupo focal. – Se recogió las características, descripciones y dimensiones del problema de abandono de procesos por parte de las usuarias, se realizó con las mujeres que abandonaron sus procesos de violencia familiar y sexual.

Observación. – Nos ayudó a comprobar los hechos tal como se presentan espontáneamente en el proceso de atención de los operadores de justicia hacia las usuarias, como también nos ayudó a comprobar el manejo del protocolo de atención de operadores. Se aplicaron a los operadores y usuarias.

Revisión documentaria. – Aportó en la comprobación de la teoría con la práctica, sobre sucesos de hechos violentos familiares y carnales, construcción de mejoras, su consistencia en los hallazgos.

Instrumentos de Investigación

Los instrumentos de la investigación que se han empleado fueron los siguientes:

Recolección de la información. - Para cumplir con una buena recolección de la información se ha procedido al diseño y prueba del instrumento, selección de la muestra e informantes claves, finalmente la aplicación del instrumento en el recojo de la información requerida.

Procesamiento y análisis. - Para este aspecto se ha procedido a la transcripción de la información, codificación manual y ordenamiento de la información, triangulación de resultados obtenidos, complementación de la información y preparación de contenido.

Redacción del informe. - Se ha elaborado el primer borrador, discusión de los resultados y la redacción final del informe.

PRINCIPALES FUENTES DE INFORMACIÓN

Las principales fuentes de información en la investigación, fueron las usuarias que sufren violencia familiar y los operadores policiales y de justicia que se encuentran involucradas en la atención a la violencia familiar como son los operadores policiales y de justicia.

Diseño Muestral

Universo: La población lo conforman 270 mujeres usuarias que sufren violencia familiar y que han solicitado el apoyo del Centro Emergencia Mujer Huancavelica, las mismas que se encuentran en proceso policial y judicial 7 operadores policiales y de justicia; 7 profesionales del Ministerio Público y 33 profesionales policiales que prestan servicio en la Comisaría de la Mujer de Huancavelica.

Muestra

La muestra será significativa constituida por 37 víctimas de la violencia familiar, nueve operadores policiales y de justicia, sumando un total de 46 actores.

En la discriminación de la representación nuestro método será oportunidad y comodidad: "no se requiere de una representatividad de elementos de una población, sino de una cuidadosa y controlada elección de objetos/sujetos con ciertas características" (Hernández, 1995, pág. 231).

En este caso se seleccionó:

Tabla N° 3.5 Resumen de aplicación de instrumentos según la muestra

| TÉCNICAS | MUESTRAS | | | |
|------------------------------------|---------------------|-------------------|----------|-----|
| | MUJERES USUARIAS | PODER JUDICIAL | FISCALIA | PNP |
| Entrevista semi estructurada | 37 | 2 | 2 | 5 |
| Grupos focales (2) | 16 (de los 37) | 0 | 0 | 0 |
| Observación | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Total | 37 | 2 | 2 | 5 |

Fuente: Entrevista – grupo focal a usuarias, marzo 2018

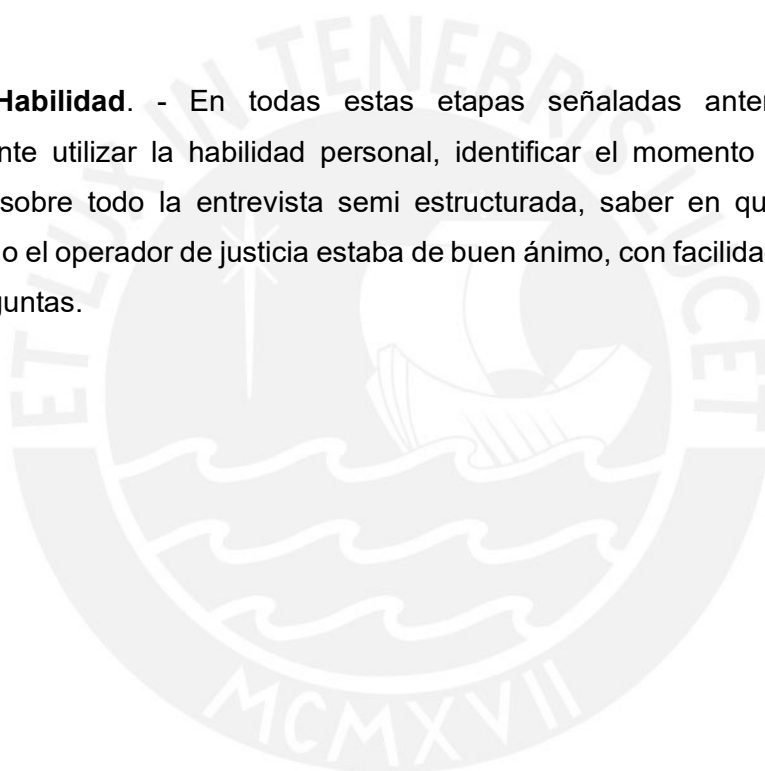
PROCEDIMIENTO DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN.

Las estrategias que se utilizaron para el recojo de información fueron los siguientes:

- **Identificación y comunicación.** - Para iniciar con el recojo de información, era fundamental el contacto con las fuentes de información, donde cada uno de nosotros identificamos a las mujeres usuarias y los operadores de justicia, en esta tarea usamos la comunicación directa, abordamos haciéndole notar nuestro interés en ayudarlos. Para los operadores policiales y de justicia identificamos a Técnicos y Suboficiales de la PNP que laboran en la Comisaría de la Mujer de Huancavelica, y asimismo a Magistrados y Personal Jurisdiccional del Juzgado y Fiscalía Especializada de Familia.
- **Motivación.** - En segundo lugar, se motiva a personas femeninas usuarias perjudicadas de hechos violentos familiares que continúan con sus procesos, en algunos casos se acompañó y orientó sobre el proceso a seguir, esto para obtener su confianza y que nos pueda permitir hacerles la entrevista y la reunión para los grupos focales. En caso de los operadores policiales y de justicia se hizo conocer nuestro interés en saber las causas del abandono de procesos y asimismo

plantear algunas propuestas para solucionar este problema, al final se motivaron en brindarnos la información requerida.

- **Involucramiento.** - En muchas ocasiones ha sido necesario involucrarnos con las usuarias como soporte en sus audiencias, confrontaciones con sus agresores y sus momentos de tristeza; con profesionales policiales, juzgado y fiscalía, para apoyar en sus eventos de capacitaciones y participar en sus diligencias de investigación. Todo ello nos ayudó a recoger la información de la misma fuente de manera directa.
- **Habilidad.** - En todas estas etapas señaladas anteriormente, fue importante utilizar la habilidad personal, identificar el momento oportuno para aplicar sobre todo la entrevista semi estructurada, saber en qué momento la usuaria o el operador de justicia estaba de buen ánimo, con facilidad de responder las preguntas.



CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS HALLAZGOS

1.1. Acciones Realizadas del Programa Nacional AURORA en Previsión y Promoción contra hechos violentos familiares, para Profesionales Policiales, Juzgado y Fiscalía, referido a agresión familiar, para la atención de usuarias víctimas de la provincia de Huancavelica

La Ciudad de Huancavelica, como provincia; cuenta con las instancias correspondientes en el abordaje de las afectadas por hechos violentos familiares, señaladas de acuerdo a las normativas que ayudan a evitar los hechos violentos familiares y Sexual, las instancias que brindan el servicio son los siguientes:

- Comisaria de Mujeres de la PNP.
- 1ra y 2da fiscalía de familia de Huancavelica.
- Juzgado especializado de familia.

Asimismo, instancias de apoyo, consejería y de prevención como es el caso de:

- Centro Emergencia Mujer Huancavelica.
- Proyecto Casa Bienestar del Movimiento Manuela Ramos.

Haremos una breve exposición de cada uno de estas instancias, para tomar conocimiento de las acciones que realizan en oposición a hechos violentos familiares y carnales, coberturando la jurisdicción en la provincia huancavelicana.

1.1.1. Centro Emergencia Mujer en Huancavelica

La institución del CEM de Huancavelica, pertenece al programa nacional AURORA, inaugurada el 22 de mayo de 1994, como parte del Convenio Interinstitucional entre los ministerios. El Centro Emergencia Mujer, brinda ayuda especificado y multidisciplinario en el proceso de abordaje a víctimas de violencia familiar en forma gratuita, asimismo realiza actividades preventivo-promocionales y de capacitación, se compone por cinco servicios, a cargo de profesionales en áreas de admisión, psicología, servicio social, legal y promoción.

El CEM brinda servicios de cuidado y previsión, frente a los casos de hechos violentos familiares y sexuales; mediante su equipo multidisciplinario de profesionales en diversas especialidades de manera interdisciplinaria. La atención de este servicio fue desde su creación; hasta la fecha el Centro Emergencia Mujer ha identificado casos en gran número y representativos; asimismo brindó atenciones específicas de las diferentes áreas, correspondiendo el 85% a mujeres víctimas y el 15% a varones.

Tabla N° 4.1. Casos atendidos por el CEM Huancavelica

| AÑO | HOMBRES | % | MUJERES | % |
|--------------|----------------|----------|----------------|----------|
| 2017 | 44 | 15 | 245 | 85 |
| TOTAL | 289 | | | |

Fuente: CEM Huancavelica hasta 31 de diciembre del 2017

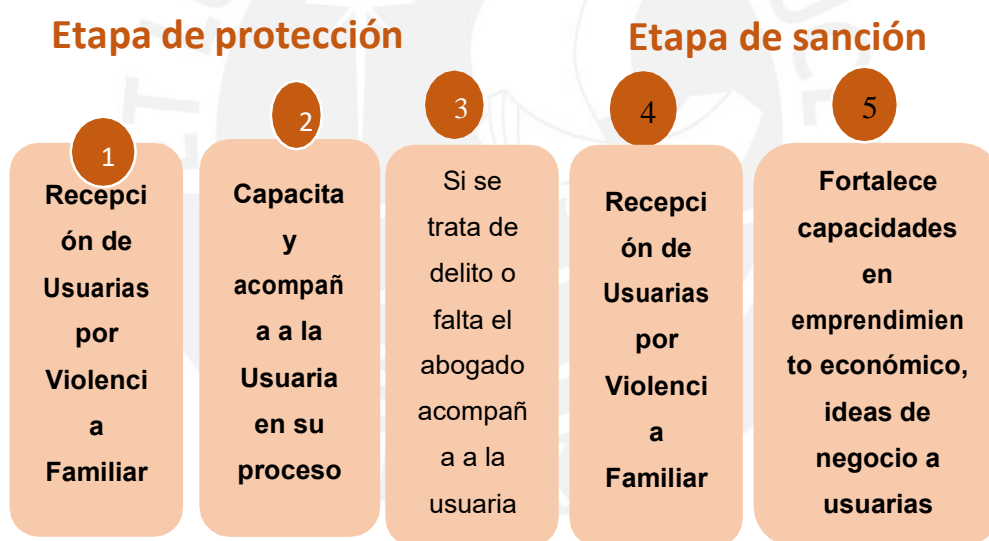
1.1.2. Proyecto Casa Del Bienestar

La Casa del Bien Estar, es un proyecto del Movimiento Manuela Ramos trabaja el tema de violencia en Huancavelica, desde el 2006 la misma haciéndose realidad bajo convenio con la Municipalidad Provincial de Huancavelica, este proyecto está a cargo de las promotoras de salud de Manuela Ramos, el mismo que está

orientado a brindar atención a casos emblemáticos de violencia familiar, asimismo dicho proyecto desarrolla capacidades de las víctimas de violencia a través de talleres productivos.

En la actualidad, participan como orientadoras un promedio de 15 promotoras, ellas son mujeres que en algún momento han sido víctimas de violencia familiar, por tal razón, se han capacitado para prevenir e informar los mecanismos de defensa; estas mujeres son propias de la provincia que realizan dicha labor con el sistema del voluntariado. El mencionado proyecto funciona en los ambientes de la Piscina Municipal del Barrio San Cristóbal de Huancavelica. Actualmente no cuentan con datos estadísticos sobre los casos emblemáticos.

Gráfico N° 4.1.2. Flujograma del proceso de atención de Casa Bien Estar de Huancavelica.



Fuente: Casa Bien Estar de Huancavelica 2017

1.1.3. Comisaría de Mujeres de Huancavelica

La Unidad Policial especializada, a cargo de las indagaciones en hechos violentos familiares, esta unidad se creó en Huancavelica el año 2005, actualmente funciona en la Plaza de Armas de Huancavelica, dicha unidad está a cargo de la teniente PNP, la misma que este compuesto de 25 efectivos policiales entre varones y mujeres.

1.1.4. Ministerio Público de Huancavelica

La fiscalía de familia en Huancavelica, ha implementado una dependencia especializada que brinda la ayuda en el proceso de abordaje en hechos violentos familiares, denominada Fiscalía de Familia en Huancavelica, a cargo de un abogado, en donde laboran dos Fiscales, uno de ellos el Titular y el segundo Adjunto, asimismo laboran tres Asistentes de Apoyo a la Función Fiscal. Actualmente dicha Fiscalía viene atendiendo en la 1ra. Cuadra del Jirón Agustín Gamarra de la Ciudad de Huancavelica.

1.1.5. Juzgado Especializado de Familia de Huancavelica

Los operadores del poder judicial, el Juzgado Especializado de Familia, tiene una data desde el año 1999, donde en primer momento se denominó Juzgado del Niño y Adolescente, actualmente este juzgado especializado está a cargo de una Jueza Titular, asimismo tiene dos secretarios judiciales denominados asistentes judiciales, dos trabajadoras sociales y una psicóloga; el promedio de casos que maneja en trámite judicial corresponde a un aproximado de 500 al año, aparte del proceso de violencia familiar, también conoce los casos de Prestación de alimentos, Tenencia, Patria Potestad, Infracción de menores y adolescentes y todo concerniente a caso de Derecho de Familia.

1.2. Calidad de Cuidado en hechos violentos Según Ley 30364.

Tomando en cuenta que la calidad de los servicios, está relacionada con la satisfacción de las usuarias, hemos llegado a la conclusión que la atención de los operadores de justicia y las policiales son limitados, primero debido al trato inadecuado y frío de los operadores, por falta de orientación adecuada en el proceso y el desconocimiento del quechua, además la marginación, demora injustificada en el proceso.

Asimismo, hemos logrado establecer que los operadores de justicia y policiales no establecen una adecuada comunicación con las víctimas, la existencia de la demora en el proceso de investigación a nivel policial, así como en el proceso judicial, conllevan a que muchas usuarias abandonan el proceso convirtiéndose en víctimas potenciales de nuevos hechos de violencia.

Es importante mencionar, que la ausencia de empoderamiento de los profesionales policiales, juzgado y fiscalía en los últimos años, particularmente en el año 2016, no han contribuido a prosperar la cualidad de abordaje del problema.

Considerando la diferencia con el año anterior 2015 en función a la normativa que ayuda a evitar los hechos violentos familiares, así como sus concordancias Código Procesal Civil, y Código del Niño y Adolescente, han sufrido importantes modificatorias. Lo que conlleva a deducir que la intervención policial y de los operadores de justicia, juzgado y fiscalía que no se están cumpliendo con brindar garantías del caso.

1.2.1. Trato que reciben las usuarias

De acuerdo a las informaciones recogidas, los operadores de justicia no brindan un buen apoyo a las afectadas por hechos violentos familiares, por el contrario, demuestran un trato frío, distante, no hay empatía, por ello no generan un ambiente de confianza para expresar los problemas, llegando al extremo de agotarlas. Tal como ellas manifiestan: “A decir de la atención, puedo mencionar que fue regular, porque en primer lugar pude captar un tipo de indiferencia” (Rojas, 2018).

Esta versión, nos indica que las usuarias son re victimizadas al interior de los establecimientos policiales, la indiferencia constituye uno de las peores expresiones de la marginación y exclusión que viven las mujeres. Ello conlleva muchas veces, a que la víctima sea desprotegida de sus derechos que le brinda la Ley Nro. 30364 (Ley de Protección frente a la Violencia Familiar). Estas actitudes de operadores policiales, ahuyentan a estas usuarias a seguir con sus demandas. “... luego me gritó y me he puesto más nerviosa, además me dijo que muchas mujeres mienten por querer fregar al hombre me dijo, con eso me he sentido muy mal” (Raymundo, 2018)

Los operadores policiales, sobre todo; en la Comisaría de Mujeres de Huancavelica, principalmente, los efectivos policiales varones, adoptan esta postura de prepotencia y sobreprotegiendo al agresor por ser de su mismo género, en algunos casos ponen en duda la versión de la víctima, lo cual demuestra falta de respeto y maltrato a la víctima, la falta de sensibilidad, capacidad, habilidad y conocimiento para este tipo de trabajo. “Cuando fui a la Comisaría de Mujeres, me

recibió el encargado... pero su trato del policía es muy fuerte, da miedo” (Cruz Y. S., 2018)

Por estos tratos inadecuados que reciben, muchas mujeres abandonan sus procesos de denuncias, y no vuelven por miedo o por las razones a ser tratadas mal. Asimismo, se pone en evidencia la falta de compromiso, con su labor de personal policial; con este tipo de actitudes no cumple con el protocolo de actuación. “Al momento de denunciar no me prestaron atención, solo hicieron por cumplir, me pareció que era el trabajo que hacían” (Sedano, 2018)

Entonces, los servicios no son oportunos, visto también en las declaraciones de las usuarias corroboran la existencia de maltratos, falta de voluntad para atender a las víctimas, todo ello demuestra una mala calidad en los servicios por los operadores policiales y de justicia. Al no prestarle la atención, están cayendo en la indiferencia, que también es violencia, estas acciones no ayudan a solucionar el problema.

Cuando los operadores de justicia tratan con las usuarias su modo de abordar es muy frío, indiferente, que solo hacen por cumplir con su función. Por tanto, no hay calidez en la manera de hablar, responder, no toman en cuenta el estado emocional de las usuarias que vienen atravesando, toda vez que vienen con cuadros depresivos, de tristeza, llanto, impotencia, esto también es uno de los factores que se suma a la mala calidad de atención, no dan buena explicación de los procesos a seguir: “... te mira con desprecio, muy frío, te margina, atiende a otras personas antes de ti, con otras personas” (Condor, 2018).

A esto se suma el desprecio, la jactancia de los Asistentes Judiciales del Ministerio Público y Poder Judicial, hemos podido observar que en muchos casos no ponen empatía, no saludan, ni dan la mano, ni otorgan confianza a la usuaria víctima, sino demuestran una actitud de prepotencia y altanería, empezando del personal de recepción o vigilancia; todo esto es una señal muy clara, de que los operadores no cumplen con los protocolos establecidos. “Esta mala la atención primero el portero del ministerio público, te hace esperar, se pone indiferente, te margina,

hay preferencias por las personas, cuando uno es mujer te mira mal” (Fernandez, 2017).

Asimismo, los efectivos policiales de la Comisaría de la Mujer, los Asistentes Judiciales del Poder Judicial y Ministerio Público pre juzgan los hechos, pese estar prohibido, intimidando a las usuarias víctimas con versiones poco apropiados, que finalmente afectan a su dignidad y autoestima de las usuarias. Estos hechos, hacen que las usuarias se sientan desprotegidas, no sienten ser ayudadas; por ello abandonan sus procesos. “... luego me dijo, seguro metiendo a la cárcel a tu marido vas a estar feliz, y otras cosas más conversaban los dos, yo no podía entender. Me sentí mal, ya no quería regresar, me arrepentí de haber ido a denunciar” (Taipe, 2018).

También el fiscal, los jueces no están al margen de este trato inadecuado, como mencionan las entrevistadas siempre actúan con reacciones fuertes; este tipo de actitudes crean zozobra en las usuarias, muchas veces se callan, ya no declaran con la verdad, son alteradas de sus estados emocionales. “... si no entendías te gritaba la fiscal” (Salas, 2018).

Los operadores de justicia muchas veces actúan con patrones machistas, induciendo a justificar la violencia del hombre hacia la mujer, esto de alguna forma corrobora a la propagación de la violencia como nos cuentan; todo lo que se describe no ayuda a resolver sus casos; de lo contrario, se crea en la usuaria otra percepción de injusticia. Te dicen, ... “Si es su mujer y son casados, tiene derecho a corregir, y si no entiende, a veces las mujeres necesitan golpe” (Cruz V. Q., 2018).

Estas actitudes ponen barreras frente a las víctimas, que no conllevan a solucionar el problema las mujeres usuarias que eluden los procesos, muchas abandonan y cuando el personal de la instancia que brinda justicia insiste seguir con el caso, tratando de esconderse como lo manifiesta una usuaria; sienten miedo, vergüenza, toman la decisión de no continuar sus casos, porque se imaginan, que siempre les va suceder igual en todo el proceso y en toda instancia. “Dile que no

estoy, seguro ha venido a llevarme a la policía, yo no voy a ir, tengo miedo, además el policía me dijo: que por mi culpa me ha pegado, no voy a ir, puede ser peor, dile que he salido, que en la noche volveré” (Taípe, 2018).

Se hace presente también la discriminación por la forma de vivir y vestir, en las oficinas que aparentemente cuentan con infraestructuras limpias, como también la forma de vestir, de asearse de los operadores de justicia, que por muchos factores las mujeres usuarias como el recorrido en el viaje, no hace posible llegar con buen olor corporal, como nos mencionan: “Haber dime, estas apestando párate más allá y espera que la doctora lo vera tu documento” (Raymundo, 2018).

Todos estos aspectos relatados y contados por las usuarias corroboran la mala atención de los operadores de justicia, donde se hace más caótico el problema de violencia familiar; cuando debería ser lo contrario, dar solución al problema en sí, con buena atención oportuna y eficiente se podría mejorar el acceso adecuado.

1.2.2. Infraestructura de las Instituciones que atienden la violencia familiar.

Respecto al tema de privacidad y comodidad es un factor influyente, porque estas personas femeninas afectadas por hechos violentos familiares en su mayoría, no pueden contar todo lo sucedido mientras no haya privacidad. Esto se debe a que los operadores policiales, para la atención de personas que sufren hechos violentos familiares y carnales no cuentan con espacios privados. “la comisaría de la mujer no cuenta con un ambiente adecuado para los sucesos violentos ocurridos en la familia, por ello no atendemos en privacidad” (PNP J. C., 2018)

Las instancias de justicia como el juzgado y la fiscalía de familia tienen una infraestructura moderna, pero sin embargo no tienen la privacidad del caso, debido que los asistentes judiciales, no tienen ambientes privados, todos ellos se encuentran en un solo ambiente, sin embargo, el Despacho del Fiscal y el Juez si cuenta con la privacidad del caso, pero sus recurrencias a estos últimos son muy escasos y engorrosos. Muchas de las víctimas no tienen acceso directo a los magistrados en forma personal, escasamente lo hacen con su abogado defensor.

1.2.3. Idioma que utilizan los operadores policiales y de justicia

El personal profesional que ofrece la ayuda de cuidado, en la seguridad y batalla a hechos violentos familiares y carnales; son profesionales de las ciudades de Ica, Lima y Huancayo, por tal razón no dominan el idioma quechua. Son muy escasos los profesionales que entienden y hablan el idioma quechua, lo que constituye una barrera para que las usuarias accedan a la justicia, siendo esta una de las razones limitativas para una buena calidad de atención. “No, en estos casos buscamos alguna persona que traduzca, el 100 % del personal policial no habla quechua, sin embargo, un mínimo número solo entiende” (PNP S. C., 2018).

El problema de la falta de profesionales en el dominio del quechua, si es un problema en el tema de la calidad de atención, debido a que ésta genera mala interpretación, desconfianza y mala comunicación entre la usuaria víctima y los operadores, por ello es importante que el personal sea capacitado adecuadamente para el manejo obligatorio del idioma quechua como uno de los requisitos de trabajo en la zona de Huancavelica. También es uno de sus derechos de las víctimas ser atendidas en su idioma y respetando sus creencias. “... el policía no entendía quechua, y me dijo, no sé qué mierda me hablas, háblame en castellano, aquí todos ya hablan castellano” (Taípe, 2018). Las usuarias víctimas solicitan que en su localidad el profesional debe saber su idioma, solo así podría haber una buena atención; con conocimiento claro y objetivo de los problemas que plantean las usuarias. Uno de los aspectos de suma importancia es el idioma, para poder hacer sentir en confianza a las víctimas que acuden al servicio. “Todo profesional que vienen a trabajar en Huancavelica debe saber quechua, en mi caso fue mal porque la señorita que registra, la psicóloga, ni el abogado no saben quechua” (Salas, 2018).

La mayor dificultad con el idioma se presenta en los profesionales del juzgado y fiscalía; justamente en la instancia donde se toman las decisiones para la sentencia, donde se reciben las declaraciones contundentes, pero ahí está el problema como lo dicen; este caso, no ayuda a crear un clima de confianza para la usuaria, la víctima piensa que, no le han entendido lo que ha comunicado. “... por que la señorita que atiende no sabe quechua, no me podía entender, tenían

que llamar a otra señorita, pero solo entendía, no sabía hablar, escuchaba y le contaba a la otra señorita” (Ccente, 2018).

Los operadores, de todas formas, al no entender el idioma quechua se incomodan, otros reniegan, se sienten impotentes; todo esto hace sentir mal a las usuarias; creando un ambiente desfavorable, en la atención a usuarias que sufren hechos violentos familiares y carnales. “... pero al no entender mi idioma cambió las cosas, se incomodaron, yo me sentí mal, entonces yo lo veo que les falta manejar el quechua” (Rojas, 2018).

Concluimos manifestando, que la falta de abordaje a usuarias afectadas de hechos violentos familiares, sin respetar los patrones culturales, costumbres, conlleva a un atentado a sus derechos, a que el Estado Peruano está obligado atender, de conformidad a los Tratados Internacionales que suscribió, como la OIT, convenio 169, de los pueblos originarios.

1.2.4. Tiempo de espera en las instituciones

La dificultad primordial referidos a cualidad de servicios, tiene que ver con la duración del tiempo en el abordaje de hechos violentos familiares, estos son demasiados prolongados, en muchos de los casos las usuarias víctimas tienen que esperar muchas horas para ser atendidas, formándose sentimientos de impotencia, indignación, y asimismo desesperanza, aburrimiento y molestias; afectando el estado emocional de las víctimas, que finalmente ya no desean regresar al servicio. “Se habrán demorado como 2 a 3 horas, porque el jefe comisario no estaba para que firme los oficios, me dijeron que regresara a recoger los oficios para los exámenes” (Sedano, 2018)

“... luego me dijo vas a esperar el encargado está ocupado, me hizo esperar como 2 horas” (Raymundo, 2018). La atención a las usuarias víctimas, debe ser preferente debido a la situación psicológica y traumática que viene atravesando la víctima, por el propio hecho de la violencia, en tal sentido se les debe dar prioridad y el personal especialista en contención emocional, debe intervenir rápidamente; sin embargo, esto no se observa en los establecimientos materia de investigación. E incluso muchas veces el personal responsable de la atención, prioriza sus asuntos personales y amicales, como lo demuestra la siguiente versión: “... me

dijo que tome asiento y que me esperara, espere unos 10 minutos, en ese lapso hablaba por celular y además conversaba con otro policía, luego me llamó” (Cruz Y. S., 2018)

La no atención prioritaria, la pérdida de tiempo genera muchas veces sentimientos de frustración en la víctima, y por lo tanto pierde la credibilidad para obtener un proceso judicial con imparcialidad y obtener una justicia oportuna y justa, las víctimas pierden confianza en los operadores de justicia y policiales, que finalmente se desaniman a seguir con sus procesos.

1.2.5. Duración de los procesos judiciales

En referencia al Poder Judicial, el Juez del Juzgado de Familia de Huancavelica, expide sentencias condenatorias en un lapso de 5 a 8 meses de proceso judicial, lo cual es inaceptable e incoherente con las normas legales vigentes del proceso único, que establece como máximo 45 días para la expedición de la sentencia. En este caso son las usuarias víctimas las afectadas por este retraso, optando algunas a abandonar el proceso; es mucho el tiempo de espera para una sentencia, sobre todo para víctimas que tienen el tiempo suficiente y esperar ese espacio. “Mi caso va más de cinco meses, y no hay sentencia, demora mucho, las notificaciones salen muy lentos, si no exiges ya se olvidan” (Condor, 2018).

Mayormente, el juez de familia explica que la demora se debe a la carga judicial que tienen, o que el demandado no es ubicado para las notificaciones, que la dirección del agresor es incorrecta, entre otras justificaciones, por ello se recomienda que las usuarias deben estar tras de los procesos judiciales; si la usuaria no hace recordar su caso, nadie mueve ese caso, los operadores no cumplen con su función. “Yo estoy 4 meses y recién ha salido la citación, para que declare mi marido, eso que exijo casi diario y es mucho, debía salir rápido” (Cruz V. Q., 2018).

Después que la sentencia se demoró en dictarse entre seis a ocho meses para las usuarias, los resultados de ello muchas veces son frustrantes; reparaciones civiles que van de 30 a 80 soles por daños y perjuicios que realmente no es casi nada, la suspensión de hechos violentos familiares en el tratamiento de la víctima

y el agresor en establecimientos que no están especializados para la recuperación y tratamiento de la víctima y su agresor, son una decisión judicial inoportuna y fuera del contexto: “En mi caso, la sentencia ha salido de 8 meses, de mi vecina de 6 meses cuando le ayudó el juez, si lo abandonas nunca sale, eso quita ganas a uno y no anima a denunciar otra vez, solo hay que aguantar nomas” (Salas, 2018).

Pese a que los operadores de justicia, conocen el contenido del reglamento de los niños, niñas y los adolescentes que establecen en el Proceso Único como la vía procedimental para los hechos violentos familiares, no aplican adecuadamente los plazos, con lo que estarían incurriendo en delito, veremos aquí lo que manifiesta un operador de justicia; a ello se suma también, la carga procesal que lleva un operador de justicia o policial y también la insuficiencia personal. “No tenemos un tiempo máximo ni mínimo, es de acuerdo a las circunstancias” (PNP S. 1., 2018).

Por las demoras observadas para resolver los casos de violencia familiar, las usuarias pierden la confianza en las Instituciones Tutelares; muchas usuarias, viendo estas realidades, abandonan sus casos, o simplemente aguantan el revictimización, nunca se atreven a denunciar, finalmente llegan muchas al feminicidio.

1.2.6. Capacitaciones de los operadores policiales y de justicia

Los profesionales que trabajan en los diversos servicios de las instancias correspondientes, cuentan con manuales de atención, pero muchos no ponen en práctica debido a la escasa capacitación en el tema de violencia familiar, ya que esta materia tiene que ver mucho con la especialización referido a Derecho de Familia y sus normas complementarias. Esta carencia de una forma u otra determina una mala calidad de abordaje en las usuarias víctimas de violencia familiar y sexual, del mismo modo también, es nula la capacitación en temas como calidad de atención, comunicación asertiva, resiliencia, resolución de conflictos, entre otros.

Las pocas capacitaciones hechas no cuentan con ningún tipo de seguimiento y monitoreo de parte de las autoridades superiores que supervisen el cumplimiento de lo aprendido.

Las usuarias observaron en algunos casos que la atención es improvisada, esto se explica porque los operadores policiales que brindan atención, en muchos de los casos son egresados con muy poca experiencia en el tema, que como sabemos el tema de violencia familiar no se encuentra dentro del currículo de la formación policial en la Escuela Superior de la PNP con Sede en Huancavelica, el otro factor es el poco tiempo de preparación académica del personal policial, que en su gran mayoría egresan al año y por ello existe la improvisación e inexperiencia: “Creo que no están preparados porque vi que todo era improvisado, o lo que se imaginan hacen, a veces llaman a otros abogados, lo que les dicen, hacen.” (Taípe, 2018)

Los operadores también mencionan, que todos y cada uno de ellos pueden atender casos de violencia familiar, sin embargo, hemos demostrado que para el abordaje de ayuda en hechos violentos familiares, los profesionales o técnicos deben estar debidamente capacitados, en la normatividad vigente, principalmente conocer profundamente el protocolo de atención, Derecho de Familia, aparte los temas colaterales que se exigen para estos casos, asimismo deben desarrollar destrezas y habilidades para los casos expuestos, por ello cualquier personal, no puede estar en la capacidad de atender: “No existen exclusividades, todos están en la capacidad de atender a las víctimas” (PNP J. C., 2018).

Esto hace que no exista una buena atención, uno por la forma de ser de la persona y otro por falta de conocimiento sobre las normas legales de abordaje en hechos violentos familiares, falta la voluntad, entre otros factores.

1.2.7. Aplicación de la normativa que protege frente a hechos violentos familiares – Ley Nro. 30364

Esta normativa Nro. 30364 (Ley de Protección Frente a la Violencia Familiar), establece taxativamente funciones a los operadores policiales, juzgado y la fiscalía, asimismo establece los procedimientos a seguir y las obligaciones que deben tener cada uno de los operadores para usuarias afectadas por hechos violentos familiares y sexuales; pero la mayor parte están siendo dejados de lado, no poniéndose en práctica los contenidos de esta ley; cómo podemos notar en las

entrevista y conversaciones tenidas con las usuarias afectadas de hechos violentos familiares, algunos de los ejemplos que recogimos: las medidas de protección, muchas veces son inoportunas, los plazos previstos del proceso son penosos y largos, e inclusive la existencia de presión de parte del juez obligando contra la voluntad de la usuaria a llegar a acuerdos conciliatorios con el agresor, las sentencias benignas a favor del agresor. Al respecto podemos notar la apreciación de las usuarias: “Me parece que no conocen las leyes, no sabía cómo resolver mis preguntas, se ha puesto muy nerviosa la señorita de la comisaria, yo también ya no le he exigido su respuesta” (Salas, 2018).

1.2.8. Nivel de Satisfacción de las usuarias

El hecho de levantar la voz a las usuarias, mostrarse indiferente a su caso, no poner atención a sus problemas, no explicarles el proceso a seguir tanto en la investigación policial y judicial, y del mismo modo hacerles esperar más tiempo de lo debido, hacen que ellas se sientan excluidas, y pierden la confianza en que sus casos tengan un debido proceso justo y legal.

En el primer aspecto de la entrevista como manifiestan los manuales de atención, indican que se debe poner empatía, atención, darle seguridad a la víctima, pero esto no es puesto en práctica por los operadores de justicia. En tal sentido, las usuarias no reciben una atención adecuada ni de calidad, por el contrario, se sienten maltratadas y revictimizadas: “Me sentí mal, porque parece que dudaba de mi declaración, o tal vez no es así porque deben ser así las preguntas que debe hacer la policía” (Ccente, 2018).

Muchas usuarias piden que los operadores de justicia les pongan atención a sus casos, porque eso ayuda a crear confianza en la usuaria, para seguir contando; caso contrario pierden el interés, hasta se olvidan o dicen otras cosas. “... me hubiera gustado que pusieran empatía en mi caso, asimismo me dieran protección a mi persona y mi hijo, porque mi esposo me amenazó en matarme” (Rojas, 2018).

Es responsabilidad de las instancias correspondientes en este caso del juzgado, fiscalía y la PNP, a articular acciones con el programa nacional AURORA, involucrando a los niveles de gobierno regional y locales de Huancavelica, a fin de emprender acciones para la reestructuración y capacitación adecuada de los recursos humanos, a fin de propiciar un abordaje cualitativo en beneficio de personas afectadas por hechos violentos familiares.

1.3. Percepciones de las mujeres sobre cualidad de servicios de los profesionales policiales, juzgado y fiscalía en violencia familiar en los motivos de abandono de los procesos.

El conocer la valoración de mujeres beneficiarias del servicio que brinda el CEM de Huancavelica, permite saber; los conceptos previstos hacia la calidad de servicios que brinda las instituciones en torno a la justicia, cada usuaria pone de manifiesto las diferentes percepciones que realiza en una situación de interacción social, con los operadores de justicia.

Cabe mencionar, que percepciones encontradas en este estudio, en el que mujeres víctimas de la violencia afirman que al recurrir a la justicia se han sentido humilladas, avergonzadas y victimizadas, sin encontrar una solución a la violencia sufrida. Esto crea en las víctimas una forma de sentirse mal, existe afectación emocional; en primer lugar, se chocan con una realidad adversa a sus derechos, desamparadas; tomando la decisión muchas de ellas, abandonar sus procesos, llevándose la mala experiencia y nunca más creer que hay justicia para ellas. “Al acudir a la comisaria a denunciar lo que mi esposo me ha golpeado; me sentí muy mal, me despreciaron, me miraron de pie a cabeza, indirectamente me decían que todo era mi culpa” (Cruz Y. S., 2018).

Por tanto, la decisión de las usuarias de continuar con su proceso está relacionada con las explicaciones causales, donde el proceso de atribución de los operadores determina en gran medida su comportamiento, es decir se vuelve más significativo cuando la conducta del operador tiene lugar en un contexto interpersonal o social. La víctima una vez más ha sufrido violencia, de parte de los operadores de justicia,

muchas se trauman, crean conductas agresivas, ésta finalmente afecta en su familia, mayormente en sus hijos.

1.3.1. Percepciones sobre los servicios

Uno de los aspectos relacionados con el servicio, recibido de los operadores de justicia tiene que ver con la poca credibilidad en la palabra de la mujer, minimizando su denuncia, o dudando sobre los hechos narrados, las actitudes demostrados también son percibidos como un mal servicio, sienten que los operadores les tratan como a personas problemáticas, o quejas, donde, por cualquier cosa insignificante, presentan sus quejas, todo ello no ayuda a crear una imagen positiva, para estas instancias. “El servicio que brindan, la comisaria, la fiscalía, la juez de familia no son buenas, en la comisaria nos humillan, no creen en lo que decimos, en la fiscalía nos tratan igual que a otras personas, la jueza no nos toma importancia” (Sedano, 2018).

Señalan también que no es bueno el servicio porque sus problemas son abordados en público, ello genera vergüenza, tristeza y humillación de la usuaria. Esto afecta el adecuado abordaje de los procesos, porque es interrumpido por la presencia de personas extrañas. “Me sentía avergonzada por toda la gente que me estaba mirando y escuchando; eso no es bueno, está muy mal que nos pregunte delante de hombres y mujeres, hasta niños” (Cruz Y. S., 2018).

La sensación que cuentan estas beneficiarias maltratadas acerca del abordaje realizado por los operadores de justicia, en la mayoría de los casos es mala. Por falta de explicaciones claras, no se sintieron escuchadas y protegidas, especialmente en los casos que la Policía detuvo al agresor, como lo narra la usuaria. Estas usuarias necesitan ser atendidas con profesionalismo, sufren traumas, su estado emocional está alterado, por lo cual, debe ser calmada para no sentirse culpables, de lo contrario saber que están ejerciendo sus derechos. “No, me atendieron bien, Ahorita me dicen que él no tiene la culpa, no sé qué le habrá dicho a noche al policía, a mí ni siquiera me ha escuchado” (Ccente, 2018).

Las usuarias consideran que los operadores no hacen nada por solucionar sus problemas relacionados con la violencia familiar y sexual; por las mismas actitudes

mostradas frente a ellas, una actitud pasiva e independiente. “Esos trabajadores o funcionarios, doctores, doctoras no hacen nada para solucionar nuestros problemas de violencia que vivimos, mejor sería que a todos lo cambien, tal vez así mejoraría” (Salas, 2018).

La representación de las beneficiarias afectadas por hechos violentos, en su mayoría, abandonan por lo limitado de sus horarios de atención, por hacerlas regresar después de varios días, cuando las lesiones físicas han desaparecido o por la baja valoración de sus lesiones. Todo esto constituye un proceso de victimización y está directamente relacionado con la atención deficiente. En general, la mayoría de las usuarias se mostraron insatisfechas con la atención y los servicios, que prestan los operadores policiales y de justicia.

1.3.2. Motivos de abandono de los procesos.

Los motivos que generan el abandono de sus casos, por beneficiarias afectadas por hechos violentos familiares y carnales; se contextualiza a varios aspectos encontrados en la investigación. Uno de los aspectos es la cordialidad o amabilidad a la hora de recibir a la usuaria víctima, a ello se suma la contención emocional, que debe brindar a la usuaria que acude a los servicios, para lograr una buena información sobre la violencia sufrida. Otro aspecto es la demora en el trámite de sus casos, las condiciones para las entrevistas, que no se cumplen; estos aspectos hacen que las usuarias víctimas abandonen sus procesos seguidos en las instancias correspondientes.

Al inicio, las usuarias siempre tienen una expectativa positiva, luego se desilusionan con los servicios. Las mujeres recurrieron a la Policía Nacional para protegerse o dar aviso de la violencia que viven, cuando veían amenazadas sus vidas o cuando la violencia se incrementaba. Las expectativas de las usuarias que se acercaron a la Policía Nacional estuvieron primero relacionadas con la preservación de su vida, que detenga a su agresor y que se le preste ayuda, pero todo esto se volvió en una preocupación más, cuando no encontraron lo que ellas creían. “Cuando en Centro Emergencia Mujer me dijeron si te maltratan denúncialo en la comisaria; yo fui a denunciar pensando que van a ayudarme, que por lo menos lo encierren al que me maltrató” (Taipe, 2018).

Podemos encontrar uno de los motivos de abandono, la falta de amabilidad o cordialidad a la hora de recibir a una usuaria afectada por hechos violentos familiares y carnales, por hecho de ser rechazadas o sentirse mal ya no regresan al servicio. Además, no reciben el proceso de contención emocional, que es la parte más importante para lograr que la usuaria, sienta que está siendo protegida. “Cuando llegué a la comisaria, el policía me preguntó todo molesto, yo le dije que venía a poner denuncia, cambio de cara, me dijo espérate que ya viene la encargada, ni siquiera me dijo siéntate nada; salí y nunca volví a la comisaria” (Raymundo, 2018).

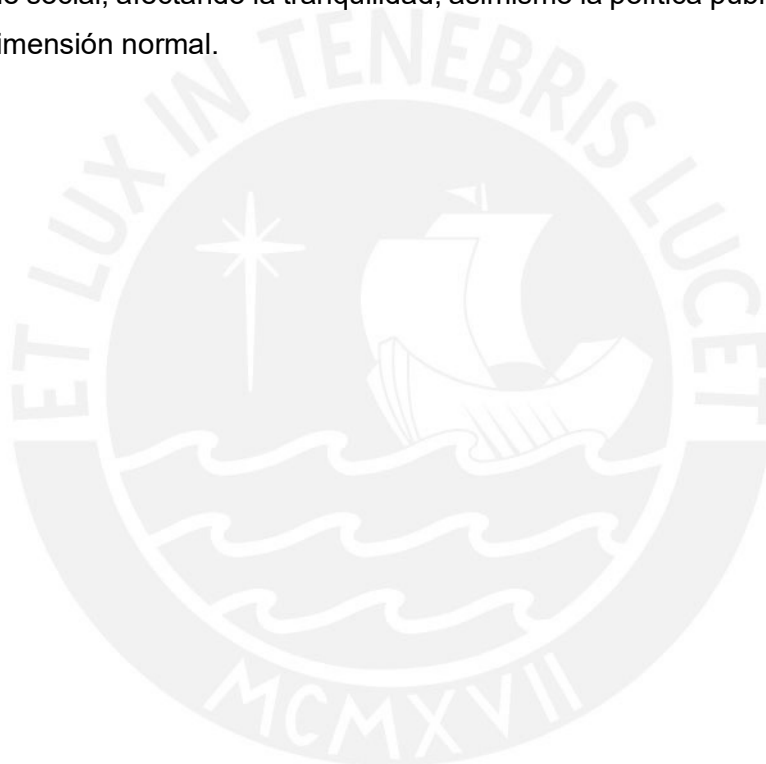
Uno de los aspectos que se ha encontrado es la demora en el registro de datos, la entrevista, y la elaboración del escrito; todos estos procesos demoran tiempos largos, que finalmente no concluyen en ayuda para la usuaria. Las que denuncian, no cuentan con tiempo, a veces por la circunstancia, solo se dan tiempo prudencial de su familia, para denunciar, para las usuarias muchas veces es pérdida de tiempo, por lo cual abandonan. “Mucho se demoran en el CEM, en la comisaria, la fiscalía y el juez de familia, para registrar mis datos todo como una hora, en psicólogo como tres horas, luego abogado como una hora; luego para que me diga mañana vuélvete para terminar, yo ya no he vuelto” (Rojas, 2018).

Se ha percibido que los ambientes que realizan las entrevistas, a las usuarias que acuden no son óptimas, muchas veces el policía está haciendo la entrevista en lugares público; no hay privacidad, esto hace que la usuaria no tenga la plena libertad de verter los hechos ocurridos por vergüenza, es otro aspecto. “El policía me inicia preguntar de cómo me había pegado mi esposo, delante de las personas que están conversando con otro policía, todos escuchaban, al final me dio vergüenza y ya no pude contarle todo” (Sedano, 2018).

Otro de los aspectos del abandono, también es la ruta seguida por la usuaria; cuando denuncia el maltrato, son derivados de la fiscalía de familia y de la PNP, a fin de practicarse el examen médico legista de rigor, ante ausencia del médico legista en la fiscalía. Sin embargo, también la ausencia de medios para practicar dicho examen, el horario es restringido de atención, de 8 am a 10am se convierte

en un obstáculo en el adecuado abordaje de personas afectadas por la violencia. Muchas veces las mujeres no pueden regresar por la lejanía de sus viviendas, abandonando así la ruta de atención y desistiendo de sus denuncias como lo manifiestan. “De la fiscalía me mandaron al hospital, y en el hospital me dijeron que ya no hay cupo, vienes otro día me dijeron. Entonces yo dije vivo muy lejos. De ahí lo he dejado” (Condor, 2018).

Como podemos observar, hay varios factores que corroboran al abandono de sus casos las beneficiarias afectadas por hechos violentos familiares y carnales, un punto neurálgico para poder superar este flagelo mundial que acarrea problemas de índole social, afectando la tranquilidad, asimismo la política pública no funciona en su dimensión normal.



CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES.

Las conclusiones de este trabajo de investigación, se basan en los objetivos específicos, que presentamos de la siguiente manera:

1. Las acciones realizadas por los operadores de justicia como el programa nacional AURORA - CEM, Comisaria de Familia, Juzgado de Familia, y la Fiscalía de Familia de Primera Instancia, disponen de una política pública nacional, para combatir los sucesos violentos familiares y carnales de acuerdo Ley N° 30364; cuya implementación lo llevan acabó en las sedes regionales de cada departamento, en algunos de los casos en las provincias y distritos; los ministerios involucrados en el tema, tienen la responsabilidad de dar soluciones inmediatas a este tipo de problemas que afecta la tranquilidad y el normal desarrollo de las personas en su vida cotidiana. Los operadores son considerados como los operadores de justicia. Estos a su vez cumplen protocolos y reglamentos establecidos para abordar el tema, y brindar el servicio de una justa aplicación a todas las personas femeninas víctima de hechos violentos familiares y carnales que acuden, como único fin construir relaciones igualitarias y democráticas entre hombres y mujeres.

2.- No existe un trabajo multisectorial de profesionales policiales, juzgado y fiscalía, en el momento de facilitar la ayuda a las beneficiarias que hayan sufrido hechos violentos familiares y carnales, espacios adecuados incluidos en la ruta crítica, espacios adecuados, donde conglomere a todas las instancias, salvo en las instalaciones del MIMP. No existe un trabajo coordinado entre las instituciones que abordan el tema, además no cuentan con los recursos suficientes; siendo un problema que vulnera la legitimidad de las personas femeninas, niños, también niñas, como de los adolescentes, individuos con discapacidad y adultos mayores.

3.- Los operadores de justicia, todavía no asimilan los protocolos y la reglamentación de la Ley N° 30364; por lo que se ha encontrado desconocimiento e incumplimiento a las normativas existentes, en el momento de brindar el servicio para usuarias afectadas por hechos violentos familiares y carnales. A estos aspectos suman también el escaso conocimiento de las normas internacionales y nacionales que abordan la dificultad de hechos violentos familiares y carnales por los profesionales operadores policiales, justicia, son reflejados las resoluciones judiciales y otros documentos oficiales que no contienen la normatividad vigente. Asimismo, su inaplicabilidad inadecuada, conlleva a un grado de permisividad que el agresor muchas veces invoca, a fin de reincidir en hechos violentos familiares y carnales afectando su tranquilidad personal, su entorno familiar, conllevando a que la agresión sea cada vez más grave. Con ello queda demostrado en esta investigación, en el sentido que los operadores desconocen y no aplican adecuadamente los protocolos de atención que están referidas en las normativas vigentes.

4.- Las mujeres usuarias, percibieron la actuación de los operadores de justicia como negativas. Consideran que no se hace nada para solucionar la difícil problemática de hechos violentos familiares y sexuales; percepción que está vinculado a la sanción de los culpables, las dimensiones de defensa que no logran garantizar la culminación de los hechos violentos en procesos que siguen cada usuaria. Por otro lado, la atención también es cuestionado, mencionan que los profesionales no les brinda el servicio adecuado, sobre todo en las declaraciones, sobre todo el tiempo de espera y el tiempo de atención de los servicios, a los cuales han acudido las usuarias, es valorado en forma negativa. Existe una fuerte

discrepancia y disconformidad sobre el concepto del servicio en general cuando se evidencia una demora significativa en razón del número de usuarias en el servicio o en razón del horario de los operadores de justicia. No hay presencia de tácticas razonables, donde los operadores sientan respaldados emotivamente a realizar las labores cotidianos con calidad y calidez.

5.- En lo que respecta al idioma, en el sentido que la falta de dominio del idioma quechua por parte de los operadores policiales y de justicia no permiten una adecuada comunicación, se ha demostrado ya que más de la tercera parte de las persona abordadas se quejan del no manejo del idioma quechua en el momento de la atención de los profesionales que brindan el servicio, representando una dificultad para el operador, así también para la usuaria víctima que no puede comunicar adecuadamente sus sentimientos y los hechos ocurridos, muchas veces están son transgiversados y mal interpretados en la documentación policial y judicial.

6.- En cuanto a las capacitaciones y monitoreo, no existe un plan anual de capacitación a los profesionales, si existe no se cumplen con brindarles estas capacitaciones en un tiempo determinado y en el lugar de los hechos, o en los temas que deberían ser reforzados, manejo del protocolo para el buen abordaje a beneficiarias que sufren hechos violentos familiares y carnales, para prevenir hechos de revictimización.

RECOMENDACIONES.

Las recomendaciones lo hacemos, basándonos a las conclusiones que hemos llegado, sobre todo en la tercera y cuarta conclusión; poniendo énfasis en la labor que cumplen los operadores de justicia en el abordaje a usuarias que sufren casos de hechos violentos familiares y carnales, tomando en consideración percepciones de cada usuaria.

1.- El programa nacional AURORA – CEM, Comisaria de la Mujer de Huancavelica, Fiscalía y Juzgado de Familia tienen bajo su responsabilidad de implementar políticas públicas acordes a la realidad y que garanticen la solución de disminuir casos de hechos violentos familiares y carnales; debería progresar la cualidad de ayuda, para evitar acciones de rechazo y desconfianza por parte de las usuarias víctimas; por lo tanto, debería poner en práctica sus protocolos de atención de manera práctica y concreta, asegurando la mejora de la calidad de atención, acuerdo a la Ley 30364.

2.- En el momento de realizar la presente investigación, los profesionales que laboran no cuentan con permanentes capacitaciones y cursos de formación en temas de atención, esto hizo que el servicio sea deficiente. Debería existir un proyecto de mejora de importancia en el abordaje de los profesionales que trabajan el tema, para asegurar una justa ayuda a usuarias afectadas por hechos violentos familiares en Huancavelica.

3.- Desde la mirada de la Gerencia Social encontramos muchas herramientas de gestión, estas siendo utilizados generan mejoras significativas en la cualidad de abordaje de profesionales policiales, juzgado y fiscalía; donde debería existir un interés en la implementación de los protocolos de atención, para un adecuado servicio a beneficiarias afectadas por hechos violentos familiares y sexuales.

4.- Un aspecto fundamental que debemos destacar es la gestión de los profesionales de justicia; que toda persona que asuma la función, debería tener como requisito, saber el idioma quechua, estar capacitado en el manejo del

protocolo de atención a víctimas quechua hablantes, para que la atención sea con facilidad, coherencia y valorativa, en estos casos no es suficiente conocer la ruta de atención, sino también la gestión eficiente.

5.- Los operadores de justicia, deberían de recibir capacitaciones, entrenamientos, en el abordaje de la problemática; de modo que les permita mejorar en la atención a las usuarias, dejando de lado las creencias, los estereotipos, tampoco revictimizarlas. En la actualidad los profesionales que brindan el servicio, todavía demuestran actitudes machistas, discriminadoras, humilladoras, posesivos, entre otros; estas personas en primer lugar deberían ser sensibilizados, cambiando la manera de razonar, así como su forma de ejercer, tomando conciencia de la realidad, en la problemática que sucede en cada lugar.





CAPÍTULO VI: PROPUESTA APLICATIVA

HACIA EL RESTABLECIMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN HACIA USUARIAS AFECTADAS DE HECHOS VIOLENTOS FAMILIARES EN HUANCAVELICA

6.1. JUSTIFICACIÓN

La violencia familiar viene a ser una dificultad peligrosa que genera la violación de la justicia y su salubridad comunitario en Huancavelica, asimismo se observa actitudes de discriminación, exclusión, acciones violentas contra las mujeres en su mayoría a menores de edad, individuos que tienen habilidades especiales y las personas de edad avanzada.

Aspectos que se deben a muchos factores en la vida del hombre, como podemos señalar culturales, jurídicos, políticos, sociales, económicos; estos problemas son abordados por el Estado a través de los ministerios como políticas públicas, involucrando desde el gobierno nacional, regional, provincial y locales, así como a la ciudadanía en su conjunto en la previsión.

Las disminuciones de los hechos violentos familiares tienen que ver mucho o depender de la eficacia en puesta en marcha la prevención y la sanción de los profesionales en los casos que se presentan, asegurando la justicia digna; recuperando la confianza en la población y la regeneración de estas personas violentas.

Numerosos estudios demuestran en muchos de los sucesos, en relación a la revictimización, las víctimas de hechos violentos familiares por parte de los operadores policiales y judiciales, por factores sociales, económicos y culturales, por tal motivo esperamos compartir este modelo de intervención a fin de ir avanzando en los derechos de las víctimas e ir mejorando la calidad de atención de los operadores intervinientes.

SELECCIÓN DE LAS DEMANDAS A ATENDER

Cuando se trata sobre violencia familiar y sexual, existen muchas demandas, uno de ellos que tiene mucha relevancia es cómo regenerar la cualidad de abordaje a usuarias afectadas, por los profesionales operadores de justicia; en ese contexto este modelo está orientado a promover una propuesta viable que involucre procedimientos que mejoren la calidad de atención, la misma que será de uso exclusivo de las dependencias policiales y judiciales que intervienen en el proceso de atención a personas que sufren hechos violentos familiares y carnales, este caso personal de la Comisaría de Mujeres o de la unidad policial responsable, así mismo los jueces del Poder Judicial, especializados y penales, como del Centro emergencia Mujer de Huancavelica.

BASE NORMATIVA:

- **Convención Belém do Pará** Fue una asamblea de países americanos para evitar, castigar y desterrar lo hechos violentos contra las personas femeninas.
- **CEDAW** Fue una reunión para suprimir todos los tipos de marginación de las personas femeninas.

- **Asamblea de las legalidades del niño** Comité formalizado para velar por los derechos de todo niño y niña.
- **Proclamación de Pachuca:** Fortalecer esfuerzos para evitar hechos violentos contra las personas femeninas.
- **Ley 30364**, Esto está tipificando para brindar servicios de ayuda y castigo (Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, y su reglamento).
- **Dictamen Superior N°012-2013-SA**, ES el consentimiento del Plan Multisectorial que evita la gestación en la pubertad 2013 al 2021.
- **Dictamen Superior 001-2012-MIMP**, donde resuelve una planificación a nivel Perú, de operación por la pueril y la pubertad 2012 – 2021. (Resultado 9, 14, 17, 20 y 21).
- **Dictamen Superior 008-2019-MIMP**, donde consiente política nacional de igualdad de género (publicado el cuatro de abril del dos mil diecinueve).
- **Decreto de la Región 123-2008-Gob. Reg. Hvca/-CR. (10/12/2008).** Normativa que publica prioritariamente de indispensable al abordaje de hechos violentos familiares y sexuales contra las personas femeninas, pubertad, pueril y personas mayores de edad en Huancavelica.
- **Decreto Municipal 019-2015-MPH** de fecha 20 de agosto 2015.- Plan Tolerancia Cero contra la Violencia Familiar en Huancavelica.

OBJETIVO:

A) OBJETIVO GENERAL:

Propiciar una cualidad de abordaje adecuada a usuarias/os afectadas por hechos violentos familiares por los profesionales de las dependencias policiales y judiciales, a través de un modelo integral de intervención.

B) OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Brindar una atención de calidad durante el proceso de investigación policial.

- Contribuir al fortalecimiento psicológico y emocional, a través de la inserción a un sistema de redes familiares o sociales.
- Aportar a la mejora del acercamiento a la legalidad de los individuos que sufren hechos violentos familiares y carnales.

ALCANCE:

El presente modelo será de alcance regional orientado principalmente a los operadores policiales y de justicia y como las brigadas multidisciplinarios del CEM, que brindan ayuda de abordaje a afectadas de hechos violentos familiares en ámbitos del departamento de Huancavelica.

6.6. MODELOS Y ENFOQUES DE INTERVENCIÓN:

6.1.1. MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN:

El modelo que proponemos para una atención adecuada y de calidad a los/as usuarios/as víctimas de violencia familiar es el modelo integral e interdisciplinario, toda vez que las dificultades en torno a hechos violentos familiares y carnales implica cierta diversidad de factores y causales que lo originan, en tal sentido es indispensable la intervención a través de un módulo integral donde confluyan las diversas instituciones y profesiones:

a. MODULO INTEGRAL DE ATENCIÓN:

El modelo integral de atención está constituido por un módulo de atención, integrado por la Comisaría de Mujeres de la PNP, Una Fiscalía especializada, una dependencia del el Instituto de Medicina Legal, así como un Centro Emergencia Mujer del MIMP, y finalmente un Centro de Atención Integral para víctimas/agresores en Violencia Familiar. Actualmente, dichas dependencias no realizan un trabajo articulado y concertado, y lo que es más patético es que cada uno funciona en lugar diverso.

Proveemos que, a partir de este modelo de atención integral, se iniciara cambio en las actitudes en el servicio de atención con calidad a personas que sufren hechos violentos familiares y carnales. El abordaje en diversas dependencias que conforman el módulo de atención integral, se regirán bajo estos parámetros:

- **UNA MIRADA DE LA LEGALIDAD HUMANITARIA:**

Inicia cuando las mujeres ejercen en toda su amplitud, cuentan con todos sus derechos y deberes al igual que los varones; en tal sentido no debe existir desigualdades, sea por ideas o reales que afecten la libertad de las personas.

Este enfoque incluye la influencia en el fomento y defensa de la legalidad de las personas femeninas, descubriéndose la normativa que han sido violadas o no ejecutadas, así como las limitaciones comunitarias, de carácter monetario, creencias e instancias que restringen su implementación.

- **ORIENTACIÓN DE VARIEDAD:**

Implica reconocer la presencia de nexos desigual entre hombres y mujeres, éstos creados en el fundamento de que el sexo masculino con el sexo femenino son diferentes; de esta premisa surge los hechos violentos hacia las mujeres. La orientación de variedad posibilitara proyectar tácticas de participación orientadas al éxito de simetría de pertinencia entre hombres y mujeres.

- **ORIENTACIÓN DE UNIÓN DE CULTURAS:**

Se basa en la concatenación, conversación, convergencia entre diversos modos de vida, para que puedan ser permisibles al rescate desde la diversidad las distintas formas de vida; en todo este proceso lo más primordial es el respeto entre sí. Uno de los aspectos en esta relación es la no marginación de ninguna creencia, nadie margina a nadie, tampoco permite la marginación de las mujeres, no acepta las justificaciones de hechos violentos hacia las mujeres, de lo contrario tiene una mirada igualitaria jurídicamente. En función a este enfoque existen bases fundamentales que orientan el abordaje a las beneficiarias en las instancias policiales, juzgado y fiscalía:

- Los hechos violentos familiares una afectación jurídica humana.
- Todo tipo de hechos violentos familiares y carnales, vienen a ser representaciones desiguales entre hombres y mujeres.
- Todo tipo de hechos violentos familiares y carnales son problemas de salubridad comunal
- Diversidad de causas de la violencia familiar requiere de un abordaje intersectorial.
- El tratamiento de varias disciplinas en los casos.

- El no re victimización.
- La atención oportuna.
- Respetar la existencia de varias culturas y la dignidad de cada persona.
- Lo privado y discreción en el manejo del testimonio.

6.7. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA:

MÓDULO INTEGRAL DE INTERVENCIÓN INTERINSTITUCIONAL A USUARIAS QUE SUFREN EL PROBLEMA DE VIOLENCIA

Nuestro módulo de abordaje interinstitucional, viene a constituirse un modelo de intervención intersectorial donde convergen las instancias que trabajan la resolución de estos temas de violencia familiar, las mismas que deberán ubicarse al alcance de todos los profesionales, asimismo brinde las garantías del caso, este módulo de:

- **COMISARIA DE MUJERES.**

El profesional policial, deberá estar conformada prioritariamente por personal femenino, con un perfil adecuado para laborar en la especialidad, con manejo adecuado del idioma quechua, debidamente capacitado en temas referidos a violencia familiar. Asimismo, deberá cumplir estrictamente las funciones establecidas en la Ley Nro. 30364, siendo las principales:

| PROCEDIMIENTO | INSTITUCIÓN RESPONSABLE | ESTRATEGIA/ACCIÓN |
|----------------------|--------------------------------|--|
| * Denuncia policial | Comisaría PNP | Personal policial recepciona denuncia por violencia familiar, registrando en el libro de denuncia, en lo posible en el menor tiempo posible y no juzgando actitud ni situación de víctima. En este acto entrega el oficio dirigido a los especialistas en medicina legal, para su reconocimiento legal de la víctima. |

| | | |
|--|---------------|---|
| | | <p>Asimismo, otro oficio para su evaluación psicológica al CEM.</p> <p>Comunica inmediatamente a Fiscal Provincial sobre denuncia en violencia familiar, el mismo que debe constituirse en el término del día.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • Notificación y comparecencia del agresor. | Comisaría PNP | El personal policial una vez que recepciona la denuncia, notifica al agresor en forma personal en el menor tiempo posible a fin de conocer su declaración frente a los hechos. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Investigación complementaria policial. | Comisaría PNP | El personal policial a cargo de las investigaciones realiza acciones de investigación complementaria con conocimiento del fiscal provincial a fin de determinar responsabilidades de los hechos, como son indagaciones, pericias técnico-policiales, etc. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del atestado o parte policial. | Comisaría PNP | Una vez concluida todo el proceso de investigación policial, se remite bajo responsabilidad en un tiempo de (48) horas la denuncia, remite un informe o atestado policial al Juzgado de Paz y al Ministerio Público competente. |

- **FISCALIA DE FAMILIA:**

| PROCEDIMIENTO | INSTITUCION | ESTRATEGIA/ACCION |
|---|--------------------|--|
| * Valoración de los hechos por Ministerio Público como Titular de la Investigación. | Ministerio Público | Fiscal provincial dentro de las 24 horas se constituye a la delegación policial, e interviene para valorar la gravedad de los hechos, en lo posible dicta la protección a de la persona afectada o agredida. Y |

| | | |
|--|--|--|
| | | asimismo ordena la concurrencia de la agraviada para su evaluación médica y psicológica ante las Instituciones correspondientes. |
|--|--|--|

• **INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL:**

| PROCEDIMIENTO | INSTITUCION | ESTRATEGIA/ACCION |
|----------------------------|------------------------------|--|
| * Evaluación Médico Legal. | Instituto de Medicina Legal. | La instancia que ve sobre el caso recepciona con el oficio a la víctima y realiza evaluación médica dentro de las 24 horas de los hechos, remitiendo los resultados a la dependencia policial. Valora el daño ocasionado a la víctima cuantificándoles en lesiones graves y leves. |

• **CENTRO EMERGENCIA MUJER:**

| PROCEDIMIENTO | INSTITUCION | ESTRATEGIA/ACCION |
|---------------------------|--|--|
| • Evaluación Psicológica. | CEM Huancavelica. Centro de Salud Mental de Huancavelica. | Servicios de psicología de instituciones reciben a víctima y evalúan psicológicamente y remiten resultados dentro de las 24 horas del día. |

• **CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REHABILITACIÓN, RECUPERACIÓN PARA VICTIMAS, AGRESORES Y ENTORNO FAMILIAR.**

| PROCEDIMIENTO | INSTITUCIÓN | ESTRATEGIA/ACCIÓN |
|--|------------------------------|--|
| • Juzgado de Familia dicta la sentencia. | Centro de Atención Integral. | Personal del CAI recepciona al agresor por violencia familiar, registrando en el libro de denuncia, en lo posible en el menor tiempo posible y no juzgando actitud ni situación de víctima. Inicia con el proceso de rehabilitación de acuerdo a las recomendaciones. |

• **MODULO BASICO DE ATENCIÓN JUDICIAL:**

| PROCEDIMIENTO | INSTITUCIÓN | ESTRATEGIA/ACCIÓN |
|---|---------------------|---|
| * Inicio del proceso judicial. | Juzgado de Familia. | Recepcionada la demanda del Fiscal de Familia, el Juzgado de familia, inicia el proceso judicial con el auto admisorio, el mismo que es trasladado al demandado. En dicha resolución se concede un plazo de 48 horas para la respuesta de la denuncia. |
| * Contestación de la demanda y/o declaración de rebeldía en el proceso. | Juzgado de Familia. | El demandado es notificado para asistir a la audiencia, para atestiguar las acciones de protección; asimismo en el proceso de la investigación se notifica para las declaraciones, el mismo que contendrá los requisitos de ley. En caso el demandado no asistiera, de igual forma, dan a conocer las acciones de protección tomados, en caso no asiste a las declaraciones, el Juzgado declarará en |

| | | |
|---|------------------------|--|
| | | rebeldía al demandado señalando fecha para la Audiencia. |
| * Audiencia Judicial. | Juzgado de Familia | El Juzgado previo a las formalidades de Ley, inicia la Audiencia saneando el proceso y merituando las pruebas de la demanda y su contestación, luego dicta las dimensiones de ayuda. |
| * Sentencia. | Juez de familia | Una vez concluida la Audiencia, el proceso judicial continúa y el Juez emite el expediente a la Fiscalía a efecto que emita su dictamen fiscal, una vez que este retorna al Juzgado, se pone a Despacho para la Sentencia. En la resolución de sentencia, se considera en la parte resolutive el cese de la violencia, el tratamiento a seguir y la reparación civil. |
| * Apelación de la Sentencia. | Sala Mixta de la CSJH. | Si la sentencia ha sido apelada, por una de las partes no conformes de las partes, este se envía a la Sala Mixta, para su respectiva revisión de confirmación o modificación de la sentencia. |
| * Resultados de la Apelación de la Sentencia. | Sala Mixta | Es la Sala Mixta la última instancia en este proceso, que confirma o modifica la sentencia del Juzgado, el mismo que es devuelto al Juzgado de origen con los resultados emitidos por los Vocales Superiores. |
| * Conclusión del proceso judicial. | Juzgado de Familia. | La Audiencia, asimismo con o sin apelación, la sentencia concluye en el |

| | | |
|--|--|---|
| | | Juzgado de Familia, dándose cumplimiento a la parte resolutive de la misma. |
|--|--|---|

- **RECOMENDACIONES BÁSICAS**

Es importante y recomendable que el/la profesional tenga concentración en el trabajo que está realizando, a fin de garantizar la calidad de servicio que brinda sea de la mejor, prestándole siempre la atención a la usuaria.

El ambiente o las oficinas de los profesionales deben cumplir con los requisitos mínimos; en primer lugar, ser privadas, tener la ambientación adecuada, que brinde la confidencialidad, seguridad, debe estar en el ambiente solo el profesional y la usuaria, por cuanto la información respectiva es absolutamente reservada.

Será importante que los profesionales que brindan el servicio, tomen decisiones lógicas y coherentes frente al hecho, si las personas que sufren violencia familiar y sexual corran un grave peligro, obviar algunos procesos. En casos de correr un peligro de la usuaria debería de indicarse con una referencia para que las demás profesionales le apoyen en la consecución de un refugio temporal, o en otros casos de peligrosidad realizar gestiones interinstitucionales a fin de canalizar las soluciones inmediatas.

Las usuarias que sean menores de edad, deben ser apoyadas por los mismos profesionales de la dependencia bajo responsabilidad de apercibimiento; deben hacer las averiguaciones minuciosas en menor tiempo posible, hasta conseguir las redes familiares que cuenta y la agresión que ha sufrido.

Será indispensable realizar un trabajo ordenado, sobre todo en las dependencias policiales con conocimiento especializado sobre el tema, los profesionales cuenten con habilidades de comunicación en el idioma quechua. Asimismo, cada personal debe manejar el conocimiento de la realidad de la zona, conocer sus creencias, religión, idiosincrasia, asuntos culturales de donde emana los hechos

violentos familiares y carnales. Cuando no es tomado en cuenta este aspecto estaría brindando un servicio sesgado en su propio concepto de cada profesional que brinda el servicio.

Comprendiendo las políticas del manejo del personal de cada instancia, donde los policiales, por la rotación periódica de los profesionales o el descanso, no permiten que estén entrenados en intervenciones en realidades de crisis, reacción frente a la desesperación, contar con las habilidades comunicativas, para ello deben pedir la ayuda de profesionales de otras dependencias a fin de mejorar su intervención, despojarse de la problemática abordada; solicitar terapias de mejora de la situación psicológica, por la misma característica de la intervención (crisis).

- **ASPECTOS RELEVANTES EN VALORES, CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES QUE DEBEN CONTAR LOS PROFESIONALES QUE CONFORMAN LAS DEPENDENCIAS POLICIALES Y JUDICIALES:**

El trabajo que se realiza no es nada sencillo, pues necesitar contar con profesionales entrenados para el manejo de crisis emocional; para ello deben contar con una serie de valores, practicas, conocimientos y habilidades en la actuación de hechos violentos familiares y sexuales, como podemos a continuación especificarlos:

VIRTUDES:

- Comprender que las personas que sufren violencia, cuentan con capacidades propias de solucionar sus mismos problemas, brindándole confianza en sus propias iniciativas de mejora.
- Capacidad para hacerles entender que toda persona que sufre violencia tiene derechos a no ser agredida o violentada sexualmente.

- Conocer y comprender que las personas que sufren violencia, serán apoyadas mientras se le tome en cuenta su forma de resolver el problema, aunque pueda correr el riesgo de seguir siendo maltratada.
- Comprender las discrepancias que caracterizan a cada usuaria, tomando en consideración sus diferencias sexuales, creencias, culturales, clases, entre otros.
- Poseer la habilidad de contestación positiva a las usuarias víctimas de violencia.
- Discernir que no solo el que acude a los servicios debe ser acudido, sino también la persona o profesional que está atendiendo, porque se carga de emociones de la otra persona, necesita desahogarse cuando lo necesita o se siente aturdido.

Los profesionales que trabajan este tema, deben practicar diariamente los valores positivos, diariamente liberarse las malas energías; caso contrario corre un alto riesgo de verse involucrado en problemas de su carácter y profesionalismo, llegarían hasta la frustración, el resentimiento, la decepción, entre otros. La solución a esta problemática no solo depende de un profesional o de una instancia, esto depende de la articulación de todas las instancias para brindar el servicio completo.

DESTREZAS:

Los profesionales que intervienen en casos de hechos violentos familiares y carnales, deben contar con las siguientes destrezas:

Descubrir en que momento la usuaria que acude al servicio pide ayuda y estar dispuesto como profesional en ofrécele la ayuda que busca, además debe contar con las siguientes destrezas:

- Capacidad de escucha, empatía y respeto a su cultura, y costumbres.

- Disponibilidad para aceptar los hechos en sí, no poniendo en duda ni juicios irrelevantes.
- Accesible en la obtención de información más importante.
- Accesible a ayudar a mejorar su estado emocional.
- Accesible a reforzarle las partes de inseguridad de sí mismo.
- Accesibilidad a facilitarle respuestas en busca de su propia ayuda.
- Socorrer en acompañamiento legal, psicológica y socialmente.
- Evidenciar y socorrer a la usuaria en momentos difíciles dolorosa.
- Definir la presencia de la dificultad emocional
- Invitando a mantener la calma en todo momento.
- Decidiendo si es para la mejora de la usuaria.
- Resolviendo sus problemas.
- Ayudando en la toma de decisiones de la usuaria, antes de permitir que ella misma pueda tomar una decisión equivocada.
- Instruyéndole en las formas de dar solución a sus problemas cuando es oportuno
- Proveyendo una gestión muy clara de su expediente.

- **PROPUESTAS DE ENTORNO PARA UNA ATENCIÓN DE CALIDAD:**

A) PROPUESTAS DE ACCIONES A MEDIANO PLAZO:

1. Propiciar una Iniciativa local, a través del Gobierno Regional y Municipal, considerando las Ordenanzas Regionales y Municipales, a fin de Solicitar al Jefe de la Región PNP de Huancavelica, la reestructuración del personal policial de la Comisaría de la Mujer de Huancavelica, ante la jefatura máxima de la corte superior de justicia de Huancavelica, ente rector del Juzgado Especializado de Familia, y asimismo ante el Fiscal Decano de la Junta de Fiscales de Familia de Huancavelica a efecto que la Fiscalía de Familia de Huancavelica, puedan realizar un proceso de reestructuración de sus recursos humanos a efecto de incorporar y destacar personal técnico y profesional debidamente capacitado en:

- Violencia Familiar, Ciclo, Tipos, Causas y Consecuencias.

- Normas Internacionales y Naciones en Violencia Familiar.
- Derechos Humanos
- Género.
- Autoestima.
- Comunicación Asertiva.
- Resolución de conflictos.
- Cultura de Paz.

Asimismo, es necesario propiciar la capacitación, especialización de los profesionales y técnicos a través de talleres, cursos, diplomados a través del programa nacional AURORA del MIMP, como ente rector de políticas públicas contra la Violencia Familiar.

2.- Consensuar y elaborar un protocolo de atención interinstitucional a fin de brindar una atención integral, considerando la normatividad regional, donde se ha plasmado en un proyecto a nivel Perú frente a hechos violentos contra las personas femeninas 2016 – 2021.

3.- Propiciar acciones preventivas a través de terapias grupales, a fin de Prevenir el Síndrome de Agotamiento Profesional (SAP), a los que se encuentran expuestos los profesionales y técnicos que trabajan la temática.

4.- Gestionar la dotación de Infraestructura Adecuada, equipamiento y presupuesto a través del Presupuesto Participativo ante las Instancias Regionales y Locales.

5.- Mejora de las condiciones de la Casa Hogar Refugio para las usuarias que sufren hechos violentos familiares y carnales en la ciudad huancavelicana, a través de mecanismos participativos ciudadanos.

6.- Gestión para la implementación de una instancia integral para el tratamiento y recuperación de la víctima, su entorno familiar y del mismo modo para los agresores.

B) CONOCIMIENTOS Y DESTREZAS DE LOS OPERADORES POLICIALES Y JUDICIALES A TENER EN CUENTA:

CONOCIMIENTOS:

Asimismo, los profesionales y técnicos que laboran en las instituciones policiales y judiciales deberán contar como mínimo los siguientes conocimientos:

- Conocimiento del idioma quechua.
- Amplio conocimiento de la Ley 30364 (Ley de protección frente a la violencia familiar) y asimismo el (Código del Niño y Adolescente y Código Procesal Civil).
- Conocimiento básico de Microsoft Office.

C) MANEJO DEL SINDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL DE LOS OPERADORES POLICIALES Y JUDICIALES DE HUANCAVELICA.

Los profesionales y técnicos deberán contar con una mente saludable, preparado psicológicamente para facilitar una ayuda pertinente y de calidad, no introducir las informaciones dentro de sus vidas, podría provocar que fuer del trabajo sufran trastornos, sus niveles de agotamiento, estrés, preocupación sean intensos provocando desenlaces fatales. Pero tampoco esto debe causarles desinterés, relajación, siempre mantener un equilibrio apropiado en el desempeño profesional y no afectar a la usuaria, ni tampoco a la familia del profesional.

D) CONDICIONES MÍNIMAS DE INFRAESTRUCTURA, AMBIENTE Y EQUIPAMIENTO DE LOS SERVICIOS QUE BRINDAN.

La infraestructura en este caso es de suma importancia, no es suficiente contar con profesionales calificados, preparados, entrenados; sino también es vital los ambientes físicos, en la prestación de ayuda en el abordaje cualitativo y adecuado, para ello se sugiere que debe contar con las siguientes características:

- Oficinas que garanticen la privacidad de las usuarias, un lugar específico y nadie escuche al exterior lo que se habla.
- Un lugar aparente que inspire el respeto.

- Un espacio implementado con aparatos e instrumentos de trabajo acordes a la tecnología, donde se evidencie las lesiones y afectaciones.
- Profesionales capacitados, entrenados para el abordaje de todo el proceso de abordaje y castigo de hechos violentos.
- Consideración y respeto a la diversidad de mostrar emociones y actitudes de la usuaria, es necesario escucharlo cuanto lo necesite y pueda sentirse a gusto y contar todo lo ocurrido.
- El profesional siempre debe brindar una información correcta cuando lo amerite sesiones y terapias, asesoría legal, las vistas sociales, otros grupos de apoyo que verán su caso.
- Los profesionales deben estar mentalizados en manejar su vida personal con las prácticas de hechos violentos familiares y carnales, el único fin es no influir en sentimientos, cólera, resentimientos, justificaciones entre otros.
- Consideración a las formas de vida que tienen las usuarias que han sufrido violencia.
- No se debe inducir a que la usuaria pueda decir en hacer algo, siempre tomando en cuenta el protocolo de actuación.

Bibliografía

(s.f.).

Bertalanffy, L. V. (1989). *Teoría General de los Sistemas*. México: Cultura Económica.

Bruce, J. (1995). *Violencia Familiar desde una Perspectiva de Género*. Lima: Ninguno.

Bruce, J. (1995). *Violencia Familiar Desde una Perspectiva de Género*. Lima: Ninguno.

Ccente, T. D. (4 de Abril de 2018). Percepción sobre los Servicios. (A. V. Renojo, Entrevistador)

CEP, C. d. (2008). *Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado Enfermero*. Lima: Sin Nombre.

Condor, A. M. (02 de Abril de 2018). Motivos de Abandono de los Procesos. (A. V. Renojo, Entrevistador)

Cruz, V. Q. (16 de Marzo de 2018). Duración de los Procesos Judiciales. (A. V. Renojo, Entrevistador)

Cruz, Y. S. (26 de Marzo de 2018). Percepciones sobre los Servicios. (A. V. Renojo, Entrevistador)

De Lujan Piatí, M. (2013). *Violencia Contra la Mujer y alguien más...* Valencia - España: Universidad de Valencia.

Fernandez, A. M. (17 de Marzo de 2017). La violencia Familiar en Huancavelica. (A. Vilca, Entrevistador)

Gonzales Calleja, E. (2006). El problema de la Violencia: Cponceptualización y perspectivas de análisis desde las ciencias sociales. *Investigaciones Sociales*, 211.

Hernández Berña, W. (2019). *Violencias contra las mujeres La necesidad de un doble plural*. Lima: Arteta E.I.R.L.

Hernández, R. (1995). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill .

- Huancavelica, M. P. (2008). *Violencia Familiar y Brechas de Género*.
Huancavelica: Municipalidad Provincial de Huancavelica.
- Humanos, D. U. (2015). *Material de Consulta*. Lima: Ninguno.
- IDL, I. d. (2007). *Instrumentos Legales para la Defensa de los Derechos Humanos Especialmente de las Mujeres, Niño y Niña*. Lima: Peña.
- Jeannette, L. V. (01 de 04 de 2012). *Violencia Contra las Mujeres en el Perú. Universidad de Chile y Centro de Derechos Humanos*. Lima , Lima, Perú: CEPAL.
- Llaje Villena, J. (2012). *Violencia contra las mujeres en el Perú*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Maria, D. L. (No señala de No señala de 2013). *Violencia Contra las Mujeres y Alguien Más. Tesis Doctoral - Departamento de Filosofía del Derecho, Moral y Política*. Valecia, Valencia, España: Ninguno.
- Mckenzie, B. (1998). *La Persuasión Coercitiva, un Modelo Explicativo*. *Revista Impacto*, 88.
- MIMDES, M. d. (01 de Abril de 2009). *Guía de atención Integral de los Operadores de Justicia*. Lima: MIMDES.
- Opción. (2000). *Violencia Familiar desde una Perspectiva de Género: Consideraciones para la Acción*. Lima Perú: Ninguno.
- Perú, P. C. (2008). *Estrategias Metodológicas - Lecturas del Curso*. Lima: PUCP.
- PNP, J. C. (26 de Marzo de 2018). *Capacitación de los Operadores Policiales y de Justicia*. (A. V. Renojo, Entrevistador)
- PNP, S. 1. (06 de Abril de 2018). *Duración de los Procesos Judiciales*. (A. V. Renojo, Entrevistador)
- PNP, S. C. (27 de Marzo de 2018). *Idioma que Utilizan los Operadores Policiales y de Justicia*. (A. V. Renojo, Entrevistador)
- Raymundo, S. e. (24 de Marzo de 2018). *Motivos de Abandono de los Procesos*. (A. V. Renojo, Entrevistador)

- Rojas, N. D. (28 de Marzo de 2018). *Motivos de Abandono de los Procesos*. (A. V. Renojo, Entrevistador)
- Salas, R. C. (12 de Marzo de 2018). *Percepciones sobre los Servicios*. (A. V. Renojo, Entrevistador)
- Sedano, M. M. (30 de marzo de 2018). *Motivos de Abandono de los Procesos*. (A. V. Renojo, Entrevistador)
- Seligman, M. E. (2002). *La auténtica Felicidad*. Bogotá: ZETA.
- Surichaqui, U. S. (2013). *Historia del Distrito de Acobambilla*. Huancavelica: EDECO.
- Taipe, O. G. (01 de Abril de 2018). *Motivos de Abandono de los Procesos*. (A. V. Renojo, Entrevistador)
- Torres Giénes, , A. (2008). *Violencia de Pareja: detección, personalidad y bloqueo de la huida*. España: Universitat de Barcelona.
- Unidas, N. (1988). *La familia y sus Funciones*. Nueva York: NU.
- Walker, L. E. (1979). *El Síndrome de la Mujer Maltratada*. Estados Unidos - Colorado: DESCEE DE BROUWER.



**ENTREVISTA A USUARIAS QUE SUFREN VIOLENCIA FAMILIAR
RESPECTO AL CENTRO EMERGENCIA MUJER DE HUANCVELICA**

Nro.:

Fecha:

Código:

1. DE LA ENTREVISTADA:

1.1. Edad:

1.2. Domicilio:

1.3. Estado Civil:

1.4. Nro. De Hijos:

1.5. Ocupación:

1.6. Nivel Educativo:

1.7. Idioma:

1.8. Nro. De personas que habitan su Hogar:

1.9. Institución de Referencia:

2. SITUACIÓN DE VIOLENCIA FAMILIAR:

- ¿Podría contarnos con sus propias palabras sobre los hechos de violencia familiar que vivió?
- ¿Usted al sufrir el hecho de violencia familiar a donde acudió por primera vez?
- ¿Y cómo se sintió usted al presentar la denuncia?

3. LA ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS/ INSTITUCIONES:

- Cuando llego a esta institución, ¿quién le atendió?
- ¿Fue bueno la atención que recibió?
- ¿Cómo se sintió?
- ¿Le hablaron en su idioma?
- ¿Usted, les entendió?

- ¿Le dieron importancia a su problema?
- ¿Se preocuparon de ti? Si estabas triste, llorando, de tu miedo, ¿de sus hijos?
- ¿Desde el momento que ingreso a dicha institución cuanto tiempo se demoraron en atenderla?

4. ATENCIÓN ADECUADA.

- ¿Acudió usted, con algún golpe físico?
- ¿Estos golpes como y donde fueron Atendidas?
- ¿Le recomendaron alguna medida de protección a su favor?
- ¿Cómo le hubiera gustado que le atendieran?

5. SITUACIÓN DE VALORACIÓN:

- ¿Desde un primer momento se interesaron en su problema?
- ¿Le ofrecieron ayuda para ver su caso?
- ¿Le explicaron sobre los trámites que debe seguir en su caso?
- ¿Recibió usted lo que esperaba en cuanto a la atención?
- ¿Usted, se sintió protegida después de pedir ayuda?
- Cree Ud., ¿que los profesionales que le atendieron están preparados para la atención de estos casos?

6. INFORMACIÓN TÉCNICA:

- ¿Se interesaron sobre las actividades que desarrolla en su casa?
- ¿Averiguaron sobre su situación de violencia?
- ¿Le preguntaron sobre la violencia familiar que ha sufrido antes?
- ¿Las preguntas que le han hecho estaban bien?
- ¿Le han entendido lo que usted ha explicado?
- Diría usted, ¿qué querían escucharlo?
- ¿Solo hicieron por cumplir?
- ¿Le ayudaron a resolver sus dudas y observaciones?

- ¿Luego de que usted denunciara su caso, alguien le comunicó sobre su proceso?

- ¿Cuál fue la ayuda más importante que recibió de esta institución?

7. CONCIENCIA DE DERECHOS:

- ¿Conoce usted, sus derechos frente a la violencia familiar? (Si conoce)

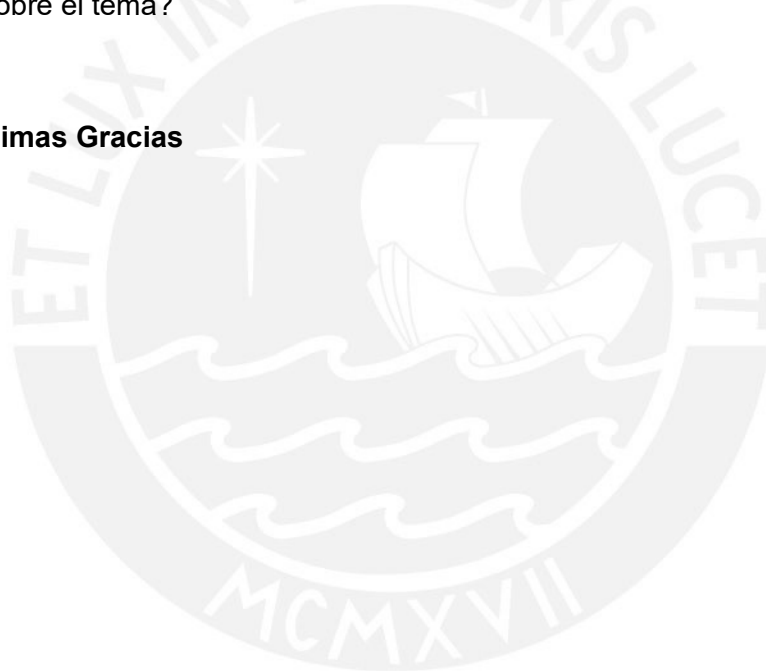
- ¿Quién le informo al respecto?

- ¿Fue clara la explicación que le dieron?

- En la Comisaría, Fiscalía o Poder Judicial, ¿le brindaron una información?

- El personal que se encargó por las causas de su denuncia. ¿Converso con usted sobre el tema?

Muchísimas Gracias



GUIA DE ENTREVISTA A LOS OPERADORES DE JUSTICIA

Nro.

Fecha:

DATOS DE CONTROL:

1. DE LA INSTITUCIÓN:

- 1.1. Nombre de la Institución:
- 1.2. Dirección:
- 1.3. Cobertura de atención en la zona:
- 1.4. Servicios que brinda:

2. DEL ENTREVISTADO:

- Nombre:
- Cargo de ocupa:
- Tiempo de permanencia en el cargo:
- Condición laboral:
- Descripción de la labor que desempeña:
- Experiencia profesional:

3. TEMAS DE LA ENTREVISTA:

3.1. INFORMACIÓN ACERCA DEL PROBLEMA DE VIOLENCIA FAMILIAR:

- ¿Cómo definiría usted la violencia familiar?
- ¿Cuál es la definición institucional que maneja su institución respecto a la VF? Según su experiencia cuán adecuada diría que es esta definición
- Qué tipo de indagación realiza en los casos de VF
- ¿Reciben o atienden casos derivados de otras instituciones? ¿De qué instituciones?

3.2. ¿MECANISMOS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN EL PROCESO DE VFS?

- Existen protocolos y/o normas institucionales para la recepción y atención de los casos de VF?
- No. ¿Por qué?
- ¿SI, En qué consiste? ¿Qué tipos de servicios existen en su institución para la atención de casos de violencia familiar?
- ¿Cuál de ellos utilizan con mayor frecuencia? ¿Por qué?
- ¿Cuántos casos al mes atiende su institución?
- ¿Con que frecuencia reciben estos casos?
- ¿Existen fechas o circunstancias donde aumentan los casos o disminuyen?
- ¿Lleva un registro de casos, existe una base de datos?
- ¿Qué hacen con esta base de datos? ¿Realizan seguimiento de casos?
- ¿En qué casos? ¿Hacen derivaciones a otras instituciones?
- ¿Alcanzan alguna información a las personas afectadas por VF? ¿Cual?
- ¿Los casos que atienden se hacen dentro de los plazos previstos?

3.2. ACCESIBILIDAD Y DISPONIBILIDAD DE RECURSOS:

- ¿En qué horario atienden a las usuarias?
- ¿Cuánto tiempo suelen esperar para ser atendidas las usuarias?
- ¿Cuál es el circuito de trámite para la atención?
- ¿Existe personal destinado exclusivamente para la atención de estos casos?
- ¿El personal que atiende casos de violencia familiar sabe o entiende el idioma quechua?
- ¿Cuántas personas son? ¿Qué tipo de calificación tiene?
- ¿Tienen instalaciones adecuadas con privacidad en el abordaje específica de usuarias que sufren VF?

2. EVALUACIÓN DE RESULTADOS:

- ¿Su institución tiene metas y objetivos específicos? ¿Desde su punto de vista, en que ha contribuido su institución para la solución del problema?
- ¿Cuentan con algún sistema para recoger las sugerencias o denuncias de las personas víctimas de violencia familiar?
- ¿Considera que su institución cuenta con los recursos necesarios para brindar un buen servicio?
- ¿Qué otros recursos consideran necesario para la atención de la VF?

3. IDENTIFICACIÓN DE OBSTACULOS O DIFICULTADES DEL SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE USUARIAS.

- ¿Podría decirnos las trabas y obstáculos que encuentran en la atención de usuarias que sufren violencia familiar y sexual?
- ¿Qué tipo de acciones ha desarrollado o implementado su institución para superar estos problemas?

4. DESARROLLO DE CAPACIDADES:

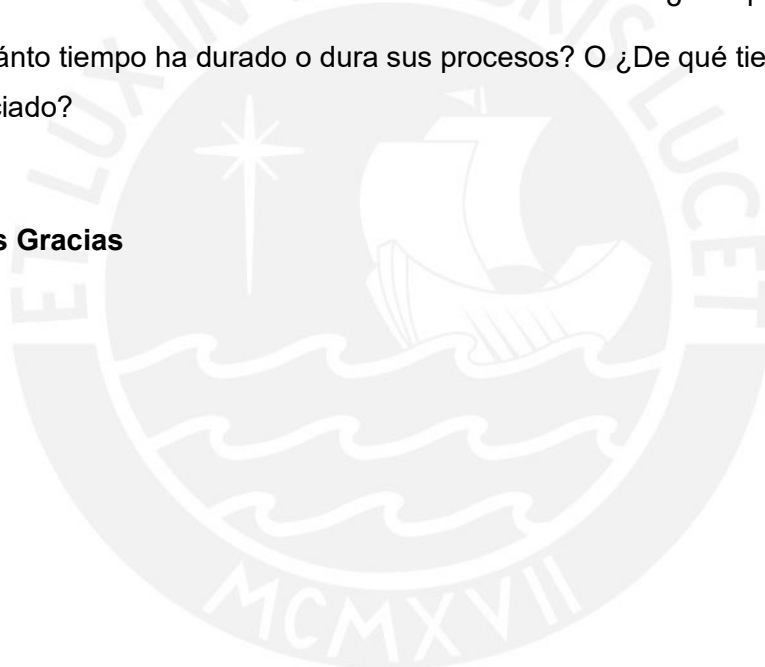
- ¿Cree Ud., que las capacitaciones son importantes, Por qué?
- ¿Su institución se preocupa en desarrollar sus capacidades y conocimientos?
- ¿Durante el año, cuantas capacitaciones ha recibido? ¿Han sido las adecuadas y le sirven para el trabajo cotidiano?
- Cree Ud., ¿qué necesita capacitaciones para optimizar su trabajo?
- ¿En qué temas desearía ser capacitado?

GUIA DE LOS FOCUS GROUP A USUARIAS QUE SUFREN VIOLENCIA

La aplicación de este instrumento se realizó con la participación de seis mujeres víctimas de violencia familiar.

1. ¿Qué les motivó a denunciar sobre la violencia familiar que sufrieron? ¿Y dónde lo denunciaron?
2. ¿Les atendieron como ustedes querían? ¿Se han sentido bien?
3. ¿Cómo les hubiera gustado que les atendieran?
4. ¿Para ustedes la atención de estos servicios está bien? ¿Por qué?
5. ¿Cuánto tiempo ha durado o dura sus procesos? O ¿De qué tiempo han sentenciado?

Muchas Gracias



GUIA DE OBSERVACIÓN DE LA DRAMATIZACIÓN DE MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR

TEMA: CASOS DE MALTRATO FISICO

ESCENA 1

JUANA: Grita, fuerte y pide auxilio

PEDRO: Carajo no has lavado mi ropa, (golpea y lo maltrata)

JUANA: (Sale a la calle toda maltratada y se encuentra con una vecina y cuenta su caso) Vecina no sé qué hacer, mi esposo es muy malo me ha pegado

VECINA: Pero Juana ¿por qué te ha pegado?

JUANA: Me había olvidado lavar su ropa, por atender a mis hijos

VECINA: Pero tan fuerte te había pegado, esto no puede quedarse así, tienes que denunciar.

JUANA: Pero tengo miedo vecino, además tengo vergüenza.

VECINA: No, Juana, vamos a la comisaria ellos te van a ayudar, es tu derecho denunciar.

JUANA: No vecina no puedo, otro día ya será

VECINA: Hasta te puede matar ese hombre

JUANA: Esta bien, pero me acompañas.

VECINA: Ya Juanita yo te acompaño, porque estas muy maltratada.

JUANA: Pero ya es las 11 de la mañana llegaremos a las 12, hora de almuerzo

VECINA: La policía atiende todo el día

JUANA: Esta bien vecina

ESCENA 2

TOMAN UN CARRO Y LLEGÁN A LA COMISARIA DE HUANCAVELICA, SE APERSONAN A LA PUERTA DE LA COMISARIA Y DIALOGAN CON EL RESPONSABLE DE LA GUARDIA

VECINA: jefe estamos viniendo a poner denuncia, a mi vecina casi le ha matado su esposo.

POLICIA: ¿Cómo?, ¿casi le ha matado su esposo?, pero si yo le veo vivo

VECINA: Le ha pegado pues jefe

POLICIA: qué cosa habrá hecho pues, por lago seguro le ha pegado, las mujeres siempre son ociosas.

VECINA: ¿cómo de mentira jefe, acaso el hombre tiene derecho de maltratar a su mujer?

POLICIA: Si es su mujer y son casados claro tiene derecho a corregir, y si no entiende a veces las mujeres necesitan golpe. Además, a esta hora salieron almorzar y no hay nadie vuelven a las 3 de la tarde.

ESCENA 3

SE RETIRAN PREOCUPADOS DE LA COMISARIA HACIA UN PARQUE A DESCANSAR SIENDO LAS HORAS CASI LA UNA DE LA TARDE

JUANA: Ya vez hasta la policía está a favor de los hombres, no hay justicia para nosotras.

VECUNA: Pero hay hacernos valer Juana, si no toda la vida nos va maltratar los varones.

JUANA: Ya es la una de la tarde vecina, mis hijos estarán de hambre voy a cocinar vecina en la tarde ya será pues.

VECINA: Ya vecina yo voy a venir a buscarte, te llamare para acompañarte

JUANA: Este bien vecino, yo te voy a esperar

ESCENA 4

LA VECINA PREOCUPADA SE VA A BUSCAR A LA VECINA, LLEGA A LA PUERTA Y TOCA

NIÑA: ¿si quién es?

VECINA: Yo, llámale a tu mamá

NIÑA: Ya vecina

LA NIÑA CIERRA LA PUERTA Y ENTRA A LLAMAR A SU MAMA

NIÑA: mamá te está llamando la vecina

JUANA: Dile que no estoy, seguro ha venido a llevarme a la policía, yo no voy a ir, tengo miedo, además el policía dijo que por mi culpa me ha pegado, no voy ir peor puede ser, dile que he salido que en la noche volveré.

NIÑA: Ya mamá

LA NIÑA SALE A LA PUERTA Y DIALOGA CON LA VECINA

NIÑA: Mi mamá no esta ha salido, en la noche volverá.

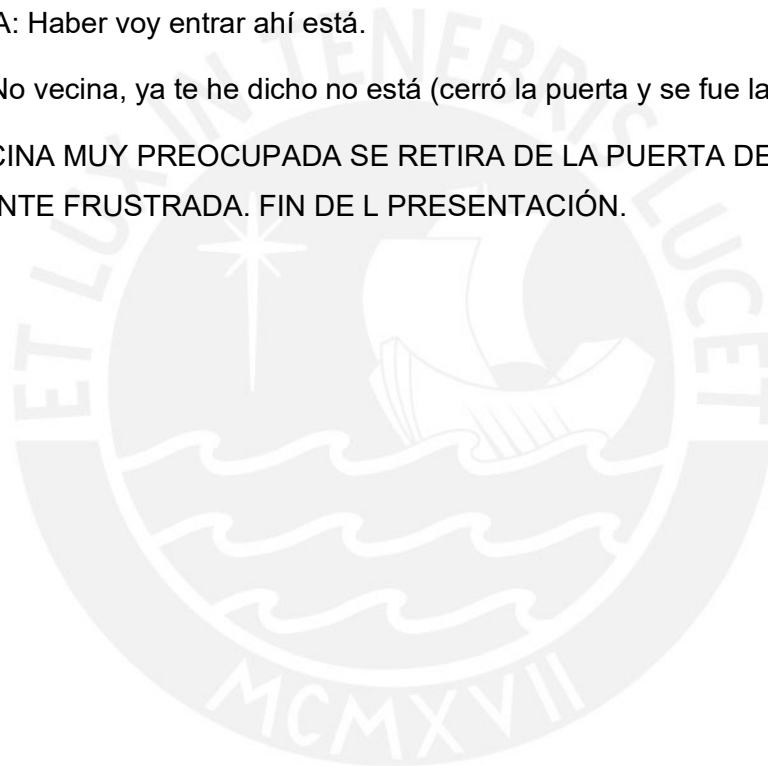
VECINA: si está dentro, corre llámalo

NIÑA: Ha salido vecina, no esta

VECINA: Haber voy entrar ahí está.

NIÑA: No vecina, ya te he dicho no está (cerró la puerta y se fue la niña)

LA VECINA MUY PREOCUPADA SE RETIRA DE LA PUERTA DE SU VECINA,
SE SIENTE FRUSTRADA. FIN DE L PRESENTACIÓN.



MAPA DE UBICACIÓN DE LA PROVINCIA DE HUANCAMELICA

