

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



**ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INFLUYERON EN LA
IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE LA VIOLENCIA
FAMILIAR Y SEXUAL (PNCVFS) EN LA LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA
HACIA LA MUJER, A TRAVÉS DEL CENTRO EMERGENCIA MUJER (CEM)
DE SURQUILLO DURANTE LOS AÑOS 2017 – 2019**

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

AUTORES:

**MONTEJO MEJÍA, LEILA MARINA
STIGLICH VARGAS, MARÍA ELIZABETH
ZARZAR BRESCIA, JOSÉ ANTONIO**

ASESOR

Mg. JAVIER ALEJANDRO PINEDA MEDINA

LIMA – PERÚ

2019

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación cualitativa explora la percepción de ocho mujeres víctimas de violencia sobre la atención en el Centro Emergencia Mujer (CEM) del distrito de Surquillo, servicio que pertenece al Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS) del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). Nuestro interés es conocer desde su relato los factores que contribuyen y/o limitan la implementación del PNCVFS en el CEM de Surquillo durante los años 2017 - 2019, analizando los mecanismos de difusión de la información que permiten el acceso al servicio, la consideración de sus necesidades y expectativas y el aporte del servicio de *consejería psicológica, trabajo social, orientación legal y defensa judicial* para proponer medidas de mejora que fortalezcan su implementación. Se complementa su testimonio, con el de las mujeres que viven en Surquillo y Miraflores que pertenecen al área de influencia del CEM de Surquillo, los y las profesionales del CEM y PNCVFS y de instituciones aliadas. Los resultados muestran que las mujeres víctimas de violencia que han sido atendidas en el CEM de Surquillo, desconocían los esfuerzos del PNCVFS para difundir la información sobre los servicios que vienen impulsando. En cuanto a sus necesidades y expectativas y el aporte de los servicios especializados del CEM para responder a sus casos de violencia, refieren una gran satisfacción por contar con un servicio gratuito que acompañe el proceso legal de su denuncia, para lo cual, la primera atención psicológica y de trabajo social es determinante como insumo para su defensa. Es por este motivo que mencionan que se debería contar con un mayor número de abogados para que puedan hacer el seguimiento adecuado de su caso, para que este no prescriba y consigan el desagravio por el daño que han ejercido en ellas, el tiempo para procesar cada caso puede durar más de un año, donde se acercan a consultar sobre el estado de su denuncia y/o ven la manera de continuar con su vida sin el acompañamiento de un especialista de salud mental que las ayuda a lograr una reparación profunda para seguir adelante con sus vidas y no continuar reproduciendo y manteniendo la violencia. Estos resultados nos permiten plantear recomendaciones y elaborar una propuesta que contribuye en el incremento de la valía personal en las mujeres que han sufrido violencia para acceder a una mejor calidad de vida a través de la atención integral y oportuna para que lleven a cabo su plan de vida.

ABSTRACT

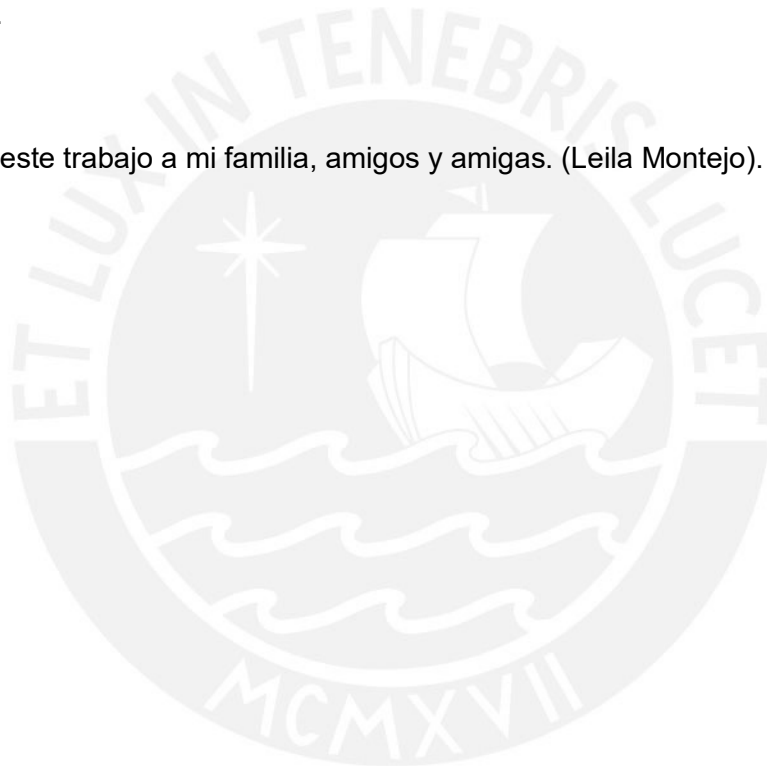
This qualitative research explores the perception of eight women victims of violence attended in the Emergency Center for Women (CEM) of the Surquillo district, a service that belongs to the National Program against Family and Sexual Violence (PNCVFS) of the Ministry of Women and Vulnerable Populations (MIMP). Our interest is to know from the women's telling the factors that contribute and/or limit the implementation of the PNCVFS in the CEM of Surquillo during 2017 - 2019, analyzing the dissemination and information mechanisms that allow access to the service, consideration of their needs and expectations, and the contribution of the psychological counseling, social work, legal guidance & judicial defense service, to propose improvement measures that strengthen its implementation. Their testimonies are complemented, with the information of women who live in Surquillo and Miraflores who belong to the area of influence of the CEM of Surquillo, the professionals of the CEM and PNCVFS and the allied institutions were also taken. The results show that women victims of violence who have been attended at the CEM in Surquillo were unaware of the efforts of the PNCVFS to disseminate information on the services they are promoting. Regarding their needs and expectations and the contribution of the specialized services of the CEM to respond to their cases of violence, these women showed great satisfaction for having a free service that walk them through the legal process of their complaint, for which, the first appointment of Psychological counseling and social work is decisive to be included as an input for their defense. It is for this reason that they mentioned that there should be a bigger number of lawyers so that they can properly follow up on their case, so it does not prescribe, and get a relief for the damage have suffered, the time to process each case can last more than one full year, where they to consult about the status of their complaint and/or see how to continue with their life without any support from a mental health specialist, who could help to achieve deep reparation to move forward with their lives and stop enduring a life of violence. These results allowed us to make recommendations and develop a proposal that will contribute to the increase of personal worth in women who have suffered violence and allow them to access to a better quality of life through comprehensive and timely care to carry out their life plan.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi esposo, por su ánimo y paciencia que ha demostrado cada día para alcanzar mis metas personales y profesionales. A mi mamá que me formó en valores para no rendirme ante nada (María E. Stiglich Vargas).

Dedico este trabajo a mi esposa e hijas, quienes me acompañaron a lo largo de la maestría y han sido testigos de innumerables horas de trabajo. (José Antonio Zarzar).

Dedico este trabajo a mi familia, amigos y amigas. (Leila Montejo).



AGRADECIMIENTOS

Nos gustaría agradecer la ayuda que muchas personas nos han prestado durante el proceso de indagación, especialmente a las valientes mujeres víctimas de violencia que nos prestaron sus testimonios, sin los cuales, esta investigación no hubiese sido posible.

De la misma manera, expresar nuestro reconocimiento al Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual por todas las atenciones e información brindada a lo largo de esta investigación.



SIGLAS Y ABREVIATURAS

AAHH	Asentamiento Humano
CEDAW	Convención sobre la Eliminación de toda forma de Discriminación contra la Mujer (Siglas en inglés)
CEM	Centro de Emergencia Mujer
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
DEMUNA	Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente
DIRESA	Dirección Regional de Salud
DRE	Dirección Regional de Educación
INEI	Instituto Nacional de Estadísticas e Informática
LGBTI	Lesbianas, Gays, Bisexuales, personas Transgénero e Intersexuales
MIDIS	Ministerio de Inclusión Social
MIMP	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
MINCUL	Ministerio de Cultura
MINDEF	Ministerio de Defensa
MINEDU	Ministerio de Educación
MININTER	Ministerio del Interior
MINJUS	Ministerio de Justicia
MINSA	Ministerio de Salud
MP	Ministerio Público
MRE	Ministerio de Relaciones Exteriores
MTC	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
MTPE	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OEA	Organización de Estados Americanos
ONU	Organización de las Naciones Unidas
OPS	Organización Panamericana de Salud
PCM	Presidencia del Consejo de Ministros
PJ	Poder Judicial
PNCVFS	Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
PROMAPED	Programa Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad

PROMUDEH Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano
UGEL Unidad de Gestión Educativa Local
UNICEF Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Siglas en inglés)



ÍNDICE

ABSTRACT	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
SIGLAS Y ABREVIATURAS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del Problema	3
1.2 Justificación.....	6
1.3 Objetivos de la Investigación	7
1.3.1 Objetivo General.....	7
1.3.2 Objetivos Específicos.....	7
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	8
2.1 Principales enfoques y conceptos teóricos.....	8
2.1.1 Enfoque de Género	8
2.1.2 Enfoque de Igualdad de Género	9
2.1.3 Enfoque de Desarrollo Humano.....	10
2.2 Marco Contextual.....	10
2.2.1 Contexto Social sobre la Violencia de Género en el Perú	10
2.3 Marco Normativo y Político contra la Violencia de Género	20
2.3.1 Normativa Internacional	20
2.3.1.1 “Declaración Universal de los Derechos Humanos” (1948)	20
2.3.1.2 “Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer – CEDAW” (1979).....	21
2.3.1.3 Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer (1993)..	22
2.3.1.4 “Convención de Belem Do Para - Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer” (1994)	22
2.3.2 Normativa Nacional.....	23
2.3.2.1 Constitución Política del Perú (1993)	23
2.3.2.2 “Ley 26260, Ley de Protección frente a la Violencia Familiar” (1997)	23
2.3.2.3 “Decreto Supremo N°002-98-JUS Reglamento del Texto Único Ordenado de la Ley de Protección frente a la Violencia Familiar” (1998)	24

2.3.2.4	Acuerdo Nacional (2002)	24
2.3.2.5	“Ley 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar” (2015).....	24
2.4	Contexto Institucional.....	26
2.4.1	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	26
2.4.1.1	Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual	26
2.4.1.1.1	Centros de Emergencia Mujer (CEM)	28
2.5	Investigaciones Relacionadas.....	30
2.5.1	Tesis: “Expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia: un estudio sobre las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, en el distrito de Villa María del Triunfo”	30
2.5.2	Artículo: “Una aproximación cualitativa a la violencia hacia la mujer en un asentamiento humano de Villa El Salvador”	32
2.6	Principales Conceptos.....	35
2.6.1	Género.....	35
2.6.2	Igualdad de Género.....	35
2.6.3	Violencia de Género.....	36
2.6.4	Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	37
CAPÍTULO III		39
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN		39
3.1	Naturaleza de la investigación	39
3.2	Variables e Indicadores.....	39
3.2.1	Mecanismos de difusión de la información	39
3.2.2	Necesidades y expectativas.....	40
3.2.3	Especialización.....	40
3.3	Forma de investigación.....	41
3.4	Fuentes de información	41
3.4.1	Usuarías de derecho de los distritos de Surquillo y Miraflores.....	41
3.4.2	Usuarías de derecho víctima de violencia familiar y sexual.....	41
3.4.3	Personal del PNCVFS y del CEM Surquillo	41
3.4.4	Personal de Instituciones Asociadas al CEM Surquillo.....	41
3.5	Universo.....	42
3.6	Muestra.....	42
3.7	Procedimiento para el recojo de información	42
3.8	Instrumentos de recojo de información	42

3.9	Consideraciones Éticas	42
3.10	Análisis de la Información	43
CAPÍTULO IV		44
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS		44
4.1	Contribución de los Mecanismos de Difusión de la Información Implementados por El PNCVFS para que las Usuarías de Derecho Accedan al CEM	44
4.2	Respuesta a las Necesidades y Expectativas de las Mujeres a través de los Servicios que Ofrece el CEM de Surquillo del PNCVFS	56
4.3	Especialización de los Servicios de Consejería Psicológica, Asistencia Social, Orientación Legal y Defensa Judicial Brindados por el CEM de Surquillo para Cada Caso67	
CAPÍTULO V		71
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		71
5.1	Conclusiones	71
5.1.1	Contribución de los Mecanismos de Difusión de la Información Implementados por El PNCVFS para que las Usuarías de Derecho Accedan al CEM 71	
5.1.2	Respuesta a las Necesidades y Expectativas de las Mujeres a través de los Servicios que Ofrece el CEM de Surquillo del PNCVFS	72
5.1.3	Especialización de los Servicios de Consejería Psicológica, Asistencia Social, Orientación Legal y Defensa Judicial Brindados por el CEM de Surquillo para Cada Caso.....	72
5.2	Recomendaciones	73
5.2.1	Contribución de los Mecanismos de Difusión de la Información Implementados por El PNCVFS para que las Usuarías de Derecho Accedan al CEM 73	
5.2.2	Respuesta a las Necesidades y Expectativas de las Mujeres a través de los Servicios que Ofrece el CEM de Surquillo del PNCVFS	73
5.2.3	Especialización de los Servicios de Consejería Psicológica, Asistencia Social, Orientación Legal y Defensa Judicial Brindados por el CEM de Surquillo para Cada Caso.....	74
CAPÍTULO VI		75
PROPUESTA DE MEJORA.....		75
6.2	Objetivo General	75
6.3	Líneas Estratégicas.....	75
6.4	Enfoques transversales.....	75
6.5	Estrategias en relación a las prioridades	78
BIBLIOGRAFÍA.....		81
ANEXOS		87
	Plan de Trabajo y Cronograma de Investigación	88

Instrumentos	89
--------------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ranking de Femicidios en América Latina	12
Tabla 2: Casos de Femicidio y Tentativa de femicidio, según Región y año de ocurrencia.....	13
Tabla 3: Atención de Casos según Tipo de Violencia	19
Tabla 4: Atención de Casos según Sexo	19
Tabla 5: Atención de Casos según Edad.....	20
Tabla 6: Primer Contacto de las Mujeres Víctimas de Violencia con el CEM Surquillo.....	45
Tabla 7: Percepción de las campañas recordadas por las mujeres víctimas de violencia y los medios de comunicación usados por el Estado	48
Tabla 8: Conocimiento de las usuarias víctimas sobre el PNCVFS	50
Tabla 9: Propuesta de las usuarias víctimas sobre los Medios de Comunicación que las acercan al PNCVFS	52
Tabla 10: Percepción de las usuarias víctimas acerca de las instituciones que apoyan al CEM	54
Tabla 11: Procedimiento recibido por las mujeres víctimas de violencia del CEM la primera vez y lo que esperaban recibir.....	56
Tabla 12: Percepción general de las mujeres víctimas de violencia acerca de los servicios del CEM	58
Tabla 13: Grado de satisfacción de las mujeres víctimas de violencia sobre la atención recibida en el CEM	59
Tabla 14: Opinión general de las mujeres víctimas de violencia sobre el CEM, cualidades y mejoras	61
Tabla 15: Percepción de las mujeres víctimas de violencia acerca del servicio social del CEM.....	62
Tabla 16: Percepción de las mujeres víctimas de violencia acerca del servicio psicológico del CEM	64
Tabla 17: Percepción de las mujeres víctimas de violencia acerca del servicio legal del CEM.....	65

Tabla 18: Mujeres víctimas de violencia derivadas a otra institución y su percepción del seguimiento de la atención desde el CEM	66
Tabla 19: Percepción general de las mujeres víctimas de violencia acerca de los profesionales que las atendieron en el CEM.....	68
Tabla 20: Percepción de las mujeres víctimas de violencia acerca del abordaje del CEM al problema de violencia y la recomendación del mismo.....	69



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Porcentaje de Casos Atendidos por los CEM según Departamento	14
Figura 2: Ranking de las Ciudades más Peligrosas para las Mujeres	15
Figura 3: Lima Metropolitana	16
Figura 4: Proyección Población por Distrito 2014.....	17
Figura 5: Proyección de Población por Sexo 2014.....	17
Figura 6: Esquema Procesal de la Ley N°30364 “Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres y Los Integrantes del Grupo Familiar”	25
Figura 7: Flujograma de atención en Centros Emergencia Mujer – CEM	29



**ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INFLUYERON EN LA
IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL CONTRA LA
VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL (PNCVFS) EN LA LUCHA CONTRA
LA VIOLENCIA HACIA LA MUJER, A TRAVÉS DEL CENTRO
EMERGENCIA MUJER (CEM) DE SURQUILLO DURANTE LOS AÑOS
2017 - 2019**

**CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo es una investigación de carácter cualitativo sobre los factores que influyen en la implementación del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual en la lucha de la violencia hacia la mujer, a través de la atención del Centro Emergencia Mujer del distrito de Surquillo durante los años 2017 - 2019.

La finalidad es conocer e identificar los mecanismos de difusión de la información que se llevan a cabo para cumplir con el Plan Nacional contra la Violencia de Género 2016 - 2021, así como la consideración a las necesidades y expectativas de las mujeres víctimas de violencia y el nivel de especialización de los servicios de consejería psicológica, asistencia social, orientación legal y defensa judicial que el Centro Emergencia Mujer ofrece.

El análisis de la información y los hallazgos recogidos a través de la tesis permiten en la práctica brindar insumos para fortalecer y mejorar las intervenciones del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual, a través de los servicios del CEM de Surquillo, para ofrecer un servicio más cercano a las expectativas de las usuarias de derecho, que resulte en el cambio de vida necesario para las mujeres víctimas de violencia.

La investigación está dividida en seis capítulos. El primer capítulo corresponde al planteamiento del problema, presenta las preguntas de investigación, justificación y objetivos de la investigación. A partir del segundo capítulo se describe el cuerpo de la tesis donde se presentan los alcances conceptuales, normativos e institucionales sobre la problemática de violencia en las mujeres y las variables e indicadores de la investigación.

La primera parte cuenta con el marco teórico referencial donde se han incluido los principales enfoques. En segundo lugar, se puede hallar una reseña sobre el marco contextual y los datos estadísticos sobre violencia a nivel nacional, provincial (Lima Metropolitana) y distrital (Miraflores y Surquillo). En tercer lugar, el marco normativo presenta la normativa internacional y nacional, así como la política pública a través del Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016 – 2021 en la lucha contra la violencia hacia la mujer. Como cuarto aspecto, se ha descrito el contexto institucional del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual, así como del Centro Emergencia Mujer donde se describen sus objetivos y funciones. Finalmente, se presentan algunas investigaciones relacionadas y conceptos, que permite dar forma a esta investigación.

El tercer capítulo corresponde al diseño de la investigación cualitativa para estudiar la atención que ofrece el Centro Emergencia Mujer del distrito de Surquillo durante el 2019 y conocer la implementación del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual en la lucha contra la violencia hacia la mujer. Para lograr esto, se recogió información para dar respuesta a las preguntas específicas, estas fueron procesadas y analizadas triangulando los contenidos brindados por las mujeres víctimas de violencia con cada uno de los actores entrevistados.

Como capítulo cuatro se presentan los hallazgos de la investigación según las variables planteadas, en el que se realiza el análisis e interpretación de las entrevistas realizadas a las mujeres víctimas de violencia y el contraste con lo referido por las usuarias de derecho potenciales, los profesionales del PNCVFS y el CEM Surquillo, así como los profesionales de las instituciones aliadas como son las municipalidades, comisarías, centros de salud y fiscalía.

En el capítulo cinco se pueden apreciar las conclusiones de la investigación, así como las recomendaciones que surgen a partir de los hallazgos.

Finalmente, en el capítulo seis presentamos el proyecto Casa de la Mujer Empoderada, como parte de la propuesta que planteamos como complemento para la lucha de la violencia contra la mujer.

1.1 Planteamiento del Problema

En el Perú, es frecuente escuchar una noticia relacionada a violencia por razones de género, según la OPS, la violencia de género es un importante tema de salud y derechos humanos, este es condenado en casi todas las sociedades, sin embargo, el “encausamiento y condena de los hombres que golpean o violan a las mujeres son poco frecuentes en comparación con el número de agresiones producidas”. (MINSA 2005:4).

Según el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, la violencia basada en género tiene consecuencias como el deterioro la calidad de vida, no solo de las mujeres, sino también de sus familias, lo que generaría un obstáculo sustancial para reducir la pobreza, combatir la inseguridad y lograr la igualdad de derechos entre hombres y mujeres. (MIMP 2016)

Durante el 2017, se atendieron 95317 hechos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, de los cuales 81009 (85%) tienen como víctima a una mujer a lo largo de todo su ciclo vital y comprende la violencia en sus cuatro modalidades: Psicológica, Física, Sexual y Económica o Patrimonial (MIMP 2018). El tipo de violencia más reportado es la violencia psicológica alcanzando el 50% de las denuncias, seguido por la violencia física (38.6%) y la sexual (9.5%).

Según la Fundación Thomson Reuters, luego de aplicar una encuesta en el 2017 a expertos de 19 megaciudades más grandes del mundo según las Naciones Unidas, los resultados indicaron que Lima es la quinta ciudad más peligrosa del mundo para las mujeres y la de peor acceso a los servicios de salud. (Paz 2017) Esta vulnerabilidad se hace evidente con el número de casos alcanzados durante el 2017, con la cifra de 16743 personas atendidas, al registrar el mayor número de casos del país. (MIMP 2018).

Según estas cifras vemos con preocupación cómo las mujeres, niñas y adolescentes viven en constante peligro debido al alto índice de violencia contra la mujer, siendo el feminicidio un riesgo permanente. Entre los años 2009 al 2017, la magnitud de este riesgo asciende a 1003 feminicidios, de los cuales solo en Lima Metropolitana se registraron 320 casos. Estas son solamente algunas cifras que reflejan el peligro y la vulnerabilidad en la que viven miles de mujeres en Lima.

En lo que corresponde a Surquillo, el CEM reportó en el 2017, 490 casos atendidos de las cuales el 78% (384) corresponden a denuncias realizadas por mujeres: 203 casos corresponden a violencia psicológica, 148 a violencia física, 30 a violencia sexual y 3 a violencia patrimonial. (MIMP 2018)

Según la ONU, al plantear el objetivo de desarrollo 5 Igualdad de género precisa que “los mayores obstáculos contra la igualdad de género son: la violencia y la explotación sexual” (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo s/f). Como país tenemos como compromiso alcanzar los objetivos de Desarrollo Sostenible 2030, específicamente del objetivo 5 en su meta 5.1 de “Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo”.

Desde el 2001, el entonces Ministerio de Promoción de la Mujer y Desarrollo, creó el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS), en el marco de la Ley N°30364 “Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar”. El PNCVFS es el programa más importante del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, debido a la gran problemática de la violencia familiar y sexual que enfrenta el país, al cumplir funciones como “diseñar y ejecutar acciones y políticas de prevención, atención y apoyo a las personas involucradas en hechos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar a nivel nacional” (MIMP s/f) cuenta con servicios interconectados como Línea y Chat 100, Centros de Emergencia Mujer, Centro de Atención Urgente, Centro de atención Institucional y Hogar Refugio.

Después de 17 años de la creación del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual, se pueden percibir algunos cambios respecto a esta problemática, aunque todavía no es suficiente, es por eso que desde la investigación en la gerencia social, queremos conocer aquellas acciones que se vienen implementando en el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual a través de los Centro Emergencia Mujer, tomando como caso de estudio el ubicado en el distrito de Surquillo, cuyo ámbito de intervención es Surquillo, Miraflores, San Borja y San Isidro.

Preguntas de Investigación

Pregunta General de Investigación

¿Cuáles son los factores que contribuyen y/o limitan la implementación del PNCVFS en el Centro Emergencia Mujer (CEM) de Surquillo?

Preguntas Específicas de Investigación

¿En qué medida los mecanismos de difusión de la información implementados por el PNCVFS a través del CEM, están contribuyendo a alcanzar sus objetivos?

¿En qué medida los servicios del PNCVFS que se ofrecen a través del CEM de Surquillo responden a las necesidades y expectativas de las mujeres en la atención a víctimas de violencia familiar y sexual contra la mujer?

¿Los servicios de consejería psicológica, asistencia social, orientación legal y defensa judicial que brinda el CEM de Surquillo en el marco de implementación del PNCVFS es suficientemente especializado para cada caso?

1.2 Justificación

En el Perú, la violencia de género ha tomado mayor visibilidad en los últimos años debido al incremento de casos de violencia y feminicidio. El costo de la violencia para las mujeres, sus hijos y sus familias, son un obstáculo sustancial para lograr la igualdad de derechos entre los hombres y las mujeres, y así reducir la pobreza.

El Programa Nacional de la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS) es el programa más importante del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, después de 18 años de su creación se pueden percibir algunos cambios respecto a esta problemática, aunque todavía no es suficiente. Sus funciones de “diseñar y ejecutar acciones y políticas de prevención, atención y apoyo a las personas involucradas en hechos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar a nivel nacional” (MIMP s/f), las realiza a través de los servicios interconectados como Línea y Chat 100, Centros de Emergencia Mujer, Centro de Atención Urgente, Centro de atención Institucional y Hogar Refugio.

En este sentido, consideramos una oportunidad analizar, desde la Gerencia Social aquellos factores que contribuyen y/o limitan la implementación del PNCVFS a través de los CEM, tomando como caso específico los casos atendidos en el CEM de Surquillo en el 2019. Los Centro Emergencia Mujer (CEM) tienen como objetivo atender de manera integral a las víctimas de violencia familiar y sexual, brindar protección, asesoría legal y atención psicológica.

La finalidad es conocer e identificar los mecanismos de difusión de la información que se llevan a cabo para cumplir con el Plan Nacional contra la Violencia de Género 2016 - 2021, así como la consideración a las necesidades y expectativas de las mujeres víctimas de violencia y el nivel de especialización de los servicios de consejería psicológica, asistencia social, orientación legal y defensa judicial que ofrece.

El análisis de la información y los hallazgos recogidos a través de la tesis permitirá en la práctica brindar insumos para fortalecer y mejorar las intervenciones del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual, a través de los servicios del CEM de Surquillo, para ofrecer un servicio más cercano a las expectativas de las usuarias de derecho, que resulte en el cambio de vida necesario para las mujeres víctimas de violencia.

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Conocer los factores que contribuyen y/o limitan la implementación del PNCVFS en el Centro Emergencia Mujer (CEM) de Surquillo durante los años 2017 - 2019, **analizando** los mecanismos de difusión de la información que se ejecutan, así como la consideración a las necesidades y expectativas de las usuarias de derecho y el aporte del servicio de consejería psicológica, asistencia social, orientación legal y defensa judicial que ofrece, **para proponer** medidas de mejora que fortalezcan su implementación.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Analizar los mecanismos del PNCVFS por informar y disseminar los servicios que ofrece el CEM.
- Determinar si el PNCVFS responde a las expectativas y necesidades de las mujeres víctimas de violencia atendidas en el CEM de Surquillo.
- Determinar si el servicio de consejería psicológica, asistencia social, orientación legal y defensa judicial que brinda el CEM de Surquillo es suficientemente especializado para cada caso de violencia.
- Proponer alternativas de mejora de los servicios del CEM de Surquillo, para el cambio de vida esperados y necesarios en las mujeres usuarias de derecho víctimas de violencia.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1 Principales enfoques y conceptos teóricos

Se tomó como base de la investigación el Enfoque de Género, Igualdad de Género y el enfoque de Desarrollo Humano.

2.1.1 Enfoque de Género

Para comprender el enfoque de género, se describe el concepto de género. Según la agencia de cooperación alemana, “se refiere a identidades, roles y relaciones entre hombres y mujeres tal como se han constituido socialmente.” Este es un término diferenciado a sexo, aunque muchas veces lo utilicen indistintamente, ya que se determina biológicamente, mientras que género responde más a la manera que una persona se define, percibe o vive en un contexto social. Dependiendo del contexto, se asocian ideas definidas a hombres o mujeres sobre cómo debe uno actuar, esperar de la vida y ocuparse social y económicamente. Estas “ideas preconcebidas determinan las relaciones de poder, los patrones del poder de decisión, la exclusión e inclusión social, así como las normas que a su vez sirven de sustento a las desigualdades sociales, económicas y políticas”. (GIZ 2013)

De acuerdo a la publicación “Lineamientos y Herramientas para la Transversalización del Enfoque de Género en los Programas Sociales” del MIDIS, se define al enfoque de género como:

“El enfoque de género es una herramienta analítica y metodológica que permite integrar las diferentes necesidades, responsabilidades y preocupaciones de mujeres y hombres en cada etapa de su ciclo de vida, de manera que sean relaciones equitativas y justas. Asimismo, reconoce otras desigualdades y discriminaciones originadas por la etnia, origen social y orientación sexual, entre otros factores. Las mujeres tienen menos acceso a recursos económicos, sociales y culturales y sus condiciones materiales son más precarias y de menor calidad debido a los roles que les asigna la sociedad y la valoración social y económica que se les otorga. Debido al diferente punto de partida en que se encuentran hombres y mujeres, los resultados y el impacto de las políticas son distintos para cada uno” (MIDIS 2016).

2.1.2 Enfoque de Igualdad de Género

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) sostiene que: “La igualdad de género, centrada en los derechos humanos, es un objetivo de desarrollo por sí solo a la vez que es un factor crítico para lograr el desarrollo sostenible. Es la base de uno de los principios clave de la Agenda 2030 para el Desarrollo: el concepto de “no dejar a nadie atrás”” (PNUD s/f).

El Objetivo 5 del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD s/f) sostiene que en los últimos años se han registrado avances extraordinarios en la comunidad global en relación a los derechos de las mujeres y niñas.

Según la página web del PNUD sobre los objetivos de desarrollo sostenible:

“Los Objetivos de Desarrollo Sostenible se apoyarán en estos logros para garantizar el fin de la discriminación a mujeres y niñas en todo el mundo. Sin embargo, en algunas regiones aún existen grandes desigualdades en el mercado del trabajo, donde a algunas mujeres se les ha negado sistemáticamente el acceso igualitario al empleo. Los obstáculos más difíciles de superar y que aún persisten son la violencia y la explotación sexual, la división desigual del trabajo no remunerado tanto doméstico como en el cuidado de otras personas y la discriminación en la toma de decisiones en el ámbito público.

Garantizar el acceso universal a salud reproductiva y sexual y otorgar a la mujer derechos igualitarios en el acceso a recursos económicos, como tierras y propiedades, son metas fundamentales para conseguir este objetivo. Hoy más mujeres que nunca ocupan cargos públicos, pero alentar a más mujeres para que se conviertan en líderes en todas las regiones ayudarán a fortalecer las políticas y las leyes orientadas a lograr una mayor igualdad entre los géneros” (PNUD s/f).

El enfoque de igualdad de género es el enfoque más importante para nuestra investigación ya que persigue los objetivos de otorgar a la mujer derechos igualitarios y, por consiguiente, reducir la brecha de desigualdad que existe entre los hombres y las mujeres. En ese mismo contexto, nuestra investigación busca reducir esa misma brecha al analizar los servicios del PNCVFS a través del CEM de Surquillo y proponer ideas de mejora para fortalecerlos.

2.1.3 Enfoque de Desarrollo Humano

En esta investigación también aborda temas de Desarrollo Humano, enfoque que según las Naciones Unidas “se centra en mejorar la vida de las personas, en lugar de creer que el crecimiento económico llevará de forma automática a mejores oportunidades para todos. El crecimiento económico es un importante medio para el desarrollo, pero no un fin en sí mismo.” (Naciones Unidas 2015). Las Naciones Unidas afirman también que “el desarrollo humano consiste en dar a las personas más libertad y más oportunidades para vivir una vida que valoren. En la práctica, esto significa desarrollar las capacidades de las personas, y darles la oportunidad de poder usarlas.” (Naciones Unidas 2015).

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD 2017) afirma:

“El desarrollo humano es un proceso encaminado a ampliar las oportunidades de las personas. Pero también es un objetivo, por lo que constituye a la vez un proceso y un resultado. El desarrollo humano implica que las personas deben influir en los procesos que determinan sus vidas.”

Asimismo, el Informe sobre Desarrollo Humano 2016 señala lo siguiente:

“En casi todos los países, diversos grupos de personas experimentan desafíos y exclusión en diferentes áreas, a la vez. Mujeres, niñas, poblaciones rurales, personas indígenas, minorías étnicas, personas que vive con discapacidades, migrantes, refugiados y la comunidad LGBTI se encuentran entre estos grupos que son sistemática excluidos a través de barreras que no son puramente económicas, sino también políticas, sociales y culturales.” (PNUD 2017).

El enfoque de desarrollo humano tiene mucha relevancia para la presente investigación al buscar la mejora en las condiciones de vida de las personas, en este caso las mujeres víctimas de violencia, a partir del análisis de los servicios del PNCVFS a través del CEM de Surquillo y sugerir propuestas para superar las limitaciones y obstáculos en su atención.

2.2 Marco Contextual

2.2.1 Contexto Social sobre la Violencia de Género en el Perú

De acuerdo a las Naciones Unidas, la violencia contra la mujer es: “todo acto de violencia de género que resulte, o pueda tener como resultado un daño físico,

sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada” (Naciones Unidas 1994) y tomando como referencia lo indicado por el Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán:

“El feminicidio en el Perú se caracteriza por presentar un antecedente de violencia familiar o violencia entre la pareja. Muchas de ellas acudieron en busca de apoyo a diferentes instituciones del Estado, pero no recibieron respuesta adecuada, rápida y eficaz a pesar de tener las potestades para actuar.” (Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán 2005).

Se observa que el Perú es uno de los países de América Latina con altos números de casos de feminicidio, las estadísticas que muestra la Comisión Económica para América Latina y el Caribe del año 2016, el Perú reporta 100 casos de feminicidios, ubicándolo en el puesto número 8.

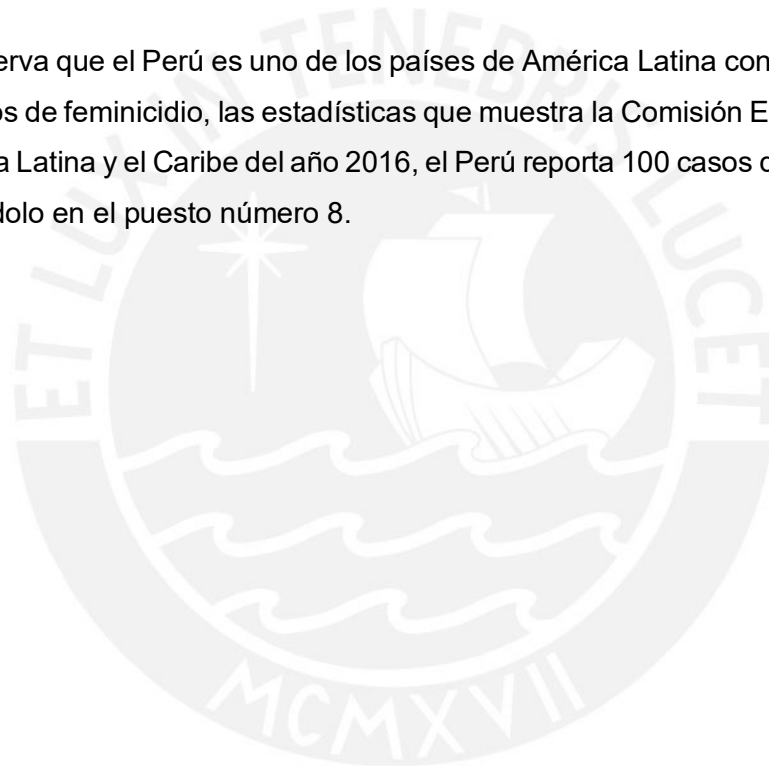


Tabla 1: Ranking de Femicidios en América Latina

Nro.	País	Nro. de casos
1	Honduras	466
2	El Salvador	349
3	Argentina	254
4	Guatemala	211
5	Venezuela	122
6	República Dominicana	108
7	Bolivia	104
8	Perú	100
9	Ecuador	72
10	España	44
11	Paraguay	39
12	Chile	34
13	Uruguay	24
14	Panamá	19
15	Costa Rica	13
16	Saint Kitts y Nevis	1
17	Suriname	1
18	Santa Lucía	0

Fuente: CEPAL 2016

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables informó que en el año 2017 se reportaron 121 casos de femicidio, ubicando nuevamente al Perú en el puesto nro. 8 de América Latina.

Se observa además que Lima Metropolitana es el departamento con más casos de tentativas de femicidio y femicidios, en el año 2017 reportó 106 casos.

Tabla 2: Casos de Femicidio y Tentativa de femicidio, según Región y año de ocurrencia

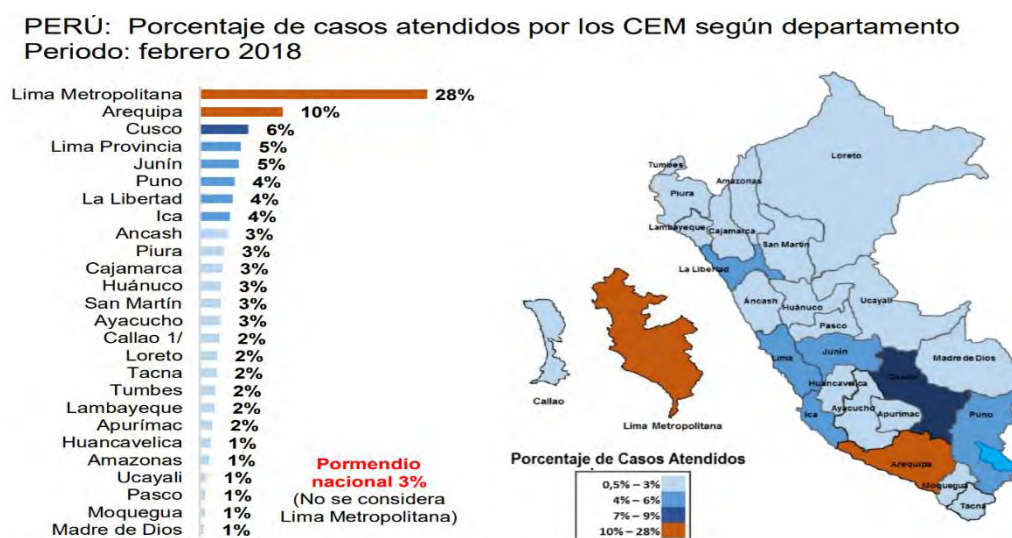
Región	2017		
	Femicidio	Tentativa	Total
Amazonas	1	5	6
Ancash	5	13	18
Apurímac	1	2	3
Arequipa	12	25	37
Ayacucho	6	6	12
Cajamarca	4	8	12
Callao	1	4	5
Cusco	6	13	19
Huancavelica	3	4	7
Huánuco	6	8	14
Ica	3	8	11
Junín	7	15	22
La Libertad	5	11	16
Lambayeque	5	1	6
Lima Metropolitana	31	75	106
Lima Provincia	2	8	10
Loreto	3	4	7
Madre de Dios	1	6	7
Moquegua	1	0	1
Pasco	2	3	5
Piura	3	9	12
Puno	7	6	13
San Martín	3	3	6
Tacna	1	5	6
Tumbes	2	1	3
Ucayali	0	4	4
Total	121	247	368

Fuente: MIMP 2017

El MIMP trabaja a través del PNCVFS para contrarrestar los casos de femicidio y violencia contra la mujer en el Perú, para lo cual se ha implementado servicios de atención temprana y prevenir casos de violencia y femicidio como los Centros de Emergencia Mujer.

En el informe estadístico de febrero 2018 emitido por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables con respecto al PNCVFS, que Lima Metropolitana es el departamento con más casos atendidos a nivel nacional con el 28%.

Figura 1: Porcentaje de Casos Atendidos por los CEM según Departamento



Fuente: Registro de casos del CEM - PNCVFS

Fuente: CEM – PNCVFS FEB 2018

El total de casos atendidos por los Centros de Emergencia Mujer de Lima Metropolitana en el periodo de enero y junio del 2018 es de 16 858, dentro de este periodo se puede observar los siguientes datos:

- El tipo de violencia con mayor incidencia en Lima Metropolitana es la violencia psicológica representada por 50.74%, seguido de la violencia física con el 38.83%.
- La violencia según el sexo en Lima Metropolitana se encuentra distribuido de la siguiente manera: mujeres por 82%, hombres por 18%.
- Las personas víctimas de violencia en Lima Metropolitana son principalmente de 18 a 59 años.

De acuerdo a Thomson Reuters Foundation, en su informe *“The world’s most dangerous megacities for women - 2017”*, Lima ocupa el quinto lugar de las ciudades más peligrosas del mundo para las mujeres.

Figura 2: Ranking de las Ciudades más Peligrosas para las Mujeres



Fuente: Thomson Reuters Foundation

De acuerdo a las estadísticas presentadas por el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI), en el año 2014 el porcentaje de mujeres en Lima Metropolitana es de 51,3% de un total de 9 millones 752 mil habitantes.

Los distritos de Lima Metropolitana se encuentran agrupados de la siguiente manera:

Figura 3: Lima Metropolitana



Fuente: INEI 2014

De acuerdo al INEI en el 2014, Lima Centro contaba con una población de 1 796 113 personas, la distribución de habitantes por distritos se representa en el siguiente gráfico:

Figura 4: Proyección Población por Distrito 2014

Fuente: INEI 2014

En la proyección de población por sexo 2014, en Lima Centro hay un promedio de 87.8 hombres por cada 100 mujeres. Miraflores es distrito con mayor número de mujeres, al haber 80 hombres por cada 100 mujeres y, en tercer lugar, está Surquillo con 81 hombres por cada 100 mujeres.

Figura 5: Proyección de Población por Sexo 2014

(Número de hombres por cada 100 mujeres)



Fuente: INEI 2014

Distrito de Surquillo:

Población:

De acuerdo a los datos del INEI en el 2014, la población total de Surquillo fue de 91,686 habitantes, de los cuales el 55% son mujeres (50 655 aproximadamente), es el distrito con mayor densidad poblacional, es decir, con el mayor número de habitantes por km2 de Lima Metropolitana.

Economía:

Surquillo forma parte de uno de los distritos con mayor densidad empresarial, de acuerdo al INEI en el 2014, ocupó el octavo lugar de Lima Centro en este indicador, con 14 509 empresas establecidas, entre ellos: restaurantes (836), panaderías (110), farmacias (100), establecimientos de hospedajes (43), entre otros. El ingreso Municipal del distrito en el año 2013 fue de 53 millones de soles.

Seguridad:

El distrito de Surquillo cuenta con una comisaría ubicada en: Jr. San diego # 401, en el primer semestre del 2016, se registraron un total de 125 efectivos policiales y 250 efectivos de serenazgo, lo cual representó que por cada 731 habitantes existe un efectivo policial y por cada 365 habitantes existe un efectivo de serenazgo. El distrito reportó 655 denuncias por delitos, de los cuales 604 corresponden a robo y hurto. (IDL 2016)

Salud:

El distrito de Surquillo cuenta con dos establecimientos para la atención de salud:

- Centro de Atención Primaria III Surquillo, ubicado en Calle Los Halcones # 414
- Programa de Atención Ambulatoria, ubicado en Calle Manuel Iribarren # 847 (Solo para trabajadores de Construcción Civil)

De acuerdo a las estadísticas publicadas por el MINSA, en el año 2015 se realizaron 146 513 atenciones en el distrito, el total de personal asignado a estos centros es de 2 598. (Ministerio de Salud 2015).

Educación:

De acuerdo al censo educativo realizado por el MINEDU en el 2017, el distrito de Surquillo cuenta con 117 instituciones educativas, de las cuales 35 son de gestión pública y 80 de gestión privada, se cuenta con 56 instituciones de educación inicial, 52 instituciones de educación primaria y secundaria y 8 instituciones de nivel superior.

CEM – Surquillo:

El CEM de Surquillo se encuentra ubicado en Jr. Manuel Iribarren 155 (sótano de la Municipalidad de Surquillo), el horario de atención es de 08:00 a 16:15, su ámbito de intervención corresponde a los distritos de Surquillo, Miraflores. (MIMP 2018)

En cuanto a los casos que ha atendido entre enero y julio del año 2018, el CEM ha reportado 170 casos relacionados a diferentes tipos de violencia:

Tabla 3: Atención de Casos según Tipo de Violencia

Tipo de Violencia atendidos Enero - Junio 2018	Nro. de casos
Violencia Económica o Patrimonial	1
Violencia Psicológica	92
Violencia Física	53
Violencia Sexual	24
Total	170

Fuente: MIMP – 2018

Respecto a la atención de casos según sexo, se puede ver que la mayor cantidad son presentadas por más mujeres que hombres.

Tabla 4: Atención de Casos según Sexo

Sexo	Nro. de casos
Mujeres	136
Hombres	34

Fuente: MIMP – 2018

En cuanto a la atención de casos según la edad, hay un mayor número de atenciones en personas entre 0 a 59 años:

Tabla 5: Atención de Casos según Edad

Rango de edad (años)	Nro. de casos
0 a 17	76
18 a 59	75
60 +años	19

Fuente: MIMP – 2018

2.3 Marco Normativo y Político contra la Violencia de Género

El país cuenta con normas y políticas nacionales e internacionales vigentes que establece las acciones para atender casos de violencia de género.

2.3.1 Normativa Internacional

El marco normativo internacional sustenta la Política Nacional contra la Violencia Familiar y de Género. Los tratados y convenciones celebrados por el Estado se encuentran vigentes en la Constitución Política del Perú de 1993. La presentación será descrita cronológicamente para poder entender la línea de tiempo del desarrollo normativo de esta problemática.

2.3.1.1 “Declaración Universal de los Derechos Humanos” (1948)

Declarado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en París en 1948, según el Alto comisionado de las Naciones Unidas, Zeid Ra’ad Al Hussein, el poder de la Declaración Universal es el poder de las ideas para cambiar el mundo, se establece aquellos derechos inalienables de todas las personas en todo momento y en todo lugar. (Naciones Unidas 2015)

Como una de las consideraciones iniciales, se establece que “los pueblos de las Naciones Unidas han reafirmado en la Carta su fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana y en la igualdad de derechos de hombres y mujeres”. (Declaración Universal de los Derechos Humanos 1948)

Por otro lado, en el artículo 16, presenta el derecho de hombres y mujeres “a casarse y fundar una familia y disfrutar de los mismos derechos en cuanto al matrimonio, durante y en caso de disolución”. (Declaración Universal de los Derechos Humanos 1948)

2.3.1.2 “Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer – CEDAW” (1979)

Es el instrumento internacional que obliga a los Estados como garantes de los derechos humanos a tomar medidas legales para lograr la igualdad entre mujeres y hombres. (MIMP 2015)

“A partir de la CEDAW, la discriminación que padecen las mujeres en sus vidas privadas, en el marco de sus vínculos familiares y personales, adquiere el grado de preocupación internacional y puede acarrear la responsabilidad internacional de los Estados Partes, sino protegen adecuadamente a las mujeres de la discriminación dentro de sus fronteras.” (CLADEM 2007)

En este extracto se puede evidenciar la importancia de la convención sobre la protección de las mujeres, ya que la Convención en 1979 reconoce explícitamente como problema internacional el que “las mujeres siguen siendo objeto de importantes discriminaciones, y esa discriminación viola los principios de la igualdad de derechos y del respeto de la dignidad humana”. (CLADEM 2007)

En este sentido

“Los Estados están obligados a condenar la discriminación y la violencia contra la mujer en todas sus formas, y a adoptar por todos los medios apropiados y sin dilaciones, una política encaminada a eliminar la discriminación contra la mujer, así como políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar la violencia que se ejerce en su contra. Como consecuencia deben:

- Modificar o derogar las leyes, reglamentos, usos y prácticas que discriminen contra las mujeres o cuya vigencia coadyuve a la permanencia o agrave la violencia contra la mujer.
- Garantizar la protección efectiva frente a la discriminación y a la violencia contra la mujer.
- Adoptar medidas temporales de acción afirmativa para acelerar el logro de la igualdad real.” (CLADEM 2007: 10 - 11)

2.3.1.3 Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer (1993)

Documento que “reconoce la necesidad de la aplicación universal a la mujer de los derechos y principios relativos a la igualdad, seguridad, libertad, integridad y dignidad”. (Naciones Unidas 1994)

En el artículo 1, la violencia contra la mujer se define como “todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada”.

Entre otras medidas vistas en el artículo 4, establece que los Estados deben

“aplicar por todos los medios una política encaminada a eliminar la violencia contra la mujer a través de esfuerzos por garantizar, en la mayor medida posible que las mujeres objeto de violencia y, cuando corresponda, sus hijos, dispongan de asistencia especializada, como servicio de rehabilitación, ayuda para el cuidado y manutención de los niños, tratamiento, asesoramiento, servicios, instalaciones y programas sociales y de salud, así como estructuras de apoyo y, así mismo, adoptar todas la demás medidas adecuadas para fomentar su seguridad y rehabilitación física y psicológica.” (Naciones Unidas 1994)

2.3.1.4 “Convención de Belem Do Para - Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer” (1994)

Es un documento legal de protección de los derechos y libertades fundamentales de las mujeres para eliminar las situaciones de violencia que puedan afectarles. Las políticas que los Estados Partes deben asumir están orientadas a “prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia para que toda mujer tenga una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como en el privado”. (MIMP 2015)

En el Capítulo I se describe la definición y el ámbito de aplicación de la presente convención, estos son expuestos en el Artículo 1 y 2, donde define “violencia contra la mujer como aquellas acciones o conductas, que causen muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, ocurrido en el ámbito privado (familia o unidad doméstica) como público (comunidad), perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes”. (OEA 1994)

También es importante resaltar el Capítulo III sobre los Deberes de los Estados, donde en el Artículo 7, presenta diversas medidas específicas, entre ellas tenemos el fomento de “servicios especializados apropiados para la atención necesaria a la mujer objeto de violencia, ya sea ofrecido por el sector público o privado, inclusive refugios, servicios de orientación para toda la familia, cuando sea el caso, de cuidado y custodia de los menores afectados” (OEA 1994). Así mismo el “acceso a programas eficaces de rehabilitación y capacitación que le permitan participar plenamente en la vida privada, social y pública”. (OEA 1994)

Otra medida descrita en el Artículo 8, alienta a “elaborar directrices adecuadas de difusión, a través de los medios de comunicación, para erradicar la violencia contra la mujer en todas sus formas y a realzar el respeto a la dignidad de la mujer”. (OEA 1994)

2.3.2 Normativa Nacional

En vista a los acuerdos internacionales asumidos por el Perú, se han establecido normativas que rigen a nivel nacional, regional y local para la correcta implementación de la Política Nacional contra la Violencia de Género.

2.3.2.1 Constitución Política del Perú (1993)

Como Artículo 2°, establece como parte de “los derechos fundamentales la libertad y seguridad de las personas, estableciendo que nadie debe ser víctima de violencia moral, psíquica o física, ni sometido a tortura o a tratos inhumanos o humillantes”. (Congreso de la República 1993)

Además, reitera en el Artículo 7° que “todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y defensa”. (Congreso de la República 1993)

2.3.2.2 “Ley 26260, Ley de Protección frente a la Violencia Familiar” (1997)

Establece el marco de la política de lucha contra toda forma de violencia en el ámbito familiar “planteando acciones y distribuyendo competencias a sectores como la Policía Nacional, Ministerio Público, Juez de Familia y Defensorías Municipales del Niño y del Adolescente para cumplir este propósito”. (MIMP 1997)

2.3.2.3 “Decreto Supremo N°002-98-JUS Reglamento del Texto Único Ordenado de la Ley de Protección frente a la Violencia Familiar” (1998)

Es un documento que “tiene como objeto establecer las normas y procedimientos para la mejor aplicación de la política del Estado y de la sociedad frente a la violencia familiar, así como para ejecutar las medidas de protección a las víctimas de tales actos”. (MIMP 2015)

En el mencionado reglamento promulgado por el Ministerio de Justicia, alcanza a los “funcionarios y autoridades públicas, así como a los integrantes de las Defensorías Municipales del Niño y Adolescente que deban intervenir para prevenir los actos de violencia familiar o con motivo de la comisión de los mismos”. (MIMP 2015)

2.3.2.4 Acuerdo Nacional (2002)

Es un “conjunto de políticas de Estado elaboradas y aprobadas sobre la base de diálogo y del consenso con el fin de definir un rumbo para el desarrollo sostenible del país y afirmar su gobernabilidad democrática”. (Acuerdo Nacional 2002)

Como Política 1. Democracia y Estado de Derecho, el primer objetivo establece la “erradicación de la violencia y fortalecimiento del civismo”, promoviendo como una de sus acciones el “consolidar las políticas orientadas a prevenir, disuadir, sancionar y eliminar aquellas conductas y prácticas sociales que pongan en peligro la tranquilidad, integridad o libertad de las personas, así como la propiedad pública o privada”. (Acuerdo Nacional 2002)

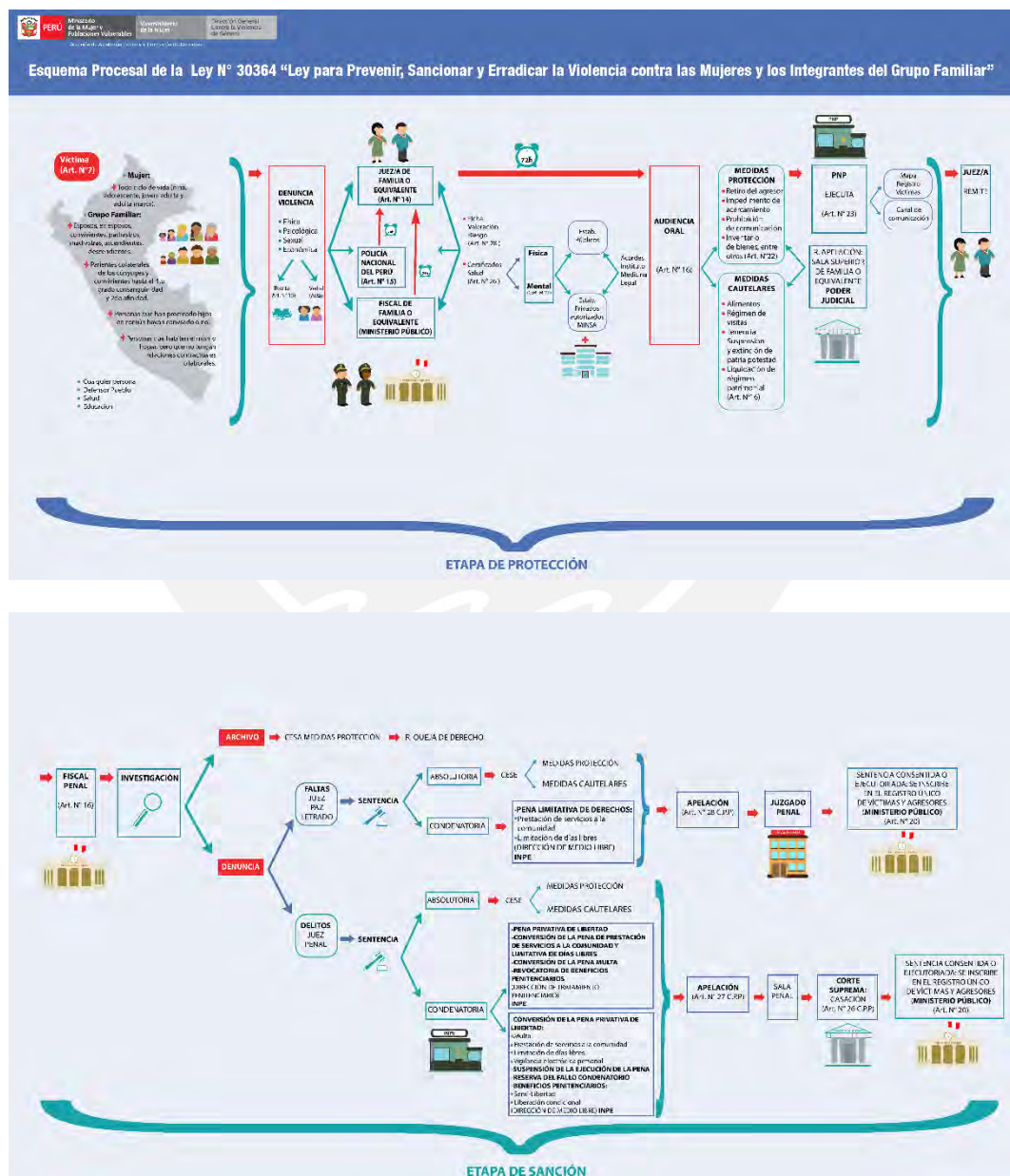
En la Política 2. Equidad y Justicia Social, se comprometen a fortalecer la familia, estableciendo una política de Estado que “prevenga, sancione y erradique las diversas manifestaciones de violencia que se producen en las relaciones familiares a través de institucionalización de políticas multisectoriales para la reducción de la violencia familiar y juvenil”. (Acuerdo Nacional 2002)

2.3.2.5 “Ley 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar” (2015)

La presente ley establece los niveles de actuación multisectorial para la atención de casos de violencia en el país.

“Crea el sistema nacional para la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, como un sistema funcional cuya finalidad es coordinar, planificar, organizar y ejecutar acciones articuladas, integradas y complementarias para la acción del Estado en la prevención, atención, protección y reparación de la víctima, la sanción y reeducación del agresor, a efectos de lograr la erradicación de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar”. (MIMP 2015)

Figura 6: Esquema Procesal de la Ley N°30364 “Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres y Los Integrantes del Grupo Familiar”



Fuente: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

2.4 Contexto Institucional

2.4.1 Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Es creado bajo el “Decreto Legislativo N°1098 Decreto Legislativo que Aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables”.

“Se establece al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables como un organismo del Poder Ejecutivo, rector de las políticas nacionales y sectoriales sobre la mujer y promoción y protección de las poblaciones vulnerables, con personería jurídica de derecho público y constituye un pliego presupuesto. Tiene como finalidad diseñar, establecer, promover, ejecutar y supervisar políticas públicas a favor de las mujeres y de las poblaciones vulnerables consideradas como grupos de personas que sufren discriminación o situaciones de desprotección: niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad, desplazados y migrantes internos, con el objeto de garantizar sus derechos, con visión intersectorial. Entre los ámbitos de competencia tiene la prevención, protección y atención de la violencia contra la mujer y la familia, promoviendo la recuperación de las personas afectadas”. (MIMP 2012)

2.4.1.1 Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual

Es creado bajo el “Decreto Supremo N°008-2001-PROMUDEH” en el 2001, con el objetivo de “reducir la alta prevalencia de la violencia familiar. Integra la acción del Estado en servicios de prevención, atención y protección de los grupos vulnerables (mujeres, niños, niñas y adolescentes) en los diferentes niveles de gobierno”, además contribuye a la mejora de “la calidad de vida de la población desde una perspectiva de género”. (MIMP 2017)

La Dirección Nacional del Programa de Violencia Familiar y Sexual

“Se encarga de dirigir la oficina de operaciones, órgano encargado de planificar, organizar, coordinar, dirigir, supervisar, controlar y evaluar las actividades técnicas y administrativas del Programa en las sedes a nivel nacional a través de la oficina de promoción y capacitación y la oficina de investigación y registros”. (MIMP 2001)

Unidad de Prevención y Promoción Integral Frente a la Violencia Familiar y Sexual

“Es el órgano encargado de promover la acción individual y colectiva contra la violencia familiar y sexual, mediante la formulación, promoción, planeación, coordinación y ejecución de actividades de información, comunicación, difusión y educación no formal”. (MIMP 2001)

Unidad de Generación de la Información y Gestión del Conocimiento

“Órgano encargado de generar, procesar y analizar la información sobre la violencia familiar y sexual y elaborar los informes técnicos y administrativos correspondientes. Así mismo formular proyectos de investigación e intervención en el área de violencia familiar y sexual y evaluar los que sean propuestos al programa”. (MIMP 2001)

Unidad de Atención Integral Frente a la Violencia Familiar y Sexual

“Encargado de promover, desarrollar, organizar, dirigir y supervisar estrategias de atención de las personas afectadas o involucradas en hechos de violencia familiar y sexual que se atienden en los servicios del Programa”. (MIMP 2001)

Formula y propone directivas internas complementarias que permita “aplicar adecuadamente la normativa vigente, enmarcada en los lineamientos y políticas dictadas por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, respecto a la prestación de los servicios a personas afectadas o involucradas en situaciones de violencia”. También promueve, propone, desarrollo y supervisa “estrategias y servicios de atención a personas afectadas o involucradas en hechos de violencia familiar y sexual” como son Línea 100, Servicio de Atención Urgente, Centro Emergencia Mujer y Centro de Atención Integral a Agresores.

Parte de sus funciones también comprende “promover y desarrollar mecanismos de articulación intergubernamental e intersectorial y de la sociedad civil para la atención de personas afectadas o involucradas en hechos de violencia familiar y sexual”. A su vez impulsa el fortalecimiento a través de la capacitación y asistencia técnica en las Casas de Acogida Hogares de Refugio Temporal del Ministerio de Salud y los servicios de atención mencionados.

2.4.1.1.1 Centros de Emergencia Mujer (CEM)

Los Centro de Emergencia Mujer (CEM) fue creado en el año 1999 como un servicio del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual, lo cuales “son servicios públicos especializados y gratuitos, de atención integral y multidisciplinaria, para víctimas de violencia familiar y sexual, en los cuales se brinda orientación legal, defensa judicial y consejería psicológica.” (MIMP)

Niveles de atención y servicios que ofrece

1. Admisión

El encargado es el admisionista. Se encarga de identificar el motivo de consulta, la clasificación del hecho de violencia, registrar y valorar la priorización de la atención. Según la Guía del Centro emergencia mujer, el objetivo es “identificar y facilitar el ingreso de la persona afectada por hechos de violencia al servicio”. (MIMP 2017: 42)

2. Primer nivel de atención

“Está a cargo preferentemente por un/a profesional de psicología y de trabajo social, debidamente capacitados en temas de género, violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, violencia sexual y técnicas de intervención en crisis.” (MIMP 2017: 49)

Se incluyen las siguientes acciones: primera entrevista, intervención en crisis, evaluación de riesgo, gestión de riesgo y derivación. (MIMP 2017: 50-74)

3. Segundo nivel de atención

“El Segundo Nivel de Atención está a cargo de un/a profesional de psicología, un/a trabajador/a social y un/a abogado/a, debidamente capacitados en temas de género, violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar y técnicas de entrevista con el fin de contribuir a la protección, recuperación, acceso a la justicia y fortalecimiento de las redes socio familiares de la persona usuaria.” (MIMP 2017: 75)

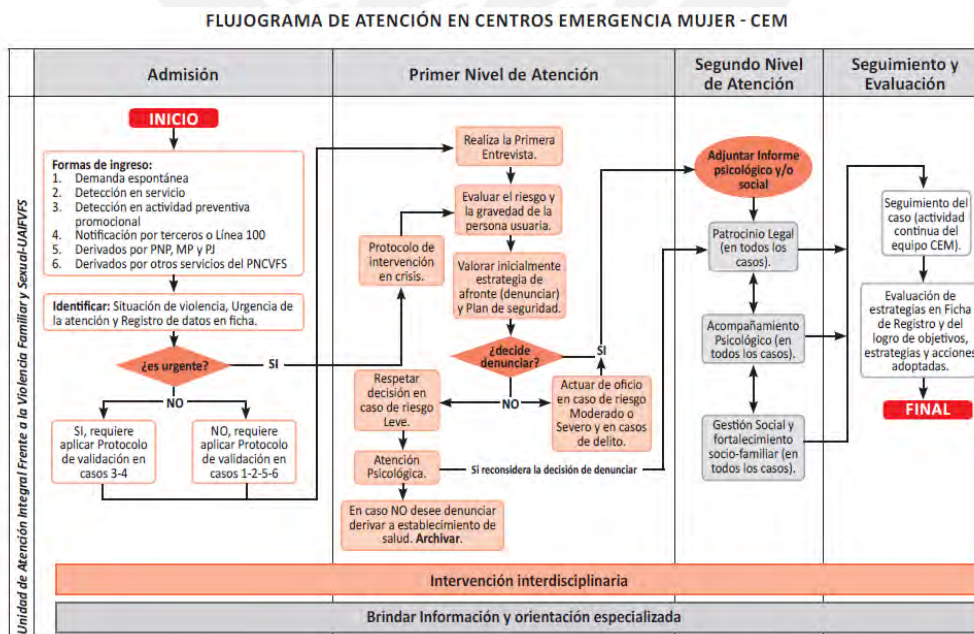
Se incluyen las siguientes acciones: acompañamiento psicológico, patrocinio legal, fortalecimiento de redes familiares y/o sociales y gestión social. (MIMP 2017: 75-86)

4. Seguimiento y evaluación

“El seguimiento de los casos es una actividad continua, sin embargo cada mes el equipo técnico del CEM se reúne a fin de revisar los casos. Se verifica el cumplimiento del plan de atención y de las actividades desarrolladas por cada profesional del CEM; verificar si las referencias han sido efectivas e identificar nuevas necesidades de la persona usuaria del servicio. Las reuniones se llevan a cabo revisando de manera correlativa las fichas ingresadas al servicio.” (MIMP 2017: 89)

“El estudio y la evaluación de los casos del servicio es una actividad continua realizada por el equipo de profesionales del CEM a fin de verificar que la situación haya cesado y si la movilización de recursos ha sido efectiva para contribuir con el acceso a la justicia, protección y recuperación de la persona usuaria del servicio. Sin perjuicio de lo señalado cada tres meses se debe evaluar los casos de riesgo moderado y riesgo severo.” (MIMP 2017: 90)

Figura 7: Flujoograma de atención en Centros Emergencia Mujer – CEM



Actualmente los CEMs se encuentran implementados a nivel nacional, se cuenta con 302 CEMs instalados, están ubicados en comisarías, centro de salud o espacios independientes dentro de los distritos, los horarios de atención varían de acuerdo al nivel de violencia contra la mujer de la zona, atienden 24 x 7 o en horario regular. (MIMP 2018)

2.5 Investigaciones Relacionadas

Se recogió información de investigaciones previas acerca de la violencia contra las mujeres y desigualdad de género en los recursos de base de datos de la PUCP y documentos públicos del repositorio del PNCVFS. También se revisó revistas especializadas en Scielo, entre otros recursos digitales.

2.5.1 Tesis: “Expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia: un estudio sobre las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, en el distrito de Villa María del Triunfo”

La investigación de tesis, elaborada por Nora Flores, está enfocada al análisis del servicio que brinda el Centro de Emergencia del distrito de Villa María del Triunfo, para lo cual se define como el objetivo principal:

“Determinar si el servicio que brindan las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, Centro Emergencia Mujer, Policía del Perú-Comisaría y Ministerio Público-Fiscalía de Familia en el distrito de Villa María del Triunfo, responde a las demandas y expectativas de las víctimas de violencia” (Flores 2015: 19).

“Los objetivos específicos son:

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

- Identificar áreas de mejora en el servicio que brindan las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer”. (Flores 2015: 19)

Los principales hallazgos acerca de las expectativas que las víctimas de violencia desean alcanzar a través del Estado y las demandas que ellas exigen al servicio de las unidades de atención se definen de la siguiente manera (Flores 2015: 124-148):

“Expectativas:

- Mejorar mi autoestima.
- Solucionar la violencia en mi vida.
- Recuperar lo perdido por la violencia.
- Recibir apoyo del Estado.
- Recibir compensación por la agresión.

Demandas:

- Confiabilidad.
- Horario de atención 24 horas.
- Personal suficiente.
- Atención psicológica para mí y mis hijos.
- Detener la violencia.
- Abogado que me represente.
- Detección del agresor.
- Oportunidad en el castigo al agresor.” (Flores 2015: 148)

De acuerdo con la tesis, el aspecto más importante que afecta a las víctimas de violencia es el psicológico, luego las relaciones familiares y sociales, finalmente el legal, se resalta la importancia de la atención psicológica ya que conocen las consecuencias de la misma. (Flores 2015: 148)

Otro hallazgo que describe la investigación es sobre la primera expectativa identificada “Mejorar mi autoestima” por las víctimas de violencia, la cual, como menciona no es cubierta por el CEM, se recibe una atención básica conformada por una sesión de 30 o 45 minutos, se recomienda incorporar este servicio en la atención del CEM. (Flores 2015: 131)

La expectativa “Solucionar la violencia en mi vida”, de acuerdo a la investigación, tampoco es satisfecha por los servicios: Comisaría-Policía Nacional y Fiscalía de Familia-Ministerio Público. Las víctimas de violencia no se sienten seguras, ya que en su mayoría el agresor está libre y temen ser nuevamente agredidas, esto es por la falta de efectividad en los procesos de denuncia al agresor, investigación y trámites que debe de realizar la víctima; también menciona que la asesoría legal de CEM es limitada, no cuentan con suficiente personal para atender los todos los casos. (Flores 2015: 134)

“Las principales demandas que las víctimas de violencia solicitan a los servicios de las unidades de atención son: ‘Atención Psicológica para mí y mis hijos’, ‘Se logre detener la violencia’ y ‘Abogado que me represente’”. (Flores 2015: 153)

Como se indica la atención psicológica del CEM es limitada y puntual hacia la víctima y no hacia los hijos, la investigación indica esta oportunidad de mejora en el servicio del CEM; las demandas están relacionadas con la capacidad y nivel de especialización que el servicio del CEM, donde se ha evidenciado una brecha entre los servicios que el CEM brinda y lo que las víctimas necesitan. (Flores 2015: 154:162)

La tesis en referencia nos brinda una línea base acerca de las expectativas, demandas y percepción de las mujeres que han usado el servicio del CEM, la cual sirve como un punto de comparación en el desarrollo de las preguntas específicas de la presente investigación, ya que se encuentran enfocadas a las dimensiones claves de: mecanismos de información, necesidades y especialización.

2.5.2 Artículo: “Una aproximación cualitativa a la violencia hacia la mujer en un asentamiento humano de Villa El Salvador”

El artículo describe el estudio cualitativo de la violencia contra la mujer en el AAHH de Villa el Salvador.

“Los objetivos específicos de análisis son:

- Describir las características de la violencia hacia la mujer y de sus principales actores desde la perspectiva de las participantes.

- Identificar en el discurso de un grupo de mujeres de la zona, las creencias que mantienen a la mujer en una relación violenta.
- Describir los factores que, desde la perspectiva de las entrevistadas, detienen la violencia hacia la mujer". (Mayorga 2009)

Resultados del análisis

Características de la violencia (Mayorga 2009: 99-101):

- Se presentan al interior de las familias.
- La violencia puede estar siendo encubierta dentro de los hogares.
- En primer lugar se ubica el tipo de violencia física como la más común y en segundo lugar la violencia psicológica, la cual señala que es la que tiene mayores consecuencias.
- Las mujeres agredidas son identificadas como personas sin carácter y/o depresivas, con falta de seguridad y autoestima.
- Los agresores son identificados como personas machistas y celosas, inestables, los cuales cambian cuando agreden, el alcohol es considerado como el detonante de este cambio de comportamiento.

Principales detonantes de la violencia (Mayorga 2009: 101):

- Celos por parte de la pareja.
- Machismo.
- Consumo de alcohol.

Estrategias que usan las mujeres para hacerle frente a sus parejas violentas (Mayorga 2009:102):

- Uso de comunicación.
- Entender la conducta agresiva de la pareja.
- Responder de forma violenta.

Creencias de las mujeres que continúan al lado de sus parejas violentas (Mayorga 2009:102):

- A las mujeres "les gusta" mantener una relación violenta.
- Bienestar de los hijos.
- Falta de seguridad.
- Falta de recursos económicos para poder solventar un proceso judicial.

Factores que podrían impedir el incremento de la violencia, desde la perspectiva de las mujeres (Mayorga 2009:103-104):

- Control social por el entorno inmediato (hijos, familiares, vecinos, amigos).
- Recursos económicos que le permita a la mujer tener otra posición en el hogar.
- Una ley que las proteja de la situación de violencia.
- Tratar y educar bien a los hijos desde niños, evitar que adquieran conductas violentas en un futuro, inculcar la igualdad de género para evitar la cultura machista en ellos.

Principales hallazgos (Mayorga 2009:105-106):

- El trabajo da a las mujeres recursos para poder distribuir gastos dentro del hogar. “Cuando la mujer trabaja, se crea igualdad de condiciones entre el hombre y la mujer, de esta manera, las responsabilidades económicas del hogar estarían repartidas entre ambos miembros de la pareja rompiendo la distribución de roles tradicional al interior del hogar (Mayorga, 2009).
- Pueden existir casos que no son denunciados, la violencia queda al interior del hogar. “Tanto agredidas como agresores, pueden tener razones para invisibilizar la violencia; por el lado de los agresores, el encubrimiento de la violencia puede tener como objetivo evitar la intervención de otras personas (Mayorga, 2009). Por el lado de las víctimas de violencia está la vergüenza, el temor a volver ser agredidas.
- Las mujeres conocen los diferentes tipos de violencia que existen, lo cual ayuda a la fácil detección de alguna señal de violencia en el hogar y detenerlas oportunamente.
- Los agresores son identificados como machistas, celosos, inestables e impulsivos.
- El alcohol es el principal detonante de la violencia en el hogar.
- Las mujeres reconocen que la comunicación entre la pareja es un elemento importante que puede prevenir la violencia en el hogar, sin embargo, no cuentan con las herramientas o formas para lograrlo.
- La pobreza no es un factor principal en la violencia contra la mujer, “lo que corrobora la idea de Gonzales y Gavilano (1999) respecto a que la pobreza

no es el único factor determinante en la aparición de la violencia.” (Mayorga, 2009).

A través del análisis cualitativo que realiza el artículo “Una aproximación cualitativa a la violencia hacia la mujer en un asentamiento humano de Villa El Salvador” obtenemos información importante acerca de la percepción de las mujeres que han sufrido o evidenciado maltrato familiar, ya sea dentro de sus hogares o localidad, como son: las causas que lo originan, las estrategias que utilizan para evitarlo y sus reacciones ante ello. Esta información se encuentra relacionada con las dimensiones claves de mecanismos de información y necesidades, que la presente investigación desarrolla.

2.6 Principales Conceptos

2.6.1 Género

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables define al género como: “El conjunto de conductas y valores aprendidos desde la infancia acerca de la distribución de atributos, roles y espacios entre mujeres y hombres. Todo lo relacionado con los roles, responsabilidades y expectativas son construcciones sociales que se cimientan sobre las personas dependiendo si son mujeres u hombres. Estas construcciones sociales son independientes del sexo biológico de las personas.” (MIMP 2016)

2.6.2 Igualdad de Género

La presente investigación está relacionada al concepto de Igualdad de Género. Según la definición de las Naciones Unidas (ONU), la igualdad de género “se refiere a la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres y de las niñas y los niños. La igualdad no significa que las mujeres y los hombres serán iguales, sino que los derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres no dependen de si nacieron con determinado sexo. La igualdad de género implica que los intereses, necesidades y prioridades de mujeres y hombres se toman en cuenta, reconociendo la diversidad de diferentes grupos de mujeres y hombres. La igualdad de género no es un asunto de mujeres, sino que concierne e involucra a los hombres al igual

que a las mujeres. La igualdad entre mujeres y hombres se considera una cuestión de derechos humanos y tanto un requisito como un indicador del desarrollo centrado en las personas.” (Naciones Unidas Mujeres)

Por su parte, el instructivo de género del Ministerio de Inclusión Social sostiene que: “La equidad de género es la distribución justa de los recursos, las oportunidades y beneficios entre mujeres y hombres para alcanzar su pleno desarrollo y la vigencia de sus derechos humanos. Este concepto implica el reconocimiento de las diferencias y la garantía de la igualdad en el ejercicio de los derechos.” (MIDIS 2016)

Sobre las terminologías utilizadas, particularmente sobre el uso entre equidad e igualdad, “el término preferido dentro de las Naciones Unidas es igualdad de género, en lugar de equidad de género. La equidad de género contiene un elemento de interpretación de la justicia social, generalmente basada en la tradición, costumbres, religión o cultura, más frecuentemente en detrimento de las mujeres. Se ha determinado que ese uso de la equidad con respecto al adelanto de las mujeres es inaceptable. Durante la conferencia de Beijing en 1995, se acordó que se utilizaría el término igualdad.” (Naciones Unidas Mujeres 2016)

2.6.3 Violencia de Género

Las Naciones Unidas utilizan las siguientes definiciones y conceptos: “Violencia sexual, violencia de género y violencia contra las mujeres son términos que se usan comúnmente de manera intercambiable. Todos estos términos referirse a violaciones de los derechos humanos fundamentales que perpetúan roles estereotipados por sexo que niegan la dignidad humana y la autodeterminación del individuo y obstaculizar el desarrollo humano. Se refieren a daños físicos, sexuales y psicológicos que refuerzan subordinación femenina y perpetúa el poder y el control masculino.” (Naciones Unidas 2003)

Adicionalmente, las Naciones Unidas definen la violencia contra la mujer como “todo acto de violencia de género que resulte, o pueda tener como resultado un daño físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada.” (Naciones Unidas 2003)

Según el “Marco conceptual para las políticas públicas y acción del estado en temas de violencia basada en género” desarrollado por el MIMP, “la violencia basada en género puede referirse a una amplia gama de situaciones que van desde la violencia conyugal y otras formas de violencia que se dan en la intimidad del espacio familiar, hasta llegar hasta la violencia homofóbica y su efecto más perverso, el denominado ‘crimen de odio’ contra personas lesbianas, gays, bisexuales, transexual o de ser el caso, intersexual.” (MIMP 2016)

Otra definición más específica sobre la violencia contra la mujer es: “La Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, aprobada en Resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas 48/104, del 20 de diciembre de 1993, publicada el 23 de febrero de 1994 (ONU, 1993) es el primer documento a nivel internacional, que aborda de manera clara y específica esta tipología de violencia, definiendo en su artículo primero que la violencia contra la mujer es todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino, que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se produce en la vida pública como en la vida privada.” (Naciones Unidas 1994)

2.6.4 Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), son objetivos trazados por la ONU para la adopción de medidas para “poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.” (Naciones Unidas)

Son 17 los ODS, aunque según el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo “incluyen nuevas esferas como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible y la paz y la justicia, entre otras prioridades.” (Naciones Unidas)

El propósito de los ODS es mejorar la calidad de vida de las personas en todo el mundo. Estos objetivos se pusieron en marcha en el año 2016 y la meta es cumplirlos para el año 2030. Sin embargo, su cumplimiento y logro de resultados dependerá del compromiso de los gobiernos, ciudadanos, sociedad civil y

organizaciones privadas que vienen adoptando medidas y realizando acciones para alcanzar las metas establecidas. (Naciones Unidas)



CAPÍTULO III

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Naturaleza de la investigación

La investigación es de tipo cualitativa, ya que la información recogida a través de entrevistas en profundidad, arrojan resultados diversos y de casos diferenciados por parte de los actores involucrados, lo cual nos permite conocer los factores que contribuyen y/o limitan la implementación del PNCVFS en el Centro Emergencia Mujer (CEM) de Surquillo durante los años 2017 - 2019, se analizan los mecanismos de difusión de la información que se ejecutan, así como la consideración a las necesidades y expectativas de las usuarias de derecho y el aporte del servicio de consejería psicológica, asistencia social, orientación legal y defensa judicial que ofrece.

3.2 Variables e Indicadores

3.2.1 Mecanismos de difusión de la información

Variables

- Descripción de los mecanismos de difusión de la información implementadas por el PNCVFS a través del CEM de Surquillo.
- Se refiere a los mecanismos de difusión de la información existentes de manera periódica y regular dirigidos a las usuarias de derecho para acceder a los servicios de PNCVFS.
- Se refiere al conocimiento e impresión de las usuarias de derecho acerca de mecanismos de información que utiliza el PNCVFS y CEM a la población, cuántos servicios conocen y comprenden del programa y del CEM, si la información recibida es clara, suficiente y útil.
- Indica el nivel de llegada de los mecanismos de información que utiliza el PNCVFS y el CEM de Surquillo y si son adecuados para la población, además de cuáles son los más utilizados y cuales son aquellos que no fueron contemplados, pero son usados por la población.

Indicadores

- Número de mecanismos de difusión de la información implementada para la accesibilidad a los servicios del PNCVFS a través del CEM de Surquillo.
- Tipo de información que el PNCVFS brinda a través del CEM de Surquillo.
- Frecuencia de la información diseminada a través de los mecanismos de información del PNCVFS.
- Percepción de las usuarias de derecho sobre los mecanismos de difusión de la información implementadas por el PNCVFS a través del CEM de Surquillo

- Nivel de conocimiento sobre los mecanismos de difusión de la información implementada para la accesibilidad a los servicios del PNCVFS a través del CEM de Surquillo.
- Alcance de los mecanismos de difusión de la información implementadas por el PNCVFS a través del CEM de Surquillo para lograr los objetivos.
- Porcentaje de las usuarias de derecho que conocen los mecanismos de acceso a los servicios del PNCVFS.

3.2.2 Necesidades y expectativas

Variables

- Satisfacción de las usuarias víctimas de violencia sobre el CEM de Surquillo
- Indica el grado de percepción de la atención del CEM de Surquillo.
- Satisfacción de las usuarias víctimas de violencia sobre la atención de cada servicio del CEM de Surquillo.
- Indica el grado de percepción de la atención de cada servicio brindado por el CEM de Surquillo.

Indicadores:

- Nivel de satisfacción de la atención de las usuarias de derecho sobre el CEM de Surquillo.
- Nivel de satisfacción de las usuarias de derecho sobre la atención de cada servicio del CEM de Surquillo.

3.2.3 Especialización

Variables

- Conocimiento sobre los protocolos para la atención de los servicios del CEM Surquillo.
- Se refiere a la existencia de protocolos para la atención de las víctimas de violencia en los servicios que el CEM de Surquillo brinda (consejería psicológica, asistencia social, orientación legal y defensa judicial) los cuales contemplan las diferentes casuísticas de las víctimas.
- Se refiere a la existencia de criterios de derivación de las víctimas a centros especializados para continuar los tratamientos o asesorías según los casos.
- Conocimiento y habilidades de los profesionales sobre los servicios que ofrece el CEM de Surquillo.
- Alude al nivel de especialización y experiencia del personal del CEM de Surquillo para la atención de consejería psicológica y asistencia social, cumplimiento de capacitaciones y uso de métodos de retroalimentación de casos atendidos.

Indicadores:

- Tipos de protocolos para la atención de los servicios del CEM de Surquillo.
- Frecuencia de uso de los protocolos para la atención de los servicios del CEM de Surquillo.
- Nivel de conocimiento sobre los protocolos para la atención de los servicios del CEM de Surquillo.
- Número de usuarias de derecho víctimas de violencia atendidas por los servicios del CEM de Surquillo.
- Número de atenciones que se brinda a las usuarias de derecho víctimas de violencia por los servicios del CEM de Surquillo.

- Tipo de criterios de derivación del CEM de Surquillo.
- Frecuencia de uso de los criterios de derivación del CEM de Surquillo.
- Nivel de conocimiento sobre los criterios de derivación por parte del personal del CEM de Surquillo.
- Grado de especialización del profesional que atiende los servicios del CEM de Surquillo.
- Años de experiencia de cada profesional en la atención de cada servicio del CEM de Surquillo.
- Número de capacitaciones brindadas por el PNCVFS a los profesionales para la atención del CEM de Surquillo.

3.3 Forma de investigación

Se realiza un estudio de caso del Centro Emergencia Mujer del distrito de Surquillo durante el 2019 para poder analizar la implementación del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual. El estudio de caso del CEM permite encontrar los siguientes tipos de conocimiento:

- Explicativo: ya que se identificarán las razones por las que el PNCVFS a través de los servicios que brinda el CEM funciona bien o mal, así como la identificación de los logros obtenidos y los procesos que pueden ser mejorados.
- Sistemático: el estudio de caso también nos permitirá identificar las regularidades y la lógica del proceso. Esa información servirá como punto de partida para proponer acciones de mejora y/o fortalecimiento a los procesos.

3.4 Fuentes de información

3.4.1 Usuarías de derecho de los distritos de Surquillo y Miraflores

Mujeres desde los 18 años, consideradas potenciales usuarias del CEM Surquillo por vivir en los distritos de Surquillo y Miraflores.

3.4.2 Usuarías de derecho víctima de violencia familiar y sexual

Mujeres desde los 18 años que han utilizado los servicios del CEM de Surquillo.

3.4.3 Personal del PNCVFS y del CEM Surquillo

Representantes de la Dirección Ejecutiva del PNCVFS y/o Dirección de la Unidad de Atención Integral Frente a la Violencia Familiar y Sexual, así como personal que atiende directamente a las mujeres víctimas de violencia familiar en el CEM de Surquillo.

3.4.4 Personal de Instituciones Asociadas al CEM Surquillo

Personas que derivan y/o reciben casos del CEM Surquillo y que atienden directamente a mujeres víctimas de violencia familiar como por ejemplo la

comisaría, municipalidad, centro médico y DEMUNA de los distritos de Surquillo, Miraflores y San Borja.

3.5 Universo

Usuarías de derecho víctimas de violencia atendidas en el CEM de Surquillo.

3.6 Muestra

- 7 usuarias de derecho de los distritos de Surquillo y Miraflores
- 8 usuarias de derecho víctimas de violencia familiar y sexual atendidas en el CEM Surquillo.
- 3 personal del PNCVFS y 6 del CEM.
- 10 profesionales de instituciones asociadas al CEM Surquillo: comisaría, municipalidad, centro médico y DEMUNA de Surquillo.

3.7 Procedimiento para el recojo de información

- Entrevistas semi estructuradas a las usuarias de derecho y a las usuarias de derecho víctimas de maltrato.
- Entrevista semi estructurada a personas claves del PNCVFS
- Entrevista semi estructurada al personal del CEM de Surquillo.
- Entrevista semi estructurada al personal de instituciones asociadas al CEM Surquillo: comisaría, centro médico y DEMUNA.

3.8 Instrumentos de recojo de información

- Guía de Indagación para la entrevista semi estructurada

3.9 Consideraciones Éticas

La presente investigación toma como base los “Lineamientos éticos para las investigaciones en violencia familiar y sexual” publicados por el MIMP el 2014.

Entre los aspectos planteados tenemos:

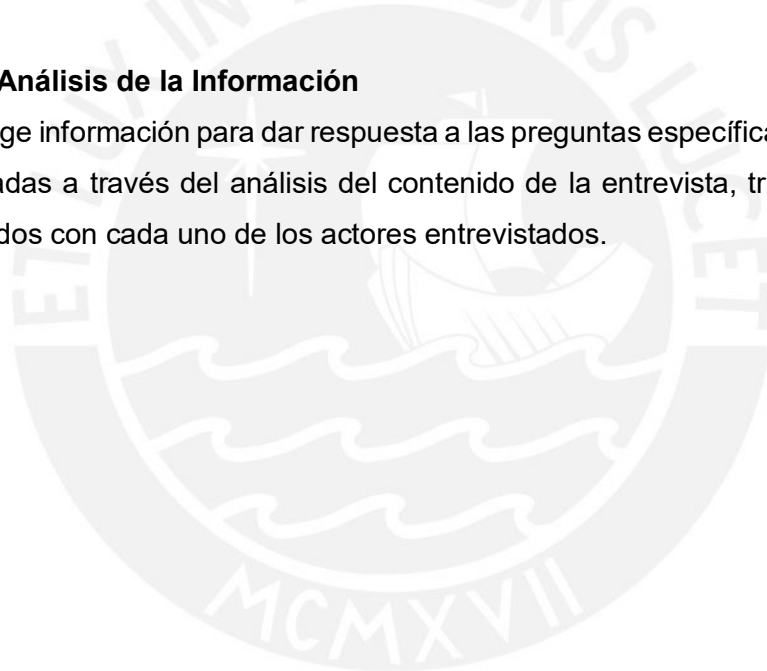
- “Se contempla la aplicación de un consentimiento informado verbal a cada una de las personas que participarán en esta investigación, preservando la confidencialidad de su identidad, así como la información brindada.
- Se preserva la privacidad, a través de un ambiente o espacio adecuado donde se pueda conversar cómodamente para que

nadie escuche lo conversado o interrumpa el proceso de recojo de información, además de que permita a la persona expresarse.

- Se considera todas las ideas, creencias, actitudes y conductas de las personas involucradas en el proceso de investigación, así como la adaptación de los instrumentos a las formas de vivir de las personas que van a ser entrevistadas.
- Si se evidenció que el entrevistado(a) tiene una actitud que demuestra miedo, ansiedad, tristeza, temor, o si el llanto deviene, se usó procedimientos de soporte emocional con palabras que transmitan tranquilidad para que sepa que entendemos su situación, para evitar, en la medida de lo posible, generar riesgos, daños o la doble victimización en las personas afectadas por la violencia familiar o sexual.” (MIMP 2014)

3.10 Análisis de la Información

Se recoge información para dar respuesta a las preguntas específicas, estas serán procesadas a través del análisis del contenido de la entrevista, triangulando los contenidos con cada uno de los actores entrevistados.



CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La investigación busca identificar aquellos factores que contribuyen y/o limitan la implementación del PNCVFS en el Centro Emergencia Mujer (CEM) de Surquillo para lo cual se ha entrevistado en profundidad a mujeres víctimas de violencia que han sido atendidas en el CEM de Surquillo y usuarias de derecho potenciales por ser residentes de los distritos de Miraflores y Surquillo, al ser el área de atención del servicio. Así mismo se entrevistó al personal del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual y de otras instituciones aliadas como las comisarías de Miraflores y Surquillo, DEMUNA de la Municipalidad de Miraflores y Surquillo, psicóloga del Centro de Salud de Miraflores y Fiscales de la Primera Fiscalía Superior de Familia y Fiscalía de Violencia contra la Mujer y el Grupo Familiar.

Los hallazgos presentados a continuación se presentan tomando en cuenta las preguntas específicas y objetivos de la tesis.

Las usuarias de derecho víctimas de violencia (UDV) entrevistadas son residentes de varios años del distrito de Surquillo, se encuentran en un rango de edad entre los 31 y 71 años, casi todas madres de uno a tres hijos (as) además cuentan con un nivel educativo técnico el cual desempeñan, sin embargo, el 30% de las usuarias no trabajan actualmente.

4.1 Contribución de los Mecanismos de Difusión de la Información Implementados por El PNCVFS para que las Usuarias de Derecho Accedan al CEM

Los mecanismos de difusión de la información principalmente se promueven para prevenir la violencia.

Según una acción estratégica del “Plan Nacional contra la Violencia de Género 2016 – 2021” es el

“diseño e implementación de una Estrategia Comunicacional para Prevenir la Violencia de Género, articulada a nivel intersectorial, interinstitucional e intergubernamental para cambiar patrones socioculturales que reproducen relaciones desiguales de poder y

diferencias jerárquicas que legitiman y exacerbaban la violencia de género que afecta desproporcionadamente a las mujeres, familias, sociedad e instituciones”. (MIMP 2014)

La responsabilidad sobre esta actividad recae sobre el MIMP, Gobiernos Regionales y Locales.

A continuación, presentamos los hallazgos sobre los mecanismos de difusión que llevaron a las mujeres víctimas de violencia (UDV) a tomar contacto por primera vez con el CEM Surquillo, percepción de las campañas recordadas y los medios de comunicación usados por el Estado, conocimiento de las usuarias víctimas de violencia sobre el programa nacional contra la violencia familiar y sexual, sugerencias de algunos medios de comunicación para promocionar los servicios.

Tabla 6: Primer Contacto de las Mujeres Víctimas de Violencia con el CEM Surquillo

	¿Cuándo fue la primera vez que vino al CEM?	¿Quién le recomendó el servicio?	¿Qué tipo de información recibió sobre el CEM?
2019	5		
2018	1		
2009	2		
Comisaría / policía		2	
Directamente		3	
Línea 100		2	
Amiga		1	
Fui derivada			2
Horario de atención			2
Orientación con un psicólogo y abogado/ Ayudar			2
No tener miedo al dar la declaración			1
Ya lo conocía			1
Total	8	8	8

Fuente: Elaboración propia

El primer contacto de cinco mujeres víctimas de violencia con el Centro Emergencia Mujer de Surquillo fue durante el 2019, una se presentó en el 2018, mientras que dos se presentan por más de un caso desde el 2009. Todas ellas contaban con la misma motivación: buscar ayuda para salir de la situación de violencia que ellas y/o su familia pasaban, lo cual les dio el impulso de buscar instituciones que puedan ayudarlas.

Del total de usuarias víctimas de violencia, tres acudieron directamente al CEM porque viven cerca y cinco fueron referidas de otras instituciones, servicios o a través de un amigo/a, de acuerdo a las respuestas se observa que la comisaría y la línea 100 son canales alternativos de derivación que las usuarias más utilizan. De esta información podemos concluir que la mayoría de mujeres no pensó en el CEM como punto de partida para solicitar servicios de ayuda.

Según la última pregunta del cuadro, a dos usuarias víctimas de derecho las derivaron al CEM Surquillo por vivir en la zona de influencia, a otras dos usuarias les indicaron el horario del CEM de Surquillo que es de lunes a viernes de 8am a 4pm, por lo que algunas tienen que esperar hasta que abra para recibir una cita, a otras dos usuarias víctimas se les informó que van a recibir ayuda a través de la orientación psicológica y asistencia legal y a una le indicaron que no hay que tener miedo de lo va a contar. Una usuaria víctima de violencia averiguó a través de la página web del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual antes de acercarse por primera vez.

Existe mucha desinformación por parte de algunas instituciones al momento de derivar los casos, confundiendo a las usuarias, que no necesariamente han sufrido violencia, que buscan apoyo del Estado, además muchas mujeres víctimas de violencia acuden al CEM sin conocer los servicios que existen allí, esto se puede entender a partir del testimonio del Admisionista del CEM de Surquillo que menciona lo siguiente:

“Por ejemplo una señora dice ‘el papá de mi hija no me pasa alimento’ el representante de la institución responde ‘vaya al CEM’. Ni siquiera la escuchan, nada, no profundizan en el caso, en el tema. ‘Vaya al CEM y ahí la van a ayudar, si es mujer vaya ahí, ¿no ves que se llama el Centro de Emergencia Mujer? ahí

van a ayudar a las mujeres' y las mandan para acá. Cuando vienen acá yo obviamente hago el filtro y rebota esa información y las derivó a la institución correspondiente que es la DEMUNA, o el juzgado si es un tema de alimentos que nosotros no vemos." (Admisionista del CEM, 2019)

La desinformación sobre dónde acudir en caso de violencia, cuáles son las sedes del CEM al que corresponde ir, los servicios que ofrece el CEM y el tipo de casos que recibe no es del todo accesible ni mucho menos claro entre las instituciones. Esto es confirmado por las usuarias de derecho que potencialmente pueden acceder a los servicios ofrecidos por el CEM de Surquillo, la mayoría indica que, si han presenciado y/o vivido una situación de violencia, pero que no tenían conocimiento de que el CEM de Surquillo es la entidad a la que les correspondía ir para atender esta problemática. La manera que han tenido de solucionar la situación ha sido dejar el lugar y buscar apoyo de amistades y/o familiares en ese momento.

Según la Ley 30364 "Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar", después de realizar la denuncia en la comisaría y/o la fiscalía de familia, la denuncia es derivada a un juez de familia y la persona es enviada a un establecimiento de salud y/o Centro Emergencia Mujer para la evaluación principalmente psicológica.

Es en este sentido que muchos de los establecimientos a los que acuden las mujeres víctimas de violencia a interponer una denuncia, no necesariamente son derivadas al CEM Surquillo. En el caso de las usuarias de derecho del área de influencia del CEM Surquillo, si la denuncia la realizan en la comisaría de Surquillo, ellos derivan al CEM por haber realizado reuniones de articulación para clarificar esta actuación. En cambio, en las dos comisarías de Miraflores indicaron que las derivan al CEM de San Isidro, al estar más cerca, o a la División Médico Legal de Lima por corresponder.

Tabla 7: Percepción de las campañas recordadas por las mujeres víctimas de violencia y los medios de comunicación usados por el Estado

	¿Qué acciones consideras que ha tomado el Estado para informar a las usuarias de derecho sobre sus servicios?	¿Recuerda alguna campaña de comunicación de prevención de la Violencia de género promovido desde el Estado?
A través de la radio y televisión	2	
A través de Internet	2	
A través de la promoción del Estado	2	
Soy vecina, vivo cerca al CEM	2	
Noticias		2
Marchas		2
Total	8	4

Fuente: Elaboración propia

Del total de mujeres víctimas entrevistadas, dos de ellas han recibido la información sobre los servicios que ofrece el Estado a través de las campañas de promoción.

Otros canales por los que se enteran sobre situaciones de violencia de género y la existencia de algún servicio del Estado se relacionan con la información que los medios de comunicación (radio y televisión) difunden sobre casos de feminicidios. Más aún, de las ocho mujeres víctimas, solamente dos recuerdan alguna campaña a través de las noticias, lo que significa nuevamente, que no necesariamente se informaron directamente por difusión del Estado.

Cuando se indaga sobre la recordación de las campañas de comunicación, la mitad expresa desconocimiento y solo cuatro usuarias víctimas de violencia recuerdan alguna campaña de comunicación promovida por el Estado. De estas cuatro, la mitad señala que la campaña se dio a través de protestas en contra de la violencia de género, las cuales no necesariamente son impulsadas por el Estado, sino también por colectivos sociales.

Se entrevistó a siete usuarias de derecho que potencialmente pueden acceder a los servicios ofrecidos por el CEM de Surquillo para poder contrastar el conocimiento sobre los servicios que ofrece el Estado para atender una situación de violencia respecto al conocimiento de las usuarias víctimas de violencia. Cabe destacar que todas han presenciado una situación de violencia, pero no han tenido claro la institución a la cual podían recurrir en estos casos, como salidas a la situación, han recomendado acudir a la DEMUNA, comisaría, apoyarse en la familia o amigos (as).

La mayoría de estas usuarias manifiestan que el Estado ha realizado muy pocas acciones para comunicar a la población sobre los servicios que ofrece para atender casos de violencia, como menciona una de ellas: “La verdad que muy pocas, la gente sabe que puede ir a la comisaría, pero igual no sé qué tanto sepan que existen lugares específicos para hacer esta clase de denuncias” (UD2)

Una recuerda haber escuchado campañas por radio y televisión, sin embargo, no recuerda la información que difundieron; por otro lado, dos han presenciado protestas en contra de la violencia de género que fueron organizadas por colectivos sociales.

Podemos determinar que los esfuerzos del Estado para llegar a la población objetivo no han sido suficientes para que puedan identificar si están siendo parte de una situación de violencia de género, los pasos a seguir y los servicios que están a disposición de la población para responder a esta problemática.

Según lo mencionado por la Promotora de la Unidad de Prevención y Promoción Integral, se han venido desarrollando acciones desde la creación del Programa Nacional, insertándose en los CEM el área de prevención y promoción, desde donde se cuenta con procesos de gestión para difundir los servicios, así como realizar un trabajo preventivo en las comunidades.

“...desde su creación del programa nacional, que fue en el 2001, se han venido desarrollando diversas... ha venido cada vez poco a poco, ¿no?, fortaleciéndose más, entre ellos por ejemplo, es que, se han establecido lineamientos, se han establecido directivas, se han establecido parámetros sobre todo para que desde el área de prevención y promoción, desde los centro de emergencia mujer se

puedan desarrollar acciones en las cuales se pueda difundir, tanto los servicios como también trabajar en la prevención de la violencia familiar antes, ¿no?, y ahora la violencia contra la mujer, ¿no?... a través de diversas acciones preventivas promocionales, ¿no?” (Promotora de la Unidad de Prevención y Promoción Integral PNCVFS).

Al respecto, la promotora del CEM de Surquillo señala que “es importante tener en cuenta a cada contexto, porque las realidades en cada sitio son diferentes.” Además, señala que a lo largo de los años ha habido avances de integración en la comunicación mediante las campañas coordinadas con otras instituciones. Finalmente, reconoce que “los canales como la televisión, radios, cines, boletines, periódicos, revistas, internet, vallas o buses, metro, entre otros, no son suficientes para transmitir información sobre los Centro de Emergencia Mujer, ya que no solamente se trata de difundir los servicios, sino también ir brindando mensajes que puedan contribuir a reducir la intolerancia social.”

Estos testimonios brindan una imagen sobre la existencia de esfuerzos por parte del Estado para la promoción de los servicios y contar a su vez con mensajes que permitan reducir la prevalencia de casos de violencia, lo que se puede entender es que estos esfuerzos son dispersos y desarticulados con las otras instituciones, lo que puede hacer que parezca insuficiente frente a la percepción y recordación de las usuarias.

Tabla 8: Conocimiento de las usuarias víctimas sobre el PNCVFS

	¿Qué sabe sobre el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual?	¿Por qué crees que no sabes sobre este programa?	¿Te interesaría saber más de este programa y sus servicios?
Ven el maltrato, agresiones, violaciones	2		
Sé que existe	1		
No hay difusión		2	
No me he informado		3	
Sí			5
No			1
Total	3	5	6

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°8 se han integrado tres preguntas que refieren al conocimiento sobre el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual por parte de las mujeres usuarias de derecho que han sido víctimas de violencia. De las 8 mujeres entrevistadas, solamente tres respondieron que sí conocían del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual. Cinco afirmaron no conocer el Programa y le atribuyeron este hecho a la falta de difusión y a que no se han informado sobre él. Sin embargo, cinco de ellas manifestaron su interés de conocer más acerca del Programa.

Las respuestas de este grupo de preguntas denotan que existe una falta de información por parte de la población. Más aún si consideramos que las respuestas son brindadas por usuarias víctimas de violencia, quienes son la población a quienes va dirigido el Programa.

Al respecto, vale la pena señalar que todas las mujeres usuarias de derecho entrevistadas (no víctimas) afirmó no conocer el Programa, manifiestan que no existe una adecuada difusión por parte del Estado, como también que no se han visto en la necesidad de buscar este tipo de información, como mencionan:

“Porque no me he visto en la necesidad de usarlo.” (UD2)

“Porque no he buscado o porque no lo he visto muy... de fácil acceso hacia mí.” (UD4)

“Porque el gobierno no se encarga de que sepa, porque no hay suficiente publicidad.” (UD5)

La ex-directora del Programa Integral de la Lucha Contra la violencia Familiar y Sexual, reconoce la existencia del desconocimiento de la población acerca de los servicios que ofrece el programa, menciona:

“Yo creo que no se sabe todavía lo suficiente. O sea, no es que no se sabe, todo es relativo, pero todavía no lo conoce toda la población definitivamente. A lo mejor si preguntas no saben. Obviamente las que están más cercanas o queriendo denunciar a veces preguntan. Por eso es que se está trabajando mucho en prevención y promoción. Este es un trabajo fuerte que se está ampliando ahora a nivel nacional y se está trabajando con voluntarias de las propias comunidades, de los propios barrios.” (Ex Directora PNCVFS)

La coordinadora de PROMAPED, DEMUNA y Registro Civil, menciona que en el distrito de Surquillo particularmente se ha promovido más las campañas sobre la protección al niño (#modoniñez), dejando de lado la lucha contra la violencia a la mujer: “Aquí en Surquillo se le está dando más difusión el tema: niño. Estamos en el “modo niño” pero “mujer” no se ha desarrollado mucho.” (Coordinadora DEMUNA).

Determinamos que el PNCVFS no está realizando los esfuerzos suficientes para promocionar los objetivos que este persigue y los diferentes servicios que ofrece. Esta situación genera una falta de información hacia el público objetivo, y también una falta de interés por parte del mismo público al cual no le están llegando los mensajes de manera adecuada y no contará con las herramientas de información sobre los servicios ofrecidos.

Tabla 9: Propuesta de las usuarias víctimas sobre los Medios de Comunicación que las acercan al PNCVFS

	Consideras que los canales como TV, radio, cine, boletines, periódicos, revistas, internet, vallas o buses/metro, entre otros, ¿son suficientes para transmitir información?	¿Qué medios te acercan a la información sobre el programa y sus servicios?
Sí	4	
No sabe/no opina	4	2
Volante, Radio y Televisión		1
Internet: página del Estado		2
WhatsApp		1
Videos y Talleres		1
Noticias		1
Total	8	8

Fuente: Elaboración propia

Cuatro mujeres víctimas entrevistadas consideran que los canales que utiliza el Estado para transmitir información acerca del PNCVFS son suficientes. Esto representa a un 50% de las mujeres víctimas entrevistadas. Adicionalmente, las

respuestas en relación a qué medio específico consideran el más apropiado para comunicar, fueron variadas. Sin embargo, tres de las víctimas mencionaron medios digitales como la página web del Estado o alguna red social. Esto quiere decir que no tenemos como resultado un canal o medio que predomine sobre los otros para la diseminación de la información, sino que existen varios canales que han servido para llegar a la población objetivo.

Las usuarias de derecho entrevistadas mencionaron que los canales de su preferencia son la radio y redes sociales como Twitter, Facebook, ya que son los medios de comunicación a los que acceden con frecuencia para informarse.

Según información proporcionada por las profesionales del PNCVFS, se realizan dos campañas por medios masivos al año, el 8 de marzo por el día internacional de la mujer y el 25 de noviembre por el día internacional de la lucha contra la violencia hacia la mujer. Al respecto, la ex-directora del Programa Integral de la Lucha Contra la violencia Familiar y Sexual, afirma que no existe un solo medio masivo de difusión; sino que el área de prevención y difusión utiliza diversos canales y medios para transmitir la información.

“Hay campañas en fechas claves, pero también hay campañas de carácter permanente, campañas radiales, programas radiales permanentemente a nivel provincial, a nivel distrital, que son más locales y acá lo que se hace son permanentes como la difusión a través de articulación con otras instituciones.”
(Exdirectora).

Esta afirmación está acorde con los resultados obtenidos en esta pregunta, ya que como se menciona, las víctimas entrevistadas no respondieron masivamente por un canal, sino por varios medios distintos. Un hallazgo obtenido en esta pregunta entonces es que el estado debe masificar los medios a través de los cuales transmite los servicios del CEM, ya que no existe un canal predominante para la mayoría de las usuarias.

Tabla 10: Percepción de las usuarias víctimas acerca de las instituciones que apoyan al CEM

	¿Consideras que la municipalidad, comisaría, DEMUNA, defensoría, centro de salud y/o la fiscalía son un apoyo en la difusión de los servicios del CEM para el PNCVFS?	¿De todas estas instituciones, cuál apoyaría mejor en la difusión de los servicios del CEM?
Sí	3	
No	2	
DEMUNA y Línea 100		1
Municipalidad		1
Total	5	2

Fuente: Elaboración propia

Tres usuarias víctimas respondieron que las instituciones que trabajan con el CEM, apoyan a la difusión de los servicios del CEM. Dos de ellas dijeron que no percibían que dichas instituciones apoyaban a la difusión de los servicios. Sin embargo, ante la pregunta sobre qué institución apoyaría mejor la difusión de los servicios, una nombró a la Línea 100 y DEMUNA, y la otra a la Municipalidad.

También podemos observar que solamente cinco usuarias víctimas respondieron la primera pregunta y solamente dos respondieron la segunda. Eso demuestra que existe mucho desconocimiento o desinformación por parte de las mismas usuarias en relación a las instituciones que trabajan directa o indirectamente en coordinación con el CEM.

Las usuarias de derecho entrevistadas mencionaron a la comisaría y Municipalidad como aquellas instituciones que deberían de apoyar más en la difusión y orientación al ciudadano para acudir al CEM, ya que ellos se encuentran próximos a población, en el caso de la comisaría por recibir las denuncias y sería el primer lugar al que acudirían para realizar una denuncia, la municipalidad así mismo, trabaja en campañas locales y mantiene una comunicación con el ciudadano a través de boletines y paneles, como menciona una de ellas:

“...por ejemplo la municipalidad pone volantes cada cierto tiempo en las casa, de alguna cosa y por ahí he visto que algunos distritos tienen boletines, como revistas no?,... podría ser información banners en la calle, o por ejemplo cuando hay alguna actividad en el parque, actividades no?, ahora por ejemplo hay un montón

de carteles en el parque sobre...que tienen hashtag como modo niñez, no?, que realmente no lo he visto mucho, no sé de qué se trata, pero por lo menos es algo que llama la atención.” (Entrevistada 4 - usuaria de derecho)

La abogada y asistencia social del CEM de Surquillo entrevistadas concuerdan con la existencia de un el trabajo articulado entre el CEM, la Municipalidad y comisaría, ellas mencionan:

“La municipalidad está dando un espacio en este CEM y coordina con la promotora a fin de brindar mayor información a la población de Surquillo. Igualmente, la comisaría de Surquillo pide apoyo o viceversa, o ellos piden apoyo o nosotros pedimos apoyo de la promotora para hacer las charlas.” (Abogada CEM).

“La Municipalidad también porque con ella también es convenio y es la que nos está abriendo las puertas prácticamente para que los usuarios lleguen acá y también se informen.” (Asistente social CEM).

En cuanto a los gobiernos locales, cuentan con campañas compartidas con el gobierno nacional, así como programas de prevención que se implementa en las instituciones educativas principalmente.

En el caso de la Municipalidad de Surquillo cuentan con los WhatsApp de grupo de sus juntas vecinales y usan las redes sociales para promocionar sus campañas. Desde hace tres años viene trabajando con el CEM Surquillo campañas de difusión, charlas, activaciones y a partir del 2018 se viene desarrollando la campaña “Hombres por las Igualdad” donde se está capacitando a hombres para que puedan dictar talleres de sensibilización sobre la no violencia hacia las mujeres, bajo la supervisión del CEM y con el incentivo de obtener becas de un instituto.

De acuerdo a las respuestas de las entrevistadas, podemos determinar que a pesar de contar con instituciones aliadas para la difusión de los servicios del PNCVFS y que trabajan de manera colaborativa (principalmente la comisaría, municipalidad y CEM), no es suficiente para informar a la población acerca de estos servicios. Esta insuficiencia de información genera una falta de acciones

preventivas, que de darse, podrían empoderar el conocimiento del público objetivo sobre los procedimientos, servicios y recursos que ofrece el estado a través del CEM.

4.2 Respuesta a las Necesidades y Expectativas de las Mujeres a través de los Servicios que Ofrece el CEM de Surquillo del PNCVFS

Los CEM tienen como objetivo brindar servicios especializados a las personas víctimas de violencia familiar y sexual para su recuperación emocional y social. Las respuestas sobre las necesidades y expectativas de las usuarias víctimas de violencia sobre la atención en el CEM Surquillo nos permiten explicar la satisfacción sobre la efectividad de los servicios y sus oportunidades de mejora, así como conocer los y las actores que intervienen en el proceso de atención.

Tabla 11: Procedimiento recibido por las mujeres víctimas de violencia del CEM la primera vez y lo que esperaban recibir

	¿qué procedimiento siguieron en esa atención?	¿Qué esperaba del CEM de Surquillo la primera vez que se atendió?
Vino fuera de horario a solicitar cita	1	
Fue derivada desde otro CEM	2	
Primer contacto: Servicio social	3	
Primer contacto: Servicio psicológico	2	
Parar la violencia		1
Apoyo emocional		4
Justicia		1
Orientación		2
Total	8	8

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°11 muestra que según el testimonio de las mujeres víctimas de violencia la primera vez que estuvieron en el CEM tres iniciaron la atención a través del servicio social, dos fueron atendidas en otro CEM y las derivaron al

CEM Surquillo, por vivir en el área de influencia y dos tuvieron como primer contacto el servicio psicológico.

En cuanto a las expectativas comunes que ellas buscaban encontrar en el CEM sobresale el “apoyo emocional” y en segundo lugar recibir orientación para poder abordar estos casos.

El admisionista del CEM, en la entrevista realizada, menciona que las usuarias víctimas de derecho buscan en primera instancia una solución inmediata al caso de violencia que reporta, para lo cual menciona:

“...hay usuarias que vienen con la idea de que nosotros le vamos a solucionar el problema y no en un día o al día siguiente, sino que se les va a solucionar sí o sí en un mes. Vienen con esa expectativa: “a mí me han dicho que venga acá porque aquí me van a solucionar el problema.” (Admisionista CEM)

La asistente social en la entrevista realizada mencionó también que las medidas de protección que buscan las mujeres víctimas están ligadas a temas legales, que por su propia naturaleza toman tiempo en ser resueltas, menciona:

“...Muchas veces lo que nosotros tenemos acá son medidas de protección, entonces para que sus medidas de protección salgan pronto y para eso tiene que haber un abogado que esté ahí atrás porque tú sabes el poder judicial es toda una burocracia, ahí se demoran y siempre te dice no, tenemos carga y demora y demora” (Asistente social CEM)

En la entrevista a la psicóloga del CEM, se menciona que las mujeres esperan una atención inmediata, sin embargo, a pesar de que los procesos legales son largos, los psicólogos se enfocan en brindarles tranquilidad, seguridad y confianza en la primera interacción, menciona:

“Esperan que les brindemos atención y que quieren que actuemos inmediatamente con sus medidas de protección, al menos las que están afectadas, si necesitan medidas de protección si necesitan a los abogados inmediatamente para que puedan ver su caso, porque sinceramente a veces

demoran porque tú sabes cuántos expedientes habrá en el Poder Judicial...”
(Psicóloga CEM).

Podemos observar que las mujeres víctimas de violencia buscan, en primer lugar, restablecer su salud mental, sentirse protegidas y proteger a su familia, lo que lleva a buscar orientación y pautas para lograrlo. El CEM por procedimiento activa demandas judiciales para estos casos, con lo cual podría llegar a descuidar la mejora de la salud emocional de la víctima.

Tabla 12: Percepción general de las mujeres víctimas de violencia acerca de los servicios del CEM

	¿Usted siente que todos los servicios que ofrece el CEM son suficientes?	¿Por qué?	¿Hay otros servicios que son de su interés y que no se están brindando actualmente en el CEM?
Sí	4		
Falta	3		
Falta personal		1	
Rapidez		2	
Otros		2	
Atención de denuncias policiales			1
Atención a emergencias por 24 horas			1
Asesoramiento / Informes			1
Total	7	5	3

Fuente: Elaboración propia

La mitad de las usuarias víctimas entrevistadas sostienen que los servicios que ofrece el CEM son suficientes. Sin embargo, tres de ellas afirman que los servicios son insuficientes. Tres de las usuarias consideran también que falta rapidez y personal en los servicios que ofrece el CEM, afirmación que está presente en otras preguntas de la entrevista (ver Tabla No. 14). Finalmente, las usuarias indicaron que existen otros servicios que podría brindar el CEM, como atención de

denuncias policiales, asesoramiento e informes y atención durante las 24 horas del día.

De acuerdo a estos resultados, vemos que las mujeres víctimas valoran la inmediatez de la atención de los servicios, así como también su disposición, esperan contar con un lugar de confianza, que las oriente y asesore oportunamente, donde pueda resolver sus problemas de manera integral, desde denuncias y atención a emergencias 24 horas hasta resolución de casos legales.

Como hemos visto anteriormente, el personal del CEM de Surquillo es consciente de esta falencia y según la abogada del Centro, se deberían hacer las coordinaciones correspondientes para añadir un equipo completo (Psicólogo/a, Asistente Social y Abogada/o) para que la gran cantidad de casos sean distribuidos entre tres equipos y no solamente entre dos. El contar con solamente dos equipos genera demoras, incomodidad y desconfianza en los servicios que brinda el CEM.

Tabla 13: Grado de satisfacción de las mujeres víctimas de violencia sobre la atención recibida en el CEM

	¿Se siente satisfecha con la atención recibida?	¿Siente que fue suficiente lo que recibió, o esperaba algo más?	¿Usted siente que la o las personas que la atendieron lograron mejorar su situación?
Sí	4		
Sí		2	
Sí			4
Total	4	2	4

Fuente: Elaboración propia

El grado de satisfacción general de las mujeres víctimas de violencia con respecto a la atención recibida por el CEM es óptimo, el 50% de las mujeres se siente satisfecha pero la atención recibida además de sentir que logró mejorar su situación a través de ella.

Dentro de las respuestas dos entrevistadas indicaron que la atención del servicio legal debía de ser más rápido, como mencionan:

“Sí, pero como le digo en caso del abogado mucha demora, todavía no tengo ninguna audiencia y ya han pasado varios meses ya...” (Entrevistada 5).

“Ahora sí... en principio no estaba un tanto de acuerdo, porque no me llamaba la abogada, no sabía, le llamaba yo, estaba apagado su celular o timbraba y nunca me contestaba, y ya habrá pasado como tres meses” (Entrevistada 8).

La abogada del CEM en la entrevista realizada menciona también que existe insatisfacción en las mujeres víctimas por las demoras en los procesos legales, menciona:

“...hay usuarias que no están conformes justamente por la carga que tiene el CEM de Surquillo porque abarca dos distritos: Miraflores y Surquillo. Entonces la cantidad de casos que hay, vienen por lo menos dos, tres, cuatro o cinco casos al día y al mes serán como 60. Uno tiene que ir al poder judicial y todo eso. Pero en su mayoría sí están satisfechas.” (Abogada CEM)

La psicóloga del CEM menciona que las mujeres víctimas se sienten satisfechas ya que son atendidas a tiempo, sin embargo, observa el descontento por el área legal, menciona: “...yo veo que las personas que vienen en la parte de psicología están felices porque las atendemos rápido, pero la parte legal es donde más se demoran un poco...” (Psicóloga CEM).

A pesar de que algunas de ellas no han concluido su atención y/o procesos legales, psicológicos y social, se observa satisfacción general por parte de las usuarias del servicio integral que brinda el CEM, esto lo podemos atribuir a la atención oportuna de los servicios de psicología y asistencia social.

Tabla 14: Opinión general de las mujeres víctimas de violencia sobre el CEM, cualidades y mejoras

	¿Qué opinas sobre la atención del CEM?	Mencione 3 cualidades del Centros Emergencia Mujer de Surquillo	¿Siente que hay algo que mejorar en el CEM?
Buena	4		
Ampliar horario de atención	1		
Rapidez		5	
Orientar a las personas		4	
Personal capacitado		3	
Otros		8	
Ampliar el horario			1
Mayor interés			1
Mayor cuidado			1
Total	5	20	3

Fuente: Elaboración propia

Cuatro mujeres víctimas (50%) consideran que la atención es buena, mientras que tres de ellas no tiene una opinión al respecto. Sin embargo, cinco mujeres rescataron la rapidez de la atención y cuatro de ellas la orientación brindada. Al abordar las recomendaciones, se mencionó la ampliación de horario, un mayor interés por parte de quienes brindan los servicios y un mayor cuidado en el trato a las víctimas.

Esto significa que la opinión general que tienen las usuarias víctimas sobre la atención del CEM de Surquillo es ligeramente favorable. Sin embargo, hay que considerar el hecho de que tres usuarias no opinaron sobre el servicio y cinco tampoco emitieron opinión sobre recomendaciones. Esto podría deberse a una falta de expectativa o desinformación sobre los servicios que se esperan recibir.

La asistente social, psicóloga y Admisionista en su entrevista hicieron referencia a la mala infraestructura que tiene el CEM de Surquillo, ellos mencionan:

“...en el tema de infraestructura yo pienso que debe ser un espacio mayor o un espacio exclusivo donde uno pueda entrevistar. Lamentablemente en los espacios que tenemos acá no son los más adecuados.” (Asistente social CEM)

“...tenemos todavía un ambiente inadecuado, porque hay personal que está trabajando de dos y no se puede, ahora el ambiente que tenemos acá nosotros es muy pequeños, se escucha todo...” (Psicóloga CEM)

“No estamos diseñados para que las personas puedan ingresar directamente. ¿Ha visto cómo ingresó a usted? Tiene que subir una escalera, bajar otra, bajar otra, o bajar al sótano. No hay rampa para discapacitados” (Admisionista CEM).

En las opiniones del personal del CEM, ven como una oportunidad de mejorar la infraestructura del CEM de Surquillo, ya que los espacios no son adecuados para la atención, no existe privacidad y es de difícil acceso sobre todo para las personas con discapacidad.

Tabla 15: Percepción de las mujeres víctimas de violencia acerca del servicio social del CEM

	¿Qué opina de la atención del Servicio Social?	Mencione 3 cualidades con las que debería contar los Centros Emergencia Mujer	De las mencionadas ¿Cuál cree usted que es la característica más importante?
Buena	6		
Orientación / Asesoramiento		4	
Apoyo		3	
Otros		8	
Paciencia			1
Amabilidad			1
Total	6	15	2

Fuente: Elaboración propia

De las ocho usuarias víctimas entrevistadas, seis consideraron que el servicio social que brinda el CEM de Surquillo es bueno y dos de ellas no opinaron al respecto. Sin embargo, las respuestas brindadas a la pregunta sobre las características que debería tener el servicio social en el CEM, son variadas. Esta variedad de respuestas puede responder a las diversas necesidades dependiendo del caso de cada usuaria víctima. En relación a la característica más importante,

la mayoría de usuarias víctimas no opinaron. Esto puede deberse a la desinformación que podría existir sobre el servicio social. Sin embargo, dos usuarias respondieron que las características más importantes en este servicio son la paciencia y la amabilidad.

Se entrevistó a la Asistente Social del CEM y al respecto manifestó lo siguiente:

“El profesional es la clave para llevar bien el trabajo social, o sea, una persona empática, que le dé la confianza a la usuaria, no solamente en la parte psicológica, sino también que le dé la confianza para que la usuaria le pueda decir ‘Sabes que, yo vivo en esta situación, y mi vivienda es así’ porque muchas veces tratan de ocultar su situación y dicen ‘no es casa propia’ cuando realmente es alquilada. Muchas veces para la situación en la que viven son penosas y dice ‘no, cómo va a ir a domicilio’ pero tenemos nosotros que hacer la visita. Entonces para que la persona se suelte y se pueda abrir realmente cómo es su realidad tiene que haber una persona que sepa sacar esa información y que sea empática con la persona.”
(Asistente Social CEM)

La abogada del CEM en su entrevista mencionó que las características importantes con las que debe de contar el área de asistente social son: carisma, ser comunicadoras y tener buen uso de la palabra, de las cuales resalta la comunicación empática para poder generar confianza con las usuarias y así llegar a la raíz de sus problemas, menciona: “Que pueden entablar la conversación con la usuaria. Y el buen uso de la palabra es que sepan cómo conversar para llegar a la raíz de la violencia porque a veces hay mujeres que no quieren decir que son víctimas de violencia.” (Abogada CEM).

Es interesante ver que la característica más importante desde el punto de vista de la asistente social y abogada que es quien brinda el servicio es la empatía. Mientras que desde el punto de vista de las usuarias que reciben el servicio son otras características las que les son importantes que están directamente relacionadas con la empatía, como son el apoyo, paciencia y amabilidad.

Tabla 16: Percepción de las mujeres víctimas de violencia acerca del servicio psicológico del CEM

	¿Qué opina de la atención del Servicio Psicológico?	Mencione 3 características con las que debería contar los Centros Emergencia Mujer	De las mencionadas ¿Cuál cree usted que es la característica más importante?
Excelente	2		
Bueno	4		
Debe mejorar	1		
Amabilidad		3	
Orientación / Asesoramiento		2	
Enfoque a la persona		2	
Otros		5	
Orientación / Asesoramiento			1
Enfoque hacia la persona			1
Amabilidad			1
Total	7	12	3

Fuente: Elaboración propia

El grado de satisfacción de las mujeres víctimas de violencia acerca del servicio psicológico es calificado por las mujeres entrevistadas como “bueno”, una entrevistada mencionó que el servicio es “excelente”, cuatro de ellas mencionó que es “bueno” y una de ellas mencionó que “debía de mejorar”.

Las principales características con las que debe de contar el servicio psicológico del CEM, de acuerdo a las entrevistadas son: amabilidad (3), orientación / asesoramiento (2), enfoque a la persona (1), dentro de otras características se encuentra: la paciencia, respeto, empatía y contar con mayor personal.

Dentro de las recomendaciones se resalta la de evitar la denuncia para poder ser atendida por este servicio psicológico, como menciona: “Que indague un poquito más y no tenga que necesitar una denuncia para poder ser atendido, más si uno es niño ¿no?” (UD6).

Esta recomendación se encuentra ligada a la característica “enfoco a la persona”, es decir no limitarse a los procedimientos establecidos por la institución, sino, brindar el apoyo que necesita la persona afectada, como fin principal.

La característica “amabilidad”, al ser la de mayor puntaje, está relacionada directamente con la confianza y respeto que las mujeres víctimas buscan en el CEM, ya que, al tratarse de un tema delicado como la violencia, permite que puedan expresar sus emociones sin temor a ser juzgadas.

Tabla 17: Percepción de las mujeres víctimas de violencia acerca del servicio legal del CEM

	¿Qué opina de la atención del Servicio Legal?	Mencione 3 características con las que debería contar los Centros Emergencia Mujer.	De las mencionadas ¿Cuál cree usted que es la característica más importante?
Bueno	3		
Lento	1		
Necesitan más abogados	1		
Orientación / Comunicación		5	
Rapidez		3	
Apoyo / Ayuda		2	
Otros		4	
Orientación / Comunicación			1
Más personal			1
Total	5	14	2

Fuente: Elaboración propia

En referencia a la percepción de las usuarias víctimas acerca del servicio legal, tres usuarias respondieron que este es bueno. Sin embargo, una de ellas respondió que el servicio es lento y otra respondió que se necesitan más abogados (lo cual podría ser interpretado como la misma respuesta dicha de otra manera). Esta conclusión puede ser reforzada con la segunda pregunta en donde si bien

cinco usuarias consideran que la característica más importante es la orientación y la comunicación que debe brindar este servicio, tres de ellas mencionaron a la rapidez como una característica que el servicio legal debe tener. Adicionalmente, una de las usuarias víctimas respondió que el tener más personal es la característica más importante.

Al respecto, la Abogada del CEM estuvo también de acuerdo con que la demanda de casos legales que requieren las usuarias víctimas sumado a los largos y burocráticos procesos, no permiten un fluido desarrollo de su trabajo y que se necesita mayor personal. Cuando se le preguntó su opinión acerca de si creía que las usuarias estaban satisfechas, ella respondió lo siguiente:

“No en la totalidad, porque hay usuarias que no están conformes justamente por la carga que tiene el CEM de Surquillo porque abarca dos distritos: Miraflores y Surquillo. Entonces la cantidad de casos que hay, vienen por lo menos dos, tres, cuatro o cinco casos al día y al mes serán como 60.” (Abogada CEM)

La abogada reconoce que existe una demanda mayor a la oferta del servicio legal por parte del CEM de Surquillo, y sostiene que el servicio (no solamente legal, sino psicológico y social) podría mejorar si se incorporara otro equipo adicional al CEM:

“Creo que debería haber por lo menos tres equipos a fin de llegar más al usuario. Porque la comisaría tanto en Miraflores como en Surquillo, nos mandan a las agraviadas con los oficios para que pasen a evaluaciones y hay veces que se acumulan bastante la cantidad de evaluaciones psicológicas que se deben de hacer. Entonces si hubiese un equipo más sería más fácil realizar la labor en conjunto.” (Abogada CEM)

Esto quiere decir que tanto quienes brindan el servicio como quienes los reciben, coinciden en que el personal actual en el CEM resulta escaso para la gran cantidad de casos que recibe el Centro. Como vimos anteriormente, esta situación genera que se cree un cuello de botella al existir una alta demanda por parte de las mujeres que acuden al CEM y pocos recursos para atender los casos.

Tabla 18: Mujeres víctimas de violencia derivadas a otra institución y su percepción del seguimiento de la atención desde el CEM

	Si fue derivada a otra institución, ¿a qué institución la derivaron?	¿Continúa recibiendo apoyo de esa institución?	¿Considera que el equipo del CEM de Surquillo mantuvo contacto con usted mientras estuvo en esta institución?
Centro de Salud	6		
Todo un año		1	
Meses		1	
Sí			1
No			3
Total	6	2	4

Fuente: Elaboración propia

El 75% (6) de las mujeres víctimas entrevistadas en CEM indican que fueron derivadas a un centro de salud cercano para ser atendida por el servicio de psicología, de las cuales dos de ellas recibieron atención y una fue consultada acerca de su atención por el personal del CEM.

Una de las víctimas derivada a un centro de salud menciona que no ha podido encontrar cita para obtener su atención, como menciona:

Al pedregal en Surquillo, pero por ejemplo ahí, yo he ido hace 5 días, y no tienen cita para el mes de mayo, tenemos que ir al principio del mes para poder sacar cita para, dentro del mes ¿no?, no hay... la misma señora dice que no tienen ayuda de otros psicólogos para que ellos puedan atender a la gente común, tienen sus horarios copados, no se abastecen... (UDV4)

Se evidencia la falta de recursos profesionales en los centros de salud para satisfacer la demanda de las mujeres víctimas, además de que el CEM no cuenta con un protocolo de seguimiento de las atenciones que reciben las mujeres, ya que solo una de ellas fue consultada por su atención.

4.3 Especialización de los Servicios de Consejería Psicológica, Asistencia Social, Orientación Legal y Defensa Judicial Brindados por el CEM de Surquillo para Cada Caso

El CEM ofrece a las víctimas de violencia familiar y sexual atención social, psicológica y legal.

La especialidad y experiencia de personal del CEM desde la perspectiva de las usuarias se obtienen a través de las preguntas realizadas en la siguiente sección, esta información nos permite validar la calidad de los servicios del CEM, así como también el cumplimiento de sus objetivos.

Dimensión Clave: Especialización

Tabla 19: Percepción general de las mujeres víctimas de violencia acerca de los profesionales que las atendieron en el CEM

	Respecto a los profesionales que la atendieron, recuerda ¿qué profesión tienen?	¿Usted siente que los profesionales que atienden estos servicios están debidamente preparados y/o capacitados?	¿Tienen la experiencia suficiente para atender a las personas que hacen uso de esos servicios?
Recuerda al menos un servicio	1		
Recuerda dos servicios	2		
Recuerda los tres servicios	1		
Sí		7	
Sí menos la psicóloga		1	
Sí			6
Sí, menos el Admisionista			2
Total	4	8	8

Fuente: Elaboración propia

Cuatro usuarias víctimas entrevistadas recuerdan por lo menos alguna de las profesiones que tiene el personal que la atendió en alguno de los tres servicios que ofrece el CEM. Sin embargo, siete de las ocho mujeres entrevistadas considera que los profesionales que la atendieron están debidamente preparados a excepción de uno que respondió que la psicóloga no estaba preparada. Finalmente, seis usuarias manifestaron que el personal que las atendió cuenta con la experiencia suficiente a excepción de dos que afirmaron que el Admisionista le

faltaba experiencia. Específicamente, una de las usuarias afirmó al respecto que el Admisionista “no tiene paciencia” para tratar los casos.

Esto denota que si bien algunas usuarias (50%) no opinaron o no saben cuáles son las profesiones de los profesionales que prestan los servicios en el CEM, están satisfechas con el servicio que reciben y los consideran capaces y experimentados.

En las entrevistas realizadas a la asistente social, abogada y psicóloga mencionaron que no han recibido capacitaciones internas promovidas por el programa nacional, con excepción de la inducción que recibieron al ingresar al CEM, además indican que no existen reuniones de articulación con otras instituciones, sin embargo, si cuentan con reuniones con la coordinación del CEM para alinear el trabajo que desarrolla cada especialidad.

Tabla 20: Percepción de las mujeres víctimas de violencia acerca del abordaje del CEM al problema de violencia y la recomendación del mismo

	¿Se está cubriendo una necesidad en la población?	¿Por qué?	¿Recomendaría el CEM de Surquillo?
Sí	3		
Por la cantidad de casos de violencia		1	
Por los diferentes servicios que ofrece el CEM		1	
Importancia del problema		1	
Sí			6
Total	3	3	6

Fuente: Elaboración propia

Tres usuarias víctimas consideran que se está cubriendo una necesidad en la población mientras que cinco no saben o no opinaron al respecto. Esto puede deberse a varios factores: es probable que realmente no sepan si a través de los servicios del CEM se estén cubriendo las necesidades de la población, o podría ser también que consideran que no saben cuáles son esas necesidades ya que pueden tratarse de casos distintos a los suyos.

Sin embargo, seis de las ocho usuarias respondieron que sí recomendarían a otras personas a acudir al CEM de Surquillo en caso lo necesiten. Esto denota que, aunque la mayoría no emitió una opinión sobre la cobertura de necesidades de la población, existe cierto nivel de aprobación por parte de las usuarias ya que la mayoría recomendaría el CEM de Surquillo.



CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

5.1.1 Contribución de los Mecanismos de Difusión de la Información Implementados por El PNCVFS para que las Usuarias de Derecho Accedan al CEM

Dimensión Clave: Mecanismos de difusión de la información

1. Las mujeres víctimas de violencia buscan apoyo para salir de la situación de violencia que ellas y/o su familia viven, lo cual les dio el impulso de indagar por instituciones que puedan ayudarlas.
2. El CEM no cuenta con un discurso homogéneo en la primera interacción con las mujeres víctimas, este se adapta a la casuística de cada una de ellas. Esto se evidenció en los diferentes testimonios de las mujeres víctimas en su primera interacción con el CEM.
3. La mayoría de mujeres víctimas entrevistadas no tenían conocimiento de que el CEM de Surquillo era la entidad a la que les correspondía ir para atender problemática de violencia.
4. La desinformación sobre dónde acudir en caso de violencia, cuáles son las sedes del CEM al que corresponde ir, los servicios que ofrece el CEM y el tipo de casos que recibe no es del todo accesible ni mucho menos claro entre las instituciones.
5. Muchos de los establecimientos a los que acuden las mujeres víctimas de violencia a interponer una denuncia, no necesariamente son derivadas al CEM.
6. Existe mucha desinformación sobre la problemática de violencia, así como información preventiva y correctiva, no solamente por parte de las usuarias víctimas que buscan apoyo del Estado, sino de las mismas instituciones estatales, que confunden a las mujeres víctimas sobre los procedimientos que se debe seguir en cada caso específico.
7. Los esfuerzos del Estado por llegar a la población objetivo, son dispersos y desarticulados con otras instituciones, lo que pueda hacer que parezca suficientes para que esta población esté debidamente informada sobre la problemática de la violencia de género, así como de los servicios que están a disposición de la población.

5.1.2 Respuesta a las Necesidades y Expectativas de las Mujeres a través de los Servicios que Ofrece el CEM de Surquillo del PNCVFS

Dimensión Clave: Necesidades y expectativas

1. Las mujeres víctimas de violencia requieren de una institución que les permita restablecer su salud mental, encontrar protección para ellas y para su familia. El CEM por su parte prioriza la activación de demandas judiciales con el fin de obtener las medidas de protección pertinentes, con lo cual descuida la mejora de la salud emocional de la víctima.
2. La opinión general que tienen las usuarias víctimas sobre la atención del CEM de Surquillo es ligeramente favorable. Sin embargo, existe mucho desconocimiento sobre los profesionales que ofrecen los servicios y la experiencia requerida, así como el nivel de calidad de servicio que se debe ofrecer en el CEM.
3. El grado de satisfacción de las mujeres víctimas de violencia entrevistadas acerca del servicio psicológico que brinda el CEM es calificado como “bueno”.
4. Los espacios con los que cuenta el CEM de Surquillo no son apropiados para tratar a las víctimas. Se resalta particularmente la falta de privacidad para tratar los temas de violencia.
5. Quienes brindan el servicio legal como quienes los reciben, coinciden en que el personal actual en el CEM de Surquillo resulta escaso para la gran cantidad de casos que recibe el Centro.

5.1.3 Especialización de los Servicios de Consejería Psicológica, Asistencia Social, Orientación Legal y Defensa Judicial Brindados por el CEM de Surquillo para Cada Caso

Dimensión Clave: Especialización

1. El CEM no cuenta con un protocolo de seguimiento de las atenciones que reciben las mujeres en los centros de Salud de los cuales son derivadas.
2. La mayoría de usuarias víctimas entrevistadas están satisfechas con el servicio que reciben y consideran a los profesionales que brindan dichos servicios capaces y experimentados.
3. Aunque la mayoría de usuarias víctimas entrevistadas no emitió una opinión sobre la cobertura de necesidades de la población, existe cierto nivel de aprobación por parte de las usuarias ya que la mayoría recomendaría los servicios que brinda el CEM de Surquillo.

5.2 Recomendaciones

5.2.1 Contribución de los Mecanismos de Difusión de la Información Implementados por El PNCVFS para que las Usuarias de Derecho Accedan al CEM

Dimensión Clave: Mecanismos de difusión de la información.

1. El estado debe masificar y potenciar los medios a través de los cuales transmite los servicios del CEM, ya que no existe un canal predominante para la mayoría de las usuarias. Esto se puede lograr con una mayor inversión en el componente de comunicación y prevención.
2. El estado debe fortalecer su componente de comunicación y difusión de la información en relación a los servicios que brinda el CEM. Asimismo, esto debe ir acompañado de una mayor difusión sobre la problemática de la violencia de género, así como de la intolerancia social. Alguna forma de fortalecer este componente es realizando campañas de conciencia y prevención en colegios, universidades, y logrando la difusión involucrando también a las organizaciones públicas y privadas.

5.2.2 Respuesta a las Necesidades y Expectativas de las Mujeres a través de los Servicios que Ofrece el CEM de Surquillo del PNCVFS

Dimensión Clave: Necesidades y expectativas.

1. El CEM de Surquillo debe hacer las coordinaciones correspondientes para añadir un equipo completo (Psicólogo/a, Asistente Social y Abogada/o) para que la gran cantidad de casos sean distribuidos entre tres equipos y no solamente entre dos. Esto por supuesto, requiere también de una mayor inversión en recursos para cada CEM. Sin embargo, esto logrará que no se dilaten los casos y que más usuarias de derecho puedan ser atendidas oportunamente.
2. Para responder a la expectativa de las mujeres sobre la atención psicológica del Centro Emergencia Mujer, se recomienda contar con un protocolo de actuación más claro en cuanto al tipo de evaluación que se va a realizar para el informe de tipo forense que es el que permite alimentar el legajo de las usuarias víctimas de violencia y al hacer la derivación al centro de salud, acompañar la descripción de la batería de evaluación utilizada, las

conclusiones clínica sobre las áreas psicológicas afectadas y recomendaciones para su tratamiento, esto permitiría contar con un parámetro para poder hacer seguimiento hasta su recuperación.

3. De la misma manera se sugiere que este proceso pueda ser articulado desde las direcciones correspondientes del MIMP y el MINSA, para establecer también un protocolo de orientación y tratamiento para todos los centros de salud.
4. En cuanto a la labor del trabajador(a) social, se recomienda informar, enlazar y/o acompañar a las usuarias de derecho víctimas a otros servicios que ofrece el Estado que les permita su recuperación económica. Por ejemplo, si se presume o confirma un nivel socioeconómico pobre o muy pobre, pueda acceder a los servicios del MIDIS.
5. El CEM de Surquillo debe mejorar los espacios físicos de atención para cada especialidad (psicológica, social y legal), garantizar la privacidad y protección de los testimonios de usuarias de derecho víctimas.
6. Mejorar la tecnología de información utilizada en el CEM para el registro de atenciones en cada especialidad y denuncias de las víctimas, crear un expediente único de las usuarias el cual pueda ser integrado con las plataformas tecnológicas de las demás instituciones del estado.

5.2.3 Especialización de los Servicios de Consejería Psicológica, Asistencia Social, Orientación Legal y Defensa Judicial Brindados por el CEM de Surquillo para Cada Caso

Dimensión Clave: Especialización.

1. Implementar planes de capacitación para el personal del CEM enfocados a reforzar las competencias y habilidades de cada especialidad, así como también el trabajo en equipo.
2. Incorporar mesas de trabajo integrados por distintas especialidades y nivel jerárquico de los CEMs e instituciones asociadas de la zona con el fin de compartir experiencias en casos especiales, como también identificar mejoras en los procedimientos de atención.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA DE MEJORA

CASA PARA LA MUJER EMPODERADA: PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL Y EMPODERAMIENTO A MUJERES QUE HAN SUFRIDO VIOLENCIA PSICOLÓGICA, FÍSICA Y SEXUAL 2020 - 2025

6.2 Objetivo General

Atención integral y oportuna a mujeres que han sufrido violencia física, psicológica, sexual y/o económica para que lleven a cabo su plan de vida.

6.3 Líneas Estratégicas

- Información y promoción sobre los derechos de la mujer.
- Intervención psicológica, de soporte y habilidades socio laborales.
- Capacitación y empoderamiento de las víctimas.

6.4 Enfoques transversales

6.3.1 Enfoque de Igualdad de Género

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) sostiene que: “La igualdad de género, centrada en los derechos humanos, es un objetivo de desarrollo por sí solo a la vez que es un factor crítico para lograr el desarrollo sostenible. Es la base de uno de los principios clave de la Agenda 2030 para el Desarrollo: el concepto de ‘no dejar a nadie atrás’.” (PNUD)

El Objetivo No. 5 del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) sostiene que en los últimos años se han registrados avances extraordinarios en la comunidad global en relación a los derechos de las mujeres y niñas. Según el PNUD:

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible se apoyarán en estos logros para garantizar el fin de la discriminación a mujeres y niñas en todo el mundo. Sin embargo, en algunas regiones aún existen grandes desigualdades en el mercado del trabajo, donde a algunas mujeres se les ha negado sistemáticamente el acceso igualitario al empleo. Los obstáculos más difíciles de superar y que aún persisten son la violencia y la explotación

sexual, la división desigual del trabajo no remunerado tanto doméstico como en el cuidado de otras personas- y la discriminación en la toma de decisiones en el ámbito público.

Garantizar el acceso universal a salud reproductiva y sexual y otorgar a la mujer derechos igualitarios en el acceso a recursos económicos, como tierras y propiedades, son metas fundamentales para conseguir este objetivo. Hoy más mujeres que nunca ocupan cargos públicos, pero alentar a más mujeres para que se conviertan en líderes en todas las regiones ayudará a fortalecer las políticas y las leyes orientadas a lograr una mayor igualdad entre los géneros (PNUD).

El enfoque de género persigue los objetivos de otorgar a la mujer derechos igualitarios y por consiguiente reducir la brecha de desigualdad que existe entre los hombres y las mujeres.

6.3.2 Enfoque de Desarrollo Humano

En esta investigación también se abordarán temas de Desarrollo Humano, enfoque que según las Naciones Unidas “se centra en mejorar la vida de las personas, en lugar de creer que el crecimiento económico llevará de forma automática a mejores oportunidades para todos. El crecimiento económico es un importante medio para el desarrollo, pero no un fin en sí mismo.” (Naciones Unidas 2015). Las Naciones Unidas afirman también que “el desarrollo humano consiste en dar a las personas más libertad y más oportunidades para vivir una vida que valoren. En la práctica, esto significa desarrollar las capacidades de las personas, y darles la oportunidad de poder usarlas.” (PNUD 2017).

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) afirma:

“El desarrollo humano es definido como un proceso mediante el cual se amplían las oportunidades de los individuos. Esto significa que su objetivo es la creación de un entorno en el que las personas puedan hacer plenamente realidad sus posibilidades y vivir en forma productiva y creadora de acuerdo con sus necesidades e intereses. El desarrollo consiste en la ampliación de las opciones que ellos (las personas) tienen para vivir de acuerdo con sus valores.” (PNUD 2017)

Asimismo, el Informe sobre Desarrollo Humano 2016 señala que

“en casi todos los países, diversos grupos de personas experimentan desafíos y exclusión en diferentes áreas, a la vez. Mujeres, niñas, poblaciones rurales, personas indígenas, minorías étnicas, personas que vive con discapacidades, migrantes, refugiados y la comunidad LGBTI se encuentran entre estos grupos que son sistemáticamente excluidos a través de barreras que no son puramente económicas, sino también políticas, sociales y culturales.” (PNUD 2017).

6.3.3 Enfoque Intercultural

Con el enfoque intercultural se reconocerá las diferencias en los valores y objetivos de la cultura, se promoverá una actitud de trato igualitario entre las usuarias y personal del proyecto, se contribuirá con las políticas teniendo en cuenta las normas y las prácticas locales.

6.3.4 Enfoque Ambiental

Se buscará describir la compatibilidad del proyecto con el entorno donde se desarrollará, para que las actividades que se realicen no sólo sea sostenible por estar en armonía con el medio ambiente, sino que además permitirá identificar el sentido de comunidad, es decir la relación que tienen con su entorno y los usos que le dan.

Para estos fines vamos a utilizar el concepto de ordenamiento territorial ambiental, según el Ministerio de Vivienda y Saneamiento, tiene como finalidad “complementar la planificación económica, social y ambiental para racionalizar las intervenciones sobre el territorio y orientar su conservación y aprovechamiento sostenible”. (2015:12)

Como parte de la planificación del proyecto tenemos que

“el ordenamiento territorial y ambiental cumple las siguientes acciones:

- a) La planificación sobre el uso del territorio es un proceso de anticipación y toma de decisiones relacionadas con las acciones futuras en el territorio, el cual incluye los instrumentos, criterios e indicadores ambientales que condicionan la asignación de usos territoriales y la ocupación ordenada del territorio.
- b) El ordenamiento territorial ambiental es un instrumento que forma parte de la política de ordenamiento territorial. Es un proceso

técnico político orientado a la definición de criterios e indicadores ambientales que condicionan la asignación de usos territoriales y la ocupación ordenada del territorio". (Ministerio de Vivienda y Saneamiento, 2015:16)

6.5 Estrategias en relación a las prioridades

- a. Promoción de información y sensibilización de la población sobre los derechos de la mujer y la igualdad de género.

Procedimiento:

La información deberá incluir educación en igualdad de género y promoción de los servicios y mecanismos y centros de denuncia, apoyo, prevención y ayuda en contra del maltrato de la mujer.

La información deberá ser coordinada con el MIMP para fortalecer los mensajes de las campañas y talleres.

Acciones:

- Organización de eventos académicos, artísticos y de articulación de organizaciones que promueven los derechos hacia las mujeres y las respeta.
- Se realizarán conferencias y cursos en organizaciones públicas y privadas, fomentando la implementación de políticas que favorezcan la igualdad de género en los centros laborales.
- Capacitación a organizaciones de mujeres como comedor popular o vaso de leche sobre detección temprana y derivación oportuna de casos de violencia hacia la mujer.

- b. Intervención psicológica, de soporte y habilidades socio laborales.

Procedimiento:

Se contará con un equipo profesional para la atención psicológica especializada quienes realizarán una evaluación para valorar la situación de la mujer, el grado del daño producido y llegar a un diagnóstico el nivel de la violencia psicológica.

El tratamiento, se realizará mediante un programa de intervención breve donde se establecerá a través de estrategias psicoeducativas en género y

en violencia de género, reducción y/o eliminación de síntomas, estrategias y técnicas para aumentar su autoestima y autoeficacia. Fomentar una comunicación y habilidades sociales adecuadas. Aprender y/o mejorar la forma de solucionar los problemas y toma de decisiones.

Este trabajo se realizará de manera individual, también se trabajarán algunas sesiones con la familia que le proporcionará el soporte afrontar la situación. Paralelo a este tratamiento se llevarán a cabo grupos de encuentro para el fortalecimiento de habilidades sociales tanto de las mujeres afectadas como de la familia que le esté dando el soporte emocional.

Una vez culminado el programa de intervención psicológica, se realizará el seguimiento con el objetivo de prevenir recaídas. En paralelo se realizará el taller de habilidades de socioemocionales, donde se establecerá el plan de vida de cada una y se trabajarán habilidades necesarias para alcanzar el plan establecido.

Acciones:

- Implementación de un programa de intervención terapéutica a nivel individual y familiar.
- Implementación de programas de soporte emocional para las mujeres que han sufrido violencia y la familia que brindará soporte.
- Implementación del programa de elaboración de planes de vida.

c. Capacitación y empoderamiento de las víctimas.

Procedimiento:

Las capacitaciones se realizarán de acuerdo al perfil y aptitud vocacional de las integrantes del programa, se realizará una evaluación previa de las capacidades con el fin de direccionarlas a talleres y cursos de acuerdo al perfil resultante, las actividades se realizarán con el apoyo de las entidades educativas inscritas al programa.

La inserción laboral se llevará a cabo con el apoyo de microempresarios de la zona y organizaciones inscritas al programa.

Acciones:

- Diseño e implementación del plan de capacitación de acuerdo a los perfiles de las integrantes del programa.
- Creación de alianzas con instituciones educativas y microempresarios de Miraflores y Surquillo para el desarrollo de las capacidades de las mujeres.
- Creación de alianzas con organizaciones para la colocación laboral.
- Creación de alianzas con organizaciones de fomento del emprendimiento.



BIBLIOGRAFÍA

ACUERDO NACIONAL

2002 Acuerdo nacional. Lima <https://www.acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/acta-de-suscripcion-del-an-22-de-julio-del-2002/>

COMITÉ DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LA MUJER

2007 Convención sobre la Eliminación de todas Formas de Discriminación Contra a Mujer: 25 años de su vigencia en el Perú. Lima

COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

2016 CEPLASTAT | Bases de Datos, Número de feminicidios. Consulta 10 de agosto de 2018.
<http://estadisticas.cepal.org/cepalstat/engine/index.html>

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

1993 Constitución Política del Perú. Lima. 29 de diciembre de 1993

FLORA TRISTÁN CENTRO DE LA MUJER PERUANA

2005 *La violencia contra la mujer: Feminicidio en el Perú*. Lima. Consulta: 8 de agosto de 2018.
<http://www.flora.org.pe/pdfs/Feminicidio.pdf>

FLORA TRISTÁN CENTRO DE LA MUJER PERUANA

2015 Observatorio de la Implementación del Plan Nacional contra la Violencia hacia las Mujeres - Normas Internacionales. Lima. Consulta: 12 de agosto del 2018

FLORES, Nora

2015 *Expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia: un estudio sobre las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, en el distrito de Villa María del Triunfo*. Tesis para optar el grado de Magíster en Gerencia Social. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Postgrado. Consulta: 5 de agosto de 2018.
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5930>

1998 FOOD AND AGRICULTURE ORGANIZATION OF THE UNITED NATIONS El Enfoque de Género. Consulta 8 de agosto de 2018.

<http://www.fao.org/docrep/004/X2919S/x2919s04.htm>

GIZ

2013 ¿Qué es un enfoque de género? Una guía producida por la Iniciativa alemana BACKUP. Eschborn. Consulta: 26 de febrero de 2019
<https://www.giz.de/fachexpertise/downloads/giz2013-es-backup-gender-guidelines.pdf>

INSTITUTO DE DEFENSA LEGAL - IDL

2016 Seguridad Ciudadana Informe Anual 2016. Lima. Consulta: 29 de agosto de 2018.
<https://seguridadidl.org.pe/sites/default/files/Informe%20Anual%20de%20Seguridad%20Ciudadana%202016.pdf>

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA INFORMÁTICA

2014 *Una Mirada a Lima Metropolitana*. Lima. Consulta: 8 de agosto de 2018.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1168/libro.pdf

INSTITUTO METROPOLITANO DE PLANIFICACIÓN

2017 Plano de zonificación. Lima. Consulta: 8 de agosto 2018
<http://www.imp.gob.pe/index.php/reajuste-integral-del-plano-de-zonificacion-de-lima-metropolitana?id=32>

MAYORGA, Magaly y VALERA, Paola

2009 “Una aproximación cualitativa a la violencia hacia la mujer en un asentamiento humano de Villa El Salvador”. *Liberabit*. Lima, tomo 15, número 2, pp. 95-108. Consulta: 5 de agosto de 2018.
<https://search-proquest-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/docview/1950582511?accountid=2839>

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

2017 Servicios Educativos – Estadísticas de la calidad educativa. Lima. Consulta: 28 de agosto de 2018.
<http://escale.minedu.gob.pe/padron-de-iiiee>

MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

2016 Lineamientos y herramientas para la transversalización del enfoque de género en los programas sociales del MIDIS. Lima. Consulta: 26 de febrero 2019.
http://www.midis.gob.pe/index.php/es/centro-de-informacion/lineamientos-y-herramientas-para-la-gestion-de-los-programas-sociales-del-midis/lineamientos-y-herramientas/doc_download/5186-enfoque-de-genero

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

2018 Estadísticas sobre Femicidio. Consulta 10 de agosto de 2018.
<https://www.mimp.gob.pe/contigo/contenidos/pncontigo-articulos.php?codigo=39>

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

2018 Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual. Directorio de los Centros Emergencia Mujer a nivel nacional. Lima. Consulta 10 de agosto de 2018.
<https://www.mimp.gob.pe/homemimp/centro-emergencia-mujer.pdf>

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

2018 Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual. Informe estadístico. Lima. Consulta 10 de agosto de 2018.
https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/publicaciones/informe-estadistico-02_2018-PNCVFS-UGIGC.pdf

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

2017 Resumen nuestros servicios – Accionar del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual. Lima. Consulta: 29 de agosto de 2018
https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/publicaciones/resumen-nuestros-servicios-PNCVFS-UGIGC-dic2017.pdf

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

2017 Boletín Estadístico 2017 - Atención Integral a víctimas de Violencia Familiar y Sexual. Lima. Consulta: 07 de julio de 2018.

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

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

2017 Guía Técnica Para La Atención Mental A Mujeres en Situación de Violencia Ocasionada Por La Pareja o Expareja. Consulta: 12 de agosto

<https://repositoriopncvfs.pe/producto/guia-salud-mental/>

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

2017 Guía de atención integral de los centros emergencia mujer. Consulta: 12 de agosto.

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

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

2016 *Violencia Basada en Género*. Marco Conceptual para las Políticas Públicas y la Acción del Estado. Lima. Consulta: 29 de agosto del 2018

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

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

2016 Violencia basada en género. Lima. Consulta: 7 de junio del 2018

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

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

2016 Guía para la Atención Integral de los Centro Emergencia Mujer. Lima. Consulta: 12 de agosto del 2018

<https://repositoriopncvfs.pe/producto/guiacem2016/>

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

2016 *Decreto Supremo Nro.008-2016-MIMP*. Lima, 16 de julio. Consulta: 12 de agosto de 2018.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/30131/ds-008-2016-mimp.pdf>

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

2015 Marco Normativo Contra la Violencia Familiar y de Género. Lima. Consulta: 12 de agosto del 2018

<http://www.repositoriopncvfs.pe/wp-content/uploads/2015/10/Marco-Normativo.pdf>

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

2015 Plan Nacional contra la Violencia de Género. Lima Consulta: 12 de agosto del 2018

<https://repositoriopncvfs.pe/producto/decreto-supremo-aprueba-plan-nacional-la-violencia-genero-2016-2021/>

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

2015 Ley N°30364. Ley Para Prevenir, Sancionar Y Erradicar La Violencia Contra Las Mujeres Y Los Integrantes Del Grupo Familiar. Consulta: 12 de agosto del 2018
<https://repositoriopncvfs.pe/producto/ley-n30364-ley-prevenir-sancionar-erradicar-la-violencia-las-mujeres-los-integrantes-del-grupo-familiar/>

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

2014 Lineamientos éticos para las investigaciones en violencia familiar y sexual
<https://www.repositoriopncvfs.pe/wp-content/uploads/2015/07/LINEAMIENTOS-ETICOS-Version-Final.pdf>

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

2012 *Decreto Legislativo Nro. 1098*. Lima, 20 de enero. Consulta: 12 de agosto de 2018.
https://www.mimp.gob.pe/files/transparencia/lof/lof_mimp_2012.pdf

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

2001 *Decreto Supremo Nro. 008-2001-PROMUDEH*. Lima, 26 de abril. Consulta: 12 de agosto de 2018.
https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/13102/PLAN_13102_DS_N-008-2001-PROMUDEH_Creaci%C3%B3n_del_Programa_Nacional_Contra_la_Violencia_Familiar_y_Sexual_2012.pdf

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

s/f Reseña Histórica del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual. Consulta: 12 de agosto de 2018.
<https://www.mimp.gob.pe/contigo/contenidos/pncontigo-articulos.php?codigo=68>

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

s/f Centros Emergencia Mujer – CEM. Consulta: 12 de agosto de 2018.
<https://www.mimp.gob.pe/homemimp/centro-emergencia-mujer.php>

MINISTERIO DE SALUD

2005 *Módulo de Atención Integral en Salud Mental Dirigido a Trabajadores de Primer Nivel de Atención*. Módulo 4: Maltrato Infantil y Violencia Familiar. Lima: Ministerio de Salud. Consulta: 29 de agosto del 2018
<ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgps/compendio/pdf/056.pdf>

MINISTERIO DE SALUD

2015 Estadística - Información por departamento y distrito. Lima. Consulta: 28 de agosto de 2018.
<http://www.minsa.gob.pe/estadisticas/estadisticas/Servicios/Atenciones/ATENCIONESMacros.asp?15>
<http://www.minsa.gob.pe/estadisticas/estadisticas/recursos/RRHHMacros.asp?15>

MINISTERIO DE VIVIENDA Y SANEAMIENTO

2015 Marco conceptual para el ordenamiento e integración de centros poblados urbanos y rurales en el territorio nacional. Lima: Instituto Terramar
 Consulta realizada el 26 de noviembre del 2019
<http://ww3.vivienda.gob.pe/DGPRVU/docs/2.%20MARCO%20CONCEPTUAL.pdf>

MOSER, Caroline

1995 Planificación de género y desarrollo. Teoría, práctica y capacitación. Lima: Red Entre Mujeres/ Flora Tristan, pp 127-158.

NACIONES UNIDAS

1948 Declaración Universal de Derechos Humanos. Consulta: 29 de agosto del 2018
<http://www.undp.org/content/undp/es/home/librarypage/hdr/2016-human-development-report.html>

NACIONES UNIDAS

1994 Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. Consulta: 12 de agosto
<https://undocs.org/es/A/RES/48/104>

NACIONES UNIDAS

2003 Sexual and Gender-Based Violence against Refugees, Returnees and Internally Displaced Persons. Guidelines of Prevention and Response. Consulta: 12 de agosto del 2018
<http://www.unhcr.org/3f696bcc4.pdf>

NACIONES UNIDAS

2015 ¿Qué es el desarrollo humano?. Consulta: 10 de agosto del 2018
<http://hdr.undp.org/en/node/2228>

NACIONES UNIDAS

Objetivos de desarrollo sostenible - 17 Objetivos para transformar nuestro mundo. Consulta: 7 de junio del 2018
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

NACIONES UNIDAS MUJERES (UNW)

Concepts and definitions. Consulta: 12 de agosto del 2018
<https://www.un.org/womenwatch/osagi/conceptsanddefinitions.htm>

NACIONES UNIDAS MUJERES (UNW)

2016 Profundicemos en términos: Guía para periodistas, comunicadoras y comunicadores. Guatemala. Consulta: 12 de agosto del 2018
http://onu.org.gt/wp-content/uploads/2017/10/Guia-lenguaje-no-sexista_onumujeres.pdf

PAZ, Oscar

2017 Ni una menos: Los temas pendientes tras el vergonzoso 5to puesto. El Comercio. Lima. Consulta: 7 de junio del 2018
<https://elcomercio.pe/lima/sucesos/temas-pendientes-lima-vergonzoso-5-puesto-noticia-466276>

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO

2017 Informe sobre Desarrollo Humano 2016. Consulta: 10 de agosto del 2018
<http://www.undp.org/content/undp/es/home/librarypage/hdr/2016-human-development-report.html>

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO

s/f Igualdad de género. Consulta: 8 de agosto de 2018
<https://www.undp.org/content/undp/es/home/gender-equality.html>

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO

s/f Objetivo 5: Igualdad De Género. Consulta: 8 de agosto de 2018
<https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals/goal-5-gender-equality.html>

RODRÍGUEZ, María del Rosario SORIANO, Elena

2017 *La Aplicación del Plan Integral de Reparaciones a las Mujeres Víctimas de Violencia y Violación Sexual durante el Conflicto Armado Interno*. Tesis para optar el grado de Magíster en Gerencia Social. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Postgrado. Consulta: 5 de agosto de 2018.

SECRETARÍA GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS

1994 Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer “Convención Belem Do Para”. Consulta: 12 de agosto de 2018
<https://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-61.html>

THOMSON REUTERS FOUNDATION

2017 The world's most dangerous megacities for women – 2017. Consulta 8 de agosto de 2018.
<http://poll2017.trust.org/>

ANEXOS



Instrumentos

GUÍA DE INDAGACIÓN USUARIAS DE DERECHO

INTRODUCCIÓN

*Soy (Nombre) estudiante de la Maestría en Gerencia Social, estamos levantando información que será útil para la investigación que estamos realizando sobre **“Alcances y Limitaciones en la Lucha Contra la Violencia de Género: Estudio de Caso de un servicio de Atención del Estado en Surquillo”***

El objetivo del trabajo es identificar los factores que contribuyen y/o limitan la implementación del Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016 - 2021 a través del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS) en el Centro Emergencia Mujer (CEM) del distrito de Surquillo durante el 2019.

A través de una conversación confidencial de 25 minutos, por lo que no le pediremos su nombre, donde me contará la experiencia, percepción y vínculo con el Centro Emergencia Mujer de Surquillo, no hay respuestas buenas ni malas, sino más bien respuestas reales y sinceras que nos permitirá cumplir con el objetivo de esta investigación. Para facilitar el recojo de esta información se realizará una entrevista grabada para lo cual es importante su autorización

- *“Autoriza la grabación y uso de toda la información brindada en esta entrevista para los fines de esta investigación” (usuaria debe decir “Autorizo”)*
- *“Acepta que está participando de esta entrevista por su propia voluntad y que toda la información que nos brinde es sincera” (usuaria debe decir “Acepto”)*

Dejamos en claro que esta entrevista no retribuirá de manera económica a ninguna entrevistada, para garantizar la sinceridad de las respuestas.

Para cualquier duda o consulta al admisionista del CEM de Surquillo o puede comunicarse al número 986619298 o al correo a20177038@pucc.edu.pe

I. PERFIL DE LAS USUARIAS DE DERECHO

Datos Generales

- Le agradeceré me indique ¿cuántos años tiene? ¿tiene hijos? ¿Qué grado de instrucción tiene? ¿a qué se dedica actualmente? ¿En qué distrito vive? ¿Hace cuánto tiempo vive en el distrito?

II. MECANISMOS DE DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN IMPLEMENTADOS POR EL PNCVFS

En líneas generales, vamos a conversar sobre cómo se informa la población que puede recibir apoyo en caso de violencia

Descripción de los mecanismos de difusión de la información implementadas por el PNCVFS

- ¿Qué acciones consideras que ha tomado el Estado para informar a las usuarias de derecho sobre sus servicios? ¿Recuerda alguna campaña de comunicación de prevención de la Violencia de género promovido desde el Estado?
- ¿Ha escuchado sobre la campaña “Violencia También es” o el #Indiferencia también es violencia? ¿Qué te parece? ¿Dónde la has visto? ¿Sabes a qué entidad pertenece?
- ¿Conoce el Toxímetro? ¿Qué te parece? ¿Lo ha usado? ¿Dónde la conociste? ¿Sabes a qué entidad pertenece?

Alcance de los mecanismos de difusión de la información implementadas por el PNCVFS

- ¿Qué sabe sobre el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual? ¿Sabe qué servicios ofrece el PNCVFS?
- ¿Conoce qué relación tiene el Centro Emergencia Mujer con el PNCVFS?

En caso no sepa

- ¿por qué crees que no sabes sobre este programa? ¿te interesaría saber más de este programa y sus servicios?
- Consideras que los canales como TV, radio, cine, boletines, periódicos, revistas, internet, vallas o buses/metro, entre otros, ¿son suficientes para transmitir información o hay otros que podrían aprovecharse?

- Menciona 2 medios que te acerquen a la información sobre el programa y sus servicios ¿por qué? Si menciona redes sociales ¿qué red social serviría mejor? ¿Qué mensaje te interesaría encontrar en la red social elegida?
- ¿Consideras que la municipalidad, comisaría, DEMUNA, defensoría, centro de salud y/o la fiscalía son un apoyo en la difusión de los servicios del CEM para el PNCVFS? ¿Cómo podrían difundir la existencia de los servicios? ¿De todas estas instituciones, cuál apoyaría mejor en la difusión de los servicios del CEM?

Percepción de las usuarias de derecho sobre los mecanismos de difusión de la información implementadas por el PNCVFS para acceder al CEM

Ahora vamos a hablar desde tu experiencia.

- ¿Cuándo fue la primera vez que vino al CEM? ¿Quién le recomendó el servicio? (vino directamente, llamó a alguna línea especializada, llamaron por usted a una línea especializada, fue derivada por la comisaría/defensoría/ DEMUNA, la trajo un familiar)
- ¿Qué tipo de información recibió sobre el CEM? ¿La información que recibió fue escrita, hablada, o través de un volante, etc.? ¿La información que recibió fue clara y entendible? ¿Qué le pareció más importante? ¿Fue suficiente para hacer uso de los servicios del CEM?

III. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS USUARIAS Y ESPECIALIZACIÓN PROFESIONAL CEM

A continuación me gustaría ahondar sobre el servicio ofrecido por el CEM

Conocimiento sobre los protocolos para la atención de los servicios del CEM Surquillo

- Explíqueme ¿cuál fue el procedimiento la primera vez que estuvo aquí? ¿qué procedimiento siguieron en esa atención?
- ¿Cuántas atenciones ha recibido en el CEM Surquillo?

Criterios de derivación

- Si fue derivada a otra institución, ¿a qué institución la derivaron? ¿recuerda el procedimiento? ¿Continúa recibiendo apoyo de esa institución?
- ¿Considera que el equipo del CEM de Surquillo mantuvo contacto con usted mientras estuvo en esta institución?

Satisfacción de las usuarias víctimas de violencia sobre el CEM de Surquillo

Satisfacción de la atención en líneas generales

- ¿Qué esperaba del CEM de Surquillo la primera vez que se atendió?
- ¿Cuándo usted fue a solicitar atención del CEM Surquillo con qué rapidez fue atendida?
- ¿Qué opinas sobre el CEM? Mencione 3 cualidades del Centros Emergencia Mujer de Surquillo. ¿Cuál es el más importante?
- ¿Se siente satisfecha con la atención recibida? ¿Siente que fue suficiente lo que recibió, o esperaba algo más? ¿Siente que hay algo que mejorar en el CEM?
- ¿Usted siente que la o las personas que la atendieron lograron mejorar su situación?
- ¿Recomendaría el CEM de Surquillo ¿Por qué?

Satisfacción de la atención en líneas específicas por servicio

- ¿Usted ha hecho uso de los servicios de consejería psicológica, asistencia social, orientación legal y defensa judicial que brinda el CEM? (Sí de todos, Sí de Algunos, No Recuerda) ¿Cuál o de cuáles? ¿Usted los solicita o se lo sugirieron?
- ¿Qué opina de la atención del Servicio Social? Mencione 3 cualidades con las que debería contar los Centros Emergencia Mujer. De las mencionadas ¿Cuál cree usted que es la característica más importante?
- ¿Qué opina de la atención del Servicio Psicológico? Mencione 3 características con las que debería contar los Centros Emergencia Mujer. De las mencionadas ¿Cuál cree usted que es la característica más importante?

- ¿Qué opina de la atención del Servicio Legal? mencione 3 características con las que debería contar los Centros Emergencia Mujer. De las mencionadas ¿Cuál cree usted que es la característica más importante?
- ¿Usted siente que todos los servicios que ofrece el CEM son suficientes? ¿por qué? ¿hay otros servicios que son de su interés y que no se están brindando actualmente en el CEM?

IV. ESPECIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CEM SURQUILLO

Conocimiento y habilidades de los profesionales

- Respecto a los profesionales que la atendieron, recuerda ¿qué profesión tienen?
- ¿Usted siente que los profesionales que atienden estos servicios están debidamente preparados y/o capacitados? ¿por qué?
- ¿Tienen la experiencia suficiente para atender a las personas que hacen uso de esos servicios?
- ¿Se encuentran actualizados en el abordaje de casos de violencia? ¿qué le da esa impresión?
- Considera que los servicios se complementan entre ellos ¿dónde lo ve reflejado?
- ¿Se está cubriendo una necesidad en la población? ¿por qué?

GUÍA DE INDAGACIÓN PERSONAL PNCVFS

INTRODUCCIÓN

Soy (Nombre) estudiante de la Maestría en Gerencia Social, estamos levantando información que será útil para la investigación que estamos realizando sobre sobre “Alcances y Limitaciones en la Lucha Contra la Violencia hacia la Mujer desde un servicio de Atención del Estado: Estudio de Caso del Centro Emergencia Mujer de Surquillo”

El objetivo del trabajo es identificar los factores que contribuyen y/o limitan la implementación del Plan Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS) en el Centro Emergencia Mujer (CEM) del distrito de Surquillo durante los años 2017 - 2019.

Esta será una conversación confidencial de 25 minutos, por lo que no le pediremos su nombre, a través de la cual nos brindará información acerca de la experiencia, percepción y vínculo con el Centro Emergencia Mujer de Surquillo, no hay respuestas buenas ni malas, sino más bien respuestas reales y sinceras que nos permitirá cumplir con el objetivo de esta investigación. Para facilitar el recojo de esta información se realizará una entrevista grabada para lo cual es importante la autorización de quien tome testimonio.

- *“Autoriza la grabación y uso de toda la información brindada en esta entrevista para los fines de esta investigación” (usuaria debe decir “Autorizo”)*
- *“Acepta que está participando de esta entrevista por su propia voluntad y que toda la información que nos brinde es sincera” (usuaria debe decir “Acepto”)*

Dejamos en claro que esta entrevista no retribuirá de manera económica a ninguna entrevistada, para garantizar la sinceridad de las respuestas.

Para cualquier duda o consulta al admisionista del CEM de Surquillo o puede comunicarse al número 986619298 o al correo a20177038@pucp.edu.pe

I. PERFIL DEL PERSONAL DEL PNCVFS

- Le agradeceré me indique ¿Cuál es su nombre? ¿cuántos años tiene? ¿Qué grado de instrucción tiene? ¿Cuál es su cargo? ¿cuántos años tiene en el cargo? Ha trabajado antes en la problemática de Violencia de Género ¿cuántos años de experiencia tiene en este ámbito?
- ¿Conoce los lineamientos del Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016 - 2021?
- Para quienes atienden en el CEM ¿En qué año atendió por primera vez en el CEM Surquillo? ¿Ha atendido en otro CEM alguna vez? ¿Cuánto tiempo trabajó ahí?

II. MECANISMOS DE DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN IMPLEMENTADOS POR EL PNCVFS

En líneas generales, vamos a conversar sobre la manera que tiene el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual

Descripción de los mecanismos de difusión de la información implementadas por el PNCVFS

- ¿Sabe qué acciones se ha tomado desde el Estado para informar a las usuarias de derecho sobre sus servicios?
- ¿Recuerda alguna campaña de comunicación de prevención de la Violencia de género promovido desde el Estado?
- ¿Conoce los resultados sobre la campaña “Violencia También es” o el #Indiferenciatambiénesviolencia?
- ¿Qué opinión tiene sobre el Toxímetro? ¿Considera que el Toxímetro es una herramienta para las usuarias? ¿Por qué?
- ¿Qué opinión tiene sobre estas campañas? ¿Considera que son útiles para acercar a la población a los servicios del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual? ¿Por qué?

Alcance de los mecanismos de difusión de la información implementadas por el PNCVFS

- ¿Cree usted que la población sabe sobre el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual y sus servicios? ¿Por qué?

- ¿Cree que es de interés de la población conocer sobre el PNCVFS y sus servicios? ¿Por qué?
- ¿Qué maneras para comunicar el programa consideras que podrían implementarse para llegar al servicio?
- ¿Qué información considera importante que sea transmitido a la población en general?
- ¿Qué información considera importante que sea transmitido a las usuarias de derecho?

Percepción sobre los mecanismos de difusión de la información implementadas por el PNCVFS para acceder al CEM

- ¿De qué manera usted cree que la población se entera sobre el Centro Emergencia Mujer? ¿Cree que asocia este servicio como parte del PNCVFS?
- En su experiencia ¿las usuarias conocían los servicios que ofrece el Centro Emergencia Mujer, su horario, ubicación? ¿Considera que las usuarias tenían nociones sobre los procedimientos? ¿Por qué cree que cuenta o no cuenta con esa información?
- ¿La información brindada acerca de los servicios del CEM es acorde a los servicios que ofrece?
- A parte de ustedes, ¿qué otras instituciones brindan información o realizan derivaciones al CEM?
- ¿Considera que esta información es clara y entendible?
- ¿Consideras que la municipalidad, comisaría, DEMUNA, defensoría, centro de salud y/o la fiscalía son un apoyo en la difusión de los servicios del CEM para el PNCVFS? ¿Cómo podrían difundir la existencia de los servicios? ¿De todas estas instituciones, cuál apoyaría mejor en la difusión de los servicios del CEM?
- Consideras que los canales como TV, radio, cine, boletines, periódicos, revistas, internet, vallas o buses/metro, entre otros, son suficientes para transmitir información sobre los CEM.
- ¿Participa en la planificación de opciones para promover el CEM? ¿Puede mencionar alguna de las opciones que ha propuesto?
- ¿Cuántas veces implementan estos mecanismos de información?

- Menciona 2 canales de comunicación que permitiría al CEM tener mayor cercanía a sus usuarias de derecho ¿por qué? Si menciona redes sociales ¿qué red social serviría mejor? ¿Qué mensaje crees que les interese encontrar en la red social elegida?

II. CEM SURQUILLO RESPONDE A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

Satisfacción de las usuarias víctimas de violencia sobre la atención de cada servicio del CEM de Surquillo.

Ahora conversemos sobre cada uno de los servicios que ofrece el CEM

- ¿Consideras que está cubriendo una necesidad de las mujeres? ¿Usted siente que todos los servicios que ofrece el CEM son suficientes? ¿Por qué?
- En líneas generales, ¿qué opina sobre el CEM Surquillo? mencione 3 características con las que debería contar los Centros Emergencia Mujer. De las mencionadas ¿Cuál cree usted que es la característica más importante?
- Si hablamos del Servicio Social, ¿Qué opina sobre el servicio mencionado? mencione 3 características con las que debería contar los Centros Emergencia Mujer. De las mencionadas ¿Cuál cree usted que es la característica más importante?
- En caso del Servicio Legal, ¿Qué opina sobre el servicio mencionado? mencione 3 características con las que debería contar los Centros Emergencia Mujer. De las mencionadas ¿Cuál cree usted que es la característica más importante?
- Finalmente, el Servicio Psicológico, ¿Qué opina sobre el servicio mencionado? mencione 3 características con las que debería contar los Centros Emergencia Mujer. De las mencionadas ¿Cuál cree usted que es la característica más importante?
- ¿Considera que las usuarias de derecho recomiendan la atención del CEM de Surquillo? ¿Por qué? ¿Conoce algún caso que haya recomendado a alguna conocida para que use el servicio?

III. ESPECIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CEM SURQUILLO

Conocimiento sobre los protocolos para la atención de los servicios del CEM Surquillo

- ¿Cuentan con una guía de atención?
- ¿Cuándo fue la última vez que se actualizó la guía de atención?
- Explíqueme ¿Cuál es el procedimiento para la atención de una usuaria de derecho desde la primera vez hasta que le den de alta?
- En cuanto al procedimiento de admisión ¿Cuál es el procedimiento?
- En cuanto al procedimiento de atención básica ¿Cuál es el procedimiento?
- En cuanto al procedimiento de atención especializada ¿Cuál es el procedimiento?
- ¿En promedio, cuántas usuarias de derecho son derivadas al CEM Surquillo?
- ¿En promedio, cuántas usuarias de derecho son atendidas en el CEM Surquillo?
- ¿En promedio, cuántas atenciones recibe una usuaria de derecho? ¿Cuál es el criterio?
- ¿En promedio, cuántas usuarias de derecho son derivadas a otras instituciones? ¿Por qué?
- ¿Cuál es el procedimiento para realizar el seguimiento a los casos atendidos?

Criterios de derivación

- ¿Cuentan con criterios de derivación de mujeres víctimas de acuerdo a los casos?
- ¿Cuántas usuarias de derecho son derivadas a su institución?
- ¿Cuentan con el monitoreo y seguimiento a las mujeres atendidas en el CEM?

Conocimiento y habilidades de los profesionales

- ¿Cuál es el grado de instrucción mínimo que debe de tener el personal del CEM? Mencione los requerimientos por servicio
- ¿El personal del CEM reciben capacitaciones y/o talleres sobre la atención de mujeres víctimas?

- ¿Cuántas capacitaciones han recibido en el año, de qué tipo?
- ¿Realizan reuniones de articulación con las instituciones a las cuales derivan y de las cuales reciben derivaciones? ¿Por qué?
- Realizan reuniones de articulación entre los servicios del PNCVFS? ¿Cuántas veces al año? ¿Considera importante estas reuniones? ¿Por qué?
- ¿Qué otras reuniones de articulación se realizan? ¿Con cuáles instituciones considera que se deberían articular?



GUÍA DE INDAGACIÓN PERSONAL DE INSTITUCIONES ASOCIADAS

INTRODUCCIÓN

Soy (Nombre) estudiante de la Maestría en Gerencia Social, estamos levantando información que será útil para la investigación que estamos realizando sobre sobre “Alcances y Limitaciones en la Lucha Contra la Violencia hacia la Mujer desde un servicio de Atención del Estado: Estudio de Caso del Centro Emergencia Mujer de Surquillo”

El objetivo del trabajo es identificar los factores que contribuyen y/o limitan la implementación del Plan Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS) en el Centro Emergencia Mujer (CEM) del distrito de Surquillo durante los años 2017 - 2019.

Esta será una conversación confidencial de 25 minutos, por lo que no le pediremos su nombre, a través de la cual nos brindará información acerca de la experiencia, percepción y vínculo con el Centro Emergencia Mujer de Surquillo, no hay respuestas buenas ni malas, sino más bien respuestas reales y sinceras que nos permitirá cumplir con el objetivo de esta investigación. Para facilitar el recojo de esta información se realizará una entrevista grabada para lo cual es importante la autorización de quien tome testimonio.

- *“Autoriza la grabación y uso de toda la información brindada en esta entrevista para los fines de esta investigación” (usuaria debe decir “Autorizo”)*
- *“Acepta que está participando de esta entrevista por su propia voluntad y que toda la información que nos brinde es sincera” (usuaria debe decir “Acepto”)*

Dejamos en claro que esta entrevista no retribuirá de manera económica a ninguna entrevistada, para garantizar la sinceridad de las respuestas.

Para cualquier duda o consulta al admisionista del CEM de Surquillo o puede comunicarse al número 986619298 o al correo a20177038@pucp.edu.pe

I. PERFIL DE PERSONAL DE INSTITUCIONES ASOCIADAS

Datos Generales

Le agradeceré me indique ¿Cuál es su nombre? ¿Cuántos años tiene? ¿Qué grado de instrucción tiene? ¿Cuál es su cargo? ¿Cuántos años tiene en el cargo?.

Conocimiento previo del entrevistado sobre la Violencia de Género

- ¿Ha trabajado antes en Violencia de Género? ¿cuántos años de experiencia tiene en este ámbito? cuénteme un poco sobre esta experiencia
- ¿Conoce los lineamientos del Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016 - 2021?

II. MECANISMOS DE DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN IMPLEMENTADOS POR EL PNCVFS

En líneas generales, vamos a conversar sobre la manera que tiene el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual

Descripción de los mecanismos de difusión de la información implementadas por el PNCVFS

- ¿Qué acciones consideras que ha tomado el Estado para informar a las usuarias de derecho sobre sus servicios?
- ¿Recuerda alguna campaña de comunicación promovido desde el Estado?
- ¿Ha escuchado sobre la campaña “Violencia También es” o el #Indiferencia también es violencia? Mostrar cartilla para entrevista pg. 1. Ahora, ¿recuerdas haber visto esta publicidad? ¿Dónde la has visto? ¿Sabes a qué entidad pertenece? ¿Qué te parece?
- ¿Conoce el Toxímetro? ¿Qué es lo que sabe? ¿Recuerdas haber visto esta publicidad? ¿Dónde la has visto? ¿Sabes a qué entidad pertenece? ¿Qué te parece? ¿Lo ha usado?
- ¿Qué opinión tiene sobre estas campañas? ¿Considera que son útiles para acercar a la población a los servicios del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual? ¿Por qué?

Alcance de los mecanismos de difusión de la información implementadas por el PNCVFS

- ¿Qué sabe sobre el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual? ¿Sabe qué servicios ofrece el PNCVFS? (si no sabe saltar a la parte “*en caso no sepa*”)
- ¿Cree usted que la población sabe sobre el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual y sus servicios? ¿Por qué?
- ¿Cree que es de interés de la población conocer sobre el PNCVFS y sus servicios? ¿Por qué?
- ¿Qué maneras para comunicar el programa consideras que podrían implementarse para llegar al servicio?
- ¿Qué información considera importante que sea transmitido a la población en general?
- ¿Qué información considera importante que sea transmitido a las usuarias de derecho?

En caso no sepa

- ¿Por qué crees que no sabes sobre este programa? ¿Te interesaría saber más de este programa y sus servicios? Menciona 2 canales de comunicación que permitiría que tengas mayor cercanía con este servicio ¿Por qué?

Percepción de las usuarias de derecho sobre los mecanismos de difusión de la información implementadas por el PNCVFS a través del CEM

- ¿De qué manera usted cree que la población se entera sobre el Centro Emergencia Mujer? ¿Cree que asocia este servicio como parte del PNCVFS?
- ¿Su institución brinda información sobre los servicios que ofrece el CEM? ¿Qué información es la que brinda?
- En su experiencia ¿las usuarias conocían los servicios que ofrece el Centro Emergencia Mujer, su horario, ubicación? ¿Considera que las usuarias tenían nociones sobre los procedimientos? ¿Por qué cree que cuenta o no cuenta con esa información?
- ¿La información brindada acerca de los servicios del CEM es acorde a los servicios que ofrece?

- ¿Consideras que los canales como TV, radio, cine, boletines, periódicos, revistas, internet, vallas o buses/metro, entre otros, son suficientes para transmitir información sobre los CEM?
- Menciona 2 canales de comunicación que permitiría al CEM tener mayor cercanía a sus usuarias de derecho ¿por qué? Si menciona redes sociales ¿qué red social serviría mejor? ¿Qué mensaje crees que les interese encontrar en la red social elegida?

III. CEM SURQUILLO RESPONDE A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

Satisfacción de las usuarias víctimas de violencia sobre la atención de cada servicio del CEM de Surquillo.

Ahora conversemos sobre cada uno de los servicios que ofrece el CEM

- ¿Consideras que está cubriendo una necesidad de las mujeres? ¿Usted siente que todos los servicios que ofrece el CEM son suficientes? ¿Por qué?
- En líneas generales, ¿qué opina sobre el CEM Surquillo? mencione 3 características con las que debería contar los Centros Emergencia Mujer. De las mencionadas ¿Cuál cree usted que es la característica más importante?
- Si hablamos del Servicio Social, ¿Qué opina sobre el servicio mencionado? mencione 3 características con las que debería contar los Centros Emergencia Mujer. De las mencionadas ¿Cuál cree usted que es la característica más importante?
- En caso del Servicio Legal, ¿Qué opina sobre el servicio mencionado? mencione 3 características con las que debería contar los Centros Emergencia Mujer. De las mencionadas ¿Cuál cree usted que es la característica más importante?
- Finalmente, el Servicio Psicológico, ¿Qué opina sobre el servicio mencionado? mencione 3 características con las que debería contar los Centros Emergencia Mujer. De las mencionadas ¿Cuál cree usted que es la característica más importante?

- ¿Considera que las usuarias de derecho recomiendan la atención del CEM de Surquillo? ¿Por qué? ¿Conoce algún caso que haya recomendado a alguna conocida para que use el servicio?

IV. ESPECIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CEM SURQUILLO

Conocimiento sobre los protocolos para la atención a víctimas de violencia

- ¿Cuál es el procedimiento o protocolo para atender a una mujer víctima de violencia?
- ¿Cuentan con una guía de atención? Si es así ¿Cuándo fue la última vez que se actualizó la guía de atención?

Criterios de derivación

- ¿En promedio, cuántas usuarias de derecho son derivadas al CEM Surquillo? *En caso corresponda* ¿Cuántas usuarias de derecho son referidas a su institución?
- ¿Considera que el equipo del CEM de Surquillo mantiene contacto con las usuarias de derecho una vez derivadas a su Institución?

Conocimiento y habilidades de los profesionales

- ¿Han realizado reuniones de articulación entre el CEM Surquillo y su institución? ¿Para qué? ¿Cuántas veces al año? ¿Considera importante estas reuniones? ¿Por qué? ¿Qué acciones conjuntas realizan?