

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

Escuela de Posgrado



ANÁLISIS DE LOS EFECTOS DE LA APLICACIÓN DE LOS NUEVOS PROCESOS EN LA POLÍTICA DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO. EL CASO DE LOS SERVICIOS DEL DISTRITO IMPERIAL, CAÑETE

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gerencia Social con mención en Gerencia de Programas y Proyectos de Desarrollo que presenta:

Yanina Evelyn Rico Fernández

Asesora:

Maria Amelia Fort Carrillo

Lima, 2024


Informe de Similitud

Yo, María Amelia Fort Carrillo, docente de la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesora de la tesis titulada “Análisis de los efectos de la aplicación de los nuevos procesos en la política de atención a las víctimas de violencia familiar. El caso de los servicios del distrito Imperial, Cañete”, de la autora Rico Fernández, Yanina Evelyn, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 26%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 10/09/2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y la Tesis o Trabajo de investigación, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha:

Lima, 26 de Setiembre de 2024

Apellidos y nombres de la asesora: Fort Carrillo, María Amelia	
DNI: 06649671	Firma
ORCID: 0000-0002-5596-681X	

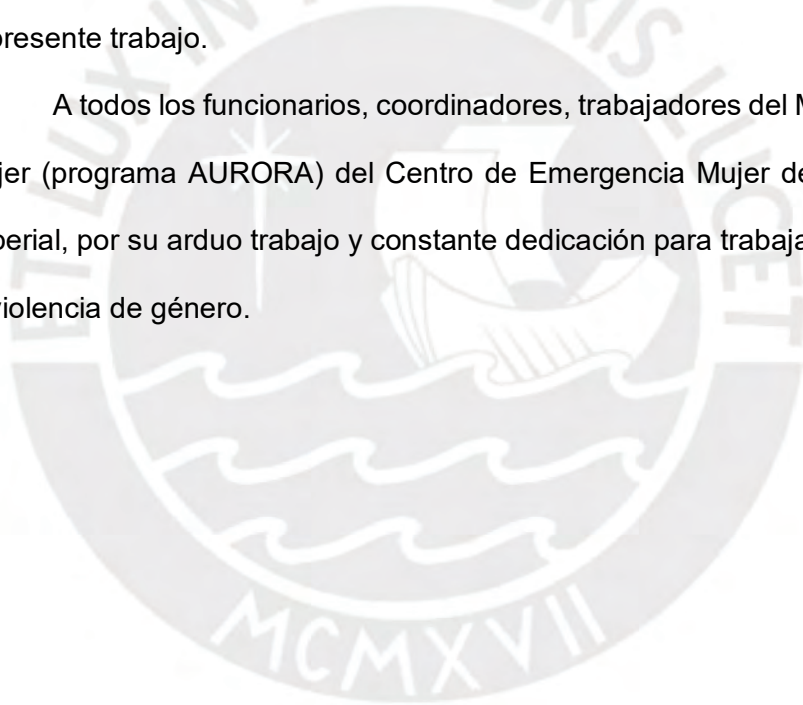
AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento a mis padres por el apoyo constante en mi educación y crecimiento profesional.

A mis docentes (Pontificia Universidad Católica del Perú) quienes fueron mis mentores en este trayecto de la maestría y en especial a mi docente asesora por su dedicación y por su invaluable apoyo.

A las mujeres de Imperial-Cañete, por sus ganas de salir adelante a pesar de los problemas que afrontan, especialmente a aquellas que permitieron el presente trabajo.

A todos los funcionarios, coordinadores, trabajadores del Ministerio de la Mujer (programa AURORA) del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Imperial, por su arduo trabajo y constante dedicación para trabajar en contra de la violencia de género.



RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tuvo como propósito fundamental el analizar los efectos de la aplicación de los nuevos procesos en la política de atención a las víctimas de violencia de género. el caso de los servicios del distrito Imperial de la Provincia Cañete, describe los aspectos fundamentales de las formas de intervención en referencia a la violencia de género por parte de los servidores públicos y operadores que implantan justicia en el distrito de Imperial en desempeño de su cargo público. Esta investigación es de tipo cualitativo; se instituye opiniones en cuanto a la calidad de atención de los nuevos procesos en la política de atención a las víctimas de violencia de género en crisis sanitaria. En este caso fue tomado en cuenta como población de estudio a 16 usuarias víctimas de violencia de género, 08 operadores de justicia entre ellos, dos Fiscales del Ministerio Público, 04 servidores públicos (Centro de Emergencia Mujer de la comisaria Imperial), 02 integrantes de la Policía Nacional del Perú, estos representantes son en su totalidad de la provincia de Cañete. La definición y el estudio de investigación del producto conseguido se efectuaron en base a los indicadores de nuestra investigación como la frecuencia de abandono de casos, la aplicación de la Ley 30364, las capacitaciones recibidas y el uso del Tic. La investigación expone sobre la situación que trabajan los operadores de justicia a favor de las víctimas de violencia de género, algunos no desempeñan adecuadamente sus funciones asimismo las condiciones que se presentan en el proceso de intervención de violencia de género; por ello es preciso corregir y optimar la calidad de atención y el servicio que brindan los operadores de justicia.

INDICE

AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN EJECUTIVO	4
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I.....	10
PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
Justificación.....	12
Objetivos	15
CAPITULO II.....	17
MARCO CONTEXTUAL SOCIAL Y NORMATIVO.....	17
2.1. Marco normativo.....	23
2.2. Síntesis de investigaciones relacionadas con el objeto de estudio de la tesis.....	30
CAPITULO III.....	36
3.1 Marco teórico.....	36
3.2. Conceptos desde la gerencia social.....	47
CAPITULO IV	17
4.1 Diseño de la investigación	52
4.2. Estrategia metodológica.	53
4.3. Fuentes de información.....	58

4.4. Técnicas de recojo de información.	59
CAPÍTULO V	64
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	64
5.1. Las acciones que realizan los operadores de justicia	67
5.2. Modalidad de atención.....	70
5.3. La frecuencia de abandono de casos.	75
5.4. El uso de TIC.	80
5.5. La percepción de las usuarias en cuanto al servicio y calidad de atención.	84
5.6. La aplicación de los nuevos procesos.	92
5.7. Adaptación del contexto social y económico.	78
5.8. Acciones de formación para operadores de justicia	79
Conclusiones y Recomendaciones	100
CONCLUSIONES.....	100
RECOMENDACIONES.	102
BIBLIOGRAFIA.....	104
ANEXOS.....	108

INTRODUCCIÓN

La violencia de género es un problema social que se viene dando a nivel internacional a pesar que se viene abordando hace 30 años para frenar pero el problema se viene incrementado año tras año, el Perú no es ajeno a este fenómeno social que no se ha podido eliminar a nivel mundial, es por ello que se aborda este problema a través del programa Aurora, programa Nacional para la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar que tiene ciertos lineamientos que exigen a quienes se desempeñan en la función pública a brindar una adecuada gestión, que sea abordando de forma integral; el programa Aurora trabaja a través de los Centros de emergencia Mujer, implementado en cada región de nuestro país a nivel nacional, dicha institución brinda apoyo a las víctimas de violencia de género y a las personas más vulnerables; En el distrito de Imperial, esta instancia atiende a una población considerable trabajando con cada una de las partes involucradas donde se debe abordar con una configuración interdisciplinaria e interinstitucional.

La presente investigación ha puesto énfasis a la implementación e intervención de los efectos de la aplicación de los nuevos procesos en la política con respecto a la atención a las víctimas de violencia de género.

En los servicios del Distrito Imperial, Cañete, se planteó y recogió la información entre los años 2020-2021, cuando se vivió la crisis sanitaria, periodo complicado para desarrollar ciertas actividades, donde hubo ciertos cambios en la normativa y protocolo que se reflejó en la adecuación de la política de atención a víctimas de violencia de género, dichas problemáticas mencionadas afectaron la tranquilidad, la estabilidad emocional y el bienestar de las mujeres víctimas; en la crisis sanitaria se vio un aumento acelerado de casos a pesar de las restricciones.

Esta investigación pone énfasis en cuanto a las percepciones de las usuarias, mujeres que han sido víctimas de violencia de género; así también se refiere a la

intervención que realizan los operadores de justicia en concordancia de la Ley 30364, cuya finalidad es de brindar el servicio de apoyo a las víctimas de violencia y dar sanción a los agresores de acuerdo a las leyes establecidas.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general el describir los efectos de la aplicación de los nuevos procesos en la política de atención por los operadores de justicia en la atención a las víctimas de Violencia de género en el distrito Imperial en tiempos del COVID 19, si estas responden a las expectativas y necesidades de las víctimas de violencia de género.

En el primer capítulo se da a conocer en referencia a la problemática, la justificación de la investigación del tema; el planteamiento del objetivo general y los específicos. Considerando como puntos esenciales para seguir adelante con el trabajo de investigación y llegar a resultados perceptibles.

El segundo capítulo de la investigación, comprende el marco conceptual sobre la violencia familiar, se toma como base la descripción social y la normativa, representaciones generales del lugar de estudio (Cañete Provincia, Imperial Distrito), las Normativas en crisis sanitaria sobre violencia de género, diversas síntesis de investigaciones a nivel internacional y nacional concernientes al tema abordado.

El capítulo III aborda el marco teórico en referencia a equidad de género, derecho a la justicia y multiculturalidad, las aproximaciones teóricas a la violencia de género, asimismo como conceptos sobre calidad de servicio y atención de casos a víctimas de violencia de género y el uso del TIC.

El capítulo IV de la presente investigación, se explica el diseño de la investigación, el tipo de intervención que se ejecutara, las estrategias metodológicas, las fuentes de información (primarias y secundarias), la forma de elaboración de la información que en este caso son la elección de las herramientas que se aplicaran en el estudio.

También el V capítulo, presenta los resultados y el análisis de los hallazgos; el desempeño de los operadores de justicia en las instituciones involucradas en temas de violencia de género, entre ellos el Centro Emergencia Mujer del programa nacional Aurora del MIMP en periodo de crisis sanitaria, asimismo el análisis sobre la calidad en atención de las instituciones que trabajan en el programa Aurora de la Ley 30364 tomando en cuenta el Decreto Legislativo 1470, el conocimiento de sus derechos de las usuarias, las percepciones en las mujeres víctimas de violencia sobre la calidad del servicio, los motivos de abandono de los procesos, el uso del TIC y las capacitaciones de los operadores de justicia de las instituciones que trabajan el problema de violencia de género, todo lo mencionado durante el periodo de la crisis sanitaria .

El último capítulo V de la presente investigación, describe la manifestación de las conclusiones y las recomendaciones llegadas de la investigación; dicha información se realiza con el análisis ejecutado, de acuerdo a la maestría de gerencia social que realiza la formulación de los problemas para más adelante dar posibles alternativas de solución.

Por último, se anexa las guías de entrevista (dirigidas a usuarias y operadores de justicia) que se realizaron y aplicaron para el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.

Actualmente nuestro país enfrenta múltiples problemas de desigualdades sobre las brechas sociales a ello se le sumo el afrontar la pandemia del COVID 19 (2020), que fue un problema social que se dio a nivel mundial; entre los principales problemas que tuvo fue el crecimiento ascendente de la violencia de género. Es por ello, que una de las políticas sociales que se encuentran en desafío para la investigación en el campo de la gerencia social es la política social de la justicia y derechos humanos (violencia de género) que a través del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables(2020) tiene el deber y la capacidad de intervenir a través del programa Aurora, término que se le asigno por el comienzo de un nuevo día, este nuevo término al programa fue aprobado en el 2019. Este nuevo componente del programa fue autorizado mediante el Decreto Supremo N.º 018-2019-MIMP, con el objetivo de desarrollar y llevar a cabo a nivel nacional las medidas y políticas para la atención, prevención y apoyo a las personas afectadas por situaciones de violencia.

Se investiga los efectos de la aplicación de los nuevos procesos de la política de atención por los operadores de justicia en la atención a las víctimas de violencia de género en el distrito Imperial en tiempos del COVID 19, donde la crisis sanitaria ha generado muchos cambios a nivel mundial y nacional, lo que se ha dado en las políticas de desarrollo , *“que disponía la atención permanente de casos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar; protección frente al riesgo y abandono de las poblaciones vulnerables en todos sus servicios en el ámbito*

nacional a través del Programa Nacional Aurora". MIMP (2020) a través de la Resolución Ministerial 031-2021-MIMP.

Los efectos que trae la aplicación de los nuevos procesos de la política de atención a las víctimas de Violencia de género en crisis sanitaria fueron políticas de atención que tienen una estructura de acuerdo a un protocolo de atención, con las directivas aprobadas, pero en la crisis sanitaria el protocolo se modificó, reformulo y ajusto para dar respuesta a las nuevas necesidades (con referencia a la atención y al cuidado de la salud de las usuarias y operadores de justicia respetando los protocolos de bioseguridad del COVID 19).

Ante dicho contexto de la crisis sanitaria se establecieron nuevas restricciones para enfrentar la pandemia, porque no ofrecieron una adecuada respuesta a la intervención de las políticas sociales de atención a víctimas de violencia de género, evidenciando con mayor fuerza el incremento de riesgo y de los casos, dando a relucir la necesidad de abordar desde la gerencia social la implementación e intervención de una adecuación de políticas sociales integrales en crisis sanitaria dirigido para los que se desempeñan en la función pública brinden una adecuada gestión de abordaje de forma integral (interdisciplinario e interinstitucional). Porque es importante la participación de la gerencia social como disciplina que ayuda el desarrollo de las diferentes tácticas de intervención.

Para verificar los objetivos planteados y organizar la investigación nos formulamos la siguiente pregunta general:

Pregunta General ¿Cuáles son los efectos de la aplicación de los nuevos procesos en la política de atención a las víctimas de violencia de género en el distrito Imperial en tiempos del COVID 19?

Preguntas específicas

- ¿Cuáles son las acciones que realizan los operadores de justicia en los procesos de atención remota a las víctimas de violencia de género en el distrito Imperial en tiempos del COVID-19?
- ¿Cuál es la frecuencia de abandono de casos en las usuarias víctimas de violencia mediante la aplicación de los nuevos procesos de la política de atención en el distrito Imperial en tiempos de COVID 19?
- ¿Cuál es el efecto de los seguimientos de casos mediante el uso de TIC por parte de los operadores de justicia en los procesos de atención a las víctimas de violencia de género en el distrito de Imperial en tiempos de COVID-19?
- ¿Cuál es la percepción de las usuarias víctimas de violencia de género sobre la aplicación de los nuevos procesos de la política de atención por los operadores de justicia en el distrito Imperial en tiempos del COVID 19?
- ¿La aplicación de los nuevos procesos en la política de atención por los operadores de justicia están adaptados al contexto social y económico para la atención de las usuarias víctimas de violencia en el distrito de imperial en tiempos del COVID 19?
- ¿Cuál es la percepción de los operadores de justicia sobre la aplicación de los nuevos procesos en la política de atención a las usuarias víctimas de violencia de género en el distrito de Imperial en tiempos del COVID 19?

Justificación.

La violencia es un fenómeno social, porque es considerado como un problema que atenta los derechos fundamentales (a la vida y la salud) y a la par afecta la salud pública de la mujer y su grupo familiar, dichas situación reflejan el aumento de las cifras en altos índices de feminicidios a nivel nacional, según el

reporte de ministerio de la mujer en el año del 2018 y 2019, hubo 149 y 166 casos de feminicidios respectivamente, en lo que fue el año 2020 hasta el mes de octubre se reportó 111 casos; en relación a los intentos del feminicidio se reportó en el año del 2018 y 2019, que hubo 304 a 404 casos de intento de feminicidio y hasta la actualización del mes de octubre del 2020 se obtuvo 234 casos de intento de feminicidio, aunque las cifras pareciera favorable; esta disminución de los años anteriores que se tenía una curva ascendente se da por el contexto del COVID 19 que no hubo registro de algunos meses porque la mayoría del personal se encontraba en confinamiento.

El contexto del COVID 19 trajo consigo nuevos retos como la aplicación de los nuevos procesos de la política para la atención a víctimas de violencia de género, que ya mantenían un protocolo establecido de acuerdo a las directivas aprobadas pero por el contexto de la crisis sanitaria se han modificado desde el ministerio y se han venido desarrollando para reajustarse a la realidad, los cambios son motivos de estudio de investigación porque a partir de ello se desarrollaron diversas percepciones por un lado las usuarias quienes a pesar de enfrentar el problema social tienen que adaptarse a los nuevos procesos y por el otro lado los operadores de justicia quienes son los encargados de brindar la atención desde las primeras instancias de recepción de denuncia y acompañamiento en el proceso.

El tema es de interés por el contexto de crisis sanitaria que se afrontó, porque se cambiaron y modificaron ciertas reglas en cuanto a los servicios de atención para mantener las políticas sanitarias dadas por el Estado.

Esta presente investigación radica su valor en conocer la forma de abordaje que se le brindo a las mujeres víctimas de violencia de género en crisis sanitaria, donde se conoció el grado de adecuación de las leyes (ley 30364), el Decreto Legislativo

1470, la normas y protocolos en el proceso de abordaje, el manejo del lenguaje por los operadores de justicia y la transición de la digitalización por la justicia, dichos factores ayudarán para el diseño de mejora de las políticas y estrategias de intervención a favor de las usuarias víctimas de violencia de género.

La situación amerita una atención inmediata antes las manifestaciones de la violencia basada en género, que persiste aun en nuestra realidad, es por ello que existen las diferentes instituciones que imparten justicia, brindan la atención gratuita y se rigen bajo la ley 30364 (ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar). La política social sobre la creación de dichos programas/instituciones que imparten justicia se da en respuesta a la problemática, a ello se le suma el problema de afrontar la pandemia. Es importante que el Estado se adapte a la realidad y a las políticas de atención para víctimas de violencia de género.

Es por ello que el campo de la gerencia social debe ser eficiente y eficaz, para participar en la implementación de políticas públicas de igualdad entre hombres y mujeres. Bobadilla Percy (2017) menciona que la gerencia Social, tiene como finalidad la innovación de situaciones desfavorables a través del fortalecimiento de capacidades y habilidades de las personas. Tiende a concertar las peculiaridades determinadas de cada escenario, por medio de su injerencia genera costos que acceden a las personas implicadas el beneficio del empoderamiento propio y general que los lleva a afrontar el entorno desfavorable. Desde el campo de la gerencia social, resulta fundamental para injerir en la problemática que hoy ha cobrado más fuerza a nivel nacional que es la violencia de género en el contexto de pandemia, desde la gerencia social se debe elaborar políticas sociales que desarrollen estrategias para dar una adecuada atención integral y oportuna a las

víctimas que se adecuan al contexto de la crisis sanitaria para fortalecer, empoderarlas y que sean el mismo agente de cambio social.

La investigación aportara con la gerencia social en la intervención y abordaje para que se respaldan a través de las propuestas de mejora sostenible que beneficiaran a las mujeres víctimas de violencia de género, tomando en consideración los indicadores del programa nacional Aurora, dichas acciones aportaran para garantizar la calidad de los servicios de atención, el cual debe tener un carácter ético y de responsabilidad político del Estado con la sociedad civil; La gerencia Social debe dar respuestas a las necesidades , escenario y/o contextos , dando énfasis a la problemática familiar para promover el bienestar social que fomenta la gerencia social.

Objetivos

Objetivo General

Analizar los efectos de la aplicación de los nuevos procesos en la política de atención a mujeres víctimas de violencia de género durante el contexto COVID 19 a partir de las percepciones de las usuarias y operadores de justicia para realizar mejoras al servicio en cuanto al diseño de las políticas y estrategias de intervención del programa Aurora en el distrito de Imperial-Cañete.

Objetivos Específicos

- Describir las acciones que realizan los operadores de justicia en la aplicación de los nuevos procesos en la política de atención a las víctimas de Violencia de género en el distrito Imperial en tiempos del COVID 19.

- Identificar la frecuencia de abandono de casos en usuarias víctimas de violencia de género mediante la aplicación de los nuevos procesos de política de atención por parte de los operadores de justicia en el distrito Imperial en tiempos de COVID 19.
- Describir los efectos de los seguimientos de casos mediante el uso de TIC por parte de los operadores de justicia en los procesos de atención a las víctimas de violencia de género en el distrito de Imperial en tiempos de COVID-19.
- Identificar la percepción de las usuarias víctimas de violencia de género sobre la aplicación de los nuevos procesos en la política de atención por los operadores de justicia en el distrito Imperial en tiempos del COVID 19.
- Describir la aplicación de los nuevos procesos en la política de atención por los operadores de justicia están adaptados al contexto social y económico para la atención de las usuarias víctimas de violencia de género en el distrito de imperial en tiempos del COVID 19.
- Describir la percepción de los operadores de justicia sobre la aplicación de los nuevos procesos en la política de atención de las usuarias víctimas de violencia de género en el distrito de Imperial en tiempos del COVID 19.

CAPITULO II

MARCO CONTEXTUAL SOCIAL Y NORMATIVO

En el contexto social describimos las peculiaridades de la zona de estudio, los aspectos que guardan relación con el tema referido a la aplicación de los nuevos procesos de la política de atención a las víctimas de violencia de género, así como la atención de los operadores de justicia en el contexto de pandemia. En cuanto a la normatividad, detallamos aspectos relevantes de la normatividad internacional y nacional.

2.1. Marco contextual social.

Aspectos genéricos de la zona de estudio.

- Ubicación, extensión y límites

El distrito de Imperial es uno de los dieciséis distritos que conforman la provincia de Cañete, que se ubica en el departamento de Lima en la jurisdicción del Gobierno Regional de Lima-Provincias en el Perú. Según el Plan de Desarrollo Concertado 2010-2030, el distrito de Imperial se encuentra a 4.7 Km. hacia el Este de San Vicente de Cañete, capital de la Provincia, entre las coordenadas 13°03'28" de Latitud Sur y 76°20'57" de Longitud Oeste. Está situada en la parte central del valle del río Cañete.

- Límites del Distrito de Imperial:

Por el Norte: con el Distrito de Quilmaná.

Por el Este: con el Distrito de Nuevo Imperial.

Por el Sur: con el Distrito de San Vicente de Cañete

Por el Oeste: con los Distritos de San Luis y San Vicente de Cañete.

Mapa N.º 01

Ubicación del Distrito de Imperial



Fuente: OMA, Municipalidad Distrital de Imperial, 2011. Adaptado del PVPP de Cañete 2010-2020.

- **Extensión Territorial:** Imperial cuenta con una extensión de 53.16 Km². Su altitud abarca 112 metros sobre el nivel del mar.
- **Clima:** En Imperial, los veranos son calurosos, húmedos, áridos y nublados mientras las estaciones de invierno son largas, cómodos, secos y mayormente despejados., generalmente en el año la temperatura oscila entre los 17 ° centígrados a 27 ° centígrados y rara vez baja a menos de 15 ° centígrados o sube a más de 30 ° centígrados.

- **Población:** Según la INEI (2018-2020) en Imperial habitan 38 mil 559 pobladores, las cifras año tras año va aumentado en cantidades significativas como se refleja en el cuadro.

Cuadro N°01

Número de población del distrito Imperial

Ubigeo	Distrito	2018	2019	2020
150507	Imperial	37 887	38 239	38 559

Fuente: Perú: estimaciones y proyecciones de población por departamento, provincia y distrito 2018 -2020 del INEI.

- **Salud:** La prestación de servicios de salud en el distrito de Imperial se da a través de la cobertura de los centros de Salud y Puestos de Salud que están bajo la administración del Ministerio de Salud (MINSA), en Imperial se desarrolla en el Centro de Salud Materno Infantil “Ramos Larrea”, que es un establecimiento que abarca la atención a la mayoría de la población. Asimismo, la cobertura del servicio de salud se realiza en 05 establecimientos, Centros de Salud y Puestos de Salud ubicados en diferentes sectores y centros poblados del área de estudio; cabe resaltar que la cobertura e infraestructura en esta área no cubre con las demandas y necesidades de la población por ello se le deriva al hospital “El Rezola” (ubicado geográficamente en el distrito de San Vicente),

Cuadro N°02
Establecimientos de salud del distrito Imperial

N ^a	Establecimientos de salud
01	Centro de Salud Materno Infantil Ramos Larrea
02	Centro de Salud Imperial
03	Puesto de Salud Asunción
04	Puesto de Salud las Malvinas
05	Puesto de Salud Cerro Alegre

Fuente: Creación propia

- **Educación.** La infraestructura educativa a nivel de la provincia de Cañete, se da donde cada distrito cubre con la demanda de su jurisdicción. La cobertura educativa a nivel provincial de Cañete se realiza aproximadamente con 168 instituciones estatales y 106 instituciones privada, que se distribuyen en los diversos niveles educativos: inicial, primaria, secundaria y superior.

En el distrito de Imperial las instituciones educativas que cuentan con mayor alumnado en el nivel secundaria son: el Colegio “Nacional Imperial” y “Nuestra Señora del Carmen”; y en el nivel primario se cuenta con las instituciones N. ° 20145 y el N. ° 20174.

Cuadro N°03**Estructura Demográfica por Niveles Educativos**

Niveles de Educación alcanzados	TOTAL	%
Sin nivel	2,938	8.98
Educación inicial	999	3.05
Primaria incompleta	6,529	19.96
Primaria completa	2,433	7.44
Secundaria incompleta	7,026	21.48
Secundaria completa	6,691	20.46
Superior no universitario	1,914	5.85
Superior no universitario	2,352	7.19
Superior universitario	805	2.46
Superior universitario completa	1,017	3.11
TOTAL	32,704	100.00
NO APLICADO	2,074	
TOTAL, GENERAL	34,778	

Fuente: Censo de población y vivienda 2007 del INEI.

- **índice de pobreza del distrito**

Imperial es considerado como una de las jurisdicciones con altos índices de pobreza, donde se mantienen altas brechas de pobreza y pobreza extrema. Cabe resaltar que en este distrito una parte de la población son migrantes de la serranía del Perú quienes se refugian en el distrito. Las brechas mencionadas se reflejan en el limitado acceso a los servicios básicos porque la mayoría de la población no suscribe, a ello se le suma que la población no accede al sueldo básico que cubra la canasta básico familiar.

Cabe indicar que el cuadro N. ° 04 muestra la ubicación de pobreza monetaria total del distrito Imperial, el cual lo ubica en el puesto 1500 a nivel nacional, reflejando el nivel de pobreza y pobreza extrema del distrito.

Cuadro N°04

Índice de pobreza de Imperial

Ubigeo	Departamento	Provincia	Distrito	Población proyectada 2020 1/	Intervalo de confianza al 95%		Grupos robustos 2/	Ubicación pobreza monetaria total 3/
					inferior	superior		
150507	Lima	Cañete	Imperial	38 559	11,9	18,4	16	1 580

Fuente: Mapa de pobreza monetaria provincial y distrital 2018 del INEI.

- **Situación de violencia:** La violencia de género es considerado como un problema social que afecta a nivel internacional y nacional; el distrito de Imperial, es uno de los distritos que a nivel nacional representan altos índices de mujeres víctimas de violencia. La violencia de género en Imperial se da por diversos factores sociales entre las cuales se destaca la situación educativa de las mujeres que presentan estudios incompletos en los niveles de primaria y secundaria porque gran parte de ellas quedaron embarazadas a temprana edad , a ello se le suma el limitado acceso de recursos económicos y el otro factor predominante es la empleabilidad e ingresos donde la mayoría de las víctimas depende económicamente de sus agresores, elemento que las vuelve vulnerables mientras en otros casos las mujeres víctimas laboran en el campo como obreras en las cosechas de diversos cereales, frutas, etc. de acuerdo a la estación del año, a pesar de trabajar largas jornadas laborales el pago que perciben por día oscila entre los S/. 40.00 a S/. 50.00, monto que no cubre el costo de la canasta básico familiar porque la mayoría de ellas poseen familias numerosas.

En el año 2020 a nivel del distrito Imperial hubo 278 casos de violencia de género, dicha cifra, no implica la disminución de casos más al contrario la cifra varía por el confinamiento donde muchas víctimas de violencia no denunciaron.

2.2. Marco normativo

Normativa internacional y nacional sobre las agresiones familiares.

En referencia a la violencia de género, existen normativas a nivel nacional e internacionales, que fueron elaboradas en diversas reuniones y convenciones a continuación, se detalla:

A. Legislación Internacional sobre violencia familiar.

La legislación internacional dispone que la protección a los derechos humanos no realiza ninguna diferencia del ser humano donde rechaza cualquier conducta que despoje al hombre de defensa legal e institucional frente a aquellos hechos o comportamientos de violencia que acontecen en la vida cotidiana.

La violencia de género representa una vulneración a los derechos fundamentales que limita la construcción de nuevos derechos de las mujeres, es considerado como un impedimento para el progreso que genera desigualdades para las sociedades.

En estas últimas décadas las leyes internacionales dieron inicio para la elaboración de convenios que aprueben el reconocimiento y el establecimiento de la legitimidad de las personas vulnerables, en este caso de las mujeres; a causa de los esfuerzos de las organizaciones sociales de igualdad de género, la sociedad civil constituida y las políticas sociales del Estado (Ministerios). El Perú ha confirmado y suscrito los convenios y acuerdos como respuesta a la violencia de género que viven las familias peruanas entre los que nombraremos:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos. (1948).
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966).
- La Declaración de San José sobre los Derechos Humanos (1969).

- Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial (1969).
- Primera Conferencia Mundial del Año Internacional de la Mujer (1975).
- Conferencias Mundiales sobre la Mujer (1975).
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer – CEDAW (1978).
- Convención Americana sobre Derechos Humanos (1978)
- Declaración Sobre Eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. (1979)
- Segunda Conferencia Mundial de la Mujer (1980).
- Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas crueles, inhumanos y degradantes (1984)
- Tercera Conferencia Mundial de la Mujer (1985).
- La Convención sobre Derechos Humanos (1993).
- La declaración y programa de acción de Viena (1993)
- La Convención Interamericana Para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer (1994).
- Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura. (Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar) (1994).
- Cuarta conferencia mundial de la mujer (1995).
- Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la Mujer, “Convención de Belém Do Pará” (1996.).
- La Declaración Sobre la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer (1999).

- Principios de Yogyakarta: principios en la aplicación de la ley de derechos humanos internacionales en relación a la orientación sexual e identidad de género (2006)
- Convención Internacional sobre toda forma de Discriminación Racial (2023)

Estas normativas la elaboraron y establecieron las diferentes naciones para obtener convenios y alianzas trascendentales, en el proceso que busca el cumplimiento de los derechos de la igualdad de género, varios de estos acuerdos se suscribieron en convenios nacionales, como instrumentos de las organizaciones para el progreso de los planes y proyectos; Los organismos estatales y privados se impulsaron para luchar por los derechos de la igualdad de género. En cada declaración, convención y pactos se encuentra grandes aportes que aportan para el cumplimiento.

B. Legislación Nacional en materia de violencia de género.

Políticas públicas generales relacionadas a la lucha contra la violencia de género.

- Acuerdo Nacional
- Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016-2021
- Política Nacional de Igualdad de Género, Decreto Supremo 008-2019-MIMP
- Plan Estratégico Multisectorial de Igualdad de Género de la Política Nacional de Igualdad de Género (PEMIG), Decreto Supremo 002-2020-MIMP
- Plan Nacional de Derechos Humanos 2018-2021, Decreto Supremo N.º 002-2018-JUS
- Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019-2023, Decreto Supremo N.º 013-2019-IN

- Ley 30364 «Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar»
- Reglamento de la Ley 30364 – DECRETO SUPREMO N.º 009-2016-MIMP
- Ley 30403. Ley que prohíbe el uso del castigo físico y humillante contra los niños, niñas y adolescentes
- Ley 28983 «Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres»
- Ley 1386 Decreto Legislativo que modifica la Ley 30364
- Ley 30862 que fortalece diversas normas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia
- Ley 30963, modifica el código penal respecto a las sanciones del delito la explotación sexual en sus diversas modalidades y delitos conexos, para proteger con especial énfasis a las niñas, niños, adolescentes y mujeres.
- Ley 30068; Ley que incorpora el artículo 108-B al Código Penal y modifica los artículos 107, 46-B y 46-C del Código Penal, y el artículo 46 del Código de Ejecución Penal con la finalidad de prevenir, sancionar y erradicar el feminicidio.
- Ley 30251, Ley que perfecciona la tipificación del delito de trata de personas. (Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar).

- Normas emergencia sanitaria por el COVID-19

Decreto Legislativo N.º 1470, busca constituir disposiciones técnicas para insertar el enfoque intercultural a la violencia de género.

Su finalidad es favorecer al acceso a los servicios estatales en prevención, atención y protección frente a la violencia de género, reconociendo y respetando la diversidad cultural y lingüística, sin diferencia étnico-racial.

- Política sanitaria por COVID 19

“La pandemia nos hizo ver la realidad donde han sobresalido las grandes desigualdades sociales que se vive en cada país, continente a nivel global”. (De Souza, 2020, p.04). La pandemia a pesar de traer la destrucción mundial también nos enseñó que las políticas sociales deben estar atento para dar una respuesta inmediata a las necesidades y pretensiones de la población para crear y diseñar políticas que tengan el impacto para que la población compense las necesidades fundamentales y esenciales como en este caso se debió dar énfasis en la salud pública que las personas accedan a un servicio integral sin distinción de su status social.

“Con la pandemia se vio como las medidas sanitarias a nivel mundial reflejaban la injusticia, las desigualdades, la discriminación y la exclusión social, que se da por las irregularidades que donde lo que no se ve causa el miedo y dolor de las personas que no están acostumbradas a ese encierro.” (De Souza, 2020, p.16). La pandemia que se afrontó, nos llevó a una situación de crisis que nos hace vivir nuevas situaciones, el brote viral elimina el sentido común y elimina la seguridad social.

La mayoría de los países no cuentan con los servicios de salud pública, no estaban preparados para sobrellevar los estragos de la pandemia a comparación de diez o más años antes a la actualidad. Esta pandemia traerá consigo nuevos problemas sociales de lo que ya conocíamos y será un reto para nuestro sistema de democracia.

“La actual poscrisis estará sometida por más políticas de rigor y una mayor humillación de los servicios públicos en los casos, pero más adelante seguirán las políticas neoliberales que seguirán quebrantando el aforo de respuesta del estado y a las poblaciones vulnerables”. (De Souza, 2020, p.17). Uno de los retos de la política pública fue el manejo de la crisis sanitaria y económica que dejó la pandemia: la

urgencia sanitaria, el confinamiento extendido de la población y la metamorfosis hacia un confinamiento parcial para la reactivación de las actividades económicas, dichos acontecimientos traen consigo el aumento de problemas como el de violencia de género, que antes de la pandemia ya existía, que fue uno de los desafíos del estado, pero con el COVID 19 se agravo.

Sin embargo, los confinamientos generalizados están asociados con fuertes costos económicos en términos de desempleo, caídas en los salarios y aumentos en la pobreza que aumento la violencia de género. La pandemia incrementara el aumento de pobreza y pobreza extrema a nivel nacional e internacional.

El Gobierno decreto ordenanzas con visión de igualdad de género cuyo contenido situó un plan de contingencia contra la violencia de género causada por la crisis sanitaria, que permitiría un trabajo interinstitucional. Asimismo, se fortaleció los servicios de respuesta a la violencia de género. Por otro lado, se desarrolló protocolos de atención, mas no hubo fortalecimiento de capacidades de los operadores de justicia que trabajan la violencia de género.

En el marco de las medidas dictadas, el 27 de abril del 2020 se publicó el Decreto Legislativo N.º 1470.

- Decreto Legislativo N.º 1470

El decreto 1470 se dictó por la necesidad que genero el COVID-19, la medida se creó para brindar protección a víctimas de violencia de género durante la crisis sanitaria.

La Defensoría del Pueblo (2020) propone las siguientes ordenanzas:

- Enfatiza el uso de los recursos tecnológicos para los trabajos de los operadores de justicia y la emisión de medidas de protección.
- Destaca la atención inmediata y oportuna independientemente al nivel de riesgo.

- Enfatiza las 24 horas de plazo para el cumplimiento de las medidas de protección.
- Autoriza que los jueces (as) a emitan de manera inmediata las medidas de protección o cautelares sin requerir una audiencia o algún informe, para ello solo se considera la situación de vulnerabilidad.

En concordancia con la Organización Mundial de Salud y el Ministerio de Salud se dictó las políticas sanitarias que plantearon los siguientes protocolos de bioseguridad:

- Respetar el toque de queda.
- El uso de mascarillas de forma obligatoria.
- Respetar el distanciamiento social.
- Las aglomeraciones.
- Lavado y desinfección de manos.

Asimismo, el estado dictó ciertas normas que están dentro la Decreto Legislativo N.º 1470:

Resolución Administrativa N°115-2020-CE-PJ

Dispuso que todas las cortes superiores deberán contar con un colegiado en atención a víctimas de violencia.

Resolución de la Fiscalía de la Nación N.º 588-2020-MP-FN

Se dispuso el funcionamiento de las fiscalías Provinciales de familia y las Penales, donde se estipulo que las Cámaras Gesell, se manejarán solo para hechos de flagrancia.

Desde el inicio de la crisis sanitaria la Defensoría del Pueblo exhortó en expresar al sistema especializado de justicia como un servicio esencial en

temas de violencia contra la mujer. Además, solicitó emitir una norma que abarque esta problemática.

Esta medida debe ser el inicio para fomentar las leyes de atención y protección para las víctimas de violencia.

2.3. Síntesis de investigaciones relacionadas con el objeto de estudio de la tesis.

- A.** “En el ámbito internacional, constan alusiones sobre la problemática de la violencia familiar, donde a nivel internacional existen leyes que los protegen como hace referencia de Sancho de la universidad de Barcelona en su tesis doctoral “Violencia hacia la mujer en el ámbito familiar.” (Sancho Sancho, 1996, p.408).

En la investigación en referencia a sus conclusiones concierta con la investigación realizada sobre la prestación de servicios que brinda, se debería realizar un abordaje multidisciplinario cuyo único propósito es conservar la justicia del individuo de acuerdo a la ley que protege 24.417 que da un aporte para la aplicación del problema social que se encuentra en tratamiento legislativo por considerar el proceso que es una ley de defensa y amparo contra la violencia familiar que vela por el respeto de la justicia, Asimismo, la investigación demuestra el aumento del problema social en los últimos años a nivel mundial, donde existe un aumento de judicialización. El punto de investigación son las denuncias que se percibe a través de la declaración, cuyo protocolo debe tener intimidad y paz que muchas veces no se cumplen. Por otro lado, uno de los hallazgos fue sobre los momentos de la violencia de la mujer que se omitían, no se le daba la importancia al caso, dichos actos arraigaban más dolor y confusión entre las mujeres víctimas; dichas leyes se han tenido que modificar y adecuar

de acuerdo al cambio social ya que aquellas expresiones afectaban la percepción de protección y el accionar sobre el proceso.

La ley 24.417 debe velar por la justicia para alcanzar los objetivos establecidos para que las mujeres víctimas de agresión asientan a la justicia que es considerada una necesidad de ocuparse en las apreciaciones y emociones por parte de los profesionales que laboran en el tema que son los operadores.

Según la investigación actualmente el estado no da una respuesta frente a este problema, concluyendo que las políticas públicas son un eslabón para combatir el problema social.

- B.** En el Perú se cuenta con la investigación que más se aproxima a nuestra investigación.

Según Vilca (2018) titulada “Percepción de las usuarias víctimas de violencia familiar, en relación a la calidad de atención de los operadores policiales y de justicia en la provincia de Huancavelica” en el planteamiento comprende la calidad de atención por parte de los operadores de justicia respecto a la violencia familiar.

Una investigación que guarda relación con el derecho y la aplicación de las leyes y procedimientos que el programa Nacional Aurora viene laborando en coordinación con los servicios del Centro de emergencia mujer donde las víctimas son usuarias que presentan diversas culturas, porque manejan su propio idioma, creencias, costumbres, realidades que necesitan la atención de acuerdo a sus necesidades, manteniendo sus costumbres, donde los delegados de ofrecer el servicio adecuado y oportuno son los operadores de justicia que no contribuyen con la mejora

en la atención y calidad del servicio, porque la mayoría de las participantes de la investigación indican que no existe alguna compatibilidad.

Con referencia a la atención de casos de violencia familiar, se toma como base el área comunal, familiar y personal que establecen labores de riesgo contra la existencia y paz de las diferentes dimensiones que perturban el proceso uniforme de la convivencia familiar que vulneran los derechos principales de las personas, por consecuencia se observa que aún siguen persistiendo ciertas conductas y comportamientos violentos (estereotipos machistas) dentro del seno familiar.

- En el año 2017, los autores M. Parra y L. Galvani, Desarrollaron un trabajo de investigación que se acerca a nuestra investigación, donde el título es “Análisis del servicio de atención urgente del programa nacional contra la violencia familiar y sexual” (Parra Ugaz y Villalobos Galvani, 2017). Un trabajo relacionado a los servicios de atención en referencia a la violencia familiar; la investigación sobre las características del modelo de atención del servicio del SAU, el cual es un servicio que pertenece al Programa Aurora que brinda atención a la mujer víctima de violencia familiar y sexual en situación de alto riesgo; asimismo si estas políticas responden los intereses y necesidades de las usuarias.

El Programa actualmente posee una sede en Lima y realiza sus acciones a nivel nacional, teniendo como objetivo: elaborar, plantear y ejecutar a nivel nacional planes, proyectos y programas de prevención, atención y apoyo a las personas víctimas de violencia familiar y/o sexual, para mejorar la condición de vida de las víctimas.

En el caso del trabajo de investigación tuvo su muestra de estudio, donde la mayoría de las víctimas de violencia de género son personas

jóvenes (las edades oscilan entre 25 a 34 años), que no concluyeron sus estudios de educación secundaria, perciben bajos ingresos, presentan dependencia económica (la mayoría son amas de casa), vienen de diferentes provincias de Lima y su situación civil (son separadas o divorciadas). La investigación ratifica que las mujeres víctimas de violencia familiar y sexual que son usuarias del SAU manifiestan su satisfacción con el servicio brindado en esta institución. Pero esta afirmación puede estar sesgada por las referencias de malos tratos en otras situaciones e instituciones que brindan justicia por parte del Estado, como son las comisarías o el Poder Judicial. La mayoría de mujeres víctimas son usuarias del SAU, presentan diversos dogmas y condiciones que muestran la internalización de la violencia, reflejando que muchas de ellas normalizan la violencia. Por otro lado, los trabajadores del SAU discurren que las instrucciones ofrecidas (capacitaciones) son insuficientes y que se debería ahondar mejor en los procedimientos de atención, asimismo los profesionales del SAU, mencionan que no cuentan con una guía específica que sistematice las intervenciones e instrucciones para mejorar la atención de casos de violencia con nivel alto de riesgo que son derivados al SAU. Dicha afirmación es una dificultad para una adecuada atención de los casos.

- En los años 2021-2023, los autores Y. Rojas y D. Palomino elaboraron una tesis titulada: "la disminución de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en el distrito de Sapallanga, a través del adecuado accionar del Centro de Emergencia Mujer durante el periodo de los años 2021 al 2023", la tesis identifica el propósito del estudio es el de aportar para reducir la violencia contra la mujer e integrantes del grupo

familiar en el distrito de Sapallanga para responder en cuanto a la recuperación de la salud física y mental de las víctimas, a través de la aplicación de técnicas acomodadas a espacio rural del distrito de Sapallanga que agrega lineamientos para trabajar la prevención de la violencia familiar en la población masculina a través de capacitación, el estudio de investigación tiene como objetivo contribuir con la disminución de la violencia familiar y promover el cambio de los estereotipos machistas, el programa que propone tres productos que son: Programa contextualizado a la realidad sociocultural del distrito de Sapallanga (promueve la sensibilización de los varones respecto a la violencia) ; la inserción del aplicativo móvil para realizar seguimiento integral a las víctimas y el programa contextualizado a la realidad sociocultural del distrito de Sapallanga, en la investigación se experimentó los trabajos del Centro de Emergencia Mujer Comisaría de Sapallanga en correlación a la disminución de la violencia familiar, se delibero en la necesidad de efectuar trabajos provisorios contra la violencia que generen cambios en la población del distrito de Sapallanga, asimismo se identifica el trabajar el empoderamiento de las mujeres de la zona, porque gran parte de ellas no está empoderada en cuanto a sus derechos y autoestima ,ello se refleja en las cifras de mujeres violentadas física y psicológicamente. Por otro lado, la investigación proyecta realizar trabajos de atención integral hacia las mujeres víctimas de violencia, específicamente a labores de seguimiento para el acompañamiento a las víctimas.

Respecto a la ejecución del programa propuesto en el estudio de investigación se adecuado a la situación sociocultural del distrito de Sapallanga para la sensibilización y concientización al sexo masculino en

temas de violencia contra la mujer se trató de crear el cambio de estereotipos machistas de los colaboradores en la investigación por medio de la construcción de una masculinidad que contradice toda forma de violencia y por último al tercer producto se destacó la articulación interinstitucional para que las víctimas logren obtener un tratamiento reeducativo y acceder a un bienestar social.



CAPITULO III

3.1. MARCO TEÓRICO

Conceptos centrales del tema

3.1.1. Violencia de género

Según Endes (2004) la Violencia de género en el 2004, el 42% de las mujeres han sido agredidas físicamente por su conyugue, conviviente y/o enamorado, por otro lado en el caso de los varones, el 11% manifiestan ser víctimas de violencia física, por su cónyuge, conviviente y/o pareja, dichas cifras reflejan la gran diferencia que existe, entre los factores encontramos : la sobrecarga de trabajo que asumen las mujeres donde en algunos casos son jefas de familia, la carencia de independencia para ejercer sus derechos sexuales y derechos reproductivos y la limitada participación política en las diferentes instancias públicas y privadas.

El estado peruano tiene responsabilidades y obligaciones que cumplir para asegurar el ejercicio pleno de los derechos sociales y culturales promoviendo la equidad de género y eliminando las brechas sociales entre varones y mujeres para asegurar un bienestar social de la población.

El estado juega un papel importante porque es el encargado de crear leyes, normativas, directivas, etc. para generar la inclusión social y promover la igualdad de oportunidades poniendo énfasis en la parte laboral que es el punto débil para la igualdad y equidad de género. Por otro lado, se debe tener en cuenta que, pese a los adelantos de las tres últimas décadas, ningún país del mundo ha obtenido plenamente el equilibrio de la justicia entre varones y mujeres, ni en las legislaciones; ello se refleja en la práctica.

Es un reto el construir la equidad social, porque se pretende crear políticas que generen y fomenten una redistribución equitativa que descarten la explotación y pobreza de las desigualdades económicas y la cancelación de la división del trabajo según el entendimiento sobre género que actualmente manejan; el objetivo es crear políticas de reconocimiento que tienen la misión de cambiar las apreciaciones culturales que dan prioridad a la masculinidad y dificultan el trato equitativo hacia las mujeres.

Dicha afirmación se encuentra en la Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer, asimismo en la Constitución Política del Perú, el Acuerdo Nacional y las disposiciones legales vigentes, se despliega esta proposición como una elaboración para que las estructuras políticas tomen en cuenta para su labor con respecto a la elaboración de planes de gobierno tomando en cuenta las especificidades de género para lograr una equidad de género. Se percibe que hay una lucha constante para lograr la equidad, a pesar de los años de lucha aún no se logra la equidad de género porque es un desafío a largo plazo que espera reducir las brechas para alcanzar la igualdad de género.

Tipos de violencia

- **Violencia psicológica** Son aquellas situaciones que generan omisión consignada a deshonrar, humillar o controlar las acciones, conductas negativas, declaraciones y decisiones de otras personas a través de amenaza, manipulación, degradación, reclusión o cualquier otra actitud que genere un deterioro en la salud psicológica y la autonomía para el desarrollo personal. Se da a través de las discrepancias, intercambios verbales. La violencia psicológica o también denominada violencia psíquica se considera aquellos actos, comportamientos que incluye la

manifestación a determinadas condiciones que dañen o afecten los espacios afectivos necesario para el proceso psicológico estándar como es el rechazo, las injurias, ofensas, intimidaciones, degradaciones o cualquier forma de incomunicación. Este tipo de violencia genera la afectación psicológica que daña la salud mental de las personas.

- **Violencia física** este tipo de violencia que ocasiona golpe infligido (contusiones, cicatrices, hematomas, quemaduras, fracturas, heridas en el cuerpo, etc.), que no se dan de forma ocasional y genere un deterioro físico o un padecimiento. Este tipo de violencia podría ser es el resultado de la violencia psicológica que existe en una familia y/o relación de pareja, la violencia física es visible por los daños que genera en el cuerpo de la víctima.

La violencia física se define como aquellos actos que se dan con la intención de ocasionar dolor físico o de vulnerar a otra persona. Dicho daño genera (lesiones, contusiones, hematomas, heridas, fisuras, fracturas, intoxicación, etc.) que se dan con intención de hacer daño y que provoca un daño físico.

- **Violencia sexual** es aquella agresión dirigida a la realización de hechos sexuales que se dan contra de la voluntad, son acciones dolorosas forzando el poder o la autoridad a través de mentiras o por ignorancia (desconocimiento) en el caso de los menores, este tipo de violencia puede ser el resultado de las dos clases de violencia anteriormente analizadas (físicas y psicológicas); para ambas el comportamiento que admite la violación como una expresión de agresividad porque presentan graves lesiones físicas , asimismo se le suma las lesiones de tipo psicológico que logran ocasionar en la mujer.

El Código Penal peruano especifica como violencia sexual a actos de violación y actos contra el pudor como: manoseos, persecución sexual, exhibicionismo, actos que infringe contra la dignidad de las personas.

En el Perú, las normas registran los tipos de violencia de género mencionadas en párrafos anteriores, pero no completan las regularidades conceptuales.

Por otro lado, según la ley 30364 también considera violencia a la violencia económica.

- **Violencia Económica** Según la ley 30364, establecida en el artículo N.º 08 del Capítulo III que fue modificado por el Artículo 1 de la Ley N.º 30862, cuyo texto es el siguiente: "d) Violencia económica o patrimonial. Se da con las acciones o negligencia que produce un deterioro en lo que refiere los recursos económicos o hereditarios de las mujeres por su situación o también con algún integrante del grupo familiar.

Se considera violencia económica a la restricción de los recursos económicos que satisfacen las necesidades o limitación de los medios necesarios para poder acceder a una vida plena; un ejemplo es la evasión a pasar las obligaciones alimentarias.

3.1.2. **Derecho al acceso de justicia con calidad de atención.**

- **El rol del sistema judicial**, La función del Poder Judicial es aplicar la ley, la Constitución y las normas que rigen en el estado para facilitar el acceso a la justicia a la población, su objetivo principal del sistema es administrar justicia siguiendo lo que señalen las normas. Los jueces son los encargados fundamentales para aplicar la justicia y ejercer la rectitud.
- **Acceso a la Justicia**, a pesar de que en algunos lugares donde los supremos se hallan protegidos constitucionalmente, el sistema judicial cuenta con la

independencia, donde las leyes son consignadas siguiendo un juicio de justicia social, el sistema legal ofrece insuficientes beneficios para los necesitados que necesitan el patrocinio legal. Mientras que el “acceso a la justicia” presenta importancia en la atención y tiene un papel significativo en las reformas legales.

Para el acceso a la justicia debe presentar dos elementos preponderantes que se establecen para que las personas pueden disponer y acceder a las normas legales disponibles en el sistema.

Birgin y Gherardi (2008) propone los dos elementos:

- El primero es el acceso a recursos económicos para poder disponer de los servicios de abogados y requerir a las instituciones legales, ello podría presentar costos elevados, además, envuelve otros costos de oportunidad que para las personas de escasos recursos habitualmente simbolizan tiempo adicional a las actividades que desarrollan para su mantención económica.
- El segundo factor al que prácticamente se dirigen ciertos estudios es la práctica institucional, la destreza de comprender y manejar el sistema. (p. 22).

3.1.3. Calidad de servicio en violencia familiar.

Se entiende por calidad de servicio como la disposición de los bienes y servicios que brinda el Estado que deben compensar las insuficiencias y perspectivas de los individuos. Es decir, está relacionado con la calidad de acomodamiento respecto a los bienes y servicios que las personas desean recibir, donde las instituciones públicas se establecen de forma segura (para lograr resultados adecuados y eficaces). “La calidad de servicios promueve el bienestar y la satisfacción ciudadana que se conceptualiza como la evaluación que realizan los individuos sobre la calidad en la atención percibida del bien o servicio que recibe de

la institución.” (Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2002, p. 78). La calidad de atención se refiere a una prestación que satisface las perspectivas y escases de las personas víctimas de violencia de género que promoverá el bienestar. Dicha atención se refleja, desde el primer contacto, el trato adecuado que ofrece los operadores de justicia, los agentes policiales, el personal de salud y los operadores judiciales hacia los/as usuarias/os en el proceso de investigación que se efectúa por la denuncia.

La calidad de atención representa brindar adecuadas soluciones que ayuden a dar recursos factibles que favorezcan a dar respuestas asequibles a los problemas de las personas víctimas de violencia de género. Una adecuada calidad de atención ofrece un óptimo servicio que es un indicador de que se está laborando adecuadamente.

- **Calidad De Atención**

La calidad de atención se refiere a satisfacer necesidades y expectativas para generar un bienestar a través de un adecuado trato con respeto donde se ofrecen recursos permitidos y factibles para el progreso de mejores condiciones.

- **Elementos de calidad de atención en los servicios de atención de la violencia hacia la mujer**

Para abordar sobre la atención del problema de violencia de género es preciso demostrar ciertos valores como son: el respeto, la cortesía y demostrar el interés por el problema. El personal que trabaja en esta área referente a la atención de problema de violencia de género debe brindar un espacio de confianza, privacidad y seguridad, según la Guía de Atención Integral de los Centros de Emergencia Mujer (2016) lo siguiente:

- ❖ Que las usuarias tengan acceso pertinente a los servicios que respondan a los problemas y/o necesidades de las usuarias.
- ❖ El personal debe tener una respuesta rápida y un trato amable.
- ❖ Practicar del trato respetuoso, individualizado para el reconocimiento de la víctima como persona de derechos.
- ❖ Se debe practicar los principios éticos de la privacidad y confidencialidad del servicio para alcanzar la satisfacción de las/os personas vulnerables de violencia familiar.
- ❖ Ofrecer información apropiada sobre las programaciones de los servicios que ayudaran a las mujeres para la atención de la violencia.
- ❖ Tener un directorio de otras instituciones para realizar las derivaciones y articulación respectivas.” (p. 22)

3.1.4. Uso de las TIC.

En la actual nombrada economía de la información se ve el uso constante de nuevos mecanismos de comunicación utilizados a través de la tecnología denominados TIC (Tecnología de la Información y las Comunicaciones) que son un conjunto de herramientas y recursos, programas, aplicaciones, equipos, entre otros, donde dichas herramientas establecen y marcan las brechas digitales para poder acceder.

La brecha digital hace referencia a la distribución desigual de los favores de los TIC que muestra el acceso limitado al internet por parte de las mujeres, entre las barreras que determinan el acceso son: el analfabetismo, falta de confianza con los lenguajes dominantes en Internet, la falta de capacitación en el manejo del uso del TIC, trabajos domésticos y la poca importancia por las herramientas de los TIC para ellas.

Para lograr la igualdad de género por medio del uso de herramientas de la tecnología se debe tomar en cuenta que en primer lugar se debe romper las barreras al acceso a la tecnología para luego promover la implementación al uso estratégico buscando la defensa de los derechos de las mujeres. Esto demanda un trabajo articulado de todas las instituciones gubernamentales, privado y de la sociedad civil para reducir la brecha digital que existe, por ello se debe promover el adecuado uso de estas herramientas.

Las TICs poseen ventajas como desventajas en cuanto al uso. Por un lado, ha sido considerado una herramienta de mucha ayuda para el combatir las nuevas formas de violencia. Por otro lado, el uso de las herramientas del TICs ha limitado al acceso de justicia.

En el último año han salido nuevas iniciativas que con la pandemia del COVID 19, se ha tenido que reajustar y acomodar hacia algunas políticas sociales para brindar atención, es por ello que el uso de las herramientas de los TICs se volvió tendencia para utilizar de manera constante, las redes sociales, el Internet, la telefonía celular y entre otros medios, como escenarios para promover cambios efectivos y dar respuestas oportunas en esta pandemia.

3.1.5. intervención de los operadores de justicia.

Según la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2013) refiere que: “Los operadores de justicia tienen como función general y principal la investigación de agresiones, el control de la legitimidad de esas averiguaciones y el cumplimiento de los fallos judiciales como actores que intervienen del interés público, los cuales son importantes para ayudar a la supresión de las injusticias de casos de violaciones de los derechos humanos para ofrecer un recurso positivo a las víctimas de

violencia que han sido vulnerados sus derechos por las agresiones perpetrados en su contra". (p. 6).

Los defensores públicos desarrollan un rol fundamental para aseverar que el Estado desempeñe su compromiso el de avalar el debido proceso a las mujeres víctimas de violencia de género.

3.1.5.1. Operadores de justicia.

- **La policía nacional del Perú:** El trabajo de los efectivos policiales se enmarca de acuerdo a Ley 26260, esta norma indica que su rol se enmarca a las averiguaciones sobre hechos de violencia familiar. La Policía Nacional brinda protección a las víctimas de violencia y garantiza el cumplimiento de la ley.
- **La Fiscalía:** institución del estado que se encarga de ofrecer atención a las denuncias referidas contra violencia familia y /o de género, entre sus funciones tiene el de pedir las medidas de protección y las cautelares, asimismo los reconocimientos médicos legales a favor de la víctima, dichas acciones lo ejecutan de manera gratuita.
- **El Juzgado De Familia:** Esta instancia inmediata vela por la protección de las usuarias víctimas de violencia, dependiendo de su distrito judicial cuentan con un Juzgado Mixto o Un Juzgado Sub especializado en violencia.
- **El juzgado especial en lo penal:** Los Juzgados Penales y de Paz Letrado tienen la competencia de intervenir en hechos y acontecimientos violentos familiares que vulneran los derechos de las personas.

- **Justicia intercultural:** La justicia intercultural es una de las formas para la resolver los conflictos que se dan en los grupos sociales que tienen una diversidad multicultural en nuestra sociedad; se emplea teniendo en cuenta la cultura legal que da un equilibrio a dichos grupos para poder desarrollar la resolución de los conflictos, dicha cultura legal de los grupos sociales permanece a través del conocimiento colectivo que hacen referencia a los derechos que se exponen en diversos contextos como por ejemplo: la distribución familiar, sus tradiciones, hábitos y sus reglas, entre otras.

Nuestro país presenta una diversidad multicultural (costa, sierra y selva) donde se aprecia una limitada aplicación de la justicia intercultural porque no se cuenta con una interrelación oportuna y adecuada de los elementos de resolución de conflictos.

Desde la gerencia social la intervención es utilizar estrategias y herramientas para que las personas accedan a la justicia al goce de sus derechos sin vulnerar su cultura, respetando sus costumbres, incluso de acuerdo a sus culturas generando oportunidades que les ayude a desarrollar y mejorar sus capacidades para que pueden alcanzar un bienestar social.

3.1.6. Justicia e igualdad de genero

La definición se refiere al principio ético-normativo que tiene relación con justicia; bajo el símbolo de equidad donde se trata de satisfacer necesidades para el beneficio de las personas que están en desventaja, de acuerdo a la situación que se maneja el concepto de justicia.

La igualdad es un derecho humano que lo protegen y avalan las diferentes instituciones y organismos a nivel nacional e internacional en materia de derechos humanos. Asimismo, como afirma la CEDAW, la igualdad tiene una estrecha relación con el principio de la no discriminación, ello se refiere mientras que no se elimine la discriminación contra las mujeres no habrá igualdad.

Por otro lado, la igualdad de género no sólo en acceder a un enfoque de derechos, sino en proteger la estabilidad conceptual para ponerle en práctica referente a las políticas públicas como indica el Comité CEDAW, la igualdad es la expresión que se maneja en la Convención, la igualdad, tal como lo señala en la CEDAW, “no solo se presenta hacer iguales a mujeres y hombres, sino certificar la igualdad que genere la satisfacción y la práctica de los derechos de ambos; buscan la igualdad al trato sin diferencias y oportunidades entre varones y mujeres”. (ONU Mujeres, 2015, Pág. 7).

En resumen, el derecho a la igualdad debe relacionarse estrechamente con la no discriminación, debe haber un trato de igualdad entre varones y mujeres, sin diferencia biológicas y patrones culturales. Asimismo, para responder al derecho a la igualdad, los países deben tomar medidas concretas para eliminar la discriminación de género.

La igualdad de género se valora de acuerdo al nivel de alcance de igualdad de oportunidades, como es el logro obtenido de los derechos de las mujeres y los hombres, según se valoran los controles en cuanto al resultado en las áreas de educación, la salud y la participación laboral.

A pesar de los logros conseguidos en las tres últimas décadas, ningún país a nivel mundial ha conseguido la equidad entre hombres y mujeres. Es por ello que se propone documentos de políticas, para la incorporación del enfoque de género que es importante para conseguir un desarrollo social sostenible, equilibrado e incluyente.

El enfoque de género es considerado como el “elemento integrante de las relaciones sociales establecidas en las divergencias que diferencian los sexos del varón y mujer, asimismo se pone hincapié en las relaciones significantes de poder o el medio de articulación del poder”. Las relaciones de poder establecen cierta intervención diferencial y jerarquizada sobre el acceso a los recursos materiales y simbólicos. Para el estudio de género se toman como base las particularidades que los grupos sociales establece a varones y mujeres, asignando los roles y los espacios donde interactúan. Es significativo destacar que el género se define como una situación relacional entre hombres-mujeres y éstos al interior de sus grupos, teniendo en cuenta el lugar social de cada sujeto (clase, raza, etnia, religión, edad). Un ejemplo, los varones, también son víctimas de ciertos estereotipos masculinos que indirectamente los hacen cumplir ciertos esquemas normativos del sistema sexo-género.

3.2. Conceptos desde la gerencia social

3.2.1. Interculturalidad.

La interculturalidad hace referencia a la diversidad de culturas que conviven y participan en un espacio. El DRAE lo conceptualiza como un término referente a la relación entre culturas.

La interculturalidad es un enfoque que nos ayuda a trabajar respetando la cosmovisión y cultura de los pueblos.

Para una interculturalidad se necesita una edificación en ciudadanía tradicional sobre la particularidad de las personas que junte las concepciones que las poblaciones obtienen en relación a sus derechos y que sea culturalmente específica.

La interculturalidad va conducida de nuevas razones que son la plataforma para el cumplimiento y acatamiento de la política pública que dependen con la movilidad humana, el refugio, la justicia social, la autoridad alimentaria, el patrimonio solidario, la mejora sustentable y la relación intercultural.

En la literatura se refiere a interculturalidad sobre como realizamos distinguir dos conceptos. Por un lado, la interculturalidad desde la perspectiva de la conducta, como la capacidad para desenvolverse y participar en la convivencia intercultural y por el otro lado, la interculturalidad como propuesta política. Ambas proposiciones tienen contribuciones a la gobernabilidad.

La interculturalidad afronta una singularidad en su correlación con las políticas públicas, con referencia al discurso sobre el “enfoque transversal” de políticas nacionales y planes sectoriales no siempre plantean acciones concretas que optimicen la atención del Estado a la ciudadanía. Seguidamente, la interculturalidad afronta diversos retos afines a otros enfoques que demandan acciones multisectoriales.

Actualmente, preexisten ciertos impedimentos adicionales que han restringido una adecuada correlación entre la interculturalidad y las políticas públicas. Las políticas públicas no solo se consideran como un conjunto de disposiciones legales, administrativas y presupuestales, sino cumplen la función de relación entre el Estado y la ciudadanía.

Según Correa (2000) define:

El enfoque intercultural favorece a reformar los requisitos de dicha correlación, al facilitar que las representaciones y las herramientas de políticas sean

más perceptivos en referencia a la variedad cultural para que sean más apropiados a las necesidades, que tienen características propias de una ciudadanía plural en virtud a la raza, etnia, género, etc. Las atenciones concretas del enfoque intercultural conciben una sucesión de externalidades efectivas que no solo abordan el ámbito estrictamente cultural. (p.13).

El marco normativo que indica Norma Correa, refiere el Estado peruano es suscriptor de convenios y declaraciones internacionales que se relacionan a la diversidad cultural e interculturalidad. Se enfatizan las herramientas específicas para los pueblos indígenas, establecidos en el Convenio 169. Cabe mencionar que dicho Convenio tiene representación vinculante a los principios de la actual legislación nacional, como es el caso de nuestro país, porque son compromisos reivindicatorios para los países que lo certificaron, Entre las principales obligaciones se subraya el derecho a la consulta a los pueblos indígenas ante una disposición que los perturbe. En cuanto a nuestro marco normativo nacional, existen vacíos y objeciones en cuanto al procedimiento de la interculturalidad lo cual refleja ciertas deficiencias en las políticas planteadas.

- **La interculturalidad como competencia personal**

La interculturalidad desde la perspectiva de la conducta, se concentra en la capacidad para poder explicar e informar la relación y correlación con otras culturas. Estos métodos de interacción sociocultural son cada vez más rápidos y transformados en el contenido de la globalización económica, política e ideológica y de la revolución tecnológica de las comunicaciones y los transportes.

En estos argumentos, la apertura de interculturalidad es la plataforma para constituir relaciones de libertad, creencia mutua, comunicación segura, entrevista, discusión, instrucción y permuta. Los conocimientos y perspectivas sobre la

capacidad intercultural son variados porque se abordan de diferentes áreas: sociología, antropología, psicología, educación, entre otros.

En algunos modelos para precisar la capacidad intercultural, se identifican cuatro contenidos conductuales tradicionales que forman la correlación en un contexto intercultural:

- Manejar la tensión psicológica.
- La comunicación eficaz.
- El aprovechamiento de las diversas culturas.
- El manejo de cambio de ambiente.

- **La interculturalidad como propuesta política** La interculturalidad se desarrolla como proposición política que accede a implantar una sociedad intercultural. Como proposición política, la interculturalidad es un procedimiento y una interrupción para equilibrar las crónicas entre las culturas marcadas por la segregación y la eliminación en las áreas socioeconómicas y gubernamentales. La interculturalidad se relaciona e interactúa con el pluralismo cultural, porque aporta para que la democracia se ajuste a la procedencia intercultural.

La interculturalidad proporciona el juicio de democratización y renovación del Estado.

Según la Guía Metodológica de transversalización del enfoque de interculturalidad en programas y proyectos del sector gobernabilidad (2013) define:

La interculturalidad es reto para emplear en el marco político del Estado-nación, donde se ennoblece una ciudadanía uniforme, por ello la interculturalidad pretende la restauración de la autoridad en los argumentos que se dan a nivel local, provinciales, nacionales e internacionales, para la declaración de los derechos culturales de las poblaciones originarias y otros conocimientos que cohabitan dentro de la nación (pág. 15).

3.2.2. Justicia y derechos humanos.

La justicia es un concepto que garantiza una distribución equitativa de los bienes y servicios que a cada persona le corresponden, facilitando a cada individuo, aquello que le pertenece. “La particularidad de la justicia es la equidad y la repartición equitativa que son un bien común”. (Flores, 2010, p. 29).

Los derechos humanos definen una obligación referente a la existencia humana de la vida y de los individuos que pertenecen en una comunidad. Se establecen por nociones gubernativas y sociales de la actual justicia. Estas nociones permiten calificar si las relaciones sociales son justas o no, asimismo asegura si las leyes de un país son las adecuadas.

Los derechos humanos y la justicia son un conjunto de derechos que corresponde a los seres humanos a quienes se les considera titulares. Esta definición en cuanto a titularidad tiene figura en cuanto al acceso a la justicia puesto que apoya para comprender que el individuo es sujeto de derechos frente al Estado, se obtiene de dos modos:

- **Sujeto activo.** Se refiere al ejercicio del derecho; Es el titular que demanda la defensa y garantía.
- **Sujeto pasivo.** Es a quien se le reclama el reconocimiento y garantía.

Desde la gerencia social surge como una herramienta de gestión para promover la justicia y los derechos humanos que pretende que todas las personas accedan a dichos principios que son innatos para el ser humano, ello se refiere a mejorar los recursos y mediación del Estado para que los actores sociales brinden mejores condiciones de vida a la población y /o comunidad, asimismo para fortalecer el capital humano y social.

CAPITULO IV

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Metodología de la Investigación

4.1. Tipo de investigación.

Se trata de un estudio de caso de una investigación aplicada

El objetivo general de esta investigación es el estudio del efecto que tiene la aplicación de los nuevos procesos en la política de atención a las víctimas de violencia de género en el Distrito Imperial en el período de COVID 19, siendo un tipo de investigación aplicada porque se quiere trabajar en el terreno de la práctica de los conocimientos para que sean a favor de la investigación y que promueva las condiciones de vida de las personas sobre el ejercicio del derecho para recibir una atención de calidad en pandemia.

En el ámbito de intervención se estudia las percepciones tanto de las usuarias como de los operadores de justicia referente a la política de atención y la aplicación del protocolo adecuado al contexto de crisis sanitaria para poder aplicar los conocimientos adquiridos en la maestría.

Esta investigación se encuadra en una metodología cualitativa, cuyo objetivo de esta investigación viene hacer el expresar, pronosticar, narrar o examinar el “porqué” se dan las relaciones entre la investigación no estructurada. El objetivo de la investigación cualitativa es el juicio inductivo en lugar del efecto deductivo, como sabemos los métodos de investigación de tipo cualitativa se suscitaron en las ciencias sociales y la del procedimiento.

Hoy en día, nuestro universo es cada vez más complejo y complicado de concebir (en referencia a las percepciones de las personas). Los métodos de investigación cualitativa forjan a que la investigación sea más viable de concebir.

Los métodos de investigación cualitativos tienden a seleccionar información a la vista que se adquieren en un periodo actual, su principal objetivo es solucionar problemas complejos que dirigen alcanzar fundamentos explicativos para un fácil entendimiento.

4.2. Estrategia metodológica.

Según el enfoque de estudio, la investigación es cualitativa porque se investigó las percepciones, actitudes, comportamientos, conductas, costumbres y cambios relacionados a la implementación del protocolo de atención a víctimas de violencia de género donde se aplicó los instrumentos como la observación, entrevista, historia de vida y la revisión documentaria. En concordancia con la estrategia metodológica fue el estudio de caso que busco contribuir de manera objetiva y efectiva a través del análisis a profundidad a una política establecida, en este caso fue la aplicación de políticas de atención del programa - Aurora, programa Nacional contra la Violencia hacia las mujeres e integrantes del grupo familiar del distrito de Imperial frente a la problemática de la violencia de género. De acuerdo a ello se planteó acciones de mejoras a la política pública en el contexto de crisis sanitaria a favor de la población.

Este tipo de búsquedas fueron de representación descriptivo y experimental que narran los hechos sobre la intervención de casos de violencia de género en el contexto de pandemia, asimismo se toma las apreciaciones de las mujeres víctimas de violencia frente a las condiciones de atención que ofrecen los profesionales (operadores de justicia).

- Las variables de la investigación:

- 1) Acciones que realizan los operadores de justicia.
- 2) Modalidad de la atención
- 3) La frecuencia de abandono de casos.
- 4) El efecto de los seguimientos de casos mediante el uso de TIC

- 5) El uso del tic
- 6) La percepción de las usuarias en cuanto al servicio y calidad de atención
- 7) La aplicación de los nuevos procesos.
- 8) Adaptación de los procesos en el contexto social y económico
- 9) La percepción de los operadores de justicia.
- 10) Acciones de formación para operadores de justicia.

Cuadro N°05

Pregunta General ¿Cuáles son los efectos de la aplicación de los nuevos procesos en la política de atención a las víctimas de violencia de género en el distrito imperial en tiempos del COVID 19?		
Preguntas específicas	Variables	Definición operativa
¿Cuáles son las acciones que realizan los operadores de justicia en los procesos de atención remota a las víctimas de Violencia de género en el distrito Imperial en tiempos del COVID-19?	1. Acciones que realizan los operadores de justicia.	Son los procesos que deben desarrollar los operadores de justicia en todas las instituciones que se imparte justicia referente a la violencia familiar
¿Cuáles son las acciones que realizan los operadores de justicia en los procesos de atención remota a las víctimas de Violencia de género en el distrito Imperial en tiempos del COVID-19?	2. Modalidad de la atención	Es la manera de ser o incluso de expresar el tipo de atención, donde se debe respetar ciertas reglas y mecanismos

<p>¿Cuál es la frecuencia de abandono de casos en las usuarias víctimas de violencia mediante la aplicación de los nuevos procesos de la política de atención en el distrito Imperial en tiempos de COVID 19?</p>	<p>3. La frecuencia de abandono de casos.</p>	<p>Son las causas que motivaron el abandono, acciones de operadores que motivaron el abandono. Sus indicadores son: El tiempo de duración del proceso, el tipo de trato de los operadores, desconocimiento de leyes sobre VF</p>
<p>¿Cuál es el efecto de los seguimientos de casos mediante el uso de TIC por parte de los operadores de justicia en los procesos de atención a las víctimas de violencia de género en el distrito de Imperial en tiempos de COVID-19?</p>	<p>4. El efecto de los seguimientos de casos mediante el uso de TIC</p>	<p>Son las consecuencias del uso de la tecnología que se desarrolla para hacer seguimiento en los casos de violencia familiar.</p>
<p>¿Cuál es el efecto de los seguimientos de casos mediante el uso de TIC por parte de los operadores de justicia en los procesos de atención a las víctimas de violencia de género en el distrito</p>	<p>5. El uso del TIC</p>	<p>Las tecnologías de la información y comunicación, conocidas por su abreviatura como TIC, son un conjunto de tecnologías requeridas</p>

de Imperial en tiempos de COVID-19?		para la comunicación de la información
¿Cuál es la percepción de las usuarias víctimas de violencia de género sobre la aplicación de los nuevos procesos en la política de atención por los operadores de justicia en el distrito Imperial en tiempos del COVID 19?	6. La percepción de las usuarias en cuanto al servicio y calidad de atención	Opinión de las usuarias, concepciones de usuarias sobre el servicio: Sus indicadores son: Conceptos sobre el servicio, calidad de servicio expresiones de rechazo o aceptación, calificaciones del servicio.
¿La aplicación de los nuevos procesos en la política de atención por los operadores de justicia está adaptados al contexto social y económico para la atención de las usuarias víctimas de violencia en el distrito de imperial en tiempos del COVID 19?	7. La aplicación de los nuevos procesos.	Es la ejecución que se realiza a través de la intervención en COVID 19, esa ejecución se da del protocolo de atención de víctimas de violencia familiar.
¿La aplicación de los nuevos procesos en la política de atención por los operadores de justicia está adaptados al contexto social y económico para la atención de las	8. Adaptación de los procesos en el contexto social y económico	Son las condiciones que las personas se acostumbran para desarrollar su vida cotidiana. Sus indicadores

<p>usuarias víctimas de violencia en el distrito de imperial en tiempos del COVID 19?</p>		<p>son: condiciones sociales y condiciones económicas</p>
<p>¿Cuál es la percepción de los operadores de justicia sobre la aplicación de los nuevos procesos en la política de atención por en la atención de las usuarias víctimas de violencia en el distrito de Imperial en tiempos del COVID 19?</p>	<p>9. La percepción de los operadores de justicia.</p>	<p>Opinión de los operadores de justicia, concepciones de los operadores sobre el servicio: Sus indicadores son: Concepto de calidad de servicio en pandemia y Concepto de atención de calidad en pandemia</p>
<p>¿Cuál es la percepción de los operadores de justicia sobre la aplicación de los nuevos procesos en la política de atención de las usuarias víctimas de violencia en el distrito de Imperial en tiempos del COVID 19?</p>	<p>10. Acciones de formación para operadores de justicia.</p>	<p>Se define por las capacitaciones que realizan el MIMP a través del programa AURORA durante el año, los procesos de inducción al personal que ingresa a laborar en esta institución, actualizaciones en las nuevas normas que se implementan. Se</p>

		operacionaliza por los siguientes indicadores: Número de eventos de capacitación; Número de participantes; porcentaje de participantes que terminaron la capacitación, temas que se trataron
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia.

a. Fuentes de información.

Las principales fuentes de información en esta investigación serán las usuarias víctimas de violencia de género y los operadores de justicia quienes brindan atención al problema de violencia de género.

Para la recolección de la información de esta investigación se recurrirá tanto al uso de fuentes primarias, es decir a la aplicación de entrevistas a los actores directamente involucrados en la temática y las fuentes secundarias que se consideró las revisiones documentarias de las normativas, leyes e investigaciones realizadas al respecto dentro del ámbito nacional e internacional.

Las fuentes primarias estarán constituidas por:

- Personal del Centro de Emergencia Mujer.
- Policías Nacional de la comisaria Imperial del área de familia.
- Jueces De Familia.
- Fiscales (penal)
- Usuarias de los servicios (víctimas de violencia de género).
- Documentación técnica y normativa institucional del MIMP y el PNCVFS.

Tabla N°01

Metodología cualitativa		
Técnicas	Fuentes	Muestra
Entrevista abierta	Abogado del C.E.M.	01
	Coordinador del C.E.M.	01
	Trabajador social del C.E.M.	01
	Psicólogo del C.E.M.	01
	P.N.P del área de familia	02
	Juez De Familia.	01
	Juez especial en lo penal	01
Entrevista semi estructurada	Usuaris víctimas de violencia familiar (usuarias en general)	10
Entrevista semi estructurada	Usuaris víctimas de violencia familiar (usuarias reincidentes)	06
Revisión documental: Fuentes primarias (OM, POA, Reglamento) y fuentes secundarias (estadístico)	Documentación técnica	01
	Normativa institucional del MIMP y el PNCVFS.	01
Historia de vida	Usuaris víctimas de violencia familiar	02

Fuente: Elaboración propia.

b. Técnicas de recojo de información.

Las técnicas que se han utilizado son la entrevista abierta, entrevista semiestructurada, la historia de vida y la revisión documentaria.

Para un investigador en temas de atención de calidad frente al problema de violencia de género, se selecciona las técnicas de recolección de datos porque guiara a responder preguntas sobre el problema planteado, las variables establecidas,

asimismo ayudara para entender el problema que se está enfrentando y darle la brújula a dónde se enfocara la atención para resolver problemas.

Las técnicas de recolección abordaran las emociones y percepciones de las personas (lo que sienten). Estas apreciaciones y emociones están argumentadas en los fundamentos específicos.

La selección y el uso adecuado contribuirán a que la investigación se pueda entender, identificar y abordar el problema de manera efectiva y eficiente. Para la realización del estudio de caso se realizaron: 08 entrevistas no estructuradas a los operadores de justicia y 16 entrevista semiestructurada a las víctimas de violencia de género.

Por otro lado, se tomará en cuenta la documentación técnica y normativa institucional del MIMP, La Ley 30364 y el Decreto De Ley 1470, el cual nos servirá para observar el efecto real de la crisis sanitaria que tienen las políticas de atención con las personas víctimas de violencia de género en el distrito de Imperial para conocer y manejar información de las políticas que diseñan, formulan y ejecutan estas acciones. También se realizó la revisión documentaria en 02 documentos técnicos normativos en la que se desarrolla el programa Aurora y la crisis sanitaria.

Asimismo, se efectuó la técnica de historias de vida que se desarrolló a 02 usuarias que participaron en el proceso de denuncia, el instrumento nos proporcionó información para desarrollar y conocer sus experiencias respecto al impacto de la atención del problema social.

Las selecciones de técnicas favorecen a que la investigación sea abordada con la profundidad del problema. Asimismo, los datos compilados también se pueden utilizar para desarrollar investigaciones posteriores. La mayoría de las técnicas utilizadas son abiertas, donde los participantes son autónomos para brindar sus percepciones.

Se eligió la muestra significativa porque la investigación será de tipo cualitativa, porque será variada y pequeña que nos permitirá conocer aspectos relevantes sobre el efecto que tiene la aplicación de los nuevos procesos en la política de atención a las víctimas de violencia de género en el Distrito Imperial en el período de COVID 19.

En resumen, teniendo como base a los criterios expuestos se ha elegido como muestra la siguiente población: 08 operadores de justicia, 18 usuarias víctimas de violencia de género del Distrito Imperial. A continuación, se detallará las técnicas a utilizar:

-Entrevista Abierta: Para la realización de esta técnica se utilizó a las fuentes primarias, en este caso fueron dirigido a los operadores de justicia, se utilizó las variables: las acciones que realizan los operadores de justicia, la modalidad de la atención, el efecto de los seguimientos de casos mediante el uso de TIC, el uso de TIC, la percepción de los operadores de justicia, acciones de formación para operadores de Justicia de donde se desprendieron las siguientes preguntas: ¿Cuáles son las acciones que realizan los operadores de justicia en los procesos de atención remota a las víctimas de violencia de género en el distrito Imperial en tiempos del COVID-19?, ¿Cuál es el efecto de los seguimientos de casos mediante el uso de TIC por parte de los operadores de justicia en los procesos de atención a las víctimas de violencia de género en el distrito de Imperial en tiempos de COVID-19? y ¿Cuál es la percepción de los operadores de justicia sobre la aplicación de los nuevos procesos en la política de atención a las usuarias víctimas de violencia en el distrito de Imperial en tiempos del COVID 19?.

-Entrevista semiestructurada: Esta técnica será dirigido a mujeres víctimas de violencia de género (usuarias y las que tienen reincidencia) que acudieron al Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Imperial, se utilizaron las variables: la frecuencia de abandono de casos, el efecto de los seguimientos de casos mediante el uso de TIC, el

uso de TIC, la percepción de las usuarias en cuanto al servicio y la adaptación del contexto social y económico, en dicha técnica se utilizó el instrumento de la guía de entrevista.

Se desarrolló 02 tipos de entrevistas que estaban dirigidas a usuarias en general, quienes son consideradas las que han denunciado una vez y las usuarias con reincidencia las que tienen más de dos denuncias.

-Revisión Documental: Esta técnica se elaboró tomando en cuenta las variables: la aplicación de los nuevos procesos y la adaptación de contexto social y económico, donde desprende de la siguiente pregunta: ¿La aplicación de los nuevos procesos en la política de atención por los operadores de justicia están adaptados al contexto social y económico para la atención de las usuarias víctimas de violencia en el distrito de imperial en tiempos del COVID 19?

En la revisión documental utilizaremos el instrumento de la Guía de revisión documental, tomando en cuentas las fuentes secundarias (Documentación técnica, la normativa institucional del MIMP y el PNCVFS/ Decreto de le ley 1470).

-Historia De Vida: Para la elaboración de esta técnica se toma en cuenta las variables: La percepción de las usuarias en cuanto al servicio y la percepción de las usuarias en cuanto a la atención de los operadores de justicia.

-Muestra del estudio: El método de muestreo será no probabilístico ya que se experimentarán casos significativos de relevancia, por ello se ha realizado el muestreo por juicio o conveniencia y por cuota a personas e instituciones que pueden ser de gran beneficio para el estudio del caso.

Para la investigación de tipo cualitativo que estamos desarrollando vamos a utilizar la técnica de la entrevista semiestructurada dado que nos permitirá encontrar y recopilar información a profundidad sobre las opiniones y percepciones que tiene las

mujeres víctimas de violencia de género en el distrito de Imperial en el periodo de emergencia.

Se aplicaron dos muestras: la primera se consideró a ocho operadores de justicia que mediante la técnica de la entrevista abierta nos permitió contar con información sobre el abordaje de casos de violencia de género en crisis sanitaria y la segunda muestra que se contó fue 18 mujeres víctimas de violencia de género a quienes se le aplicó la técnica de la entrevista semiestructurada y la historia de vida que nos concedió opiniones sobre la atención que recibieron en el contexto de crisis sanitaria.

En este caso se va a considerar una muestra homogénea, considerando a las usuarias víctimas de violencia de género.

La muestra está constituida por:

- ✓ 01 abogado del C.E.M-Comisaria Imperial.
- ✓ 01 coordinador del C.E.M-Comisaria Imperial.
- ✓ 01 trabajador social del C.E.M-Comisaria Imperial.
- ✓ 01 psicólogo del C.E.M-Comisaria Imperial.
- ✓ 02 P.N.P del área de familia
- ✓ 01 juez De Familia.
- ✓ 01 juez especial en lo penal
- ✓ 12 usuarias víctimas de violencia familiar (usuarias en general)
- ✓ 06 usuarias víctimas de violencia familiar (usuarias reincidentes).

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Resultados y análisis de los hallazgos

En este capítulo se muestran los resultados correspondientes a la pregunta general de la investigación ¿Cuáles son los efectos de la aplicación de los nuevos procesos en la política de atención a las víctimas de violencia de género en el distrito Imperial en tiempos del COVID 19?, el cual busca comprender cómo fueron los efectos de la aplicación de los procesos en crisis sanitaria con referencia a la violencia de género en el distrito de Imperial. Dichos resultados serán discutidos a la luz del marco teórico correspondiente. La información ha sido dividida en 08 hallazgos, es importante puntualizar y describir a las participantes de la investigación que fueron 16 mujeres víctimas de violencia de género que realizaron la denuncias en la comisaria Imperial; las edades oscilan entre 28 a 70 años de edad ; la mayoría cuentan con primaria y secundaria completa , las usuarias no cuentan con estudios superiores ,asimismo las mujeres víctimas de violencia de género del estudio de investigación no trabajan, en su mayoría dependen económicamente del agresor, factor determinante que las vuelve vulnerables al ciclo de violencia; las mujeres que laboran se desempeñan como obreras de campo donde el salario del trabajo oscila entre los S/40 .00 a S/50 .00 soles diarios. Por otro lado se señala que el estudio de investigación cuenta con un número significativo de participantes que realizaron más de 02 denuncias (a las cuales las denominamos usuarias reincidentes), 14 de las participantes son solteras que viven en condición de convivientes mientras 02 de ellas son casadas, las víctimas de violencia tienen hijos (entre 2 a 5 hijos promedio) , nuestra participantes viven en Imperial pero algunas de ellas son migrantes de la zona sierra del país, quienes en su mayoría invadieron asentamientos humanos de la periferia del distrito Imperial.

Por otro lado, se contó con la participación de los operadores de justicia donde se seleccionó un profesional por cada institución de acuerdo al trabajo que realizan. El trabajo de investigación se realizó en base a las entrevistas a diversos actores involucrados del programa Aurora. A continuación, se describen las instituciones que participaron en la investigación:

Trabajos Ejecutados en Previsión y Promoción sobre las agresiones familiares, con operadores de justicia: CEM, Policiales y Fiscalía, referido la violencia de género para la atención de usuarias víctimas del distrito de Imperial.

El distrito de Imperial; cuenta con las instancias correspondientes en el abordaje de violencia de género, que de acuerdo a las normativas se les brinda atención y protección; las instancias que brindan el servicio son los siguientes:

- 1ra y 2da fiscalía de familia de Cañete.
- Juzgado especializado de familia.

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

- Centro Emergencia Mujer Imperial.
- Centro Emergencia Mujer comisaria- Imperial.

❖ **Centro Emergencia Mujer de la comisaria Imperial**

La institución del Centro de Emergencia Mujer de la comisaria Imperial pertenece al programa nacional Aurora, se inauguró el 10 de abril de 2017 como parte del Convenio Interinstitucional entre los ministerios, dicha institución brinda ayuda especializada y de carácter multidisciplinario en el proceso de abordaje a víctimas de violencia familiar que se da de forma gratuita, asimismo el Centro de Emergencia Mujer de la comisaria Imperial ejecuta actividades de tipo preventivo-promocionales y de capacitación, la institución está conformado por cinco servicios que está a cargo de un equipo multidisciplinario de profesionales en las áreas: admisión, psicología, servicio social, legal y promoción que brindan una atención de manera interdisciplinaria. La atención de esta institución se da

desde la inauguración; hasta la fecha el Centro Emergencia Mujer Imperial vienen abordando casos significativos y representativos ofreciendo atenciones de las diversas áreas mencionadas.

Cuadro N. ° 06

Total, de casos atendidos en el CEM-Comisaria Imperial	
AÑO	Nª casos
2019	921
2020	622

Fuente: Estadística del Centro de Emergencia Mujer –Comisaria Imperial

- ❖ **Comisaría de Imperial el área de familia**, son responsables de las investigaciones de hechos violentos familiares y de género, esta unidad se creó en Imperial el año 2002, actualmente funciona en la comisaria de Imperial ubicado en la Plaza de Armas de Imperial, la institución está a cargo del comandante de la PNP, el área de familia este compuesto de 04 efectivos policiales. Su intervención en casos de violencia de género es a través de una denuncia que lo derivan al Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Imperial.
- ❖ **Ministerio Público de San Vicente La fiscalía de familia en San Vicente**, ha efectuado una dependencia especializada que ofrece el apoyo en el proceso de intervención de violencia de género, denominada Fiscalía de Familia en Cañete que está a cargo de un profesional de derecho (abogado) donde trabajan dos Fiscales, uno de ellos el Titular y el segundo Adjunto, por otro lado, laboran tres Asistentes de Apoyo a la Función Fiscal. A la fecha dicha Fiscalía viene atendiendo en el Jirón Sepúlveda, 225 de la provincia de San Vicente de Cañete.
- ❖ **Juzgado Especializado de Familia de San Vicente-Los operadores del poder judicial, el Juzgado Especializado de Familia**, esta institución está a cargo un juez titular, esta instancia está constituida por un equipo, multidisciplinario

(asistentes judiciales, trabajadoras sociales y psicóloga) esta institución maneja 2500 casos aproximadamente por año donde abordan casos de violencia familiar y de género, asimismo temas del derecho civil.

5.1. Las acciones que realizan los operadores de justicia.

La atención en temas de violencia de género se da de la siguiente manera:

Toda persona víctima de violencia de género acude a la comisaria de Imperial donde interpone la denuncia en la dependencia policial en el área de familia, primera instancia que da recepción y toma parte sobre la denuncia para luego derivarlo a través de un oficio al Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Imperial para la atención multidisciplinaria en las 03 áreas (psicología, social y legal).

En el Centro de emergencia mujer de la comisaria Imperial se inicia con el servicio de admisión, esta área se encarga de acoger a las personas que acuden al CEM y organizar la derivación de acuerdo al problema presentado, seguido a ello se desarrolla la entrevista en conjunto por las 03 áreas que prestan atención en la intervención de acuerdo a su área:

- Psicología, realiza la evaluación psicológica y realiza el informe psicológico.
- Social, desarrolla la evaluación social, después realiza la visita domiciliaria para elaborar el informe social y evaluar la evolución de riesgo.
- Legal, se encarga de realizar el trámite para solicitar las medidas de protección.

Transcurrido el proceso de todos los servicios del Centro de Emergencia Mujer de la comisaria Imperial, el caso es derivado a la fiscalía de familia a través del oficio que emite la comisaria de familia, dicha instancia se encarga de evaluar el caso para poder otorgar las medidas de protección, asimismo dar una sentencia por la violencia de género.

Los operadores policiales en cuanto a su atención en caso de violencia de género manifiestan “realizamos la atención al público, dependiendo el caso fragancia,

también hacemos patrullaje, traslado (medicina legal) en casos de violencia familiar”. (G.E.S-OP: 1.7) PO1.

Los operadores de justicia del centro de emergencia mujer de la comisaria Imperial refieren sobre su trabajo “Somos un órgano de apoyo en los procesos legales contra los agresores, mediante las acciones psicológicas y sociales, se emiten informes técnicos que demuestran la gravedad de la acción penal y por consiguiente se contribuye en la búsqueda de sanciones o penas categóricas contra los agresores. Asimismo, con las acciones promocionales se busca que la población tome conciencia sobre el fenómeno de la violencia y la concientización acerca de la gravedad que significa no denunciar los hechos de violencia en los hogares.” (G.E.S-OP: 1.7) C.

“Se brinda atención al público en general, donde a través de la aplicación de la ley 30364, damos ejecución para hacer cumplir la ley y proteger a las víctimas de violencia familiar, asimismo se trata de disminuir la violencia familiar. El juzgado de familia se encarga de emitir medidas de protección para las víctimas que lo requieren, ello para velar por el bienestar”. (G.E.S-OP: 1.7) T.S.

Los operadores judiciales afirman en cuanto a la atención de violencia de género “Se brinda atención al público en recepción de denuncias por violencia familiar durante el turno fiscal, se deriva investigaciones a la unidad de asistencia a víctimas y testigos (UDAVIT) para su incorporación al programa, quienes brinda asistencia legal, social y psicológica y se da tramite a las denuncias hasta obtener la sentencia” (G.E.S-OP: 1.7) FP.

Las entrevistas realizadas corroboran la acción que realizan los operadores de justicia, los policiales, judiciales y los servidores públicos del centro de emergencia mujer en cuanto a la intervención de casos de violencia de género.

La lucha contra el COVID-19 genero la declaración de emergencia nacional y la adopción de medidas como el aislamiento social obligatorio. Dichas medidas han intentado salvaguardar la salud de la población, pero han tenido un efecto colateral en la vida de las mujeres por el incremento de riesgo de violencia de género.

Según la revisión documentaria los nuevos procesos se dieron a base del Decreto Legislativo 1470, donde se entiende el esfuerzo del Estado por ajustarse a las nuevas normativas en atención a casos de violencia de género en crisis sanitaria.

Los nuevos procesos respecto al Decreto Legislativo 1470 fueron:

- Se puso énfasis en cuanto a la disposición para la atención de todos los casos de violencia independientemente al nivel del riesgo, mientras antes de la pandemia se evaluaba de acuerdo al nivel de riesgo (leve, moderado y severo).
- Se estableció 24 horas en cuanto al plazo de la emisión de medidas de protección, porque antes de la pandemia se otorgaban de acuerdo al nivel de riesgo, donde según protocolo solo se otorga al nivel severo dentro de las 24 horas.
- En el estado de emergencia la realización de todos los trámites para el acceso a la justicia y medidas de protección se utilizó mecanismos electrónicos mientras antes se desarrollaba de manera presencial.
- Respetar los protocolos de bioseguridad establecidas por el ministerio de salud (lavado de manos, distanciamiento, uso de alcohol, etc.) que antes de pandemia no se realizaba.
- La realización de las audiencias por temas de violencia de género fue a través del meet y zoom a comparación que antes se realizaba de manera presencial.
- La Defensoría del Pueblo fue la instancia que se encargó para fiscalizar el proceso de otorgamiento y ejecución de las medidas de protección del Poder

Judicial y Policía Nacional durante la crisis sanitaria; porque antes lo realizaba el Ministerio de Justicia.

Contrastando la evidencia de ambas técnicas (entrevista y revisión documentaria) sobre las acciones que realizan los operadores de justicia se concluye que la revisión documentaria nos proporciona una evidencia más fuerte en cuanto a las normativas para la atención de casos de violencia de género, la revisión documentaria nos brinda información directa y objetiva en cuanto a las funciones de los operadores de justicia sin tener en cuenta la crisis sanitaria quienes para cumplir sus funciones tenían que tener en cuenta los protocolos de bioseguridad, adaptándose a utilizar nuevas herramientas para el desempeño de sus labores , mientras las entrevistas nos arroja una evidencia de tipo declarativo por parte de los operadores de justicia que se enmarcaron en los objetivos del programa Aurora establecidos en la ley 30364.

5.2. Modalidad de atención

A través del Programa Aurora, se planearon y ejecutaron acciones y políticas de atención, prevención y apoyo a las personas involucradas en hechos de violencia de género durante el periodo de crisis sanitaria para contribuir y mejorar la calidad de vida de la población vulnerable.

En el estado de emergencia la modalidad de atención en casos de violencia de género por parte de las instituciones tuvo que variar para adecuarse y brindar una atención adecuada y oportuna porque antes de la pandemia ya se contaban con protocolos establecidos, pero por el estado de emergencia se modificaron.

La atención de los casos de violencia familiar se dio bajo la siguiente modalidad:

Las denuncias ante la PNP, se desarrolló en la comisaria de Imperial en el área de familia, se manejó a través de un sistema de denuncias para la atención e

intervención de casos, el problema no se ha detenido por los efectos de la cuarentena más al contrario han venido aumentando. En ese sentido los miembros de la PNP tuvieron la obligación de recoger las denuncias tanto de las víctimas como de sus vecinos o personas que escuchen o presenciaron estos actos.

Por otro lado, han desarrollado actividades de detención en caso de flagrancias a los infractores, respecto a la modalidad de atención la PNP realizó trabajos presenciales ya que en el Decreto Legislativo 1470 se estableció que se debe atender todos los casos sin excepción al nivel de riesgo, las denuncias que se realizaron en su 100% fueron presenciales, pero se tuvieron que respetar los protocolos de bioseguridad regidos por el Ministerio de Salud, seguido el proceso la comisaria se encargó de derivar el caso a través de un oficio al Centro de Emergencia Mujer de la comisaria Imperial.

El centro de emergencia Mujer de la Comisaria Imperial, en dicha institución se dio la atención de forma mixta (presencial y remota) dicha disposición se dio por respetar los protocolos de bioseguridad establecidos por el MINSA, con respecto a la aglomeración, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables estableció los trabajos de atención a las usuarias a través de equipos itinerantes que estaba conformado por 2 profesionales (por el aforo de las instalaciones que permitía 3 a 4 personas), dicho equipo itinerante realizaba el trabajo presencial y el resto del personal realizaban el trabajo remoto; el equipo del CEM-Comisaria Imperial, que realizaba el trabajo de forma presencial conectaba con el resto de profesionales a través del uso de los TICs (del meet o zoom, video llamadas de WhatsApp, entre otros) para realizar la intervención del equipo multidisciplinario que según el protocolo del CEM se realiza una entrevista en conjunto para no revictimizar a la víctima, se realizó la intervención de todos los profesionales del CEM-Comisaria Imperial, al final de la intervención el abogado se encargaba de expedir las medidas

de protección vía virtual ante el Poder Judicial en el Juzgado de Familia San Vicente (jurisdicción al que pertenece el distrito Imperial).

El poder judicial, es la institución que se encarga de emitir las medidas de protección, este órgano del estado trabajo a través del Juzgado de Familia, quienes remiten las medidas de protección a favor de las víctimas ; los operadores judiciales de esta institución trabajaron de forma remota según el decreto legislativo N.º 1470, que ordenó una serie de disposiciones temporales con referencia a las medidas de protección para las mujeres víctimas. Entre ellas fue que los jueces atiendan y dicten medidas de protección en un plazo máximo de 24 horas sin excepción al nivel de riesgo. Otro hecho fue, que se dé prioridad al patrullaje constante del domicilio de la víctima y el retiro del agresor.

Para el éxito de la aplicación de la nueva norma establecida por el decreto legislativo N.º 1470 , se consideró el TICs como una herramienta importante para el soporte informático en cuanto a la eficacia de la emisión de las medidas de protección dentro de las 24 horas.

Por la crisis sanitaria, el Poder Judicial desarrollo su trabajo a través del meet y/o zoom en referencia a la ejecución de audiencias se aplicó esta modalidad.

Asimismo, para la atención de casos de violencia de género en las instituciones que imparten justicia se tuvo en cuenta los nuevos procesos y protocolos de bioseguridad que fueron establecidas por el Ministerio de Salud, donde cada institución del sector público y privado tenía que cumplir según las directivas que se emitió.

➤ **Los protocolos de bioseguridad**

Esta etapa fue fundamental porque se establecieron las medidas preventivas a nivel nacional: La PNP, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y el Poder

Judicial se rigieron por los siguientes protocolos establecidos por el Ministerio de Salud:

- Lavado de manos y desinfección.

Esta medida fue la más utilizada porque evitaba la transmisión de agentes patógenos del COVID-19.

Esta disposición consistía en que antes de ingresar a las instituciones (Comisaría y Centro de Emergencia Mujer) deberían lavarse las manos, acto seguido desinfectarse las manos y las superficies de los calzados; el protocolo de bioseguridad mencionado servía para prevenir los contagios.

- Respetar el toque de queda

Según el avance del COVID se estableció la inmovilización social obligatoria para las personas, dicha medida se dio de forma estricta. El toque de queda definía los horarios de atención de las instituciones que trabajan la violencia de género. El toque de queda se rigió de acuerdo al aumento de casos de COVID en las regiones.

Durante ese horario de toque de queda, se prohibió el libre tránsito de los ciudadanos a excepción del personal que ejerce trabajos esenciales establecidas en el decreto.

Pero el toque de queda quedó sin efecto para las personas que eran víctima de violencia o testigo de una agresión, porque podían acudir a una comisaría para realizar la denuncia y pedir auxilio durante los horarios de inmovilización. Asimismo, se brindó facilidades para las víctimas a través de las llamadas a la Línea 100 o a la Línea 1818 del Ministerio del Interior.

- El uso de mascarillas es obligatorio

El uso obligatorio de la mascarilla fue vigente en esa nueva etapa; se usó de forma permanente para el ingreso a las instituciones (se debían cubrir bien la boca y nariz), el uso fue obligatorio tanto para las usuarias y los operadores de justicia.

- Respetar el distanciamiento social

Para la atención en las instituciones se estableció mantener una distancia de por lo menos 1 o 2 metros entre las usuarias y los operadores de justicia para evitar los contagios, incluso en el Centro de Emergencia Mujer se puso vidrios protectores en cada escritorio de las áreas, según esta normativa del Ministerio de la Mujer se dispuso para evitar el contagio.

- Las aglomeraciones

Se prohibió la concentración excesiva de personas, se estableció cierto aforo en las instituciones para esta medida se dio la atención a través del equipo itinerante en algunas instituciones como en la Comisaría, Centro de Emergencia Mujer (quienes atendían 02 profesionales por turno) y en la fiscalía el trabajo fue remoto.

Difiriendo la evidencia de la revisión documentaria de la ley 30364 nos proporciona una evidencia sobre la modalidad de atención y el protocolo de atención de las instituciones que imparten justicia a las víctimas de violencia de género sin tener en cuenta la crisis sanitaria porque contiene sobre los procedimientos, los criterios y sanciones a tener en cuenta para la intervención. La atención a las víctimas de violencia en crisis sanitaria marco grandes cambios en la modalidad de trabajo de los operadores de justicia como el de la presencialidad al trabajo virtual. El cambio genero cambios significativos en cuanto a la adaptación para las usuarias y los operadores de justicia porque la atención se percibió diferente al habitual, reflejando la desventaja en las usuarias.

La atención de los operadores de justicia se rigió en torno al cumplimiento de los protocolos de bioseguridad establecidos por el Ministerio de Salud que en cierta forma altero la atención establecida por los protocolos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables porque para el cumplimiento de los protocolos de

bioseguridad se cumplieron los requisitos tanto para la usuarias y los operadores de justicia, quienes tenían que utilizar las mascarillas de manera obligatoria, lavarse las manos y desinfectarse respetando la distancia establecidas por el MINSA.

5.3. La frecuencia de abandono de casos.

La frecuencia de abandono de casos es un problema constante que se da en el abordaje e intervención en temas de violencia de género, donde uno de los principales factores que influyen es el nivel socioeconómico de las víctimas que acuden al servicio; dicho factor es un indicador que determina el acceso a la calidad de los servicios de las instituciones mencionadas.

5.3.1. Conocimientos sobre sus derechos de las usuarias.

“La pandemia nos hizo ver la realidad donde sobresalieron las grandes desigualdades sociales, en cada país, continente a nivel global”. (De Souza, 2020, p.08). La violencia de género demuestra un contexto que hace ver la vulneración de los derechos fundamentales.

El desconocimiento de los derechos es uno de los principales motivos que generan el abandono de casos por parte de las víctimas de violencia de género.

Entre los principales hallazgos encontrados en la investigación es el desconocimiento sobre sus derechos porque un gran número significativos de usuarias desconocen la información cuando al contrario ellas deberían conocer por la actual modernidad que existe una comunicación abierta; sin embargo, no existió la difusión de la ley 30364 y del DL 1470. Dicho contexto influyo para que las victimas abandonen sus procesos.

Cuadro N. ° 07

Conocimiento sobre sus derechos de las usuarias		
Códigos	1. SI	2. NO
Total de respuestas	09	07
Porcentaje	56%	44%

Fuente: Entrevista semiestructurada realizada a las víctimas de violencia de género en 2022.

Entre las instituciones que brinda información se cuenta con la Comisaria y el CEM, instituciones públicas que brindan servicio en cuanto al problema de violencia de género, las instituciones mencionadas brindan el apoyo y acogimiento frente a estos casos. Por otro lado, se debe considerar que es limitado el acceso de información.

Cuadro N. ° 08

Instituciones que brindaron información		
Códigos	1. Comisaria	2. CEM
Total de respuestas	05	04
Porcentaje	56%	44%

Fuente: Entrevista semiestructurada realizada a las víctimas de violencia de género en 2022.

Tiempo de espera en las instituciones La principal dificultad en referencia a calidad de servicios se relaciona con la duración del tiempo para el abordaje de casos de violencia de género, porque en su mayoría son largos y en muchas ocasiones las mujeres víctimas deben esperar varias horas para que se les brinde una atención en los servicios, en el transcurso del tiempo de espera generan en ellas sentimiento de impotencia, cólera, indignación, asimismo muchas pierden el interés en seguir con el proceso de su caso, “me atendieron

durante 3 horas, la Policía Nacional” (G.E.S-UG: 2.1)01; por otro lado otras usuarias manifiestan “me atendieron durante 2 horas, se demoró mucho me sentí nerviosa, porque me hacía preguntas y no sabía cómo responder.” (G.E.S-R: 2.1)02; las víctimas se ven afectadas psicológicamente por la espera, factor que influye para que ellas desistan en seguir su caso o vuelvan de nuevo al servicio.

En otros casos el tiempo se alarga más por la crisis sanitaria que generó ciertos cambios en la aplicación de los protocolos de atención y los de bioseguridad “Me atendieron como 04 horas, me atendió unas policías mujeres, me sentí más tranquila más aliviada sé que me iban ayudar “. (G.E.S-R: 2.1)05.

No se brindó la atención de manera inmediata a las víctimas de violencia psicológica y física, ello se reflejó en las instituciones policiales “me atendieron durante 3 horas, la Policía Nacional, ellos no están preparados porque no le dieron importancia” (G.E.S-UG: 2.1)07.

Según el instrumento de revisión documentaria indica que la atención a las usuarias víctimas de violencia se debería dar de acuerdo al protocolo y disposición establecida en el DL 1470 del 2020, quien otorga medidas especiales para el cumplimiento de la ley 30364 destacando la atención de todas las denuncias por cualquier forma de violencia sin distinguir el nivel de riesgo.

En crisis sanitaria no hubo una atención preferencial lo cual generó tiempo de espera conllevando en las víctimas sentimientos de frustración, pérdida de confianza por parte de los operadores judiciales y policiales que finalmente desanimaron a continuar con sus procesos. Es así que muchas usuarias desisten en seguir el proceso de denuncia como lo manifiesta en su testimonio “me atendieron como 4 horas se demoraban en atenderme y fue un varón

policía, me sentí mal en ese momento porque me trataron feo, seco”. (G.E.S-R: 2.1)03.

5.3.2. **Otros motivos de abandono de los procesos.** Actualmente la violencia contra la mujer es una forma de violencia de género que es considerado como un fenómeno social que se difunde rápido. Los motivos que se dan para el abandono de casos son por diferentes factores hallados en la investigación. Entre ellos se ve por el trato que reciben, haciendo referencia a la cordialidad y/o amabilidad que recogen por las instituciones que imparten justicia frente a la violencia de género.

- No se le brinda una contención emocional a las víctimas que asisten a estas instituciones (Policiales) para registrar su denuncia que es significativo para conseguir que la usuaria se sienta protegida y resguardada por las leyes y las instituciones. “me atendieron durante una hora una mujer policía señorita, me sentí nerviosa, no sabía que hablar para mi edad” (G.E.S-UG: 2.1)05.
- La mayoría de las mujeres acuden a las instituciones para salvaguardar sus vidas y dar aviso sobre la violencia que viven porque en muchas ocasiones se sienten amenazadas o cuando el grado de violencia aumenta, en este último caso se da para las usuarias que tienen reincidencia. “Con referencia a la Policía, me atendió un varón policía, me sentí mal en ese momento veo que no dan importancia como no es familiar son fríos tiene que ser algo fuerte para que recién lo hagan me atendieron durante una hora, los profesionales de la PNP no están preparados porque son varones.” G.E.S-R: 2.2)003.
- El mal trato que reciben las usuarias víctimas por parte de la Policía Nacional en el área de familia genera en ellas sentimientos de humillación,

vergüenza incomodidad, afectación emocional y re victimización porque las usuarias sienten no encontrar una solución al daño recibido. Debido a dichos motivos las usuarias sienten un entorno desfavorable que vulnera sus derechos, muchas de ellas deciden no volver a los servicios y abandonan sus procesos, “Con referencia a la Policía Me atendió un varón policía, me sentí mal siento que no le dieron importancia a mi caso, la PNP no están preparados porque no son sensibles ante esos casos” (G.E.S-UG: 2.1)010.

- Otros de los aspectos que se ha encontrado es la retraso en cuanto al registro de datos, la entrevista y la elaboración del escrito; dichos procesos retrasan en tiempos largos que muchas veces no ayuda a la usuaria porque la mayoría de ellas no cuentan con tiempo suficiente por su trabajo y solo asignan cierto tiempo para denunciar, lo cual muchas de ellas consideran como pérdida de tiempo y deciden abandonar o desistir. “Me atendieron durante 3 horas, cuando fui se demoraban en tomarme mis datos y lo que había pasado, El patrullero se acerca para auxiliarme, me atendieron mal porque los policías son amigos del señor, me preguntaban que si estaba segura de denunciar” (G.E.S-R: 2.1)01.

Contrastando la evidencia de ambas técnicas (entrevista y revisión documentaria) sobre la frecuencia de abandono de casos se infiere que la entrevista brinda información sobre lo que consideran las usuarias víctimas de violencia de género, quienes en su mayoría expresan que deciden abandonar su caso porque al realizar el proceso de denuncia sienten que sus procesos se alargan en horas de espera. Por otro lado, la mayoría desconoce sus derechos en cuanto a violencia de género, asimismo manifiestan el maltrato que reciben

por parte de los efectivos policiales varones; mientras la técnica de revisión documentaria nos proporciona una evidencia de información más teórica en cuanto al cumplimiento de atención que realizan los operadores de justicia.

Se determina que la entrevistas revelan que no se cumplen con los lineamientos del DL.1470 porque no brinda una atención inmediata y oportuna en los servicios que imparten justicia en los casos de violencia de género.

5.4. El uso de TIC.

Las tecnologías de información y comunicación (TICs) son considerados como herramientas que se manejan para la distribución de la información a través de elementos tecnológicos como la radio, los celulares, las computadoras, entre otros. Actualmente estas herramientas se utilizan para la intervención de casos de violencia de género en crisis sanitaria, las herramientas utilizadas se trataron de adecuar para que las usuarias y los operadores de justicia puedan interactuar en el proceso de intervención teniendo en cuenta la ley 30364.

5.4.1. Manejo limitado de los TIC por las usuarias.

En la actual nombrada economía de la información se vive una brecha digital que se refiere a la distribución desigual en cuanto al acceso de los TICs, resaltando la brecha de género, que indica que son pocas las mujeres que tienen acceso al internet.

Según el (Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar) “Las barreras determinadas de las mujeres son el analfabetismo, falta de confianza con los lenguajes dominantes en internet, la falta de capacitación en el manejo, trabajos domésticos y la poca importancia por las herramientas de los TIC. para ellas”.

Con referencia al uso de los TIC, las usuarias poseen un limitado conocimiento; son pocas las que conocen y manejan los TIC, en la crisis sanitaria se pudo percibir la limitación para la asistencia a las audiencias.

La limitación en cuanto al uso de los TIC fue una de las grandes debilidades para que muchas de ellas puedan acceder a la justicia porque en la pandemia fue uno de los instrumentos que se usó para el abordaje de casos que permitió respetar los protocolos de bioseguridad establecidos a nivel nacional e internacional, pero dichos instrumentos no fueron adaptados a la realidad de ellas por lo siguiente: por el nivel de instrucción porque la mayoría de ellas solo cuentan con secundaria completa y el otro motivo se debe a que no cuentan con los suficientes recursos económicos para acceder a los TIC por no poseer celulares de alta gama o una laptop a ello se le suma el no contar con los servicios del internet. La mayoría de las víctimas no contaban con los aparatos y servicios mencionados, dichos requisitos se requerían para poder ingresar a las audiencias que en crisis sanitaria se desarrolló a través del Meet y el Zoom, en el estado de emergencia las actividades virtuales fueron aprobadas por resolución.” Yo no conozco ni manejo las actuales tecnologías de la comunicación” (G.E.S-R: 2.2)001.

El uso del TIC fue considerado un instrumento que se utilizó para la atención de casos de violencia, sin embargo, las víctimas no se adecuaron al uso de estos instrumentos a pesar que se dictó las normativas para la intervención y la práctica.

Cuadro N. ° 09

El uso del TIC de las usuarias		
Códigos	SI	NO
Total de respuestas	04	12
Porcentaje	25%	75%

Fuente: Entrevista semiestructurada realizada a las víctimas de violencia de género en 2022.

5.4.2. Manejo de los TIC por los operadores de justicia

El uso de la innovación tecnológica de la información y la comunicación TIC, generó ciertos cambios en los procesos en este mundo globalizado que se dio con la convicción de mejorar la calidad de atención en el abordaje de casos de violencia de género, según las entrevistas realizadas se puede ver que la mayoría de los operadores de justicia conocen y manejan los TIC, porque en la crisis sanitaria se volvió un instrumento indispensable para realizar los trabajos que se ejercían a través de llamadas, video llamadas reuniones, etc. “Si tengo conocimiento y acceso referente a las TIC.” 05 (G.E.S-OP: 1.3) T.S, C, A, P, PO2.

Según las entrevistas realizadas se puede ver que los operadores judiciales conocen y manejan los TICs, porque en crisis sanitaria se volvió un instrumento de trabajo que gradualmente lo viene utilizando, ya que en algunas instituciones aún mantienen el trabajo remoto.

El uso de la tecnología ha cambiado para los operadores de justicia, variando sus rutinas de trabajo.

Para los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer-Comisaría Imperial se han tenido que adecuarse para brindar la atención multidisciplinaria que exige el protocolo, que según el Decreto Legislativo N.º 1470 pedía la

intervención del grupo itinerante, ello implicaba la asistencia presencial de uno o dos profesionales en la institución y el resto tenía que contactarse a través del meet, zoom u otro medio de comunicación virtual para poder participar en la entrevista conjunta y dar la atención oportuna a los casos, entre las dificultades que describen fue la limitada interacción con las usuarias con respecto a la realización de las entrevistas porque no se da la misma impresión el de estar detrás de una pantalla.

Para los trabajadores del poder judicial (Judicial-Fiscales) la modalidad del trabajo fue permanente, el estar detrás de una pantalla para dirigir y establecer las audiencias que ellos programaban, pero según manifiestan hubo incomodidades porque muchas de las audiencias no se llevaron a cabo por la inasistencia de las víctimas que en su mayoría desconocen el uso del TIC, ello implicó la reprogramación de nuevas audiencias.

Teniendo en cuenta la evidencia de la entrevista (usuarias víctimas de violencia de género y operadores de justicia) sobre el uso de TIC, se constata que por parte de las usuarias existieron muchos inconvenientes como es el conocimiento y el acceso del TIC, que fueron factores que limitaron al acceso de la justicia ; mientras la mayoría de los operadores de justicia tuvieron acceso porque se consideró como un instrumento para el desempeño de sus labores, dicha diferencia entre ambas partes condicionó el limitado acceso de justicia a las víctimas de violencia de género, reflejando el incumplimiento de los objetivos del programa Aurora.

El uso del TIC es uno de los cambios en la aplicación de los nuevos procesos de la política de atención a mujeres víctimas de violencia de género, dicha política se dio para mitigar y prevenir el contagio del COVID 19, el uso del

TIC fue una de las herramientas a usar por parte de los operadores de justicia para ejercer sus funciones que demandaba el DL. 1470, la atención inmediata a víctimas de violencia de género, porque al utilizar el TIC se cumplía con los protocolos de bioseguridad para salvaguardar la salud de los operadores de justicia y de las mujeres víctimas de violencia de género (evita la aglomeración).

La adaptación de dicho instrumento se dio de forma paulatina en ambas partes creando nuevos cambios en la atención.

5.5. La percepción de las usuarias en cuanto al servicio y calidad de atención.

La percepción de las usuarias nos muestra lo que ellas piensan sobre la calidad de servicios de las instituciones que imparten justicia, son opiniones que se ha formado a través de cada interacción de las entrevistas aplicadas.

La percepción de las usuarias incluye los sentimientos en conjunto con las palabras descriptivas que se refieren al servicio, el entender cómo perciben sobre las instituciones para mejorar la prestación de servicios y la calidad.

5.5.1. Calidad de atención en violencia de género Según Ley 30364 y los servicios que ofrecen según las usuarias de acuerdo a las informaciones recogidas.

La calidad de atención representa brindar una adecuada intervención frente a los problemas de violencia de género, según la Ley 30364 establece que a las víctimas se les debe dar una atención oportuna y multidisciplinaria (abordando las 03 áreas: psicología, social y legal).

Una adecuada calidad de atención debe ofrecer un óptimo servicio a las víctimas que garanticen el bienestar. Asimismo, el DL 1470 ratifica que Las instituciones con responsabilidades en el marco de la Ley N°. 30364 deben

garantizar la continuidad de sus servicios por ser considerado un servicio esencial.

Tomando en consideración que la calidad de los servicios se refiere al acceso de ellos, con la presente investigación podemos afirmar que la atención de los operadores judiciales y policiales presentaron ciertas deficiencias y limitaciones en el distrito Imperial, en especial por parte de los servicios policiales las afirmaciones se dan por:

- El inadecuado trato e indiferente de los operadores de justicia, en especial los policiales, quienes no desarrollan las habilidades blandas para la intervención en casos de violencia de género como refiere “Me sentí mal porque los policías son amigos del señor, me preguntaban que, si estaba segura de denunciar, no le dieron importancia, porque lo que están cansados de los mismos casos” (G.E.S-R: 2.2)001
- La limitada orientación de algunas instancias (el Poder Judicial) donde las usuarias no recibieron ninguna orientación sobre el proceso. “No tuve ningún tipo de comunicación, no me llamaron, ni nada”. (G.E.S-R: 2.2)001, otra usuaria manifiesta “no me dijeron nada de ahí, no hubo ninguna comunicación “. (G.E.S-R: 2.2)002.

Cabe mencionar la falta de manejo y el empoderamiento de los profesionales policiales, juzgado y fiscalía en el abordaje en temas de violencia de género en crisis sanitaria no han respaldado para mejorar la calidad de intervención sobre el problema social como mencionan: “Porque no son sensibles, porque me sentía muy dolida, intimidada” (G.E.S-R: 2.2)006, “no me explicaron nada sobre mi caso, como iba hacer solo me llego la notificación”. (G.E.S-UG: 2.2)01.

Los operadores judiciales y policiales no establecen ninguna comunicación con las usuarias víctimas de violencia de género. Las usuarias refieren con respecto

a los operadores judiciales “no recibí ninguna orientación” (G.E.S-R: 2.2)004, “no recibí ninguna llamada, mensaje de texto solo me llego una notificación después de 15 días”. (G.E.S-R: 2.2)005, dichos argumentos reflejan el actuar de estas instituciones que solo cumplían en remitir las medidas de protección mas no en brindar alguna orientación que se requiere y más aún en crisis sanitaria.

Las historias de vida refieren que las usuarias no tienen una buena percepción por la gestión que realizan los operadores de justicia quienes para ejercer la ley se demoran en cumplir con los procesos “viendo lo que pase al lado de mi ex pareja quien me maltrataba, pegaba siempre, a pesar que denunciaba el seguía viviendo en mi casa, solo un rato se iba, después volvía, así estábamos peleábamos y volvíamos, yo desearía que las leyes sean más estrictos para el cumplimiento de alejamiento para que lo encarcelen por unos años y no lo suelten rápido por el daño que me hace, porque en el COVID, solo lo arrestaban un día pero después lo soltaban a pesar que nos venía maltratando a mí y a mis hijos, con esa cosas ya ni ganas de denunciar me daba porque más me demoraba en denunciar e ir al médico legista porque rápido lo soltaban los policías” (G.H.V: 2.3).0001.

Según la revisión documentaria en el DL. 1470 se ve ciertos vacíos en el decreto que no especifica sobre la comunicación, requisito para brindar una calidad de servicio.

Según (Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2002, pág. 78) Se entiende por calidad de servicio como la disposición de que los bienes y servicios que brinda el estado debe compensar las insuficiencias y perspectivas de los individuos. Es decir, está relacionado con la calidad de los bienes y

servicios que las personas desean recibir, donde las instituciones tienen el deber de asegurar la calidad del servicio (para lograr resultados adecuados y eficaces).

La calidad de servicios promoverá el bienestar social a través de la satisfacción ciudadana, dichos términos se determinan por medio de una evaluación a los individuos sobre la calidad en la atención percibida por las instituciones que brindan servicios sobre violencia de género.

En las entrevistas realizadas a las usuarias víctimas del distrito Imperial, comentan que la mayoría de los operadores de justicia, sobre todo los policiales y judiciales no brindan un adecuado apoyo y soporte a las víctimas.

Con respecto a los operadores policiales, manifiestan que reciben un trato frío e indiferente, dichas actitudes no generan un ambiente de confianza que promueva tranquilidad en ellas al contrario generan incomodidad y malestar llegando al punto de cansarlas como comentan la usuaria “ me atendió una mujer policía señorita, me sentí nerviosa ,no sabía que hablar para mi edad, solo me dijeron cualquier cosa nos llaman, no le dieron importancia porque le llamaba y no venían, me atendieron 2 hora, me dijeron que tenga cuidado, que no salga, que asista a las notificaciones, tiene que ir al psicólogo si me hubiese gustado que sea más rápido, no me sentí protegida porque no acudieron rápido , no están preparados los policías porque no cumplen” .(G.E.S-UG:2.1)05.

En algunos casos la mayoría de las usuarias muestran incomodidad por el efectivo policial varón, según manifiestan tienden adoptar comportamientos y actitudes de prepotencia y en muchas ocasiones se ponen a favor de los agresores poniendo en duda el testimonio de la víctima. “Llegué en un patrullero porque se acercaron para auxiliarme, me sentí mal porque los policías son amigos del señor, me preguntaban que, si estaba segura de denunciar, no le dieron importancia a mi caso, porque están cansados de los mismos casos, me

atendieron durante 3 horas, la Policía no están preparados porque no son sensibles, porque me sentía muy dolida, intimidada” (G.E.S-R: 2.2)006.

Dichas actitudes demuestran poco profesionalismo, empatía, falta de respeto, deficiente capacidad y conocimiento para este tipo de trabajo. “el policía, que era varón, me sentí la primera vez no tan segura, pero después ya en las demás denuncias ya había policías mayores que no le dieron importancia porque al comienzo me decían porque ni siquiera tiene hijos debes estar estudiando, sentía que no le dan la importancia, me atendieron durante 3 horas, la PNP no están preparados porque yo venía , llenaba denuncias, lo perdían lo que ha había denunciado, o me decían que si deseaba seguir, sentía que había indiferencia, porque minimizan, están esperando que sea algo fuerte, hay señora rápido tengo que cenar te dicen”.(G.E.S-R:2.2)004. Por los maltratos que reciben, muchas mujeres desisten sus procesos de denuncias y no desean regresar a denunciar por temor a ser maltratadas por los mismos efectivos policiales.

En las entrevistas las usuarias nos exponen que en el interior de los establecimientos policiales son re victimizadas por los hechos de violencia vividos, por la poca empatía que genera sentimientos de amargura, impotencia y exclusión que conciben las mujeres víctimas de violencia de género.

El comportamiento de los operadores policiales promueve a que las víctimas de violencia se sientan desprotegidas en referencia a sus derechos establecidos en la ley 30364.

Por otro lado, en el área de familia se visibiliza la falta de compromiso y entrega con el trabajo policial porque para ello se requiere desarrollar ciertas habilidades para realizar una adecuada aplicación sobre la intervención del protocolo de actuación y más aún en crisis sanitaria. “me atendió un varón

policía, me sentí mal en ese momento, veo que no dan importancia, como no es familiar son fríos tiene que ser algo fuerte para que recién lo hagan, me atendieron durante 1 hora los profesionales de la PNP no están preparados porque son varones.” (G.E.S-R: 2.2)003.

Con los testimonios de las usuarias se puede afirmar que los servicios policiales no son adecuados y oportunos, confirmando la presencia de maltratos psicológicos, asimismo se ve el poco compromiso para brindar una atención a las usuarias víctimas de violencia. Con los indicadores señalados se observa la ineficiente calidad de los servicios al no brindarle el soporte emocional en primera instancia (la denuncia) ; porque estos operadores policiales no toman en cuenta el estado emocional de las víctimas asumiendo que muchas de ellas en especial las víctimas reincidentes (las que tienen más de una denuncia) asisten con cuadros depresivos, de tristeza, llanto e impotencia donde recogen una deficiente atención e indiferencia que también son considerado como violencia, dichas actitudes y tratos no aportan para la intervención de abordaje de casos.

Con referencia a los operadores judiciales intervienen en los casos de violencia de género a través de documentos y notificaciones donde no mantienen ninguna comunicación con las usuarias, demostrando la incapacidad y el trato indiferente al no brindarles una orientación ya sea de forma presencial y/o vía llamada telefónica, el abordaje que realizan demuestra que en su mayoría brindan atención solo por cumplir con su función. En esta etapa no hay una orientación previa sobre el proceso que llevan en la vía judicial, como manifiestan las usuarias: “No tuve ningún tipo de comunicación, no me llamaron, ni nada y no me explicaron sobre los trámites que debo seguir en mi caso”.

(G.E.S-R: 2.1)01, “No me dijeron nada de ahí, fue nula la comunicación”. (G.E.S-R: 2.1)02.

Esta situación se dio más frecuente en tiempo de pandemia donde la mayoría de las entrevistadas afirman: “No tuve comunicación, solo las notificaciones que me llego después de 10 días.” (G.E.S-UG: 2.1)06, “No solo me llego una notificación de medidas de protección después de 2 semanas”. (G.E.S-R: 2.1)06, “No recibí alguna comunicación, al mes recibí una notificación”. (G.E.S-UG: 2.1)01.

También el fiscal y los jueces no están al margen de este trato indiferente como mencionan las entrevistadas no muestran la rectitud ante los agresores quienes están en falta.

Los operadores de justicia en muchas oportunidades provienen con patrones machistas, promoviendo la justificación de la violencia de género por parte del hombre hacia la mujer esto genera la difusión de la normalización de la violencia como nos relatan las usuarias; todo lo que narran las víctimas no beneficia a solucionar sus casos más al contrario genera en ellas una apreciación de injusticia, indicando que son trabas para no resolver su problema y por ello muchas rehúsan a seguir con sus procesos.

Todas las entrevistas descritas por las usuarias confirman la ineficiente atención de los operadores judiciales que demuestran la limitada intervención en el problema de violencia de género cuando al contrario debería ser más eficiente por la normativa del DL.1470 que insta la atención inmediata y reforzada a la aplicación de la ley 30364 y la intervención de diversas instituciones.

Con referencia a los servidores público del Centro de Emergencia Mujer de la comisaria Imperial, las usuarias afirman haber recibido un adecuado servicio con el buen trato y la orientación: “me atendió una señorita, donde me sentí respaldada, sentí que me entendían, me brindaron orientación sobre los derechos y el apoyo emocional, me atendieron durante 1 hora, me dieron una buena atención, la expectativa que tenía con la denuncia lograron cumplir ya que la policía se puso en derecho, le dieron más importancia los profesionales del CEM si están preparados por que dan el respaldo emocional cuando están en crisis”. (G.E.S-R:2.1)001, se puede observar que en esta institución a pesar de la pandemia mantenían los protocolos de bioseguridad pero sin descuidar el protocolo de atención como refieren :“me atendió la psicóloga, me sentí bien, me brindaron orientación pero no recuerdo el tema , si le dieron importancia a mi problema, me atendieron durante 1 hora fue rápido y si fue buena la atención porque me atendieron bien, me dijeron que espere la notificación que este caso se demora y el proceso no debo dejarlo; los profesionales si están preparados por que te atienden y escuchan toman más interés ,sentí que si me entendieron y escucharon” (G.E.S-R:2.1)003.

Teniendo en cuenta la evidencia de las entrevistas (usuarias víctimas de violencia de género y usuarias reincidentes) y las historias de vida sobre la percepción de las usuarias en referencia a calidad de atención de los servicios se constata que son diversas y variadas por las instituciones que imparten justicia; con referencia al servicio policial las entrevistadas confirman que no les brinda un adecuado trato para la situación que atraviesan, sienten que los efectivos no le dan importancia requerida porque no cuentan con la preparación y con referencia a las instituciones judiciales las usuarias manifiestan que

reciben un trato indiferente porque solo reciben la notificación mas no una orientación legal sobre su proceso.

Las historias de vida validan la información de las entrevistas sobre el sentir de las víctimas porque expresan que no se sienten conformes en cuanto al servicio por parte de las instituciones que imparten justicia por la poca empatía y rigurosidad del proceso.

5.6. La aplicación de los nuevos procesos.

La innovación de procesos se refiere a la introducción de nuevos procesos de protocolo que tenían el fin de mejorar la intervención de casos de violencia de género durante la pandemia teniendo como base la Ley 30364 que es la norma establecida por el estado peruano para erradicar la violencia familiar y de género pero dicha ley se tenía que cumplir con relación y adaptación del Decreto Legislativo 1470 (decreto de urgencia para la atención de casos de violencia en crisis sanitaria) que estableció la continuidad en la atención de las instituciones considerados servicios esenciales.

5.6.1. Aplicación de la normativa que protege sobre los hechos de violencia – Ley Nro. 30364.

La pandemia que se afrontó nos llevó a una situación de crisis que nos hizo vivir nuevas y diferentes situaciones; el brote viral elimino el sentido común y la seguridad social.

Actualmente se viene aplicando la ley Nro. 30364 (Ley de Protección Frente a la Violencia Familiar) para el abordaje de casos de violencia de género, donde se establece funciones, instrucciones y los deberes que deben cumplir los operadores de justicia (los operadores policiales, juzgado y la fiscalía) para brindar una atención ante los casos de violencia; pero existió ciertos vacíos para la interpretación que no fueron considerados por no poner en práctica los

artículos de esta ley; cómo se pudo constatar en las entrevistas realizadas a las víctimas fue el caso del otorgamiento de las medidas de protección que en varios casos no cumplieron con las fechas y plazos establecidos del proceso, por otro lado se cuestionan la objetividad de la imposición de sanciones que el juez emitió porque en muchas ocasiones exigieron realizar arreglos conciliatorios con el agresor en contra de la voluntad de las víctimas, además se hizo referencias a las sentencias benignas que favorecen al imputado.

Según manifiestan los operadores del CEM y policiales no se ha implementado correctamente los protocolos en cuanto a la atención de casos de violencia de género, afirman que ellos se basan en la Ley Nro. 30364 (Ley de Protección Frente a la Violencia Familiar) que instituye las funciones de los operadores de justicia, asimismo insta los procedimientos y los deberes que deben tener en cuenta cada operador de justicia para brindar una adecuada atención a las usuarias afectadas por hechos de violencia de género; pero la mayor parte están siendo dejados de lado, porque no se pone en práctica en cuanto al contenido y los plazos de esta ley como se pudo confirmar en las entrevistas y conversaciones con las víctimas; otra información que se recogió con referencia a las medidas de protección fue que no se respetaron los plazos previstos del proceso según el DL.1470 que establecía el otorgamiento de ellas en un plazo de 24 horas sin importar el nivel de riesgo, dicho plazo no se respetó.

Uno de los retos de la política pública fue el manejo de la crisis sanitaria y la situación económica que deja la urgencia sanitaria es la identificación de nuevas necesidades, resultado por el confinamiento extendido de la población, dicha situación acarrió el aumento de problemas como el de violencia de género que antes de la pandemia existía, pero con la crisis sanitaria se incrementó.

Teniendo en cuenta la evidencia de la revisión documentaria sobre la aplicación de los nuevos procesos se sostiene que la ley 30364 y el decreto legislativo 1470 son claro en cuanto a los plazos y procedimientos que se deben aplicar en casos de violencia de género pero el DL 1470 es más radical porque establece la obligatoriedad de priorizar las medidas temporales y excepcionales para proteger a las mujeres víctimas de violencia durante el estado de emergencia sanitaria, pero los lineamientos emitidos no se cumplieron a cabalidad en cuanto a plazos y el otorgamiento de medidas establecidos por la pandemia, la cual limitó y restringió el acceso de justicia por el incumplimiento de la atención inmediata y el otorgamiento de las medidas de protección.

5.7. Adaptación del contexto social y económico.

La aparición del COVID-19 y la implementación de las distintas medidas que el gobierno dispuso como respuesta tuvieron diversos impactos en el contexto social y económico durante la crisis sanitaria; por un lado las plataformas digitales han expuesto una alta capacidad de adaptación e innovación, cambiando la estructura social que se tenía desde el estado, que se ha implementado programas orientados a apaciguar el impacto del COVID-19, entre quienes interactúan a través de ellas, pero ello también evidenció las deficiencias y vulnerabilidades para abordar los problemas no resueltos y la necesidad de contar con medidas claras que los resguarden.

Entre ellas el abordaje de la violencia de género es un problema que ya existía antes de la crisis sanitaria, pero con el confinamiento se propagó más.

Las políticas de atención no se adecuaron a la pandemia (COVID-19) por el cambio de atención de la presencialidad a la virtualidad.

En el problema mencionado se vio la necesidad de adaptarse el contexto social y económico a la crisis sanitaria porque las víctimas de violencia manifestaron

que no se adecuó a la pandemia (COVID-19) con relación a las atenciones de los servicios de justicia en cuanto al uso de la tecnología. “no se adecua porque no todos sabemos ni manejamos el celular” (G.E.S-R: 2.2) 005; “no porque limita” (G.E.S-R: 2.2)003, Asimismo mencionaron que algunas instituciones se adecuaron para la atención mientras otras no por el tema de celeridad (atención inmediata) “En el poder judicial si se adecuaron, pero en otras instituciones no se adecuaron en este caso la comisaria, las medidas de protección no se ajustaron” (G.E.S-R: 2.2)001.

Se puede destacar que el uso de la tecnología para la asistencia de audiencias y las evaluaciones por parte las instituciones del centro de emergencia mujer y el poder judicial restringió a la adaptación porque limitó a las usuarias en cuanto al acceso de los servicios de justicia, mencionando: “si se adecuaron, pero la virtualidad como que limitó a las personas que no contamos con los servicios” (G.E.S-R: 2.2)004.

Por otro lado, las usuarias reincidentes manifiestan que hubo ciertos cambios en crisis sanitaria con referencia a los procesos de denuncia por violencia de género a comparación de antes de la pandemia, resaltaron que el proceso de virtualidad en algunas instancias limitó a muchas de ellas, porque no tenían conocimiento y no manejaban el TIC “antes era más rápido venías al centro de emergencia mujer, a la comisaria y te atendían ahora por el celular y a veces uno no sabe manejar” (G.E.S-R: 2.2)005. Asimismo, destacaron ciertas omisiones del proceso “en el centro de emergencia mujer nadie me atendió solo el médico legista, todo era limitado” (G.E.S-R: 2.2)006. En otros casos destacaron la rapidez del otorgamiento de las medidas de protección en crisis sanitaria que fue inmediato porque se avalaba en DL 1470 “ahora es más rápido en cuanto a las medidas de protección”. (G.E.S-R: 2.2)003.

La mayoría de los operadores de justicia mencionan que las políticas sanitarias no se adaptaron adecuadamente en cuanto a la atención de víctimas de violencia de género, “Muchas personas que sufrieron violencia en sus hogares, optaron por no hacer sus denuncias ya que la atención estuvo restringida, los servicios de transporte igual, los casos de violencia que rompieron los esquemas fueron denunciados y atendidos durante el año 2020 que fue el año de mayor impacto de la pandemia.” (G.E.S-OP: 1.7) C.

Comprobando la evidencia de la entrevista realizada a los actores involucrados: operadores de justicia, usuarias en general y las usuarias reincidentes sobre la adaptación del contexto económico y social se detalla que las usuarias reincidentes (que tienen más de 02 denuncias) percibieron los nuevos cambios que se dio en la crisis sanitaria , ellas diferencian el cambio de la modalidad de atención antes de la crisis sanitaria y en la crisis sanitaria, quienes destacaron el maltrato que reciben por parte de las instituciones policiales, asimismo indican sobre el trabajo virtual ,afirmando que el uso del TIC limito a que ellas accedan a la justicia, porque dichos instrumentos no se adecuaron a la situación de las usuarias, puesto que la mayoría de las víctimas de violencia de Imperial provienen de familias de escasos recursos económicos que no cuentan con equipos de alta gama para acceder a los APP que se requería para la atención (asistencia interdisciplinaria del CEM y la asistencia a las audiencias) a ello se suma la atención virtual que recibieron que a muchas de ellas les pareció incomodo por la limitada interacción.

5.8. Acciones de formación para operadores de justicia.

La formación de operadores busca fortalecer las capacidades para la identificación, investigación y sanción en temas de la violencia de género de

modo que puedan desarrollar las acciones que les corresponde de acuerdo a la competencia que dispone el ordenamiento jurídico peruano, actualmente es una de las principales debilidades del programa Aurora que deben poner mayor énfasis.

5.8.1. **Capacitaciones de los operadores policiales y de justicia**

Los defensores públicos desarrollan un rol fundamental para aseverar que el Estado desempeñe su compromiso, garantizando el debido proceso para que las mujeres víctimas de violencia accedan a la justicia.

Los diferentes profesionales que laboran en los diversos servicios y/o instituciones que imparten justicia refieren que manejan manuales de atención. El protocolo de atención a víctimas de violencia de género regido con la ley 30364, pero no todos los profesionales lo ponen en práctica por la limitada capacitación en torno a la adecuación del protocolo de atención a víctimas de violencia de género en crisis sanitaria.

La pandemia limitó a desarrollar los protocolos establecidos y a conocer e interpretar mejor el DL 1470. Asimismo, se contrastó que no se desarrollaron capacitaciones complementarias a la calidad de atención (habilidades blandas, resolución de conflictos, etc.). La inexistencia de capacitaciones limitó el abordaje de casos de violencia género.

Los mismos operadores del centro de emergencia mujer mencionan “Realizaron 02 capacitaciones, pero no fueron suficientes, se desarrollaron de manera unidireccional y masiva; por lo que, desde mi perspectiva no cumple con los estándares y objetivos de las mismas.” (G.E.S-OP: 1.7) T.S, con ello hacen ver las deficiencias en cuanto a capacitación. Por otro lado, se menciona que las escasas capacitaciones, no cumplieron con los estándares y temas relacionados a la violencia de género y al abordaje como mencionan” Si hemos

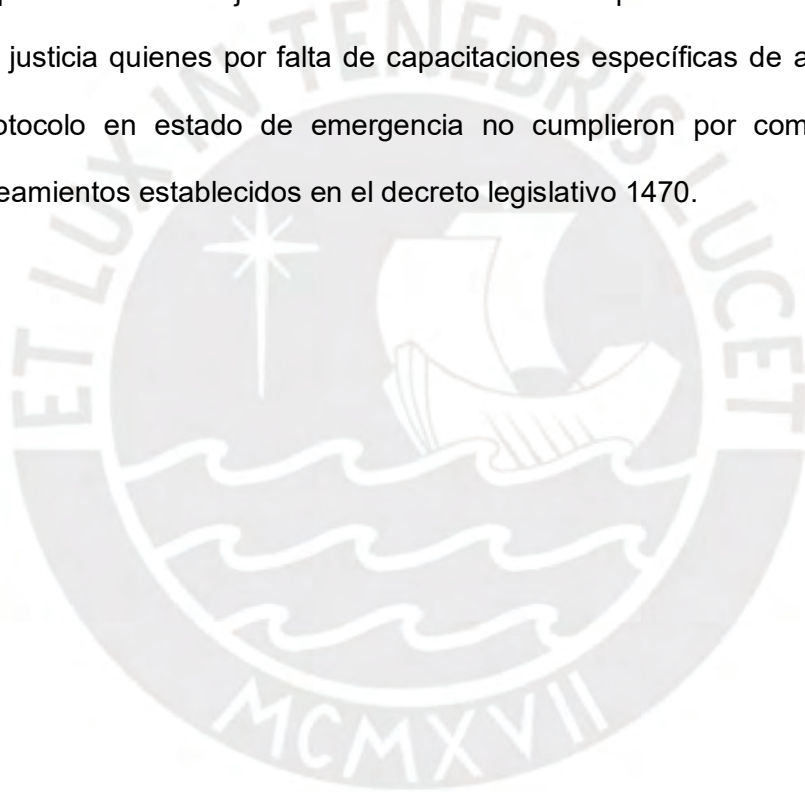
tenido y seguimos teniendo capacitaciones para ayudarnos a convivir con la pandemia que han servido bastante ya que hemos tenido un promedio de 50% casos de contagios. Se puso énfasis en las desinfecciones y el uso de alcohol, distanciamientos, uso de equipos de protección, fueron acciones que dieron buenos resultados.” (G.E.S-OP: 1.7) C, como mencionan se realizó las capacitaciones sobre los protocolos de bioseguridad mas no en temas referidos a la calidad de atención, habilidades blandas, resolución de conflictos y temas referidos a la atención de calidad en abordaje de violencia de género en crisis sanitaria.

Los operadores de justicia judiciales mencionan “solo he recibido una capacitación por parte del personal del UDAVIT, quienes nos explicaron sobre la ficha de valoración de riesgo de víctimas en violencia familiar, así como la difusión de los programas en prevención al feminicidio, tales como de estrategia 360 y otros.” (G.E.S-OP: 1.7) FP. Con ello se constata que no recibieron capacitaciones en temas referidos a la adecuación del protocolo en crisis sanitaria, la calidad de atención, la comunicación asertiva, resiliencia, resolución de conflictos, entre otros.

Los operadores de justicia los policiales mencionan “si hemos tenido capacitación por parte de la fiscalía, que debemos seguir atendiendo, pero no hubo alguna capacitación sobre la adecuación en COVID.19” (G.E.S-OP: 1.7) P.

Se pone en evidencia las limitadas capacitaciones realizadas a los operadores de justicia que no tienen ningún tipo de seguimiento y monitoreo por parte de las autoridades competentes en cuanto al cumplimiento de lo aprendido.

La técnica de la entrevista realizada a operadores de justicia (policiales, servidores públicos del CEM y judiciales) con referencia a la variable las acciones de formación para operadores de justicia evidencia el acceso a la capacitación que se dio de forma general sobre el cumplimiento de funciones, protocolos de bioseguridad y el abordaje en violencia de género, pero no existió alguna capacitación exclusiva en cuanto a la adecuación del protocolo de atención en abordaje de casos violencia de género en crisis sanitaria; la escasa capacitación se reflejó en la calidad de atención que brindaron los operadores de justicia quienes por falta de capacitaciones específicas de adecuación del protocolo en estado de emergencia no cumplieron por completo con los lineamientos establecidos en el decreto legislativo 1470.



Conclusiones y recomendaciones

CONCLUSIONES.

Las conclusiones del presente trabajo de investigación, se establecen en relación a los objetivos específicos, que presentamos de la siguiente manera:

- En cuanto a la atención de casos de violencia de género se ha evidenciado las limitaciones y vacíos del decreto legislativo 1470 con referencia a la crisis sanitaria porque carece de lineamientos en cuanto a la intervención específica en pandemia, solo se limita a las funciones y el cumplimiento de la ley lo que ocasiona que las actuaciones de las instituciones que imparten justicia se obstaculicen y no sea oportuna de acuerdo al DL 1470.
- El DL 1470 instala políticas públicas a nivel nacional con respecto a la atención de casos de violencia de género, pero no estableció los protocolos y reglamentos ante la crisis sanitaria, la modalidad de atención de los operadores de justicia se dio de manera virtual por resguardar la salud pública solo a excepción de la Policía nacional que fue de manera presencial.
- En crisis sanitaria la mayoría de las usuarias abandonaron sus procesos de violencia de género por la limitada atención que recibieron por las instituciones que imparten justicia, porque no se cumplió con los lineamientos de atención inmediata sin tener en cuenta el nivel de riesgo del caso.
- El uso del TIC fue un instrumento que generó ventaja para los operadores de justicia en el desempeño de sus funciones, pero fue una de las principales restricciones para que las víctimas de violencia de género no accedan a la justicia en crisis sanitaria (por desconocimiento y escasos recursos económicos) que limitó para el acceso y participación de ellas en el proceso de denuncia.

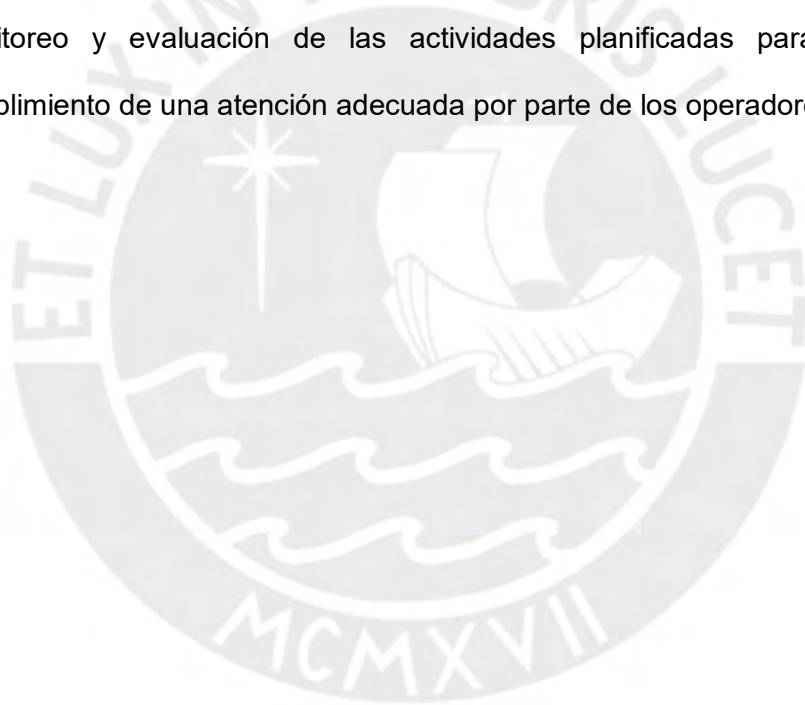
- La percepción de las mujeres víctimas de violencia de género con referencia a la calidad de atención, señalan la incomodidad por la actuación de los operadores policiales porque reciben maltrato mientras por los operadores judiciales manifiestan que reciben indiferencia y limitada interacción que condiciona la intervención de casos de violencia de género.
- Según el D.L 1470 dictado por la crisis sanitaria estableció los lineamientos para brindar una atención adecuada, oportuna, las cuales fueron dirigidos para los operadores de policiales, operadores judiciales y servidores del CEM quienes no cumplieron por completo lo establecido por los vacíos legales sobre los protocolos de atención en crisis sanitaria.
- Las instituciones que imparten justicia no adecuaron los protocolos de bioseguridad con la reglamentación de la Ley N. ° 30364 y el DL 1470; ello se mostró en la atención para las víctimas de violencia de género, cuyo indicador se observa con mayor frecuencia en los operadores policiales y los operadores judiciales.
- No se desarrolló capacitaciones en cuanto a la adecuación del protocolo en crisis sanitaria, asimismo en temas de habilidades sociales, relación a la calidad de atención y resolución de conflictos, entre otros., las limitadas capacitaciones que se brindaron no cuentan con ningún sistema de seguimiento y monitoreo por parte de las autoridades competentes para el cumplimiento y la práctica.

RECOMENDACIONES.

- Desde la gerencia social se debe promover la articulación interinstitucional entre instituciones que imparten justicia en tema de violencia de género para identificar las nuevas necesidades encontradas en crisis sanitaria para formular y promover políticas sociales con normativas, protocolos y directivas eficaces que brinden un servicio oportuno con calidad.
- El contexto de pandemia refleja que existen nuevas necesidades que desde la gerencia social se debe abordar a través de la elaboración de políticas sociales que desarrollen estrategias para una adecuada atención integral y oportuna a las víctimas donde se debe tomar en cuenta los nuevos procesos de atención a las víctimas de violencia de género.
- Se debe crear sistemas de información de los casos de violencia de género para la realización de seguimiento, asimismo se deben crear programas de motivación dirigidos a los operadores de justicia para fomentar el compromiso con el trabajo.
- A raíz de la limitada interacción entre las usuarias y algunas instituciones que imparten justicia se deben proponer políticas sociales para la creación de sistemas informáticos que faciliten, aseguren la atención y seguimiento de casos de violencia de género, asimismo se debe promover el acceso a la tecnología a las usuarias a través de capacitaciones.
- Desde el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables se deben promover el cambio de cultura valorativa en los operadores de justicia (servidores públicos) que participan en los casos de violencia de género.
- A consecuencia de la crisis sanitaria y la promulgación del decreto legislativo 1470 se debe formular decretos más integrales que den respuesta inmediata a la problemática, el Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables deben promover

decreto de urgencia de acuerdo a la necesidad y al contexto social y económico de las usuarias víctimas de violencia de género.

- Teniendo como antecedente la crisis sanitaria (COVID) se debe realizar planes de contingencia con respuestas inmediatas y pertinentes para brindar una mejor intervención con calidad en casos de violencia de género.
- Desde el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables deben realizar una evaluación al servicio que brindan los operadores de justicia de acuerdo a ello crear un proyecto de mejora en el abordaje con las nuevas necesidades identificadas, el proyecto debe contener las sensibilizaciones, capacitaciones, el monitoreo y evaluación de las actividades planificadas para justificar el cumplimiento de una atención adecuada por parte de los operadores de justicia.



BIBLIOGRAFIA

- Abner Renojo Vilca (2015) "Percepción de las usuarias víctimas de violencia Familiar, en relación a la calidad de atención de los operadores policiales de justicia en la provincia de Huancavelica" Tesis en la maestría de Gerencia Social. Pontificia universidad católica Del Perú.
- Alavez Ruiz, Aleida (2014) "interculturalidad" México. 301pp
- Birgin y Gherardi (2008) "La garantía de acceso a la justicia: aportes empíricos conceptuales-Colección Genero, Derecho y Justicia" Mexico. 336pp
- Bobadilla Percy y Centurión Carlos (2017) "la Gerencia Social en la Practica" Análisis de los modelos de gestión de programas y proyectos sociales Lima 432 pp.
- Centrum católica-Centro De Negocios De La Pontificia Universidad Católica Del Perú
2015 La Salud Hoy: Problemas y Soluciones; pág. 16;
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3443.pdf>.
- CEP, C. d. (2008). Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado Enfermero. Lima: Sin Nombre.
- Dador Tozzini, Jennie (2006) "Construyendo la equidad de género: propuestas de políticas " Lima-San Isidro. 67 pp.
- Darwin Palomino y Yanida Rojas (2022) "Disminución de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en el distrito de Sapallanga, a través del adecuado accionar del Centro de Emergencia Mujer durante el periodo de los años 2021 al 2023" Tesis en Maestría en Gerencia Publica. Universidad Continental.142 pp.

- Flores Rentería, Joel (2006) " Justicia y derechos humanos " Lima-. 44pp
- F Street (2013) Comisión Interamericana de Mujeres (OEA). Washington 18pp.
- Guía de Atención Integral en los centros de Emergencia Mujer (2016). Lima. 125pp.
- Guía metodológica de “Transversalización del enfoque de interculturalidad en programas y proyectos del sector gobernabilidad” (2016). Lima. 65pp.
- Haydée Birgin y Natalia Gherardi (2008) La garantía de acceso a la justicia. México 306 pp.
- Héctor Cristóbal y Antonio Sánchez (2016).la violencia domestica a Juicio Madrid .206pp.
- INEI. (10 de Noviembre de 2020). *Resultados Definitivos de los Censos Nacionales 2017*. Obtenido de www.inei.gov.pe: https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1550/ Álvaro Obregón (2007) Acceso a la justicia y derechos humano. México 46 pp.
- INEI. Perú: Estimaciones y proyecciones de población por departamento, provincia y distrito 2018 – 2020, Resultados Definitivos. Lima, enero del 2020.
- INEI. Perú: Mapa de pobreza monetaria provincial y distrital 2018, Resultados Definitivos. Lima, febrero del 2020
- Iván Ormachea Choque (1996) Lima “Violencia Familiar y Conciliación” 36 pp.
- La igualdad de género en las políticas y la gestión del desarrollo local. (2017). Lima 20pp.

- Ley N°30364. (2015) “Ley para Prevenir Sancionar y Erradicar la Violencia contras las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar”.
- María Gracia Parra y Victoria Mercedes Villalobos (2017) “análisis del servicio de atención urgente del programa nacional contra la violencia familiar y sexual” Tesis en Maestría en Gestión de la Inversión Social. Universidad del Pacifico.79 pp.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (15 de Noviembre de 2020). *MIMP*. Obtenido de <https://www.repositoriopncvfs.pe/https://www.repositoriopncvfs.pe/wp-content/uploads/2015/07/Que-son-los-CEM-2014-teresa-viviano.pdf>.
- Naciones Unidas CEPAL (2020) “La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en el nuevo contexto mundial y regional”.
- Norma Correa Asté (2017) Lima “. interculturalidad y políticas públicas: una agenda al 2016” 50 pp.
- Plan de Desarrollo concertado del Distrito Imperial 2010-2030 (2010). Lima-Cañete. 45pp.
- Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar. (15 de Noviembre de 2020). *Boletín Estadístico Octubre 2020*. Obtenido de [www.mimp.gob.pe: http://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/estadistica/boletin_octubre_2020/BV_Octubre_2020.pdf](http://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/estadistica/boletin_octubre_2020/BV_Octubre_2020.pdf).
- Torres Giénes, A. (2008). Violencia de Pareja: detección, personalidad y bloqueo de la huida. España: Universitat de Barcelona.
- Unidad de Prevención y Promoción Integral Frente a la Violencia Familiar y Sexual. (15 de Noviembre de 2020). *Mimp*. Obtenido de www.mimp.gob.pe:

<https://www.mimp.gob.pe/contigo/contenidos/publicar->

[articulos/server/php/files/RDE_059_2019_MIMP_PNCVFS_DE.pdf](https://www.mimp.gob.pe/contigo/contenidos/publicar-articulos/server/php/files/RDE_059_2019_MIMP_PNCVFS_DE.pdf).

- Wilfredo Ardito y Javier La Rosa (2004) Lima Violencia familiar en la región Andina 164 pp.





ANEXOS

GUIA DE ENTREVISTA (USUARIAS EN GENERAL)

ENTREVISTA DIRIGIDA A USUARIAS QUE SUFREN VIOLENCIA DE GÉNERO

Primero quisiera agradecer su participación, me presento mi nombre es Yanina Evelyn Rico Fernández soy estudiante de la maestría en Gerencia Social de la Pontificia Universidad Católica del Perú y realizo una investigación sobre **“ANALISIS DE LOS EFECTOS DE LA APLICACIÓN DE LOS NUEVOS PROCESOS EN LA POLÍTICA DE ATENCIÓN A LAS VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GENERO. EL CASO DE LOS SERVICIOS DEL DISTRITO IMPERIAL, CAÑETE”**.

Es por ese motivo se le ha citado para hoy día, para ver cuál ha sido su experiencia con dicha organización. Para ello se realizará una serie de preguntas abiertas, en las cuales podrá expresarse para registrar la información se grabará en audio la sesión.

La información recolectada se utilizará para la sustentación de tesis de la maestría y estará a disposición de los servicios de atención de violencia de género. Cabe señalar que los datos brindados serán anonimizados.

Esta Ud. ¿De acuerdo en contestar las preguntas?

Si () No ()

Conste el presente documento del acuerdo de Consentimiento Previo e informado con el cual da conformidad a las normas especificadas en el presente documento autorizando y manifestando su conformidad para hacer públicos los conocimientos especificados en el presente documento relacionados al **“ANALISIS DE LOS EFECTOS DE LA APLICACIÓN DE LOS NUEVOS PROCESOS EN LA POLÍTICA DE ATENCIÓN A LAS VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GENERO. EL CASO DE LOS SERVICIOS DEL DISTRITO IMPERIAL, CAÑETE”**.

Nombres y Apellidos:

DNI:

Firma:

Hora:

Fecha:

Lugar:

Nombre del entrevistador:

I. DATOS DE LA ENTREVISTADA:

Nombre del participante	Sexo	Edad	Grado de instrucción	Domicilio	Estado civil	Ocupación	Idioma	Nro. De Hijos

II. PREGUNTAS

❖ VARIABLE: LA FRECUENCIA DE ABANDONO DE CASOS	
01	¿Conoce usted, sus derechos frente a la violencia familiar? Si () No() ¿Quién le informo al respecto?
02	Hace cuánto tiempo inicio el proceso o cuando inicio la denuncia ¿En cuánto espera que se resuelva su caso?
03	¿Qué tiempo duro el primer proceso de la denuncia que realizo?
04	¿Cuántas veces realizo la denuncia frente al tema de violencia familiar?
05	¿Usted abandonado algunos de los casos que hizo denuncia?
❖ VARIABLE: LA PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS EN CUANTO AL SERVICIO CALIDAD DE ATENCIÓN	
06	¿Podría contarnos sobre los hechos de violencia familiar que vivió en estos procesos y donde acudió por primera vez?
07	¿Acudió usted, con algún golpe físico? Si () No() ¿Cómo y dónde fue atendida?
➤ Presentación de la denuncia Policía Nacional Sección Familia	
08	Cuando llego a esta institución, ¿quién le atendió?
09	¿Y cómo se sintió usted al presentar la denuncia?

10	¿Usted, entendió la orientación que le dieron?
11	¿Le dieron importancia a su problema?
12	¿Desde el momento que ingreso a dicha institución cuanto tiempo se demoraron en atenderla?
13	¿Le recomendaron alguna medida de protección a su favor? Si () No() ¿Cuál fue?
14	¿Cómo le hubiera gustado que le atendieran?
15	¿Le explicaron sobre los trámites y procesos que debe seguir en su caso después de la denuncia? Si () No() ¿Cuál fue?
16	¿Recibió la atención que usted lo que esperaba?
17	¿Qué expectativa tenía con la denuncia y lograron resolver su problema?
18	¿Usted, se sintió protegida después de pedir ayuda?
19	Cree Ud., ¿que los profesionales que le atendieron están preparados para la atención de estos casos? Si () No() ¿Por qué?
20	¿Qué le pareció las preguntas que le realizaron?
21	¿Le han entendido lo que usted ha explicado? Diría usted, ¿qué querían escucharlo?
➤ Servicio del CEM	
22	Cuando llego a esta institución, ¿quién le atendió?
23	¿Cómo se sintió? ¿Por qué?
24	¿le brindaron orientación? Si () No() ¿Cuál fue?

25	¿Le dieron importancia a su problema?
26	¿Desde el momento que ingreso a dicha institución cuanto tiempo se demoraron en atenderla?
27	¿Le recomendaron alguna medida de protección a su favor? Si () No() ¿Cuál fue?
28	¿Cómo le hubiera gustado que le atendieran, recibió la atención que usted esperaba?
29	¿Le explicaron sobre los trámites que debe seguir en su caso? Si () No() ¿Cuál fue?
30	¿Qué expectativa tenía con la denuncia y con la solicitud le resolvieron el problema?
31	Cree Ud., ¿que los profesionales que le atendieron están preparados para la atención de estos casos? Si () No()¿Por qué?
32	¿Qué le pareció las preguntas que le realizaron?
33	¿Le han entendido lo que usted ha explicado? ¿Cree usted que querían escucharla después de realizar la denuncia?
➤ Proceso que se sigue por parte de la justicia (Poder Judicial)	
34	¿Cómo fue la comunicación con esta institución del poder judicial?
35	¿le hicieron alguna notificación? ¿cuantas? ¿Qué tiempo se demoraron?
36	¿recibió alguna orientación por parte de esta institución?

37	¿Recibió la atención que esperaba, cómo le hubiera gustado que le atendieran?
38	¿Le explicaron sobre los trámites que debe seguir en su caso? Si () No() ¿Cuál fue?
39	¿Qué expectativa tenía con la denuncia y con la solicitud le resolvieron el problema?
40	Cree Ud., ¿que los profesionales de esta institución están preparados para la atención de estos casos? Si () No() ¿Por qué
❖ VARIABLE: ADAPTACIÓN DE CONTEXTO SOCIAL Y ECONÓMICO	
41	¿Cree usted que su situación económica le permitirá seguir con este proceso?
42	¿Averiguaron sobre su actual situación social ¿Cómo lo hicieron?
43	¿Qué diferencia encuentra usted entre la atención de los servicios de justicia antes de la pandemia al de ahora?
44	¿Cree usted que la atención de los servicios de justicia se adecúa a la pandemia (Covid-19)?
❖ VARIABLE: EL USO DEL TIC	
45	¿Usted tienes acceso y conocimiento referente a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones? Si () No()
46	¿Sabes de las tendencias tecnologías de la Información y las comunicaciones (para las reuniones de meet, audiencias por el meet, etc)?

Muchísimas Gracias

GUIA DE ENTREVISTA (USUARIAS EN GENERAL)

ENTREVISTA DIRIGIDA A USUARIAS QUE SUFREN VIOLENCIA DE GÉNERO

Primero quisiera agradecer su participación, me presento mi nombre es Yanina Evelyn Rico Fernández soy estudiante de la maestría en Gerencia Social de la Pontificia Universidad Católica del Perú y realizo una investigación sobre **“ANALISIS DE LOS EFECTOS DE LA APLICACIÓN DE LOS NUEVOS PROCESOS EN LA POLÍTICA DE ATENCIÓN A LAS VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GENERO. EL CASO DE LOS SERVICIOS DEL DISTRITO IMPERIAL, CAÑETE”**.

Es por ese motivo se le ha citado para hoy día, para ver cuál ha sido su experiencia con dicha organización. Para ello se realizará una serie de preguntas abiertas, en las cuales podrá explayarse para registrar la información se grabará en audio la sesión.

La información recolectada se utilizará para la sustentación de tesis de la maestría y estará a disposición de los servicios de atención de violencia de género. Cabe señalar que los datos brindados serán anonimizados.

Esta Ud. ¿De acuerdo en contestar las preguntas?

Si () No ()

Conste el presente documento del acuerdo de Consentimiento Previo e informado con el cual da conformidad a las normas especificadas en el presente documento autorizando y manifestando su conformidad para hacer públicos los conocimientos especificados en el presente documento relacionados al **“ANALISIS DE LOS EFECTOS DE LA APLICACIÓN DE LOS NUEVOS PROCESOS EN LA POLÍTICA DE ATENCIÓN A LAS VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GENERO. EL CASO DE LOS SERVICIOS DEL DISTRITO IMPERIAL, CAÑETE”**.

Nombres y Apellidos:

DNI:

Firma:

Hora:

Fecha:

Lugar:

Nombre del entrevistador:

III. DATOS DE LA ENTREVISTADA:

Nombre del participante	Sexo	Edad	Grado de instrucción	Domicilio	Estado civil	Ocupación	Idioma	Nro. De Hijos

IV. PREGUNTAS

❖ VARIABLE: LA FRECUENCIA DE ABANDONO DE CASOS	
01	¿Conoce usted, sus derechos frente a la violencia familiar? Si () No() ¿Quién le informo al respecto?
02	Hace cuánto tiempo inicio el proceso o cuando inicio la denuncia ¿En cuánto espera que se resuelva su caso?
❖ VARIABLE: LA PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS EN CUANTO AL SERVICIO CALIDAD DE ATENCIÓN	
03	¿Podría contarnos sobre los hechos de violencia familiar que vivió en estos procesos y donde acudió por primera vez?
04	¿Acudió usted, con algún golpe físico? Si () No() ¿Cómo y dónde fue atendida?
➤ Presentación de la denuncia Policía Nacional Sección Familia	
05	Cuando llego a esta institución, ¿quién le atendió?
06	¿Y cómo se sintió usted al presentar la denuncia?
07	¿Usted, entendió la orientación que le dieron?
08	¿Le dieron importancia a su problema?

09	¿Desde el momento que ingreso a dicha institución cuanto tiempo se demoraron en atenderla?
10	¿Le recomendaron alguna medida de protección a su favor? Si () No() ¿Cuál fue?
11	¿Cómo le hubiera gustado que le atendieran?
12	¿Le explicaron sobre los trámites y procesos que debe seguir en su caso después de la denuncia? Si () No() ¿Cuál fue?
13	¿Recibió la atención que usted lo que esperaba?
14	¿Qué expectativa tenía con la denuncia y lograron resolver su problema?
15	¿Usted, se sintió protegida después de pedir ayuda?
16	Cree Ud., ¿que los profesionales que le atendieron están preparados para la atención de estos casos? Si () No() ¿Por qué?
17	¿Qué le pareció las preguntas que le realizaron?
18	¿Le han entendido lo que usted ha explicado? Diría usted, ¿qué querían escucharlo?
➤ Servicio del CEM	
19	Cuando llego a esta institución, ¿quién le atendió?
20	¿Cómo se sintió? ¿Por qué?
21	¿le brindaron orientación? Si () No() ¿Cuál fue?
22	¿Le dieron importancia a su problema?

23	¿Desde el momento que ingreso a dicha institución cuanto tiempo se demoraron en atenderla?
24	¿Le recomendaron alguna medida de protección a su favor? Si () No() ¿Cuál fue?
25	¿Cómo le hubiera gustado que le atendieran, recibió la atención que usted esperaba?
26	¿Le explicaron sobre los trámites que debe seguir en su caso? Si () No() ¿Cuál fue?
27	¿Qué expectativa tenía con la denuncia y con la solicitud le resolvieron el problema?
28	Cree Ud., ¿que los profesionales que le atendieron están preparados para la atención de estos casos? Si () No()¿Por qué?
29	¿Qué le pareció las preguntas que le realizaron?
30	¿Le han entendido lo que usted ha explicado? ¿Cree usted que querían escucharla después de realizar la denuncia?
➤ Proceso que se sigue por parte de la justicia (Poder Judicial)	
31	¿Cómo fue la comunicación con esta institución del poder judicial?
32	¿le hicieron alguna notificación? ¿cuantas? ¿Qué tiempo se demoraron?
33	¿recibió alguna orientación por parte de esta institución?
34	¿Recibió la atención que esperaba, cómo le hubiera gustado que le atendieran?

35	<p>¿Le explicaron sobre los trámites que debe seguir en su caso? Si () No()</p> <p>¿Cuál fue?</p>
36	<p>¿Qué expectativa tenía con la denuncia y con la solicitud le resolvieron el problema?</p>
37	<p>Cree Ud., ¿que los profesionales de esta institución están preparados para la atención de estos casos? Si () No()</p> <p>¿Por qué</p>
<p>❖ VARIABLE: ADAPTACIÓN DE CONTEXTO SOCIAL Y ECONÓMICO</p>	
38	<p>¿Cree usted que su situación económica le permitirá seguir con este proceso?</p>
39	<p>¿Averiguaron sobre su actual situación social ¿Cómo lo hicieron?</p>
<p>❖ VARIABLE: EL USO DEL TIC</p>	
40	<p>¿Usted tienes acceso y conocimiento referente a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones?</p> <p>Si () No()</p>
41	<p>¿Sabes de las tendencias tecnologías de la Información y las comunicaciones (para las reuniones de meet, audiencias por el meet, etc.)?</p>

Muchísimas Gracias.

GUIA DE ENTREVISTA
DIRIGIDA A LOS OPERADORES DE JUSTICIA
PARA LA POLICIA NACIONAL COMISARIA IMPERIAL Y SERVIDORES DEL
CEM

Primero quisiera agradecer su participación, me presento mi nombre es Yanina Evelyn Rico Fernández soy estudiante de la maestría en Gerencia Social de la Pontificia Universidad Católica del Perú y realizo una investigación sobre **“ANALISIS DE LOS EFECTOS DE LA APLICACIÓN DE LOS NUEVOS PROCESOS EN LA POLÍTICA DE ATENCIÓN A LAS VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GENERO. EL CASO DE LOS SERVICIOS DEL DISTRITO IMPERIAL, CAÑETE”**.

Es por ese motivo se le ha citado para hoy día, para ver cuál ha sido su experiencia con dicha organización. Para ello se realizará una serie de preguntas abiertas, en las cuales podrá explayarse para registrar la información se grabará en audio la sesión.

La información recolectada se utilizará para la sustentación de tesis de la maestría y estará a disposición de los servicios de atención de violencia de género. Cabe señalar que los datos brindados serán anonimizados.

Esta Ud. ¿De acuerdo en contestar las preguntas?

Si () No ()

Conste el presente documento del acuerdo de Consentimiento Previo e informado con el cual da conformidad a las normas especificadas en el presente documento autorizando y manifestando su conformidad para hacer públicos los conocimientos especificados en el presente documento relacionados al **“ANALISIS DE LOS EFECTOS DE LA APLICACIÓN DE LOS NUEVOS PROCESOS EN LA POLÍTICA DE ATENCIÓN A LAS VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GENERO. EL CASO DE LOS SERVICIOS DEL DISTRITO IMPERIAL, CAÑETE”**.

Nombres y Apellidos:

DNI:

Firma:

Hora:

Fecha:

Lugar:

Nombre del entrevistador:

DATOS DE CONTROL:

DE LA INSTITUCIÓN:

- Nombre de la Institución:
- Dirección:
- Cobertura de atención en la zona:
- Servicios que brinda:

DEL ENTREVISTADO:

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

I. PREGUNTAS

❖ VARIABLE: LAS ACCIONES QUE REALIZAN LOS OPERADORES DE JUSTICIA.

01	¿En qué consiste los tipos de servicios que ofrece su institución para brindar la atención de casos de violencia familiar, qué tipo de funciones y acciones realiza, como considera el trabajo que realiza para la atención de casos de violencia familiar?
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

❖ VARIABLE: MODALIDAD DE ATENCIÓN DE OPERADORES DE JUSTICIA

02	Existen protocolos y/o normas institucionales para la recepción y atención de los casos de VF? Si () No (). ¿Señale cual utiliza con mayor frecuencia?
03	¿Cuántos casos al mes atiende su institución, dichos casos se hacen dentro de los plazos previstos y desarrollan algún seguimiento de los casos?
04	¿Su institución cuenta con las instalaciones adecuadas con privacidad en el abordaje específica de usuarias que sufren VF?
❖ VARIABLE: LA PERCEPCIÓN DE LOS OPERADORES DE JUSTICIA	
05	¿Considera que ha cambiado la atención de los casos en atención familiar en pandemia? Si () no () ¿Por qué?
06	¿Qué opina sobre las causas del abandono de casos?
07	¿Cuentan con algún sistema para recoger las sugerencias s o denuncias de las personas víctimas de violencia familiar?
08	¿Considera que su institución cuenta con los recursos necesarios para brindar un buen servicio?
❖ VARIABLE: ACCIONES DE FORMACIÓN PARA OPERADORES DE JUSTICIA.	
09	¿Durante el año de pandemia, cuantas capacitaciones ha recibido? ¿Han sido las adecuadas y le sirven para el trabajo cotidiano?
10	¿Se realizó alguna capacitación sobre la adecuación del protocolo para la atención de casos de violencia familiar en crisis sanitaria?
❖ VARIABLE: LA APLICACIÓN DE LOS NUEVOS PROCESOS	

11	<p>¿Conoce el contenido de protocolo de atención a víctimas de violencia familiar, en la crisis sanitaria, cree usted que se implementó algún nuevo protocolo para la atención oportuna de los casos?</p> <p>Si () no () ¿en qué consiste?</p>
12	<p>¿Podría decirnos las trabas y obstáculos que encuentran en la atención de usuarias que sufren violencia familiar y sexual en tiempos de pandemia y que acciones ha desarrollado o implementado su institución para superar estos problemas?</p>
<p>❖ VARIABLE: ADAPTACIÓN DE CONTEXTO SOCIAL Y ECONÓMICO</p>	
13	<p>¿En cuanto a las condiciones sociales y económicas de las familias, generadas por la pandemia, cree usted que la política sanitaria se adapta para brindar atención de violencia familiar? Si () no ()</p> <p>¿De qué manera afectado en la atención?</p>
<p>❖ VARIABLE: EL EFECTO DE LOS SEGUIMIENTOS DE CASOS MEDIANTE EL USO DE TIC</p>	
14	<p>¿Usted tienes acceso a las TIC, posee dominio para realizar un adecuado trabajo, conoce las tendencias y actualizaciones de las TIC para realizar los seguimientos de caso?</p>
15	<p>¿Qué dificultad presenta en cuanto al uso del TIC para realizar su trabajo</p>

Muchas Gracias.

GUIA DE ENTREVISTA

DIRIGIDA A LOS OPERADORES DE JUSTICIA (PODER JUDICIAL-FISCALIA)

Primero quisiera agradecer su participación, me presento mi nombre es Yanina Evelyn Rico Fernández soy estudiante de la maestría en Gerencia Social de la Pontificia Universidad Católica del Perú y realizo una investigación sobre **“ANALISIS DE LOS EFECTOS DE LA APLICACIÓN DE LOS NUEVOS PROCESOS EN LA POLÍTICA DE ATENCIÓN A LAS VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GENERO. EL CASO DE LOS SERVICIOS DEL DISTRITO IMPERIAL, CAÑETE”**.

Es por ese motivo se le ha citado para hoy día, para ver cuál ha sido su experiencia con dicha organización. Para ello se realizará una serie de preguntas abiertas, en las cuales podrá explayarse para registrar la información se grabará en audio la sesión.

La información recolectada se utilizará para la sustentación de tesis de la maestría y estará a disposición de los servicios de atención de violencia de género. Cabe señalar que los datos brindados serán anonimizados.

Esta Ud. ¿De acuerdo en contestar las preguntas?

Si () No ()

Conste el presente documento del acuerdo de Consentimiento Previo e informado con el cual da conformidad a las normas especificadas en el presente documento autorizando y manifestando su conformidad para hacer públicos los conocimientos especificados en el presente documento relacionados al **“ANALISIS DE LOS EFECTOS DE LA APLICACIÓN DE LOS NUEVOS PROCESOS EN LA POLÍTICA DE ATENCIÓN A LAS VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GENERO. EL CASO DE LOS SERVICIOS DEL DISTRITO IMPERIAL, CAÑETE”**.

Nombres y Apellidos:

DNI:

Firma:

Hora:

Fecha:

Lugar:

Nombre del entrevistador:

DATOS DE CONTROL:

DE LA INSTITUCIÓN:

- Nombre de la Institución:
- Dirección:
- Cobertura de atención en la zona:
- Servicios que brinda:

DEL ENTREVISTADO:

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

II. PREGUNTAS

❖ VARIABLE: LAS ACCIONES QUE REALIZAN LOS OPERADORES DE JUSTICIA.

- | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 | ¿En qué consiste los tipos de servicios que ofrece su institución para brindar la atención a casos de violencia familiar, qué tipo de funciones y acciones realiza y como considera el trabajo que realiza para la atención de casos de violencia familiar? |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

❖ VARIABLE: MODALIDAD DE ATENCIÓN DE OPERADORES DE JUSTICIA

02	¿Cuántos casos al mes atiende su institución referente al problema de violencia familiar, dichos casos se hacen dentro de los plazos previstos y desarrollan algún seguimiento de los casos?
03	¿Su institución cuenta con las instalaciones adecuadas con privacidad en el abordaje específica de usuarias que sufren VF?
❖ VARIABLE: LA PERCEPCIÓN DE LOS OPERADORES DE JUSTICIA	
04	¿Considera que ha cambiado la atención de los casos en atención familiar en pandemia? Si () no () ¿Por qué?
05	Qué opina sobre las causas del abandono de casos
06	¿Cómo es el proceso que sigue referente a las denuncias de las personas víctimas de violencia familiar?
07	¿Considera que su institución cuenta con los recursos necesarios para brindar un buen servicio?
❖ VARIABLE: ACCIONES DE FORMACIÓN PARA OPERADORES DE JUSTICIA.	
08	¿Durante el año de pandemia, cuantas capacitaciones ha recibido? ¿Han sido las adecuadas y le sirven para el trabajo cotidiano?
09	¿Se realizó alguna capacitación sobre la adecuación del protocolo para la atención de casos de violencia familiar en crisis sanitaria?
❖ VARIABLE: LA APLICACIÓN DE LOS NUEVOS PROCESOS	
10	¿Conoce el contenido de protocolo de atención a víctimas de violencia familiar, en la crisis sanitaria, cree usted que se implementó algún nuevo protocolo para la atención oportuna de los casos? Si () no () ¿en qué consiste?

11	¿Podría decirnos las trabas y obstáculos que encuentran en la atención de usuarias que sufren violencia familiar y sexual en tiempos de pandemia y que acciones ha desarrollado o implementado su institución para superar estos problemas?
❖ VARIABLE: ADAPTACIÓN DE CONTEXTO SOCIAL Y ECONÓMICO	
12	¿En cuanto a las condiciones sociales y económicas de las familias, generadas por la pandemia, cree usted que la política sanitaria se adapta para brindar atención de violencia familiar? Si () no () ¿De qué manera afectado en la atención?
❖ VARIABLE: EL EFECTO DE LOS SEGUIMIENTOS DE CASOS MEDIANTE EL USO DE TIC	
13	¿Usted tienes acceso a las TIC, posee dominio para realizar un adecuado trabajo, conoce las tendencias y actualizaciones de las TIC para realizar los seguimientos de caso?
14	¿Qué dificultad presenta en cuanto al uso del TIC para realizar su trabajo

Muchas Gracias.

GUIA DE HISTORIA DE VIDA

Primero quisiera agradecer su participación, me presento mi nombre es Yanina Evelyn Rico Fernández soy estudiante de la maestría en Gerencia Social de la Pontificia Universidad Católica del Perú y realizo una investigación sobre **“ANALISIS DE LOS EFECTOS DE LA APLICACIÓN DE LOS NUEVOS PROCESOS EN LA POLÍTICA DE ATENCIÓN A LAS VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GENERO. EL CASO DE LOS SERVICIOS DEL DISTRITO IMPERIAL, CAÑETE”**.

Es por ese motivo se le ha citado para hoy día, para ver cuál ha sido su experiencia con dicha organización. Para ello se realizará una serie de preguntas abiertas, en las cuales podrá explayarse para registrar la información se grabará en audio la sesión.

La información recolectada se utilizará para la sustentación de tesis de la maestría y estará a disposición de los servicios de atención de violencia de género. Cabe señalar que los datos brindados serán anonimizados.

Esta Ud. ¿De acuerdo en contestar las preguntas?

Si () No ()

Conste el presente documento del acuerdo de Consentimiento Previo e informado con el cual da conformidad a las normas especificadas en el presente documento autorizando y manifestando su conformidad para hacer públicos los conocimientos especificados en el presente documento relacionados al **“ANALISIS DE LOS EFECTOS DE LA APLICACIÓN DE LOS NUEVOS PROCESOS EN LA POLÍTICA DE ATENCIÓN A LAS VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GENERO. EL CASO DE LOS SERVICIOS DEL DISTRITO IMPERIAL, CAÑETE”**.

Nombres y Apellidos:

DNI:

Firma:

Hora:

Fecha:

Lugar:

Nombre del entrevistador:

DATOS DE LA ENTREVISTADA:

Nombre del participante	Sexo	Edad	Grado de instrucción	Domicilio	Estado civil	Ocupación	Idioma	Nro. De Hijos

PREGUNTAS	
01	¿Cómo fue su niñez e infancia y como la trataban en esas etapas?
02	¿cómo era la relación con sus padres?
03	¿En su niñez e infancia fue víctima de violencia familiar?
04	¿Cómo era el ambiente de familia en las etapas de niñez e infancia?
05	¿Cómo fue su etapa adolescencia, fue víctima de violencia familiar?
06	¿Cuándo tuvo su primer enamorado sufrió violencia? ¿Cómo fue?
07	¿En su juventud ha tenido parejas con que sufrió violencia?
08	¿Cuáles son sus aspiraciones y sus expectativas respecto a la política de prevenir y disminuir la violencia?



MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA RUTA DE INVESTIGACION

¿CUÁLES SON LOS EFECTOS DE LA APLICACIÓN DE LOS NUEVOS PROCESOS EN LA POLÍTICA DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GENERO EN EL DISTRITO IMPERIAL EN TIEMPOS DEL COVID 19?					
Preguntas de investigación	Variable	Indicadores o sub variables	Fuentes de información	Técnicas de recolección	Instrumentos
1. ¿Cuáles son las acciones que realizan los operadores de justicia en los procesos de atención remota a las víctimas de Violencia familiar en el distrito Imperial en tiempos del COVID-19?	1.1.las acciones que realizan los operadores de justicia.	-Tipos de acciones	Fiscal-familia Fiscal-penal Personal del CEM Personal de la PNP	Entrevista abierta	Guía de conversación
		-Tipo de funciones	Fiscal-familia Fiscal-penal Personal del CEM Personal de la PNP	Entrevista abierta	Guía de conversación
		-Condiciones	Fiscal-familia Fiscal-penal Personal del CEM Personal de la PNP	Entrevista abierta	Guía de conversación
		-Actitud	Fiscal-familia Fiscal-penal Personal del CEM Personal de la PNP	Entrevista abierta	Guía de conversación
		-Compromiso.	Fiscal-familia Fiscal-penal Personal del CEM Personal de la PNP	Entrevista abierta	Guía de conversación
	1.2. Modalidad de la atención	- Tipo de atenciones	Fiscal-familia Fiscal-penal Personal del CEM Personal de la PNP	Entrevista abierta	Guía de conversación
		- Calidad de atención	Fiscal-familia Fiscal-penal Personal del CEM	Entrevista abierta	Guía de conversación

		-Ambientes para la atención.	Personal de la PNP Fiscal-familia Fiscal-penal Personal del CEM Personal de la PNP	Entrevista abierta	Guía de conversación
2. ¿Cuál es la frecuencia de abandono de casos en las usuarias víctimas de violencia mediante la aplicación de los nuevos procesos de la política de atención en el distrito Imperial en tiempos de COVID 19?	2.1.la frecuencia de abandono de casos	-El tiempo de duración del proceso.	Usuarias víctimas de VF Fiscal-familia Fiscal-penal Personal del CEM Personal de la PNP	Entrevista estructurada	Cuestionario
		-El tipo de trato de los operadores.	Usuarias víctimas de VF Fiscal-familia Fiscal-penal Personal del CEM Personal de la PNP	Entrevista estructurada	Cuestionario
		-Desconocimiento de leyes sobre VFS	Usuarias víctimas de VF Fiscal-familia Fiscal-penal Personal del CEM Personal de la PNP	Entrevista estructurada	Cuestionario
3. ¿Cuál es el efecto de los seguimientos de casos mediante el uso de TIC por parte de los operadores de justicia en los procesos de atención a las víctimas de violencia familiar en el distrito de Imperial en tiempos de COVID-19?	3.1. El efecto de los seguimientos de casos mediante el uso de TIC	-Tipos de intervenciones aplicadas.	Fiscal-familia Fiscal-penal Personal del CEM Personal de la PNP	Entrevista abierta	Guía de conversación
		-Número de acciones realizadas.	Fiscal-familia Fiscal-penal Personal del CEM Personal de la PNP	Entrevista estructurada	Cuestionario
		-Ambientes donde se realizan las acciones.	Fiscal-familia Fiscal-penal Personal del CEM Personal de la PNP	Entrevista abierta	Guía de conversación
	3.2. El uso de TIC	- Accesibilidad a los TIC.	Usuarias víctimas de VF Fiscal-familia Fiscal-penal Personal del CEM Personal de la PNP	Entrevista estructurada	Cuestionario

		- Conocimiento de los TIC.	Usuaris víctimas de VF Fiscal-familia Fiscal-penal Personal del CEM Personal de la PNP	Entrevista estructurada	Cuestionario
		- Manejo adecuado de los TIC.	Usuaris víctimas de VF Fiscal-familia Fiscal-penal Personal del CEM Personal de la PNP	Entrevista estructurada	Cuestionario
4. ¿Cuál es la percepción de las usuarias víctimas de violencia familiar sobre la aplicación de los nuevos procesos en la política de atención por los operadores de justicia en el distrito Imperial en tiempos del COVID 19?	4.1. La percepción de las usuarias en cuanto al servicio y calidad de atención	-Concepto del servicio.	Usuaris víctimas de VF	Entrevista estructurada	Cuestionario
		-Expresión de rechazo o aceptación.	Usuaris víctimas de VF	Entrevista estructurada	Cuestionario
		-Calificaciones del servicio.	Usuaris víctimas de VF	Historia de vida	Guía de historia de vida
		-Tipo de valoración	Usuaris víctimas de VF	Historia de vida	Guía de historia de vida
5. ¿La aplicación de los nuevos procesos en la política de atención por los operadores de justicia están adaptados al contexto social y económico para la atención de las usuarias víctimas de violencia en el distrito de imperial en tiempos del COVID 19? .	5.1. La aplicación de los nuevos procesos	-Número de protocolos	Informes	Revisión documental	GRD
		-Temática del protocolo.	Informes	Revisión documental	GRD
		-Contenido del protocolo	Informes	Revisión documental	GRD
	5.2. Adaptación de contexto social y económico	-Condiciones sociales	Usuaris víctimas de VF Fiscal-familia Fiscal-penal Personal del CEM Personal de la PNP	Entrevista estructurada	Cuestionario
		-Condiciones económicas	Usuaris víctimas de VF Fiscal-familia Fiscal-penal Personal del CEM Personal de la PNP	Entrevista estructurada	Cuestionario

6. ¿Cuál es la percepción de los operadores de justicia sobre la aplicación de los nuevos procesos en la política de atención por en la atención de las usuarias víctimas de violencia en el distrito de Imperial en tiempos del COVID 19?	6.1. La percepción de los operadores de justicia.	- Concepto de calidad de servicio en pandemia.	Fiscal-familia Fiscal-penal Personal del CEM Personal de la PNP	Entrevista abierta	Guía de conversación
		- Concepto de atención de calidad en pandemia	Fiscal-familia Fiscal-penal Personal del CEM Personal de la PNP	Entrevista abierta	Guía de conversación
	6.2. Acciones de Formación para Operadores de Justicia.	- Número de eventos de capacitación.	Fiscal-familia Fiscal-penal Personal del CEM Personal de la PNP	Entrevista abierta	Guía de conversación
		- Número de participantes.	Fiscal-familia Fiscal-penal Personal del CEM Personal de la PNP	Entrevista abierta	Guía de conversación
		-Porcentaje de participantes que terminaron la capacitación	Fiscal-familia Fiscal-penal Personal del CEM Personal de la PNP	Entrevista abierta	Guía de conversación
		- Temas que se trataron	Fiscal-familia Fiscal-penal Personal del CEM Personal de la PNP	Entrevista abierta	Guía de conversación